

FECHA: 28/06/2024

DATOS GENERALES

Lugar: DCSNS <input type="checkbox"/> SRS <input type="checkbox"/> Hospital <input checked="" type="checkbox"/> CPN <input type="checkbox"/>
*Nombre del lugar: Hospital Provincial San Bartolomé
Área: Departamento de Planificación y Desarrollo
Nombre de la Actividad: Seguimiento al plan de mejora CAF anterior
Código POA (Si aplica): 4.1.1.7.05

INTRODUCCIÓN

El Hospital Provincial San Bartolomé, elaboró la guía de autoevaluación CAF (versión salud) el día 17 de mayo del año 2024, la cual fue puntuada en el Sismap salud en el indicador 01. Gestión de recursos humanos, calidad y fortalecimiento institucional, sub-indicador 01.01 Autoevaluación CAF con una calificación de 100%. Esta Guía, emanó el plan de mejora CAF de las debilidades encontradas y áreas de mejora, este plan se elaboró posteriormente a la guía, dicho plan cuenta con un total de 9 actividades, con fecha de seguimiento durante todo el año 2024. En el Sub- indicador 01.02 Plan de mejora modelo CAF del Sismap Salud, está calificada con una puntuación de 80%.

OBJETIVO DEL INFORME

Desarrollar el seguimiento y el avance de las acciones de mejora en base al plan CAF del Hospital Provincial San Bartolomé

METODOLOGIA (Si aplica)

Descriptivo

DESARROLLO / HALLAZGOS

- 1- Evidenciar el aumento de la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización. En nuestras redes sociales publicamos e informamos para dar a conocer a los usuarios los servicios que brinda nuestro centro al igual que las actividades que se realizan. En nuestro centro promovemos los servicios que brindamos y actividades que se realizan mediante las redes sociales. 2- También promovemos los logros y avances que hemos alcanzados por medio de las redes sociales y en las Tv de manera interna en el centro.
- 2- Desarrollar una apropiada socialización de las actividades y evidenciar el alcance de los objetivos estratégicos mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas y demográficas; factores globales. 1- Realizamos reuniones previo a la celebración de semana santa para dar respuesta.
- 3- Evidenciar el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo de estrategias y la planificación del centro. 1- En nuestro centro se implementó los buzones de quejas y sugerencias, en donde se hace un levantamiento semanalmente de las actas de aperturas de los buzones. Dichos reportes son socializados en las reuniones del comité de calidad en busca de mejoras continuas.

- 4- Planificar las actividades formativas de atención al usuario, conflictos de interés para capacitar a nuestro personal. 1- En el plan de capacitaciones del 2024 de nuestro hospital se incluyó el taller de servicio al cliente el cual es dirigido al personal de atención al usuario y facturación para mejorar la calidad y competencia de nuestros colaboradores.
- 5- Garantizar una adecuada accesibilidad física al edificio de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y pacientes. 1- En nuestro centro se implementó la señalización de los parqueos de los médicos, director, administradora y financiera y así poder garantizar la accesibilidad física al edificio.
- 6- Garantizar una adecuada participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. 1- En el comité de calidad se socializan y tratan las quejas de los buzones con todos los miembros para tomar en cuenta al usuario en la toma de decisiones y en busca de mejoras continuas.
- 7- Implementar el seguimiento a las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad. 1- El departamento de atención al usuario en conjunto con el departamento de planificación y desarrollo en el mes de junio 2024 elaboraron un plan de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción, el cual cuenta con un total de 3 actividades. 2- El comité encargado del levantamiento y tratamiento de las quejas, luego de abrir los buzones llena el acta de apertura trata las quejas en el comité y da respuesta al usuario en un periodo no mayor a 15 días laborables.
- 8- Garantizar la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social de nuestros colaboradores. 1- En nuestro centro en el mes de febrero de este año 2024 realizamos una Jornada Quirúrgica pediátrica en beneficio de la comunidad. También se realizó en este año una Jornada Quirúrgica de otorrinolaringología y una campaña de salud mental.
- 9- Realizar levantamiento de la cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios, con el objetivo de motivar a nuestro personal. 1- Se realiza de manera correcta el llenado de la matriz de quejas y sugerencias y el levantamiento de la cantidad de quejas sugerencias y felicitaciones. 2- A partir de enero este año 2024, hemos recibido un total de 10 quejas, 1 sugerencia y 1 felicitaciones.

RESULTADOS / CONCLUSIONES

En el seguimiento al plan de mejora institucional se tenían 9 actividades programada durante todo el año 2024, de las cuales hasta el momento hemos ejecutamos un total 8, representando un 88.88%. Se mantiene el seguimiento y la supervisión a las actividades que se pretenden ejecutar a lo largo del año 2024. En este mes de mayo se realiza el primer informe de seguimiento al plan de mejora CAF 2024, en donde se detalla y evidencia el nivel de cumplimiento que hemos alcanzado de las actividades plasmada en dicho plan.

Se describe las actividades o acciones ejecutadas tales como:

- 1- La promoción de eventos, logros y avances interna y externa.
- 2- Reunión Previo a Semana Santa,
- 3- Apertura de Buzones de quejas y sugerencias de manera semanal y socialización en el comité de calidad,
- 4- Incluir en el plan de capacitación 2024, talleres de servicio al cliente y manejo de conflicto.
- 5- Señalización de parqueo de Director, Administradora, Financiera y Médicos.
- 6- Socializar y tratar las quejas de sugerencias en el comité de calidad.



Formulario de Informe

DPD-FO-013

Fecha de Aprobación: 20/2/2023

- 7- Dar respuestas oportunas a los usuarios que se quejan en los buzones y sugerencias en un periodo menor a 15 días laborables,
8- Realizar actividad de responsabilidad social (operativo médico).
9- Llenar correctamente la matriz de los buzones de quejas y sugerencias y realizar levantamiento de cantidad de quejas, sugerencias y felicitaciones.

RECOMENDACIONES

Se recomienda dar seguimiento al tiempo establecido en el plan de acción de las actividades.

ANEXOS (si aplica)

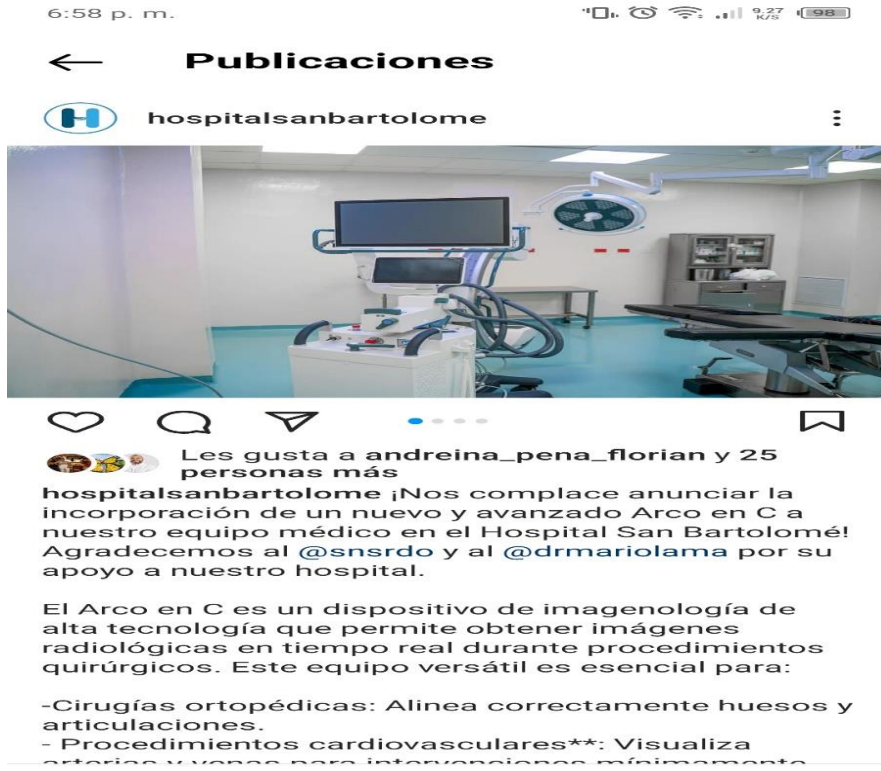
Evidencias en Documento Word

Instrucciones de llenado:

*Indique nombre del lugar: Este campo sólo aplica para SNS, Hospital y CEM.



1- Actividades, Logros y Avances.



6:59 p. m.

📶 🔋 98%

← **Publicaciones**

 **hospitalsanbartolome**



📍 **Dr Francisco J. Feliz Rubio**
Director del HSB

📌

Les gusta a **luisgonzalez54738** y 79 personas más

hospitalsanbartolome ✨ Únete a nosotros en este mes de enero para ser parte de un evento histórico en el Hospital Provincial San Bartolomé de Neyba. El Servicio Nacional de Salud y la Sociedad Dominicana de Cirugía Pediátrica realizarán un Gran Operativo Quirúrgico Pediátrico, abordando condiciones como fimosis, hernia inguinal, hidrocele, criptorquidea, hernia umbilical, hernia epigástrica, anquiloglosia y quiste del cordón.

🙏 Estamos comprometidos con la salud infantil. Si conoces a alguien que pueda beneficiarse, comparte esta información. Juntos, podemos marcar la diferencia.

💙 Sé parte de este cambio en la vida de nuestros



2:56 p. m.

📶 🔋 14%

← **Publicaciones**

 **hospitalsanbartolome**
Hospital Provincial San Bartolomé Neyba



PREMIOS
PROGRAMA DE DESEMPEÑO SNS 2024
MEJOR DESEMPEÑO HOSPITALARIO PROVINCIAL

	1ER LUGAR HOSPITAL PROVINCIAL DR. ELIO FIALLO
	2DO LUGAR HOSPITAL PROVINCIAL SAN BARTOLOMÉ
	3ER LUGAR HOSPITAL DR. ÁNGEL CONTRERAS



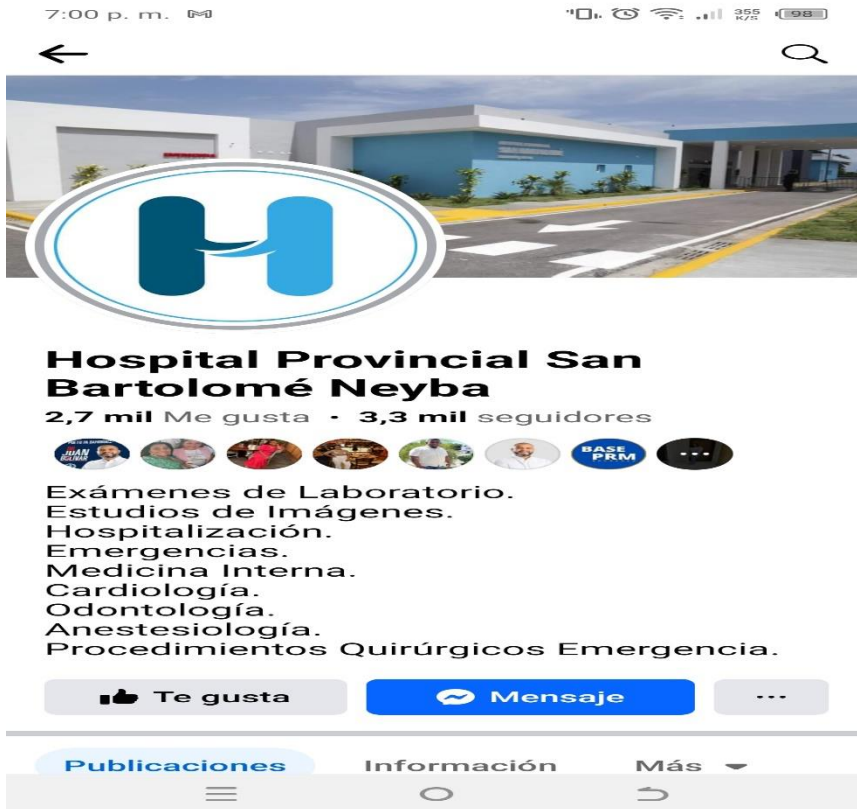
📌

Les gusta a **raymeldavid** y 29 personas más **hospitalsanbartolome** ¡En hora buena! 🙏

Nos enorgullece anunciar que el Hospital Provincial San Bartolomé ha obtenido el segundo

Tel.: 809-527-3308 • Email.: hpsanbartolome@gmail.com
C/ Eduardo Alonso Pérez Jiménez No. 1, Esq. 27 de Febrero, Santa Cruz, Neyba,
Provincia Bahoruco, República Dominicana





Tel.: 809-527-3308 • Email.: hpsanbartolome@gmail.com
 C/ Eduardo Alonso Pérez Jiménez No. 1, Esq. 27 de Febrero, Santa Cruz, Neyba,
 Provincia Bahoruco, República Dominicana

6:59 p. m.

📶 🔋 98%

← Publicaciones



hospitalsanbartolome



Les gusta a andreina_pena_florian y 25 personas más

hospitalsanbartolome ¡Nos complace anunciar la incorporación de un nuevo y avanzado Arco en C a nuestro equipo médico en el Hospital San Bartolomé! Agradecemos al @snsrdo y al @drmariolama por su apoyo a nuestro hospital.

El Arco en C es un dispositivo de imagenología de alta tecnología que permite obtener imágenes radiológicas en tiempo real durante procedimientos quirúrgicos. Este equipo versátil es esencial para:

- Cirugías ortopédicas: Alinea correctamente huesos y articulaciones.
- Procedimientos cardiovasculares****: Visualiza arterias y venas para intervenciones mínimamente**



7:00 p. m.

📶 🔋 98%

← Publicaciones



Les gusta a luisagonzalez54738 y 79 personas más

hospitalsanbartolome ✨ Únete a nosotros en este mes de enero para ser parte de un evento histórico en el Hospital Provincial San Bartolomé de Neyba. El Servicio Nacional de Salud y la Sociedad Dominicana de Cirugía Pediátrica realizarán un Gran Operativo Quirúrgico Pediátrico, abordando condiciones como fimosis, hernia inguinal, hidrocele, criptorquidea, hernia umbilical, hernia epigástrica, anquiloglosia y quiste del cordón.

🥰 Estamos comprometidos con la salud infantil. Si conoces a alguien que pueda beneficiarse, comparte esta información. Juntos, podemos marcar la diferencia.

💙 Sé parte de este cambio en la vida de nuestros pequeños pacientes. ¡Te esperamos en el Hospital San Bartolomé de Neyba!

#SaludInfantil #OperativoQuirurgico
#CirugiaPediátrica #HospitalSanBartolomeNeyba
#SNS_RD

Ver los 4 comentarios
10 de enero · Ver traducción



Tel.: 809-527-3308 • Email.: hpsanbartolome@gmail.com
C/ Eduardo Alonso Pérez Jiménez No. 1, Esq. 27 de Febrero, Santa Cruz, Neyba,
Provincia Bahoruco, República Dominicana



2- Reunión de preparativos de Semana Santa.

SNS SERVICIO NACIONAL DE SALUD		Formulario Acta de Reunión DCG-FO-002 Versión: 01 Fecha de Aprobación: 20/09/2023	
Reunión con el comité hospitalario de emergencias y desastres para preparar el operativo de semana santa comité de emergencias.			Fecha: 26/ Marzo / 2024
Área o Departamento:		Emergencias Médicas	
Hora de Inicio:	10:00 AM	Hora de Término:	12:30 PM
Lugar:	Hospital Provincial San Bartolomé		
TEMAS DE AGENDA			
Reunión con el comité hospitalario de emergencias y desastres para preparar el operativo de semana santa comité de emergencias. 1.1.5.1.05			
Revisión de Acta Anterior: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/>			
DETALLES DE LA REUNIÓN			
<p>En nuestro encuentro para la socialización del plan hospitalario emergencias ante el operativo de semana santa 2024</p> <p>En nuestra reunión puntualizamos la importancia de la socialización del plan de emergencia ante el comité, recordando que quienes integramos el comité de emergencia tenemos la responsabilidad de la ejecución del plan y somos parte de la cadena de llamadas antes posibles eventos que puedan ocurrir durante la semana festiva de semana santa 2024 que atenten la capacidad resolutoria del hospital.</p> <p>Coordinación de Preparación Operativo Semana Santa</p> <p>La prevención y la preparación para las situaciones de emergencias y desastres en cada una de nuestras salas de emergencias, es una tarea que corresponde a una exclusiva atención y ella conlleva la responsabilidad de implementar medidas a fin de mitigar los efectos adversos y ofrecer una respuesta oportuna.</p> <p>Por recomendación del SNS/SRSEN socializamos las directrices para el operativo de semana santa.</p> <p>Directrices Para el operativo Semana Santa 2024. Servicio Regional Enriquillo.</p> <p>Desde el miércoles 27 de marzo 2024 quedan activados los comités y planes de emergencias y desastres, para el Servicio Regional, Centros de Salud y CRUE.</p> <p>Fecha de inicio: jueves 28 de marzo 2024, Hora 12:00 PM.</p> <p>Fecha de cierre: Domingo 31 de abril 2024, Hora 6:00 PM.</p> <p>Cada sala de emergencias médicas de la red Enriquillo a través de la dirección médica y encargado de sala de emergencias, deben asegurar que los cortes para la carga de la data con las 5 variables COE correspondientes se realicen dos veces al día, a las 5:00 PM y a las 5:00 AM.</p>			

Periodo de duración: 4 días.

Variables COE: Intoxicación alcohólica, intoxicación alcohólica en menores de edad, intoxicación alimentaria, accidentes de tránsito, asfixia por inmersión.

Comunicación: el único vocero oficial del operativo es el centro de operaciones de emergencias y su dirección (favor no emitir ninguna información a la prensa sobre el operativo Semana Santa 2024).

Las informaciones deben darse por las vías correspondientes.

Revisión de la planta física de los hospitales y centros de primer nivel ubicados cerca de balnearios

Organización del personal hospitalario en brigadas, instrucciones al personal prestador de servicios de salud, abastecimiento de combustible para la planta generadora de electricidad, revisión de cisterna, abastecimiento de agua potable.

Garantizar abastecimiento de medicamentos e insumos en los establecimientos de salud y sus salas de emergencias.

Cada centro hospitalario a través de dirección de centro y encargado de seguridad hospitalaria, deberá reforzar la seguridad de los centros de salud para garantizar la integridad de los usuarios y del personal de salud, así como la infraestructura hospitalaria.

Establecer y controlar las medidas de bioseguridad y control de infecciones en los centros de salud hospitalarios y centros de primer nivel de atención.

Traslados Sanitarios:

Coordinación entre los Centros Hospitalarios de la red Enriquillo, garantizando el recibimiento oportuno del caso a derivar.

Coordinación con el Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres de la región Enriquillo para movilización de las unidades para garantizar los traslados.

Garantizar la viabilidad de las flotas para la correcta comunicación de las redes.

El Hospital Provincial San Bartolomé de acuerdo a lo sugerido está en la capacidad de dar respuesta a las eventualidades que se presente en la provincia, además de tener comunicación efectiva con las instituciones correspondiente como la DAEH, PGR, CONANI, SRS, SNS, DPS, COE, Bomberos, y cualquier otra institución tanto pública como privadas.

	Acuerdo / Compromiso	Responsable	Plazo de Ejecución	Logrado	
				SI	NO
1.	Hacer un levantamiento de las posibles necesidades del hospital.	Enc. salas de emergencias de HPSB/ Director médico HPSB.	1 Semana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Cumplir con las Recomendaciones dadas en esta acta de reunión y las directrices para el operativo de semana santa.	Director HPSB/ Enc salas de emergencias de HPSB/ Comité de emergencias.	Continuo durante el asueto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Cumplir con el registro de datos en el Sitrep.	Encargados de emergencia HPSB	Continuo durante el asueto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Convocados o Representantes	Asistió		No Asistió		Firma
		SI	No	J	NJ	
1.	Francisco Feliz Rubio - Director	SI <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>[Firma]</i>
2.	Michelle Pérez- Administradora	SI <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>[Firma]</i>
3.	Zobeida Sena - Encargada de Enfermería	SI <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.	Eliana Medina - Encargada de Emergencias Médicas	SI <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>[Firma]</i>
5.	Victoria Herasme - Encargada de Laboratorio	SI <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>[Firma]</i>
6.	Jaime Peña Florián - Encargado de Planificación y Desarrollo	SI <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>[Firma]</i>
7.	Diogenis Rivas - Encargada de Medicina Familiar/ Internamiento	SI <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8.	Andreina Peña Florián - Encargada de RRHH	SI <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>[Firma]</i>
9.	Rommel Rodríguez - Encargada de Rayos X	SI <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>[Firma]</i>
10.	Mariel Gómez - Encargada de Gineco-Obstetricia	SI <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11.	Ramona Burgos - Encargada de Sonografías	SI <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>[Firma]</i>
12.	Celeste Labour Peña - Encargada de Internamiento	SI <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>[Firma]</i>
13.	Raisa Santana - Encargada de Cirugía	SI <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>[Firma]</i>
14.	Mario Acosta - Encargada de Seguridad	SI <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>[Firma]</i>

J= Justificada, NJ= No justificada



Formulario Acta de Reunión
 DCC-FO-002 Versión: 01
 Fecha de Aprobación: 20/09/2023

Coordinador de la Reunión:	Vicente Noble
Relator:	Francisco Feliz Rubio



Lista de Participación para Actividades
 DCC-FO-001 Versión: 06
 Fecha de aprobación: 22/04/2023



Nombre de la Actividad: Reunión con el comité hospitalario de emergencias y desastres para preparar el operativo de semana santa comité de emergencias.

Área Responsable: DEPARTAMENTO DE EMERGENCIAS Fecha: 26/3/2024

Modalidad de la Reunión: Virtual Presencial Hora: 10:00 A.M.

Lugar/Plataforma: HOSPITAL PROVINCIAL SAN BARTOLOMÉ

Participantes						
Nombre	Sexo (F/M)	Cédula (A solicitud)	Cargo	Institución/Dirección/Área	Firma	Correo Electrónico o Teléfono
Francisco J. Feliz Rubio	M	019-0053345	Director	HPSB	[Firma]	809-480-4329
Jaimé J. Pérez Vázquez	M	402-2205292-6	Enc.	Planificación y Gestión	[Firma]	809-439-0187
Darwin J. Peña Méndez	F	402-4457476-7	Analista	HPSB	[Firma]	829-959-9155
Rafael Rodríguez	M	022-0020507	Enc.	Doc. Y	[Firma]	829-2309450
Luisa J. Meléndez	F	022-0031155-9	Medico	A.S.B	[Firma]	809-441-7822
Mario Acosta	M	022-0007341-9	Enc.	Seguridad	[Firma]	809-627-1402
Cher Victoria Hernández	F	022-0015006-1	Enc. Adm.	HPSB	[Firma]	809-729-2737
Michelle María	F	001-1721924-0	Enc. Adm.	HPSB	[Firma]	829-797-0475
Celeste María Lobero P.	F	022-0024594	Escritora	HOSP S B	[Firma]	829-930-5579
Andrés Prats	F	022-00344-9	Enc. Zoon	HOSP SB	[Firma]	849-865-9432
Carolina Cruz	F	0500375706	Enc. Zoon	HOSP SB	[Firma]	829-557-2822
Francisco J. Feliz Rubio	M	019-0053345	Director	HPSB	[Firma]	809-480-4329
Kaira Santana	F	022-003202-1	Enc. Zoon	HOSP SAN BARTOLOME	[Firma]	809-405-2469

*Instrucciones de llenado: - Coloque su cédula solo si el convocante lo requiere, en caso contrario colocar N/A.
 - Para las reuniones virtuales no será necesario completar el campo de firma.

Activar Wi





Tel.: 809-527-3308 • Email.: hpsanbartolome@gmail.com
C/ Eduardo Alonso Pérez Jiménez No. 1, Esq. 27 de Febrero, Santa Cruz, Neyba,
Provincia Bahoruco, República Dominicana



Tel.: 809-527-3308 • Email.: hpsanbartolome@gmail.com
C/ Eduardo Alonso Pérez Jiménez No. 1, Esq. 27 de Febrero, Santa Cruz, Neyba,
Provincia Bahoruco, República Dominicana







Tel.: 809-527-3308 • Email.: hpsanbartolome@gmail.com
C/ Eduardo Alonso Pérez Jiménez No. 1, Esq. 27 de Febrero, Santa Cruz, Neyba,
Provincia Bahoruco, República Dominicana



Tel.: 809-527-3308 • Email.: hpsanbartolome@gmail.com
C/ Eduardo Alonso Pérez Jiménez No. 1, Esq. 27 de Febrero, Santa Cruz, Neyba,
Provincia Bahoruco, República Dominicana





3- 1- Implementación de apertura y levantamientos de actas de buzones y sugerencias. 2- Socializar las quejas y sugerencias en el comité de calidad.

ABRIL QUEJAS Y SUGERENCIAS 2024 - Excel (Error de activa... Herramientas de tabla

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Diseño ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

G22

Nº	Hospital	Miembro del Comité	Tipo	Tema	Comentario o pregunta	Respuesta Propuesta/da	Fecha de Solicitud	Fecha de respuesta	Días Sencilla	Horas Sencilla	Estado	Red Sea
1	HOSPITAL SAN BARTOLOME	CAROLINA OUEVAS	BUZON	FELICITACIONES	PARA LAS OJIVAS DEL SERVICIO, EL MEJOR EQUIPO DE TRABAJO, RAPIDEZ EFICIENCIA Y AMABILIDAD.	AGRADECIMIENTO POR COMPARTIR ESTA SITUACION CON NOSOTROS. NOS CONTACTAMOS CON EL USUARIO EN ESTE DIA 22/04/2024 Y TRATAMOS SU QUEJA EN LA REUNION DEL COMITE DE CALIDAD EN BUENAS CONDICIONES.	22/04/2024	24/04/2024	0	0	Abierta La Persona Correda	Excluyente de sus actividades, en base a un informe
2	HOSPITAL SAN BARTOLOME	ANIAH PEREZ	BUZON	QUEJA	POR FAVOR DE NECESTITAS BIENLISTAS, MUCHOS PACIENTES POCO PERSONAL.	AGRADECIMIENTO POR COMPARTIR ESTA SITUACION CON NOSOTROS. NOS CONTACTAMOS CON EL USUARIO AL NUMERO DE CELULAR 309123456789 POR ESTE DIA 22/04/2024 Y TRATAMOS SU QUEJA EN LA REUNION DEL COMITE DE CALIDAD EN BUENAS CONDICIONES. SE SOLICITARA UN HOMERAMENTO DE MAS BIENISTAS AL SNS.	22/04/2024	24/04/2024			CERRADO	INA
3	HOSPITAL SAN BARTOLOME	EL PACIENTE HO ESPECIFICO	BUZON	QUEJA	SEÑORES AUTORIDADES, POR FAVOR EL TURNO DE ESPERA DEL PACIENTE DE ESPERA Y CUANDO EL PACIENTE ENTRA A LA CONSULTA YA TIENE LA PRACIONALIA POR HORAS A DOS.	NO PUDIMOS CONTACTARNOS CON EL USUARIO, YA QUE NO DEJO CONTACTO PARA CONTACTARNOS CON EL TRABAJADOR SU QUEJA EN LA REUNION DEL COMITE DE CALIDAD EN BUENAS CONDICIONES. SE SOLICITARA UN HOMERAMENTO DE MAS BIENISTAS AL SNS.	22/04/2023	24/04/2024			CERRADO	INA

Tel.: 809-527-3308 • Email.: hpsanbartolome@gmail.com
C/ Eduardo Alonso Pérez Jiménez No. 1, Esq. 27 de Febrero, Santa Cruz, Neyba,
Provincia Bahoruco, República Dominicana

FORMULARIO PARA APERTURA DE BUZONES DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
DSEC-FO-001 Versión: 01
Fecha de aprobación: 13/1/2018

Oficina/CEAS:
Hosp. Prov. San Bartolomé

Aperturado por:
Kater, Jaime, Davanny

Buzones Aperturados (ubicación):
Emergencia 0
Laboratorio 0
Hospitalización 0
Imagen 0
Pediatría (Internamiento) 0 y consulta 0

Fecha de Apertura:
Día: 1 Mes: 4 Año: 2024

Periodo de Recolección de Buzones:
del 1 de abril al 8

Cantidad de Formularios Encontrados:
0

Kater Y. Pérez M. *Kater Y. Pérez M.*
Encargado *Encargado*
Firma(Cargo) *Firma(Cargo)*

Jaime L. Pérez F. *Jaime L. Pérez F.*
Encargado Planificación *Encargado Planificación*
Firma(Cargo) *Firma(Cargo)*

Davanny Pérez M. *Davanny Pérez M.*
Analista Planificación *Analista Planificación*

FORMULARIO PARA APERTURA DE BUZONES DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
DSEC-FO-001 Versión: 01
Fecha de aprobación: 13/1/2018

Oficina/CEAS:
Hosp. Prov. San Bartolomé

Aperturado por:
Kater, Jaime, Davanny

Buzones Aperturados (ubicación):
Emergencia 0
Laboratorio 0
Hospitalización 0
Imagen 0
Pediatría (Internamiento) 0 y consulta 0

Fecha de Apertura:
Día: 8 Mes: 4 Año: 2024

Periodo de Recolección de Buzones:
del 8 al 15

Cantidad de Formularios Encontrados:
0

Kater Y. Pérez M. *Kater Y. Pérez M.*
Encargado *Encargado*
Firma(Cargo) *Firma(Cargo)*

Jaime L. Pérez F. *Jaime L. Pérez F.*
Encargado Planificación *Encargado Planificación*
Firma(Cargo) *Firma(Cargo)*

Davanny Pérez M. *Davanny Pérez M.*
Analista Planificación *Analista Planificación*

FORMULARIO PARA APERTURA DE BUZONES DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
DSEC-FO-001 Versión: 01
Fecha de aprobación: 13/1/2018

Oficina/CEAS:
Hosp. Prov. San Bartolomé

Aperturado por:
Kater, Jaime, Davanny

Buzones Aperturados (ubicación):
Emergencia 0
Laboratorio 2
Hospitalización 0
Imagen 0
Pediatría (Internamiento) 0 y consulta 1

Fecha de Apertura:
Día: 22 Mes: 4 Año: 2024

Periodo de Recolección de Buzones:
del 22 al 29 de abril

Cantidad de Formularios Encontrados:
3

Kater Y. Pérez M. *Kater Y. Pérez M.*
Encargado *Encargado*
Firma(Cargo) *Firma(Cargo)*

Jaime L. Pérez F. *Jaime L. Pérez F.*
Encargado Planificación *Encargado Planificación*
Firma(Cargo) *Firma(Cargo)*

Davanny Pérez M. *Davanny Pérez M.*
Analista Planificación *Analista Planificación*

FORMULARIO PARA APERTURA DE BUZONES DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
DSEC-FO-001 Versión: 01
Fecha de aprobación: 13/1/2018

Oficina/CEAS:
Hosp. Prov. San Bartolomé

Aperturado por:
Kater, Jaime, Davanny

Buzones Aperturados (ubicación):
Emergencia 0
Laboratorio 0
Hospitalización 0
Imagen 0
Pediatría (Internamiento) 0 y consulta 0

Fecha de Apertura:
Día: 29 Mes: 4 Año: 2024

Periodo de Recolección de Buzones:
del 29 de abril al 6 de mayo

Cantidad de Formularios Encontrados:
0

Kater Y. Pérez M. *Kater Y. Pérez M.*
Encargado *Encargado*
Firma(Cargo) *Firma(Cargo)*

Jaime L. Pérez F. *Jaime L. Pérez F.*
Encargado Planificación *Encargado Planificación*
Firma(Cargo) *Firma(Cargo)*

Davanny Pérez M. *Davanny Pérez M.*
Analista Planificación *Analista Planificación*

SNS Formulario de Quejas y Sugerencias

Nombre: *Arasm-hug* Teléfono: *809-923-1310*

¿Su opinión es importante para la mejora institucional y sus sugerencias pueden contribuir a mejorar los servicios? Sí No No sé No aplicable

MARCA TIPO DE ACCIÓN: Sugerencia Queja Reclamo Felicitación

Por favor de necesitara más de analista

Muchos paciente

Poco personal

RECOMENDAMOS ESTE LUGAR A TUS FAMILIARES Y AMIGOS? (Valora la respuesta del 0 al 10, siendo 0 Poco Probable y el 10 Muy Probable)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Esta información es estrictamente confidencial (Gracias por su valiosa colaboración)

SNS Formulario de Quejas y Sugerencias

Nombre: *Carolina Casero* Teléfono: *809-791-3112*

¿Su opinión es importante para la mejora institucional y sus sugerencias pueden contribuir a mejorar los servicios? Sí No No sé No aplicable

MARCA TIPO DE ACCIÓN: Sugerencia Queja Reclamo Felicitación

Para los chicos del servicio el mejor equipo de trabajo

Rapidez, eficiencia y amabilidad

José J. Florián
J. Zanardi

RECOMENDAMOS ESTE LUGAR A TUS FAMILIARES Y AMIGOS? (Valora la respuesta del 0 al 10, siendo 0 Poco Probable y el 10 Muy Probable)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Esta información es estrictamente confidencial (Gracias por su valiosa colaboración)

SERVICIO NACIONAL DE SALUD Formulario para apertura de buzón de quejas y sugerencias

DSEC-FO-001 Versión: 01
Fecha de aprobación: 13/1/2018

Oficina/CEAS: *Hosp. Prov. San Bartolomé*

Aperturado por: *Katrin Jaime, Danianny*

Buzones Aperturados (ubicación):
Emergencia
Laboratorio
Hospitalización
Imagenes
Pediatría (contaminación)

Fecha de Apertura: Día: *15* Mes: *4* Año: *2024*

Período de Recolección de Buzón: *Del 15 al 22*

Cantidad de Formularios Encontrados: *0*

Katrin y Poo M *Jaimé J. Pina F*
Encargada *Encargado planificación*
Firma(Cargo) Firma(cargo)

Danianny Pina U.
Analista planificación

Ejecución de las sesiones del Comité de Calidad del CEAS

Fecha: 28/ Febrero / 2024

Área e Departamento:		Planificación y Desarrollo
Hora de Inicio: 10:00 AM	Hora de Término: 12:30 PM	Lugar: Hospital Provincial San Bartolomé

TEMAS DE AGENDA

- Seguimiento a la Implementación del Sismap Salud.
- Seguimiento a los Indicadores Comprometidos en la Carta de Compromiso al Ciudadano (CCC).
- Lectura de los Buzones de Quejas y Sugerencias.

Revisión de Acta Anterior: SI No N/A

DETALLES DE LA REUNIÓN

- Dentro los CEAS que pertenecen a la región enriquillo nos encontramos en la posición no. 3 y a nivel nacional en la posición 8.



- En los IBOG 1, 2 y 4, nos mantenemos con buenos porcentaje 91.00, 89.66 y 90.50 % quedando en color verde. En el IBOG 3, con porcentaje de 40.55 %, quedando en color rojo.
- El departamento de planificación y desarrollo monitorea el cumplimiento a los indicadores que fueron comprometidos en la 2da versión de nuestra carta compromiso al ciudadano (CCC), fueron presentados a los integrantes de nuestro comité el resultado de este monitoreo correspondiente a los dos primeros meses del primer trimestre enero y febrero 2024. El porcentaje de cumplimiento a los indicadores comprometidos en dicho periodo son los presentados a continuación:

CONSOLIDADO MENSUAL 2024

Mes	Compromiso	Indicador	Indicador	Indicador	Indicador	Indicador	Indicador
Enero	85%	98.7%	98.7%	98.7%	98%	94.2%	100.0%
Febrero	85%	98.2%	98.2%	98.2%	98%	93.8%	99.8%
Marzo	85%						100.0%
Abril	85%						100.0%
Mayo	85%						100.0%
Junio	85%						97.7%
Julio	85%						85.9%
Agosto	85%						80.4%
Septiembre	85%						88.4%
Octubre	85%						99.4%
Noviembre	85%						100.0%
Diciembre	85%						100.0%

- Como en todas las reuniones de nuestro comité la encargada de atención al usuario dió lectura a los reportes de los buzones de quejas y sugerencias correspondiente al mes de Febrero 2024, los cuales fueron analizados en nuestro comité de calidad para tomar acciones de mejoras. La encargada Katerin fue la persona trató dichas quejas, se comunicó vía telefónica con los usuarios que dejaron su número de teléfono con el objetivo de darle una respuesta referente a su queja y poder subsanar los inconvenientes.

Acuerdo / Compromiso	Responsable	Plazo de Ejecución	Lograda
1. Darles seguimiento a los indicadores sismap salud para aumentar de porcentaje en el ranking	Jaime Leonidas Peña / Darianny I. Peña U.	2 Meses	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
2. Darle seguimiento a los indicadores comprometidos en la carta compromiso al ciudadano (CCC)	Jaime Leonidas Peña / Darianny I. Peña U.	3 Meses	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

Concejal o Representante	Asistió	No Asistió	Firma
1. Francisco Feliz Rubio - Director	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No	<i>[Firma]</i>
2. Michelle Pérez - Administradora	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No	<i>[Firma]</i>
3. Ana Zobeida Sena - Encargada de Enfermería	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No	<i>[Firma]</i>
4. Victoria Herasme - Encargada de Laboratorio	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No	<i>[Firma]</i>
5. Jaime Peña Florián - Encargado de Planificación y Desarrollo	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No	<i>[Firma]</i>



6.	Katerin Pérez Medina – Encargada de Atención al Usuario	SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Katerin P. Medina
7.	Andreina Peña Florián – Encargada de RRHH	SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Andreina Peña Florián
8.	Darilín Dotel – Encargada de Auditoría	SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Darilín Dotel
9.	Adaluz Méndez – Encargada de Contabilidad	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Adaluz Méndez
10.	Loli Matos – Encargada de Compras	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Loli Matos
11.	Edwin Acosta – Encargado de Mantenimiento	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Edwin Acosta
12.	Mario Acosta – Encargado de Seguridad	SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mario Acosta
13.	Laury Labour – Encargada de Estadística	SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Laury Labour
14.	Caroli Herasme – Encargada de Mayordomía	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Caroli Herasme
15.	Juan Salvador Rosado – Encargado de Calidad	SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Juan Salvador Rosado

Justificado: No Justificado:

Coordinador de la Reunión: **Jaime Peña** *Jaime P. Peña*

Relator: **Francisco Feliz Rubio** *Francisco*



Nombre de la Actividad: Reunión de las sesiones del Comité de Calidad del CEAS- 4.1.1.7.06

Área Responsable: DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO Fecha: 28/2/2024

Modalidad de la Reunión: Virtual Presencial Hora: 10:00 A.M.

Lugar/Plataforma: HOSPITAL PROVINCIAL SAN BARTOLOMÉ

Participantes						
Nombre	Sexo (F/M)	Cédula (A selectad)	Cargo	Institución/Dirección/Área	Firma	Correo Electrónico o Teléfono
<i>Dr. Francisco Félix</i>	<i>M</i>	<i>019-005245</i>	<i>Director</i>	<i>HPSB</i>	<i>[Firma]</i>	<i>8094804329</i>
<i>Jaime P. Peña</i>	<i>M</i>	<i>02-2205292-6</i>	<i>Encargado</i>	<i>Planeación y Desarrollo</i>	<i>[Firma]</i>	<i>8094804329</i>
<i>Laury Labour</i>	<i>F</i>	<i>02-02972195</i>	<i>Encargada</i>	<i>Estadística</i>	<i>[Firma]</i>	<i>809-206-9139</i>
<i>Darilín Dotel</i>	<i>F</i>	<i>079-00102104</i>	<i>Encargada</i>	<i>Auditoría y Control</i>	<i>[Firma]</i>	<i>809-712-1057</i>
<i>Andreina Peña Florián</i>	<i>F</i>	<i>077-001041-9</i>	<i>Encargada</i>	<i>RRHH</i>	<i>[Firma]</i>	<i>809-505-9432</i>
<i>Dora Victoria Domínguez</i>	<i>F</i>	<i>02-005000-1</i>	<i>Enc. de</i>	<i>Seg. San Bartolomé</i>	<i>[Firma]</i>	<i>809-739-2737</i>
<i>Mario Acosta</i>	<i>M</i>	<i>027-00077015</i>	<i>Enc.</i>	<i>Seguridad</i>	<i>[Firma]</i>	<i>809-007-1102</i>
<i>Juan Salvador Rosado</i>	<i>M</i>	<i>02-00000-4</i>	<i>Enc. de</i>	<i>Calidad</i>	<i>[Firma]</i>	<i>809-000-2000</i>
<i>Katerin Pérez Medina</i>	<i>F</i>	<i>002-8587215</i>	<i>Enc.</i>	<i>HPSB</i>	<i>[Firma]</i>	<i>829-785-0368</i>



*Instrucciones de llenado: - Coloque su cédula solo si el congresante lo requiere, en caso contrario colocar N/A.
 - Para las reuniones virtuales no será necesario completar el campo de firma.



4- Plan de capacitaciones 2024

Plan de capacitación anual- Hosp

Archivo | C:/Users/jpeña/Desktop/POA%202024/Segundo%20Trimestre%202024/Junio%...

1 de 1

inap

Institución : Hospitales San Bartolomé
Ministerio al que pertenece: Otros
Provincia: Bahoruco
Sector: Salud

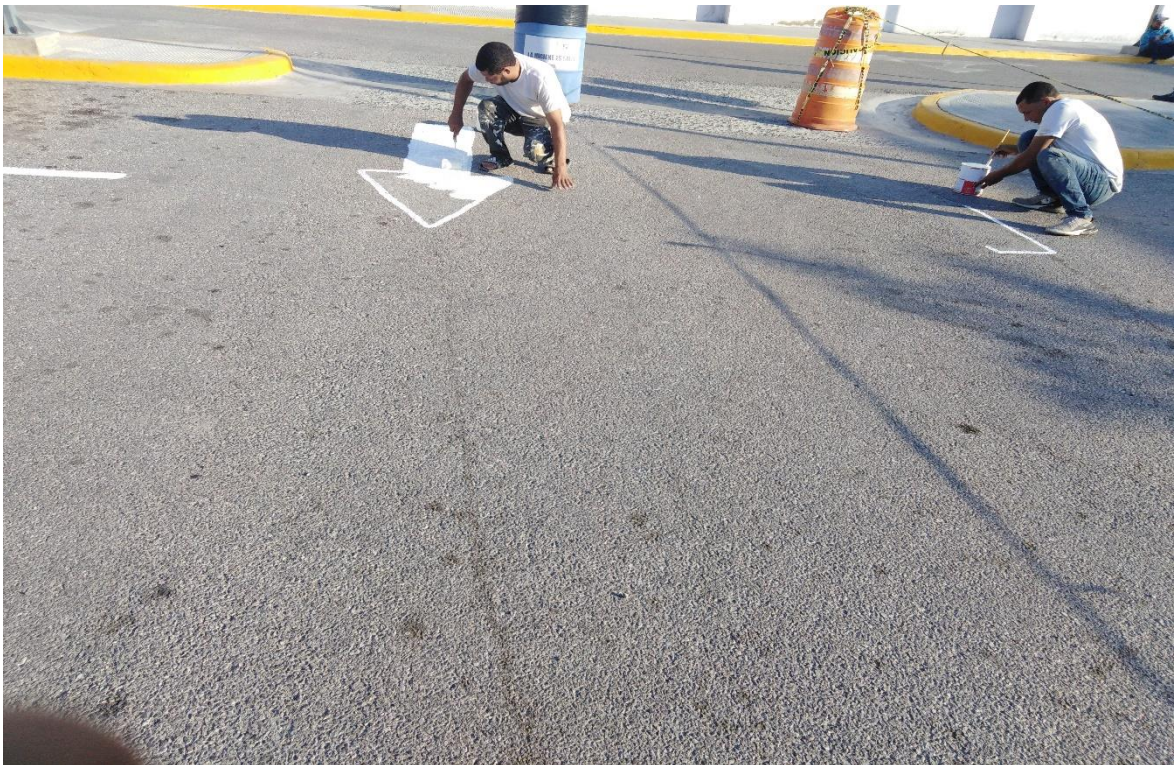
Nomenclatura: INAP-FAC-001
Tipo: Formulario
Versión: 5
Vigencia: 7/7/2023

NO	TIPO DA ACCIÓN FORMATIVA	NOMBRE ACCIÓN FORMATIVA	MODALIDAD	DIRIGIDO A GRUPO OCUPACIONAL	COMPETENCIA A DESARROLLAR	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	TRIMESTRE EN EJECUCIÓN	PROVEEDOR	APORTE UNITARIO	APORTE TOTAL
1	Curso	Inducción a la Administración Pública Nivel III.	Virtual	I, II, III, IV, V:	Comunicación. Responsabilidad. Colaboración. Conciencia Social. Integridad y Respeto.	7	Cuarto trimestre	INAP		0
2	Taller	Inducción a la administración pública	Presencial	I, II, III, IV, V:	Conocimiento de los deberes y derechos	10	Primer trimestre	INAP		0
3	Taller	Formación Humana	Presencial	I, II, III, IV, V:	Desarrollo del ser humano	20	Tercer trimestre	Otro		0
4	Taller	Ortografía y redacción	Presencial	I, II, III, IV, V:	Escritura correcta	20	Primer trimestre	Otro		0
5	Taller	Gestión de Servicio al cliente	Presencial	I, II, III, IV, V:	Atención al usuario	20	Segundo trimestre	Otro		0
6	Taller	Inducción a la Administración Pública	Presencial	I, II, III, IV, V:	Conocimiento de los derechos y deberes	11	Tercer trimestre	INAP		0
7	Charla	Manejo de desechos	Presencial	I, II, III, IV, V:	Mejor manejo de los desechos hospitalarios	21	Segundo trimestre	Otro		0
8	Taller	Comunicación asertiva	Presencial	I, II, III, IV, V:	Mejora de comunicación e interacción al momento de interactuar	23	Tercer trimestre	Otro		0

Activar Windows. Ve a Configuración de Windows.

5- Señalización de Paqueo.

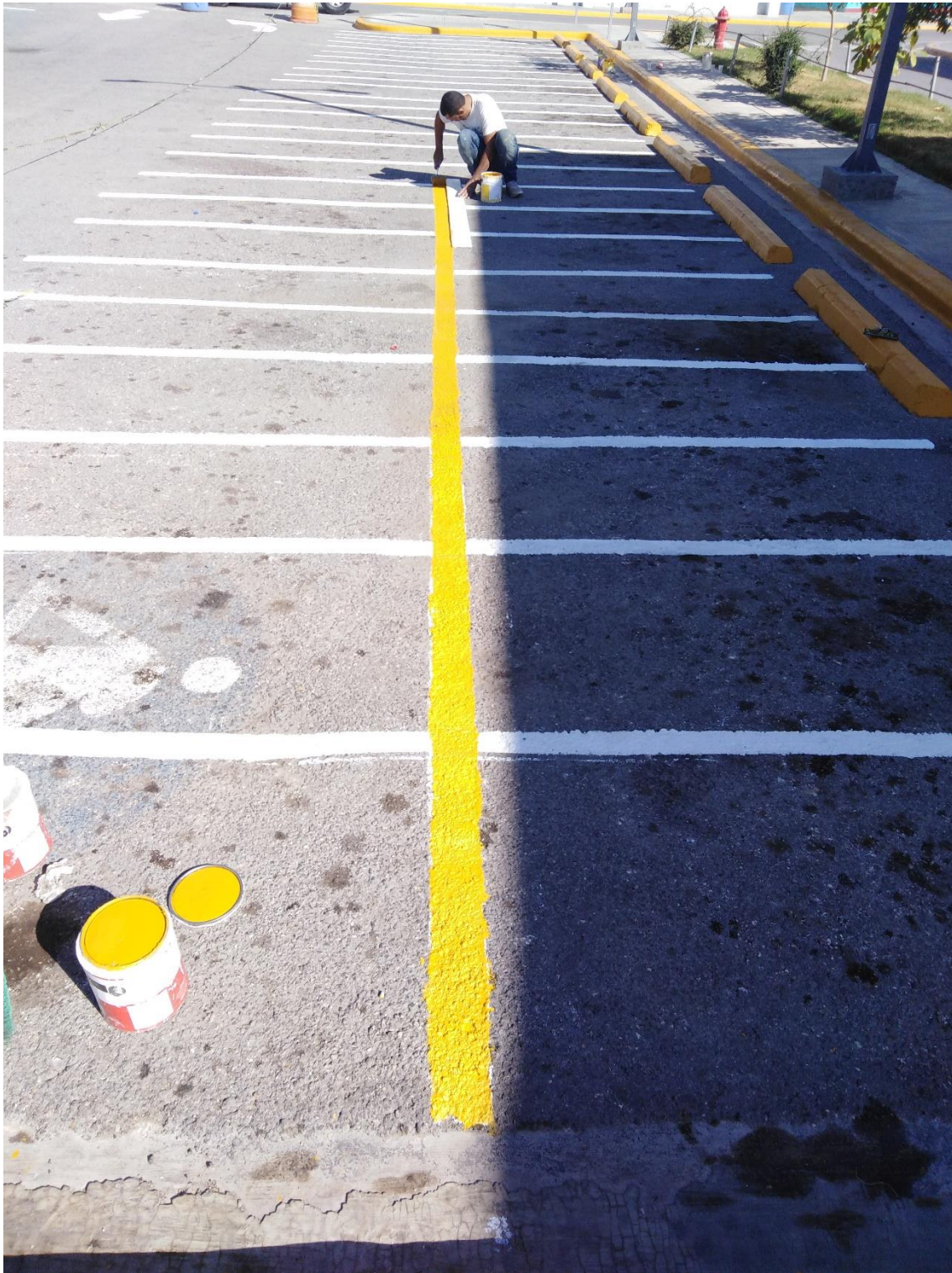


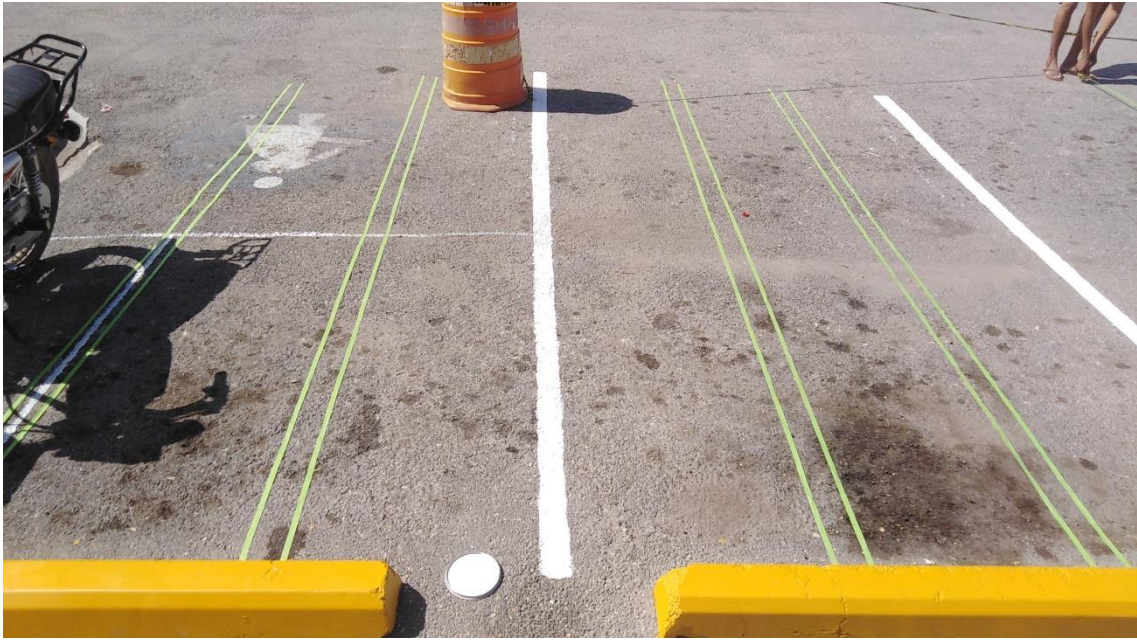




Tel.: 809-527-3308 • Email.: hpsanbartolome@gmail.com
C/ Eduardo Alonso Pérez Jiménez No. 1, Esq. 27 de Febrero, Santa Cruz, Neyba,
Provincia Bahoruco, República Dominicana







Tel.: 809-527-3308 • Email.: hpsanbartolome@gmail.com
C/ Eduardo Alonso Pérez Jiménez No. 1, Esq. 27 de Febrero, Santa Cruz, Neyba,
Provincia Bahoruco, República Dominicana

6- Socialización de las quejas y sugerencias de los buzones en las reuniones del comité de calidad con los miembros.

SNS **Formulario Acta de Reunión**
DCCG-FD-002 Versión: 01
Fecha de Aprobación: 20/09/2023

Ejecución de las sesiones del Comité de Calidad del CEAS Fecha: **26/ Febrero / 2024**

Área o Departamento: **Planificación y Desarrollo**

Hora de Inicio: **10:00 AM** Hora de Término: **12:30 PM** Lugar: **Hospital Provincial San Bartolomé**





TEMAS DE AGENDA

- Seguimiento a la implementación del Sismap Salud.
- Seguimiento a los indicadores Comprometidos en la Carta de Compromiso al Ciudadano (CCC).
- Lectura de los Buzones de Quejas y Sugerencias.

Revisión de Acta Anterior: SI No N/A

DETALLES DE LA REUNIÓN

- Dentro los CEAS que pertenecen a la región enriqueillo nos encontramos en la posición no. 3 y a nivel nacional en la posición 8.

IBOG 1  **IBOG 2**  **IBOG 3**  **IBOG 4** 

91.00% 89.66% 40.55% 90.50%

- En los IBOG 1 ,2y 4, nos mantenemos con buenos porcentaje 91.00, 89.66 y 90.50 % quedando en color verde. En el IBOG 3, con porcentaje de 40.55 %, quedando en color rojo.

- El departamento de planificación y desarrollo monitorea el cumplimiento a los indicadores que fueron comprometidos en la 2da versión de nuestra carta compromiso al ciudadano (CCC), fueron presentados a los integrantes de nuestro comité el resultado de este monitoreo correspondiente a los dos primeros meses del primer trimestre enero y febrero 2024. El porcentaje de cumplimiento a los indicadores comprometidos en dicho periodo son los presentados a continuación:

Página 1 de 3

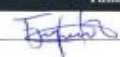

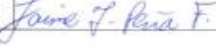
SNS **Formulario Acta de Reunión**
DCCG-FD-002 Versión: 01
Fecha de Aprobación: 20/09/2023

CONSOLIDADO MENSUAL 2024

Mes	Cumplimiento	Indicador Comprometido	Indicador Comprometido	Cumplimiento	Cumplimiento	Cumplimiento	Cumplimiento
Enero	85%	98.7%	90.7%	92.2%	85%	81.2%	100.0%
Febrero	84%	98.0%			93.9%	98.8%	100.0%
Marzo	85%						100.0%
Abril	89%						100.0%
Mayo	81%				80%		100.0%
Junio	85%				80%		87.1%
Julio	85%				80%		83.9%
Agosto	85%				80%		80.4%
Septiembre	85%				80%		86.6%
Octubre	85%				80%		83.4%
Noviembre	85%				80%		100.0%
Diciembre	85%				80%		100.0%

- Como en todas las reuniones de nuestro comité la encargada de atención al usuario dió lectura a los reportes de los buzones de quejas y sugerencias correspondiente al mes de Febrero 2024, los cuales fueron analizados en nuestro comité de calidad para tomar acciones de mejoras. La encargada Katerin fue la persona trató dichas quejas, se comunicó vía telefónica con los usuarios que dejaron su número de teléfono con el objetivo de darle una respuesta referente a su queja y poder subsanar los inconvenientes.

Acuerdo / Compromiso	Responsable	Plazo de Ejecución	Lograda	SI	NO
1. Darles seguimiento a los indicadores sismap salud para aumentar de porcentaje en el ranking	Jaime Leonidas Peña / Darianny I. Peña U.	2 Mes		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Darle seguimiento a los indicadores comprometidos en la carta compromiso al ciudadano (CCC)	Jaime Leonidas Peña / Darianny I. Peña U.	3 Meses		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Conveceados o Representantes	Asistió	No Asistió	Firma
1. Francisco Feliz Rubio - Director	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A	
2. Michelle Pérez – Administradora	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A	
3. Ana Zobeida Sena – Encargada de Enfermería	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A	
4. Victoria Herasme – Encargada de Laboratorio	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A	
5. Jaime Peña Florián - Encargado de Planificación y Desarrollo	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> N/A	

Página 2 de 3



Formulario Acta de Reunión
DOC-PO-008 Versión: 01
Fecha de Aprobación: 30/09/2022

6.	Katerin Pérez Medina – Encargada de Atención al Usuario	SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<i>Katerin y Big</i>
7.	Andreina Peña Florián – Encargada de RRHH	SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<i>Andreina Peña Florián</i>
8.	Darilin Dotel – Encargada de Auditoría	SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<i>Darilin Dotel</i>
9.	Adaluz Méndez – Encargada de Contabilidad	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
10.	Loli Matos – Encargada de Compras	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
11.	Edwin Acosta – Encargado de Mantenimiento	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
12.	Mario Acosta – Encargado de Seguridad	SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<i>Acosta rantonna</i>
13.	Laury Labour – Encargada de Estadística	SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<i>Laury labour</i>
14.	Caroli Herasme – Encargada de Mayordomía	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
15.	Juan Salvador Rosado – Encargado de Calidad	SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<i>Juan Rosado</i>

SI Justificado, NI= No justificado

Coordinador de la Reunión: **Jaime Peña**

Relator: **Francisco Félix Rubio**






Página 3 de 3



Lista de Participación para Actividades
DOC-PO-001 Versión: 06
Fecha de aprobación: 27/04/2022

Nombre de la Actividad: Ejecución de las sesiones del Comité de Calidad del CEAS- 4.1.1.7.06

Área Responsable: DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO Fecha: 28/2/2024

Modalidad de la Reunión: Virtual Presencial Hora: 10:00 A.M.

Lugar/Plataforma: HOSPITAL PROVINCIAL SAN BARTOLOMÉ

Participantes						
Nombre	Sexo (F/M)	Cédula (8 dígitos)	Cargo	Institución/Dirección/Área	Firma	Correo Electrónico o Teléfono
<i>Dr. Francisco Félix</i>	<i>M</i>	<i>019-0065245</i>	<i>Director</i>	<i>H.P.S.B.</i>	<i>[Firma]</i>	<i>8094804329</i>
<i>Jaime F. Peña Florián</i>	<i>M</i>	<i>82-225292-6</i>	<i>Encargado</i>	<i>Planeación y Desarrollo</i>	<i>[Firma]</i>	<i>809430-0187</i>
<i>Laury Labour</i>	<i>F</i>	<i>82-02872135</i>	<i>Encargada</i>	<i>Estadística</i>	<i>[Firma]</i>	<i>829-206-9139</i>
<i>Darilin Dotel</i>	<i>F</i>	<i>874-00106124</i>	<i>Encargada</i>	<i>Auditoría Médica</i>	<i>[Firma]</i>	<i>829-912-1657</i>
<i>Andreina Peña Florián</i>	<i>F</i>	<i>077-031447-9</i>	<i>Encargada</i>	<i>RRHH</i>	<i>[Firma]</i>	<i>829-505-7432</i>
<i>Mario Acosta Herasme</i>	<i>M</i>	<i>020-005000-1</i>	<i>Enc. S.S.</i>	<i>Hosp. San Bartolomé</i>	<i>[Firma]</i>	<i>809-739-2737</i>
<i>Mario Acosta</i>	<i>M</i>	<i>022-00077015</i>	<i>Enc.</i>	<i>Seguridad</i>	<i>[Firma]</i>	<i>809-627-1002</i>
<i>Juan Salvador Rosado</i>	<i>M</i>	<i>022-000000-4</i>	<i>Exp. Cal.</i>	<i>H.P.S.B.</i>	<i>[Firma]</i>	<i>829-206-2052</i>
<i>Katerin Pérez Medina</i>	<i>F</i>	<i>82-688721-5</i>	<i>Enc.</i>	<i>H.P.S.B.</i>	<i>[Firma]</i>	<i>829-785-0348</i>



*Instrucciones de llenado: - Coloque su cédula solo si el comprobante lo requiere, en caso contrario colocar N/A.
- Para las reuniones virtuales no será necesario completar el campo de firma.

1 | Página

Tel.: 809-527-3308 • Email.: hpsanbartolome@gmail.com
C/ Eduardo Alonso Pérez Jiménez No. 1, Esq. 27 de Febrero, Santa Cruz, Neyba,
Provincia Bahoruco, República Dominicana



7- Plan de los resultados encuestas de satisfacción y respuestas oportunas a los usuarios que se quejan en los buzones y sugerencias en un periodo menor a 15 días laborables.

DCSS-FO-005 V1 - planes de mejora a partir de los resultados de las encuestas - junio - 2024 - Excel (Error de activación...)

Rockwell 11 A A General

Formato condicional - Insertar - Dar formato como tabla - Estilos de celda - Eliminar - Formato - Ordenar y filtrar - Buscar y seleccionar - Modificar

5

SNS
SERVICIO NACIONAL DE SALUD

Herramienta de Plan de Mejora de Servicio de Salud
DCSS-FO-005 Versión:01
Fecha de aprobación:06/02/2023

Fecha: 28/6/2024

Datos Generales										
Dependencia: Departamento de Atención al Usuario (Hospital Provincial San Bartolomé)				Servicio Regional de Salud: Enriquillo						
No.	Área / Programa / Servicio / Proceso	Oportunidad de Mejora	Actividad	Responsable de Ejecución	Fecha de Finalización	Indicador	Reporte del Seguimiento a la Ejecución del Plan			Responsable del Seguimiento
							Fecha de Seguimiento	Medio de Verificación	Avances	
1	Departamento de Atención al Usuario/Área de Inspección	BAJO MANEJO DE INFORMACIONES DEL PERSONAL	1- REALIZAR REUNIONES DE SOCIALIZACIÓN CON EL PERSONAL DEL MANUAL DE FUNCIONES Y SOBRE LAS INFORMACIONES IMPORTANTES DEL HOSPITAL Y DATOS IDENTIFICATIVOS, ESTRUCTURALES ENTRE OTRAS INFORMACIONES Y PARA UN BUEN MANEJO DE LAS INFORMACIONES DEL CENTRO.	DIRECCION/RRHH	20/02/2024	NUMERO DE PERSONAL	10/02/2024	Lista de participantes		Enc. de Planificación/ Analista de Planificación
2	Departamento de Atención al Usuario/Área de Inspección	BAJA CALIDAD EN EL SERVICIO	1- REALIZAR SOCIALIZACIÓN CON EL PERSONAL TÉCNICO DEL ÁREA SOBRE LA IMPORTANCIA DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO AL USUARIO.	DIRECCION/SUB-DIRECCION	10/02/2024	NUMERO DE PERSONAL CAPACITADO	10/02/2024	Lista de participantes		Enc. de Planificación/ Analista de Planificación
3	Departamento de Atención al Usuario/Área de Control Externa	BAJA PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL	1- INCLUIR EN EL PLAN DE CAPACITACION UN CURSO TALLER SOBRE SERVICIO AL CLIENTE DIRIGIDO AL PERSONAL DE ATENCION AL USUARIO. 2- CAPACITAR AL PERSONAL DE ATENCION AL USUARIO EN SERVICIO AL CLIENTE.	ENC/RRHH/ENC. ATENCION AL USUARIO	10/02/2024	NUMERO DE PERSONAL CAPACITADO	20/02/2024	Lista de participantes, plan de capacitación 2025		Enc. de Planificación/ Analista de Planificación

Jaime Leonidas Peña Florián
Elaborado por:

Dr. Francisco Feliz Rubio
Aprobado por:

ABRIL QUEJAS Y SUGERENCIAS 2024 - Excel (Error de activación...)

Calibri 11 A A General

Herramientas de tabla - Insertar - Dar formato como tabla - Estilos de celda - Eliminar - Formato - Ordenar y filtrar - Buscar y seleccionar - Modificar

G22

Hospital	Nombre del Ciudadano	Via	Tema	Comentario o pregunta	Respuesta Proporcional	Fecha de Solicitud	Fecha de respuesta	Días Cumplido	Horas cumplido	Estado	
Nombre del hospital	Nombre del ciudadano que realiza la Queja	Colocar la vía por la que ingresa el caso, por ejemplo:	De que trata la queja	Colocar la queja, denuncia reclamación o sugerencia, tal cual fue estemada por el usuario	Colocar la respuesta proporcionada	22/04/2024	26/04/2024	0	0	Abierto En Proceso Cerrado	
1 HOSPITAL SAN BARTOLOME	CAROLINA CUEVAS	BUZON	FELICITACIONES	PARA LAS CHICAS DEL SERVICIO, EL MEJOR EQUIPO DE TRABAJO, RAPIDEZ, EFICIENCIA Y AMABILIDAD.	AGRADEZCO QUE COMPARTAS ESTA SITUACION CON NOSOTROS. NOS CONTACTAMOS CON EL USUARIO, 809 991 312 Y TRATAMOS SU QUEJA EN LA REUNION DEL COMITE DE CALIDAD EN BUSCA DE MEJORA.	22/04/2024	26/04/2024			CERRADO	N/A
2 HOSPITAL SAN BARTOLOME	ANIA M. PEREZ	BUZON	QUEJA	POR FAVOR SE NECESITA MAS BIOMANISTAS, MUCHOS PACIENTES POCO PERSONAL.	AGRADEZCO QUE COMPARTAS ESTA SITUACION CON NOSOTROS. NOS CONTACTAMOS CON EL USUARIO AL NUMERO DE CELULAR SUMINISTRADO POR ESTE 809 923 1310, Y TRATAMOS SU QUEJA EN LA REUNION DEL COMITE DE CALIDAD EN BUSCA DE MEJORA. SE SOLICITARA EL NOMBRAMIENTO DE MAS BIOMANISTAS AL SNS.	22/04/2024	26/02/2024			CERRADO	N/A
3 HOSPITAL SAN BARTOLOME	EL PACIENTE NO ESPECIFICO	BUZON	QUEJA	SEÑORES AUTORIDADES, POR FAVOR EN TURNO DE ESPERA DEL PACIENTE DESDE ESPERA Y CUANDO EL PACIENTE ENTRA A LA CONSULTA YA TIENE LA PRECION ALTA, POR AMOR A DIOS.	NO PUDIMOS CONTACTARNOS CON EL USUARIO, YA QUE NO DEJO CONTACTO PARA COMUNICARNOS CON EL USUARIO SU QUEJA EN LA REUNION DEL COMITE DE CALIDAD EN BUSCA DE MEJORA. DE IGUAL FORMA NOS ENCONTRAMOS CON EL PERSONAL MEDICO Y DE ENFERMERIA DEL AREA DE CONSULTA PARA UNA BUENA EVALUACION MEDICA, SIN DISTINCION DE PERSONA, Y QUE TENGAN MEJOR TRATO HUMANIZADO	22/04/2023	26/04/2024			CERRADO	N/A

Excel (Error de acti... Herramientas de tabla)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Diseño ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

H10 NO PUDIMOS CONTACTARNOS CON EL USUARIO, YA QUE NO DEJO CONTACTO PARA COMUNICARNOS CON ÉL. TRATAMOS

Registro de QDRS

Hospital	Nombre del Ciudadano	Via	Tem	Comentario o pregunta	Respuesta Proporcionada	Fecha de Solicitu	Fecha y de respues	Días Cum	Horas cum	Estado
HOSPITAL SAN BARTOLOME	EL PACIENTE NO ESPECIFICO	BUZON	QUEJA	SI PONEN UNA CITA A LOS PICIENTE A LAS 12 PORQUE LOA MEDICOS LLEGAN CUANDO LE DA LA GANA.	NO PUDIMOS CONTACTARNOS CON EL USUARIO, YA QUE NO DEJO CONTACTO PARA COMUNICARNOS CON ÉL. TRATAMOS SU QUEIA EN LA REUNIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD EN BUSCA DE MEIORA. DE IGUAL FORMA NOS REUNIMOS CON EL PERSONAL MÉDICO PARA UNA BUENA EVALUACIÓN Y QUE TENGAN MEJOR TRATO HUMANIZADO HACIA LOS PACIENTES.	11/03/2024	15/03/2024	0	0	CERRADO

Excel (Error de a... Herramientas de tabla)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Diseño ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

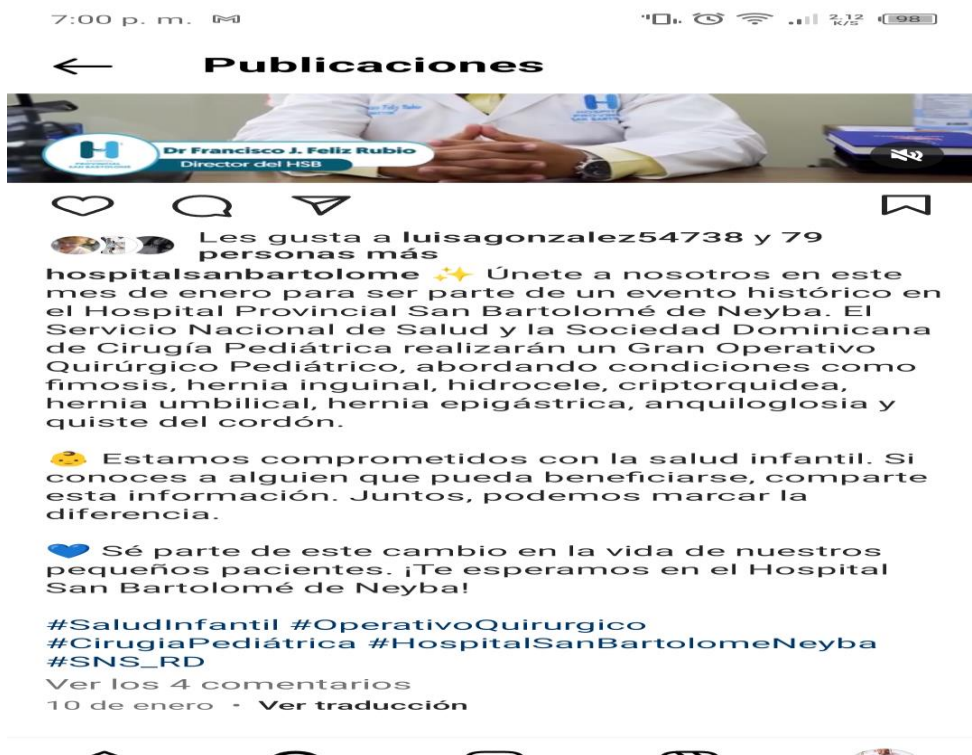
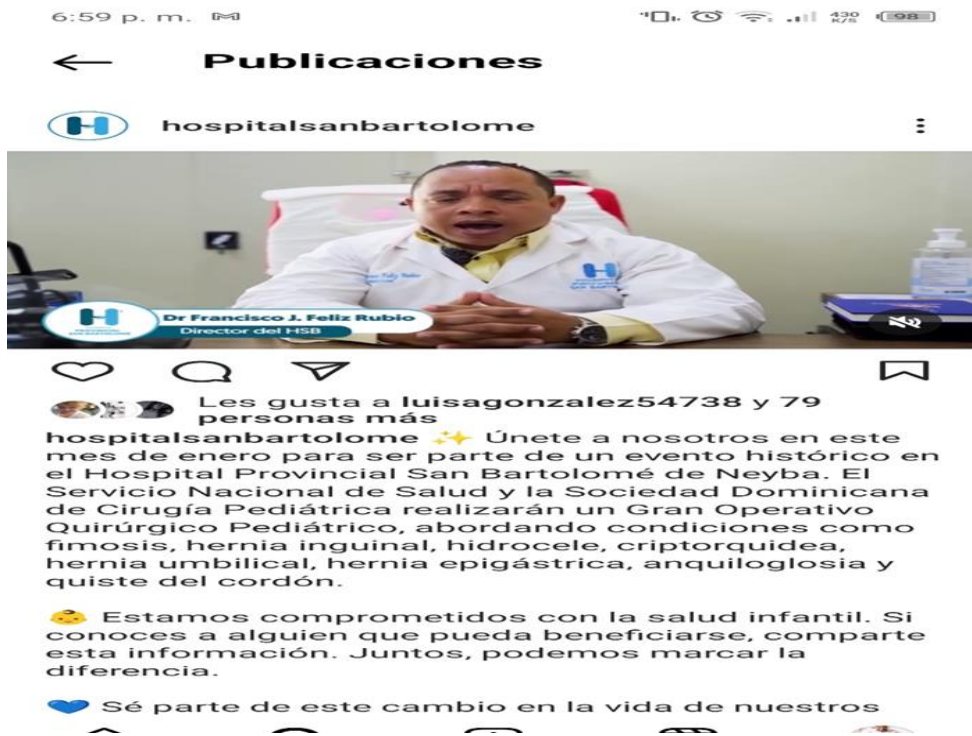
K13

Hospital	Nombre d Ciudadano	Via	Tem	Comentario o pregunta	Respuesta Proporcionada	Fecha de Solicitu	Fecha y de respues	Días Cum	Horas cum	Estado	Red Social	Tipo de QDR
HOSPITAL SAN BARTOLOME	EL PACIENTE NO ESPECIFICO	BUZON	QUEJA	EL TRIAGE NO FUNCIONA COMO ES. HAY PREFERENCIA CON ALGUNOS PACIENTES POR SU CLASE SOCIAL. LOS DOCTORES HABLAN MAS POR TELEFONO QUE LO QUE TRABAJAN.	AGRADEZCO QUE COMPARTAS ESTA SITUACION CON NOSOTROS. NO PUDIMOS CONTACTARNOS CON EL USUARIO, YA QUE NO DEJO CONTACTO PARA COMUNICARNOS CON ÉL. TRATAMOS SU QUEIA EN LA REUNIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD EN BUSCA DE MEIORA.	05/02/2024	09/02/2024	0	0	CERRADO	N/A	QUEJA
HOSPITAL SAN BARTOLOME	EL PACIENTE NO ESPECIFICO	BUZON	QUEJA	ESTOS MEDICOS NO ESTAN EN ESQ. AGUI SE MUERE LA GENTE ESPERO QUE HAGAN EL TRABAJO MEJOR POR QUE SI NO ESTAN EN NADA.	NO PUDIMOS CONTACTARNOS CON EL USUARIO, YA QUE NO DEJO CONTACTO PARA COMUNICARNOS CON ÉL. TRATAMOS SU QUEIA EN LA REUNIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD EN BUSCA DE MEIORA. DE IGUAL FORMA NOS REUNIMOS CON EL PERSONAL MÉDICO Y DE ENFERMERIA DEL ÁREA DE EMERGENCIAS PARA UNA BUENA EVALUACIÓN MÉDICA A TRAVÉS DEL TRIAGE Y LA PROPIA EMERGENCIAS Y URGENCIA, SIN DISTRICION DE PERSONA, Y QUE TENGAN MEJOR TRATO HUMANIZADO HACIA LOS PACIENTES.	05/02/2024	09/02/2024			CERRADO	N/A	QUEJA
HOSPITAL SAN BARTOLOME	EL PACIENTE NO ESPECIFICO	BUZON	QUEJA	SON UNOS MEDICOS JEDIOCPRES, SIN CONCEPTOS NO SABEN ATENDER A LOS PACIENTE.	NO PUDIMOS CONTACTARNOS CON EL USUARIO, YA QUE NO DEJO CONTACTO PARA COMUNICARNOS CON ÉL. TRATAMOS SU QUEIA EN LA REUNIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD EN BUSCA DE MEIORA. DE IGUAL FORMA NOS REUNIMOS CON EL PERSONAL MÉDICO Y DE ENFERMERIA DEL ÁREA DE EMERGENCIAS PARA UNA BUENA EVALUACIÓN MÉDICA A TRAVÉS DEL TRIAGE Y LA PROPIA EMERGENCIAS Y URGENCIA, SIN DISTRICION DE PERSONA, Y QUE TENGAN MEJOR TRATO HUMANIZADO HACIA LOS PACIENTES.	05/02/2023	09/02/2024			CERRADO	N/A	QUEJA
HOSPITAL SAN BARTOLOME	NATALIA NOVAS	BUZON	QUEJA	A LA HORA DE ATENDER UN PACIENTE NO HAY DOCTOR NI ENFERMERA QUE ATENDIAN EMERGENCIA PORQUE ES HACER CHISE AQUÍ.	AGRADEZCO QUE COMPARTAS ESTA SITUACION CON NOSOTROS. NO PUDIMOS CONTACTARNOS CON EL USUARIO, YA QUE NO DEJO CONTACTO PARA COMUNICARNOS CON ÉL. TRATAMOS SU QUEIA EN LA REUNIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD EN BUSCA DE MEIORA.	12/02/2024	16/02/2024			CERRADO	Activar Window	QUEJA

QDRS 32 Hospitales

Tel.: 809-527-3308 • Email.: hpsanbartolome@gmail.com
 C/ Eduardo Alonso Pérez Jiménez No. 1, Esq. 27 de Febrero, Santa Cruz, Neyba,
 Provincia Bahoruco, República Dominicana

8- Operativo Médico, campaña.



2:57 p. m. 📧 @ 📍 📱

📶 📶 📶 📶 🔋 131

← **Publicaciones**



📱 📱 📱

Les gusta a **andreina_pena_florian** y 75 personas más

hospitalsanbartolome Campaña "Por mi Salud Mental" en el Hospital Provincial San Bartolomé. 🌟

En el sistema diario la salud mental es prioridad...

3:00 p. m. 📧 📷 📱

📶 📶 📶 14.8 🔋

← **Publicaciones**



Les gusta a **juanbolivarcuevasd** y 45 personas más

hospitalsanbartolome Así fue la Sexta Jornada Quirúrgica en Otorrinolaringología.

Estamos muy emocionados de compartir con ustedes los exitosos resultados de nuestra sexta

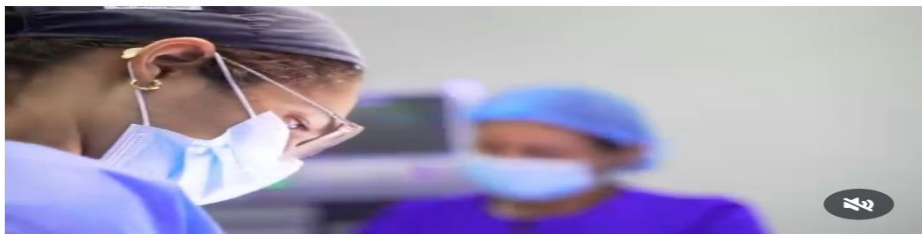
3:00 p. m. 📧 📷 📱

📶 📶 📶 37.6 🔋

← **Publicaciones**



hospitalsanbartolome
Hospital Provincial San Bartolomé Neyba



Les gusta a **andreina_pena_florian** y 83 personas más

hospitalsanbartolome Recordando una jornada extraordinaria en el Hospital San Bartolomé ✨

En una de las jornadas quirúrgicas pediátricas más exitosas, atendimos a 80 niños que se beneficiaron de tratamientos para hernias, fimosis, criptorquidia e hidroceles. Gracias al increíble esfuerzo y dedicación de todo nuestro personal médico y de enfermería, hicimos una diferencia significativa en la vida de estas familias.

En Neyba, estamos viendo un cambio positivo en el ámbito de la salud. ¡Agradecemos a todos los que hicieron posible este logro!

[@snsrdo](#) [@drmariolama](#) [@srsenrd](#)

Tel.: 809-527-3308 • Email.: hpsanbartolome@gmail.com
C/ Eduardo Alonso Pérez Jiménez No. 1, Esq. 27 de Febrero, Santa Cruz, Neyba,
Provincia Bahoruco, República Dominicana



3:00 p. m.    

   41.1 K/s  12

← **Publicaciones**



hospitalsanbartolome
Hospital Provincial San Bartolomé Neyba



Les gusta a [andreina_pena_florian](#) y 83 personas más

hospitalsanbartolome Recordando una jornada extraordinaria en el Hospital San Bartolomé ✨

En una de las jornadas quirúrgicas pediátricas más exitosas, atendimos a 80 niños que se beneficiaron de tratamientos para hernias, fimosis, criptorquidia e hidroceles. Gracias al increíble esfuerzo y dedicación de todo nuestro personal médico y de enfermería, hicimos una diferencia significativa en la vida de estas familias.

En Neyba, estamos viendo un cambio positivo en el ámbito de la salud. ¡Agradecemos a todos los que hicieron posible este logro!

[@snsrdo](#) [@drmariolama](#) [@srsenrd](#)

9- Llenado correcto de matriz de quejas y sugerencias y levantamiento de quejas y felicitaciones.

ABRIL QUEJAS Y SUGERENCIAS 2024 - Excel (Error de activa... Herramientas de tabla

Hospital	Nombre del Ciudadano	Vía	Tema	Comentario o pregunta	Respuesta Proporcionada	Fecha de Solicitu	Fecha y de respuesta	Días Cumpl	Horas cumpl	Estado
1 HOSPITAL SAN BARTOLOME	CAROLINA CUEVAS	BUZON	FELICITACIONES	PARA LAS CHICAS DEL SERVICIO, EL MEJOR EQUIPO DE TRABAJO, RAPIDEZ, EFICIENCIA Y AMABILIDAD.	AGRADEZCO QUE COMPARTAS ESTA SITUACION CON NOSOTROS. NOS CONTACTAMOS CON EL USUARIO, 809 991 312 Y TRATAMOS SU QUEJA EN LA REUNION DEL COMITE DE CALIDAD EN BUSCA DE MEJORA.	22/04/2024	26/04/2024	0	0	CERRADO
2 HOSPITAL SAN BARTOLOME	ANIA M. PEREZ	BUZON	QUEJA	POR FAVOR SE NECESITA MAS BIOMALISTAS, MUCHOS PACIENTES POCO PERSONAL.	AGRADEZCO QUE COMPARTAS ESTA SITUACION CON NOSOTROS. NOS CONTACTAMOS CON EL USUARIO AL NUMERO DE CELULAR SUMINISTRADO POR ESTE 809 923 1300. Y TRATAMOS SU QUEJA EN LA REUNION DEL COMITE DE CALIDAD EN BUSCA DE MEJORA. SE SOLICITA EL NOMBRAMIENTO DE MAS BIOMALISTAS AL SNS.	22/04/2024	26/02/2024			CERRADO
3 HOSPITAL SAN BARTOLOME	EL PACIENTE NO ESPECIFICO	BUZON	QUEJA	SEÑORES AUTORIDADES, POR FAVOR EL TIEMPO DE ESPERA DEL PACIENTE DESESPERA Y CUANDO EL PACIENTE ENTRA A LA CONSULTA YA TIENE LA PRECION ALTA, POR AMOR A DIDS.	NO PUDIMOS CONTACTARNOS CON EL USUARIO, YA QUE NO DEJO CONTACTO PARA COMUNICARNOS CON EL. TRATAMOS SU QUEJA EN LA REUNION DEL COMITE DE CALIDAD EN BUSCA DE MEJORA. DE IGUAL FORMA NOS REUNIMOS CON EL PERSONAL MEDICO Y DE ENFERMERIA DEL AREA DE CONSULTA PARA UNA BUENA EVALUACION MEDICA, SIN DISTINCION DE PERSONA, Y QUE TENGAN MEJOR TRATO HUMANIZADO	22/04/2023	26/04/2024			CERRADO

MARZO QUEJAS Y SUGERENCIAS 2024 - Excel (Error de acti... Herramientas de tabla

SNS
SERVICIO NACIONAL DE SALUD

Registro de QDRS

Hospital	Nombre del Ciudadano	Vía	Tema	Comentario o pregunta	Respuesta Proporcionada	Fecha de Solicitu	Fecha y de respuesta	Días Cumpl	Horas cumpl	Estado
1 HOSPITAL SAN BARTOLOME	EL PACIENTE NO ESPECIFICO	BUZON	QUEJA	SI PONEN UNA CITA A LOS PCIENTE A LAS 12 PORQUE LOA MEDICOS LLEGAN CUANDO LE DA LA GANA.	NO PUDIMOS CONTACTARNOS CON EL USUARIO, YA QUE NO DEJO CONTACTO PARA COMUNICARNOS CON EL. TRATAMOS SU QUEJA EN LA REUNION DEL COMITE DE CALIDAD EN BUSCA DE MEJORA. DE IGUAL FORMA NOS REUNIMOS CON EL PERSONAL MEDICO PARA UNA BUENA EVALUACION Y QUE TENGAN MEJOR TRATO HUMANIZADO HACIA LOS PACIENTES.	11/03/2024	15/03/2024	0	0	CERRADO

FEBRERO QUEJAS Y SUGERENCIAS 2024 - Excel (Error de a... Herramientas de tabla														
¿Qué desea hacer?														
Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Diseño														
Inicio sesión Compartir														
Formato condicional														
Dar formato como tabla														
Estilos de celda														
Insertar														
Eliminar														
Formato														
Ordenar y filtrar														
Buscar y seleccionar														
Modificar														
K13														
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
Hospita	Nombre d	Nombre d	Tem	Comentario o pregunta	Respuesta Proporc	Fecha s	Fecha s	D	H	Estado	Red Social	Tipo de QD		
l	del	el	por la que	Colocar la queja, denuncia reclamación o	Colocar la respuesta proporcionada	05/02/2024	09/02/2024	0	0	Abierto	En el caso de que sea por	Queja	Ejempl	
del	ciudadano que	del	ingresa el	sugerencia, tal cual fue extendida por el						En Proceso	redes sociales, colocar cual	Denuncia	Depart	
hospita	realiza la Queja	paciente no	caso, por	usuario						Cerrado	ha sido, en caso contrario	Reclamo	Servici	
l		especifico	ejemplo:								colocar N/A	Sugerencia /	(No co	
			Buzon	Redes								Felicitación	person	
1	HOSPITAL SAN BARTOLOME	EL PACIENTE NO ESPECIFICO	BUZON	QUEJA	EL TRIAGE NO FUNCIONA COMO ES. HAY PREFERENCIA CON ALGUNOS PACIENTES POR SU CLASE SOCIAL. LOS DOCTORES HABLAN MAS POR TELEFONO QUE LO QUE TRABAJAN.	AGRADEZCO QUE COMPARTAS ESTA SITUACION CON NOSOTROS. NO PUDIMOS CONTACTARNOS CON EL USUARIO, YA QUE NO DEJO CONTACTO PARA COMUNICARNOS CON EL. TRATAMOS SU QUEJA EN LA REUNION DEL COMITE DE CALIDAD EN BUSCA DE MEJORA.	05/02/2024	09/02/2024		CERRADO	N/A	QUEJA	ATEM	
2	HOSPITAL SAN BARTOLOME	EL PACIENTE NO ESPECIFICO	BUZON	QUEJA	ESTOS MEDICOS NO ESTAN EN ESO, AQUI SE MUERE LA GENTE ESPERO QUE HAGAN EL TRABAJO MEJOR PORQUE SI NO ESTAN EN NADA.	NO PUDIMOS CONTACTARNOS CON EL USUARIO, YA QUE NO DEJO CONTACTO PARA COMUNICARNOS CON EL. TRATAMOS SU QUEJA EN LA REUNION DEL COMITE DE CALIDAD EN BUSCA DE MEJORA. DE IGUAL FORMA NOS REUNIMOS CON EL PERSONAL MEDICO Y DE ENFERMERIA DEL AREA DE EMERGENCIAS PARA UNA BUENA EVALUACION MEDICA A TRAVES DEL TRIAGE Y LA PROPIA EMERGENCIAS Y URGENCIA. SIN DISTINCION DE PERSONA, Y QUE TENGAN MEJOR TRATO HUMANIZADO HACIA LOS PACIENTES.	05/02/2024	09/02/2024		CERRADO	N/A	QUEJA	ATEM	
3	HOSPITAL SAN BARTOLOME	EL PACIENTE NO ESPECIFICO	BUZON	QUEJA	SON UNOS MEDICOS. EDIOCRES, SIN CONCEPTOS NO SABEN ATENDER A LOS PACIENTE.	NO PUDIMOS CONTACTARNOS CON EL USUARIO, YA QUE NO DEJO CONTACTO PARA COMUNICARNOS CON EL. TRATAMOS SU QUEJA EN LA REUNION DEL COMITE DE CALIDAD EN BUSCA DE MEJORA. DE IGUAL FORMA NOS REUNIMOS CON EL PERSONAL MEDICO Y DE ENFERMERIA DEL AREA DE EMERGENCIAS PARA UNA BUENA EVALUACION MEDICA A TRAVES DEL TRIAGE Y LA PROPIA EMERGENCIAS Y URGENCIA. SIN DISTINCION DE PERSONA, Y QUE TENGAN MEJOR TRATO HUMANIZADO HACIA LOS PACIENTES.	05/02/2023	09/02/2024		CERRADO	N/A	QUEJA	ATEM	
4	HOSPITAL SAN BARTOLOME	NATALIA NOVAS	BUZON	QUEJA	A LA HORA DE ATENDER UN PACIENTE NO HAY DOCTOR NI ENFERMERA QUE ATIENDAN EMERGENCIA PORQUE ES HACER CHISE AQUI.	AGRADEZCO QUE COMPARTAS ESTA SITUACION CON NOSOTROS. NO PUDIMOS CONTACTARNOS CON EL USUARIO, YA QUE NO DEJO CONTACTO PARA COMUNICARNOS CON EL. TRATAMOS SU QUEJA EN LA REUNION DEL COMITE DE CALIDAD EN BUSCA DE MEJORA.	12/02/2024	16/02/2024		CERRADO	Activa	QUEJA	ATEM	
QDRS 32 Hospitales														



SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD

Formulario de Informe
DPD-FO-013
Fecha de Aprobación: 20/2/2023

FECHA: 28/02/2024

DATOS GENERALES

Lugar: DCSNS SRS Hospital CPN

***Nombre del lugar:** Hospital Provincial San Bartolomé

Área: Departamento de Atención al Usuario

Nombre de la Actividad: Gestionar los buzones de sugerencias

Código POA (Si aplica): 1.2.1.4.08

INTRODUCCIÓN

En el Hospital Provincial San Bartolomé de Neyba, cuenta con un sistema de buzones de quejas y sugerencia de los usuarios y los propios empedados internos, que tienen la libertad de usarlos. Están distribuidos en 05 áreas neurálgicas que son: Emergencia, Consulta, Laboratorio, Sonografía e Ingresos.

OBJETIVO DEL INFORME

Conocer las diferentes opiniones de los usuarios de los servicios que ofrece el hospital, mediante los buzones de quejas y sugerencias, para buscar mejoras continuas.

METODOLOGIA (Si aplica)


Formularios de los Buzones de Quejas y Sugerencias

DESARROLLO / HALLAZGOS

Para este mes de febrero 2024, recibimos un total de 04 quejas en los buzones del centro, dirigido por el comité de apertura de los buzones, encabezado por la encargada de atención al usuario Katerin Yamel Pérez Medina, de las cuales 04 fueron quejas.

Quejas (04)

- 1- El Triage no funciona como es, Hay preferencia con algunos pacientes por su clase social. Los doctores hablan más por teléfono que lo que trabajan.
- 2- Estos médicos no están en eso, aquí se muere la gente. Espero que hagan el trabajo mejor porque si no están en nada.
- 3- Son unos médicos, mediocres, sin conceptos no saben atender al paciente.
- 4- A la hora de atender un paciente no hay doctor ni enfermera que atiendan emergencia porque es hacer chisme aquí.

 SNS SERVICIO NACIONAL DE SALUD	Formulario de Informe DPD-FO-013 Fecha de Aprobación: 20/2/2023
RESULTADOS / CONCLUSIONES	
<p>El comité de apertura de los buzones, junto al comité de calidad buscaron la viabilidad de las quejas de los usuarios, con los distintos departamentos y sus encargados la solución a estas quejas en el centro, luego de varias reuniones con ellos y sus dependencias, llegamos a las siguientes conclusiones de solución.</p> <p>Repuesta (por orden numérica):</p> <p>1- Agradezco que compartas esta situación con nosotros. No pudimos contactarnos con el usuario, ya que no dejo contacto para comunicarnos con él. Tratamos su queja en la reunión del comité de calidad en busca de mejora.</p> <p>2- No pudimos contactarnos con el usuario, ya que no dejo contacto para comunicarnos con él. Tratamos su queja en la reunión del comité de calidad en busca de mejora. De igual forma nos reunimos con el personal médico y de enfermería del área de emergencias para una buena evaluación médica a través del Triage y la propia emergencias y urgencia, sin distinción de persona, y que tengan mejor trato humanizado hacia los pacientes.</p> <p>3- No pudimos contactarnos con el usuario, ya que no dejo contacto para comunicarnos con él. Tratamos su queja en la reunión del comité de calidad en busca de mejora. De igual forma nos reunimos con el personal médico y de enfermería del área de emergencias para una buena evaluación médica a través del Triage y la propia emergencias y urgencia, sin distinción de persona, y que tengan mejor trato humanizado hacia los pacientes.</p> <p>4- Agradezco que compartas esta situación con nosotros. No pudimos contactarnos con el usuario, ya que no dejo contacto para comunicarnos con él. Tratamos su queja en la reunión del comité de calidad en busca de mejora.</p>	
RECOMENDACIONES	
<p>Dar seguimiento a todas las quejas en un plazo no mayor de 15 días.</p>	
ANEXOS (Si aplica)	
<p>Matriz de Quejas y Sugerencias y Hoja de aperturas de buzones</p>	
<p>Instrucciones de llenado: *Indique nombre del lugar: Este campo sólo aplica para SRS, Hospital y CPN.</p>	
<p><i>Katerin Yamel Pérez Medina.</i>  Autorizado por (Nombre y Apellido)</p>	

Lugar: DCSNS <input type="checkbox"/> SRS <input type="checkbox"/> Hospital <input checked="" type="checkbox"/> CPN <input type="checkbox"/>
*Nombre del lugar: Hospital Provincial San Bartolomé
Área: Departamento de Atención al Usuario
Nombre de la Actividad: Gestionar los buzones de sugerencias
Código POA (Si aplica): 1.2.1.4.08

INTRODUCCIÓN
<p>En el Hospital Provincial San Bartolomé de Neyba, cuenta con un sistema de buzones de quejas y sugerencia de los usuarios y los propios emplados internos, que tienen la libertad de usarlos. Están distribuidos en 05 áreas neurálgicas que son: Emergencia, Consulta, Laboratorio, Sonografía e Ingresos.</p>

OBJETIVO DEL INFORME
<p>Conocer las diferentes opiniones de los usuarios de los servicios que ofrece el hospital, mediante los buzones de quejas y sugerencias, para buscar mejoras continuas.</p>

METODOLOGIA (Si aplica)
<p>Formularios de los Buzones de Quejas y Sugerencias</p>

DESARROLLO / HALLAZGOS
<p>Para este mes de Marzo 2024, recibimos un total de 01 quejas en los buzones del centro, dirigido por el comité de apertura de los buzones, encabezado por la encargada de atención al usuario Katerin Yamel Pérez Medina, de las cuales 041 fueron quejas.</p> <p>Quejas (01)</p> <p>1- Si ponen una cita al paciente a las 12 porque los médicos llegan cuando le da la gana.</p>

RESULTADOS / CONCLUSIONES
<p>El comité de apertura de los buzones, junto al comité de calidad buscaron la viabilidad de las quejas de los usuarios, con los distintos departamentos y sus encargados la solución a estas quejas en el centro, luego de varias reuniones con ellos y sus dependencias, llegamos a las siguientes conclusiones de solución.</p> <p>Repuesta (por orden numérica):</p>



Formulario de Informe
DPD-FO-013
Fecha de Aprobación: 20/2/2023

1- No pudimos contactarnos con el usuario, ya que no dejó contacto para comunicarnos con él. Tratamos su queja en la reunión del comité de calidad en busca de mejora. De igual forma nos reunimos con el personal médico para una buena evaluación y que tengan mejor trato humanizado hacia los pacientes.

RECOMENDACIONES

Dar seguimiento a todas las quejas en un plazo no mayor de 15 días.

ANEXOS (Si aplica)

Matriz de Quejas y Sugerencias y Hoja de aperturas de buzones

Instrucciones de llenado:

*Indique nombre del lugar: Este campo sólo aplica para SRS, Hospital y CPN.

Katerin Yamel Pérez M.

Elaborado por
(Nombre y apellido)



Act
Ve a
Win



Formulario de Informe
DPD-FO-013
Fecha de Aprobación: 20/2/2023

FECHA: 29/04/2024

DATOS GENERALES

Lugar: DCSNS SRS Hospital CPN
 *Nombre del lugar: Hospital Provincial San Bartolomé
 Área: Departamento de Atención al Usuario
 Nombre de la Actividad: Gestionar los buzones de sugerencias
 Código POA (Si aplica): 1.2.1.4.08

INTRODUCCIÓN

En el Hospital Provincial San Bartolomé de Neyba, cuenta con un sistema de buzones de quejas y sugerencia de los usuarios y los propios empleados internos, que tienen la libertad de usarlos. Están distribuidos en 05 áreas neurálgicas que son: Emergencia, Consulta, Laboratorio, Sonografías e Ingresos.

OBJETIVO DEL INFORME

Conocer las diferentes opiniones de los usuarios de los servicios que ofrece el hospital, mediante los buzones de quejas y sugerencias, para buscar mejoras continuas.

METODOLOGÍA (Si aplica)

Formularios de los Buzones de Quejas y Sugerencias

DESARROLLO / HALLAZGOS

Para este mes de abril 2024, recibimos un total de 02 quejas y 01 felicitaciones en los buzones del centro, dirigido por el comité de apertura de los buzones, encabezado por la encargada de atención al usuario Katerin Yamel Pérez Medina, de las cuales 02 fueron quejas y 01 felicitaciones.

Quejas (02)

- 1- Por favor se necesita más bionalistas, mucho paciente poco personal.
- 2- Señores autoridades, por favor el turno de espera del paciente desespera y cuando el paciente entra a la consulta ya tiene la presión alta, por amor a dios.

RESULTADOS / CONCLUSIONES

El comité de apertura de los buzones, junto al comité de calidad buscaron la viabilidad de las quejas de los usuarios, con los distintos departamentos y sus encargados la solución a estas quejas en el centro, luego de varias reuniones con ellos y sus dependencias, llegamos a las siguientes conclusiones de solución.

Repuesta (por orden numérica):



Formulario de Informe
DPD-FO-013
Fecha de Aprobación: 20/2/2023

1- Agradezco que compartas esta situación con nosotros. Nos contactamos con el usuario al número de celular suministrado por este 809 923 1310, y tratamos su queja en la reunión del comité de calidad en busca de mejora. Se solicitará el nombramiento de mas bioanistas al SNS.

2- No pudimos contactarnos con el usuario, ya que no dejo contacto para comunicarnos con él. tratamos su queja en la reunión del comité de calidad en busca de mejora. de igual forma nos reunimos con el personal médico y de enfermería del área de consulta para una buena evaluación médica, sin distinción de persona, y que tengan mejor trato humanizado hacia los pacientes.

RECOMENDACIONES

Dar seguimiento a todas las quejas en un plazo no mayor de 15 días.

ANEXOS (Si aplica)

Matriz de Quejas y Sugerencias y Hoja de aperturas de buzones

Instrucciones de llenado:

*Indique nombre del lugar: Este campo sólo aplica para SRS, Hospital y CPN.

Katerin Y. Pérez Medina
Elaborado por
(Nombre y apellido)



Página 2 de 2