



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



ACTA N° 10-2019

Tema Central: Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del 19 al 30 Junio 2019

Lugar y Fecha: OFICINA DEL SIAU Julio 26 2019

Hora de Inicio: 9 am

Hora de Culminación: 11:00am

Asistentes a la reunión

Nombres	Apellidos	Cargos y/o dependencia.
María Mónica	Vargas Cristancho	Trabajo social.
Diego	Uscategui	Calidad
Flor Edilia	Rojas	Revisoría Fiscal
Eddy	Carrillo	Siau

Moderador: Eddy Carrillo

Secretario(a) Reunión: Eddy Carrillo

Agenda a tratar.

Revisión de PQRSF apertura de buzones del 19 al 30 de Junio del 2019.

Handwritten signature and date:
R.F.
NOV 7 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	7	0	0	1
Rx	0	0	0	0	0
Urgencias	0	20	0	0	2
Segundo piso	0	0	0	0	0
Sala de cirugía	0	0	0	0	0
Pediatría	0	1	0	0	4
Recién Nacidos	0	0	0	0	14
Ginecología	0	3	0	0	5
Medicina Interna	0	1	0	0	2
Siau	0	0	0	0	0
TOTAL	0	32	0	0	27

REGISTRO DE PQRSF POR CRITERIOS.

ITEM	ATRIBUTOS	CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
A	ACCESIBILIDAD	582-584-533	3	9.4%
B	MOBILIARIO	541-537-538-	3	9.4%
C	COORDINACIÓN			
D	COMPETENCIA			
E	OPORTUNIDAD	534-535-536- 547-548-549- 550-551-552- 553-554-555- 556	13	40.6%
F	PERTINENCIA	542-	1	3.1%
G	SEGURIDAD			
H	CONTINUIDAD			
K	INFORMACIÓN			
L	INFRAESTRUCTURA	529-576	2	6.2%
M	HUMANIZACION TRATO	527-528-530- 531-532-583- 540-571-572- 581	10	31.3%
			32	100%

pc



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



REHABILITACION

En el servicio de **REHABILITACION** no se encontró ningún instrumento.

URGENCIAS

En el servicio de Urgencias Observación y triage se encontraron 20 Quejas que serán remitidas de la siguiente manera:

533-534-535-536-540-547-548-549-550-551-552-553-554-555-556- 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 enviaran con copia al Dr. Oscar Mauricio Cuevas
537-538-541 remitidas para Sra. Gemma Duran

SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION

En el servicio de **HOSPITALIZACIÓN DEL SEGUNDO PISO** no se encontró ningún instrumento.

SEGUNDO PISO SALAS DE CIRUGIA

En el servicio de **SALAS DE CIRUGIA** no se encontró ningún instrumento.

X/E
2
Nov 7/19



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



PEDIATRIA

En el servicio de **PEDIATRÍA** se encontraron 1 Queja será remitida a la Jefe Sandra por mala actitud de enfermera.

4 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.

RECIEN NACIDOS

En el servicio de **RECIEN NACIDOS** se encontraron 14 Felicitaciones 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 3 Quejas las cuales serán remitidas de la siguiente manera:

571-572- Jefe Sandra Torres coordinadora de Enfermería y Hospitalización

Las 5 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 1 Queja (581) será remitida a Jefe Sandra Torres coordinadora de Enfermería y Hospitalización.

CONSULTA EXTERNA

En el servicio de **CONSULTA EXTERNA** se encontraron 7 Quejas 1 Felicitación
Serán remitidas así:

528-530-531-532-582-584-Remite a Coordinación de Facturación Rocío Rodríguez con copia Dra. Katherine Subgerente Administrativo y Financiero para toma de decisiones acerca del desorden y ruido de cajas de consulta externa.

583- se remite a Nayibe Patiño.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado




RESUMEN PLAN DE MEJORA

Empezamos por leer un derecho de petición allegado a la oficina por parte de la Dra. Kathyryne Escobar Subgerente Administrativa y Financiera, de la secretaria de salud Local la cual se analizo y se tomo la decisión de primero, enviar correo electrónico a la persona que firmo el documento para conocer la información de la paciente que interpuso la inconformidad, cuando estos datos sean allegados se citara al Dr. Oscar Mauricio Cuevas Subgerente Científico, Sandra Torres Coordinación de Enfermería y el Dr. Zambrano Coordinación de Urgencias ya que son los servicios involucrados, exponerles el caso y tomar decisiones para dar la respuesta adecuada al usuario. En cuanto a las quejas por la falta de acceso al segundo piso para la toma de muestras de Laboratorio se tiene proyectado ascensor dice el Dr. Diego, pero como plan de mejora se colocara un aviso informativo en el primer piso para las personas que no pueden acceder y laboratorio se encargara de bajar a tomarlas.

Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del 19 al 30 de Junio 2019.

Firmas de Asistentes:


DR. DIEGO USCATEGUI
Calidad.


MONICA VARGAS
Trabajo Social


EDDY CARRILLO
Siau


FLOR EDILIA ROJAS
Revisoría Fiscal