

COMITÉ DE ATENCIÓN AL USUARIO JUNIO 2022



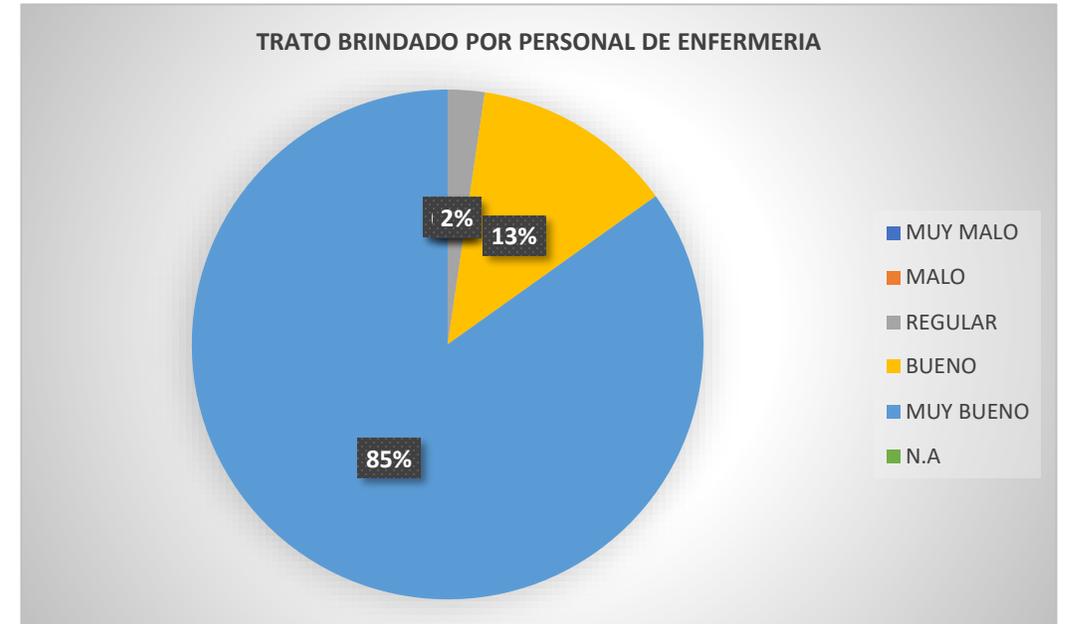
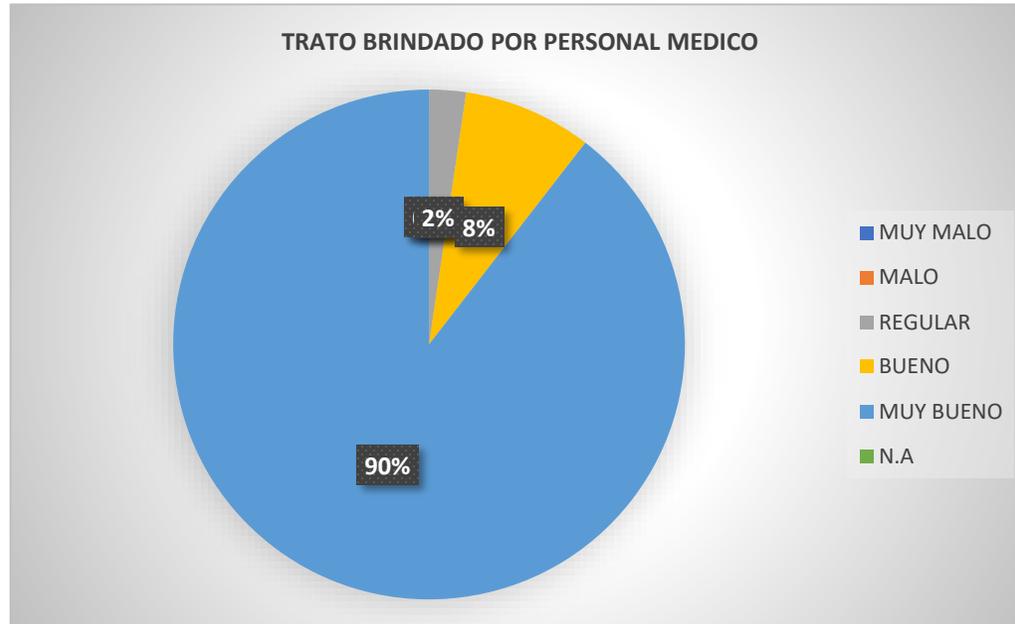
**Clínica
Urgencias
Bucaramanga**

INFORME SATISFACCIÓN Y PQRSF JUNIO 2022

SERVICIOS ENCUESTADOS	MUESTRA	%
Hospitalización	86	95.1%
Unidad de Cuidados Intensivos	19	100%
Cirugía Ambulatoria	85	99.5%
Urgencias	36	91.1%
Farmacia	46	99.5%
Servicios Ambulatorios Sede Conucos	57	99.6%
Servicios Ambulatorios sede Girón	100	100%

SATISFACCION HOSPITALIZACION JUNIO 2022

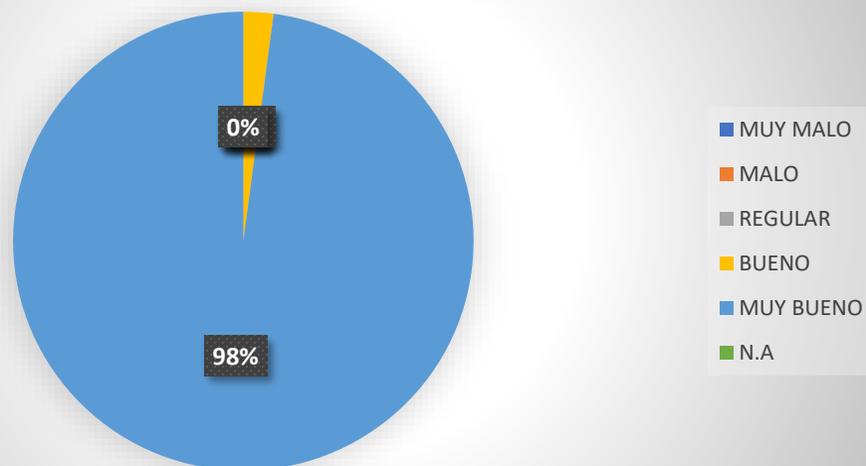
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN



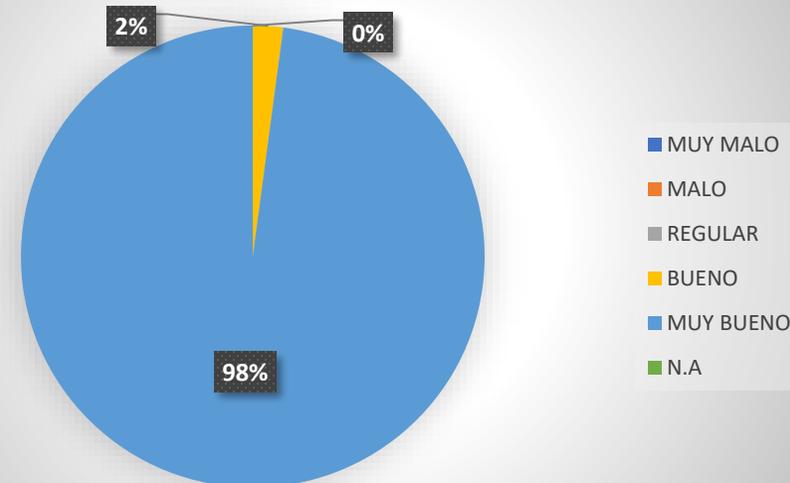
- En el mes de junio el 98% de los usuarios encuestados en el servicio de hospitalización se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal MEDICO.
- De igual forma el 98% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS con el trato brindado por el personal de enfermería en el servicio de hospitalización

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN

TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES

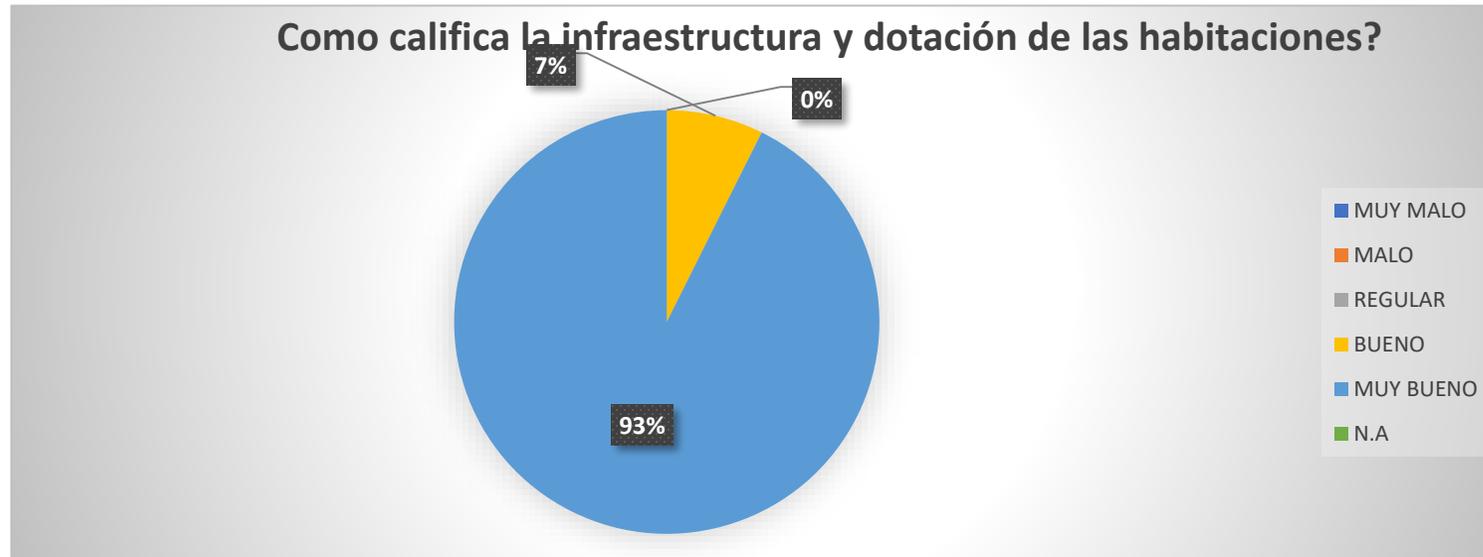


TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO



- Se observa en la grafica que el 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal de servicios generales.
- De igual forma el 100% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS con el trato brindado por el personal administrativo

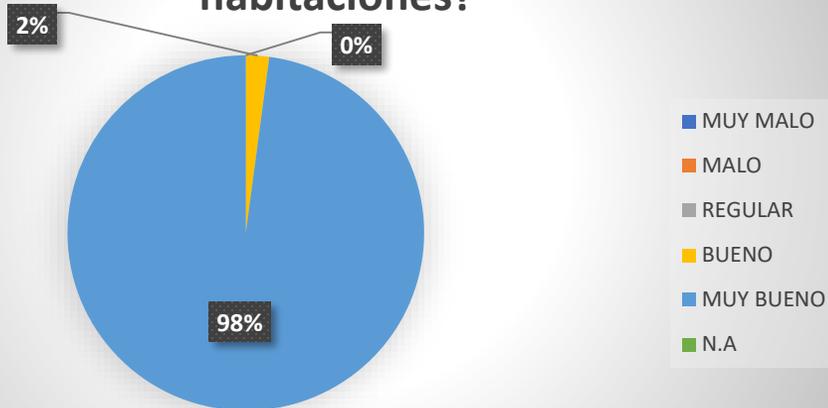
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA HOSPITALIZACIÓN



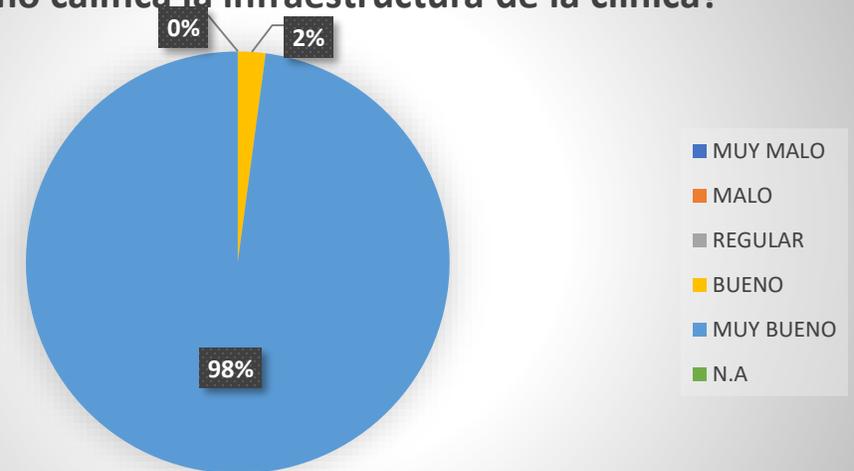
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran **SATISFECHOS** con la infraestructura y dotación de las habitaciones.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA HOSPITALIZACIÓN

Como califica el aseo realizado en las habitaciones?

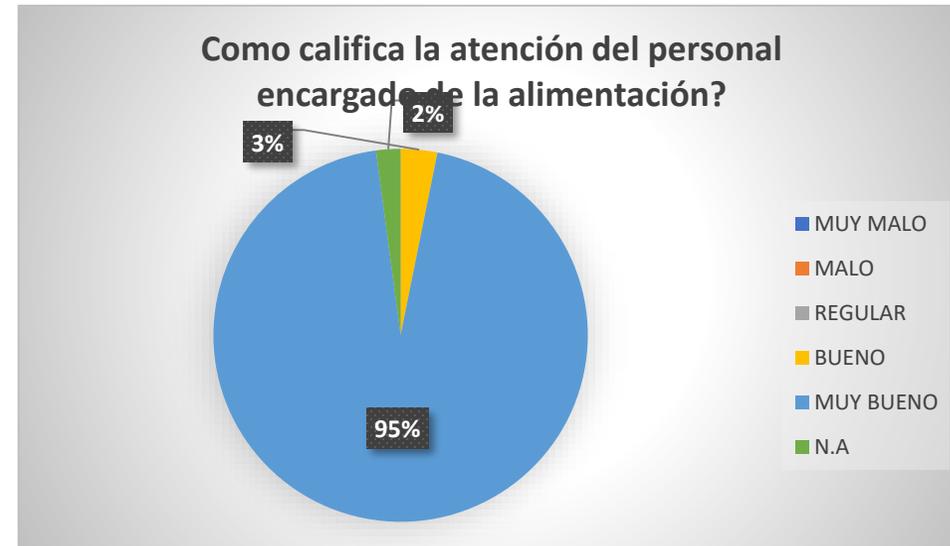
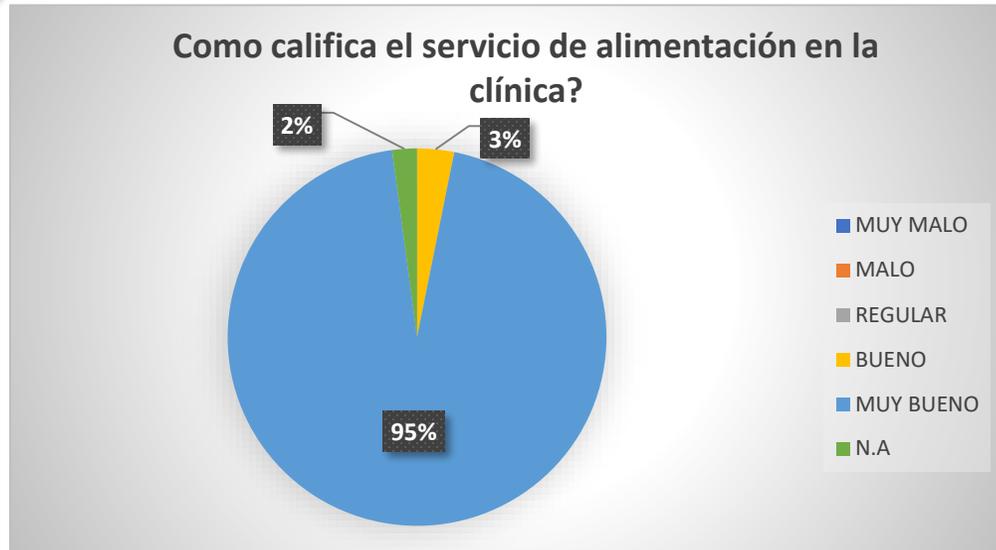


Como califica la infraestructura de la clínica?



- Se observa en la grafica que el 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el aseo realizado en las habitaciones.
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la infraestructura en general de la institución.

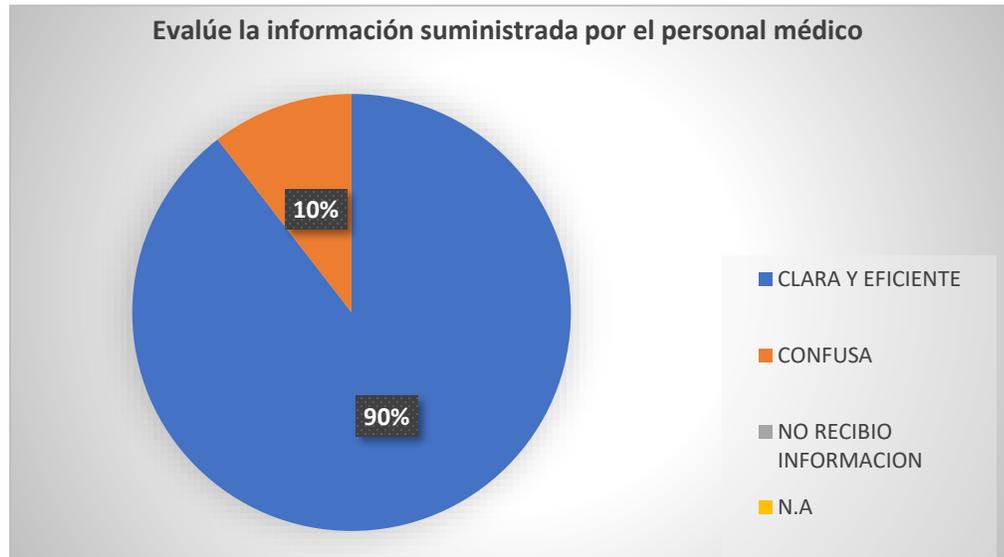
INDICE DE SATISFACCIÓN HOSPITALIZACIÓN



- Se observa en la grafica que el 98% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el servicio de alimentación.
- De 83 usuarios encuestados el 98% se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal encargado de alimentación.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN

Pregunta trazadora Humanización



- De 86 usuarios encuestados el 90% consideran que la información suministrada por el personal medico es CLARA Y EFICIENTE.
- El 98% de los usuarios encuestados consideran que la atención recibida fue Humanizada.

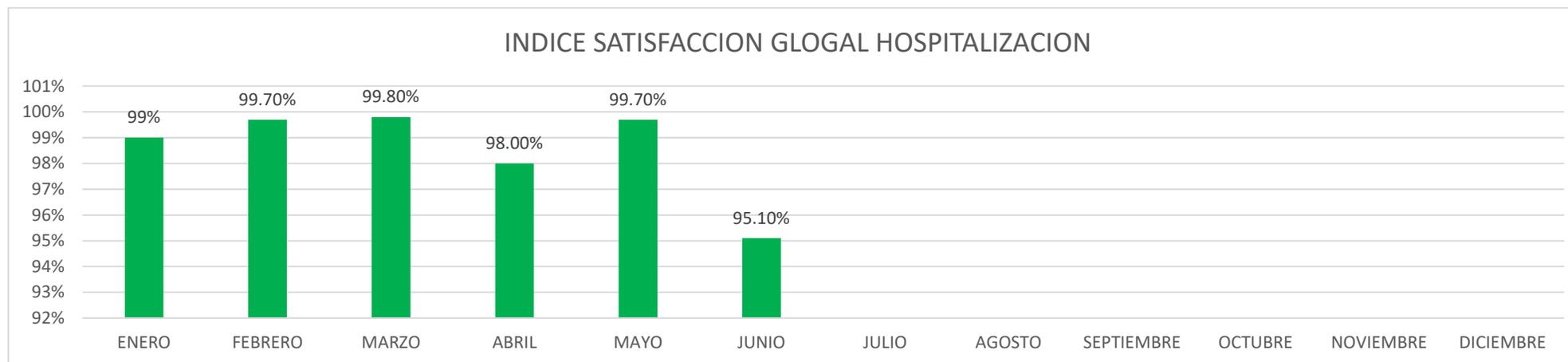
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN

Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016



- De 86 usuarios encuestados el 94% se encuentran satisfechos con la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de salud de nuestra IPS.
- El 98% de los usuarios encuestados DEFINITIVAMENTE recomendarían a la clínica a sus familiares y amigos.

SATISFACCION HOSPITALIZACION JUNIO 2022



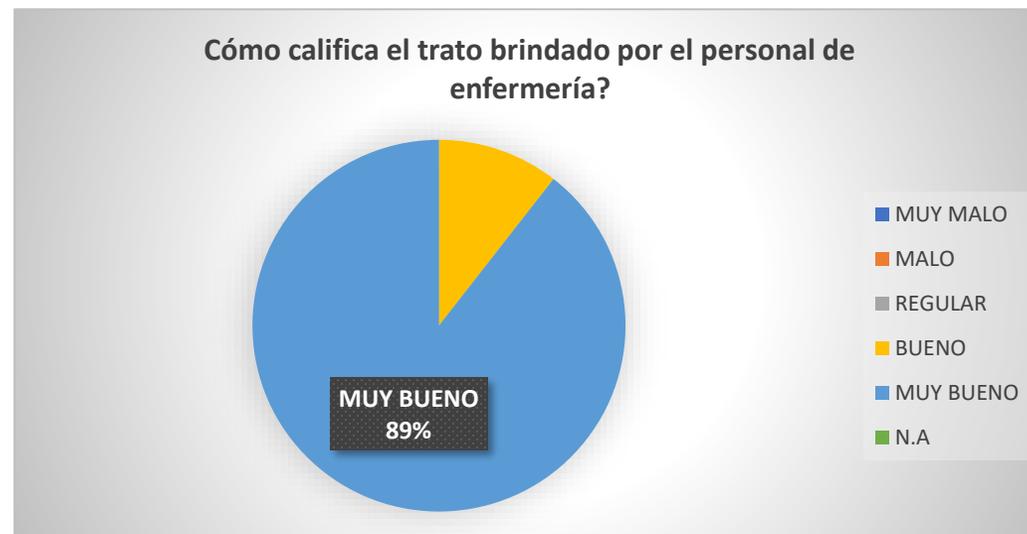
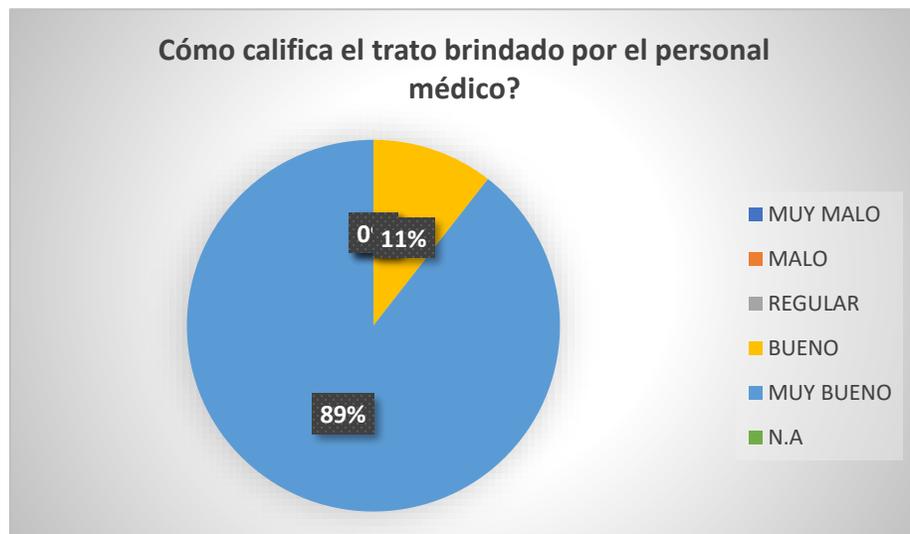
De 86 usuarios encuestados 82 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de hospitalización lo que corresponde a un 95.1%.

Sin embargo a través de las encuestas los usuarios manifiestan:

- Canales infantiles para niños
- Demora en las autorizaciones de los exámenes por la EPS
- Inoportunidad en el llamado al timbre por enfermería(4 sur, 3sur)
- Sillas mas cómodas para los acompañantes
- Comida fría

SATISFACCION UCI JUNIO 2022

INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA SERVICIO DE UCI

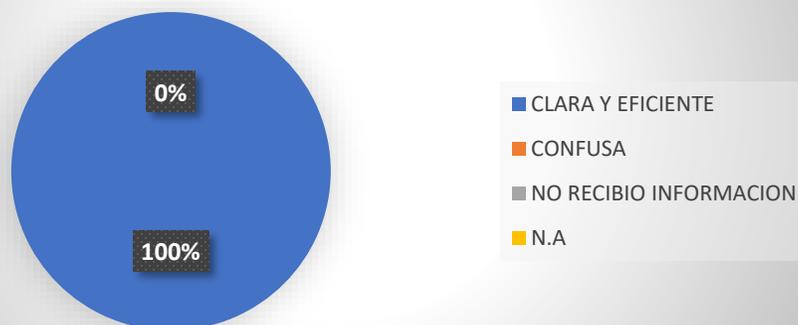


- Se observa en la grafica que el 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal MEDICO.
- El 100% de los usuarios refieren estar satisfechos con el trato brindado por parte del personal de ENFERMERIA.

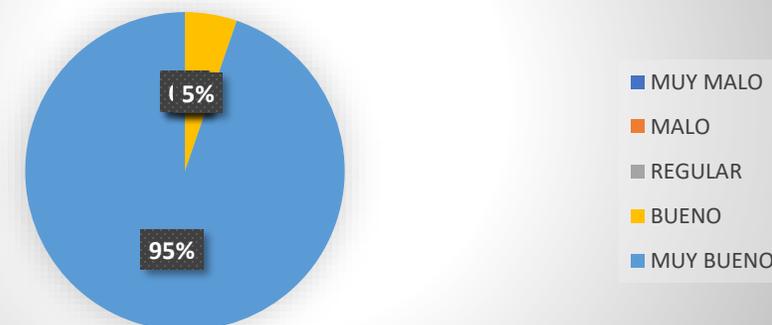
INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA SERVICIO DE UCI

Pregunta trazadora Humanización

Evalúe la información suministrada por el personal médico



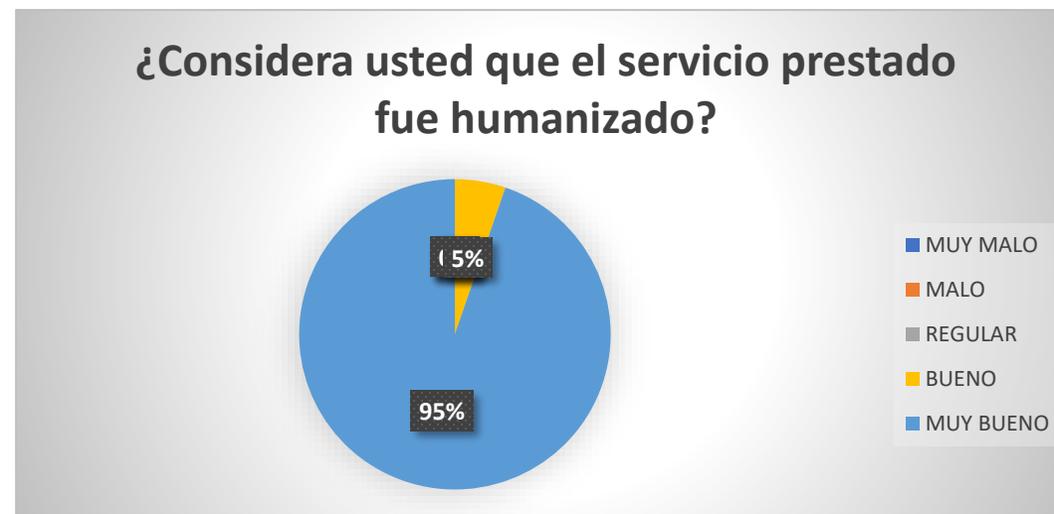
¿Considera usted que el servicio prestado fue humanizado?



- El 100% de los usuarios manifiestan que la información medica fue CLARA Y EFICIENTE.
- El 100% de los usuarios encuestados manifiestan que el servicio prestado fue HUMANIZADO.

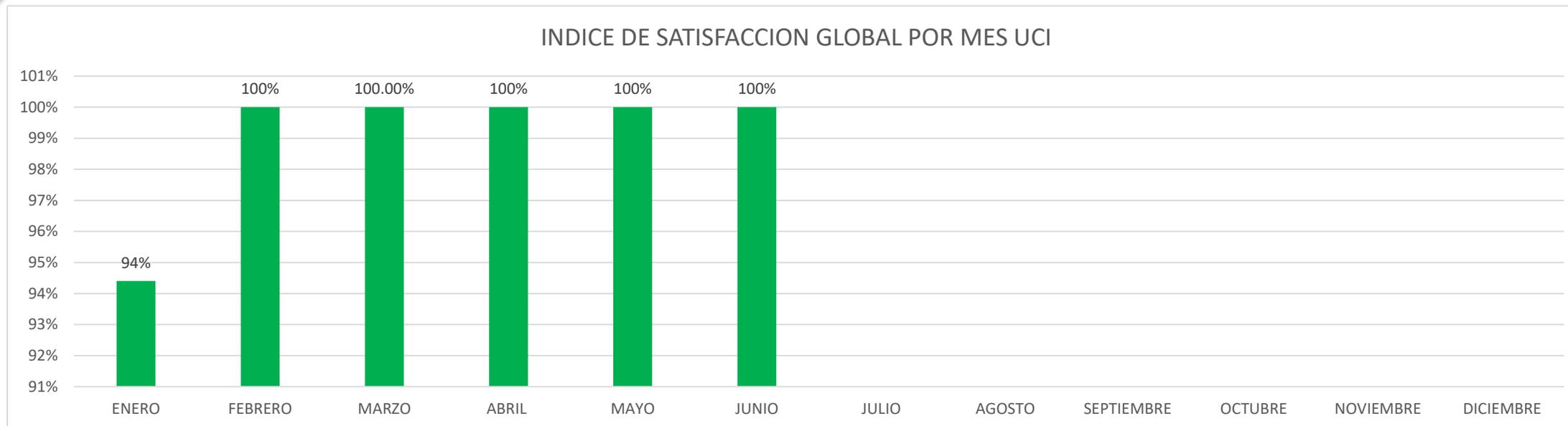
INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA SERVICIO DE UCI

- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016



- El 100% de los usuarios encuestados califican como MUY BUENA la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de la IPS.
- El 100% de los usuarios encuestados recomendarían nuestra IPS a sus familiares y amigos.

SATISFACCION UCI JUNIO 2022

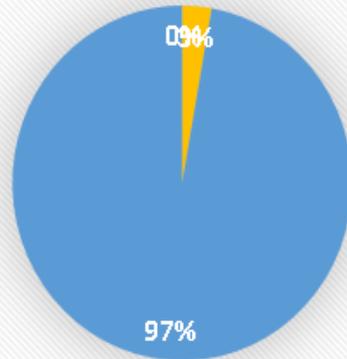


De 19 usuarios encuestados en el mes de JUNIO 19 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de UCI lo que corresponde a un 100%.

SATISFACCION URGENCIAS JUNIO 2022

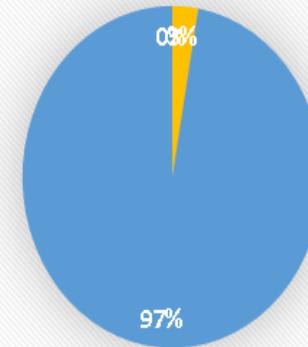
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

Considera que la localización de la IPS facilita el acceso a sus servicios?



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

¿Considera que las instalaciones de la IPS permiten el acceso a los servicios que requiere?

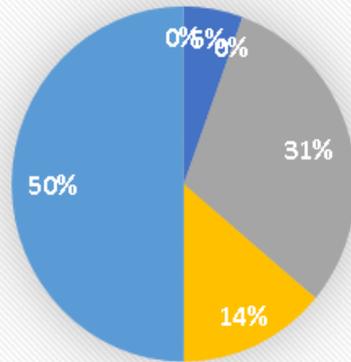


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 100% de los usuarios encuestados consideran que la localización de la IPS facilita el acceso a los servicios.
- En la segunda grafica se observa que el 100% de los usuarios encuestados consideran que las instalaciones de la IPS permite el acceso a los servicios de salud que requieren.

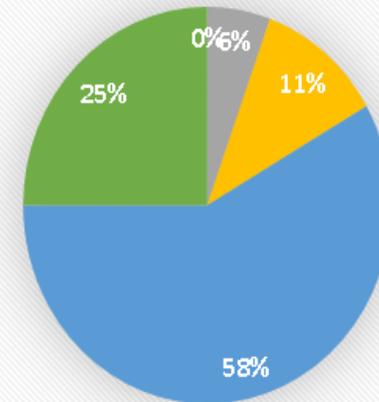
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

¿El tiempo de espera para su primera atención fue?



■ MUY MALO
 ■ MALO
 ■ REGULAR
 ■ BUENO
 ■ MUY BUENO
 ■ N.A

¿La dispensación de medicamentos le parece?

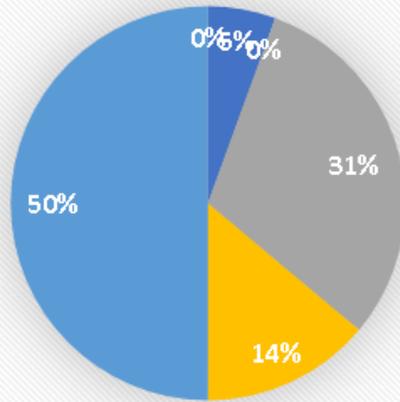


■ MUY MALO
 ■ MALO
 ■ REGULAR
 ■ BUENO
 ■ MUY BUENO
 ■ N.A

- El 64% de los usuarios se encuentran satisfechos con el tiempo de espera para la atención en Urgencias, el 31% consideran regular el tiempo de espera para su primera atención.
- El 69% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la dispensación de medicamentos, el 25% no accedieron al servicio de farmacia.

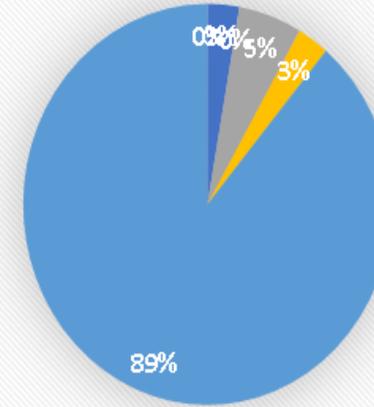
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

Calidad Atención Personal administrativo



■ MUY MALO
 ■ MALO
 ■ REGULAR
 ■ BUENO
 ■ MUY BUENO
 ■ N.A

Calidad Atención Personal Médico

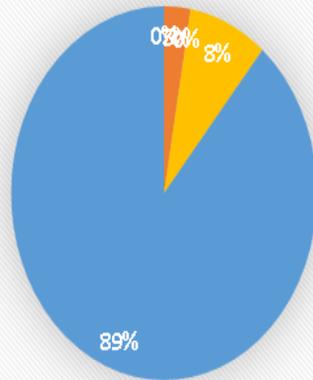


■ MUY MALO
 ■ MALO
 ■ REGULAR
 ■ BUENO
 ■ MUY BUENO
 ■ N.A

- El 64% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal ADMINISTRATIVO, el 31% indican como regular la atención brindada por el personal administrativo.
- El 92% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal MEDICO.

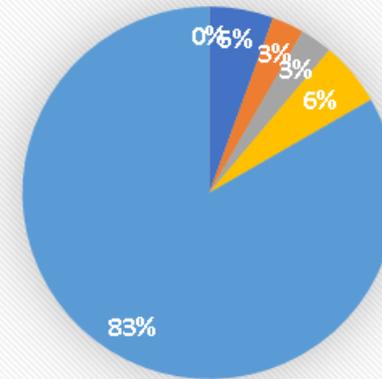
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

Calidad Atención Personal Enfermería



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A.

Calidad Atención Personal Vigilancia

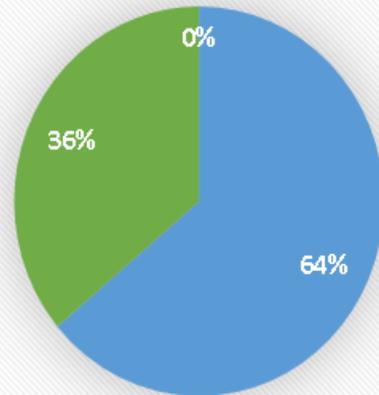


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A.

- El 97% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal ENFERMERIA.
- El 89% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal VIGILANCIA.

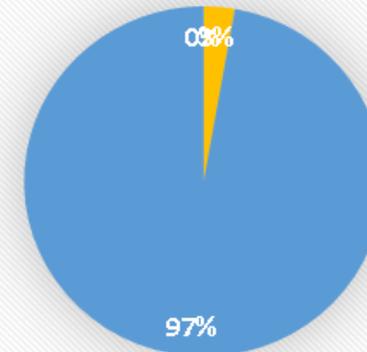
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

Calidad Atención Personal Farmacia



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

**¿Cómo califica el estado de la infraestructura
(pisos, techos y paredes)?**

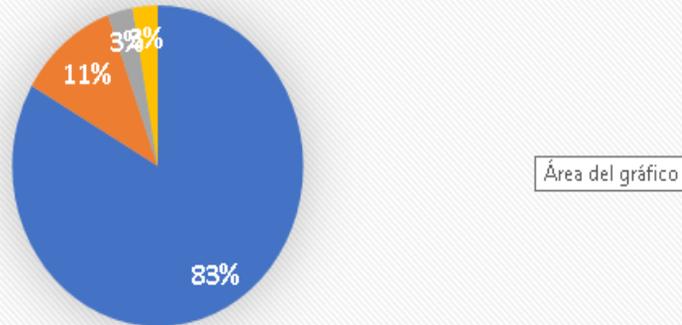


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 64% de los usuarios informan estar Muy satisfechos con la atención brindada por el personal de farmacia, el 36% informan no haber tenido contacto con el personal referenciado.
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la infraestructura del servicio de urgencias.

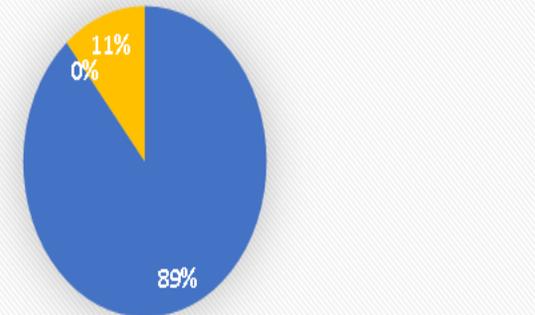
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

Evalúe la información suministrada por el personal de vigilancia



■ CLARA Y EFICIENTE ■ CONFUSA ■ NO RECIBIO INFORMACION ■ N.A

Evalúe la información suministrada por el personal administrativo

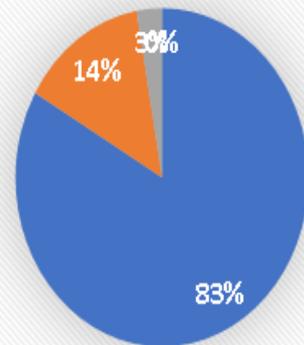


■ CLARA Y EFICIENTE ■ CONFUSA ■ NO RECIBIO INFORMACION ■ N.A

- El 86% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la información suministrada por el personal de vigilancia.
- El 99% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la información suministrada por el personal administrativo

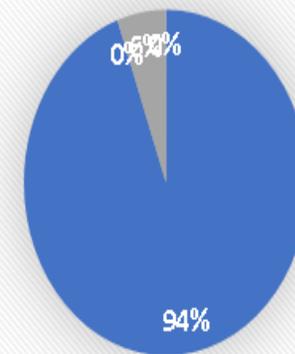
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

Evalúe la información suministrada por el personal médico



■ CLARA Y EFICIENTE ■ CONFUSA ■ NO RECIBIO INFORMACION ■ N.A

Evalúe la información suministrada por el personal de enfermería

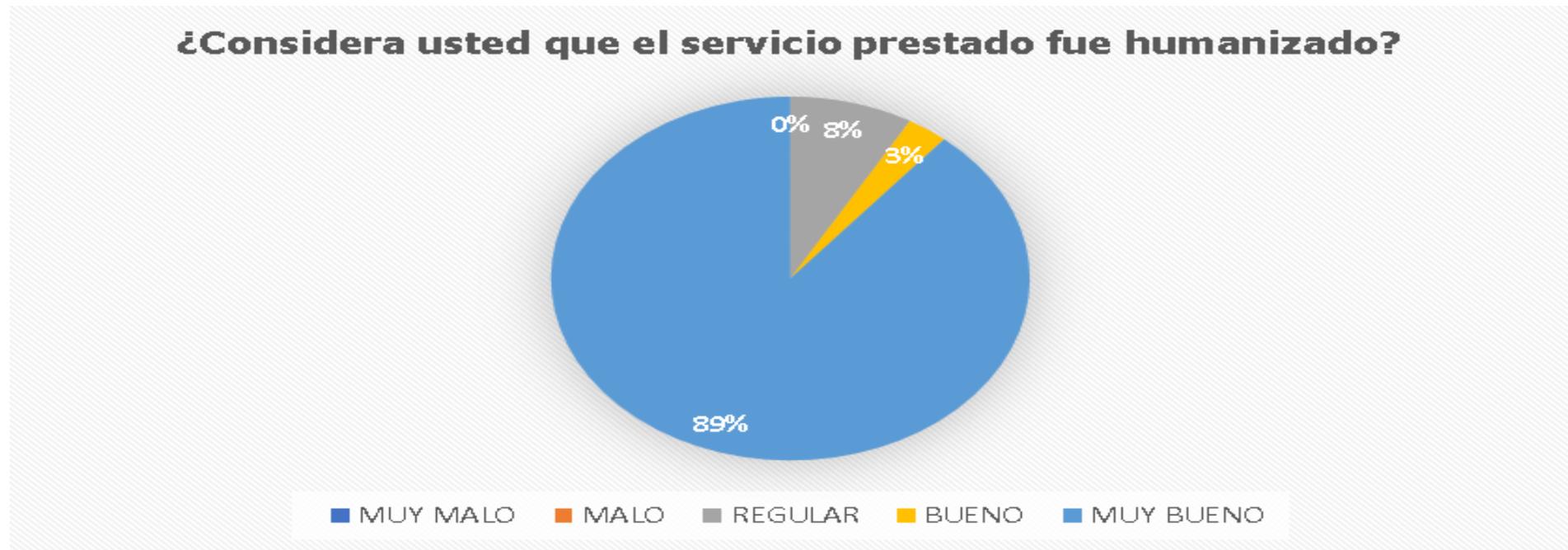


■ CLARA Y EFICIENTE ■ CONFUSA ■ NO RECIBIO INFORMACION ■ N.A

- El 83% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad de información que brinda el personal MEDICO, el 14% consideran que la información brindada fue confusa.
- El 94% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad de información que brinda el personal ENFERMERIA.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

- Pregunta trazadora Humanización

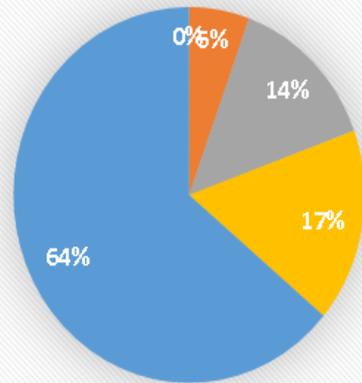


El 92% de los usuarios encuestados manifiestan que el servicio prestado fue HUMANIZADO.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGERNCIAS

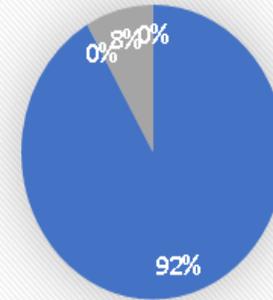
- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido?



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ MUY BUENO

¿Recomendaría esta clínica a sus familiares y amigos?

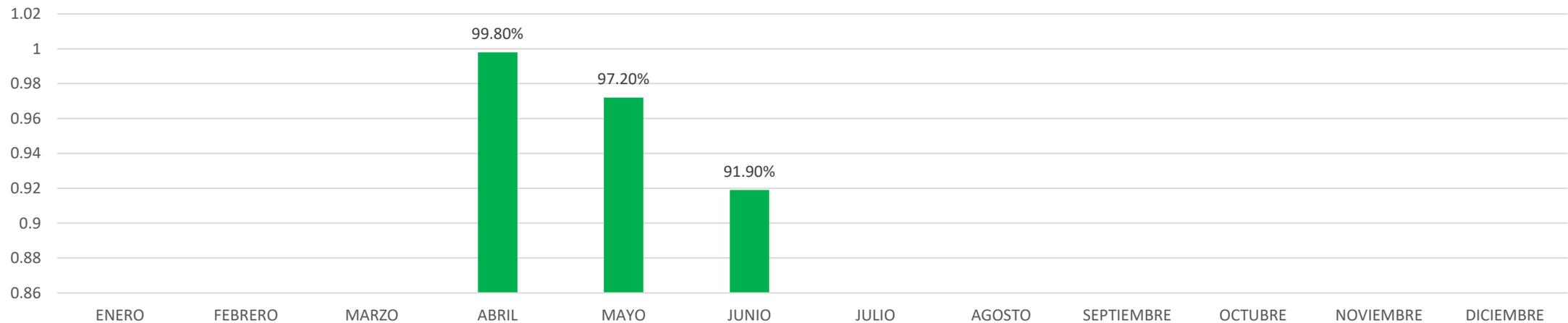


■ DEFINITIVAMENTE SI ■ PROBABLEMENTE SI
■ PROBABLEMENTE NO ■ DEFINITIVAMENTE NO

- El 81% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS frente a la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de la IPS.
- El 92% de los usuarios encuestados recomendarían nuestra IPS a sus familiares y amigos.

SATISFACCION URGENCIAS JUNIO 2022

INDICE DE SATISFACCION MES A MES URGENCIAS

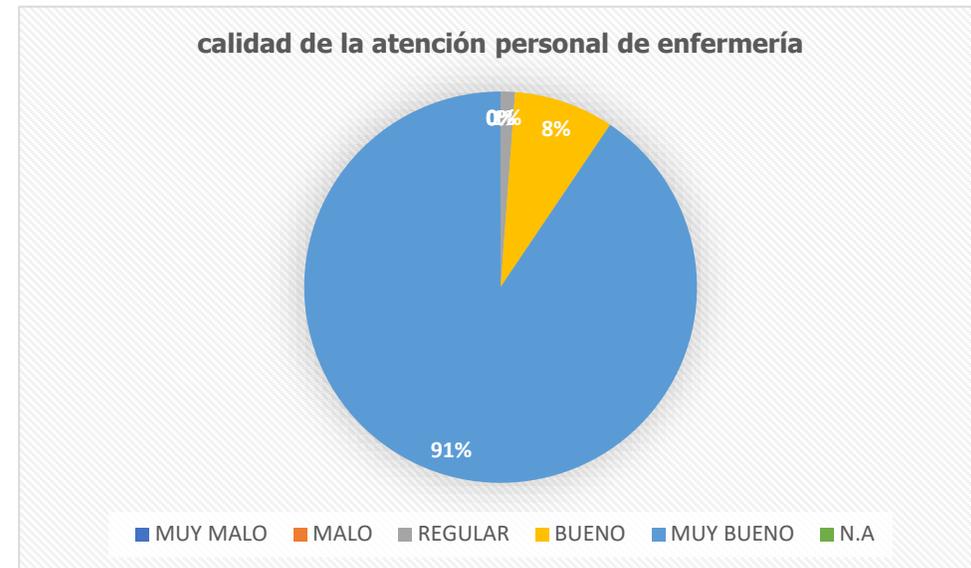
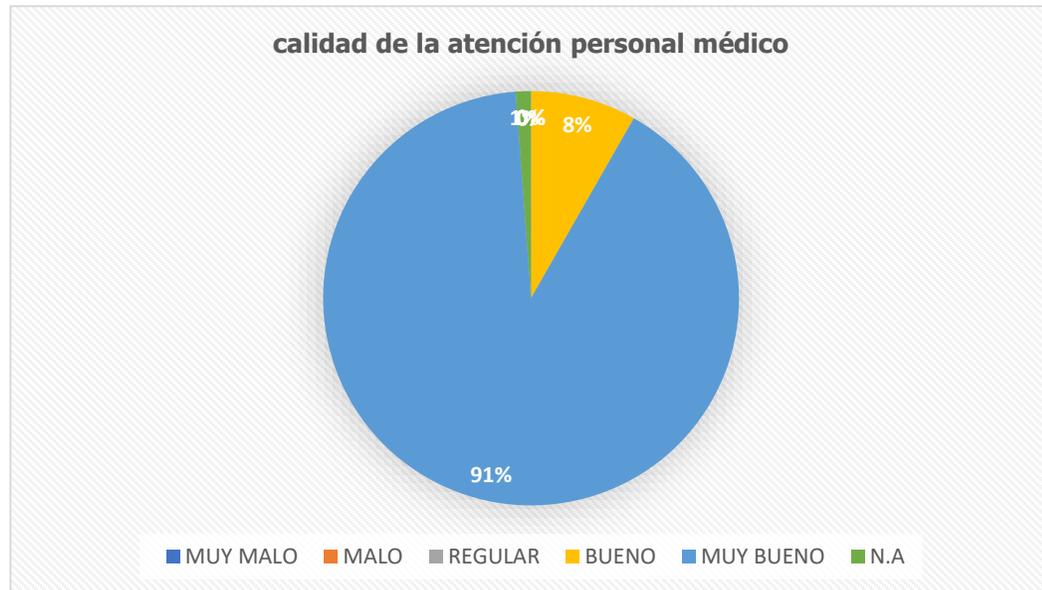


De 36 usuarios encuestados 28 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de urgencias lo que corresponde a un 91.9%. Sin embargo a través de las encuestas los usuarios manifiestan:

- Mejorar los tiempos de espera para la primera consulta.

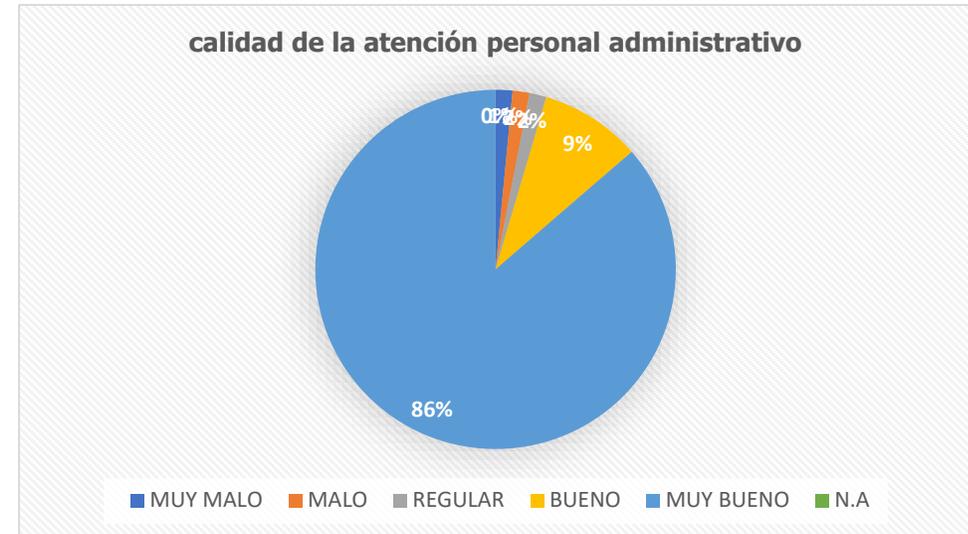
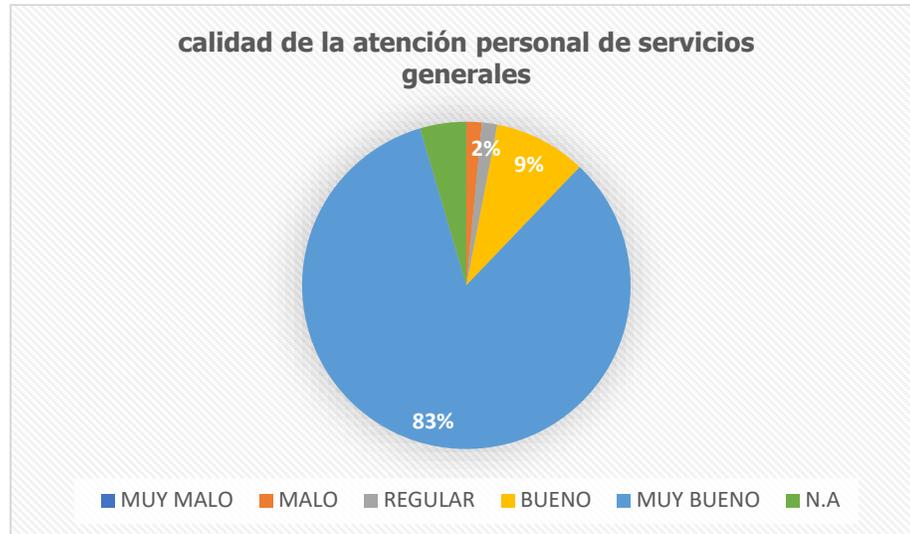
SATISFACCION CIRUGIA AMBULATORIA JUNIO 2022

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA



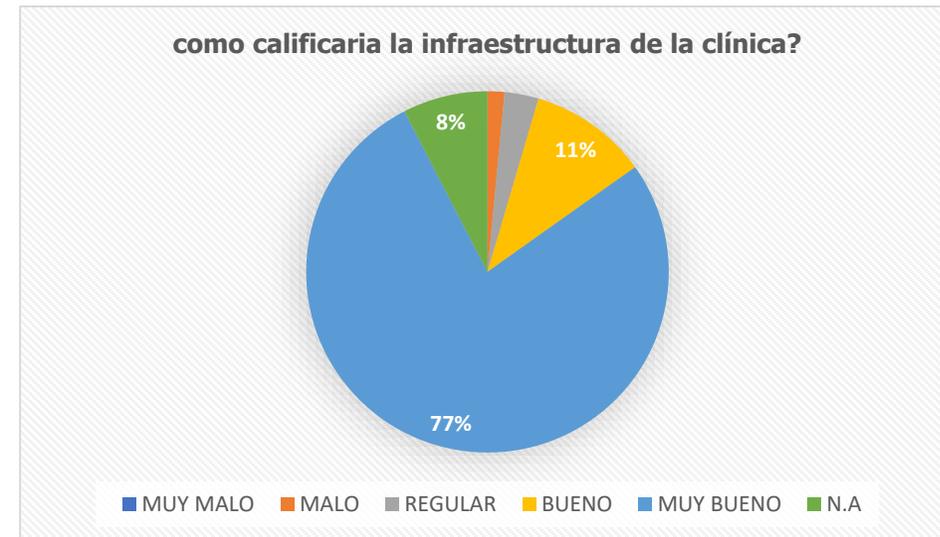
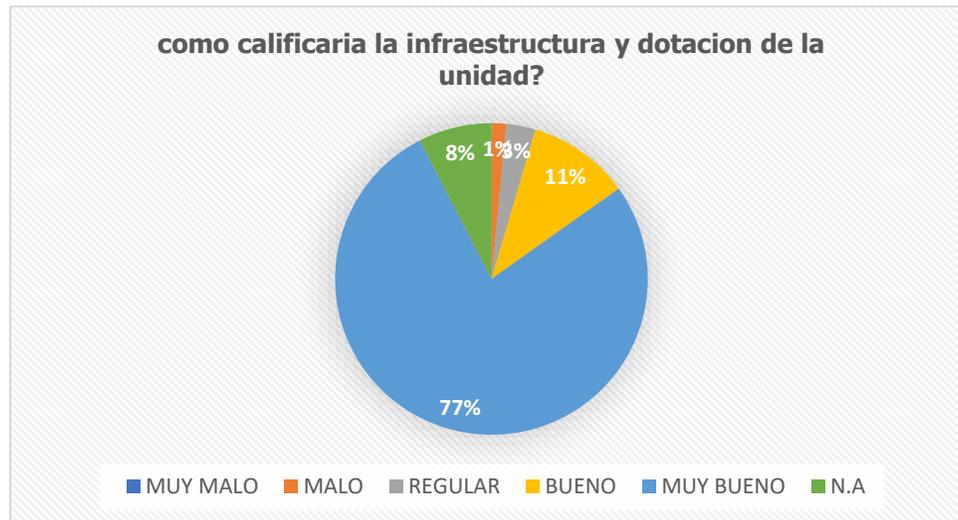
- Se observa en la primera grafica que el 99% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran **SATISFECHOS** con la atención por parte del personal Medico.
- El 99% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos con la atención prestada por parte del personal de Enfermería.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA



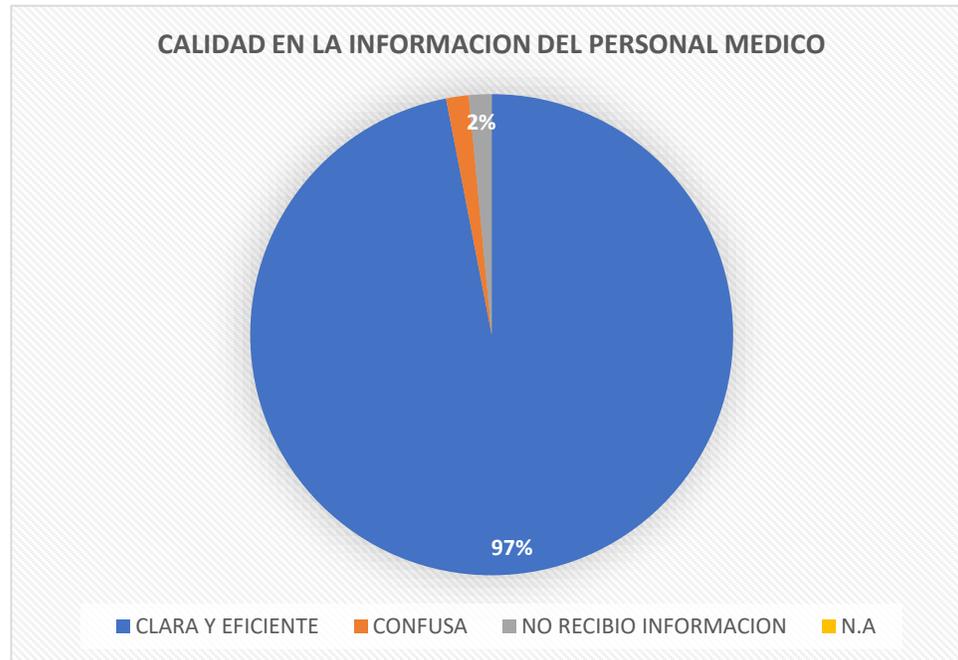
- Se observa en la primera grafica que el 92% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos la atención por parte del personal de servicios Generales.
- El 98% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos con la atención prestada por parte del personal Administrativo.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA



- Se observa en la primera grafica que el 87% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos con la infraestructura y dotación de la unidad.
- El 87% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos con la infraestructura de la institución.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

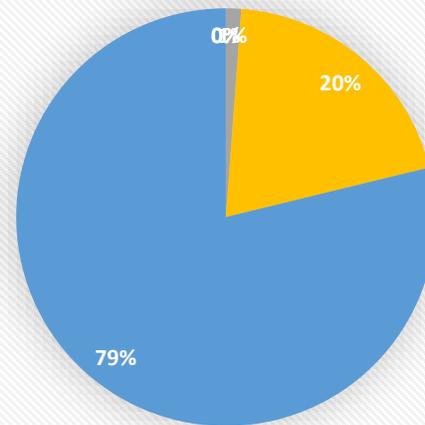


- El 97% de los usuarios encuestados consideran que la información suministrada por el personal Medico es CLARA Y EFICIENTE.
- De igual forma El 98% de los usuarios encuestados consideran que la información suministrada por el personal de enfermería es CLARA Y EFICIENTE.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

Pregunta trazadora Humanización

¿Considera usted que el servicio prestado fue humanizado?

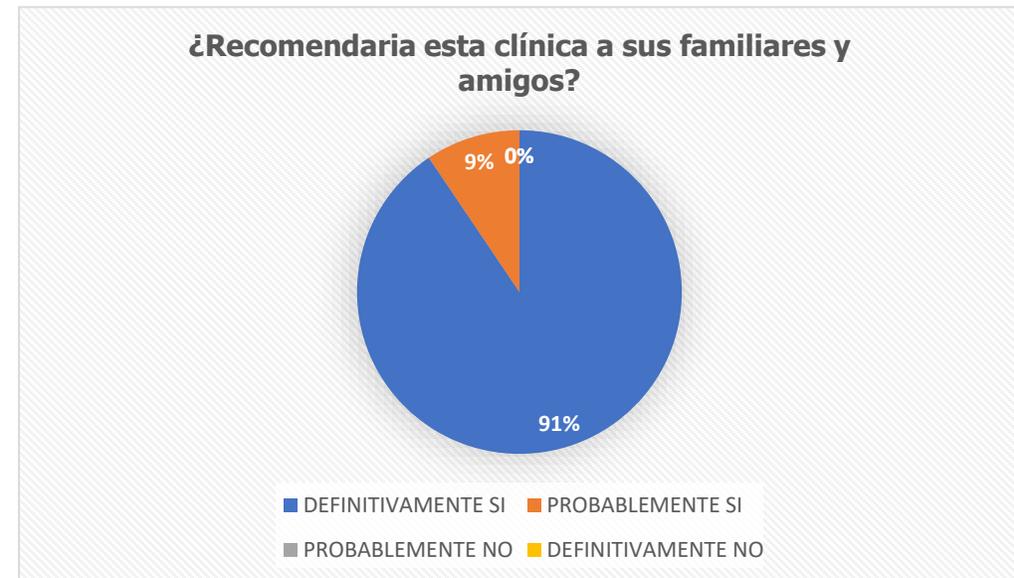
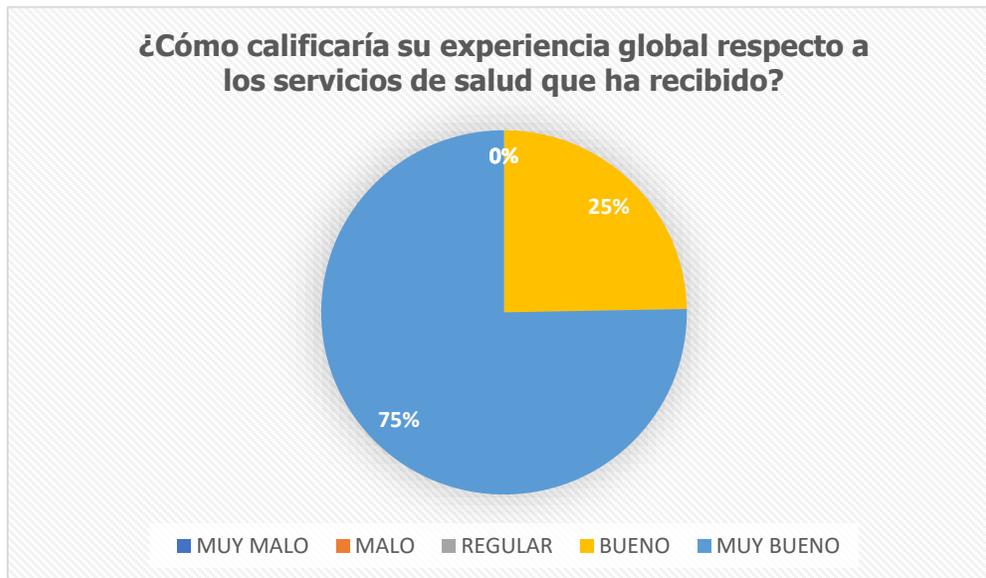


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO

- El 99% de los usuarios encuestados consideran que el servicio prestado fue HUMANIZADO.

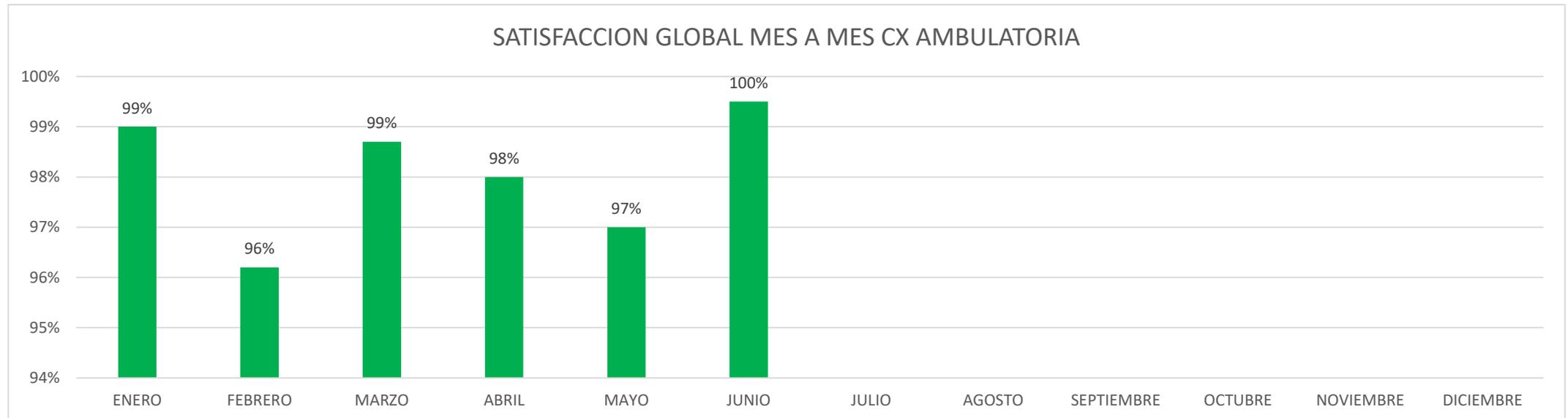
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016



- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de la IPS.
- El 91% de los usuarios encuestados recomendarían nuestra IPS a sus familiares y amigos.

INDICE DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

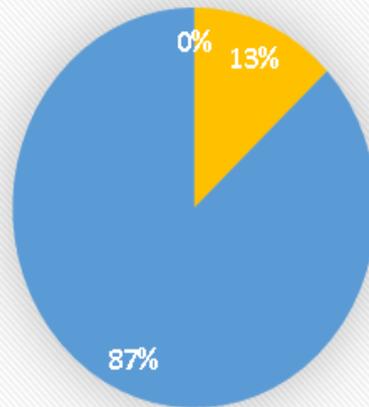


De 85 usuarios encuestados 85 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio cirugía ambulatoria lo que corresponde a un 99.5%.

SATISFACCION SERVICIO FAMACEUTICO JUNIO 2022

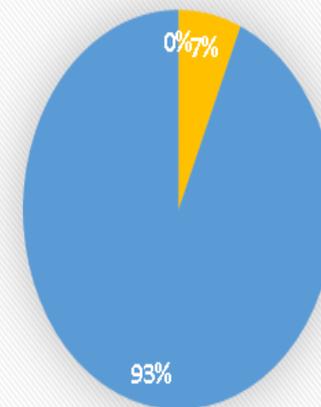
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO FARMACEUTICO

calidad de la atención regente de farmacia



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

calidad de la atención auxiliar de farmacia

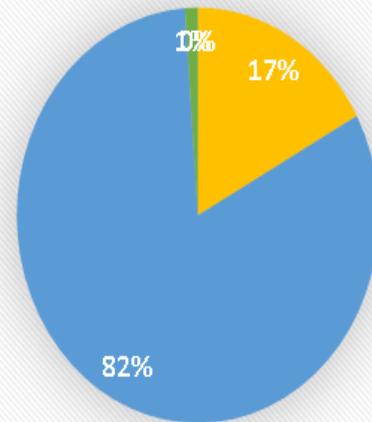


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- Se observa en la grafica que el 100% de los usuarios encuestados en el servicio farmacéutico se encuentran satisfechos frente a la calidad de la atención por regente de Farmacia.
- De igual forma el 100% de los usuarios encuestados consideran que la atención brindada por Auxiliar de Farmacia se encuentran satisfechos.

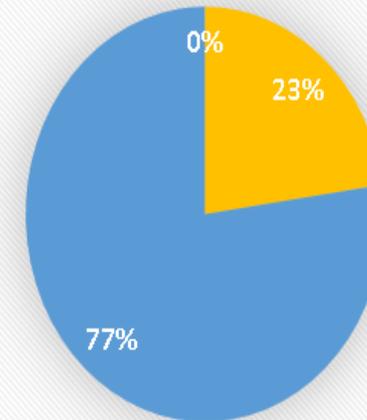
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO FARMACEUTICO

calidad de la atención químico farmaceutico



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

como considera el tiempo de atencion?

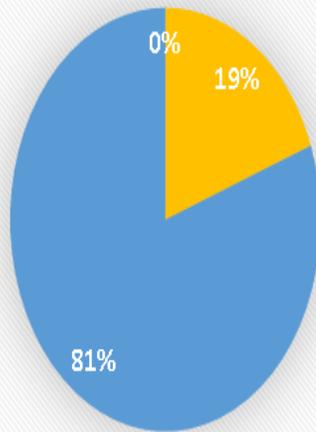


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- Del 46 usuarios encuestados 45 consideran que la calidad de la atención del Químico Farmacéutico es buena lo que corresponde a un 99%.
- EL 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el tiempo de atención en el servicio de farmacia.

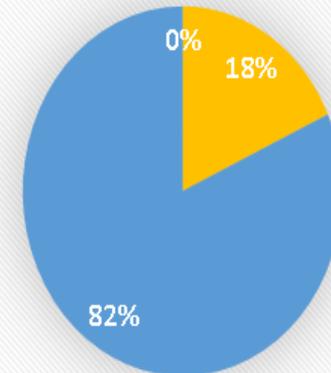
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO FARMACEUTICO

como considera la disponibilidad de productos farmacéuticos?



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

como calificaria su experiencia con respecto al servicio farmacéutico?

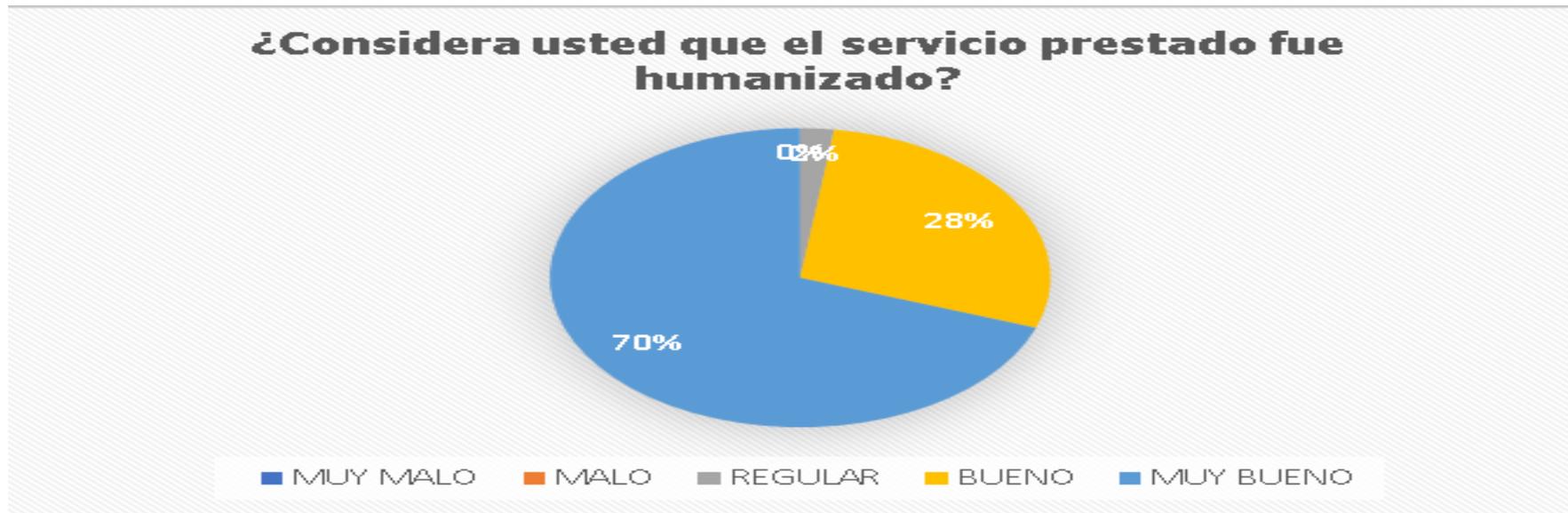


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 100% de los usuarios encuestados se encuentra SATISFECHOS con la disponibilidad de productos farmacéuticos.
- De igual forma el 100% de los usuarios se encuentran Satisfechos con el servicio recibido por el servicio farmacéutico en general.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO FARMACEUTICO

Pregunta trazadora Humanización

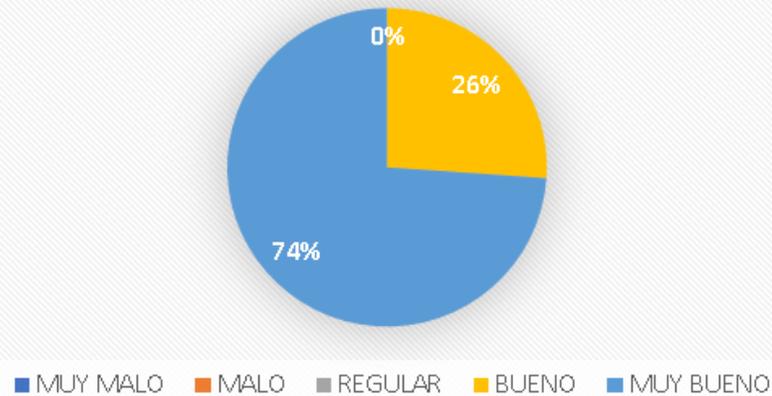


El 98% de los usuarios encuestados consideran que el servicio prestado fue HUMANIZADO.

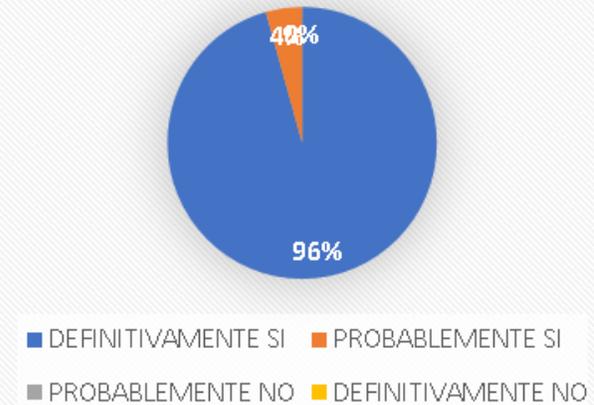
INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA FARMACIA

- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido?



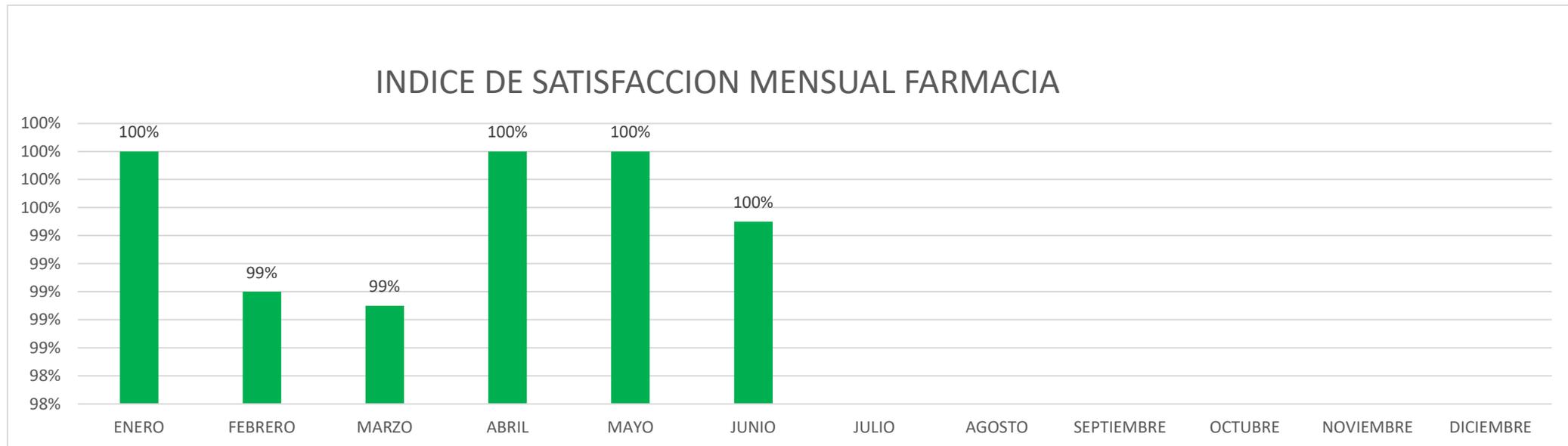
¿Recomendaría esta clínica a sus familiares y amigos?



Área del

- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS frente a la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de la IPS.
- El 96% de los usuarios encuestados recomendarían nuestra IPS a sus familiares y amigos.

INDICE DE SATISFACCIÓN MENSUAL SERVICIO FARMACEUTICO

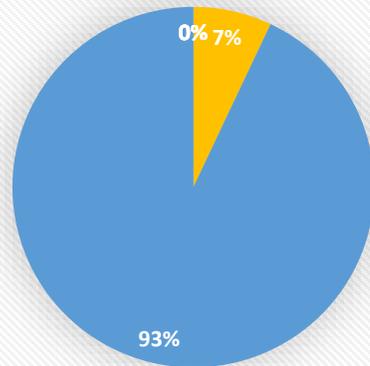


De 46 usuarios 46 se encuentran satisfechos con el servicio de FARMACIA, lo que corresponde a un 100%.

SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE CONUCOS JUNIO 2022

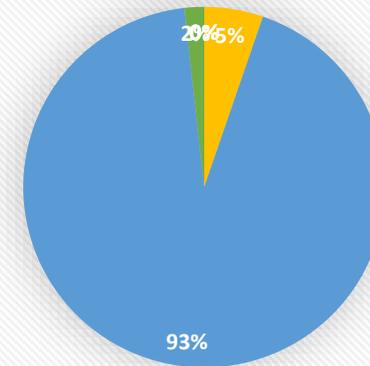
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

Considera que la localización de la IPS facilita el accesos a sus servicios?



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

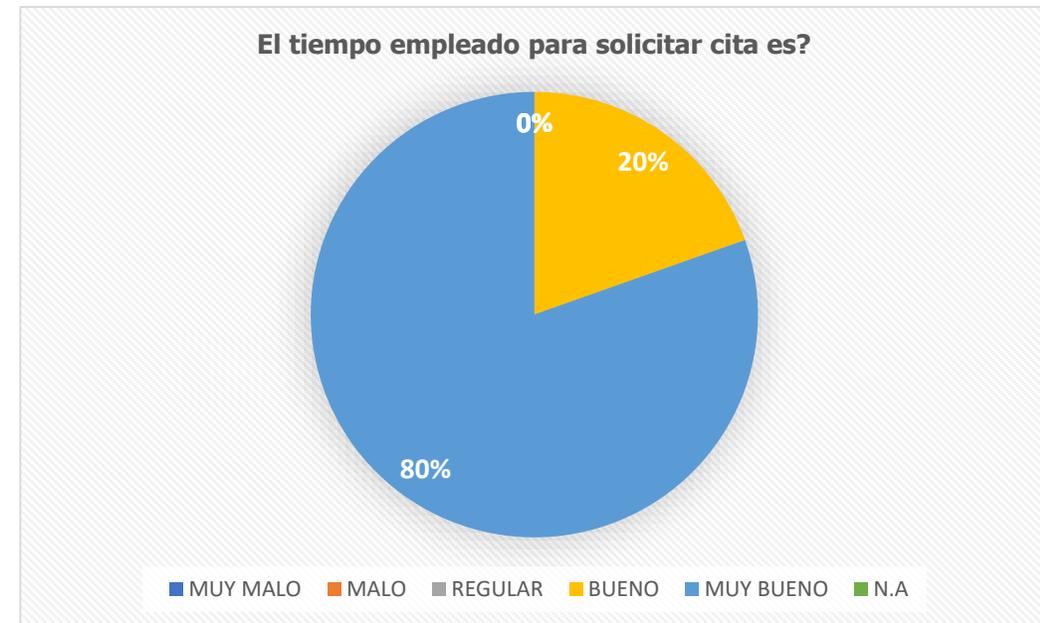
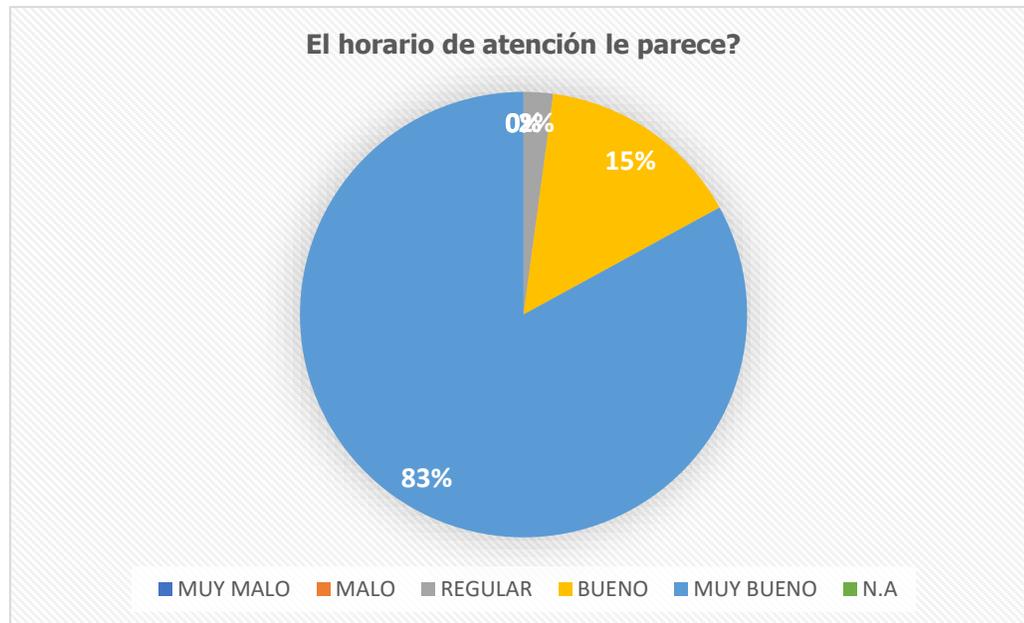
Considera que las instalaciones de la IPS permiten la accesibilidad a las personas con discapacidad?



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 100% de los usuarios encuestados en servicios ambulatorios se encuentran Satisfechos con la localización de la IPS y facilita el acceso.
- El 98% de los usuarios encuestados se encuentran Satisfechos con la accesibilidad de las instalaciones de la IPS para las personas con discapacidad.

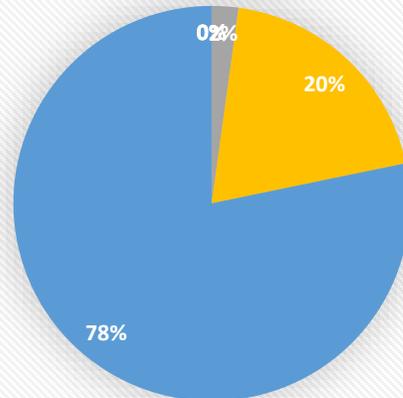
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS



- El 98% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el tiempo de atención.
- Igualmente el 100% de los usuarios se encuentran Satisfechos con el tiempo de atención para solicitar cita

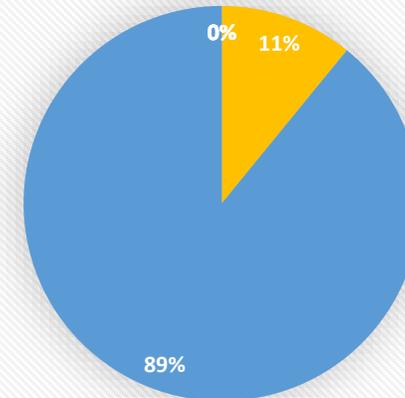
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

El tiempo de espera para autorización de servicio le parece?



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

El tiempo de asignación de su cita fue?

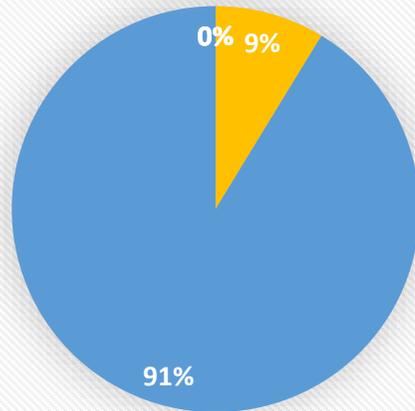


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 98% de los usuarios se encuentran Satisfechos con el tiempo de espera para autorización de servicios.
- El 100% de los usuarios manifiestan que el tiempo de asignación de cita fue muy oportuna.

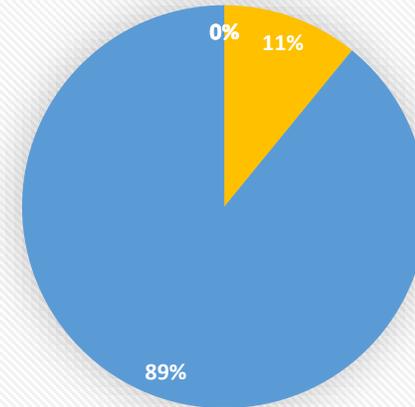
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

Calidad de la atención del personal administrativo



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

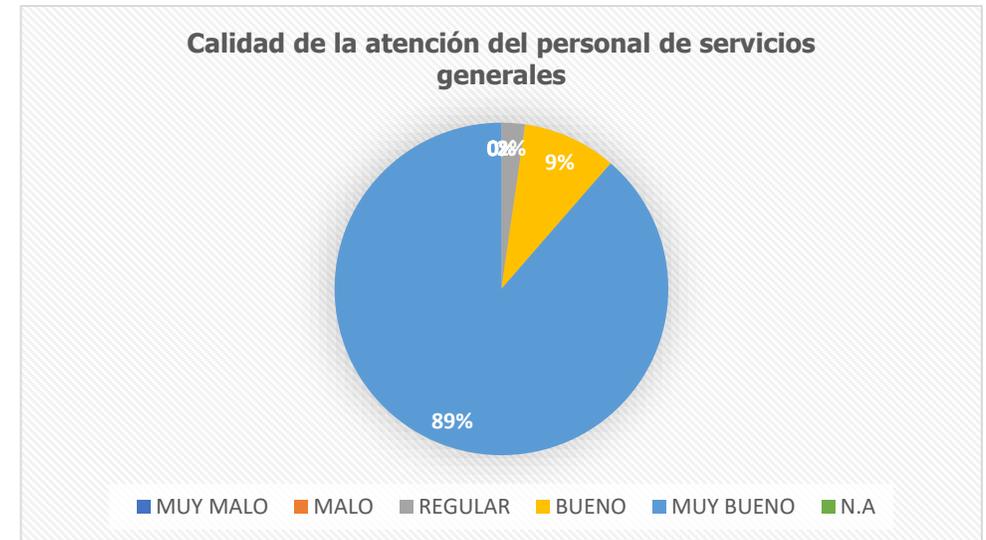
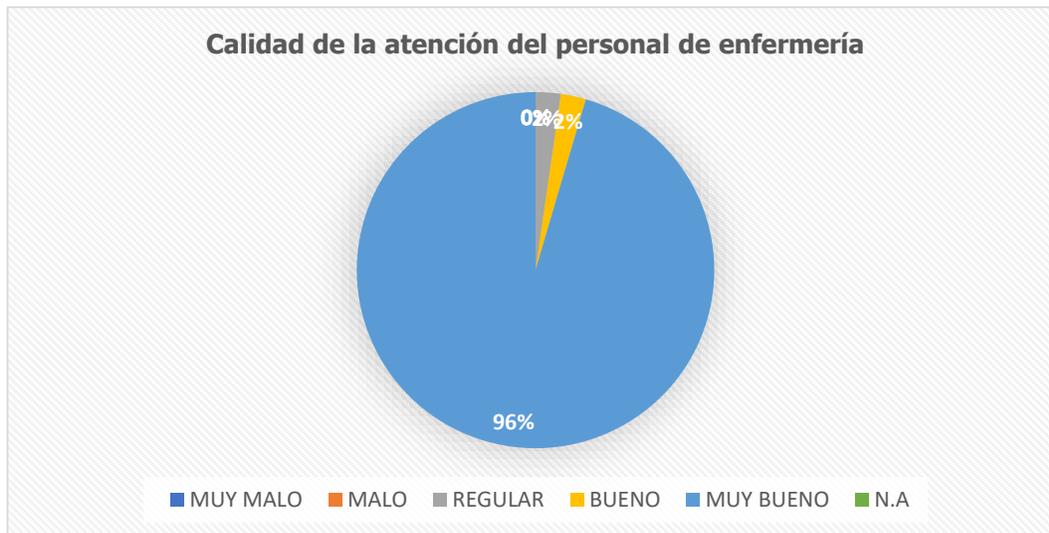
Calidad de la atención del personal médico



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad y trato brindado por el personal administrativo.
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad y trato brindado por el personal Médico.

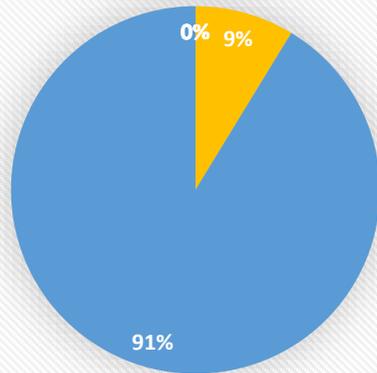
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS



- El 98% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad y trato brindado por el personal de Enfermería
- El 98% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad y trato brindado por el personal de servicios generales.

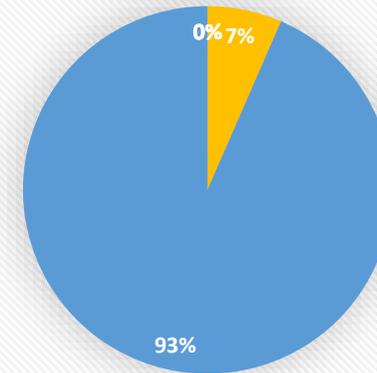
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

Como califica la infraestructura, dotación y señalización de la IPS?



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

La señalización de las áreas, ¿permite fácil ubicación para las personas en condición de discapacidad?



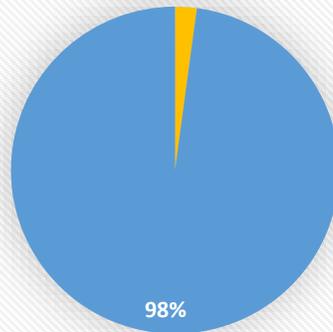
■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la dotación y señalización de la IPS.
- De igual forma el 100% de los usuarios refieren estar satisfechos con la señalización de las áreas que facilitan el acceso a personas con discapacidad.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

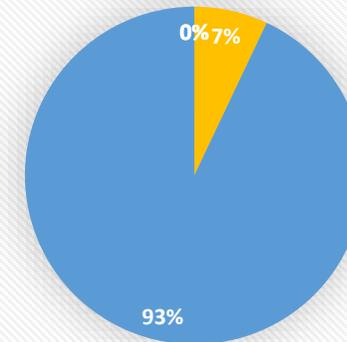
Pregunta trazadora de Humanización

Cómo califica la limpieza de sala de espera, consultorios, habitaciones y baños?



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

¿Considera usted que el servicio prestado fue humanizado?



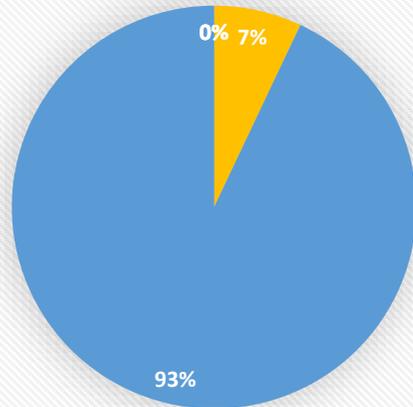
■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO

- El 100% de los usuarios manifiestan estar satisfechos con la limpieza de áreas de la sede de servicios ambulatorios.
- El 100% de los usuarios consideran que el servicio prestado fue Humanizado.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

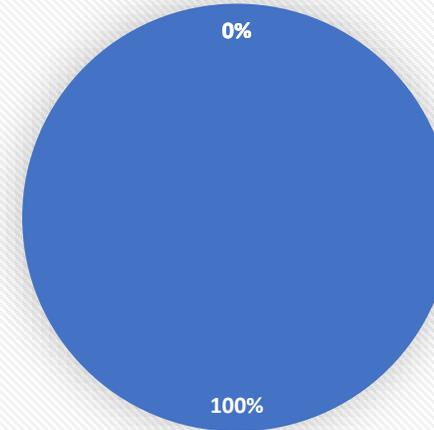
- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido?



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO

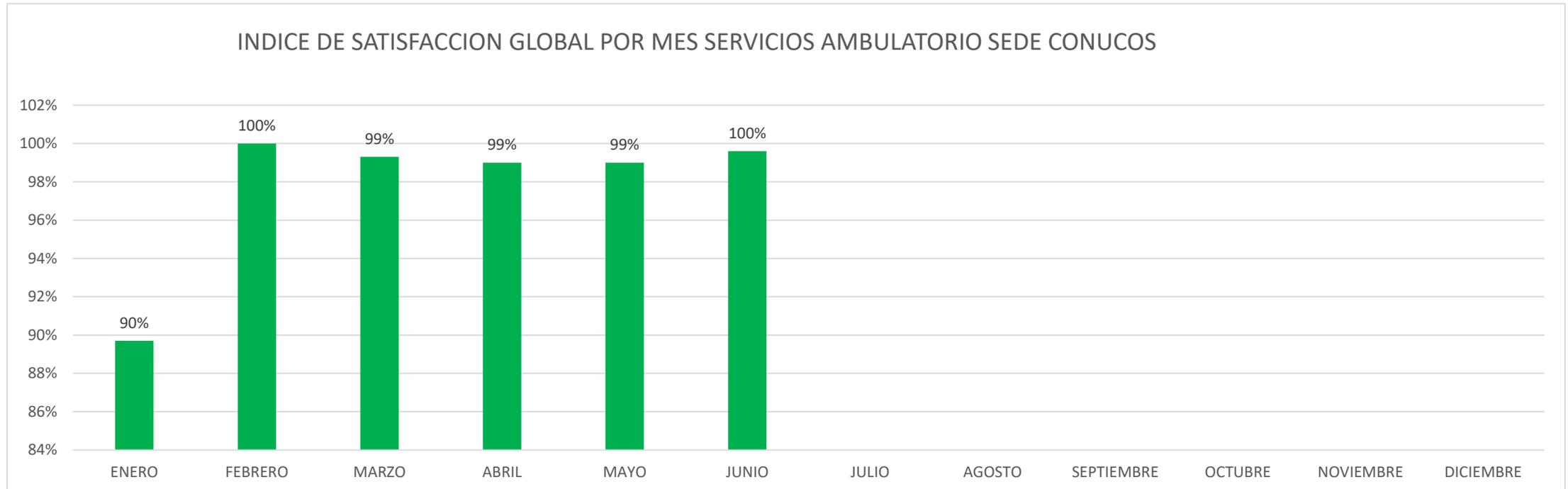
¿Recomendaría esta clínica a sus familiares y amigos?



■ DEFINITIVAMENTE SI ■ PROBABLEMENTE SI ■ PROBABLEMENTE NO ■ DEFINITIVAMENTE NO

- El 100% de los usuarios encuestados refieren estar satisfechos con la experiencia Global respecto a los servicios de salud.
- El 100% recomendaría la IPS a sus familiares y amigos.

INDICE DE SATISFACCIÓN MENSUAL SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE CONUCOS

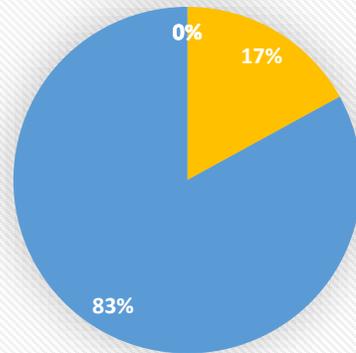


De 57 usuarios 57 se encuentran satisfechos con los servicios ambulatorios sede conucos, lo que corresponde a un 99,5%.

SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON JUNIO 2022

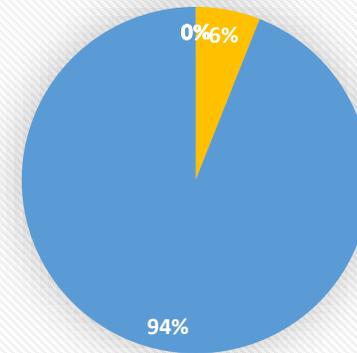
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

Considera que la localización de la IPS facilita el accesos a sus servicios?



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

Considera que las instalaciones de la IPS permiten la accesibilidad a las personas con discapacidad?



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 100% de los usuarios encuestados en servicios ambulatorios sede Girón se encuentran Satisfechos con la localización de la IPS y facilita el acceso.
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran Satisfechos con la accesibilidad de las instalaciones de la IPS para las personas con discapacidad.

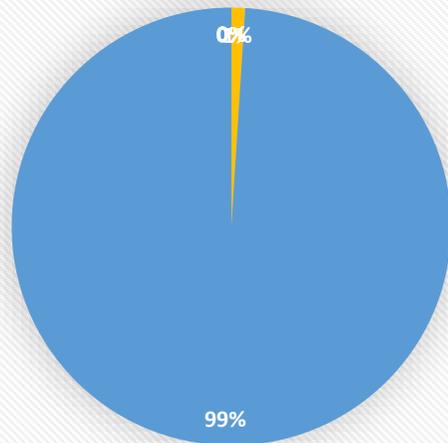
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON



- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el horario de atención.
- Igualmente el 98% de los usuarios se encuentran Satisfechos con el tiempo empleado para solicitar cita.

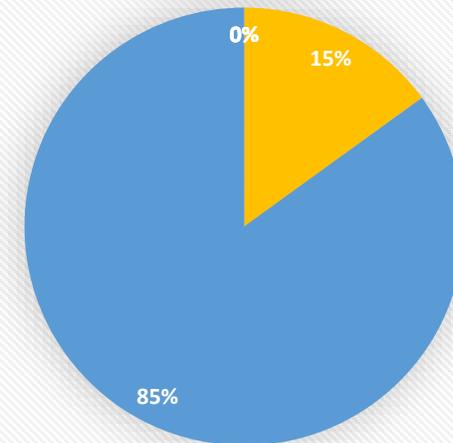
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

Calidad de la atención del personal administrativo



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

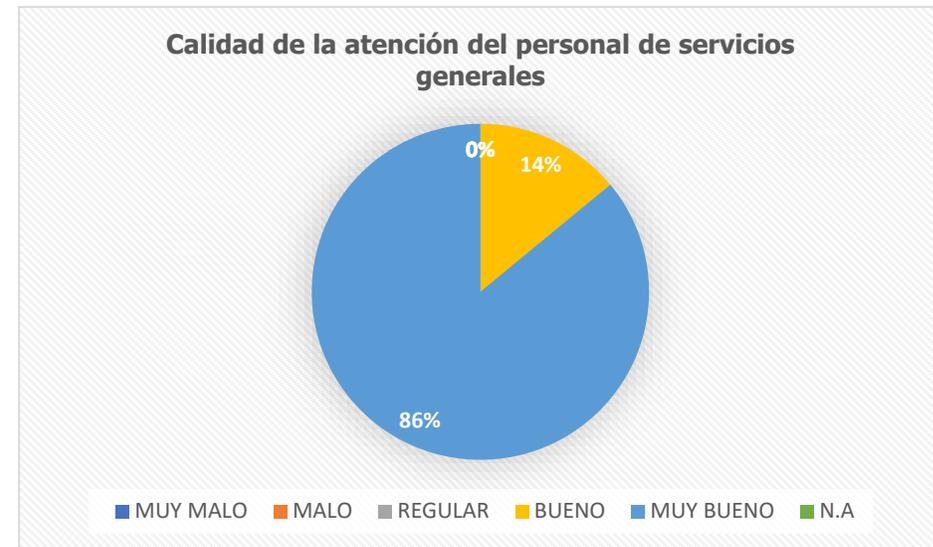
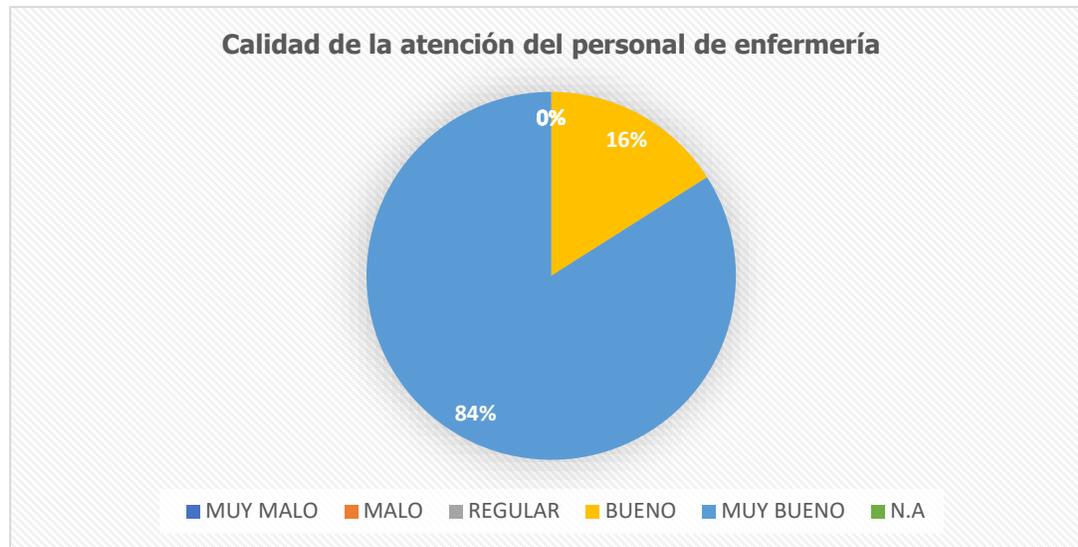
Calidad de la atención del personal médico



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

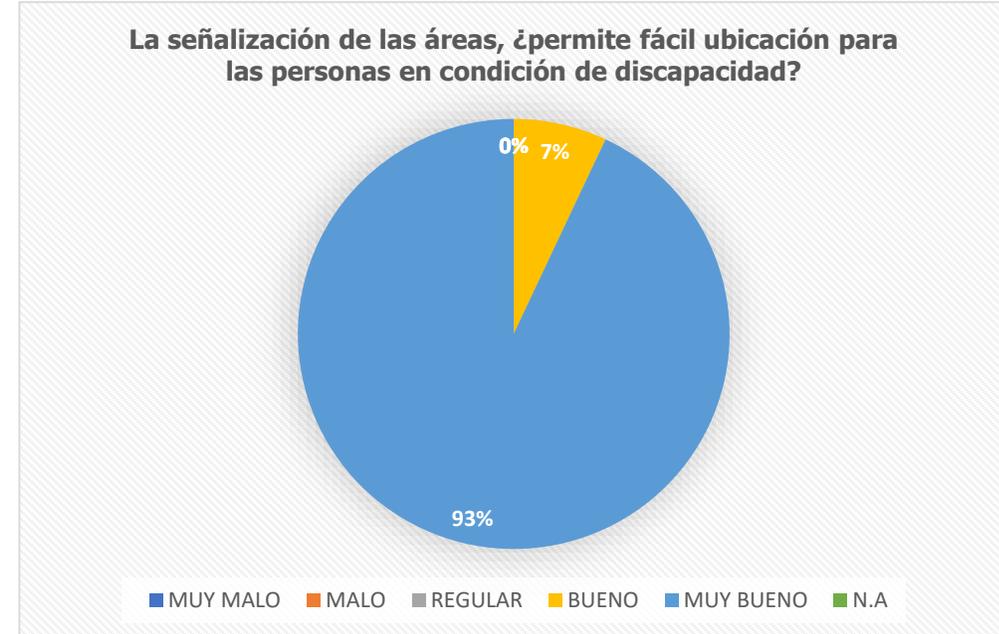
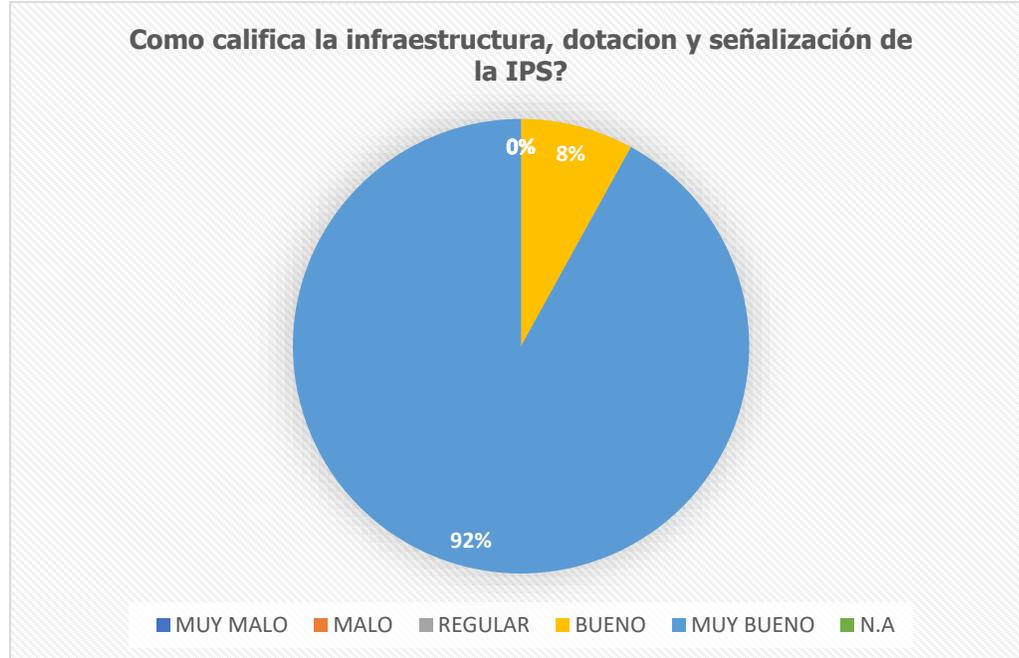
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato por parte del personal administrativo de la sede ambulatoria de Girón.
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran con el trato y calidad del servicio por parte del personal médico.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON



- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad y trato brindado por el personal de Enfermería
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad y trato brindado por el personal de servicios generales.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

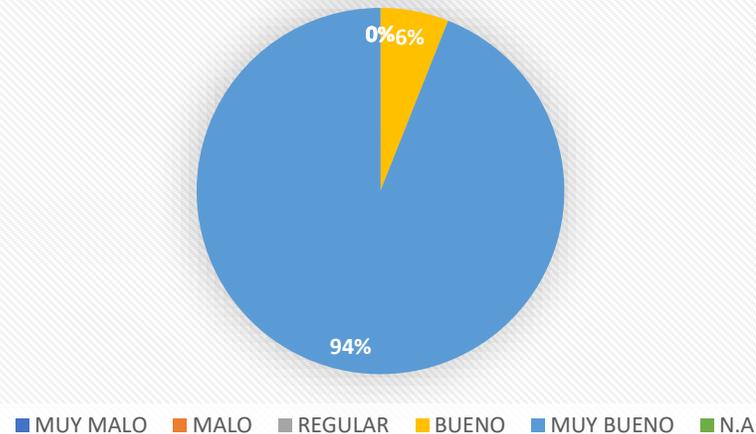


- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la dotación y señalización de la IPS.
- De igual forma el 100% de los usuarios refieren estar satisfechos con la señalización de las áreas que facilitan el acceso a personas con discapacidad.

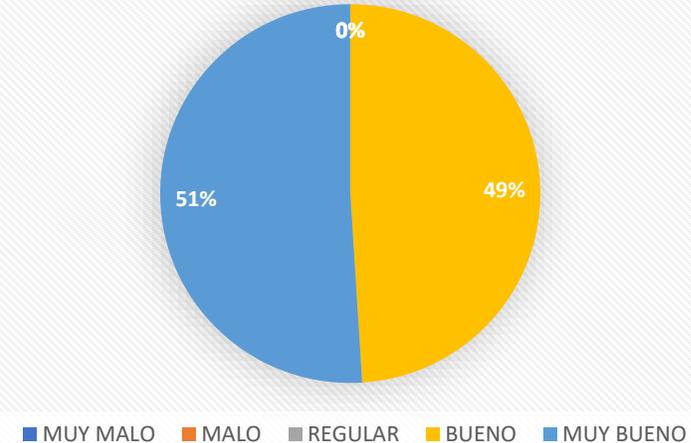
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

Pregunta trazadora de Humanización

Cómo califica la limpieza de sala de espera, consultorios, habitaciones y baños?



¿Considera usted que el servicio prestado fue humanizado?

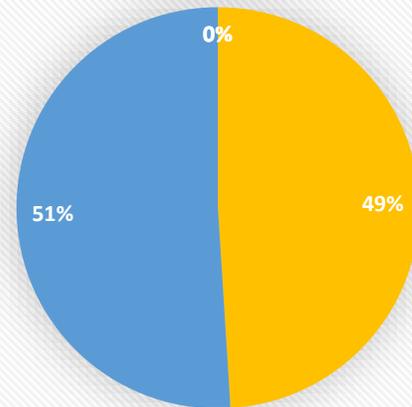


- El 100% de los usuarios manifiestan estar satisfechos con la limpieza de áreas de la sede de servicios ambulatorios.
- El 100% de los usuarios consideran que el servicio prestado fue Humanizado.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

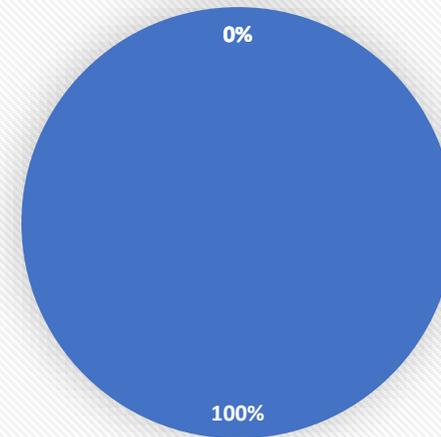
Preguntas trazadoras resolución 0256 de 2016

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido?



■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO

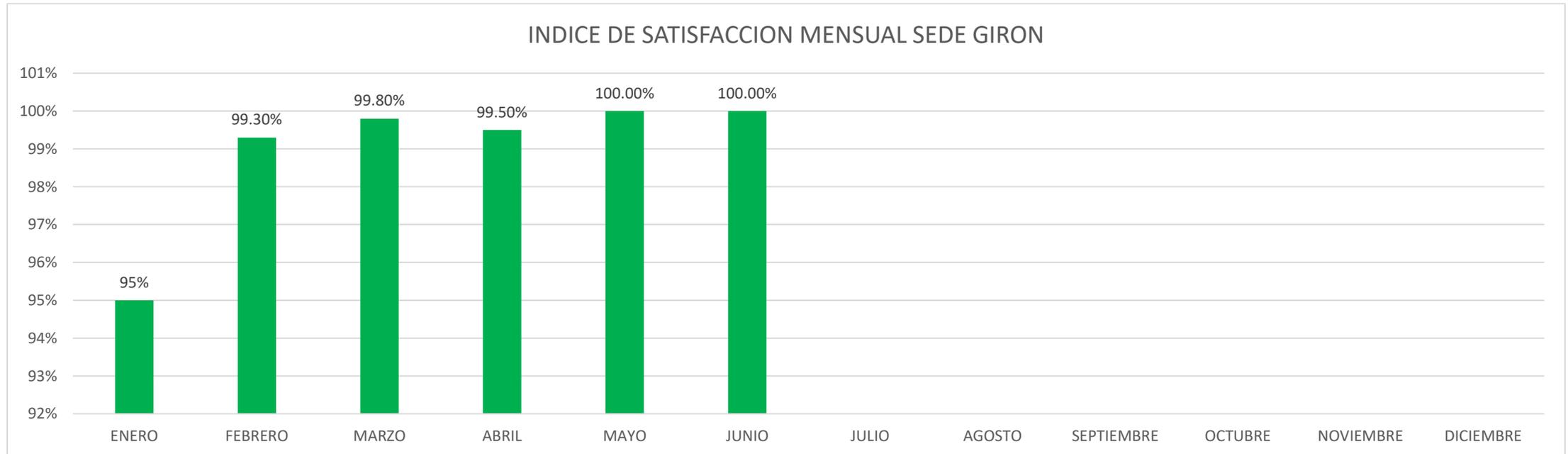
¿Recomendaría esta clínica a sus familiares y amigos?



■ DEFINITIVAMENTE SI ■ PROBABLEMENTE SI ■ PROBABLEMENTE NO ■ DEFINITIVAMENTE NO

- El 100% de los usuarios encuestados refieren estar satisfechos con la experiencia Global respecto a los servicios de salud.
- El 100% recomendaría la IPS a sus familiares y amigos.

INDICE DE SATISFACCIÓN MENSUAL SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON



De 100 usuarios encuestados 100 se encuentran satisfechos con los servicios ambulatorios sede Girón, lo que corresponde a un 100%.

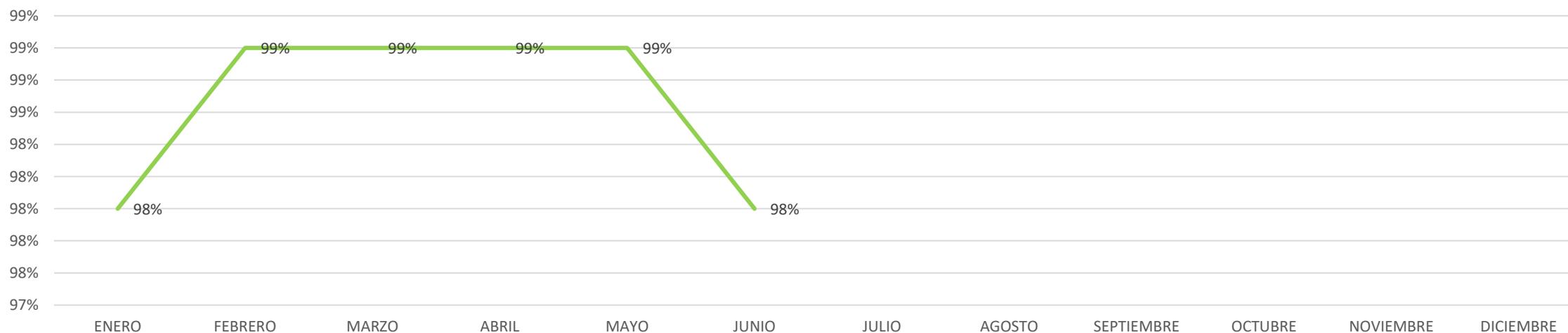
INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL JUNIO 2022

Mes	Servicio	Encuestas	%
JUNIO	HOSPITALIZACION	86	95%
	UCI	19	100,00%
	CIRUGIA AMBULATORIA	85	99,50%
	URGENCIAS	36	91,90%
	FARMACIA	46	100%
	SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON	100	100%
	SERVICIOS AMBULATORIO SEDE CONUCOS	57	99,60%
	TOTAL	429	98%

De 429 usuarios encuestados en el mes de JUNIO el 98% se encuentran **Satisfechos** por la atención prestada en los servicios de UCI, HOSPITALIZACION, CIRUGÍA AMBULATORIA, URGENCIAS ,FARMACIA, SERVICIOS AMBULATORIOS GIRON-CONUCOS

INDICE DE SATISFACCIÓN 2022

COMPORTAMIENTO DE SATISFACCION GLOBAL MENSUAL



Actualmente contamos con un índice General de satisfacción del **98%** promediando todos los servicios encuestados de la CUB.

QUEJAS JUNIO 2022

ATRIBUTO AFECTADO	CANTIDAD
CALIDEZ	1
PERTINENCIA	4
ACCESIBILIDAD	2
OPORTUNIDAD	1
TOTAL	8

SERVICIOS AFECTADOS	CANTIDAD
SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON	2
HOSPITALIZACION	3
URGENCIAS	2
CONSULTA EXTERNA	1
TOTAL	8

AREA AFECTADA	CANTIDAD
ENFERMERIA	1
MEDICO	7
TOTAL	8

- **TOTAL DE PQR: 8**
- **ESTADO DE LAS PQRS:**
TRAMITADO
- **TIEMPO DE OPORTUNIDAD DE RTA:**
4,75 DIAS DE OPORTUNIDAD

QUEJAS JUNIO 2022

QUEJA	RESPUESTA
<p>TRATO INADECUADO POR PARTE DE LA AUXILIAR DE ENFERMERIA AL MOMENTO DE LA ATENCION</p>	<p>Posterior al análisis del evento referenciado de la actitud por la auxiliar de enfermería, nos permitimos concluir que se han identificado brechas de humanización en referencia al atributo de calidez y oportunidad en la atención, por lo tanto, desde esas áreas se generó un espacio de retroalimentación y establecimientos de compromisos correspondientes, enfocado a un trato digno, amable y humanizado, lo que nos permite establecer acciones de mejora con la colaboradora referenciada, con fines de mitigar y prevenir este tipo de eventos a la hora de atención de nuestros usuarios.</p>
<p>EL MEDICO DEL PROGRAMA DE RCV NO QUIZO RECETAR UN MEDICAMENTO ESCENCIAL PARA MI FAMILIAR, QUE DEBIA SACAR CITA DIRECTAMENTE CON OTRO MEDICO</p>	<p>Se atiende paciente en el programa de Riesgo Cardiovascular el día 01 de junio de 2022 con diagnóstico de insuficiencia renal crónica, diabetes e hipertensión arterial, realizando el examen físico pertinente y prescripción de medicamentos competentes al programa. Es importante aclarar que la atención en salud cuenta con diferentes programas los cuales se establecen enfoques diferentes de atención de acuerdo a las patologías, diagnósticos y comorbilidades de cada paciente, entre ellos se encuentran programa de Riesgo Cardiovascular, Crecimiento y desarrollo, Planificación Familiar y Morbilidad que son las citas por medicina general. Por lo tanto, los medicamentos solicitados en la consulta como el Trazodona (medicamento psiquiátrico) y fibra para tratamiento de constipación, se deben solicitar en las consultas con el programa de morbilidad (medicina general). Sin embargo, en atención a su inconformidad, se realiza la respectiva retroalimentación al médico donde se indica prescribir formulación de medicamentos en futuros eventos si se considera pertinente.</p>

QUEJAS JUNIO 2022

<p>MANEJO MEDICO NO PERTINENTE, POR LA DEMORA DE LOS EXAMENES MI FAMILIAR DESMEJORO EN SU SALUD</p>	<p>Paciente de 55 años quien ingresa a la institución con cuadro de síndrome icterico obstructivo, inicialmente con sospecha de colecistocolitiasis, quien desde su ingreso hasta la realización de la CPRE (colangiopancreatografía retrograda endoscópica) nunca presentó signos compatibles con pancreatitis aguda. paciente recibió el manejo requerido e indicado por especialidad de cirugía gastrointestinal el cual era la CPRE donde posterior a la CPRE que paciente presenta cambios de pancreatitis aguda, dicha entidad es una complicación que se puede esperar en 7 de cada 100 paciente llevados a dicho procedimiento y fueron riesgos previamente mencionados y escritos al momento de la firma del consentimiento informado, el cual fue firmado por el paciente. Por otra parte, se explica que la restricción inicial de la vía oral se realizó durante los primeros 3 días, teniendo en cuenta que dentro del manejo de pancreatitis aguda se debe indicar reposo gástrico lo que incluye la no ingesta de alimentos</p>
<p>LA GINECOLOGA SE DEMORO EN ATENDERME MAS DE DOS HORAS DESPUES A LA HORA DE CITA ASIGNADA</p>	<p>la cita estaba programada para las 15:50 y se les solicita llegar a los usuarios 20 minutos antes para la admisión en el primer piso, en ese orden ideas la paciente debió llegar sobre las 15:30 pero llego mucho antes. En cuanto a la atención de la usuaria a la Dra se le presentó una urgencia y empezó a atender una hora después de la agenda situación que retrasó la atención de todos los usuarios, a lo que se refirió la funcionaria al decir que es por orden de llegada es que se atienden en orden de acuerdo a la agenda realizada, se le ofrecen disculpas a la usuaria puesto que le tocó esperar para su atención.</p>

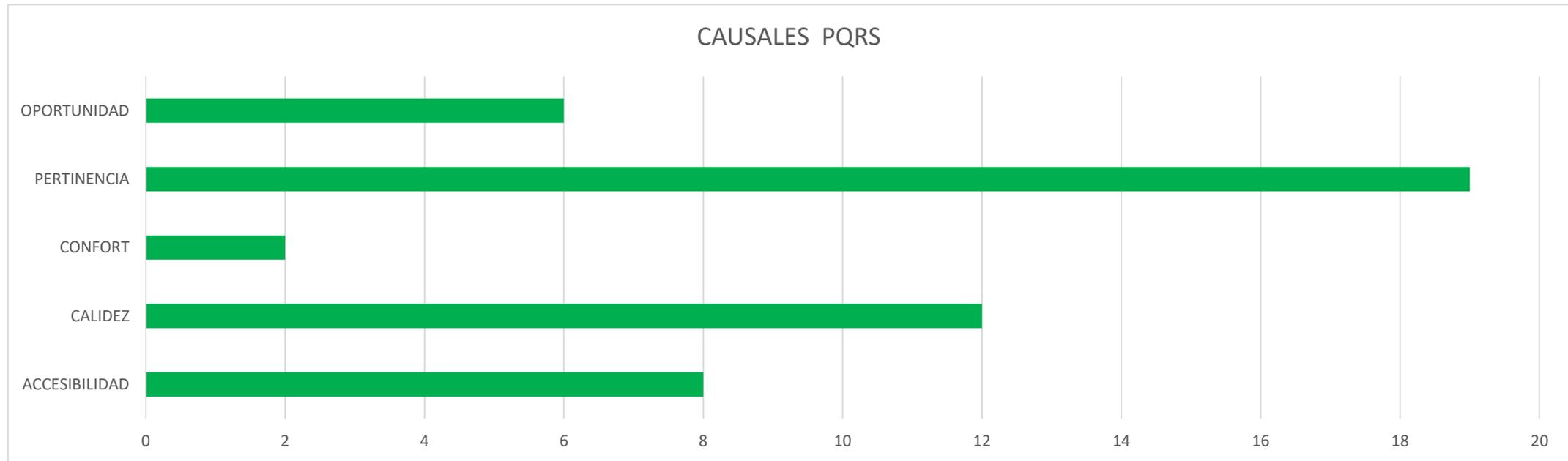
QUEJAS JUNIO 2022

<p>EL MEDICO DE URGENCIAS NO TUVO ATENCION PERTINENTE HACIA MI FAMILIAR, POR LO QUE LE TOCO REINGRESAR A LA INSTITUCION NUEVAMENTE.</p>	<p>Paciente quien recibe atencion medica de acuerdo a los protocolos establecidos para el manejo de su patología, con egreso hospitalario hemodinámicamente estable, con soportes de exámenes dentro de los límites normales, se entrega historia clínica y se brindan signos de alarma para reconsultar.</p>
<p>espera de procedimiento de una cirugía MASTECTOMIA, LA EPS NO QUIERE AUTORIZAR</p>	<p>el procedimiento quirúrgico se encuentra autorizado y programado para realización de manera ambulatoria para el día 02 de julio del 2022 en horario de la mañana en la sede de la Clínica de Urgencias Bucaramanga, tras haberse dado el manejo antimicrobiano respectivo y compensado sus patologías de base las cuales se han tratado de manera activa durante su estancia hospitalaria.</p>

QUEJAS JUNIO 2022

<p>NO HE PODIDO ACCEDER A LAS TERAPIAS FISICAS PORQUE EL ESCENSOR SE DAÑO Y ESTAN UBUCADAS EN EL 3 PISO</p>	<p>SE REALIZA REPROGRAMACION DE LAS TERAPIAS ÁRA EL DIA 29 DE JUNIO DE 2022, DONDE SE REALIZARAN EN EL PRIMER PISO PARA EL ACESO A LAS MISMAS</p>
<p>ASISTI AL SERVICIO DE URGENCIAS POR SINTOMAS GRIPALES Y A MEDICO ME REMITIO A CONSULTA PRIORITARIA, NO ME DIO MEDICAMENTOS NI INCAPACIDAD MEDICA</p>	<p>cuadro clínico de malestar general y leves síntomas respiratorios, con signos vitales frecuencia respiratoria y saturación de oxígeno dentro de límites normales, por lo cual no requiere manejo por el servicio de urgencias en el momento, clasificándolo como triage 4 que significa que requiere manejo por consulta prioritaria de su EPS ya que presenta condiciones de salud que no comprometen su estado general ni representa un riesgo evidente para la vida , según resolución de triage (resolución 5596 de 2015) los pacientes que no requieren atención por el servicio de urgencias se re direccionan y es en su otra atención donde les proporcionan la incapacidad y manejo medico prioritario. Con base a lo anterior se puede concluir que el manejo médico y la atención brindada en el servicio de urgencias fue el adecuado, acorde y oportuno de acuerdo con las guías y protocolos para la patología del usuario</p>

PQRSF: Durante el transcurso del año se han recepcionado 32 PQRS.

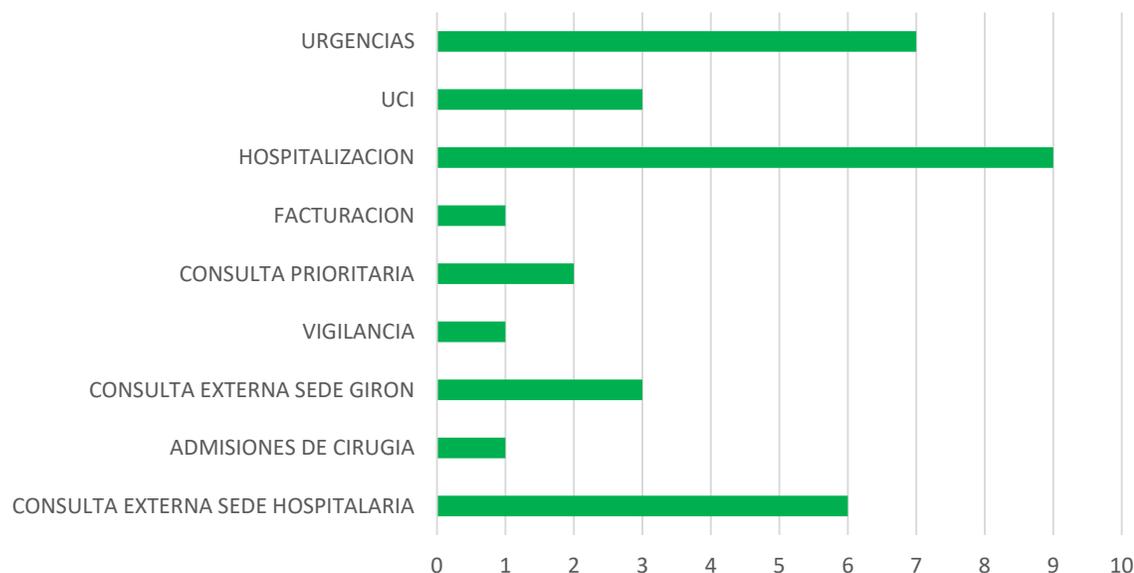


Como se evidencia en la grafica unas de las causales mas frecuentes de PQRS de nuestros usuarios es sobre la **pertinencia** del manejo medico y tratamiento instaurado en los pacientes.

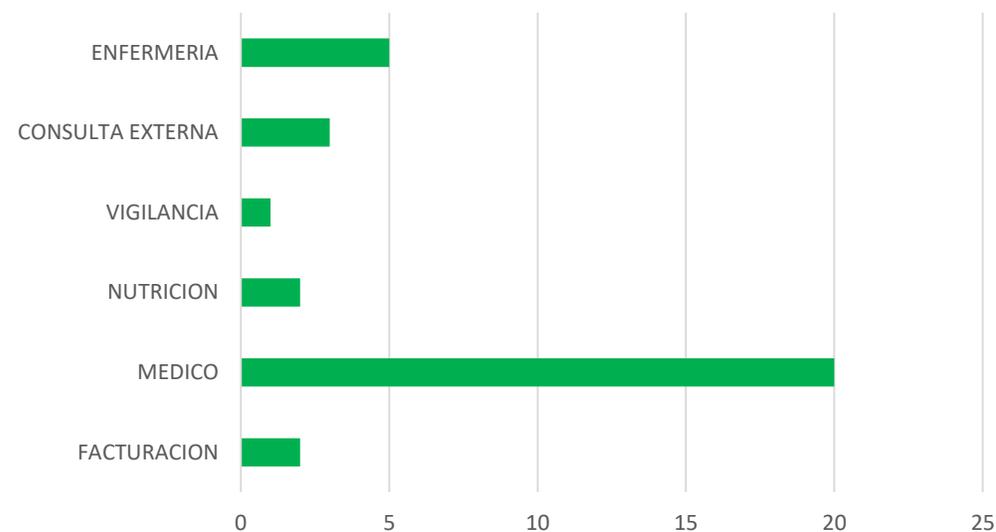
El atributo de CALIDEZ continua como segunda causal recurrente de PQRS por lo tanto, continua las capacitaciones dirigidas al personal sobre Buen Trato y HUMANIZACION.

PQRSF:

SERVICIOS AFECTADOS



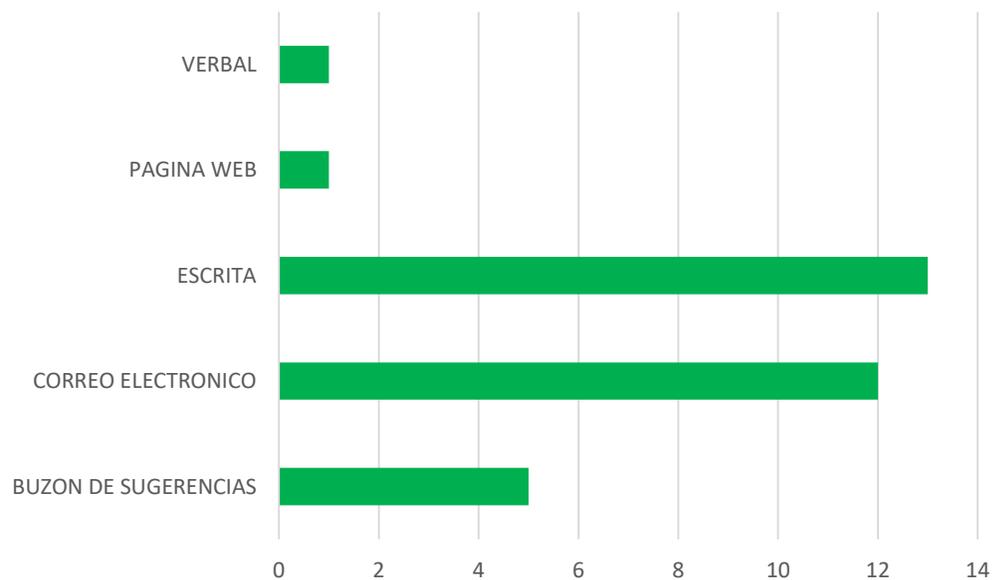
AREA AFECTADA



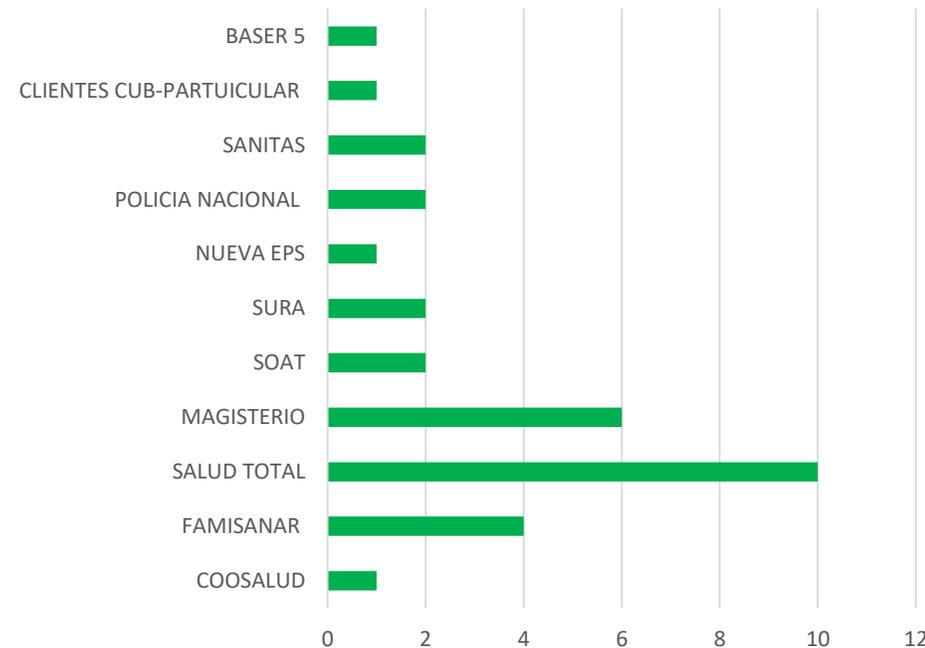
Como se evidencian en las gráficas, el servicio URGENCIAS Y HOSPITALIZACION han sido los mas afectados en lo que va del año, así mismo el área donde se presentaron mas inconformidades fue el área MÉDICA

- Se evidencia que la forma de Recepción que se emplea para interponer quejas es por medio de **correo electrónico y escrita (presencial)**.
- Los usuarios de SALUD TOTAL son los que han interpuesto mas inconformidades en la oficina de SIAU.

FORMA DE RECPECION



EAPB



FELICITACIONES JUNIO 2022

En el mes de JUNIO se recibieron 25 felicitaciones y agradecimientos, las cuales se recibieron a través de las encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias y de forma presencial en la oficina de SIAU.



FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS COLABORADORES CLINICA CUB S.A.S JUNIO 2022

JEFES DE ENFERMERIA

ANDREA ARDILA

ADMINISTRATIVOS

ERICK MAURICIO ALARCON MOGOLLON

AXILIARES DE ENFERMERIA

MARIA SEPULVEDA