



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



ACTA NO 01-2019

Tema Central: Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del día 15 Enero 2019

Lugar y Fecha: Sala de reuniones 6 piso – Enero 15 de 2019

Hora de Inicio: 3:30pm

Hora de Culminación: 6:00pm

Asistentes a la reunión

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

Moderador: Mónica María Vargas C.

Secretario(a) Reunión: Eddy Carrillo D.

Agenda a tratar.

Revisión de PQRSF apertura de buzones del 15 Enero 2019

Se dio la Bienvenida a la Dra. Iris Adriana Mojica explicando el proceso que maneja el comité con las PQRSF, y el seguimiento que se las da a las mismas, los tiempos y las fechas de las aperturas de buzón.

Handwritten signature and date:
15/1/19



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



REGISTROS DE PQRSF POR AREA

AREAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
Rehabilitación	0	5	0	0	0
Consulta Externa	0	11	0	0	0
Rx	0	0	0	0	0
Urgencias	0	6	0	1	0
Segundo piso	0	1	0	1	3
Sala de cirugía	0	0	0	0	3
Pediatría	0	0	0	0	5
Recién Nacidos	0	0	0	1	26
Ginecología	0	1	0	1	5
Medicina Interna	0	2	0	1	0
Siau	0	0	0	0	0
TOTAL	0	26	0	5	42

REGISTRO DE PQRSF POR CRITERIOS.

ITEM	ATRIBUTOS	CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
A	ACCESIBILIDAD	001-002-018	3	11.54%
B	MOBILIARIO			
C	COORDINACIÓN			
D	COMPETENCIA			
E	OPORTUNIDAD	003-007-022-023-024	5	19.23%
F	PERTINENCIA			
G	SEGURIDAD	015-026	2	7.69%
H	CONTINUIDAD			
K	INFORMACIÓN	005-010-017-019-020	5	19.23%
L	INFRAESTRUCTURA	006-008-009-010-011-012-013-014-016	9	34.62%
M	HUMANIZACION TRATO	004-021	2	7.69%
			26	100%

Handwritten signature



REHABILITACION

En el servicio de **REHABILITACION** se encontraron 5 quejas las cuales son remitidas de la siguiente manera:

- 001- Coordinación de facturación.
- 002- Jefe de consulta externa.
- 003-004- Subgerencia Científica.
- 005- Empresa Gestión de Empleo Temporal SAS.

ACCION DE MEJORA: La Dra. Iris llama al Coordinador de Facturación, Jefe de facturación para tomar medidas pertinentes en cuanto a la oportunidad de la facturación al momento de las citas medicas.

IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

No se encontró ningún instrumento en este buzón.

URGENCIAS

En el servicio de Urgencias Observación y triage se encontraron 6 quejas las cuales son remitidas de la siguiente manera:

- 017- Es una sugerencia y fue dado respuesta a la usuaria por medio de correo electrónico
- 018 -022- 023-Dr. Erasmo Zambrano coordinador de urgencias.
- 019- 020-Queja Interna.
- 021- Coordinación de facturación.

ACCION DE MEJORA: Se remite quejas de Urgencias al Dr. Erasmo coordinador de urgencias para darle conocimiento y se tomen los correctivos en cuanto a la oportunidad de la atención sobre todo para las maternas, y los tiempos de espera de exámenes.

SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION

En el servicio de Hospitalización del segundo Piso se encontraron 1 queja 1 sugerencia las cuales son remitidas de la siguiente manera:

- 024- Coordinación de facturación
- 025- Sugerencia se envía al Coordinador de Mantenimiento.

Serán allegadas las Felicitaciones 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 3 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.

PEDIATRIA

En el servicio de **PEDIATRÍA** se encontraron 5 felicitaciones. Serán allegadas las Felicitaciones 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 1 sugerencia y 26 Felicitaciones.

ACCION DE MEJORA:

La sugerencia hace referencia a que los turnos de noche estén más pendientes de las necesidades del bebes, la leímos delante de las enfermeras para tenerla en cuenta en el momento de la atención del turno de la noche.

Serán allegadas las Felicitaciones 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 Queja, 1 sugerencias y 5 felicitaciones las cuales fueron remitidas de la siguiente manera:

070- Coordinación de facturación y Coordinación de vigilancia.

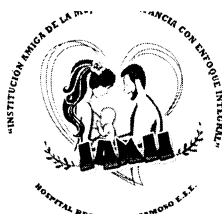
064- La sugerencia la leímos delante de las enfermeras para tenerla en cuenta en el momento de cambio de turno en la confidencialidad de la información de los pacientes.

ACCION DE MEJORA:

Serán allegadas las Felicitaciones 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 internas y 1 sugerencia interna cuales fueron remitidas de la siguiente manera.

La sugerencia hace relación al sitio del lavado de los platos, el espacio es reducido y las enfermeras sugieren otro sitio para el lavado.

071-Sugerencia ya expuesta con Salud Ocupacional y Jefe de Enfermería de Hospitalización para la mejora en el procedimiento.

072-073- Estas serán remitidas a la Jefe de Hospitalización ya que son inconvenientes de turnos de enfermería.

CONSULTA EXTERNA

En el servicio de **CONSULTA EXTERNA** se encontraron 11 quejas las cuales fueron remitidas de de la siguiente manera:

006-008-009-010-011-012-013-014-015-016 Coordinadora de facturación, Coordinación de Consulta Externa, Salud ocupacional y Subgerencia Administrativa.
007- Subgerencia Científica.



RESUMEN PLANES DE MEJORA:

Se llamo en el momento del comité a la Jefe Sandra Torres (Coordinación de hospitalización), Jefe Darío Valderrama (Coordinador de consulta externa), Roció Rodríguez (Coordinador Facturación), Ángela Fernández (Salud Ocupacional), Mauricio Hernández (Coordinador RX).

La Dra. Iris toma la palabra exponiendo todas las quejas en los diferentes servicios, a su vez la Dra. Mónica y la Dra. Flor Edilia exponen casos particulares para encontrar la solución a ellos de forma que se busquen soluciones de manera inmediata en la oportunidad de Humanización, trato, accesibilidad, e infraestructura la cual está ocasionando los inconvenientes en las áreas involucradas.

La Dra. Iris plantea a la jefe Sandra la posibilidad de una estudiante para ser orientadora en el servicio de consulta externa, ella manifiesta que no se podría pues ellas cumplen sus horas de servicio aplicando lo que estudian; La jefe Sandra propone al jefe Darío capacitar a una auxiliar de enfermería que tenga el carisma y las características para la atención al usuario y que ella oriente de manera adecuada al usuario para la descongestión en las filas y evitar el desorden y mitigar el ruido.

Por otra parte el jefe Darío comenta el afán del call center para la oportunidad de citas medicas, manifiesta que esto descongestionaría tanto la parte de consulta externa y los teléfonos asignados para ello, mientras tanto se asignara a la auxiliar Paula Ramírez para ayudar en el área de facturación de consulta externa.

Se plantea dentro del comité la reubicación de las cajas de facturación para evitar el ruido y desorden en el área de asignación y facturación, no se establece todavía el sitio pero se deja establecida la solución inmediata mientras se puede llevar a cabo la reubicación.

En relación con los inconvenientes que hay en el 3,4 y 5 piso de Hospitalización sobre el sitio del lavado de patos la Dra. Ángela Fernández (Salud Ocupacional) manifiesta que ella realizo visitas a los sitios y hay un mal procedimiento en el lavado de los patos, ella solicita a la Jefe Sandra recordarles a los servicios el uso adecuado de los elementos de protección, la Jefe Sandra refiriéndose al tema comenta que ya habló con Reinaldo(jefe de mantenimiento) del tema para cambiar algunas cosas pero que es deber de cada servicio realizar la respectiva solicitud dirigida a Mantenimiento para realizar los correctivos necesarios.

Roció Rodríguez (coordinador de facturación) y el jefe Darío (Coordinadora de facturación) se ponen de acuerdo en la elaboración del plan para asignación y facturación de citas medicas mientras se establece reubicación de cajas y call center adquirido para el hospital.

Se toca el tema de la oportunidad de citas médicas en radiología el inconveniente en la falta de apoyo y oportunidad de citas medicas en este servicio y la demora en la agenda de los mismos.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



La Dra. Iris le pregunta al Ingeniero Mauricio (Coordinación de Rx) como se puede mitigar y dar salida a esta situación, EL manifiesta que solo de manera presencial o por teléfono se están asignando, porque El no cuenta con correo electrónico para recibir de los municipios cercanos la ayuda requerida.

La Dra. Iris llama al ingeniero de sistemas para que nos colabore con la asignación de un correo electrónico a lo cual de manera inmediata y positiva fue asignado el correo electrónico radiología@hospitalsogamoso.gov.co. I se compromete ayudar por medio de correo electrónico el acceso fácil para las citas de los usuarios que viven fuera de la ciudad.

De igual manera el Jefe Darío nos dio a conocer el correo para citas médicas el cual todavía no está activo pero que serviría para la descongestión de citas telefónicas y presenciales.

Siendo las 6 .pm se concluye el comité de manera productiva, positiva y resolutive para así poder prestar servicios con calidad y calidez pensando en la salud y el bienestar del usuario.

Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del día 15 Enero 2019.

Firmas de Asistentes:

IRIS ADRIANA MOJICA
Coordinador del área de Calidad.

FLOR EDILIA ROJAS
Revisora fiscal.

MONICA VARGAS CRISTANCHO
Trabajo Social.

ANGELA FERNANDEZ
Salud Ocupacional (invitada).

EDDY CARRILLO
Siau.

DARIO VALDERRAMA
Coordinación consulta externa.
(Invitado)

ROCIO RODRIGUEZ
Coordinación facturación.
(Invitada)

Handwritten initials