



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.

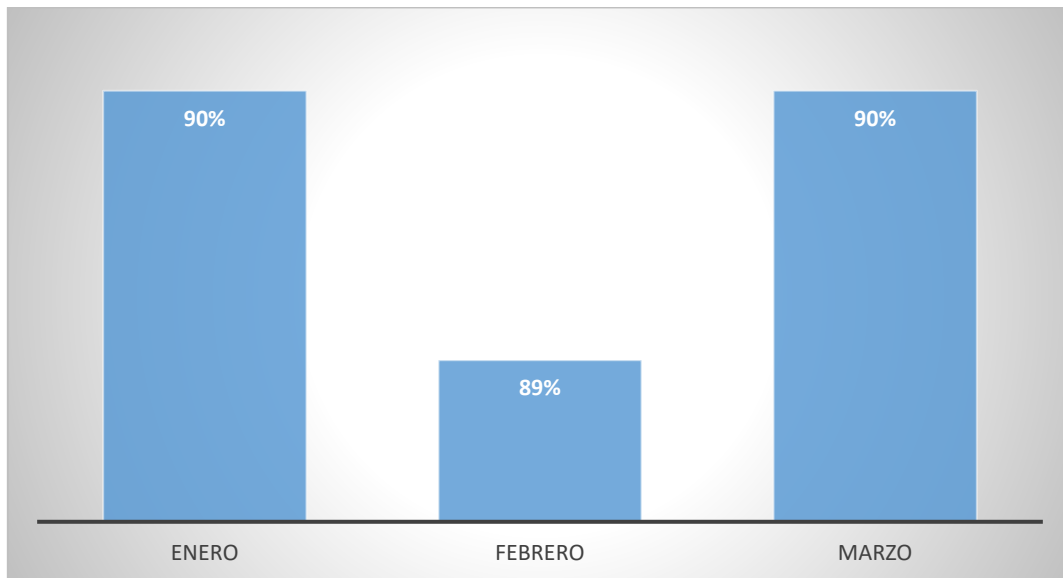
QUEJA: La queja es una manifestación formal y se presenta por escrito, se recibe en la oficina del sistema de información y atención al usuario y se realiza el debido proceso; al usuario se le da respuesta en un tiempo máximo de 15 días hábiles.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS:

COMITÉ DE ETICA:



INFORME DE SATISFACCION PRIMER TRIMESTRE 2024

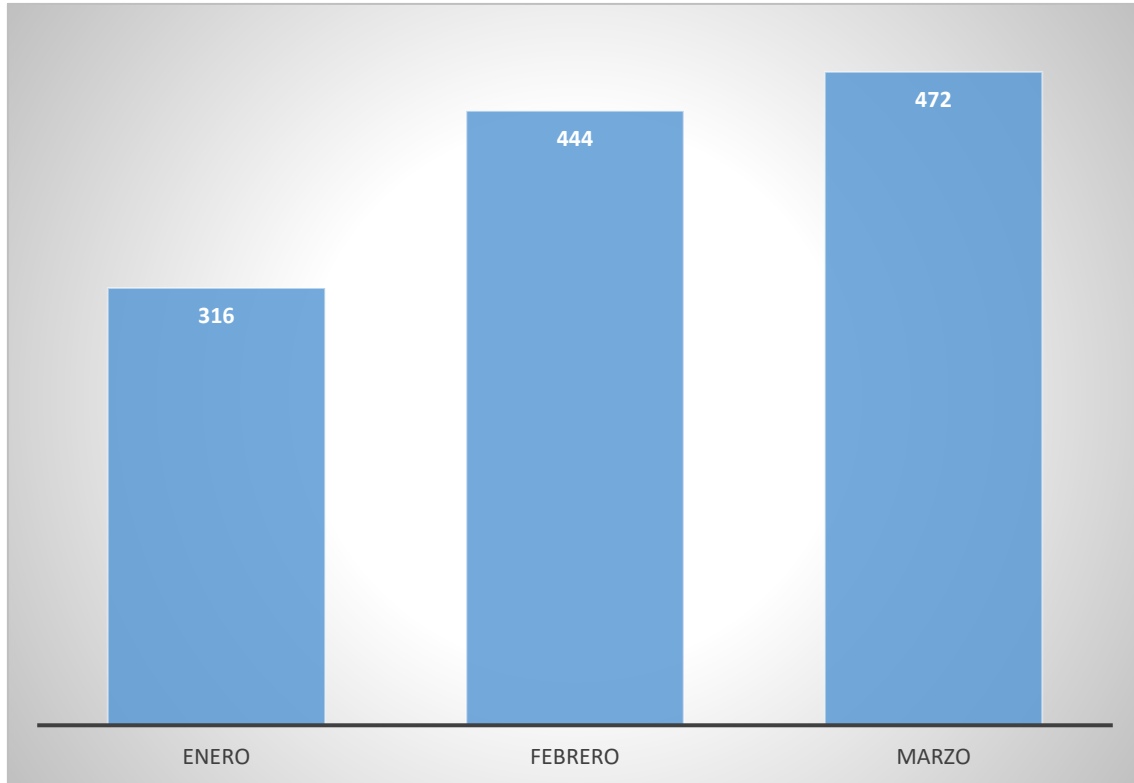


Para el primer trimestre de 2024 se encuestaron 12321 usuarios de los cuales el 90% se encuentra satisfecho con la atención recibida. Se presentó insatisfacción en los siguientes servicios:

- Programar más consultas de medicina interna
- Mucha espera para programar una ecografía
- Organizar el teléfono de PEDT ya que nunca no lo contestan, lo que dicen que este malo
- Programar más consultas de medicina interna
- Dificultades para comunicarse con pedt y fisioterapia.
- Sistematizar la forma de llamar a los usuarios a facturar en laboratorio y en admisiones
- No dejar a los internos de medicina solos realizando triage.
- Mejorar el aseo en consulta externa los vidrios se ven muy empañados.



CANTIDAD DE ENCUESTAS TRIMESTRE 2024



¡Con Calidad Humana!

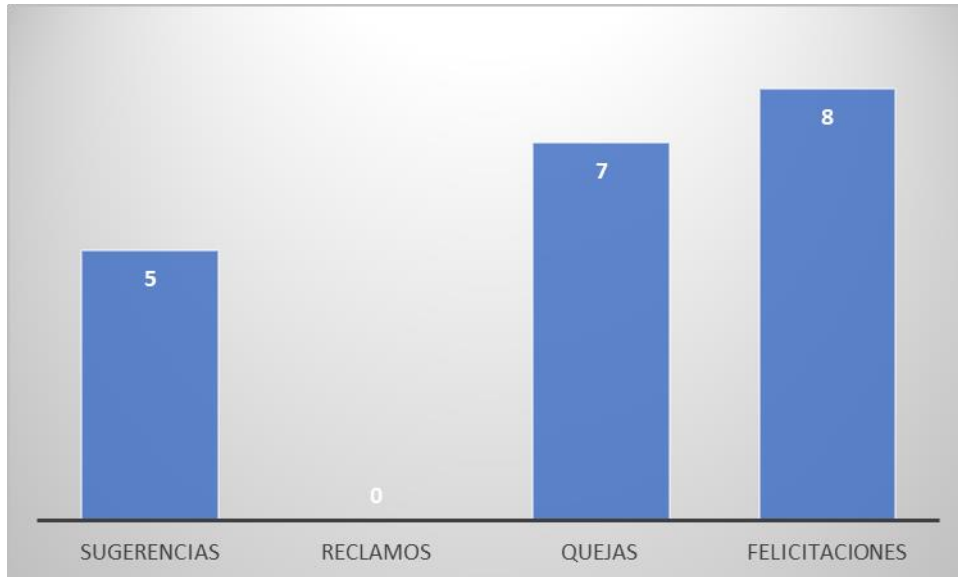
NIT: 890.907.241-1

PBX: 841-1182

Calle 49 Nro. 36-298 Ciudad Bolívar - Antioquia



PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2024



Tiempo de respuesta de las PQRS-F 14 días

QUEJAS

- Mejorar los tiempos de atención del servicio de odontología.
- Muy pocos fichos de medicina general.
- No contestan el teléfono en P y M
- Mejorar la atención de los funcionarios de admisiones
- Más calidad humana por parte de algunos funcionarios
- Demora para entrega fórmulas de medicamentos de control
- Sentimos que los niños de Ciudad Bolívar esta desprotegidos sin pediatra.
- Pensar más en el campesino muy pocos fichos de para médicos general los sábados.

¡Con Calidad Humana!

NIT: 890.907.241-1

PBX: 841-1182

Calle 49 Nro. 36-298 Ciudad Bolívar - Antioquia



SUGERENCIAS

- Por favor hacer atención preferencial a los pacientes que trae la policía nacional, teniendo en cuenta el riesgo de seguridad y misionalidad de la Institución
- Mirar posibilidad de programar un pediatra así sea por brigadas
- Que por favor en los baños coloquen jabón y papel higiénico
- Hacer un buen mantenimiento a las zonas verdes del hospital se ven muy abandonadas.
- Programar más consultas de odontología.
- Mejorar el aseo en consulta externa hasta los vidrios están muy empañados

FELICITACIONES

Servicio Materno Infantil
Servicio de Farmacia
Servicio de Medicina Interna

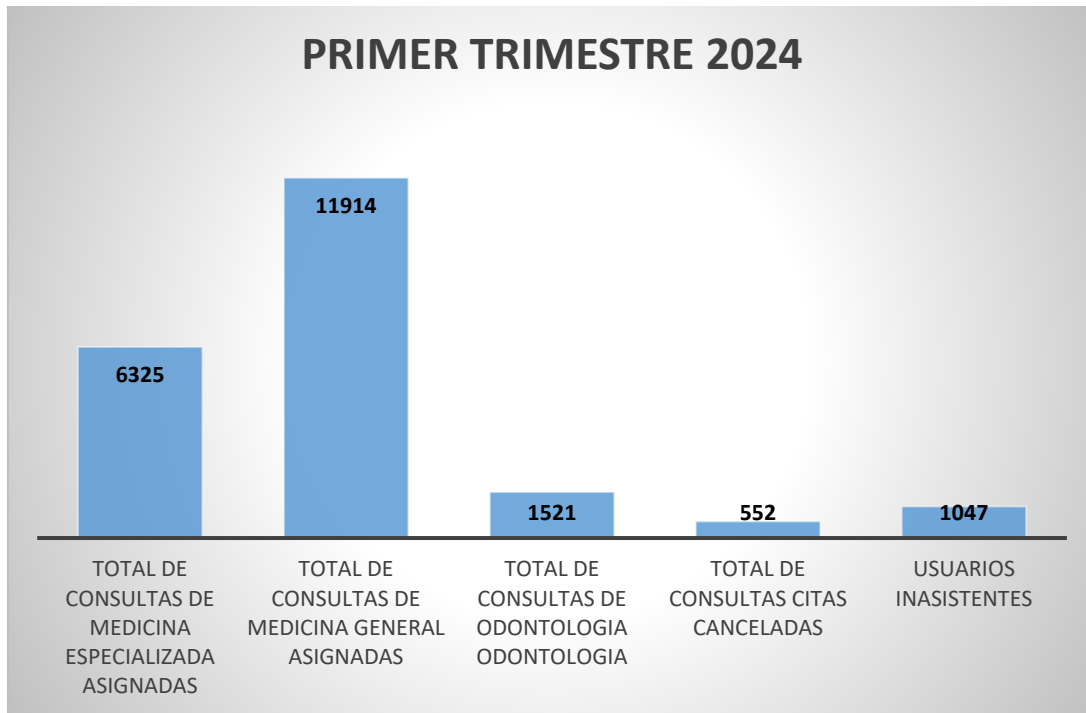
NECESIDADES Y ESPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Programar consultas más días el radiólogo

Traer mas médicos generales en consulta

Traer otro internista para fortalecer la consulta ya que con uno no es suficiente

INFORME DE ASIGNACION DE CONSULTAS



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