



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



Avances y logros obtenidos como producto de las reuniones concertadas con las asociaciones respectivas y las acciones correctivas tomadas por el ejercicio del proceso veedor.

## ***PARTICIPACION DE LOS REPRESENTANTES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS EN ACTIVIDADES DEL HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO.***

### ***1. ASOCIACION DE USUARIOS***

Durante el año 2015 se evidencio la Participación activa de los integrantes de la asociación de usuarios del Hospital Regional de Sogamoso, participando en los diferentes comités de trabajo enunciados en los estatutos de Asociación de Usuarios del hospital en el artículo Vigésimo cuarto al noveno, en donde se mencionan los diferentes comités de trabajo de la asociación de usuarios como comité de divulgación y afiliación, educación, atención al usuario y divulgación en atención al usuario y divulgación.

Conformación de los comités de trabajo de la asociación de usuarios del hospital Regional de Sogamoso:

Comité de divulgación y afiliación (promover la afiliación de usuarios a la asociación)

Comité de atención al usuario y divulgación. (Apertura de Buzón PQRSF)

Comité de coordinación intersectorial. (Mesas intersectoriales de salud municipal y departamental).

Dentro de las actividades de SIAU se menciona sobre la importancia de Promocionar y desarrollar mecanismos de participación que velaran por la calidad del servicio y la defensa del usuario. Se convoco a primera reunión de asociación de usuarios **el 05 de mayo de 2015**, con el objeto de elegir a un



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



representante de la asociación al consejo departamental de seguridad social y en la cual se trataron temas relacionados con derechos y deberes.

De acuerdo a lineamientos en resolución enviada por la secretaría de salud de Boyacá , Se convoco a asamblea General de alianza o asociación de usuarios el **05 de noviembre de 2015** para elegir representante a la junta directiva del hospital regional de Sogamoso; para la cual se realizo convocatoria a las entidades de salud de los municipio del área de influencia del hospital; EPS, personerías, secretaria de salud de Sogamoso; la convocatoria se realizo a través de oficios y por vía correo electrónico. Luego se recibieron las correspondientes inscripciones para postulación de los delegados. La Participación activa de los integrantes de la asociación de usuarios en los diferentes comités de trabajo en atención al usuario y divulgación en apertura de buzón de PQRSF

## **2. COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA**

Se realizaron 11 comités de ética hospitalaria

Resultados obtenidos:

- Definió fila preferencial para adulto mayor, gestantes, menores de un año, pacientes en situación de discapacidad, en el área de consulta externa.
- Se da aplicación a circular 010 del 20 de marzo de 2015 del ministerio de protección social para menores de 18 años, en situación de vulnerabilidad, para temas de copagos.
- Se da aplicación a circular 004 del ministerio de protección social del 20 de marzo de 2015, y de acuerdo a los mandatos legales contenidos en los artículos 230 de la ley 100 de 1993 dirigida a la población adulto mayor en situación de vulnerabilidad, para temas de copagos.
- Carnetización de los representantes de asociación de usuarios a junta directiva, comité de ética hospitalaria ,



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado

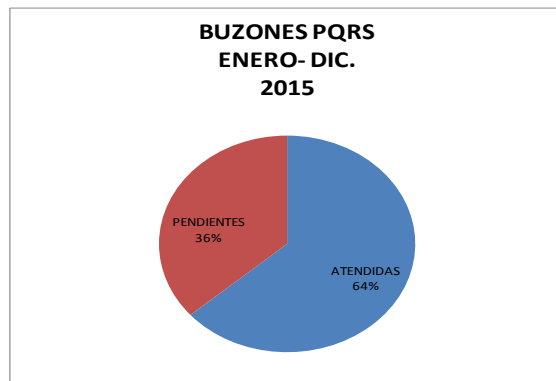


- Acceso adecuado para la población con discapacidad con la implementación de zona azul en el sector de parqueadero del hospital.
- Se designo a una persona con horario especial para orientación y asesoría al usuario en consulta externa.

### 3. APERTURA DE BUZON DE PQRSF EN EL 2015

Se realizo analisis de hallazgos encontrados en buzón cada quince días en los diferentes servicios del hospital, asistiendo a la apertura dos representantes de asociación de usuarios que hacen parte del comité de atención al usuario y divulgación, de igual manera control interno, revisoria fiscal y siau.

INSTRUMENTOS	ATENDIDAS	PENDIENTES
88 PQRS	56	32



En el Trámite de las PQRS que ameritan análisis y respuesta por parte del funcionario están 88 instrumentos, Todos fueron tramitados por la oficina del SIAU (100%). Se aclara que 56 corresponde al 64% de oportunidad en respuesta al usuario frente a 32 que corresponde al 36% de pendientes, ya que la empresa contratista no da oportunidad en contestación de la solicitud, pero más sin embargo se hace réplica de estas solicitudes en los planes de mejoramiento que tienen las áreas



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



responsables ya que socializa en el comité de calidad y a la hora de la apertura de buzones se involucra al servicio de donde se genero la queja para mejorar la solicitud en la que el usuario se queja

Se relaciona los instrumentos encontrados mes a mes en cada una de las áreas de la institución donde se encuentran dispuestos los buzones.

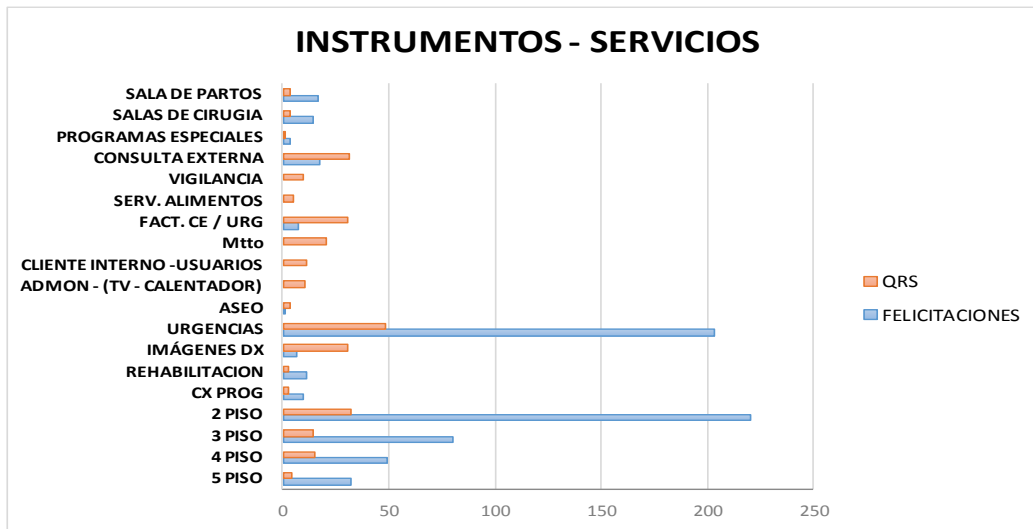
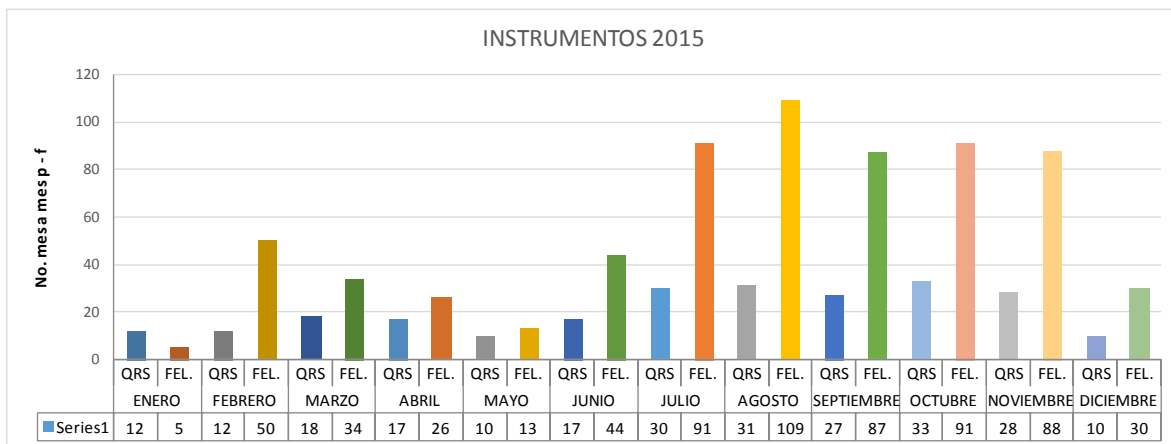


Fig. 3

En la figura 3 encontramos la grafica de los instrumentos PQRSF por área



### RESULTADOS DE PQRSF

- Reconocimiento escrito a los servicios que obtuvieron mayor numero de felicitaciones.



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



- Notificación a las empresas correspondientes.
- Se incremento la agenda para asignación de citas de las diferentes especialidades.

MARIA MONICA VARGAS C  
Trabajadora Social