



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado
SIAU



SIAU 0102-41

Sogamoso, 4 de Agosto de 2014

Doctora
BELSSY ENITH RICAURTE
Asesora Control Interno
Hospital Regional de Sogamoso ESE
Ciudad

Ref. Informe SIAU PQRSF –
SATISFACCION Y BUZONES.

Respetada Doctora Belssy:

A continuación me permito enviar informe de Satisfacción, Buzones y PQRSF correspondiente al primer semestre del año en curso, de igual forma notificar el trámite hecho a cada pqrsf.

Agradezco su colaboración y atención.

Cordialmente,

Luz Giovanna Martínez L.
Servicio de Información y Atención al Usuario "SIAU"

Adjunto reporte satisfacción, PQRSF, tramite quejas usuarios.(Buzones)



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado
SIAU



En el presente cuadro encontrara fecha de radicaci3n de la solicitud, servicio fecha de respuesta persona involucrada motivo y el tramite respectivo del mismo. Anexo 2 hojas.

TRAMITE DE QUEJAS RECLAMOS Y PETICIONES SERVICIO DEL SIAU							
N°	FECHA RADICACI3N	NOMBRE USUARIO	SERVICIO	RESPUESTA	PERSONA INVOLUCRADA	MOTIVO	OBSERVACIONES
001	04/01/2014	Jos3 Omar Alarc3n Vargas	5 Piso (robo celular)	28/02/2014	Blanca Nidia Rodriguez	P3rdida de celular del usuario	Se radica queja a la empresa Laboramos para los descargos respectivos de la auxiliar, e indicar planes de mejoramiento
002	20/01/2014	Edwin C3rdenas - Labranzagrande	4 Piso Ginecologia	28/02/2014	Dr. Gustavo Medina Hurta	Mal diligenciamiento del Certificado de Nacido Vivo	Se diligencia oficio a la empresa Creyendo SAS para descargos del caso
003	20/01/2014	Martha Lucia R3os Chaparro	Servicio de Urgencias	28/02/2014	Dr. Leonardo Becerra	Falta de atencion medica por el profesional	Se notifica a la empresa Urbamed para lograr respuesta del profesional
004	29/01/2014	familiar Alfredo Mztiz Bosa	2 Piso (Jefe del Servicio Medi)		Jefe Entrega Medicamentos	Sobredosis de Carbamacepina	Se radica queja al servicio de Coordinacion de Hospitalizacion para manejo de caso 30/01/2014
005	05/02/2014	Lina Maria Camacho Rodriguez	Laboratorio Clinico	06/03/2014	Laboratorio clinico	No entrega oportuna de resultados para control en bogot3	Se notifica al Servicio de Laboratorio Clinico para dar respuesta al usuario por la demora en la entrega de resultados
006	20/02/2014	Ashael de Jesus Colmenares	Citas telef3nicas	04/03/2014	Recepcion	falta de oportunidad en citas medicas telefonicas	Se da respuesta al usuario de los horarios de atencion para citas medicas telefonicas
007	20/02/2014	Maria Debora Arguello	3 Piso Pediatr3a	06/03/2014	Jefe del Servicio	Envian paciente hospitalizado en taxi para toma de rx en roxtro	Se notica a la Coordinacion de Enfermer3a la queja del servicio y se da respuesta a usuario
008	21/02/2014	Secretaria de Salud Local EDITH YULIETH MORALES ROSAS	Servicio de Urgencias	07/03/2014	Dra Cristina M3ndez	Falta de atencion medica por el profesional	Se radica oficia a la Empresa J&D Servicios Integrales y en respesta del profesional se aclara situacion dada.
009	27/02/2014	Yeimy Alvis	Rehabilitacion - Terapia Ocupacio	06/03/2014	Dra. Juana Valderrama	Falta de atencion medica por el profesional	Se diligencia oficio de respuesta por parte del profesional al usuario por los inconvenientes sucedidos
010	19/03/2014	MARTHA QUINTANA - ROSA ANA PATIÑO ZAMBRANO	Servicio de enfermer3a 2 piso	07/04/2014	servicio de enfermer3a	falta de atencion del personal con los pacientes	Se notica a la Coordinacion de Enfermer3a la queja del servicio y se da respuesta a usuario
011	11/03/2014	LUIS EDUARDO MORALES	Servicio de Vigilancia	28/03/2014	maltrato servicio de vigilancia	mala atencion por el personal de vigilancia	se da respuesta al usuario de los protocolos del hospital y cumplimiento de las funciones del personal de vigilancia con los usuarios que visitan la institucion.
012	19/03/2014	MARTHA T. QUINTANA - ROSA ANA PATIÑO ZAMBRANO	Servicio de Enfermer3a	07/04/2014	servicio de enfermera	servicio de enfermer3a a familiares y pte	Se notifica al servicio de Coordinacion de Enfermer3a dando respuesta oportuna sobre la informacion y trato a los usuarios
013	23/03/2014	ROCIO SALAMANCA	SERVICIO DE MEDICOS	07/04/2014	Fabiola Aparicio	Maltrato por funcionario	Coordinadora del serviciop de Farmacia para iniciar planes de mejoramiento al respecto.

www.hospitalsoyamoso.gov

PBX. 7702201 – 7702202, Calle 8 No 11ª – 43 Sogamoso (Boyac3)
BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ PENSANDO EN SU SALUD...



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado
SIAU



014	25/03/2014	ANA LUCIA MORENO	Servicio RX maltrato usuario		atencion al servicio	falta de atencion a los ptes	
015	03/04/2014	ANA MARIA DIAZ LUQUERNA	remision pte	04/04/2014	servicio de remisiones	red de servicios coomeva	se da respuesta al usuario respecto a tramite dado por el hospital y la red de servicios de la eps coomeva
016	20/04/2014	GABRIEL ANTONIO ALBA ALBARRACIN	Servicios de enfermeria	07/04/2014	atencion al servicio	Atencion despues de llegada del INC por curaciones	Se le informa al usuario el tramite correspondiente a la llegada del INC y manejo en la institucion para continuar con las curaciones y solicitud previa para el cambio mde la bolsa de colostomia
017	14/04/2014	Esperanza Gonzalez	Servicio de Terapia Respiratoria		William Estupiñan	Maltrato por el servicio de enfermeria	Se notifica al servicio de Coordinacion de Enfermeria dando respuesta oportuna sobre la informacion y trato a los usuarios
018	15/04/2014	Sandra Yolima Torres	Sala de Partos	15/04/2014	Sala de Partos medico de Turno	Atencion y trato recibido por el medico de turno	Se notifica a la coordinacion de Hospitalizacion para planes de mejoramiento, se le da respuesta a la usuario sobre el mal entendido y hechos ocurridos
019	15/04/2014	Magda Rocio Romero Melo	Servicio de Rx		servicio de Rx tecnico del servicio	Maltrato por funcionario y entrega de resultados	Se informa al Señor Marco Alosno Rincon para manejo del personal con resultados de toma de exámenes.
020	06/05/2014	usuarios Consulta Externa	Consulta Externa		Enfermeria C.E.	Ruido y mala presentacion del personal de enfermeria con usuarios.	Se tramita solicitud para planes de accion con la coordinacion del servicio de C.E. Para mejorar la calidad de los servicios.
021	06/05/2014	EDGAR ALEXANDER CARO	FONOAUDIOLOGIA		MARIA TERESA PEREZ CORREDOR	mal diligenciados error en la toma	respuesta de la Dra. Perez para correccion y tramite del mismo.
022	23/05/2014	BLANCA RUBIELA TANGUAN	5 PISO MEDICINA INTERNA	23/05/2014	COORD. HOSP - COORD CALIDAD - SIAU	Mala informacion y apoyo en el servicio	Se reúne el servicio de coordinacion de calidad y hospitalizacion con familiares y siau se aclara el manejo del paciente se hacen recomendaciones del apoyo de familiares en el proceso de atencion y los compromisos de la institucion con la salud del paciente y mejorar informacion que se da del estado de salud a los familiares.
023	03/06/2014	BEATRIZ ELENA PINEDA DUARTE	URGENCIAS	03/06/2014	SERVICIO URGENCIAS	DEMORA Y DEVOLUCION DE LA ATENCION EN EL SERVICIO	Se informa en cartelera dar mas oportunidad en el servicio
024	04/06/2014	LUZ MARINA GONZALEZ	BANOS C.E.	04/06/2014	SERVICIO ASEO	ASEO BAÑOS C.E.	Se atiende solicitud de usuario se habla con el servicio de aseo quienes inician a realizar dos veces en el turno el aseo de baños de C.E.
025	06/06/2014	MALLORY YOHANA BARON RUEDAS	CITAS FACTURACION CE	01/07/2014	FACTURACION CE	Agendas del servicio de Pediatría	Usuaría quien se le ha dificultado agendamiento para su menor hija, desde la oficina siau se le colabora para el 1/07/2014 cita pediatría
026	10/06/2014	LIDA MARIA PEREZ PALACIO	IMÁGENES DIAGNOSTICAS	10/06/2014	DRA. DIANA PAEZ	PROGRAMACION DE CITAS / CUMPLIR HORARIOS DE ATENCION	mejorar tiempo de atencion a las consultas programadas
027	10/06/2014	MARIA EUGENIA CHAPARRO	URGENCIAS	10/06/2014	SERVICIO URGENCIAS	DEMORA Y DEVOLUCION DE LA ATENCION EN EL SERVICIO	PTE HOSPITALIZADO SE COMENTA CASO CON LA JEFE SANDRA TORRES QUIEN INTERMEDIA PARA CONTINUAR CON MANEJO HOSPITALARIO DEL PACIENTE
028	10/06/2014	CLAUDIA YANETH MOGOLLON PERX		11/06/2014	RECEPCION RX	PERDIDA DE PLACAS Y RESULTADOS	PTE QUIEN EN SU QUEJA REPORTA PERDIDA DE RX Y LECTURA AL REVISAR EN EL SERVICIO SE EVIDENCIA QUE LA PACIENTE YA SE LE HABIAN ENTREGADO PLACAS Y SOLO FALTABA LA LECTURA SE LE LLAMA PARA QUE VINIERA AL SERVICIO Y NO ACEPTA.
029	24/06/2014	DIANA CAROLINA CASTAÑEDA	Consulta Externa Ginecología	24/06/2014	Dr. Pérez	Retraso en la atencion de citas programadas	Se informa al Dr. Mariño y Jefe Sandra Torres quienes hacen llamado al medico ya que se encontraba en una reunion con la gerencia.
030	25/06/2014	YURANY BARRERA	Consulta Externa	25/06/2014	Mariana Infante	paciente quien le reasignan cita por caprecom y al momento de facturar ya no hay contrato	Se habla con Javier Coordinador de Facturacion para mantener las citas asignadas con eps
031	09-jun	USUARIOS BUZON REHABILITACION	Rehabilitacion	Notificada des de comité PQRSF	Diana Sanabria	puntualidad en citas programadas	Se notifica a la Dra Diana Sanabria para revision del tema .
032	16-jul	usuarios queja presentada en bu	Facturacion Pisos	Notificada des de comité PQRSF	facturacion hospitalizacio	Paciente quien se queja por tramite de remision y demora en legalizar cuenta de hospitalizacion.	Se notifica a la Subgerencia Administrativa para revision del tema de facturacion en pisos.
033	16-jul	usuarios queja presentada en bu	Enfermeria pisos	Notificada des de comité PQRSF	Enfermeria hospi. 301sur	mala atencion de la jefe Diana y piedad	Se notifica a la Empresa crecer salud, para dar respuesta a usuario
034	16-jul	usuarios queja presentada en bu	Enfermeria pisos	Notificada des de comité PQRSF	Enfermeria hospi. 301sur	auxiliar erica	Se notifica a la Empresa laboramos sas, para dar respuesta a usuario
035	16-jul	usuarios queja presentada en bu	rehabilitacion	Notificada des de comité PQRSF	fisiatria	oportunidad en citas programadas	Se notifica al coordinador de rehabilitacion para dar oportunidad en la agenda.
036	16-jul	usuarios queja presentada en bu	GINECOLOGIA	Notificada des de comité PQRSF	Ivan Londoño	informacion sobre dx pates	Se notifica a la Empresa Creyendo Sas para dar respuesta al usuario
037	16-jul	usuarios queja presentada en bu	Consulta Externa	Notificada des de comité PQRSF	familiar de paciente	maltrato de fiar al paciente en consulta	Se notifica a la Comisaria de Flia de mpio de Beteitiva
038	16-jul	usuarios queja presentada en bu	visitas	Notificada des de comité PQRSF	fichas	mala atencion del funcionario con los usuarios	Se notifica a la Empresa Temico para planes de mejoramiento

www.hospitalsoyosogamoso.gov

PBX. 7702201 – 7702202, Calle 8 No 11ª – 43 Sogamoso (Boyacá)
BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ PENSANDO EN SU SALUD...



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado
SIAU



Las PQRSF y BUZONES:

A continuación se reporta el número de instrumentos encontrados en buzones mes a mes del año en curso.

Los buzones se abren en presencia de un Usuario, Control Interno, Revisoría Fiscal y en presencia de la Jefe del Servicio en donde se encuentran ubicados los buzones de las diferentes áreas de la institución.

Después de considerar las pqrSF encontrados en los buzones se analizan en el Comité de PQRSF quien es el que define el trámite a seguir, los integrantes son: Calidad, Trabajo Social, SIAU, Revisoría Fiscal y Control Interno, una vez analizado como evidencia del trámite se publican en las carteleras de la institución para conocimiento del mismo.

Como “POLÍTICAS DE OPERACIÓN” en Manual de Proceso y Procedimiento

- Toda solicitud de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se radicarán de forma escrita en el formato de quejas y reclamos y/o buzones ante la oficina de SIAU.*
- En los casos en los que las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones sean manifestadas por medio de buzones, estos deberán ser abiertos en presencia de un delegado de los usuarios del servicio, control interno y un delegado del servicio.*
- La apertura de buzones se realizará cada 15 días. En cada buzón deberán existir a disposición del usuario los formatos de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en buzón.*
- De cada apertura de buzón se levantará el acta respectiva.*
- Las quejas y reclamos se remitirán ante el responsable en los tres (3) primeros días hábiles de conocimiento, para iniciar el proceso.*
- El responsable de la queja o reclamo deberá hacer llegar los descargos a la oficina de SIAU en un término de días (10) días hábiles.*
- Toda petición de queja o reclamo una vez concluida se deberá enviar al interesado a más tardar tres (3) días hábiles, inmediatamente cumpla el conducto regular de esta.*

www.hospitalsoyamoso.gov

PBX. 7702201 – 7702202, Calle 8 No 11ª – 43 Sogamoso (Boyacá)
BRINDAMOS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ PENSANDO EN SU SALUD...

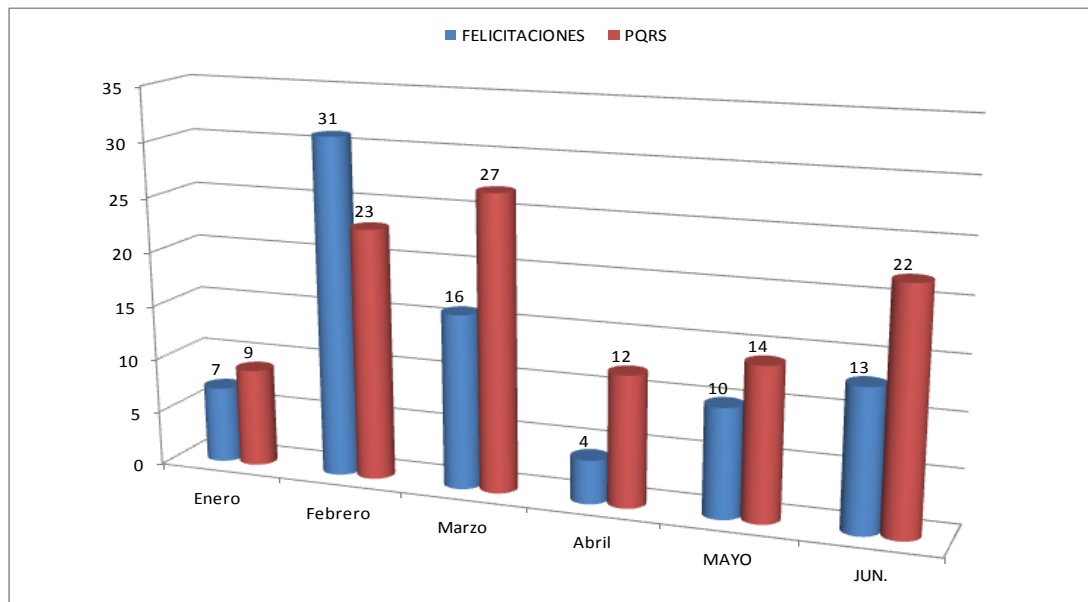


Hospital Regional de Sogamoso
 Empresa Social del Estado
 SIAU



- Se comunicaran todas las inconformidades, sugerencias y felicitaciones resumidas por mes, como fundamento para el diseño de planes de acción y mejoramiento

MES / PQRSF	Enero	Febrero	Marzo	Abril	MAYO	JUNIO
TOTALES MES	16	54	43	16	24	35
MES / PQRSF	Enero	Febrero	Marzo	Abril	MAYO	JUN.
FELICITACIONES	7	31	16	4	10	13
PQRS	9	23	27	12	14	22



En la grafica se puede observar las felicitaciones y peticiones que los usuarios hicieron mes a mes.

Anexo 4 hoja Buzones-PQRSF



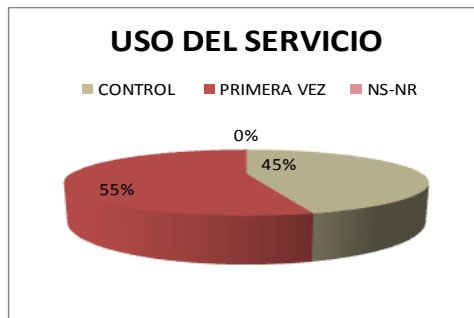
Hospital Regional de Sogamoso
 Empresa Social del Estado
 SIAU



Encuestas de Satisfacción al Usuario 2014 corte Junio.

Según el manual de procesos y procedimientos y a la acción del momento se entrega los resultados mensualmente en presentación formal al comité de Calidad y se remite copia del informe a los entes de control y apoyo en medida que estos lo soliciten a la institución.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
USO DEL SERVICIO	174	386	330	333	280	248	1751
CONTROL	88	180	140	166	143	79	796
PRIMERA VEZ	86	206	190	167	137	169	955



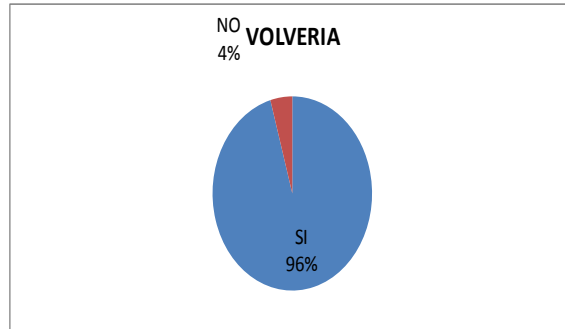
HA MEJORADO?	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SI	144	291	210	215	184	157	1201
NO	30	32	27	13	21	28	151



VOLVERIA?	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SI	165	371	316	318	268	235	1673
NO	9	15	14	15	12	12	77



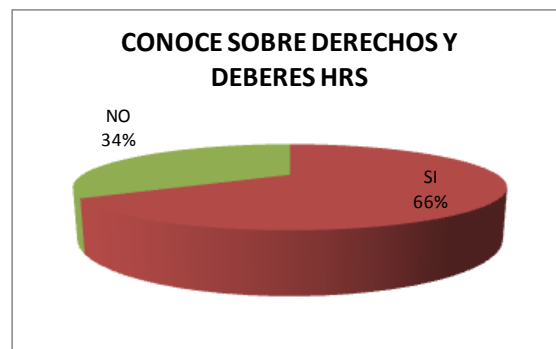
Hospital Regional de Sogamoso
 Empresa Social del Estado
 SIAU



LO RECOMENDARIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
NO	6	21	15	18	8	11	79
SI	168	365	315	315	272	236	1671



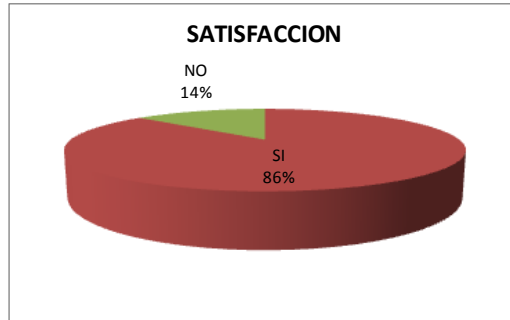
CONOCE DERECHOS Y DEBERES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SI	143	268	164	290	149	149	1163
NO	31	118	166	43	131	98	587



SATISFACCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SI	155	255	218	295	193	114	1230
NO	19	31	59	38	8	38	193

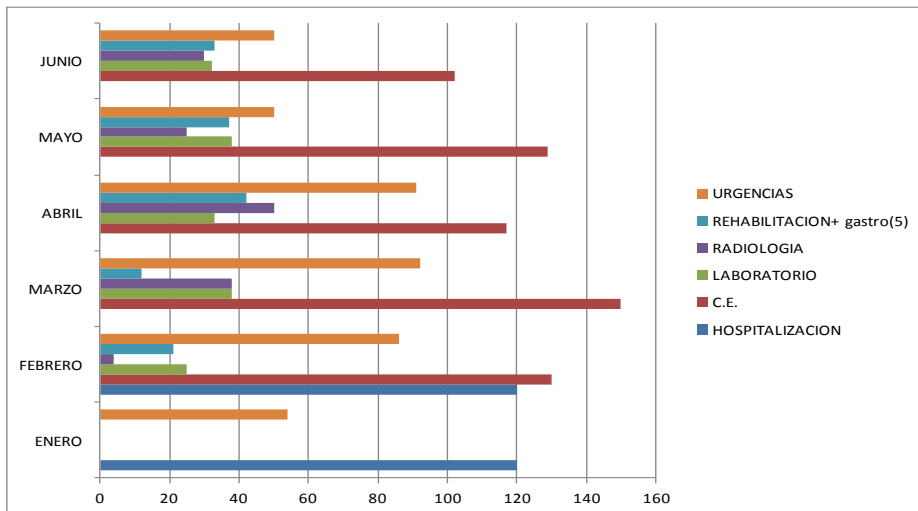


Hospital Regional de Sogamoso
 Empresa Social del Estado
 SIAU



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
USO DEL SERVICIO	174	386	330	333	280	248	1751

Reporte encuestas mes a mes	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
HOSPITALIZACION	120	120				0
C.E.		130	150	117	129	102
LABORATORIO		25	38	33	38	32
RADIOLOGIA		4	38	50	25	30
REHABILITACION+ gastro(5)		21	12	42	37	33
URGENCIAS	54	86	92	91	50	50



ANEXOS 3HOJAS Satisfacción.