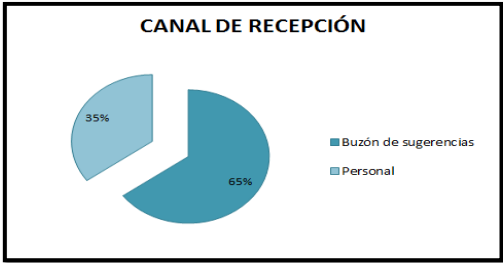
	E.S.E. HOSPITAL NAZARETH	FO-321-8 (3)	ELABORADO: GIT
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y RESPUESTA A PQRSF TRIMESTRAL	VERSION 2	REVISADO: COMITÉ DE CALIDAD
		ACTUALIZACIÓN 02-2018	APROBADO: CACM
AÑO <u>2018</u>		TRIMESTRE <u>ENERO - MARZO</u>	
OBJETIVO			
Cada informe trimestral contiene las Peticiones, quejas, 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.			
RESULTADO PQRSF			
Durante el primer trimestre de 2018 se recibieron en la ESE Hospital Nazareth 13 PQRSF a través de los buzones de sugerencias, y 7 de manera personal en las oficinas del SIAU y Calidad.			
CANALES DE RECEPCION			
			
CLASIFICACION DE PQRSF			
TIPO DE PQRSF	TOTAL	PORCENTAJE	
QUEJAS	16	80%	
FELICITACIONES	2	10%	
PETICIONES	2	10%	
SUGERENCIAS	0	0%	
RECLAMOS	0	0%	
TOTAL		100%	
ORIGEN DE LAS PQRSF			
CLIENTE	TOTAL	PORCENTAJE	
EXTERNO	19	95%	
INTERNO	1	5%	
DISTRIBUCION DE LAS PQRSF POR DEPENDENCIAS			
SERVICIO	CANTIDAD	CAUSA	
Urgencias	1	Queja por reconsulta por la misma causa que termina en remisión a segundo nivel	
	1	Mala atención del médico	
Consulta externa	2	Queja por clasificación en el triage	
	1	Paciente que pierde la cita por llegar tarde	
	2	Mala atención por el personal médico	
	4	Demora en la atención	
	1	Queja por dificultad para acceder a una cita	
	1	Usuario que solicita más sillas en las salas de consulta externa	
	1	Queja por negación del servicio de odontología, la usuaria no se encuentra afiliada a Seguridad Social	
	2	Mala atención por el personal de facturación	
Hospitalización	1	Felicita a la responsable del hogar de paso por su buena atención.	
	1	Felicitación de usuario por la buena atención con su abuelo	
	1	Queja por uso del celular por parte de una auxiliar de enfermería	
Facturación	1	Queja hacia conductor que no entrega correspondencia enviada a Pereira	
GESTION DE PQRSF			
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.			
ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS			
<ul style="list-style-type: none"> * Revisión de GPC con el personal asistencial * Asignar citas por teléfono * Reinducción al personal de facturación * Actualización del Software en todos los computadores 			
GLORIA ISABEL TABA DE LOS RIOS Asesora de Calidad			
Original Firmado			
POR UNA SALUD HUMANIZADA CON CALIDAD Quinchía Rda, Carrera 9 No 1-90 tel (096) 35 63 145, 35 63 146, 35 63 360 Fax: Ext 112.			