

	<b>E.S.E. HOSPITAL NAZARETH</b>	FO-321-8 (3)	ELABORADO: GIT								
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y RESPUESTA A PQRSF TRIMESTRAL	ACTUALIZACION 02-2018	REVISADO: COMITÉ DE CALIDAD								
AÑO <u>2018</u>	TRIMESTRE <u>ABRIL - JUNIO</u>	APROBADO: CACM									
<b>OBJETIVO</b>											
Cada informe trimestral contiene las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas por la ESE Hospital Nazareth a través de los buzones de sugerencias, canales virtuales o presenciales en la oficina del SIAU y/o Calidad, con el objetivo de dar a conocer a la opinión pública el seguimiento y respuesta a las mismas.											
<b>RESULTADO PQRSF</b>											
Durante el segundo trimestre de 2018 se recibieron en la ESE Hospital Nazareth <b>13</b> PQRSF a través de los buzones de sugerencias, y <b>13</b> de manera personal en las oficinas del SIAU y Calidad, y <b>6</b> radicados ventanilla única de la institución.											
<b>CANALES DE RECEPCION</b>											
<table border="1"> <caption>CANAL DE RECEPCION</caption> <thead> <tr> <th>Canal</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Buzón</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>Personal</td> <td>41%</td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td>19%</td> </tr> </tbody> </table>				Canal	Porcentaje	Buzón	40%	Personal	41%	Otros	19%
Canal	Porcentaje										
Buzón	40%										
Personal	41%										
Otros	19%										
<b>CLASIFICACION DE PQRSF</b>											
TIPO DE PQRSF	TOTAL	PORCENTAJE									
PETICIONES	3	9.37%									
QUEJAS	23	71.87%									
FELICITACIONES	6	18.75%									
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>									
<b>ORIGEN DE LAS PQRSF</b>											
CLIENTE	TOTAL	PORCENTAJE									
EXTERNO	31	96.87%									
INTERNO	1	3.12%									
<b>DISTRIBUCION DE LAS PQRSF POR DEPENDENCIAS</b>											
SERVICIO	CANTIDAD	CAUSA									
Urgencias	1	Demora en la atención de urgencias									
	1	Negligencia médica para la atención de una gestante									
	3	Mala actitud del APH									
	1	Mala atención y desconocimiento para la atención del Médico de turno									
	1	Inconformidad por atención de APH y no por un médico									
	1	No adherencia a ruta de maltrato y violencia de género									
	1	Mala actitud de médico y auxiliar de enfermería en Irra									
Consulta externa	1	Solicita mejorar la puntualidad									
	1	Solicita se le asignen varias citas a la misma usuaria y no una cita por usuario									
	1	Solicita mejorar la atención a los niños									
	1	Desorden para la asignación de las citas									
	1	Felicita a Elizabeth Hincapie y a Claudia Calvo por su labor									
	6	Mala actitud del médico									
	1	Felicita al Dr. Castañeda por su labor									
	1	Negación del servicio por daño en el software									
	1	Felicita a Jenny Garzón y Javier Castro por la buena atención									
	1	Mala actitud de auxiliares de enfermería durante jornada de capacitación									
	1	Felicita al Dr. Arango por su carisma durante su atención									
	1	Felicitación a Jenny Cano por su atención									
	1	Negación del servicio por llegar tarde									
1	Sugiere mejorar el aseo de los baños										
1	Felicita a Juan Manuel Betancur por la buena atención										
Hospitalización	1	Demora en el traslado desde observación a hospitalización									
Facturación	2	Mala atención del facturador de urgencias									
<b>GESTION DE PQRSF</b>											
Todas las PQRSF fueron gestionadas y contestadas, algunas de ellas no han sido entregadas ya que dan los datos incompletos y ha sido imposible localizarlos, y otros usuarios refieren venir después a la ESE por su respuesta.											
<b>ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS</b>											
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Corre el horario de la primera consulta teniendo en cuenta la ronda médica</li> <li>* Asignar dos citas por solicitante</li> <li>* Retroalimentación al personal de facturación y personal médico</li> <li>* Evolucionar a los pacientes observados de manera oportuna</li> <li>* Entregar folletos de clasificación en Triage</li> <li>* Establecer un orden para iniciar la asignación de las citas</li> <li>* Revisión de GPC de embarazo, parto y puerperio</li> <li>* Cancelación periodo de prueba a funcionario</li> </ul>											
_____ GLORIA ISABEL TABA DE LOS RIOS Asesora de Calidad											
Original Firmado											
<b>POR UNA SALUD HUMANIZADA CON CALIDAD</b> Quinchia Rda, Carrera 9 No 1-90 tel (096) 35 63 145, 35 63 146, 35 63 360 Fax: Ext 112.											