



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



ACTA N° 15 -2019

Tema Central: Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del 1 al 21 Octubre 2019

Lugar y Fecha: 28 Octubre 2019

Hora de Inicio: 10:00 am

Hora de Culminación: 11:30pm

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
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 21 Octubre 2019



REGISTROS DE PQRSF POR AREA

AREAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
Rehabilitación	0	1	0	0	0
Patología y Laboratorio	0	5	0	0	0
Consulta Externa	0	2	0	0	0
Rx	0	6	0	0	0
Urgencias	0	8	0	1	0
Segundo piso	0	3	0	0	3
Sala de Cirugía	0	0	0	0	0
Sala de Partos	0	0	0	0	1
Pediatría	0	0	0	1	0
Recién Nacidos	0	0	0	0	23
Ginecología	0	0	0	0	6
Medicina Interna	0	0	0	0	0
TOTAL	0	25	0	2	33

REGISTRO DE PQRSF POR CRITERIOS.

ITEM	ATRIBUTOS	CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
A	ACCESIBILIDAD			
B	MOBILIARIO			
C	COORDINACIÓN			
D	COMPETENCIA			
E	OPORTUNIDAD	927-932-934- 935-936-940- 941-945-946- 947-948-957	12	48%
F	PERTINENCIA			
G	SEGURIDAD	951	1	4%
H	CONTINUIDAD			
K	INFORMACIÓN			
L	INFRAESTRUCTURA			
M	HUMANIZACION TRATO	928-929-933- 937-938-939- 944-950-958- 942-943-930	12	48%
			25	100%



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



REHABILITACION

En el servicio de **REHABILITACION** se encontró 1 queja remitida así:
927-Remitida a Nayibe Patiño por la faltad información al usuario de Cirugía programada.

URGENCIAS

En el servicio de Urgencias Observación y triage se encontraron 1 Sugerencia y 8 quejas.

940-941-944-945-946-947-948 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

942-943-Se remite a coordinador de Servicios generales queja y sugerencia para asear más seguido los baños.

SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION

En el servicio de **HOSPITALIZACIÓN DEL SEGUNDO PISO** se encontró 3 quejas serán remitidas así:

949-queja interna para un usuario por mal uso de las instalaciones y manera grosera de actuar.

950-951 que será remitida a Supervisora del Contrato de Servicios Generales por mal manejo de residuos.

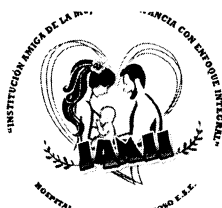
3 Felicitaciones que serán allegadas al servicio mediante un oficio para publicarla en la cartelera como incentivo para los colaboradores del área, de tal manera se sigan prestando servicios con calidad y calidez.

SEGUNDO PISO SALAS DE CIRUGIA

En el servicio de **SALAS DE CIRUGIA** se encontró 1 felicitación la cual será allegada 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** se encontró 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 sigan prestando servicios con calidad y calidez.

PEDIATRIA

En el servicio de **PEDIATRÍA** se encontraron 1 Sugerencia y 2 Quejas que serán remitidas así:

956-sugerencia que será enviada a Coordinación de Enfermería por cerrar H.C. por pago.

957- se remite a Coordinador de Laboratorio para conocimiento.

RECIEN NACIDOS

En el servicio de **RECIEN NACIDOS** se encontraron 23 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 6 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.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



QUINTO PISO MEDICINA INTERNA

En el servicio de **MEDICINA INTERNA** no se encontró ningún instrumento.

CONSULTA EXTERNA

En el servicio de **CONSULTA EXTERNA** se encontraron 2 quejas remitidas de la siguiente manera:

933- Coordinación de Facturación por falta de Humanización, trato y congestión en el servicio.

932- Coordinador Consulta externa por la falta de información al programar citas.

AYUDAS DIAGNOSTICA

En el servicio de **RX** se encontraron 6 Quejas remitidas así:

934-935-936-937-938- Remitida a Coordinación de Rx por demora en la toma de exámenes.

939- será remitida a Rocío Rodríguez Coordinadora de Facturación por mala información de Facturación.

LABORATORIO Y PATOLOGIA

En el servicio de **LABORATORIO Y PATOLOGIA** se encontraron 4 quejas son remitidas así: 928- se remite a Coordinación de Laboratorio por mala atención.

929-930-931- se remite a Coordinación de Facturación por la demora en atención.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



RESUMEN PLAN DE MEJORA

Se inicia haciendo referencia a las cartas de Felicitaciones realizadas para los meses de Julio a Septiembre, en donde está la totalidad de las felicitaciones por servicio, la Dra. Iris y la Dra. Flor Edilia manifiestan que después de hablar con el Dr. Julio Cesar Piñeros (gerente) se dieron unas directrices para que esta carta no solo se vea reflejado las Felicitaciones sino también las quejas de manera mensual también por servicios para que se socialice y se hagan las mejoras correspondientes.

El Dr. Geyman pregunta que si a través de la página del Hospital se está recepcionando las quejas, a lo cual SIAU responde que no llegan al correo ni se conoce cuál es el trámite de ellas, la Dra. Flor Edilia dice que para poder dar cumplimiento a la ley 1474 del plan anticorrupción debe haber un trámite para que se direccionen a Siau y Calidad, a lo cual se le solicita colaboración a la Dra. Kathyne Escobar (subgerente Administrativa) para que a través de ella Sistemas se encargue de un aplicativo para poder realizar este proceso a través de un link. Se leyeron los instrumentos y se les dio el respectivo trámite de remisión a los diferentes servicios y la clasificación de criterios de Calidad.

En cuanto a una queja allegada por la programación y la cancelación de cirugía programada de Implantes Subdermico, la Dra. Iris nos informa que como plan de Mejora a partir del 01 de Noviembre 2019 se realizarán estos procesos por Consulta Externa para poder utilizar las salas de Cirugía para procedimientos que realmente lo requieren.

Se termina el comité agradeciendo la asistencia.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del 1 al 21 Octubre 2019

Firmas de Asistentes:

DRA. IRIS A. MOJICA
Calidad.

MONICA VARGAS
Trabajo Social.
Coord. Atención Usuario.
FLOR EDILIA ROJAS
Revisoría Fiscal.

GEYMAN CARDOZO
Control Interno.