



INFORME DE PQRSDF DEL MES DE SEPTIEMBRE, AÑO 2024

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.
- Usuarios
- Servicios Hospitalarios (Ginecoobstetricia, Sala de partos, pediatría, uci neonatal, enfermería y radiología).
- Consulta Externa especializada.
- Procesos de apoyo administrativo (Facturación, vigilancia, Asesora en lactancia materna).

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.
- 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, el cual es socializado mediante el Comité de Ética Hospitalaria y de la Investigación.



INFORME GENERAL PQRSDF MES DE SEPTIEMBRE, AÑO 2024

SERVICIOS	PETICIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIONES
<i>Cirugía Programada</i>	1	1	0	0	0
<i>Cirugía (Hospitalización)</i>	1	1	0	0	0
<i>Archivo Historias Clínicas</i>	1	0	0	0	0
<i>Cirugía Plástica (Consulta Externa)</i>	0	1	0	0	0
<i>Enfermería (Ginecoobstetricia)</i>	0	1	0	0	1
<i>Enfermería (Urgencias)</i>	0	2	0	0	0
<i>Facturación</i>	0	1	0	0	0
<i>Hospitalización</i>	0	1	0	0	0
<i>Laboratorio</i>	0	2	0	0	0
<i>Uci Neonatal</i>	0	1	0	0	22
<i>Urgencias</i>	0	4	1	1	0
<i>Vigilancia</i>	0	2	0	0	0
<i>Orientadoras Amigables</i>	0	0	0	0	7
<i>Pediatría (Consulta Externa)</i>	0	0	0	0	11
TOTAL	3	17	1	1	41
63					



MOTIVO DE PQRSD MES DE SEPTIEMBRE, AÑO 2024

ÁREAS	QUEJAS	MOTIVOS
<i>Cirugía</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD AL NO GARANTIZAR UN PROCEDIMIENTO QUIRURGICO A USUARIA
<i>Cirugía Plástica (Consulta Externa)</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA DRA. LILIANA BLANCO, CIRUJANA PLASTICA, AL NO ATENDER EN LOS HORARIOS PROGRAMADOS
<i>Cirugía Programada</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD A LA HORA DE PROGRAMAR PROCEDIMIENTO QUIRURGICO, TODA VEZ, QUE EL PACIENTE CONTABA CON 15 HORAS DE AYUNO.
<i>Enfermería</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA TOMA DE PRUEBA DE TAMIZAJE A MENORES DE EDAD
<i>Enfermería (Urgencias)</i>	2	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL SERVICIO DE ENFERMERÍA AL REFERIRSE DE MANERA DESCORTES HACIA PACIENTES (1) PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA FUNCIONARIA LAURA VIVIANA OCHOA, AUXILIAR DE ENFERMERÍA AL NO APLICAR LOS MEDIDAS DE IMPLEMENTOS DE BIOSEGURIDAD PARA EL CAMBIO DE CATETER (1)
<i>Facturación</i>	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DEL SERVICIO DE FACTURACIÓN AL NO GARANTIZAR RESPUESTA OPORTUNA FRENTE A CITA CON LA DRA. DERLY SANCHEZ
<i>Hospitalización</i>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL ASISTENCIAL
<i>Laboratorio</i>	2	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL FUNCIONARIO NELSON, AUXILIAR DE LABORATORIO QUIEN DE MANERA GROSERA RECIBE LAS MUESTRAS DE LABORATORIO, GENERANDO MAL AMBIENTE LABORAL (2)
<i>Uci Neonatal</i>	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DRA. NAYDU, PEDIATRA
<i>Urgencias</i>	4	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL DR. JEAN PAUL AL PRESENTAR DESINTERES POR SINTOMATOLOGIA DE PACIENTE (CANCER DE COLOR ESTADÍO 4 CON METASTASIS EN HIGADO Y GLANGEO) SITUACIÓN QUE LE GENERO AFECTACIÓN EMOCIONAL AL NO RECIBIR UN TRATAMIENTO ACORDE A SU CONDICIÓN DE SALUD (1). PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR PARTE DE LA DRA. DIANA PEÑARETE POR LA ATENCIÓN BRINDADA AL USUARIO LUIS ALEJANDRO CARDENAS EL DÍA 25/08/2024 EN EL SERVICIO DE URGENCIAS, MANIFESTANDO HABER DURADO 35 MINUTOS HABLANDO POR CECULAR SIN REALIZAR LA ATENCIÓN Y PRAXIS PERTINENTE (1) PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN A MENOR DE 6 MESES DE EDAD, EL CUAL NO FUE VALORADO POR EL ESPECIALISTA DE PEDIATRÍA TODA VEZ QUE NO FUE INTERCONSULTADO POR EL SERVICIO (1) PRESUNTA FALTA DE PERTINENCIA AL COLOCAR DATOS QUE NO CORRESPONDEN EN LA HISTORIA CLINICA (1)
<i>Vigilancia</i>	2	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DEL SERVICIO DE VIGILANCIA, AL NO PERMITIR QUE INGRESARA EL ESPOSO DE LA PACIENTE, TODA VEZ, QUE EN EL PISO YA SE ENCONTRABA UN FAMILIAR (1) SOLICITUD DE VIDEO POR PRESUNTA AGRESIÓN FISICA GENERADA POR EL PERSONAL DE VIGILANCIA HACIA FAMILIAR DE PACIENTE MENOR DE EDAD (1)



ÁREAS	PETICIÓN	MOTIVOS
Cirugía Programada	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD POR EL SERVICIO DE GINECOLOGÍA DEL AREA DE CIRUGÍA PROGRAMADA
Cirugía (Hospitalización)	1	PACIENTE DEL SERVICIO DE CIRUGÍA SUGIERE COLOCAR ESPEJOS EN LOS BAÑOS
Archivo Historias Clínicas	1	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA COMPLETA, TODA VEZ, QUE FUE SOLICITADA EL DÍA 13/09/204 QUIEN MENCIONO QUE NO REGISTRA LAS ANOTACIONES DE CIRUGÍA REALIZADA.
ÁREAS	SUGERENCIA	MOTIVOS
Urgencias	1	PRESUNTA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA DEMORA DE LA ATENCIÓN, REFIRIENDO "DICEN QUE DEBEMOS ESPERAR 2 HORAS Y YA VAN 5 HORAS".
AREAS	DENUNCIA	MOTIVOS
Urgencias	1	PRESUNTA FALTA DE HUMANIZACIÓN POR PARTE DE LA DRA. ESTEFANIA LASSO AL NO PERMITIR EL INGRESO DE UN FAMILIA A PACIENTE DE LA TERCERA DE EDAD CON POBLACIÓN INDIGENA

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	N°
BUZÓN	50
PRESENCIAL SIAU	8
CORREO ELECTRONICO	5
TOTAL	63

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:



CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR FACTOR DE CALIDAD		
CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
HUMANIZACIÓN	9	40,9 %
OPORTUNIDAD	11	50 %
PERTINENCIA	1	4,5 %
INFRAESTRUCTURA	1	4,5 %
TOTAL	22	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	9	40,9 %
0 a 10 días	6	27,2 %
0 a 15 días	7	31,8 %
TOTAL	22	100%

Es necesario precisar que el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E implementa de forma permanente planes de mejora encaminados a la prestación adecuada de los servicios de salud que colmen las expectativas de nuestros usuarios y sus familias.

Atentamente,

Laura Camila Molina Rojas
Líder Atención al Usuario – Trabajadora Social
Hospital Regional de Sogamoso E.S.E