



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



ACTA NO 09-2019

Tema Central: Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del 1 al 19 Junio 2019

Lugar y Fecha: OFICINA DEL SIAU
Hora de Inicio: 9:30am **Hora de Culminación:** 11:00am

Asistentes a la reunión		
Nombres	Apellidos	Cargos y/o dependencia.
María Mónica	Vargas Cristancho	Trabajo social.
Diego	Uscategui	Calidad
Geyman	Cardozo	Control interno
Eddy	Carrillo	Siau

Moderador: Eddy Carrillo

Secretario(a) Reunión: Eddy Carrillo

Agenda a tratar.
 Revisión de PQRSF apertura de buzones del 1 al 19 de Junio del 2019.

1
 HE
 R.F.
 Nov 2/19



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



REGISTROS DE PQRSF POR AREA

AREAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
Rehabilitación	0	0	0	0	0
Consulta Externa	0	9	0	0	1
Rx	0	0	0	0	0
Urgencias	0	8	0	0	0
Segundo piso	0	2	0	0	6
Sala de cirugía	0	0	0	0	6
Pediatría	2	4	0	0	4
Recién Nacidos	0	1	0	0	12
Ginecología	0	0	0	0	13
Medicina Interna	0	2	0	0	0
Siau	0	0	0	0	0
TOTAL	2	26	0	0	42

REGISTRO DE PQRSF POR CRITERIOS.

ITEM	ATRIBUTOS	CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
A	ACCESIBILIDAD	510-	1	3.9%
B	MOBILIARIO	469	1	3.9%
C	COORDINACIÓN			
D	COMPETENCIA			
E	OPORTUNIDAD	471-472-473- 505-508-509- 512-514-515- 496-497-517	12	46.1%
F	PERTINENCIA			
G	SEGURIDAD	463-	1	3.8%
H	CONTINUIDAD			
4K	INFORMACIÓN	494-495-504- 506-	4	15.3%
L	INFRAESTRUCTURA			
M	HUMANIZACION TRATO	519-518-502- 511-499-500- 498-	7	27%
			26	100%



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



REHABILITACION

En el servicio de **REHABILITACION** se encontró una (1) Felicitaciones encontradas para la Señora Nayibe Patiño por su excelente labor en Cirugía Programada.

URGENCIAS

En el servicio de Urgencias Observación y triage se encontraron 8 Quejas que serán remitidas de la siguiente manera:

Todas serán allegadas al Dr. Zambrano coordinador de urgencias para su respectivo plan de mejora por la falta de humanización y la demora en el servicio, además se enviarán con copia al Dr. Oscar Mauricio Cuevas

SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION

En el servicio de Hospitalización del segundo Piso se encontraron 6 Felicitaciones y 2 Quejas que se refieren a la demora y falta de información en la salida del paciente, desde la oficina de Siau se darán respuesta.

Las Felicitaciones serán allegadas al servicio mediante un oficio para publicarlas en la cartelera como incentivo para los colaboradores del área, de tal manera se sigan prestando servicios con calidad y calidez.

SEGUNDO PISO SALAS DE CIRUGIA

En el servicio de **SALAS DE CIRUGIA** se encontraron 6 Felicitaciones las cuales serán allegadas al servicio mediante un oficio para publicarlas en la cartelera como incentivo para los colaboradores del área, de tal manera se sigan prestando servicios con calidad y calidez.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



PEDIATRIA

En el servicio de **PEDIATRÍA** se encontraron 4 Felicitaciones, 2 Sugerencias que hablan sobre el cambio o mejora de los muebles de las habitaciones por el mal estado, estas fueron remitidas a la Sra. Gemma encargada del área de Atención al Usuario Hospitalización, 4 Quejas las cuales serán remitidas así:

471-472-473 Remitidas al Dr. Zambrano coordinador de Urgencias con copia al Dr. Oscar Cuevas Subgerente Científico pues hablan de la demora en la atención del especialista en Urgencias.

Las Felicitaciones serán allegadas al servicio mediante un oficio para publicarlas en la cartelera como incentivo para los colaboradores del área, de tal manera se sigan prestando servicios con calidad y calidez.

RECIENTOS NACIDOS

En el servicio de **RECIENTOS NACIDOS** se encontraron 12 Felicitaciones y 1 Queja la cual se refiere a que no dejen ingresar personas groseras y sucias al servicio, sin datos para respuesta.

Las Felicitaciones serán allegadas al servicio mediante un oficio para publicarlas en la cartelera como incentivo para los colaboradores del área, de tal manera se sigan prestando servicios con calidad y calidez.

CUARTO PISO GINECOLOGIA

En el servicio de **GINECOLOGIA** se encontraron 13 Felicitaciones que serán allegadas al servicio mediante un oficio para publicarlas en la cartelera como incentivo para los colaboradores del área, de tal manera se sigan prestando servicios con calidad y calidez.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



QUINTO PISO MEDICINA INTERNA

En el servicio de **MEDICINA INTERNA** se encontraron 2 Quejas (518-519) las cuales se refieren a la mala atención de enfermeras y jefes de enfermería de piso, serán remitida a la Jefe Sandra Torres coordinadora de Enfermería y Hospitalización.

CONSULTA EXTERNA

En el servicio de **CONSULTA EXTERNA** se encontraron 13 Quejas las cuales serán remitidas de la siguiente manera:

502-512 Remitida al Dr. Oscar Cuevas para el seguimiento al Dr. Patiño y llegadas tardes de especialistas.

504-505-506-508-509-511 remitida a Rocío Rodríguez Coordinación Facturación, Jefe Consulta Externa Darío Valderrama con copia a Subgerencia Administrativa.

423-424-432-433-434- remitida a Rocío Rodríguez Coordinación Facturación

429-431- Jefe Consulta Externa Darío Valderrama.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



RESUMEN PLAN DE MEJORA

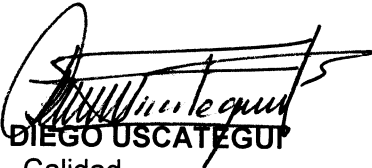
Nuevamente se hablo sobre el tema de las quejas acerca de la manera como se está manejando el digi- turno para facturar y asignar las citas médicas, los usuarios manifiestan la demora, la falta de información de este nuevo sistema, el ruido y el desorden de ésta área, para nosotros seria de suma importancia contar con un plan de contingencia sobre todo la última semana de cada mes para la descongestión de este servicio, se enviara una carta adjunta con las quejas de Consulta Externa a la Dra. Katherine Escobar Subgerente Administrativa y Financiera para que ella nos dé una respuesta a la solicitud del plan.

Se hablo sobre la problemática de urgencias y la demora en la atención del especialista *sobre todo con niños*, se habla sobre la necesidad de un Urgenciólogo y que el Dr. Oscar Mauricio Cuevas nos dé la respuesta de los especialistas para las acciones de mejora en esta área.

Se hablo sobre la cantidad de quejas en contra del señor vigilante Héctor Velásquez y Eddy les expone que se han enviado varios oficios a la empresa y a la Dra. Katheryne supervisora del contrato pero no se ha obtenido repuesta a las mismas, se enviara nuevamente oficios a ellos.

Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del 1 al 19 de Junio 2019.

Firmas de Asistentes:


DR. DIEGO USCATEGUI
Calidad.


MONICA VARGAS
Trabajo Social Coord.-SIA


EDDY CARRILLO
Siau


GEYMAN CARDOZO
Control Interno

HE