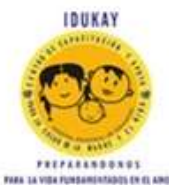




Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



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 EN EL HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO.

En el año 2014 el 13 de agosto se realizo reactivación de la asociación de usuarios y de acuerdo al decreto 1757 de 1994, en el cual se menciona sobre garantías para la participación ciudadana, comunitaria y social.

En el 2016 los integrantes de asociación de usuarios que hacen parte de los diferentes comités de trabajo participaron de forma activa evidenciándose gran compromiso con los objetivos propuestos en diferentes actividades del hospital Regional de Sogamoso E.S.E. :

- Delegado de asociación de usuarios a JUNTA DIRECTIVA.
- 2 Delegados a COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA.
- 4 Delegados a apertura de BUZON PQRSF
- Delegados a mesa intersectoriales de salud.
- Representante de Gremios.

En el año 2016 se realizaron 3 reuniones de Asociación de Usuarios en el HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO:

El 24 de noviembre de 2016 se realizo asamblea general de Asociación de Usuarios donde se realizaron capacitaciones sobre plataforma estratégica, derechos y deberes en salud, reforma transaccional, participación ciudadana y en la cual se realizo elección para presidente, vicepresidente y secretario los cuales fueron elegidos de la siguiente manera:

Presidente: DOUGLAS JOAQUIN DONOSO

Vicepresidente: CENaida PEREZ OCHOA

Secretario: JORGE ARMANDO FONSECA

En esta asamblea se realizo elección para delegados a COMITÉ ETICA HOSPITALARIA y fueron elegidos:

DOUGLAS JOAQUIN DONOSO y JAIME ENRIQUE MARQUEZ

El 28 de septiembre de 2016 se realizo REACTIVACION de la Asociación de Usuarios de la **UBA BUSBANZA** y se realizo elección para presidente y vicepresidente:

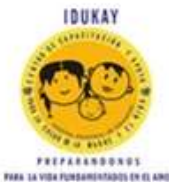
Presidente: HECTOR IGNACIO CASTRO DUCON

Vicepresidente: ABIGAIL FONSECA DE RODRIGUEZ

Secretaria: GLADIS OFELIA MARTINEZ



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



El 10 de noviembre de 2016 se realizó REACTIVACION de la Asociación de Usuarios de la **UBA PAJARITO**, realizando elección para presidente y vicepresidente:

Presidente: CAMILO RIVEROS LOPEZ

Vicepresidente: GUILLERMO MONROY

Secretaria: YANITH YOHANA PEREZ

RESULTADOS OBTENIDOS:

- ✓ Actualización de derechos y deberes en salud de acuerdo al decreto 17 51 de 2015. (pagina web, código de ética y buen gobierno, capacitaciones, pendones, folletos).
- ✓ Se fortaleció la capacitación y sensibilización sobre derechos y deberes a los usuarios que reciben atención en el Hospital Regional de Sogamoso en el servicio de URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA.
- ✓ Apoyo por parte de SIAU y ENFERMERIA en el servicio de urgencias informando a los usuarios sobre uso adecuado del servicio y capacitación de clasificación de TRIAGE.
- ✓ Seguimiento al cumplimiento de la atención preferencial y fila preferencial en los servicios de urgencias y consulta externa.
- ✓ Apoyo, asesoría y seguimiento en los casos de pacientes con inconsistencias en afiliación a seguridad social en salud, así como información de los casos a secretaria de salud y entidades de salud en los municipios.
- ✓ Entrega de pendones de derechos y deberes en salud en las UBAS de (Pajarito, Busbanza) y en consulta externa del Hospital Regional de Sogamoso y Folletos que se entregaron en las diferentes capacitaciones realizadas.
- ✓ Solicitud para alojamiento de pacientes y acompañantes que habitan en sitios distantes del municipio de Sogamoso.

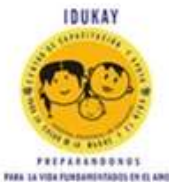
APERTURA DE BUZON DE PQRSF EN EL 2017

El Hospital cuenta con el área de Atención al Usuario, dependencia responsable de la administración de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, al igual que la medición de la satisfacción de los usuarios en los diferentes puntos de atención.

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, La Ley 1437 de 2011, La Ley 87 de 1993 y la Circular N. 001 emitida por el



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las entidades de orden Nacional y Territorial, la Oficina de Control Interno presenta el siguiente informe del Hospital Regional de Sogamoso ESE.

En busca de desarrollar un sistema de control y evaluación permanente de las respuestas dadas por la entidad a las Peticiones, Quejas y Reclamos y demás solicitudes radicadas en la formulados por los usuarios, con el fin de determinar si éstos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

El presente informe tomó como referencia de manera generalizada, el análisis de las Peticiones, Quejas y Reclamos radicados en el Hospital Regional de Sogamoso ESE, a través de la oficina SIAU (Sistema de Atención al Usuario) en el período comprendido entre el mes de ENERO A DICIEMBRE de 2016, en el cual se verificó aleatoriamente el comportamiento de respuestas dadas a los ciudadanos, así mismo se revisó la publicación de la información de interés general para la comunidad y las solicitudes recibidas en la oficina de atención al ciudadano.

METODOLOGIA APLICADA

En concordancia con la normatividad existente a la fecha, Revisoría Fiscal, Control Interno y Calidad han realizado el respectivo seguimiento y control a las Peticiones, Quejas y Reclamos y demás solicitudes radicadas en la entidad, para lo cual se apoyó en el informe mensual elaborado por la Oficina del SIAU, en lo referente a las solicitudes de los Usuarios.

La apertura de buzón se realiza cada quince días en los diferentes servicios donde se encuentran ubicados, asisten a la apertura 2 representantes de la asociación de usuarios, Revisoría Fiscal, Control interno y SIAU.

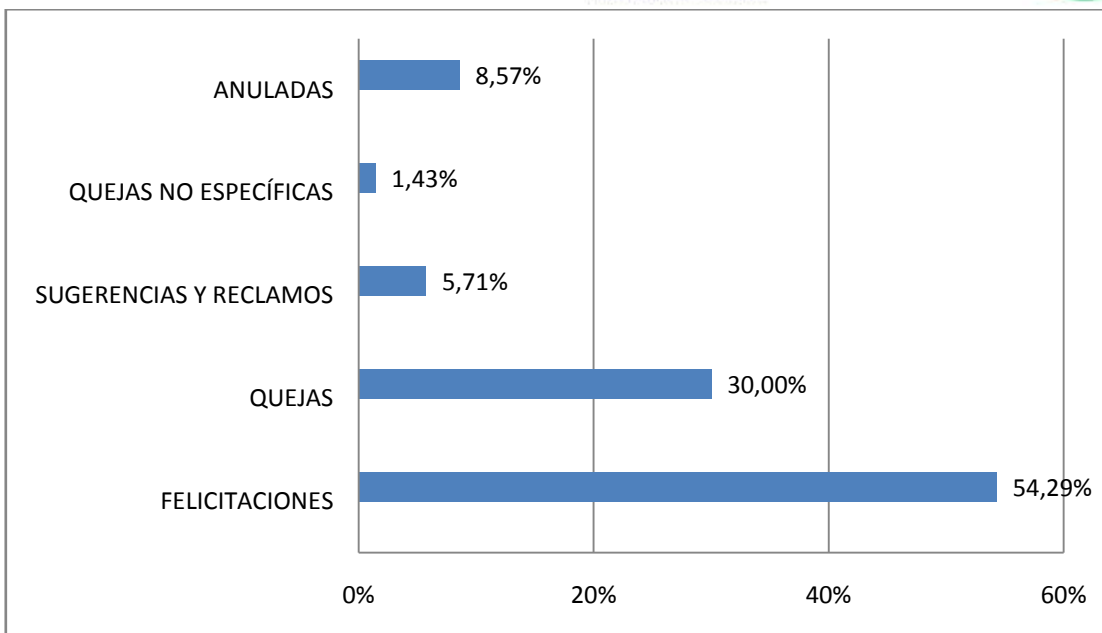
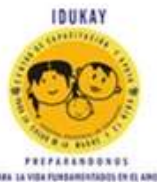
De acuerdo a la resolución No. 319 de junio de 2014, por medio de la cual se crea el comité de PQRSF, el cual se realiza cada quince días donde se realiza el trámite pertinente de forma oportuna y eficaz, así como planes de mejoramiento de acuerdo a lo encontrado.

INFORME DEL AÑO 2016 PQRSF

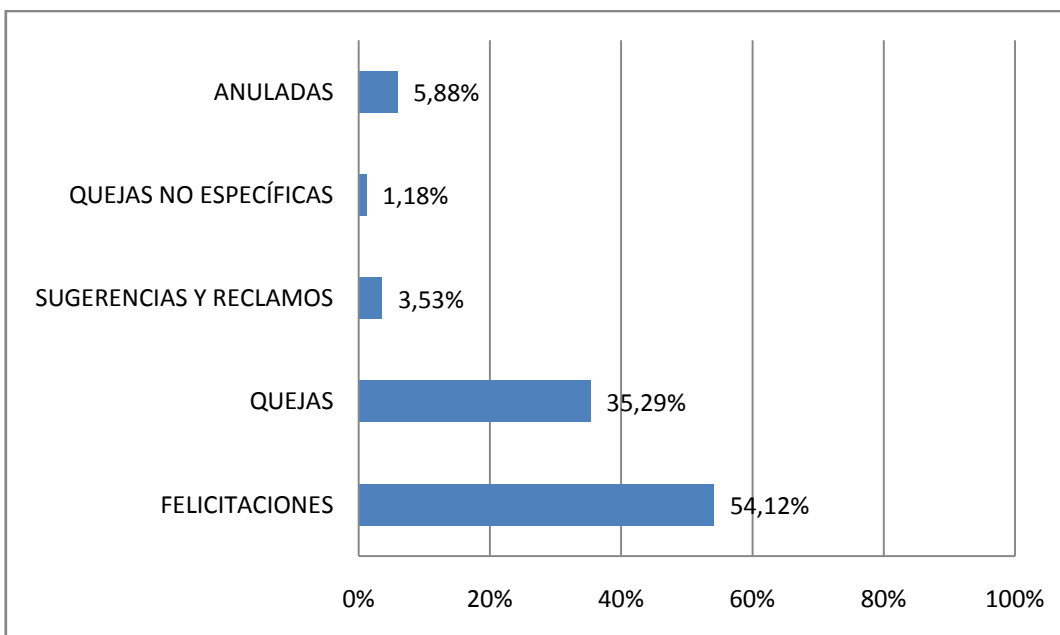
En las siguientes graficas se puede observar los estadísticos de la apertura de PQRS del año 2016.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



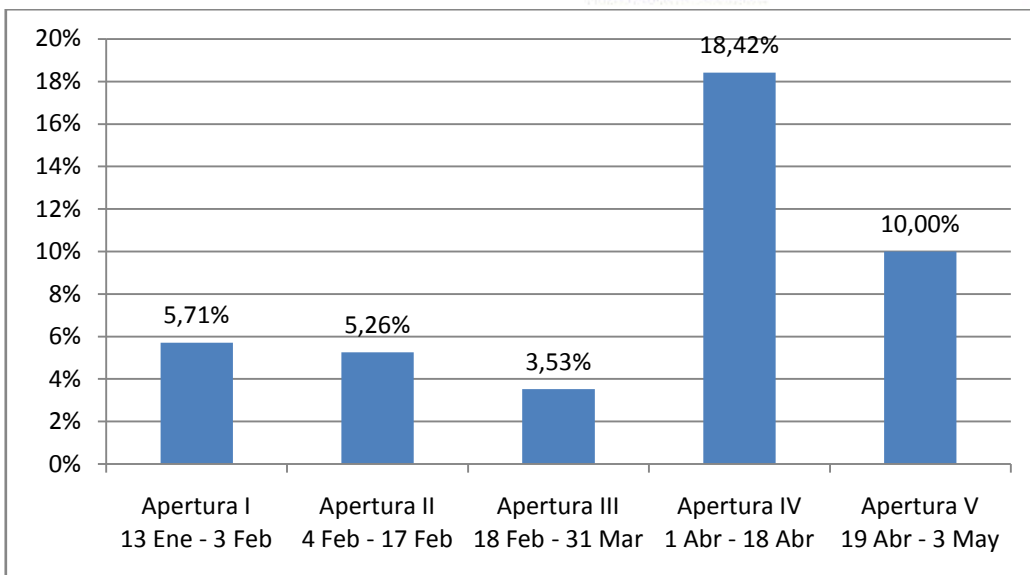
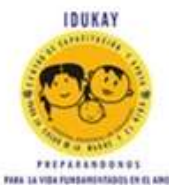
En el mes de enero se recepción el mayor número de felicitaciones con un porcentaje de 54,29 %. Por el contrario el mes de abril presento el menor porcentaje con un 31.58%. En cuanto a las solicitudes anuladas el mayor porcentaje también se presento en el mes de enero con un valor del 8.57 %.



En el mes de febrero se recepción el mayor número de quejas con un porcentaje de 35.29 %, por el contrario en el mes de abril se presento el menor porcentaje de quejas con un 5.26 %.



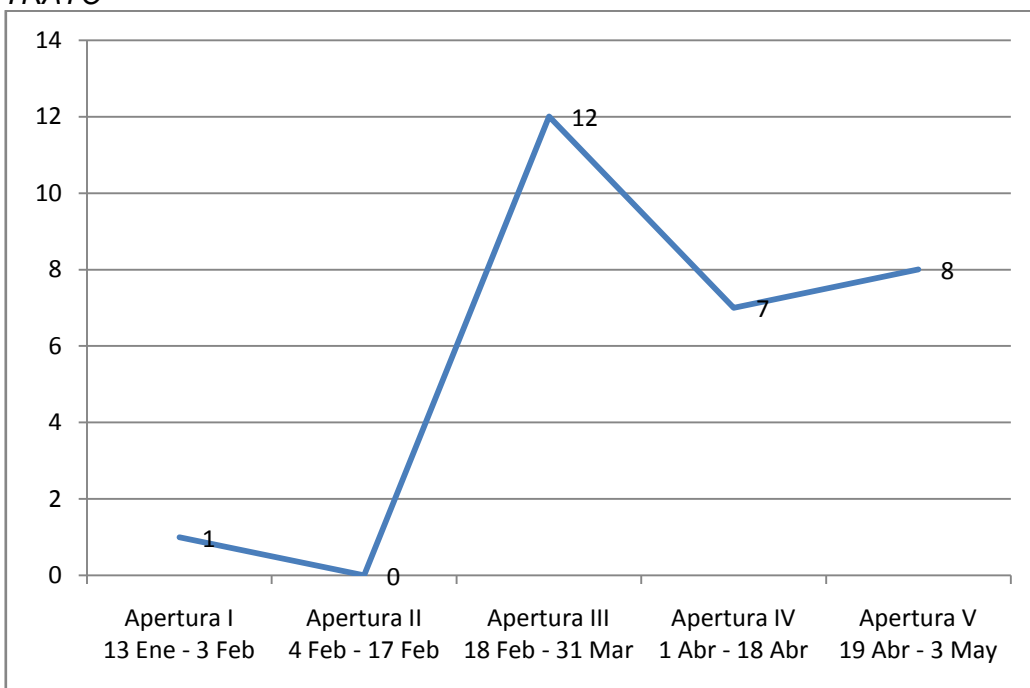
Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



En el mes de abril se presentó el mayor porcentaje de sugerencias y reclamos con un 18,42%, seguido por el mes de mayo con un 10,0 %, continuando con el mes de enero y febrero con 5.71% y 5.26 % respectivamente

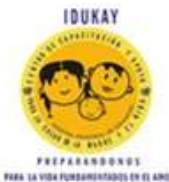
CRITERIOS DE CALIDAD

TRATO

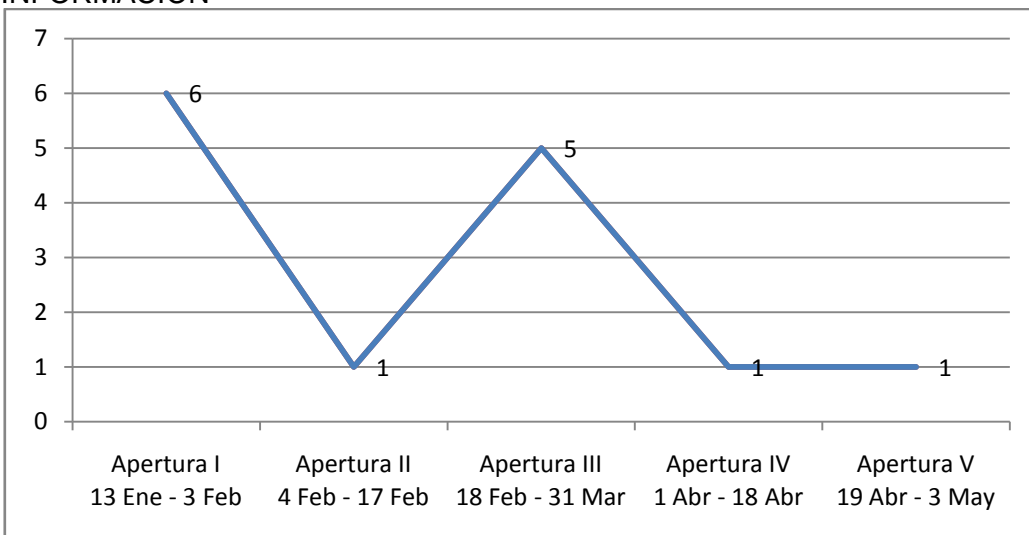




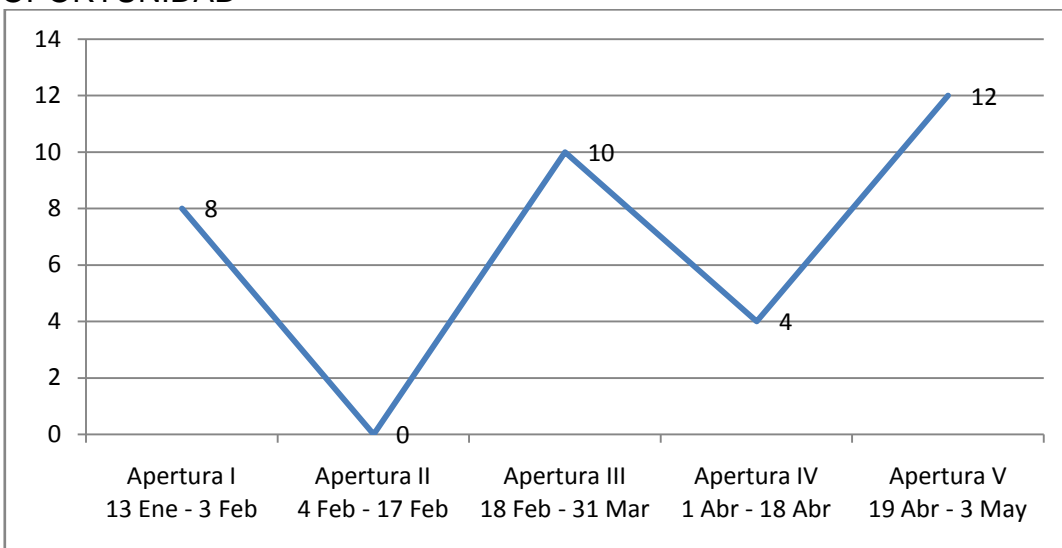
Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



INFORMACIÓN



OPORTUNIDAD

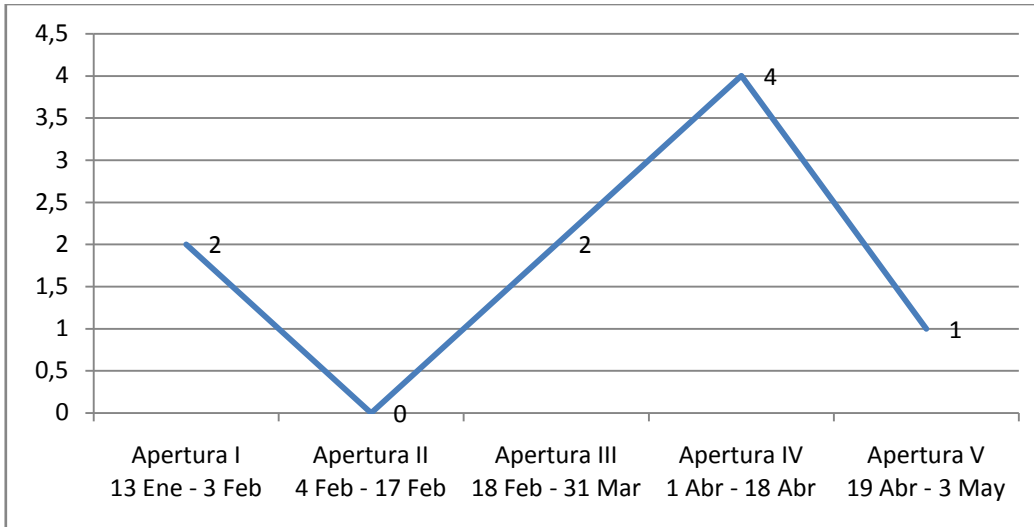




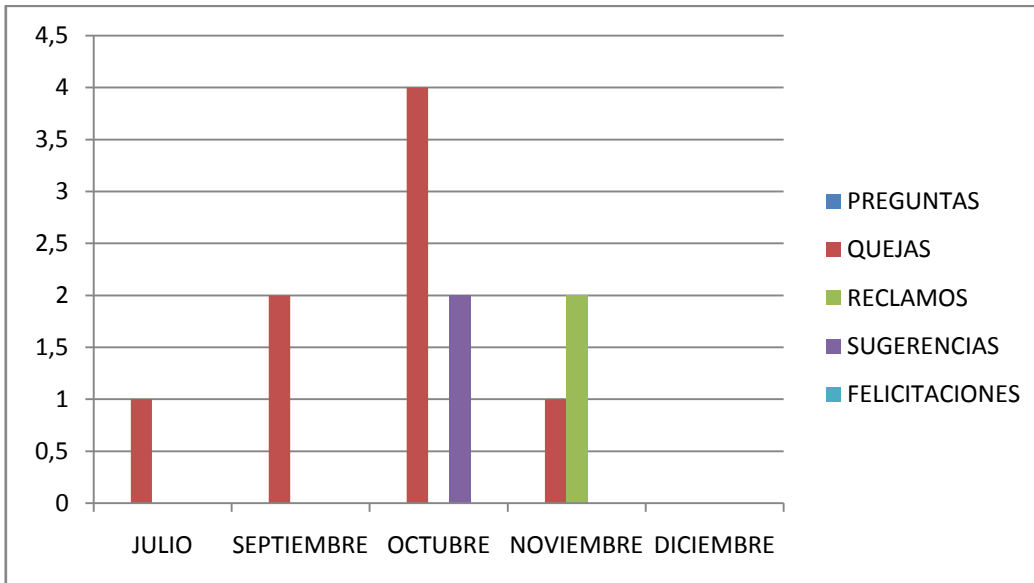
Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



ACCESIBILIDAD



SEGUNDO SEMESTRE DEL 2015

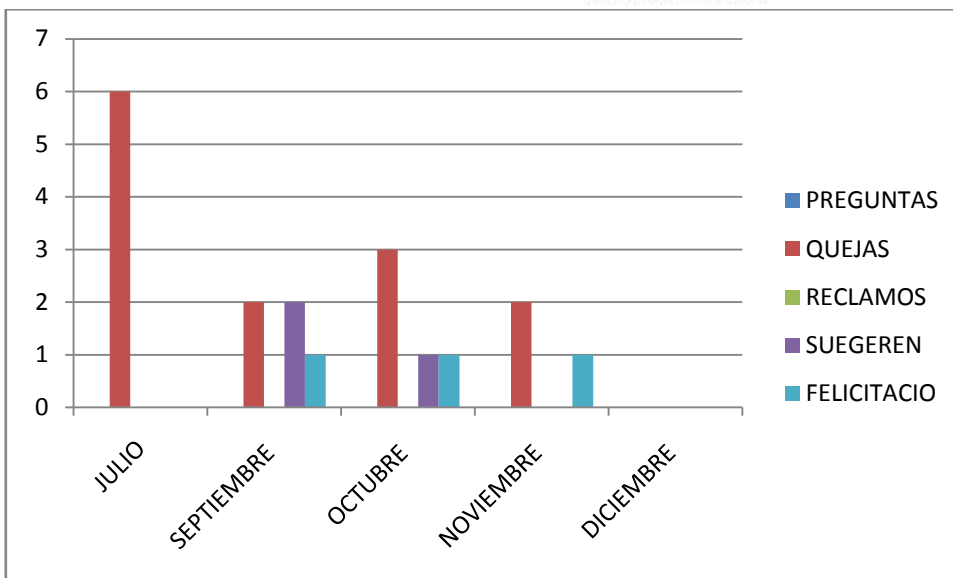
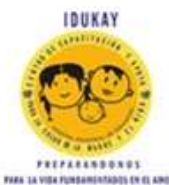


IMÁGENES DIAGNOSTICAS

En la grafica se observa que el mes de octubre se presentó el número más significativo de quejas (8). En cuanto los reclamos el mes de Noviembre fue el único mes del segundo semestre del año 2016 con donde se presentó la mayor concentración de reclamos, por ultimo en el mes de octubre fue el mes con mayor número de sugerencias.

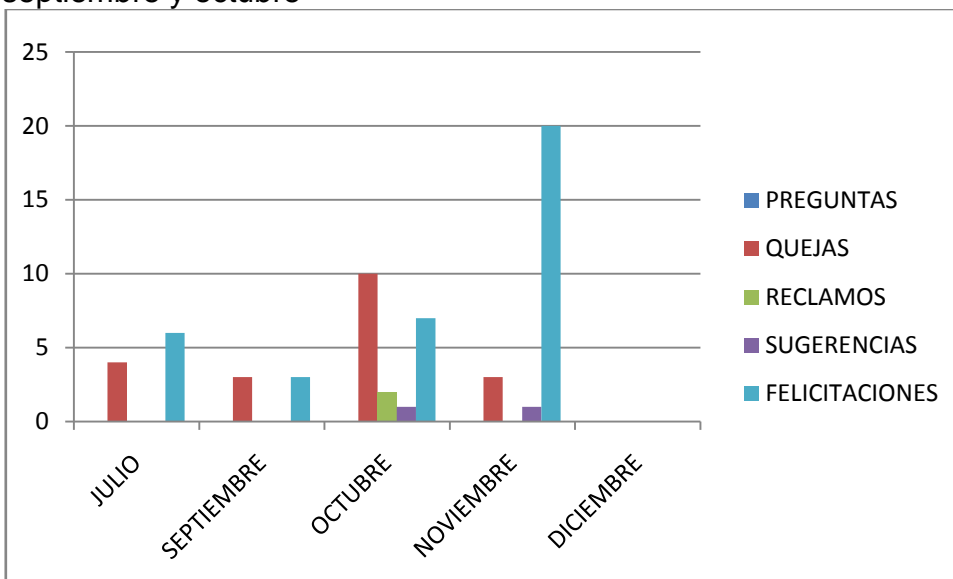


Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



CONSULTA EXTERNA

El mayor número de quejas se recibieron en el mes de julio(6), seguido por el mes de octubre(3). En cuanto a las sugerencias se presentaron en el mes de septiembre y octubre

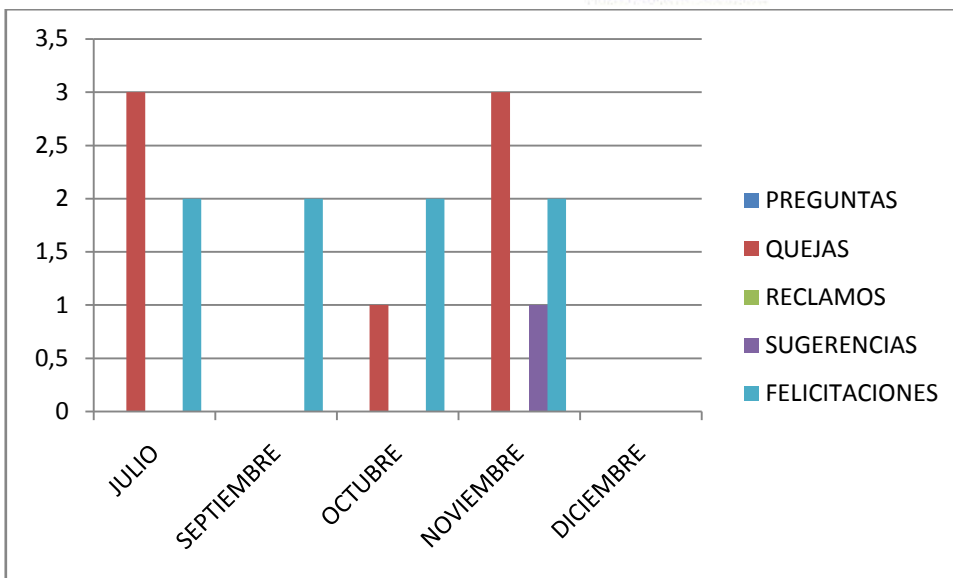
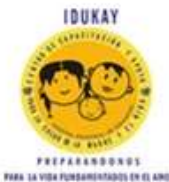


URGENCIAS

En el mes de diciembre se presentó el mayor número de felicitaciones (36) para los funcionarios de la institución y un pequeño número de quejas se recibieron en el mes de noviembre.

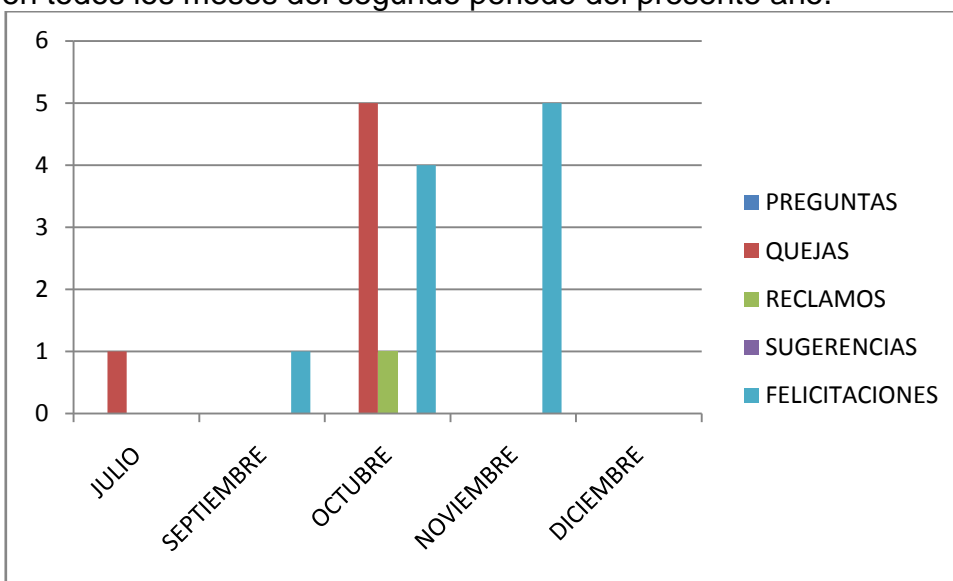


Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



SALA DE CIRUJIAS

En el mes de julio y noviembre se presentaron el mayor número de quejas (6). Por otro lado las felicitaciones que se recibieron a los funcionarios se desplegaron en todos los meses del segundo periodo del presente año.

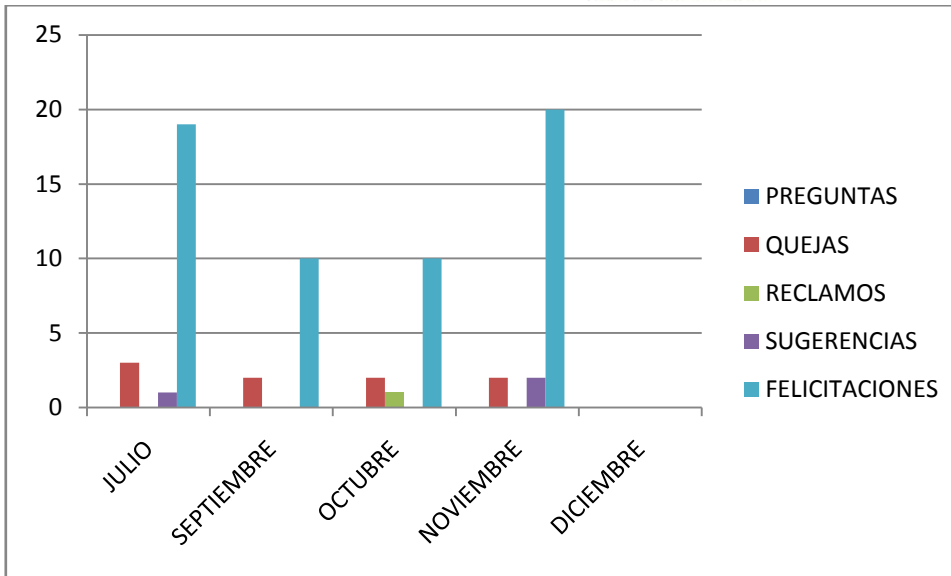


PEDIATRIA

Las quejas recibidas solo se presentaron para el mes de julio y octubre (6), y un pequeño muestra de reclamos se evidencia en el mes de octubre.

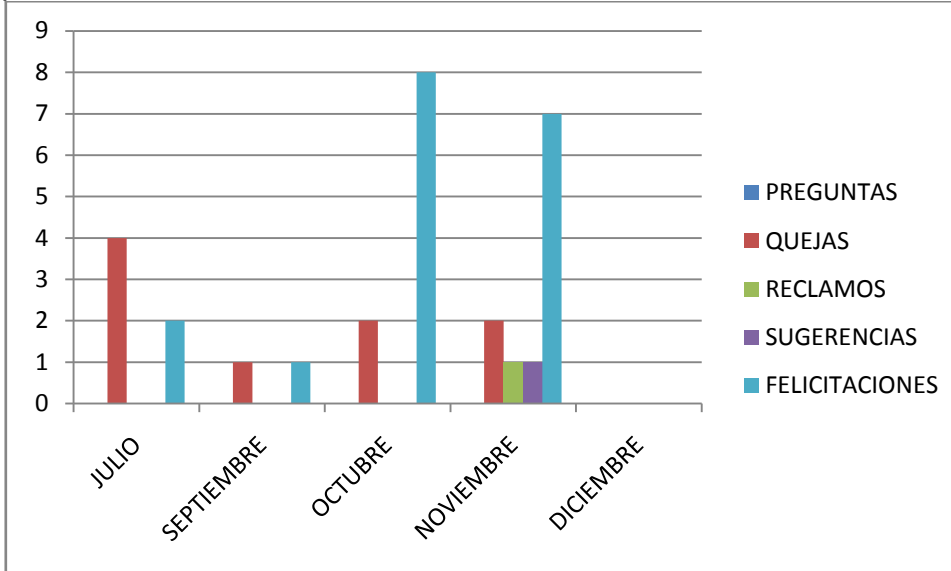


Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



SEGUNDO PISO

En la grafica se observa las felicitaciones recibidas para los meses de julio a noviembre (39), las quejas y sugerencias presentaron valores mínimos durante el periodo evaluado.

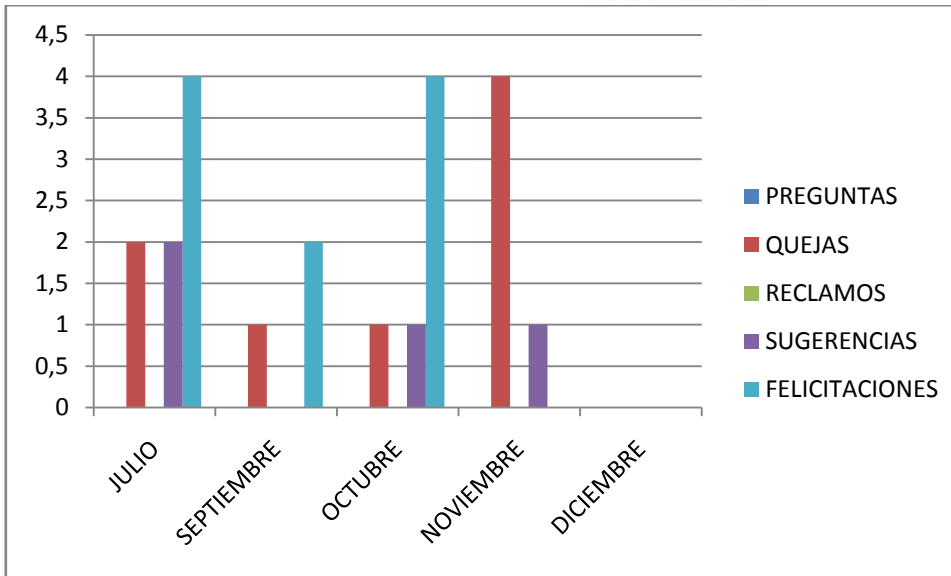


GINECOLOGIA

En el servicio de ginecología se recibieron felicitaciones para los meses de octubre y noviembre (16), el mayor número de quejas se presentaron en el mes de julio.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



MEDICINA INTERNA

En el intervalo de julio a octubre se recibieron 10 felicitaciones, para el mes de julio, octubre y noviembre (7) se presentaron quejas con valores inferiores a las felicitaciones.

Atentamente

MARÍA MONICA VARGAS CRISTANCHO
Coord. SIAU