



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



ACTA N° 13 -2019

Tema Central: Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del 24 de Agosto al 10 Septiembre 2019

Lugar y Fecha: Sala de Juntas Subgerencia Administrativa

Hora de Inicio: 9:30 am

Hora de Culminación: 11:00 am

Asistentes a la reunión

Nombres	Apellidos	Cargos y/o dependencia.
María Mónica	Vargas Cristancho	Trabajo social.
Iris Adriana	Mojica	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 24 de Agosto al 10 Septiembre 2019

Handwritten signature and date:
R.F.
Nov 27/19



REGISTROS DE PQRSF POR AREA

AREAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
Rehabilitación	0	0	0	0	0
Consulta Externa	0	10	0	1	1
Rx	0	1	0	0	0
Urgencias	0	11	0	1	2
Segundo piso	0	0	0	0	1
Sala de partos	0	0	0	0	0
Sala de cirugía	0	0	0	0	18
Pediatría	0	0	0	1	4
Recién Nacidos	0	0	0	0	21
Ginecología	0	3	0	0	12
Medicina Interna	0	0	0	0	0
TOTAL	0	25	0	3	59

REGISTRO DE PQRSF POR CRITERIOS.

ITEM	ATRIBUTOS	CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
A	ACCESIBILIDAD			
B	MOBILIARIO			
C	COORDINACIÓN			
D	COMPETENCIA			
E	OPORTUNIDAD	768-769-772- 779-783-792-	6	25%
F	PERTINENCIA			
G	SEGURIDAD			
H	CONTINUIDAD			
K	INFORMACIÓN			
L	INFRAESTRUCTURA			
M	HUMANIZACION TRATO	770-771-773- 775-777-778- 780-781-782- 787-789-791- 793-795-796- 863-862-864	18	75%
			24	100%



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



REHABILITACION

En el servicio de **REHABILITACION** no se encontraron instrumentos.

URGENCIAS

En el servicio de Urgencias Observación y triage se encontraron 9 quejas, 1 Sugerencia y 2 Felicitaciones.

771-792-795-796-822-823-824-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

787-789

791-793 remitidas a Coordinación de vigilancia por falta de humanización en portería de urgencias.

SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION

En el servicio de **HOSPITALIZACIÓN DEL SEGUNDO PISO** se encontró 1 Felicitación será allegada al servicio mediante un oficio para publicarla 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 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.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



SALA DE PARTOS

En el servicio de **SALA DE PARTOS** no se encontró ningún instrumento.

PEDIATRIA

En el servicio de **PEDIATRÍA** se encontraron 1 Sugerencia que hacen referencia al cambio adecuado de sabanas.

4 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 21 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 y 12 Felicitaciones.

862-863-864 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.

La 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



QUINTO PISO MEDICINA INTERNA

En el servicio de **MEDICINA INTERNA** no se encontraron instrumentos.

CONSULTA EXTERNA

En el servicio de **CONSULTA EXTERNA** se encontraron 10 Quejas, 1 Sugerencia y 1 Felicitación, que serán remitidas de la siguiente manera:

768-769-777-778-779-770-772-775-781-782-remitida Rocío Rodríguez Coordinación de facturación, Darío Valderrama Coordinador de Consulta Externa y copia subgerencia por demora y desorden en el área de facturación consulta externa.

1 Felicitación será allegada al servicio mediante un oficio para publicarla en la cartelera como incentivo para los colaboradores del área, de tal manera se sigan prestando servicios con calidad y calidez.

AYUDAS DIAGNOSTICAS

Se encontró una queja que será remitida a Mauricio Hernández Coordinadora de Rx para que se analice esta situación y se aclaren los hechos.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



RESUMEN PLAN DE MEJORA

Se da inicio al comité dando la Bienvenida a la Dra. Iris Adriana Mojica quien nos va acompañar de ahora en adelante al comité ya que el Dr. Uscategui salió del Hospital.

Se inicia con la intervención de Eddy sobre el caso del señor Ciro donde expuso las quejas de El hacia Cristina, Johana y Eddy porque según El hemos sido groseras y no se le da prelación por ser adulto mayor, a su vez reclama unos documentos que según Él fueron hurtados por nosotras.

Se muestra la evidencia de los descargos por parte de las colaboradoras, así como una queja enviada al Batallón, EPS a la que el usuario pertenece pues siempre había venido en forma grosera y poco amable a estos servicios, al igual se lee una carta que envió el Batallón en respuesta a nuestra queja.

Queda en acta que a través del comité se enviara una carta al señor Ciro para aclarar los hechos.

Se socializa con la Dra. Iris la manera en la que estamos realizando el comité y posteriormente la entrega de oficios a los diferentes servicios.

Como plan de mejora se plantea la posibilidad de volver a entregar las cartas en físico y firmadas por el Dr. Julio Piñeros (gerente), a los diferentes coordinadores donde se encuentran las quejas para que de esta manera sean enviados al comité los planes de mejora de estos servicios.

Se continúa leyendo los instrumentos encontrados para darle su clasificación en criterios de calidad y remitidos a los diferentes servicios.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del 24 Agosto al 10 de Septiembre 2019.

Firmas de Asistentes:

DRA. IRIS ADRIANA MOJICA
Calidad.

MONICA VARGAS.
Trabajo Social

FLOR EDILIA ROJAS
Revisoría Fiscal.

Proyecto: Eddy Carrillo.