



Buzón de Sugerencia y Felicitaciones

Informe de Buzón de Sugerencia y Felicitaciones del
Hospital Regional Magdalena Medio

Abril 2016



Hospital Regional Del Magdalena Medio

Elaborado por:
Danny De Oliveira
Auxiliar SIAU

E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO

Carrera 17 N° 57-119 Pueblo Nuevo
Barrancabermeja - Santander
Código Postal: 687031

INFORME DE BUZÓN DE SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Contexto Institucional

El Sistema de Información y Atención al Usuario (**SIAU**) es un espacio donde el ciudadano y sus organizaciones participan en el mejoramiento de la prestación y atención de los servicios de salud.

Partiendo de este concepto se toma la participación como forma de expresión de necesidades y percepción, de tal forma se crean estrategias de acción para recolectar información y se establece el uso de herramientas como el Buzón de Sugerencias para conocer la percepción del servicio por parte de los usuarios, basado en la sugerencia, recomendaciones y felicitaciones generados por estos.

Objetivo	Disponer de un mecanismo de identificación de sugerencias y felicitaciones, que permitan a la ESE Hospital generar acciones preventivas e incentivos acorde con la percepción de los servicios por parte de los usuarios.
Alcance	Desde el diligenciamiento de la Sugerencia o felicitación por parte de los usuarios, la consolidación y presentación al Comité de Ética Hospitalaria del consolidado mensual, hasta el seguimiento a las acciones generadas y cierre de las mismas.
Responsable	Coordinador de SIAU
Herramienta	5 Buzón de sugerencias, ubicados en los siguientes puntos: Urgencias, Facturación, Hospitalización Medicina Interna, Hospitalización Ginecología y Consulta Externa.
Población Objeto	Usuarios Asistentes a la E.S.E Hospital Regional Magdalena Medio.

1-Procedimientos

- Elaborar cronograma de apertura de buzones anual
- Socializar el cronograma en el comité de ética y la asociación de usuarios de la E.S.E HRMM en el mes de diciembre del año inmediato anterior.
- Realizar apertura de buzones semanal y registrar en el Acta de apertura.
- Debe realizarse en compañía de un representante de la asociación de usuarios y el asesor de control interno.

- Registrar en el formato de Seguimiento a Sugerencias y Felicitaciones dando número de radicado a cada registro de buzón, analizar y describir para generar informe mensual.
- Elaborar planes de mejoramiento, acciones preventivas o remitir felicitaciones a la oficina de Talento Humano para la gestión que aplique.
- Realizar seguimiento a las acciones y cerrarlas.
- Presentar en Comité de Ética los informes mensuales, el seguimiento a las acciones o planes generados y el estado de las mismas (Abiertas o cerradas).

2-Resultados

A continuación se refieren los resultados obtenidos en el periodo de Abril de 2016 correspondiente al número de sugerencias y felicitaciones recibidas.

La apertura de los buzones de sugerencias fue coordinada con control interno, representante de asociación de usuarios, trabajadora social, psicóloga y auxiliar SIAU, dichas aperturas se realizaron en las siguientes fechas: 07, 14, 21 y 28 de Abril del año 2016

A. Apertura de Abril 07 :

- **Sugerencias**

De: **Rodolfo Díaz**

1. "Tener dos médicos internistas en el hospital para descongestionar, los usuarios días no ser descortés con los médicos porque el gerente es una persona muy grosera y no se deja hablar es muy grosero e irrespetuoso"

De: **Carlos Julio Sánchez**

2. "Debe haber en el hospital magdalena medio dos médicos internistas de cardiólogo, cirujano, ginecólogo de todas las enfermedades que se presenta en el ser humano para tener éxito en el usuario y descongestionar el Hospital"

De: **María Holguín Arenas**

3. "Que por favor atiendan a la hora que a uno lo citan, soy una persona de 68 años y siempre me citan a las 2:00pm por ejemplo y lo atienden después de tres horas o más; soy una persona con muchos problemas de salud. Por su atención prestada gracias."

De: **Elisa Contreras**

4. "Por favor atiendan los pacientes a la hora acordada porque ponen las citan sea cual sea a las 7 u 8 y son las 11:30 y todavía esta los pacientes esperando que los llamen. Eviten negligencias médicas."

- **Quejas/Reclamos**

De: **Luz Marina López**

5. "Yo Luz Marina hija de la señora, Carmen Alicia paciente que tiene días hospitalizada me siento afectada por el mal servicio que me le han dado a mi madre empezando porque no me quieren bañar sino limpiarla y mi madre o cualquier otra persona requiere del baño, hoy siendo las 10:00am de la mañana no me la bañaron a pesar de que les pido el favor de colaborarme en vista de eso yo la lleve al baño y se me cayó se hizo un chibolo y la médica de turno no fue capaz de auxiliarme porque ni siquiera me examino lo que hizo fue renegar y decir que ella no tenía que ver con eso. Señores por favor quiero que me colaboren para que no siga ocurriendo esto a pacientes. Muchas gracias y Dios me le pague por ayudarme con mi madre"

De: **Fabio Peñaloza Espinosa**

6. "El servicio con el internista muy malo citan dos personas, una hora exacta para una cita son las 5 de la tarde y no se han atendido a las personas y una señora tenia cita a las 3:00pm, son las 5:00pm y no la han atendido todo es una falta de respeto"

- B. Apertura del 14 de abril no se encontró ningún formato
- C. Apertura del 21 de abril no se encontró ningún formato
- D. Apertura del 28 de abril no se encontró ningún formato.

Nota: Según manual de proceso SIAU establecido por Gestión de Calidad en algunos casos no será posible dar trámite de Quejas debido a que estas no cuentan con los requisitos mínimos exigidos.

ANEXO

**Tabla 1. Resumen de PQRS
Abril 2016**

Se recibieron cuatro sugerencias a lo largo de este periodo mediante los buzones de sugerencias y felicitaciones de acuerdo con la clasificación a continuación.

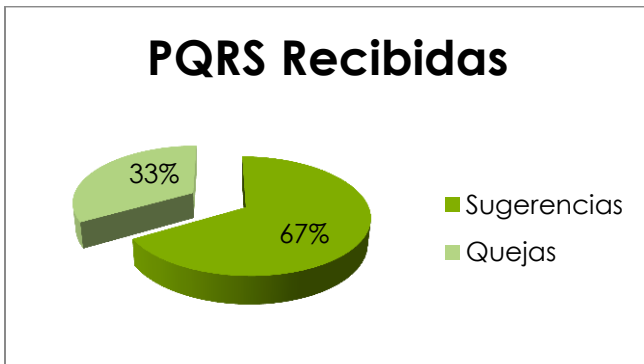
PERIODO	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	QUEJA/RECLAMO	OTRO
07/04/16	0	4	2	0
14/04/16	0	0	0	0
21/04/16	0	0	0	0
28/04/16	0	0	0	0
TOTAL	0	4	2	0



**Tabla 2. Sugerencias y Queja
Abril 2016**

Se recibió 2 queja y 4 sugerencias a lo largo de este periodo de acuerdo con la clasificación a continuación.

Sugerencias Recibidas	Quejas Recibidas
4	2



Acciones Realizadas

013-16	7	4	2016	"Que por favor atiendan a la hora que a uno lo citan, soy una persona de 68 años y siempre me citan a las 2:00pm por ejemplo y lo atienden después de tres horas o más; soy una persona con muchos problemas de salud. Por su atención prestada gracias."	NA	x	Mencionar ante Comité de Ética Hospitalario para estudiar la posibilidad de nuevas contrataciones			x
				"Por favor atiendan los pacientes a la hora acordada porque ponen las citan sea cual sea a las 7 u 8 y son las 11:30 y todavía esta los pacientes esperando que los llamen. Eviten negligencias médicas."						x
				"Debe haber en el hospital magdalena medio dos médicos internistas de cardiólogo, cirujano, ginecólogo de todas las enfermedades que se presenta en el ser humano para tener éxito en el usuario y descongestionar el Hospital"						x
				"Tener dos médicos internistas en el hospital para descongestionar, los usuarios días no ser descortés con los médicos porque el gerente es una persona muy grosera y no se deja hablar es muy grosero e irrespetuoso"						x