



## 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.

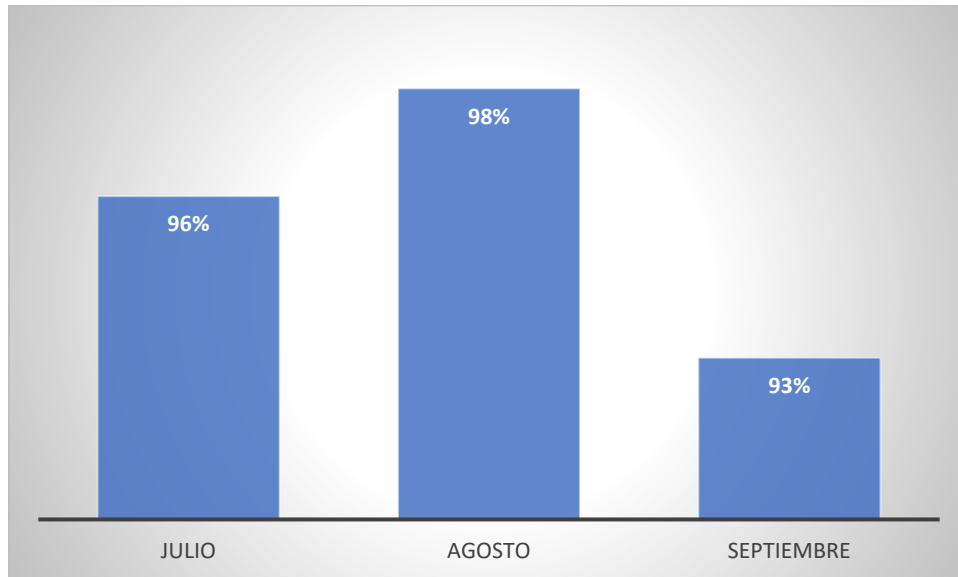
**QUEJA:** La queja es una manifestación formal y se presenta por escrito, se recibe en la oficina del sistema de información y atención al usuario y se realiza el debido proceso; al usuario se le da respuesta en un tiempo máximo de 15 días hábiles.

**ASOCIACIÓN DE USUARIOS:**

**COMITÉ DE ETICA:**



INFORME DE SATISFACCION TERCER TRIMESTRE 2024



Para el tercer trimestre de 2024 se encuestaron 1264 usuarios de los cuales 1208 se encuentra satisfecho con la atención recibida. Para un porcentaje del 96% se presentó insatisfacción en los siguientes servicios:

Demora en la atención a los usuarios que están pendientes para procedimientos

Entrega oportuna de medicamentos (3)

Aumentar la consulta de higiene oral

PEDT no contestan el teléfono

Mejorar los tiempos de espera en el servicio de urgencias

Aumentar la consulta de ginecología

Programar las ecografías de mama

Mejorar los tiempos de espera en el servicio de urgencias

Aumentar la consulta de ginecología

Programar las ecografías con el radiólogo

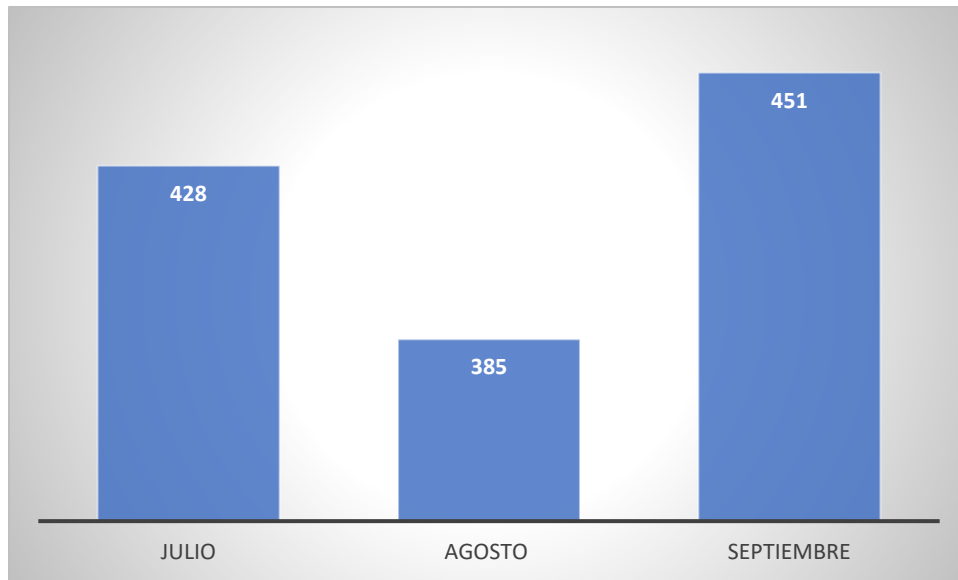
Aumentar la consulta de higiene oral

Mejorar los tiempos de espera en el servicio de urgencias

Mas variedad en los alimentos que se suministran a los pacientes hospitalizados dan mucho jugo rojo



### CANTIDAD DE ENCUESTAS TERCER TRIMESTRE 2024



Se encuestaron todos los servicios

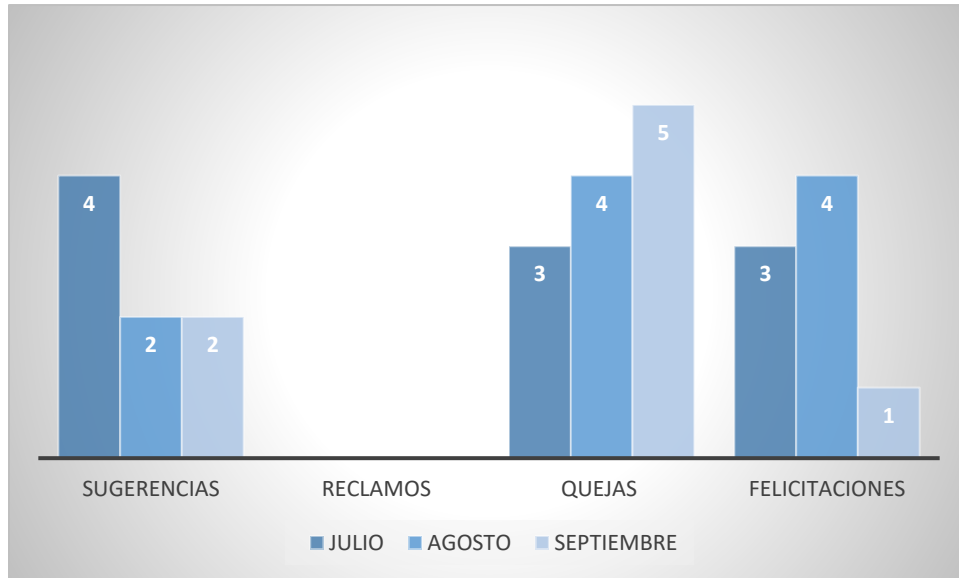
### PQRSF TERCER TRIMESTRE 2024

***¡Con Calidad Humana!***

NIT: 890.907.241-1

PBX: 841-1182

Calle 49 Nro. 36-298 Ciudad Bolívar - Antioquia



Tiempo de respuesta de las PQRS-F 15 días

## QUEJAS

### Julio

Considero que cuando se trae un usuario remitido después de una hora de espera debería de ser atendido con prioridad.

Me citan a una infiltración y el especialista no me la realiza porque él no me envió.

Soy de san Gregorio además hipertensa he solicitado cita porque no tengo medicamentos y nunca hay.

### Agosto

***¡Con Calidad Humana!***

NIT: 890.907.241-1

PBX: 841-1182

Calle 49 Nro. 36-298 Ciudad Bolívar - Antioquia



Médicos en formación no hablar tan fuerte cuando se sientan en la cafetería.

Mas puntualidad en la atención de todos los servicios.

Es muy complicado entrar a solicitar citas en la nueva plataforma.

Mala atención recibida en el servicio de facturación de urgencias

## **Septiembre**

Mejorar la atención que por lo menos los funcionarios que atienden publico contesten el saludo.

Mejorar atención del servicio de urgencias ponen un médico en triage y nada es una urgencia.

Aumentar las consultas de odontología ya que los martes después de las 8:am que llegamos de la vereda no hay.

muy pocas consultas de pediatría.

Programación de cirugía no contestan el teléfono.

## **SUGERENCIAS**

### **Julio**

Evaluar la posibilidad de informar a los usuarios de la sala de espera de urgencias cuando el servicio este lleno y no puedan atender.

No dejar los internos solos en triage para ellos nada es una urgencia

Capacitar a los funcionarios de admisiones para que orienten bien a los usuarios.

Informar con anticipación el copago cuando programan cirugías

### **Agosto**



Es muy complicado entrar a solicitar citas en la nueva plataforma

Los funcionarios de admisiones les hace falta ser más cordiales con los usuarios.

## **Septiembre**

Mas agilidad en admisiones cuando hay brigadas en semana es muy lenta la atención.

mejorar el menú de los pacientes hospitalizados es muy repetido.

## **FELICITACIONES**

### **Julio**

Servicio Farmacéutico

Servicio de Medicina Interna

Nutricionista: Ledis Olaya

### **Agosto**

Servicio Farmacéutico

Servicio de Medicina Interna

### **Septiembre**

Servicio de Medicina Interna

## **NECESIDADES Y ESPECTATIVAS DE LOS USUARIOS**

Programar consultas más días el radiólogo

Traer mas médicos generales en consulta

Tener línea telefónica fija

Contratar otro ginecólogo tiempo completo



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

HOSPITAL LA MERCED



---

***¡Con Calidad Humana!***

NIT: 890.907.241-1

PBX: 841-1182

Calle 49 Nro. 36-298 Ciudad Bolívar - Antioquia