



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. Estás 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.

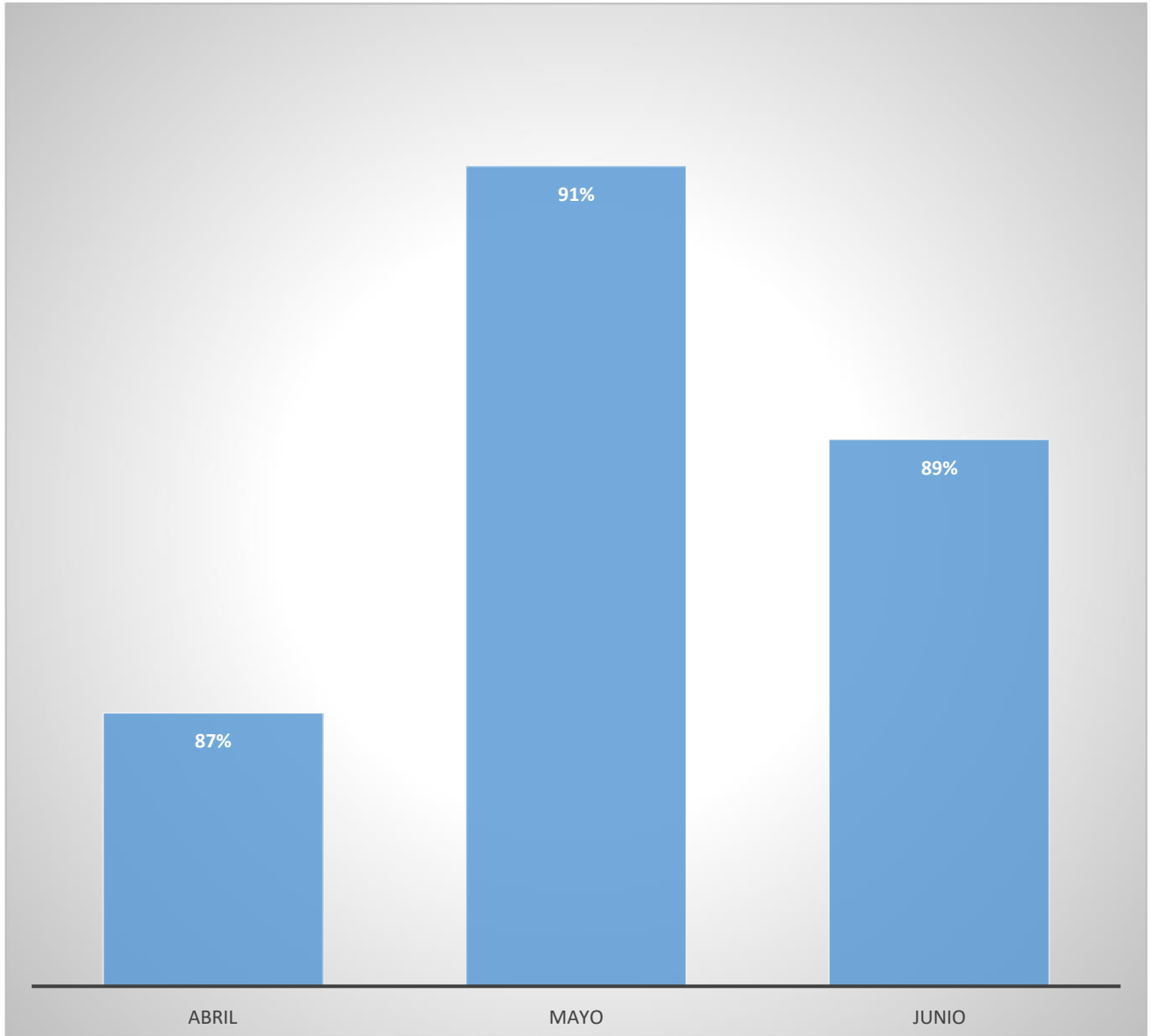
QUEJA: La queja es una manifestación formal y se presenta por escrito, se recibe en la oficina del sistema de información y atención al usuario y se realiza el debido proceso; al usuario se le da respuesta en un tiempo máximo de 15 días hábiles.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS:

COMITÉ DE ETICA:



INFORME DE SATISFACCION DE SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023



Para el segundo trimestre de 2023 se encuestaron 1087 usuarios de los cuales el 89% se encuentra satisfecho con la atención recibida. La insatisfacción que más se presentó fue:

¡Con Calidad Humana!

NIT: 890.907.241-1

PBX: 841-1182

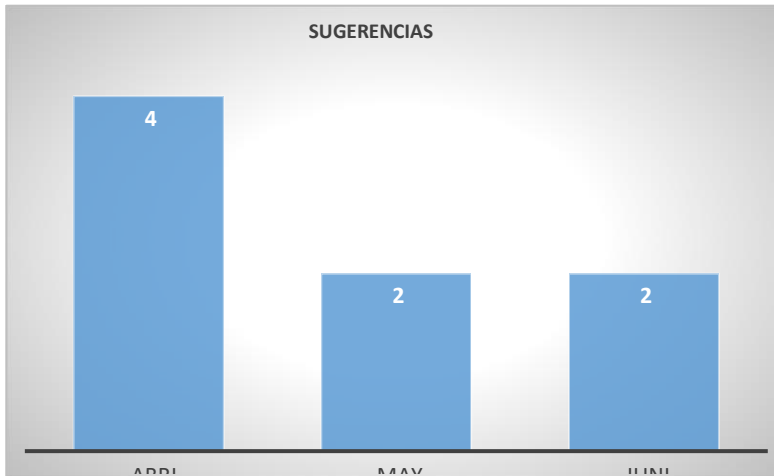
Calle 49 Nro. 36-298 Ciudad Bolívar - Antioquia

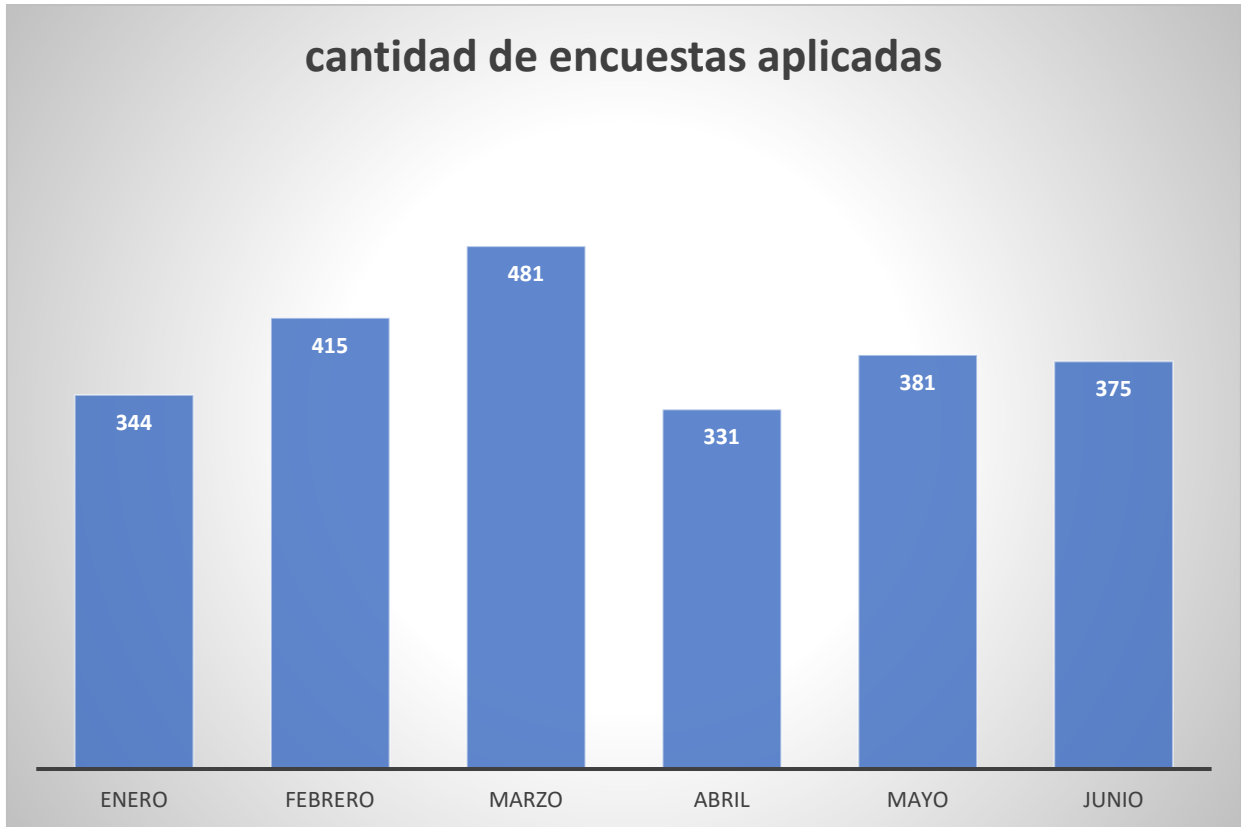


- Programar brigadas de consulta de medicina interna o traer pronto otro internista • Dificultades para conseguir las citas de Crecimiento y Desarrollo
- Mejorar la atención en el servicio de urgencias
- Duchas de agua caliente en medicina interna para el adulto mayor
 - Pintar los atriles de materno infantil.
 - Demora en la entrega de las lecturas de los rayos x a los usuarios • Demora en la atención de consulta externa de pediatría • Duchas de agua caliente en medicina interna para el adulto mayor • Programar más brigadas de ecografías • Demora en la atención de consulta de pediatría
- Que los funcionarios en especial el personal asistencial el utilice el carnet que los identifica ya que le dicen a uno el nombre que no es.
- Los días sábados están programando muy pocas consultas médicas para los campesinos



Para el segundo trimestre se presentaron en el mes de abril 4 sugerencias, mes de mayo 2 sugerencia y para el mes de junio 2 sugerencia, en total se presentaron 8.





Para el segundo trimestre de 2023 no se presentaron felicitaciones

¡Con Calidad Humana!

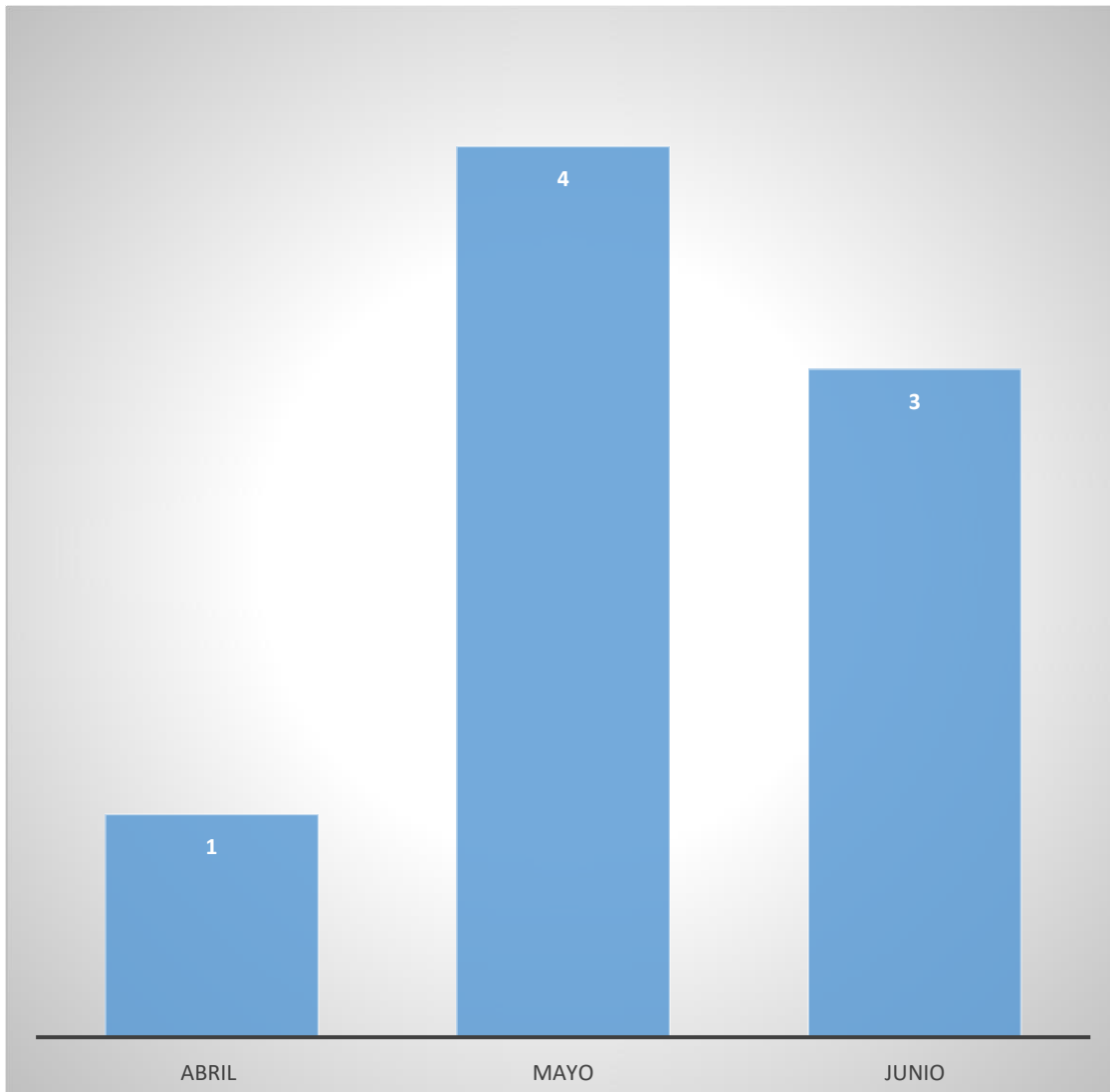
NIT: 890.907.241-1

PBX: 841-1182

Calle 49 Nro. 36-298 Ciudad Bolívar - Antioquia



Para el segundo trimestre de 2023 se presentó en el mes de abril 1 quejas, mes de mayo 4 quejas y para el mes de junio 3 quejas.





NECESIDADES DE LOS USUARIOS

Mejorar las sabanas está muy deterioradas

Programar brigadas con especialistas sobre todo medicina interna

Más sillas de ruedas para los servicios de urgencias, Hospitalización y consulta externa

Cambiar los colchones de los servicios de hospitalización Programar
más médicos generales en consulta.