

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 19/06/2019
	FORMATO	PÁGINA 1 de 6

INFORME DE PQRSDF DEL MES DE AGOSTO, AÑO 2023

OBJETIVO

Reunir la información obtenida en la apertura de cada buzón y la recepción de las mismas que tienen los usuarios al momento de acudir a cualquiera de los servicios de la institución.

ALCANCE

Conocer la percepción del usuario con respecto a los servicios prestados en la institución. Incluyela recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitaciones, el trámite de la misma y la implementación de acciones correctivas, preventivas y planes de mejora correspondientes.

AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

- Servicio de Urgencias.
- Servicios Hospitalarios (Ginecoobstetricia, Sala de partos, pediatría, medicina interna, uci neonatal y radiología).
- Consulta Externa especializada.
- Servicio de apoyo diagnóstico y terapéutico (fisiatría).
- Procesos de apoyo administrativo (Facturación, Cirugía programada, mantenimiento, vigilancia).

METODO:

- Diariamente se tramitan las peticiones, quejas y reclamos, sugerencias y denuncias, a través de la oficina de Atención al Usuario, buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios de la entidad, página web de la entidad y por correo electrónico. Así mismo, cada dos días se realiza la apertura de buzones.
- Se recibe y se realiza el trámite de las PQRSDF obtenidas en cada una de las aperturas de buzones.
- Se realiza trámite de peticiones, quejas, reclamo, sugerencias y denuncias según la resolución interna N° 168 de 2020, Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, ante la mesa técnica de PQRSDF y comité de ética hospitalaria y de la investigación.
- Se consolida la información a través de buzones donde se debe diligenciar y deposita la PQRSDF en el formato D-AUS-FT-001, que se encuentra disponible junto a cada uno de ellos.

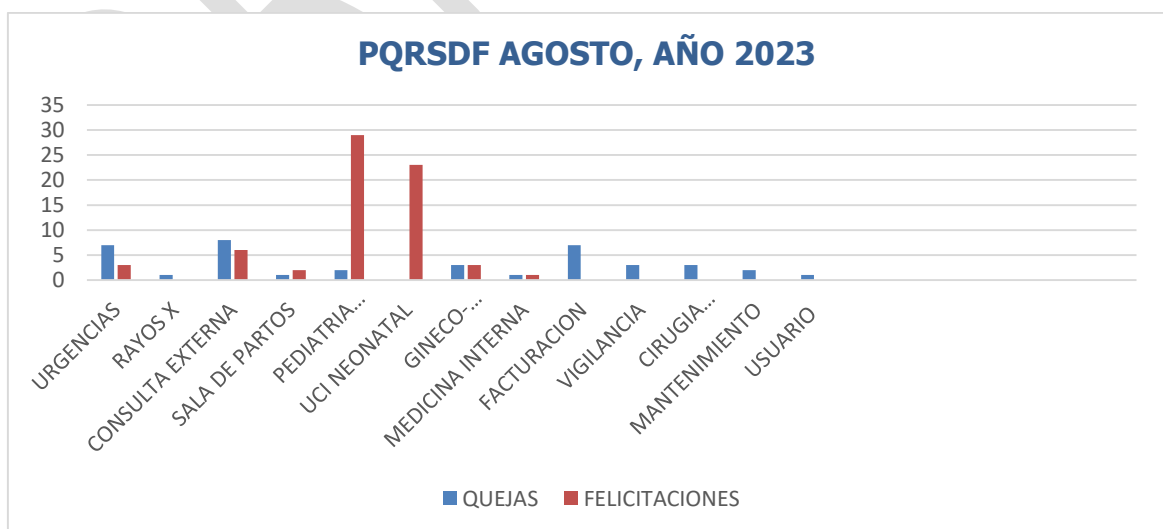
"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

**INFORME****QUEJAS**

QUEJAS MES DE AGOSTO	
SERVICIOS	QUEJAS
URGENCIAS	7
RADIOLOGÍA	1
CONSULTA EXTERNA	8
SALA DE PARTOS	1
PEDIATRIA HOSPITALIZACION	2
UCI NEONATAL	0
GINECOOBSTETRICIA	3
MEDICINA INTERNA	1
FACTURACION	8
VIGILANCIA	3
CIRUGIA PROGRAMADA	3
MANTENIMIENTO	2
USUARIO	1
TOTAL	40

Se obtienen 40 manifestaciones de inconformidad con el trato y falta de oportunidad hacia los usuarios y su familia, donde el servicio con mayor número de quejas es Consulta externa especializada (Pediatría, Ginecología, Enfermería, Cirugía y Urología), seguida el servicio de Facturación por falta de oportunidad en la asignación de citas presenciales.



"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474

Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 19/06/2019
	FORMATO	PÁGINA 3 de 6

MOTIVOS DE QUEJAS MES DE AGOSTO, AÑO 2023

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
URGENCIAS	7	<p>Queja Por Presunta Falta De Humanización en el Trato Hacia El Paciente En El Área De Observación Urgencias. (1)</p> <p>Queja Por Presunta Falta De Humanización En El Trato Hacia El Paciente Por Parte De La Psiquiatra Derly Sánchez. (1)</p> <p>Queja Por Presunta Falta De Humanización en el Trato Hacia Paciente En El Servicio De Urgencias. (1)</p> <p>Queja Por Presunta Falta De Humanización Por Parte De Doctora Barrera En el Trato Hacia La Paciente. (1)</p> <p>Queja Por Presunta Falta De Oportunidad En La Atención A Bebes En El Servicio De Urgencias. (1)</p> <p>Queja Por Presunta Falta De Humanización Por Parte Del Pediatra Luis Fernando Gordon en Urgencias. (1)</p> <p>Queja Por Presunta Falta De Humanización en el trato hacia el paciente Por Parte De Medico Erika Jaime En Urgencias. (1)</p>
RADIOLOGÍA	1	<p>Queja Por Presunta Falta De Humanización en el Trato Hacia El Paciente Por Parte Del Doctor Archila. (1)</p>
CONSULTA EXTERNA	8	<p>Queja Por Presunta Falta De Humanización Por Parte del Pediatra Oswaldo Sánchez en Consulta Externa. (1)</p> <p>Queja Por Presunta Falta De Oportunidad en La Atención Por Parte De Ginecología, Doctor Iván Londoño. (1)</p> <p>Queja Por Presunta Falta De Humanización Por Parte De La Jefe Zulma Ríos Por Presunta Falta de Humanización Ante Inquietud De Usuario. (1)</p> <p>Queja Por Presunta Falta De Humanización en el Procedimiento de Retiro De Puntos Por Parte de Dr. Mesa Avella Diego Humberto A Paciente De 6 Años. (1)</p> <p>Queja por presunta falta de humanización en el trato de la paciente en la realización de toma de ecografía. (1)</p> <p>Queja por presunta falta de oportunidad en la atención por parte de cirujana Liliana blanco. (1)</p> <p>Queja por presunta falta de oportunidad en la atención hacia el paciente por parte del urólogo Raúl Alfonso Castro Valderrama. (1)</p> <p>Queja Por Presunta Falta De Oportunidad En La Atención Prestada Por La Pediatra Naydu Vanegas el día 29 de agosto de 2023. (1)</p>
SALA DE PARTOS	1	<p>Queja por presunta falta de humanización hacia paciente en sala de partos por parte de médico de turno y enfermeras, comentarios inadecuados. (1)</p>

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474

Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E

CÓDIGO: D-GCOM-FT-001

VERSIÓN: 01

COMUNICACIONES OFICIALES

FECHA: 19/06/2019

FORMATO

PÁGINA 4 de 6

PEDIATRIA HOSPITALIZACION	2	Queja por presunta falta de oportunidad en las salidas, por parte de Pediatría, demora en subir las notas. (1) Queja Por Presunta Falta De Humanización Por Parte De Pediatría Y Médicos Internos. (1)
GINECO- OBSTETRICIA	3	Queja por presunta falta de Humanización en el trato hacia la paciente en el momento de realizar los tactos. (1) Queja por presunta falta de oportunidad en profesional encargada de tema de lactancia materna. (1) Queja por presunta falta de oportunidad en la asesoría por Lactancia Materna por parte de las enfermeras. (1)
MEDICINA INTERNA	1	Queja por presunta falta de humanización en el trato hacia paciente por parte de Dr. Julián Martínez y Dra. Luisa cuenca Medicina Interna. (1)
FACTURACION	8	Queja por presunta falta de humanización en el trato hacia paciente por parte de funcionaria Melisa de facturación urgencias. (1) Queja por presunta falta de oportunidad en la asignación de citas presenciales y por Call center. (3) Queja por presunta falta de oportunidad en la asignación de citas. (1) Queja por presunta falta de oportunidad en la atención por parte del servicio de facturación. (1) Queja por presunta falta de humanización por parte de Jefe de facturación. (1) Queja por presunta falta de oportunidad en la atención de cita maxilofacial. (1)
VIGILANCIA	3	Queja por presunta falta de humanización en el trato hacia familiar del paciente por parte del servicio de vigilancia. (1) Queja por presunta falta de humanización en el trato por parte de vigilante Luz Fanny Cárdenas. (1) Queja por presunta falta de humanización en el trato por parte de vigilante fuentes hacia familiar de paciente. (1)
CIRUGIA PROGRAMADA	3	Queja por presunta falta de oportunidad en la atención de las citas. (2) Queja por presunta falta de humanización en el trato hacia paciente por parte de Liliana león de cirugía programada. (1)
MANTENIMIENTO	2	Queja por presunta falta de infraestructura en el servicio de urgencias. (1) Queja por presunta falta de oportunidad y acceso a una cafetería para los acompañantes de los pacientes. (1)
USUARIOS	1	Queja por presunta falta de humanización en el trato hacia personal médico Luisa Cuenca Médico internista. (1)

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474

Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 19/06/2019
	FORMATO	PÁGINA 5 de 6

FELICITACIONES

FELICITACIONES MES DE AGOSTO	
SERVICIOS	FELICITACIONES
PEDIATRIA HOSPITALIZACION	29
UCI - NEONATAL	23
CONSULTA EXTERNA	6
URGENCIAS	3
GINECO- OBSTETRICIA	3
SALA DE PARTOS	2
MEDICINA INTERNA	1
TOTAL	67

De acuerdo a los hallazgos obtenidos a partir de la apertura de buzón del mes de agosto, se obtuvieron 67 felicitaciones, donde se destacan los servicios de Pediatría, seguido de Uci neonatal.

CANALES DE PQRSDF

Los canales de comunicación para **PQRSDF** son a través del correo electrónico atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co o través del correo de ventanilla única dispuesta por el Hospital Regional de Sogamoso, a través de la página de Facebook, y la página oficial de la entidad y canales telefónicos 7730474 ext.107 y el celular 3118312922.

CANALES DE PQRSDF	Nº
Presencial (Buzones de sugerencia)	103
Correo Electrónico	4
TOTAL	107

CRITERIOS

Los criterios seleccionados deben permitir medir aquellos factores relevantes del entorno que puedan afectar a la salud y el bienestar de los usuarios y sus familias, para este mes se clasificaron así:

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474
 Fax: 7726048 www.hospitalsogamoso.gov.co
 Facebook: Hospital Sogamoso ESE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-GCOM-FT-001
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIONES OFICIALES	FECHA: 19/06/2019
	FORMATO	PÁGINA 6 de 6

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR FACTOR DE CALIDAD		
CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
Humanización	21	52,5 %
Oportunidad	17	42,5 %
Infraestructura	2	5 %
Total	40	100 %

TIEMPOS DE RESPUESTAS DE PQRSDF

La oficina de Atención al Usuario, realiza seguimiento de las PQRSDF teniendo en cuenta el tiempo de respuesta según el medio por el cual fue allegado cada instrumento.

TIEMPOS DE RESPUESTA		
DIAS DE RESPUESTAS	CANTIDAD DE SOLICITUDES	% RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO
0 a 5 días	8	20,0 %
0 a 10 días	9	22,5%
0 a 15 días	23	57,5.%
TOTAL	40	100%

Es necesario precisar que el Hospital Regional de Sogamoso implementa de forma permanente planes de mejora encaminados a la prestación adecuada de los servicios de salud que colmen las expectativas de nuestros usuarios, así mismo se garantiza una prestación de todos los servicios de manera presencial en consulta externa para las citas Especializadas, de igual manera la atención de Urgencias Respiratorias y generales así como la de Hospitalización, caracterizándonos por la calidad de la atención y pensando en la salud del usuario y el bienestar de su familia.

Elaboró,



Laura Camila Molina Rojas

Líder Atención al Usuario – Trabajadora Social

Hospital Regional De Sogamoso ESE

"PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD... TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA"

Calle 8 N. 11ª – 43 Call Center: 7730474

Fax: 7726048 www.hospitalsoyamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE