



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.

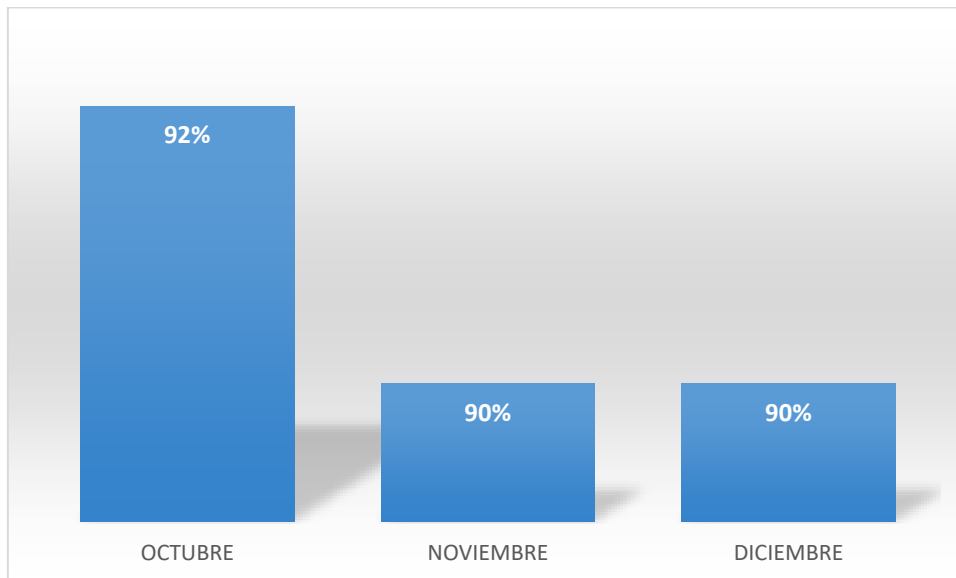
QUEJA: La queja es una manifestación formal y se presenta por escrito, se recibe en la oficina del sistema de información y atención al usuario y se realiza el debido proceso; al usuario se le da respuesta en un tiempo máximo de 15 días hábiles.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS:

COMITÉ DE ETICA:



INFORME DE SATISFACCION CUARTO TRIMESTRE 2023

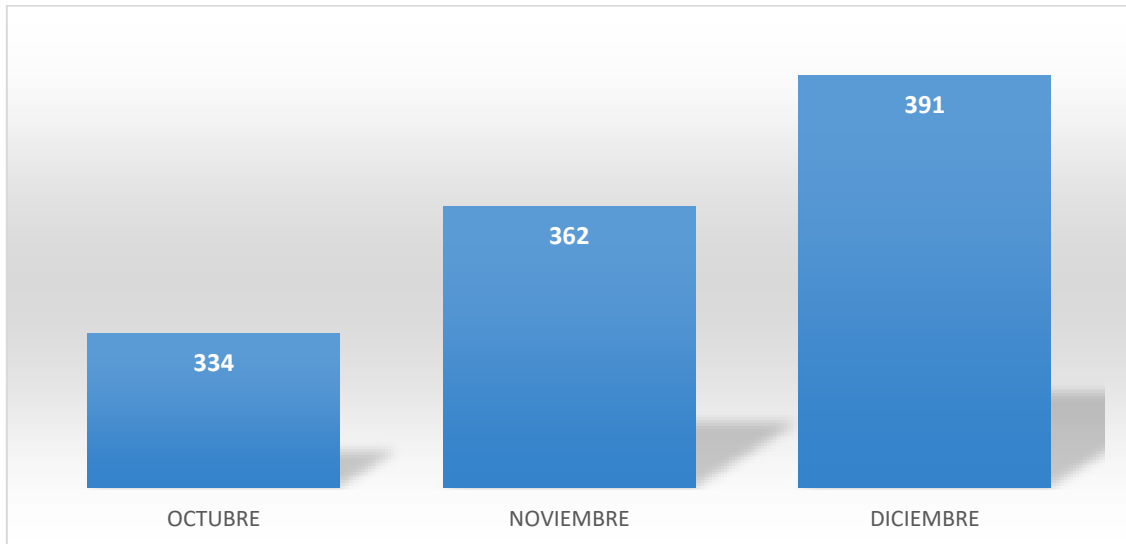


Para el cuarto trimestre de 2023 se encuestaron 1090 usuarios de los cuales el 90% se encuentra satisfecho con la atención recibida. Se presentó insatisfacción en los siguientes servicios:

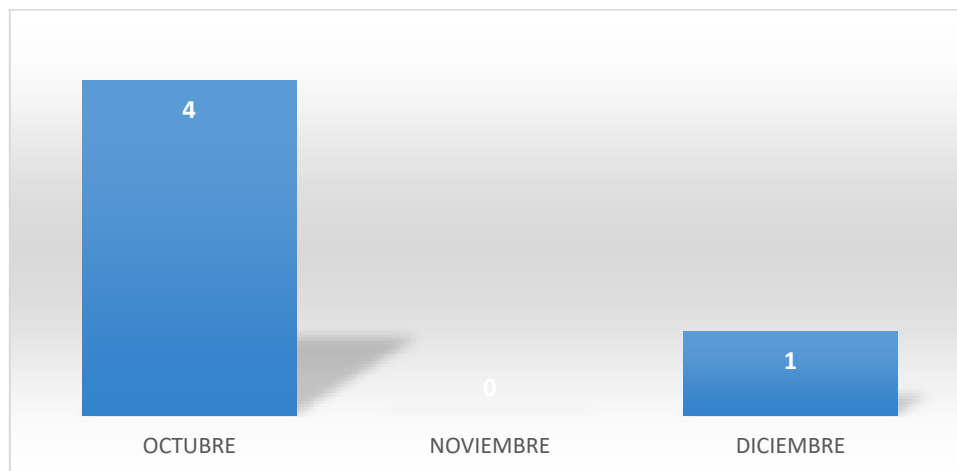
- Mejorar la atención en el servicio de farmacia
- Mejorar la facturación en laboratorio
- Repartir más fichos para los usuarios del campo
- por favor programar suficientes ecografías muchos usuarios esperando por atención
- Programar más consultas de ortopedia
- Demora para contestar el teléfono en admisiones
- Mejorar los tiempos de espera para la entrega de los rayos x
- Urgente un internista



CANTIDAD DE ENCUESTAS CUARTO TRIMESTRE 2023



PQRSF CUARTO TRIMESTRE 2023 SUGERENCIAS



- Mejorar las fórmulas muchos errores
- En farmacia si uno cambia de ficho con alguien no despachan
- Mejorar la sal en la comida que llevan a pacientes hospitalizados
- Que la farmacia abra más temprano

¡Con Calidad Humana!

NIT: 890.907.241-1

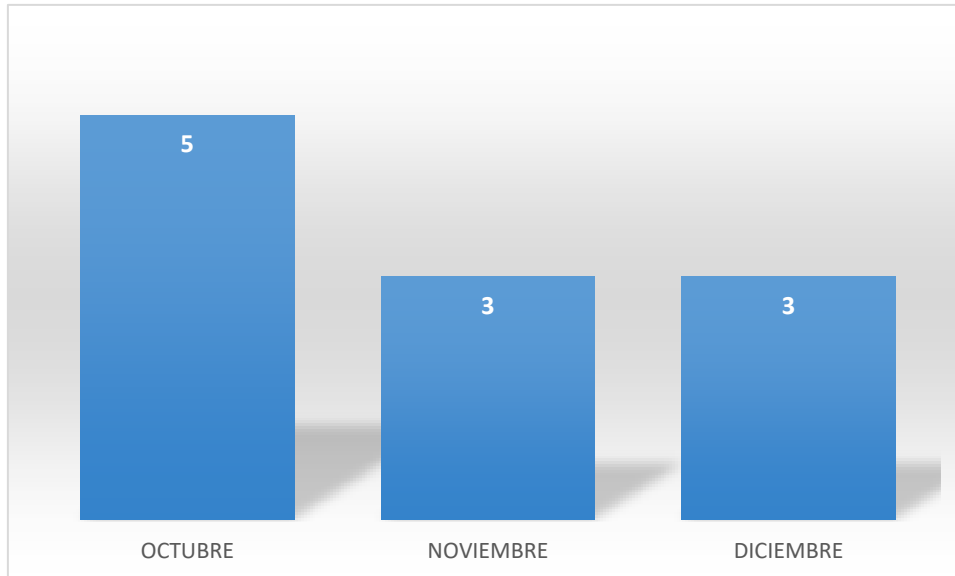
PBX: 841-1182

Calle 49 Nro. 36-298 Ciudad Bolívar - Antioquia



QUEJAS

Tiempo de respuesta de las PQRS-F 15 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

¡Con Calidad Humana!

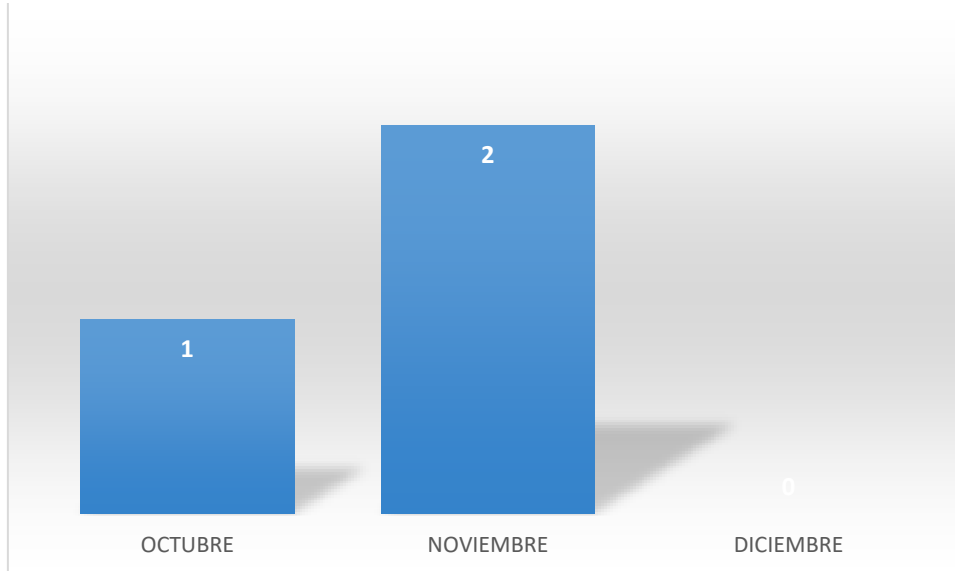
NIT: 890.907.241-1

PBX: 841-1182

Calle 49 Nro. 36-298 Ciudad Bolívar - Antioquia



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