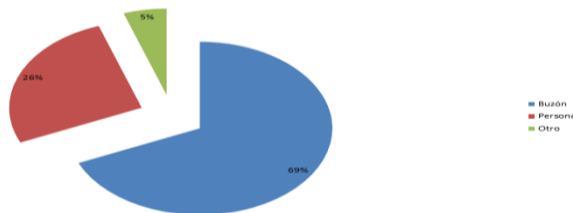
	E.S.E. HOSPITAL NAZARETH	FO-321-8 (3)	ELABORADO: GIT								
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y RESPUESTA A PQRSF TRIMESTRAL	ACTUALIZACION 02-2018	REVISADO: COMITÉ DE CALIDAD								
AÑO <u>2018</u>	TRIMESTRE <u>JULIO - SEPTIEMBRE</u>	APROBADO: CACM									
OBJETIVO											
Cada informe trimestral contiene 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 segundo trimestre de 2018 se recibieron en la ESE Hospital Nazareth 13 PQRSF a través de los buzones de sugerencias, y 5 de manera personal en las oficinas del SIAU y Calidad, y 1 en canal virtual.											
CANALES DE RECEPCION											
CANAL DE RECEPCIÓN											
 <table border="1"> <caption>Datos del Gráfico de Canales de Recepción</caption> <thead> <tr> <th>Canal</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Buzón</td> <td>69%</td> </tr> <tr> <td>Personal</td> <td>26%</td> </tr> <tr> <td>Otro</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>				Canal	Porcentaje	Buzón	69%	Personal	26%	Otro	5%
Canal	Porcentaje										
Buzón	69%										
Personal	26%										
Otro	5%										
CLASIFICACION DE PQRSF											
TIPO DE PQRSF	TOTAL	PORCENTAJE									
PETICIONES	0	0.00%									
QUEJAS	12	63.15%									
FELICITACIONES	7	36.84%									
TOTAL	19	100%									
ORIGEN DE LAS PQRSF											
CLIENTE	TOTAL	PORCENTAJE									
INTERNO	0	0%									
EXTERNO	19	100%									
DISTRIBUCION DE LAS PQRSF POR DEPENDENCIAS											
SERVICIO	CANTIDAD	CAUSA									
Urgencias	4	Mala atención del médico de turno									
	1	Referencia a IPS inadecuada según la paciente									
	1	Felicitación a médicos y enfermeras por la atención de dos									
	1	Felicitación a Nora Florez y Sofia Muriel por su buena atención									
	1	Felicitación a Juan Carlos Acevedo por su labor									
Consulta externa	2	Demora en la atención									
	1	Mala actitud de medico asignado									
	1	Negación del servicio en Ginecología por prioridad con las gestantes									
	1	Felicitación al Dr Arano por la orientación con un menor de edad									
	1	Felicitación al Dr Castro por la buena atención en control de riesgo cardiovascular									
Hospitalización	1	Felicitación para todo el personal por el mejoramiento continuo									
	1	Felicitación y agradece la labor de la señora del Hogar de Paso									
Facturación	1	Desacato de ordenes médicas por una auxiliar de enfermería									
	2	Mala actitud de auxiliar de enfermería									
Facturación	1	Facturación a EAPB que no corresponde a la del usuario									
	1	Facturación a EAPB que no corresponde a la del usuario									
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"> * Corre el horario de la primera consulta teniendo en cuenta la ronda médica * Asignar dos citas por solicitante * Retroalimentación al personal de facturación y personal médico * Evolucionar a los pacientes observados de manera oportuna * Entregar folletos de clasificación en Triage * Establecer un orden para iniciar la asignación de las citas * Revisión de GPC de embarazo, parto y puerperio * Cancelación periodo de prueba a funcionario 											
_____ GLORIA ISABEL TABA DE LOS RIOS Asesora de Calidad											
Original Firmado											
POR UNA SALUD HUMANIZADA CON CALIDAD <i>Quinchía Rda, Carrera 9 No 1-90 tel (096) 35 63 145, 35 63 146, 35 63 360 Fax: Ext 112.</i>											