



Canales para garantizar la participación ciudadana en la Institución

Dentro de los canales formales que nuestra Empresa instituye para su comunicación se encuentra el buzón de sugerencias, la queja y las encuestas de satisfacción.

BUZON DE SUGERENCIAS: Están ubicados en los servicios de urgencias, consulta externa, caja, farmacia, sala de espera de cirugía, medicina interna, sala de espera de Rayosx están dotados con hojas de sugerencia para que el usuario exprese sus sugerencias se les realiza apertura en lo posible cada 8 días se realiza un acta de apertura la cual es firmada por el coordinador de atención al usuario y un usuario de la asociación de usuarios el cual acompaña en el proceso de apertura de los buzones; se realiza reunión en la subgerencia científica. Las PQRS son analizadas y evaluadas por el comité de calidad con el fin de que estas se les realicen la respectiva acción de mejora. Estas además se socializan en asamblea de usuarios, reunión de personal de la Institución y en comité de ética.

ENCUESTAS: Se realizan cada mes con el objetivo de conocer la opinión de nuestros usuarios acerca de los servicios prestados. Cada área debe de entregar una muestra representativa de encuestas.

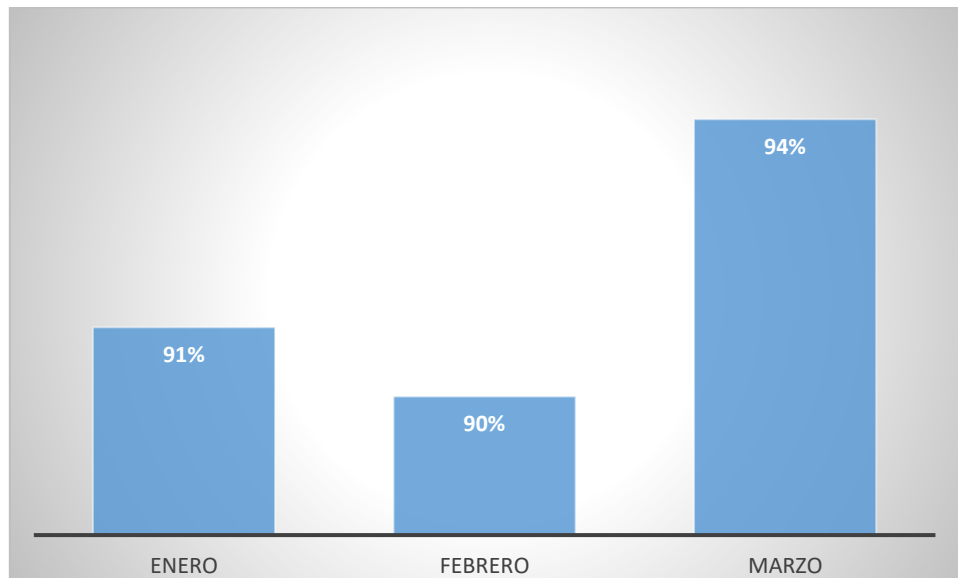
QUEJA: La queja es una manifestación formal y se presenta por escrito, se recibe en la oficina del sistema de información y atención al usuario y se realiza el debido proceso; al usuario se le da respuesta en un tiempo máximo de 15 días hábiles.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS:

COMITÉ DE ETICA:



INFORME DE SATISFACCION PRIMER TRIMESTRE 2023



Para el primer trimestre de 2023 se encuestaron 1241 usuarios de los cuales el 91% se encuentra satisfecho con la atención recibida. Se presentó insatisfacción en los siguientes servicios:

Servicio de consulta externa.

Los timbres de llamado en hospitalización son muy necesarios
dificultad para conseguir las citas de CyD

Muy poca disponibilidad de consultas de medicina interna.

Programar más consultas de medicina interna

dificultad para conseguir las citas de CyD

Programar mas días para los EKG

Medicamentos de savia

Mejorar Horario de archivo clínico

Programar más consultas de medicina interna

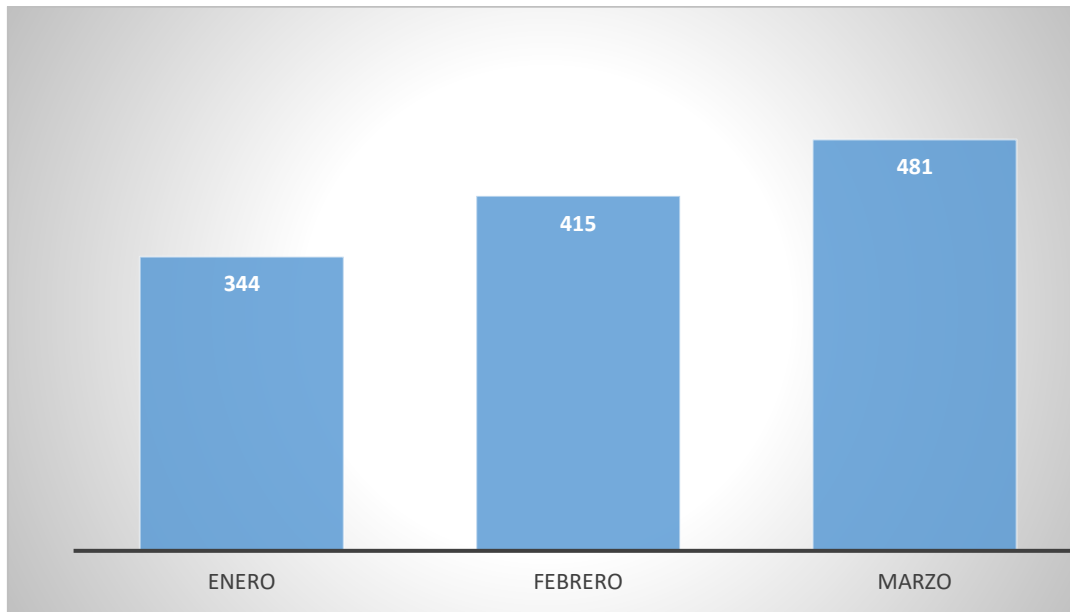
dificultad para conseguir las citas de CyD

Medicamentos de control de savia muy complicado para reclamar

Mejorar la atención del servicio de urgencias

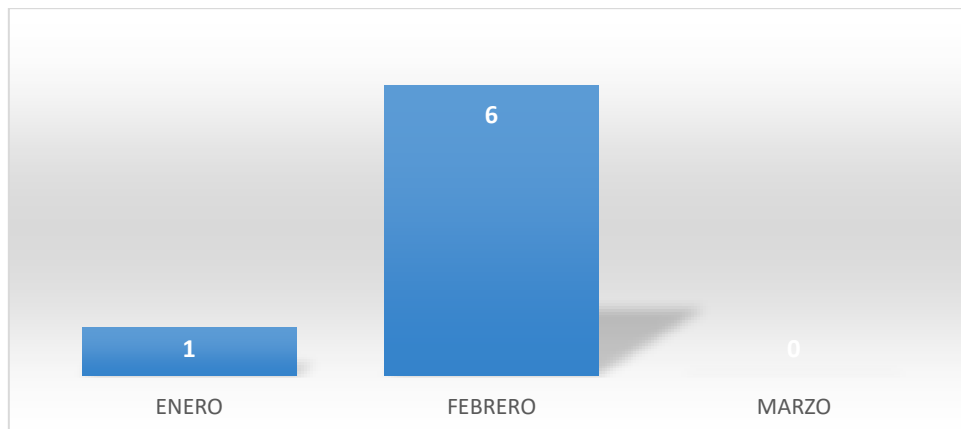


CANTIDAD DE ENCUESTAS TRIMESTRE 2023



PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2023

SUGERENCIAS



- Muy costoso el tapabocas en el servicio de farmacia.
- Es injusto que den una cita para una hora en específico con el radiólogo y tengamos que esperar mas de media hora tener en cuenta que son de otro municipio.
- Que cuando los usuarios madruguen a pedir 2 fichos de medico general los entreguen.

¡Con Calidad Humana!

NIT: 890.907.241-1

PBX: 841-1182

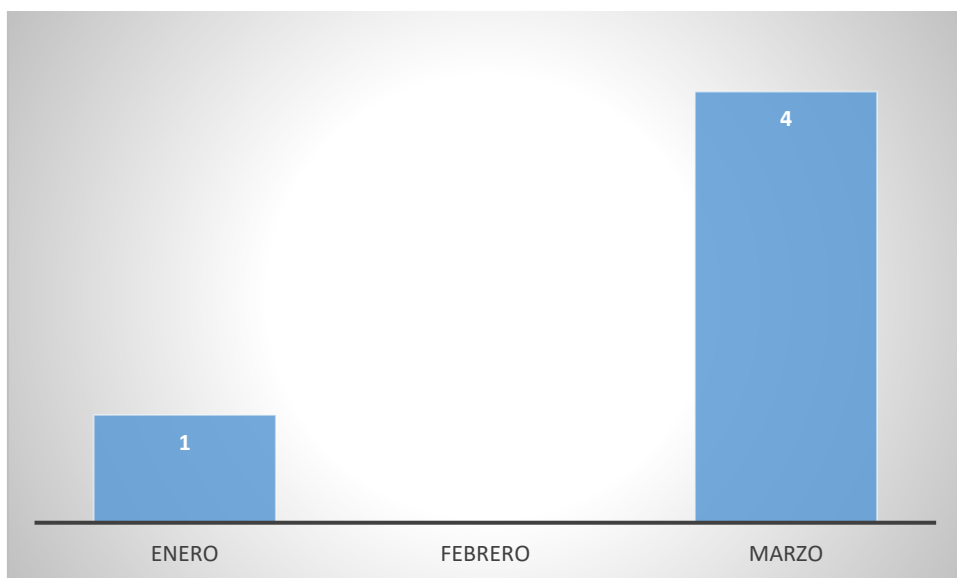
Calle 49 Nro. 36-298 Ciudad Bolívar - Antioquia



- Evaluar la posibilidad de organizar para que los adultos mayores con dificultades físicas y económicas le realicen el control por medio de la visitas domiciliarias
- En el servicio de farmacia mejorar el acceso a los usuarios que tienen sillas de ruedas

QUEJAS

Tiempo de respuesta de las PQRS-F 14 días



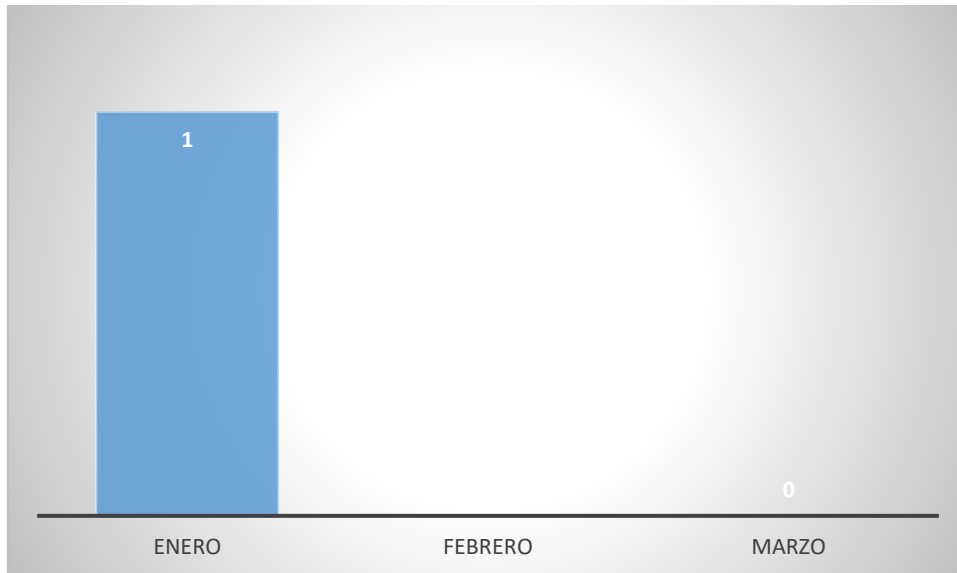
Mejorar la atención en el servicio de Urgencias

Poca información para poder reclamar los medicamentos de control de los pacientes psiquiátricos de savia salud.

Dificultad para conseguir consultas de medicina general para los usuarios de otros municipios



FELICITACIONES



Nidia Tirado
**SISTEMA DE INFORMACION Y
ATENCION AL USUARIO**

¡Con Calidad Humana!

NIT: 890.907.241-1

PBX: 841-1182

Calle 49 Nro. 36-298 Ciudad Bolívar - Antioquia