



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.

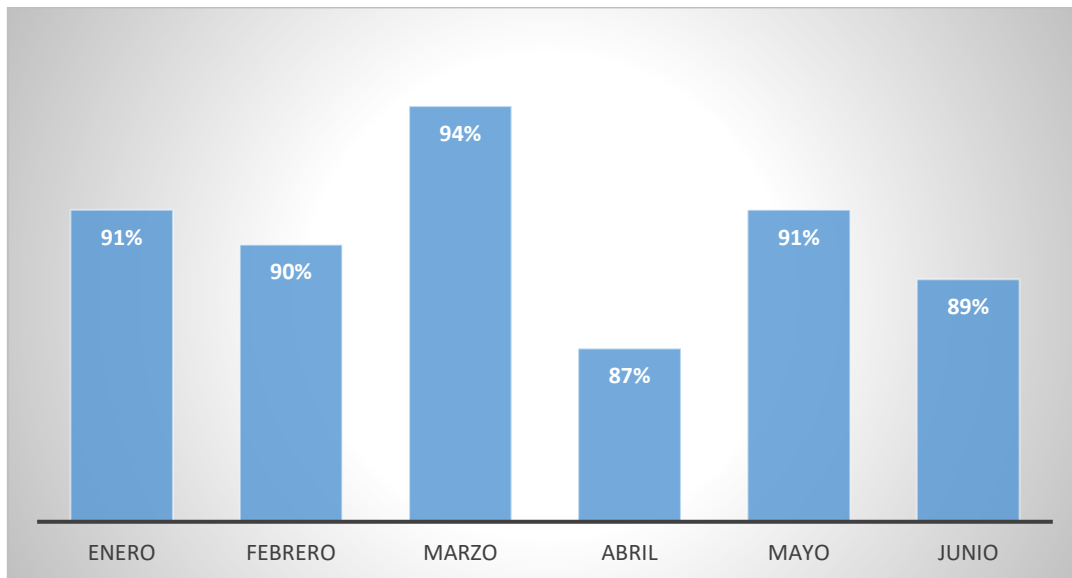
QUEJA: La queja es una manifestación formal y se presenta por escrito, se recibe en la oficina del sistema de información y atención al usuario y se realiza el debido proceso; al usuario se le da respuesta en un tiempo máximo de 15 días hábiles.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS:

COMITÉ DE ETICA:



INFORME DE SATISFACCION PRIMER SEMESTRE 2023



Para el primer Semestre de 2023 se encuestaron 2328 usuarios de los cuales el 90.3% 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

Programar mas días para los EKG

Mejorar Horario de archivo clínico

Medicamentos de control de savia muy complicado para reclamar

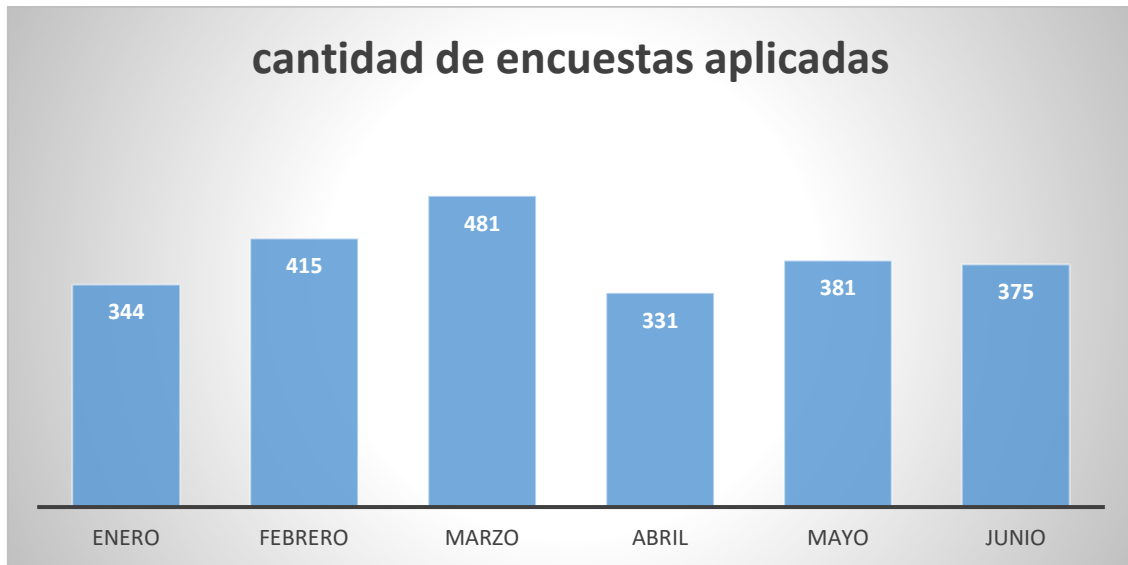
Mejorar la atención del servicio de urgencias

Pintar los atriles de Hospitalización

Programar mas brigadas de ecografías generales.



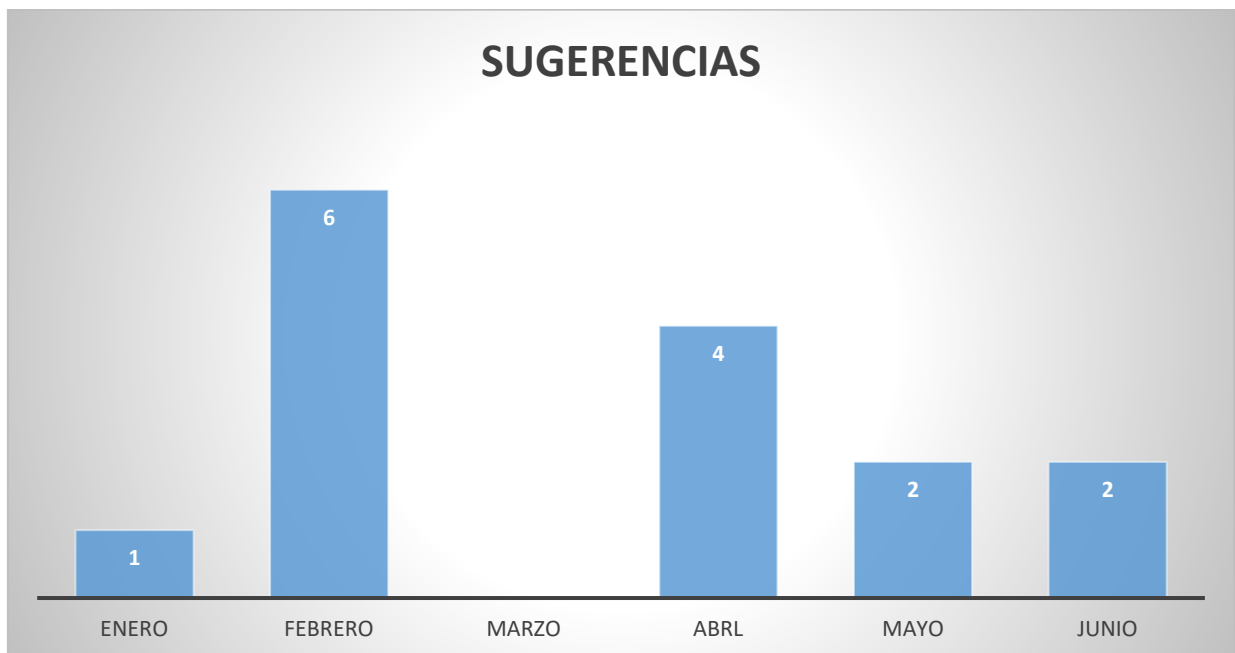
CANTIDAD DE ENCUESTAS APLICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2023



Las encuestas se aplican cada mes y la satisfacción es socializada en comité de ética y comité directivo todos meses es de estos que donde salen las respectivas acciones de mejora.

La satisfacción también es socializada cada trimestre en la asociación de usuarios y además de publicar en los medios de comunicación con los que cuentan la Institución.

PQRSF PRIMER SEMESTRE 2023



¡Con Calidad Humana!

NIT: 890.907.241-1

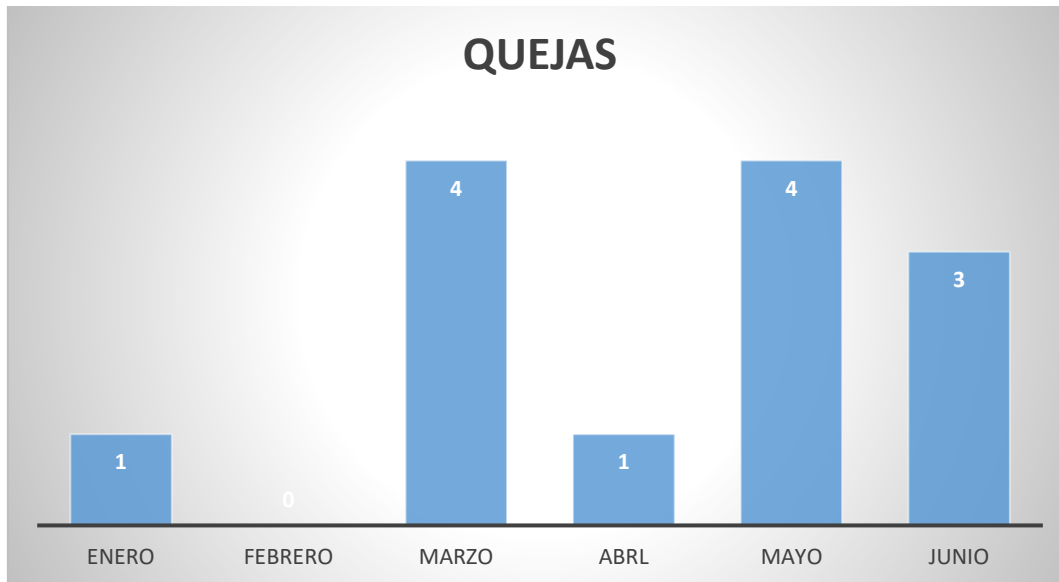
PBX: 841-1182

Calle 49 Nro. 36-298 Ciudad Bolívar - Antioquia



Las sugerencias mas relevantes que se presentaron durante el primer semestre de 2023 fueron:

- Muy costoso el tapabocas en el servicio de farmacia.
- Demora en la atención de Radiólogo.
- Que cuando los usuarios madruguen a pedir 2 fichos de médico general los entreguen.
- Evaluar la posibilidad de organizar para que los adultos mayores con dificultades físicas y económicas le realicen el control por medio de las visitas domiciliarias
- En el servicio de farmacia mejorar el acceso a los usuarios que tienen sillas de ruedas



Las quejas mas relevantes que se presentaron durante el primer semestre de 2023 fueron:

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.

¡Con Calidad Humana!

NIT: 890.907.241-1

PBX: 841-1182

Calle 49 Nro. 36-298 Ciudad Bolívar - Antioquia



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

Si exigen el tapabocas que sea para todos y en todos los servicios

Por favor tener más en cuenta el usuario del campo el horario que tiene la funcionaria de autorizaciones es muy tarde nos madrugamos por atención y de todas maneras hay que esperar mucho

Organizar el uso del tapabocas pues hay servicios que no lo solicitan y hay otros que no atienden a los usuarios ni para contestar una pregunta si no lo tiene.

Mejorar la programación de la cirugía ya que todos los pacientes son citados a las 8am

FELICITACIONES

Nidia Tirado

**SISTEMA DE INFORMACION Y
ATENCION AL USUARIO**