



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E

CÓDIGO: D.GDC.GPC.FT.ACR-01

FECHA: 11/06/2019

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD

VERSION: 01

Página 1 de 5

MACROPROCESO	Dirección
PROCESO	Gestión de calidad
SUBPROCESO	Gestión en planeación de la calidad
FORMATO	Actas de comités o reuniones

NOMBRE COMITÉ: PQRDSF

**ACTA No.18**

Tema Central: Lectura y tramite pqrdsf de apertura buzón del Mes de Octubre 2020

Lugar y Fecha: 03 Noviembre 2020

Sala de Juntas

Hora de Inicio: 3:00pm

Hora de Culminación: 4:30pm

**ASISTENTES A LA REUNIÓN**

NOMBRES	APELLIDOS	CARGOS Y/O DEPENDENCIA.
SHEILA FANORY	CAICEDO RINCON	GERENTE
CLAUDIA	GARCIA	SUBGERENTE CIENTIFICA
DIEGO	FUQUEN	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
IRIS ADRIANA	MOJICA	PRESIDENTE Y COORDINADORA DE CALIDAD
LAURA CAMILA	MOLINA	SECRETARIA Y TRABAJADORA SOCIAL
GEYMAN	CARDOZO	CONTROL INTERNO (invitado)
SIGIFREDO	GOMEZ AMEZQUITA	ASESOR JURIDICO (invitado)
WILSON	ALVAREZ	CORDINADOR DE URGENCIAS(invitado)
EDDY	CARRILLO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Anexo de Asistencia: 1 Hoja



MACROPROCESO	Dirección
PROCESO	Gestión de calidad
SUBPROCESO	Gestión en planeación de la calidad
FORMATO	Actas de comités o reuniones

**Moderador:** Iris Adriana Mojica  
**Secretaria:** Laura Camila Molina

#### Agenda a tratar

1. Llamada a lista y verificación del quórum.
2. Lectura y aprobación del orden del día.
3. Aprobación del acta N° 17
4. Revisión de tareas pendientes.
5. Lectura de resumen y respuesta de descargos
6. Tareas.
7. Proposiciones y Varios

#### DESARROLLO

1. **Llamada a lista y verificación del quórum:** Se hizo llamada a lista de los integrantes del comité y se evidenció que están presentes 6 y 3 invitados (control interno-Coordinador de Urgencias y asesor jurídico) por lo cual hubo quórum para dar inicio al comité.
  2. **Lectura y aprobación orden del día:** se realiza la lectura del orden del día y la Dra. Laura Camila Molina (secretaria del comité) pregunta si se aprueba a lo que todos dicen que si es Aprobado.
  3. **Aprobación del acta N° 17:** el acta fue enviada a los correspondientes correos el día 23 de Octubre 2020 aprobada y firmada el acta.
  4. **Revisión de tareas pendientes:** se revisaron las tareas, se realizaron a cabalidad, quedando pendiente reunión por parte de calidad y representantes de las diferentes especialidades para poder trabajar en el protocolo de duelo
- Lectura de Instrumentos, clasificación y planes de mejora:**  
La Dra. Laura Camila Molina (trabajo social) inicia con el resumen de la apertura.

Para el Servicio de **URGENCIAS** se encontraron:

- \*1 Felicitación por el buen desempeño de médicos del servicio
- \*3 Quejas por la demora del servicio y 1 problema de ambulancia de un municipio\*\*\*se envió oficio al coordinador de urgencias sin respuesta.

Para el servicio de **RADIOLOGIA** se encontraron:

- \*1 queja falta de humanización por parte de la toma de tac, se envió oficio y se allega respuesta a la oficina.

Para el servicio de **CONSULTA EXTERNA** se encontraron:

- \*59 Felicitaciones por excelente servicio pediatría y auxiliares Marcela, Flor, Diana y Elena.
- \*5 quejas (3) de ellas por la demora en la atención de los especialistas (1) Falta de respeto el jefe Darío por la demora atención citología (1) contra la Maxilo pues no atendió a paciente por llegar tarde., se envía oficio al coordinador y allega respuesta
- \*1 sugerencia sobre la atención de los médicos que traten en ser mas puntuales.
- \*2 Felicitaciones por el excelente servicio prestado.

Para el servicio de **RECIEN NACIDOS** se encontraron:

- \*23 Felicitaciones con todo el personal que labora en ese servicio.

Para el servicio de **MEDICINA INTERNA** se encontraron:

- \*1 Felicitación con todo el personal del servicio
- \*1 queja por falta de humanización de una enfermera, se envía oficio jefe de enfermería sin respuesta.



MACROPROCESO	Dirección
PROCESO	Gestión de calidad
SUBPROCESO	Gestión en planeación de la calidad
FORMATO	Actas de comités o reuniones

Para el servicio de **GINECOLOGIA** se encontraron:

\***26 Felicitaciones** para todo el personal que labora en este servicio.

Para el servicio de **FACTURACION** se encontraron:

\***7 Quejas** se refieren a la falta de humanización, demora e información poco asertiva por parte de call center y cajas de facturación, se envía oficio a coordinación sin respuesta.

\***1 Sugerencia** para que salga la hora y el médico de la consulta para poder guiar al usuario.

Para el servicio de **VIGILANCIA** se encontraron:

\***2 Quejas** que hacen referencia al trato grosero de 2 vigilantes, Zafra y Barrera se les envía oficio y allegan respuesta con descargos.

Para el servicio de **FISIATRIA** se encontraron:

\***5 Felicitaciones** para el Dr. Hernández por excelente labor y buen ser humano.

Para el servicio de **SERVICIOS GENERALES** se encontraron:

\***1 Sugerencia** para las personas encargadas de limpieza de consultorio de Ecografías que sea más segura.


\***1 Felicitación** para la señora Mercedes su buen desempeño.

Para el servicio de **SIAU** se encontraron:

\***1 Felicitaciones** para Yaneth del Siau por su ayuda y tratar buscar solución a los problemas.

Eddy Carrillo auxiliar del Siau amplió las quejas y explicó que trámite se dio y las respuestas a las mismas, se aclararon todas las quejas, se invitó al Dr. Sigifredo Gómez (asesor jurídico) para poder aclarar el tema de la Dra. Luisa Fernanda Díaz (pediatra) quien solicitó un derecho de petición, el Dr. Sigifredo Gómez explica los términos de los cuales se debe contestar este derecho y dice que el Comité de peticiones, quejas y reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones "PQRDSF" del Hospital Regional de Sogamoso Empresa Social del Estado, en cumplimiento de las funciones previstas en el artículo 4 que modificó el artículo 6 de la Resolución N°1319 de 2014, en las sesiones efectuadas en el mes de septiembre y el 14 de octubre de 2020, se ocupó de quejas relacionadas con la atención a menores de edad (2), tal como lo demuestra el contenido de las actas N°16, N°17 y N°18, documentos que en virtud del precepto contenido en el artículo 7 de la Ley Estatutaria N°1581 de 2012, tiene reserva legal además en cuanto a la queja presentada la Dra. Luisa Díaz llama la atención únicamente por aspecto físico y puede haber afectado mentalmente al menor, la respuesta de la Dra. Luisa Fernanda Díaz (pediatra) no sufre la necesidad de la usuaria, la Dra. Iris Adriana Mojica (coordinadora de calidad) comenta que se conversó con un Psicólogo y que el profesional sugiere una consulta para hablar con el niño y saber el estado emocional del menor, no es posible cambiar la historia clínica del menor ya que es sistematizada, quedó como tarea pendiente por parte del Dr. Sigifredo Gómez la respuesta al derecho de Petición, a su vez se leyó otra queja de la Dra. Luisa Fernanda Díaz quien ya no trabaja en la institución y no se remite para respuesta.

La Dra. Sheyla Fanory Rincón Caicedo (gerente) dice que frente al compromiso de protocolo de atención de se estableció el 3 de Noviembre reunión con Pediatras y la Subgerencia Científica para el trabajo en equipo del tema, esto como plan de mejora para evitar y blindar al Hospital ante cualquier demanda o inconvenientes, hay que tener unos protocolos establecidos y que se cumpla de manera que se rijan al sistema que Hospital establezca.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		DIGO: D.GDC.GPC.FT.ACR-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 11/06/2019
			VERSION: 01
			Página 4 de 5
	MACROPROCESO	Dirección	
PROCESO	Gestión de calidad		
SUBPROCESO	Gestión en planeación de la calidad		
FORMATO	Actas de comités o reuniones		

En cuanto a la queja de la demora de la ambulancia en el área de urgencias, se invito al Dr. Wilson Álvarez (coordinador de urgencias) para que el sea el encargado de recibir y dar respuesta a las quejas relacionadas con el servicio, frente a esta queja La Dra. Sheyla Fanory Rincón Caicedo (gerente) dice que en conjunto con la secretaria de Salud e invitación a las IPS y ESE de los municipios se expusieron los problemas de las ambulancias y se determino que no es un problema local sino nacional y se acordaron compromisos de procedimientos y disminuir tiempos de espera para las ambulancias sobre todo de los municipios pues ellos cuentan con una sola ambulancia.

Eddy Carrillo (auxiliar del Siau) expone algunas falencias en cuanto al servicio de Facturación y consulta externa, entre ellas el cambio de turnos nuevamente de las personas encargadas de facturación, se había establecido que 3 de las colaboradoras con más agilidad quedarían en turno de 7:00 a 3:00 pm pues es la hora pico de atención, la Dra. Sheyla Fanory le dice al Dr. Diego Fuquen (subgerente Administrativo y Financiero) para que El a través de la empresa se encargue de ese tema.

Se expone también una barrera de atención y es la falta de fotocopiadora cerca para los usuarios ya que la devolución por copias se hace evidente en adultos mayores y gestantes, la Dra. Sheyla Fanory Caicedo dice que en este momento no se podría asumir un contrato y que además dentro del portafolio de servicios no se puede adquirir, el Dr. Sigifredo Gómez comenta el problema que había con el contrato anterior adquirido con el Hospital, la única opción sería una fotocopiadora en arriendo pero este año no se podría.


En cuanto a la demora en la atención de los médicos especialistas de consulta externa se evidencio que la programación de citas se realizaba desde muy temprano donde usuarios tendrían que esperar más de 2 horas para la atención, pero la llegada del medico estaba en la hora establecida para ellos la Dra Sheyla Fanory recomienda a Eddy Carillo que todo tipo de inconvenientes de llegadas tarde de médicos especialistas debe ser reportado y comentado a la Dra. Claudia García (subgerencia Científica) y que la persona encargada de programación de citas tenga en cuenta el horario del médico para realizar adecuadamente dicha programación.

También se plantea la posibilidad de que en la factura electrónica pueda verse el médico especialista para poder guiar al usuario en el momento de la consulta, queda pendiente por parte del Dr. Diego Fuquen (subgerente Administrativo y Financiero)

Queda establecido en el comité que cualquier queja que se encuentre para trabajador en misión debe enviarse a la empresa correspondiente con copia al coordinador del área para su respectivo trámite.

## 6. Tareas

COMPROMISOS	RESPONSABLES	FECHA INICIAL DEL COMPROMISO	FECHA DE ENTREGA
Respuesta a derecho de petición para Dra. Luis Fernanda Díaz	Dr. Sigifredo Gómez	3 Noviembre 2020	02 Diciembre 2020
Cambio de horario colaboradoras de cajas consulta externa	Dar. Diego Fuquen (subgerente administrativo y Financiero)	3 Noviembre 2020	02 Diciembre 2020

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓDIGO: D.GDC.GPC.FT.ACR-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CALIDAD		FECHA: 11/06/2019
	MACROPROCESO	Dirección	VERSION: 01
	PROCESO	Gestión de calidad	Página 5 de 5
	SUBPROCESO	Gestión en planeación de la calidad	
FORMATO	Actas de comités o reuniones		

SERVICIOS	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
RECIENTES NACIDOS	0	1	23
URGENCIAS	3	0	1
FACTURACION	7	0	0
CONSULTA EXTERNA	5	1	59
GINECOLOGIA	0	0	26
MEDICINA INTERNA	1	0	1
SERVICIOS GENERALES	0	1	1
FISIATRIA	0	0	5
PEDIATRIA	0	0	2
VIGILANCIA	2	0	0
RADIOLOGIA	1	0	0
HOSPITALIZACION 2 PISO	1	0	0
SIAU	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>119</b>

REGISTRO DE PQRSF POR CRITERIOS.

ITEM	ATRIBUTOS	No.	PORCENTAJE
A	Humanización y trato	10	50%
B	Oportunidad	10	50%
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

  
 IRIS ADRIANA MOJICA.  
 Presidente

  
 LAURA CAMILA MOLINA  
 Secretaria