



Diagnóstico del Plan de Mejoramiento

Análisis y Descripción de las Mejoras

Las quejas encontradas se socializaron con la coordinadora medica y/o líderes de procesos según la situación presentada con el fin de obtener una respuesta clara y oportuna sobre las novedades reportadas, de tal forma que permita tomar medidas que repercutan positivamente en la prestación del servicio, así mismo generar una respuesta clara y oportuna frente a la inconformidad del usuario mediante los canales de la oficina de SIAU , Buzón ubicado, Whatsap, y generar planes de mejora que permitan optimizar la prestación del servicio.

ASUNTO / QUEJA	TRATAMIENTO / QUE SE HA HECHO	PLAN DE MEJORAMIENTO
<p>"" Queja interpuesta por la Sra. Liz Mery Cadena identificada con cedula de ciudadanía 1085173823 el día acerca de la actitud grosera por parte del médico en turno en el servicio de urgencias de ese mismo día y de la falta de indagación por parte del mismo de los antecedentes del paciente Boni José Cadena Padilla de 6 años de edad hijo de la usuaria"</p>	<p>Direccionada a la coordinadora medica</p>	<p>Programar actividades educativas y de sensibilización al talento humano sobre atención humanizada y buen trato. La situación fue resuelta, por parte de la gerencia de la E.S.E. la coordinadora medica y el Medico al Ofrecer una disculpa Formal al paciente haciendo la aclaración que en ningún momento se le irrespeto a la usuaria. Reiteramos nuestro compromiso en ofrecer una atención humanizada y con calidad a todos los usuarios que consultan a la ESE Hospital nuestra Señora del Carmen.</p>
<p>"Este es un comunicado para poner en conocimiento que la señora luz marina arcia de la calle 7 es un señora hipertensa con otras enfermedades la atendieron en casa le mandaron exámenes y jamás han querido formularla se llama al hospital no contestan la señora por es vulnerable no entiendo porque allá no están tomando medidas para cuidar a las personas vulnerables ante el covid 19 me encuentro en la ciudad de Bogotá necesito que le den pronta atención ya que la creatinina le salió alta y ella no está en capacidad de caminar hasta allá</p>	<p>Direccionada a la gerencia</p>	<p>La situación fue resuelta, por parte de la gerencia de la E.S.E. Ofreciendo los servicios de laboratorio clínico al lugar de domicilio del paciente y ofreciendo la asignación de la cita por Teleconsulta</p>

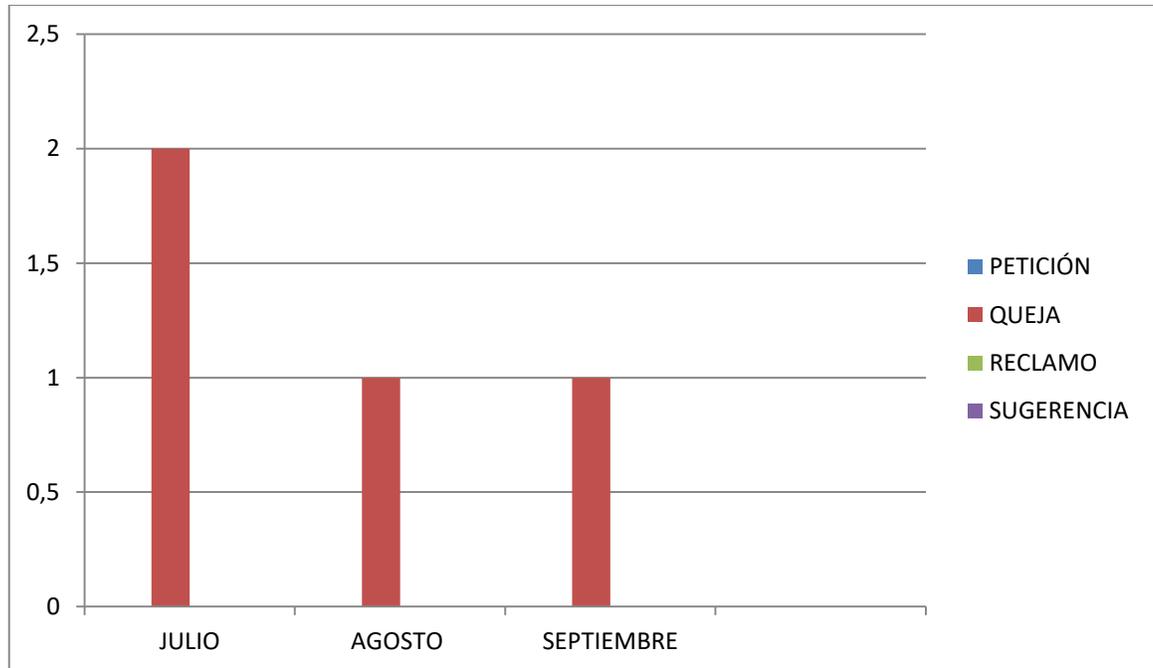


<p>muchas gracias espero me den pronta respuesta ella es un ser humano necesita atención</p>		
<p>"" Me dirijo en horas de la mañana al hospital para la realización de unos laboratorios clínicos ordenados por la Dra. Katty Ferreira a mi hijo en condición de discapacidad Boni José cadena rc. 1082351368, donde me dicen " no puedo tomar la muestra al niño porqué no trae tapaboca" yo intente explicarle el porqué mi hijo no usa tapabocas, porque mi hijo asfixia presentando los signos correspondiente (Morado). En vista de su actitud de la auxiliar y no buscar solución a la situación solicite la devolución de la orden la cual demoro en devolverla alegando que estaba ya facturada. Como no vi interés de parte de ella en colaborar, buscando la manera de prestar un buen servicio al menor tome la decisión de irme, y así mirar que hacer al respecto. Dejo ya en sus manos esta situación para que no se vuelva a repetir lo mismo con otros usuarios. Estaré atenta a la espera de su pronta respuesta.</p>	<p>Direccionada a la coordinadora medica</p>	<p>La situación fue resuelta, inmediatamente por parte de la gerencia de la E.S.E. al paciente, agendando el laboratorio al paciente de forma domiciliaria ya que es un niño con discapacidad</p> <p>Educar e informar al paciente por parte del profesional de salud que genera la atención sobre el protocolo de bioseguridad evitando la propagación del covid-19.</p>



Tabulación Estadística de Quejas y Reclamos

GRAFICA 1. RELACIÓN DE LAS PQRS DELTRIMESTRE



1. Tabulación de Gestantes

Establecer en un cuadro aparte el consolidado de los casos de PQRD relacionados con gestantes.

Por motivos de la emergencia de covid-19 No se han relacionado PQRD Relacionados con las gestantes

2. Acto de apertura del buzón de sugerencias(Adjunto en el documento del correo
3. Actas de Socializaciones a los usuarios (Adjunto en el documento del correo



4. Evidencias (fotografías, listado de asistencias y demás documentos al que haya lugar)

JULIO 30



14 DE AGOSTO





E.S.E HOSPITAL
Nuestra Señora del Carmen
NIT: 819002534-1





01 De septiembre







Octubre



5. Base de datos de los representantes de los comités ante la E.S.E



BASES DE DATOS DE LOS REPRESENTANTES DE LOS COMITES ANTE LA E.S.E NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN GUAMAL -MAGDALENA		
- Representante del comité de Ética	Si	Buscar archivo resolución 1726 del 19 de julio 2016
- Representante del comité científico	Na	Coordinadora medica
- Representante del comité administrativo ante la junta directiva	Na	
- Representante de los usuarios en la E.S.E	SI	EDILMA QUINTERO MORENO
- Representante de usuarios ante la junta directiva.	SI	JOSE TOMAS ALVARADO LASCARRO

8. Consolidado de PQRD correspondientes al trimestre. Deben anexar los formatos de las quejas debidamente diligenciado, documentos del usuario al igual que los soportes necesarios que evidencien el seguimiento y cierre de los casos.

NOTA: Se adjuntan formatos, uno en WORD y otro en EXCEL los cuales deben diligenciar referentes al tramite y seguimiento de las PQRD.