



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



ACTA N° 12 -2019

Tema Central: Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del 21 Julio al 23 de Agosto 2019

Lugar y Fecha: Septiembre 10 2019

Hora de Inicio: 3:00pm

Hora de Culminación: 4:30 pm

Asistentes a la reunión

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

Moderador: Eddy Carrillo

Secretario(a) Reunión: Eddy Carrillo

Agenda a tratar.

Revisión de PQRSF apertura de buzones del 21 de Julio al 23 Agosto del 2019.

Handwritten signature and date:
P.F.
2019/09/10



REGISTROS DE PQRSF POR AREA

AREAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
Rehabilitación	0	0	0	0	1
Consulta Externa	0	21	0	0	1
Rx	0	0	0	0	0
Urgencias	0	5	0	2	1
Segundo piso	0	0	0	0	6
Sala de partos	0	3	0	0	18
Sala de cirugía	0	1	0	0	18
Pediatría	0	1	0	0	6
Recién Nacidos	0	0	0	2	26
Ginecología	0	2	0	0	14
Medicina Interna	0	0	0	0	2
TOTAL	0	33	0	4	93

REGISTRO DE PQRSF POR CRITERIOS.

ITEM	ATRIBUTOS	CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
A	ACCESIBILIDAD			
B	MOBILIARIO			
C	COORDINACIÓN			
D	COMPETENCIA			
E	OPORTUNIDAD	628-630-631- 659-695-749- 752-753-754- 757-759-763- 764-734-738- 739-742-743- 744	19	55.8%
F	PERTINENCIA			
G	SEGURIDAD			
H	CONTINUIDAD			
K	INFORMACIÓN			
L	INFRAESTRUCTURA			
M	HUMANIZACION TRATO	629-632-656- 681-713-731- 750-755-756- 758-735-736- 737-740-741-	15	44.2%
			34	100%

Handwritten signature



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



REHABILITACION

En el servicio de **REHABILITACION** se encontró y 1 Felicitación que será allegada al servicio mediante un oficio para publicarlas en la cartelera como incentivo para los colaboradores del área, de tal manera se siga prestando servicios con calidad y calidez.

URGENCIAS

En el servicio de Urgencias Observación y triage se encontraron 9 Quejas 4 de ellas fueron anuladas por la falta de datos, 2 Sugerencias de parte de enfermería que hacen referencia a aumentar el número de colaboradores para este servicio y 1 Felicitación, las quejas fueron remitidas así:

628-629-630-631-659 se refieren a la demora en la atención de Urgencias al ingreso y la falta de humanización en el servicio, enviadas al Dr. Zambrano coordinador de Urgencias.

SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION

En el servicio de **HOSPITALIZACIÓN DEL SEGUNDO PISO** se encontraron 6 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 1 Queja y 18 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 prestado servicio con calidad y calidez.

656- Queja de Humanización remitida a Sandra Torres Coordinadora de Enfermería y Hospitalización.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



SALA DE PARTOS

En el servicio de **SALA DE PARTOS** se encontraron 2 quejas y 18 Felicitaciones; las quejas serán remitidas así:

681-por la falta de humanización de una enfermera será enviada a la Jefe Sandra Torres Coordinadora de Enfermería y Hospitalización.

682-Queja interna hacia un usuario por ser grosero se soluciono de inmediato en el servicio.

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.

PEDIATRIA

En el servicio de **PEDIATRÍA** se encontraron 1 Quejas que hacen referencia a la demora en la atención de salida por parte de la facturadora de Piso, 659 será enviada a coordinación de Facturación Rocío Rodríguez.

6 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.

RECIEN NACIDOS

En el servicio de **RECIEN NACIDOS** se encontraron 2 sugerencias y 13 Felicitaciones Las sugerencias son para facturación y para el servicio de alimentos.

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.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



CUARTO PISO GINECOLOGIA

En el servicio de **GINECOLOGIA** se encontraron 1 reclamo que por falta de datos se anula, 2 quejas y 14 Felicitaciones.

712-713 estas quejas se refieren a la falta de humanización en el servicio y mal trato en un procedimiento a paciente, serán remitidas a la jefe Sandra Torres Coordinadora de Hospitalización y enfermería.

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.

QUINTO PISO MEDICINA INTERNA

En el servicio de **MEDICINA INTERNA** se encontraron 2 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.

CONSULTA EXTERNA

En el servicio de **CONSULTA EXTERNA** se encontraron 21 Quejas que serán remitidas de la siguiente manera:

734-735-736-737-738-739-740-741-742-743-750-754-756-757-758-759-763-764-748-remetida Rocío Rodríguez, Coordinación de facturación y copia subgerencia por demora y desorden en el área de facturación consulta externa.

749-753-755-Quejas que se refieren a la mala atención del jefe Darío, se remitió a la jefe Sandra Torres coordinadora de Enfermería.

752- remitida coordinador de urgencias por la atención poco asertiva.

760-761-762- Quejas de colaboradores del Hospital para usuarios, se envía oficio a la Eps correspondiente.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



RESUMEN PLAN DE MEJORA

Se da inicio al comité en la oficina de Subgerencia Científica con la asistencia del Dr. Diego Uscategui, Flor Edilia Rojas, Mónica Vargas y Eddy Carrillo siendo las 3:00pm empezamos leyendo las quejas de Urgencias en donde vemos la demora en la atención de triage y la falta de humanización en este servicio, en seguida leemos las quejas de consulta externa relacionadas al tiempo tan prolongado tanto para solicitar citas como facturar las mismas, se han llevado a cabo una serie de mejoras en este servicio como la contratación de otro orientador y próximamente de una facturadora mas para poder descongestionar esta parte tan importante del Hospital .

Pasamos a leer unas quejas relacionadas al servicio de facturación de rehabilitación (Johana) a quien llamamos al comité para que hable acerca de estos inconvenientes presentados con usuarios.

El Dr. Diego Uscategui comienza diciéndole a Johana que por las diferentes quejas a su nombre se le llama al comité para ser escuchada acerca de estas inconformidades de los usuarios y que nos comparta que planes de acción podríamos tener con respecto a esta área, Johana escucha las quejas a lo que dice que a ella le reparten 150 fichas y que las agendas se acaban en dos días, que a veces los usuarios no entienden que no es que ella no les quiera agendar sino que no hay disponibilidad, la gente se molesta y ella de pronto no les contesta de manera adecuada. Comenta que terapias, fisioterapia y Audiometría son las agendas que más rápido se agotan y que se a hablado con el Dr. Mauricio Hernández y autorizaron terapias para los días sabidos y domingos para poder descongestionar el servicio, el Dr. Diego dice que todo lo de la descongestión y la oportunidad esta bien, pero que hay que centrarnos en ser más conciliadores y no entrar en discusión con el usuario, que la forma de informarle debe ser respetuosa y la más adecuada.

Ella aporta al comité que deberíamos mejorar la información y hablar el mismo idioma entre coordinación de consulta externa, facturación y orientadores.

Agradecemos los descargos de Johana y pedimos mejorar la atención al usuario.

Seguimos leyendo algunas quejas y exponiendo algunos casos acerca del proceso tan demorado y poco informado de inyección, se deja como plan de mejora solicitarle a la Jefe Sandra Torres coordinadora de Enfermería y Hospitalización un manual de este procedimiento para poder socializarlo con las áreas involucradas y así prestar con calidad y calidez este servicio.

En cuanto a los planes de mejora de oportunidad en la atención y respuesta de PQRSF, se está dando respuesta a los usuarios lo más pronto posible y se puede verificar en la Matriz de seguimiento, así como la solución inmediata a quejas interpuestas en la oficina del SIAU.

Como plan de mejora en este proceso se hizo la solicitud de nuevos buzones para el Hospital y para las UBAS Pajarito y Busbanza con el fin de unificar y dar cumplimientos a los requerimientos del usuario.




Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del 21 de Julio al 23 de Agosto 2019.

Firmas de Asistentes:


DR. DIEGO USCATEGUI
Calidad.


MONICA VARGAS
Trabajo Social Coord. SSW


FLOR EDILIA ROJAS
Revisoría Fiscal.

Proyecto: Eddy Carrillo.

