



Hospital Regional de
Sogamoso
Empresa Social del Estado



INFORME DE PQRSDF DEL MES DE ENERO 2022

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. Incluye la recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitaciones, el trámite de la misma y la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora correspondientes.

AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

Hospitalización Gineco-obstetricia, Sala de partos, pediatría, Consulta externa, Fisiatría, Hospitalización Pediatría, Consulta externa, Urgencias, Facturación, Hospitalización 2º piso, Cirugía programada, Medicina interna, Coordinación calidad, Uci neonatal, Radiología.

PQRSDF POR SERVICIOS MES DE ENERO

| | QUEJAS | SUGERENCIAS | RECLAMOS | FELICITACIONES |
|------------------------------------|-----------|-------------|----------|----------------|
| HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA | 1 | 0 | 0 | 5 |
| SALA DE PARTOS | 0 | 0 | 0 | 12 |
| PEDIATRÍA CONSULTA EXTERNA | 0 | 0 | 1 | 1 |
| HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA | 1 | 0 | 0 | 6 |
| FISIATRÍA | 0 | 0 | 0 | 1 |
| CONSULTA EXTERNA | 3 | 0 | 0 | 1 |
| URGENCIAS | 12 | 0 | 0 | 0 |
| MEDICINA INTERNA | 1 | 0 | 0 | 6 |
| VIGILANCIA | 3 | 0 | 0 | 0 |
| UCI NEONATAL | 0 | 0 | 0 | 9 |
| RADIOLOGÍA | 1 | 1 | 0 | 0 |
| TRABAJO SOCIAL | 1 | 0 | 0 | 0 |
| CARTERA | 1 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 24 | 1 | 1 | 41 |

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

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

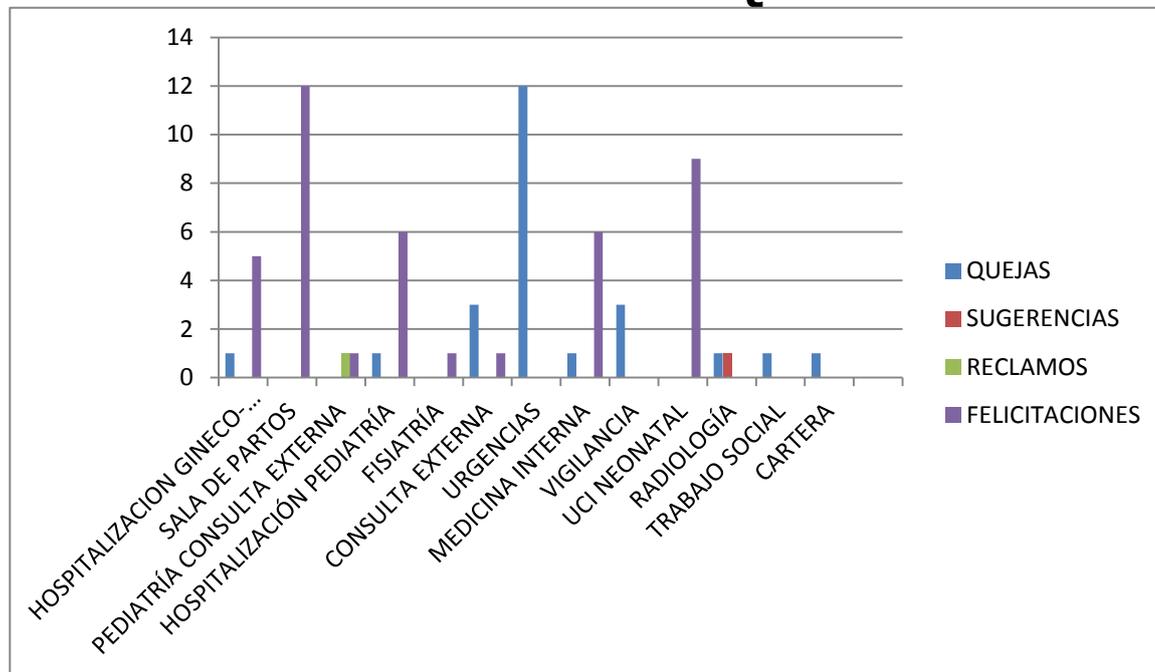
Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co



GRAFICA DE PQRSDF



MOTIVOS DE QUEJAS

| ÁREAS | QUEJAS | MOTIVOS |
|------------------------------------|--------|--|
| HOSPITALIZACIÓN GINECO-OBSTETRICIA | 1 | Mala atención y forma de expresión por parte de la jefe de turno en el servicio de Ginecobstetricia. |
| HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA | 1 | Maltrato por parte de personal de enfermería a recién nacido. |
| CONSULTA EXTERNA | 3 | Mal trato verbal y físico por parte de la usuaria Martha Páez de eps comfamiliar a funcionarios de la institución. (1) Paciente en el servicio de dermatología de consulta externa indica que no hubo pertinencia en la orden de medicamentos en relación a su diagnóstico (1). Queja a auxiliar helena por mal trato verbal a paciente en el servicio de monitoreo fetal (1). |
| URGENCIAS | 12 | Paciente refiere que no se prestó la atención debida por el doctor castillo y se le da salida, ingresa a otra institución donde le realizan procedimiento quirúrgico. (1) Paciente refiere que el procedimiento de biopsia de piel realizado de manera ambulatoria el urgencias por dermatología no tuvo la evolución esperada. (1) Negligencia en la atención por parte de la doctora |

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

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

Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co



| | | |
|------------------|---|--|
| | | Cristina Méndez a paciente de 14 meses (1). Paciente refiere que no se le brinda atención en el servicio de urgencias por segunda vez y se le da cita prioritaria, añade que no es encontrada en capacidad de mantenerse sola, y no dejaron ingresar acompañante (1). Maltrato verbal y físico por parte de la doctora blanco al personal de enfermería, refiere que la situación generó estrés y llanto a la paciente (1). Paciente refiere mala atención y humanización por parte del personal asistencial a paciente que sufrió accidente de tránsito (1). Mala atención en el servicio de encuesta covid. Paciente refiere que no se le brinda la atención en urgencias y se califica como triage IV (1). Queja al doctor ramos por forma de comunicación y atención a paciente en el servicio de urgencias (1). No hubo pertinencia ni oportunidad en la atención en el servicio de urgencias por parte del doctor Castillo a paciente Alejandra Garzón (1). Queja al doctor Cáceres por presunta falta de oportunidad y pertinencia en la atención ya que se agrava el diagnóstico del paciente (1). Maltrato y humanización por parte del doctor Bohórquez en el servicio de urgencias (1). Presunta negligencia médica para la paciente Dayly Prato (1). |
| MEDICINA INTERNA | 1 | Queja para dos auxiliares de enfermería del servicio de medicina interna, por maltrato y humanización al paciente. |
| VIGILANCIA | 3 | Queja al funcionario Fernando Puentes del área de vigilancia ya que niega el derecho de acompañante a paciente en estado de gestación (1). Queja a la funcionaria Fanny del área de vigilancia en el servicio de urgencia por maltrato y humanización (1). Queja a personal de vigilancia al negarle el derecho de ingreso al padre a ver su hijo(1). |
| TRABAJO SOCIAL | 1 | Queja a trabajadora social por pertinencia en la información brindada. |
| RADIOLOGÍA | 1 | No hay oportunidad para la realización de tac en el servicio de radiología por las condiciones de salud del paciente |
| CARTERA | 1 | Queja a la funcionaria Dolly Cely del área de cartera por presunta intimidación para pago de deuda de usuaria Arcelia Ibáñez. |

TOTAL 24

FELICITACIONES

| SERVICIOS | FELICITACIONES |
|------------------------------------|----------------|
| HOSPITALIZACION GINECO-OBSTETRICIA | 5 |
| SALA DE PARTOS | 12 |
| PEDIATRÍA CONSULTA EXTERNA | 1 |
| FISIATRIA | 1 |

“PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA”

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

Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co



Hospital Regional de
Sogamoso
Empresa Social del Estado



| | |
|---------------------------|-----------|
| HOSPITALIZACION PEDIATRIA | 6 |
| CONSULTA EXTERNA | 2 |
| FACTURACIÓN | 1 |
| UCI NEONATAL | 9 |
| MEDICINA INTERNA | 6 |
| TOTAL | 41 |

Como se observa en la tabla de Felicitaciones el servicio de Hospitalización de Ginecología y Obstetricia en esta oportunidad fue el más felicitado seguido de sala de partos y Hospitalización de Pediatría, los cuales han sido exaltados por los beneficiarios del servicio tanto el trabajo de Médicos especialistas, enfermería y servicios de alimentación y servicios generales.

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 pagina oficial de la entidad y canales telefónicos 7730474 ext.107 y el celular 3118312922.

| CANALES DE PQRSDF | Nº |
|---------------------------|-----------|
| PRESENCIAL(buzones)PQRSDF | 65 |
| CORREO ELECTRONICO | 2 |
| TOTAL PQRSDF | 67 |

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”

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

Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co



| | CRITERIOS DE CALIDAD | N° | PORCENTAJE |
|---|-----------------------------|-----------|-------------------|
| A | HUMANIZACION | 13 | 43.4% |
| B | OPORTUNIDAD | 7 | 56.5% |
| C | PERTINENCIA | 4 | |
| | TOTAL | 24 | 100% |

TIEMPOS DE RESPUESTAS DE PQRSDF

La oficina de Siau realiza seguimiento de las PQRSDF teniendo en cuenta el tiempo de respuesta según el medio por el cual fue allegado cada instrumento, en relación con el mes de ENERO sólo 2 de ellas se recibió por correo y se respondió el mismo día, se realizan 4 aperturas durante el mes y el tiempo de respuesta empieza desde el momento de la apertura.

| | TIEMPOS DE RESPUESTA | |
|---------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|
| DIAS DE RESPUESTAS | CANTIDAD DE SOLICITUDES | %RESPUESTA POR RANGO DE TIEMPO |
| 0 a 5 días | 6 | 26% |
| 0 a 10 días | 4 | 17.3% |
| 0 a 15 días | 14 | 56.52% |
| TOTAL QUEJAS | 24 | 100% |

Se realizó 1 mesa técnica de PQRSDF en el mes, en la cual 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, asimismo 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.

OFICINA DE SIAU

HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO.

“PARA SEGUIR AVANZANDO, NUESTRA PRIORIDAD TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA”

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

Correo electrónico: atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co

Facebook: Hospital Sogamoso ESE

www.hospitalsogamoso.gov.co