INFORME PQRS Y SATISFACCION ATENCION AL USUARIO PRIMER TRIMESTRE 2023

Clínica Urgencias Bucaramanga

Clínica Urgencias Bucaramanga

SERVICIOS ENCUESTADOS

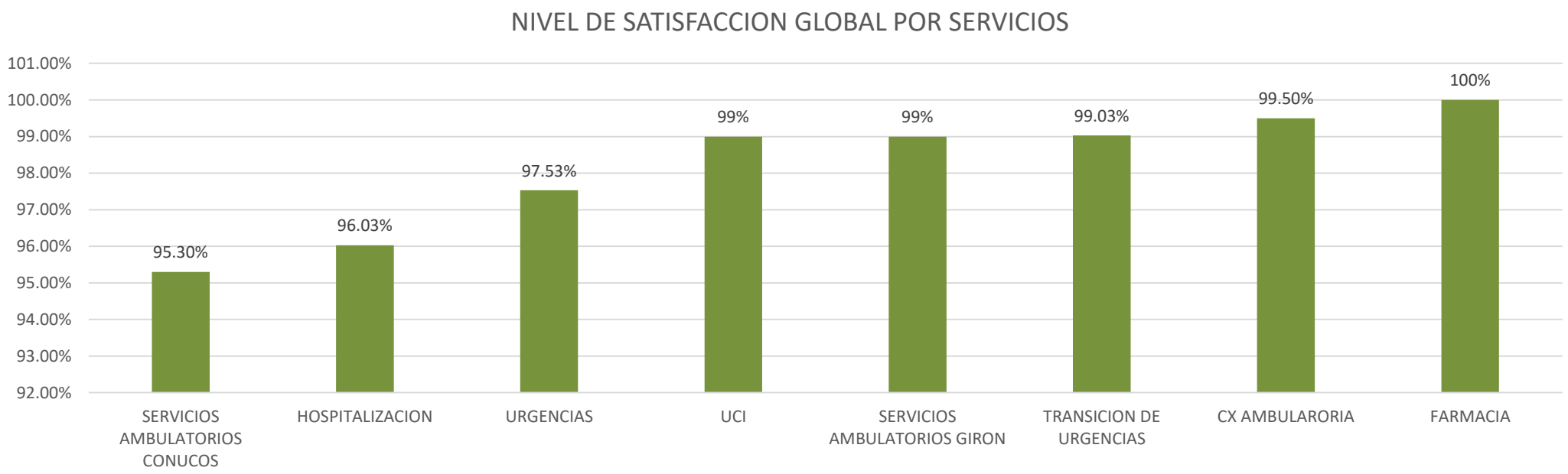
- Hospitalización
- Consulta Prioritaria
- Cirugía ambulatoria
- Unidad de Cuidados Intensivos
- Farmacia
- Urgencias
- Transición de urgencias
- Sede ambulatorias Girón/conucos

Clínica Urgencias Bucaramanga

INDICE DE SATISFACCION PRIMER TRIMESTRE 2023

MES	INDICE DE SATISFACCION
ENERO	98.70%
FEBRERO	98.40%
MARZO	96.90%
PROMEDIO	98.00%

NIVEL DE SATISFACCION GLOBAL POR SERVICIO PRIMER TRIMESTRE 2023

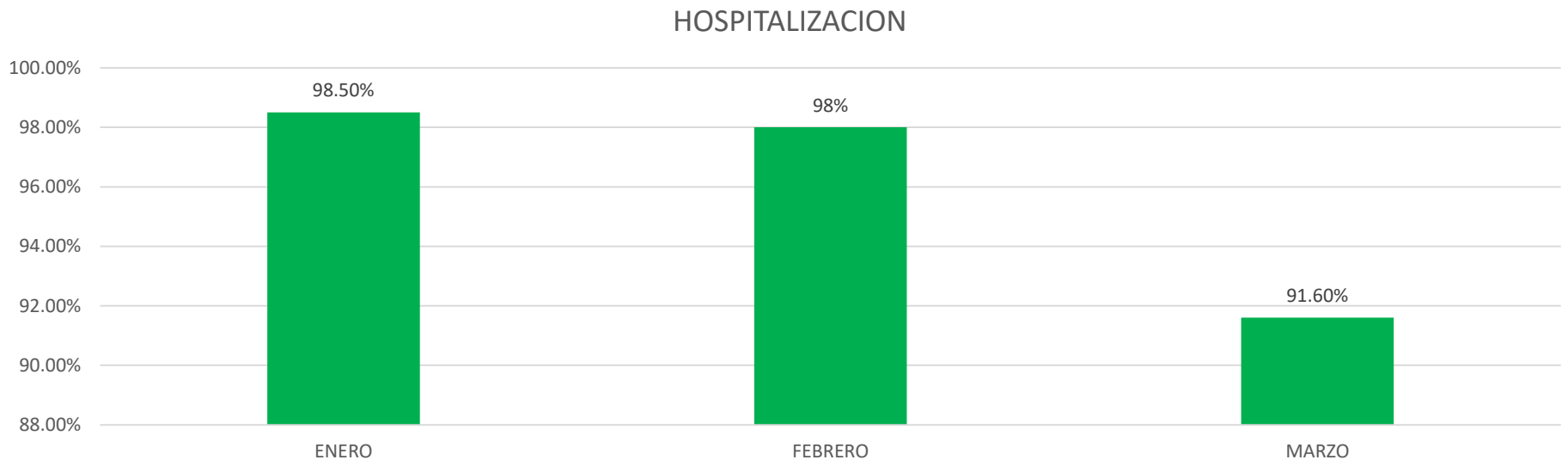


SE REALIZA PROMEDIO DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2023 DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS ENCUESTADOS DE LA CUB. LOS SERVICIOS CON UN NIVEL MAS ALTO EN LA SATISFACCION SON CIRUGIA AMBULATORIA Y FARMACIA.

Clínica Urgencias Bucaramanga

SATISFACCION HOSPITALIZACION PRIMER TRIMESTRE 2023

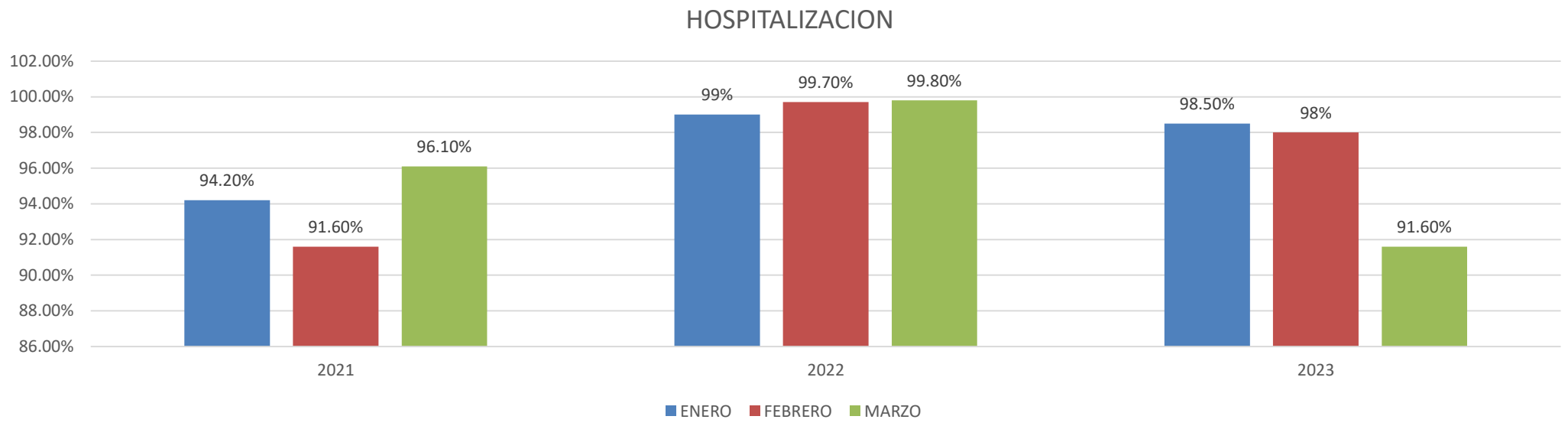
INDICE DE SATISFACCION MENSUAL HOSPITALIZACION



De 294 usuarios encuestados en el primer trimestre de 2023, 277 usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de hospitalización lo que corresponde a un 96,03%.

Se evidencia disminución en el nivel de satisfacción en el servicio de hospitalización, los ítems específicos de **información medica y trato brindado por el personal de enfermería** obtuvieron porcentajes por debajo del 90% afectando el nivel de satisfacción global.

INDICE COMPARATIVO SATISFACCION MENSUAL HOSPITALIZACION



Se socializa índice comparativos de los tres últimos años (2021-2023) respecto al nivel de satisfacción, las sugerencias mas relevantes de los usuarios son:

- No hay suficientes almohadas
- Inoportunidad en la asistencia al timbre
- Demora cambio de sabanas
- El mismo menú del almuerzo para la cena

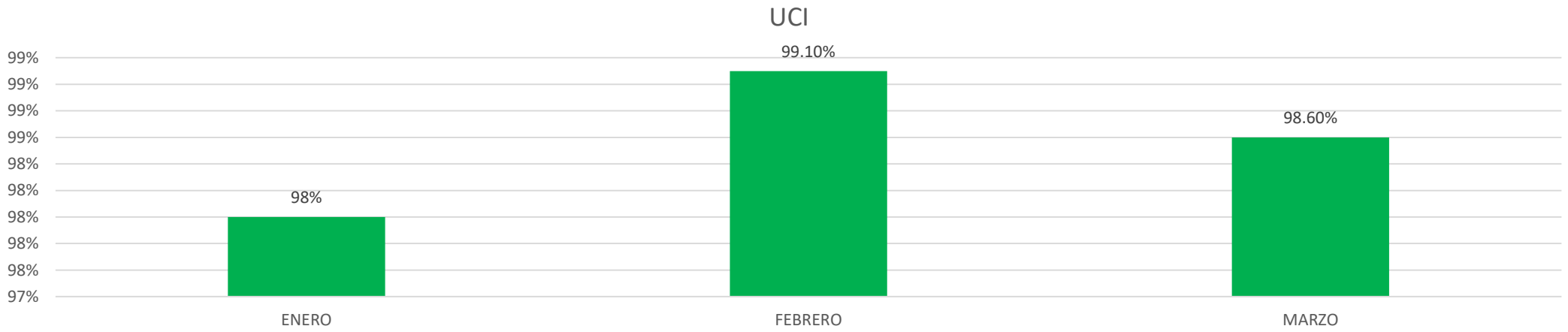
INDICE COMPARATIVO SATISFACCION MENSUAL

- Información medica confusa
- Comida fría
- Mala actitud del personal de enfermería
- Los médicos no hacen rondas
- Adecuación de otro mueble para acompañantes
- Sabanas rotas y en mal estado
- Personal de enfermería ponen apodos al referirse a los pacientes “mama o papa”

Clínica Urgencias Bucaramanga

SATISFACCION UCI
PRIMER TRIMESTRE 2023

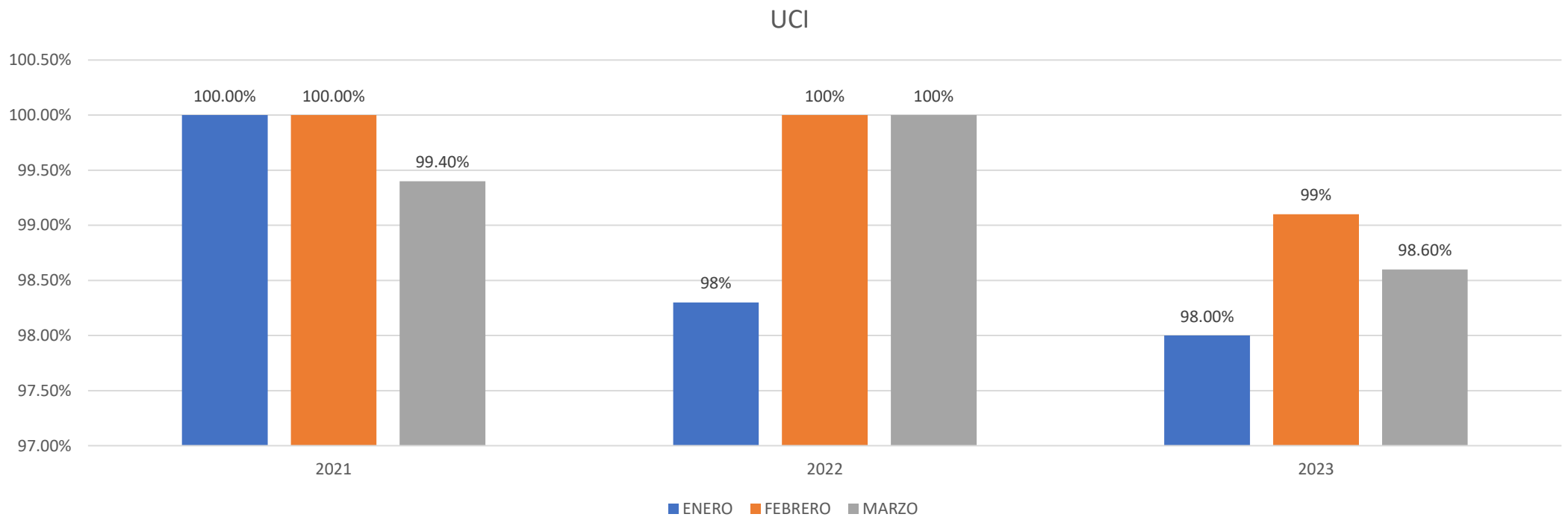
INDICE DE SATISFACCION MENSUAL UCI



De 264 usuarios encuestados en el primer trimestre de 2023, 259 usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de UCI lo que corresponde a un 99%. Se evidencia leve disminución en el nivel de satisfacción, según las encuestas realizadas los usuarios reconocen el buen trato y oportunidad de la atención.

- Aumentar el tiempo de visitas
- El trato por el personal de enfermería es hostil en ocasiones

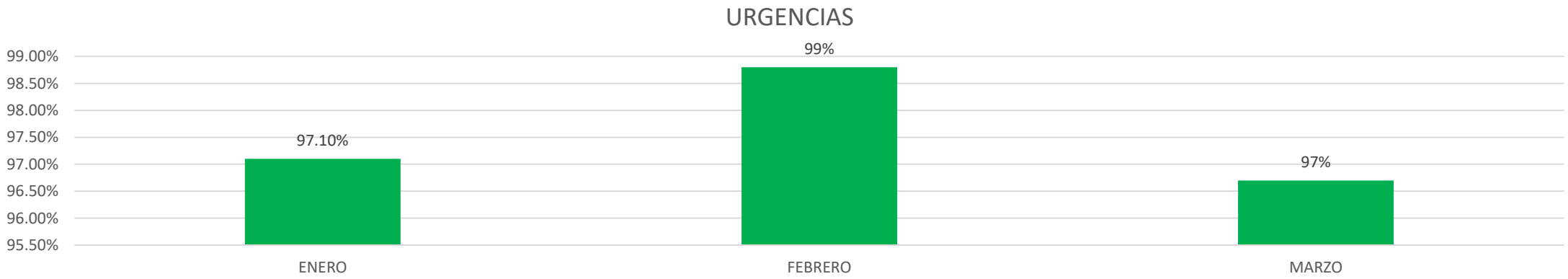
INDICE COMPARATIVO SATISFACCION MENSUAL UCI



Se socializa índice comparativo de los tres últimos años (2021-2023) respecto al nivel de satisfacción, nos mantenemos por encima de la meta establecida que es el 90%.

SATISFACCION URGENCIAS PRIMER TRIMESTRE 2023

INDICE DE SATISFACCION TRIMESTRAL URGENCIAS 2023



De 294 usuarios encuestados 286 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de urgencias lo que corresponde a un 97.53% del primer trimestre de 2023. Se evidencia tendencia a la baja en la satisfacción global del servicio de urgencias, el cual el ítem de OPORTUNIDAD en la atención afecto la misma.

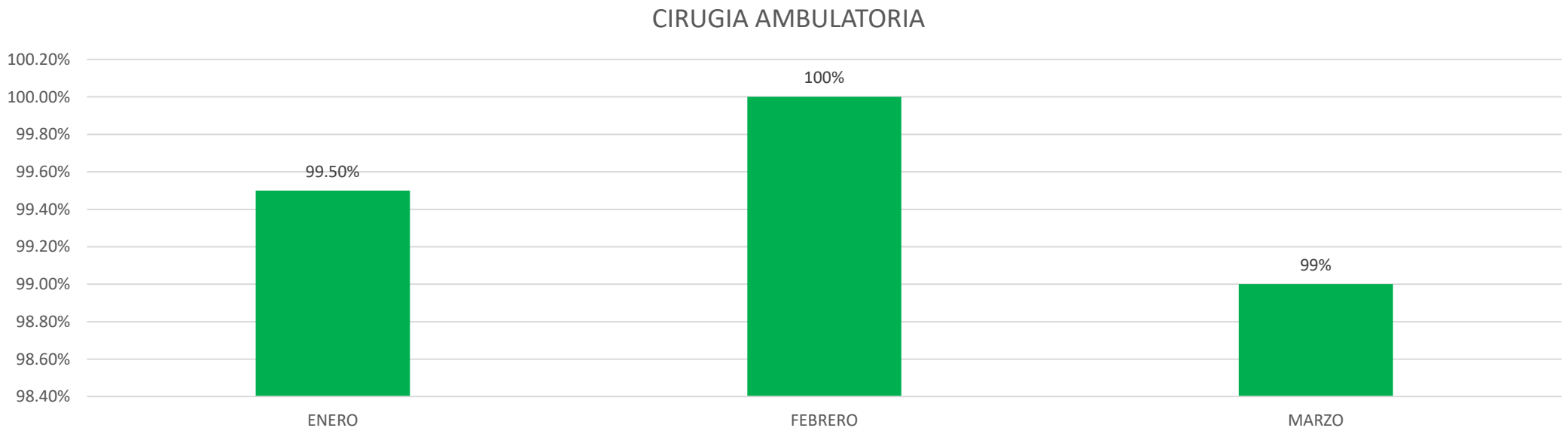
A través de las encuestas los usuarios manifiestan:

- Espacios mas adecuados para esperar-sala de espera pequeña
- Demora en la atención medica.
- No brindan información clara el personal medico
- El personal asistencial no se presentan

Clínica Urgencias Bucaramanga

SATISFACCION CIRUGIA AMBULATORIA PRIMER TRIMESTRE 2023

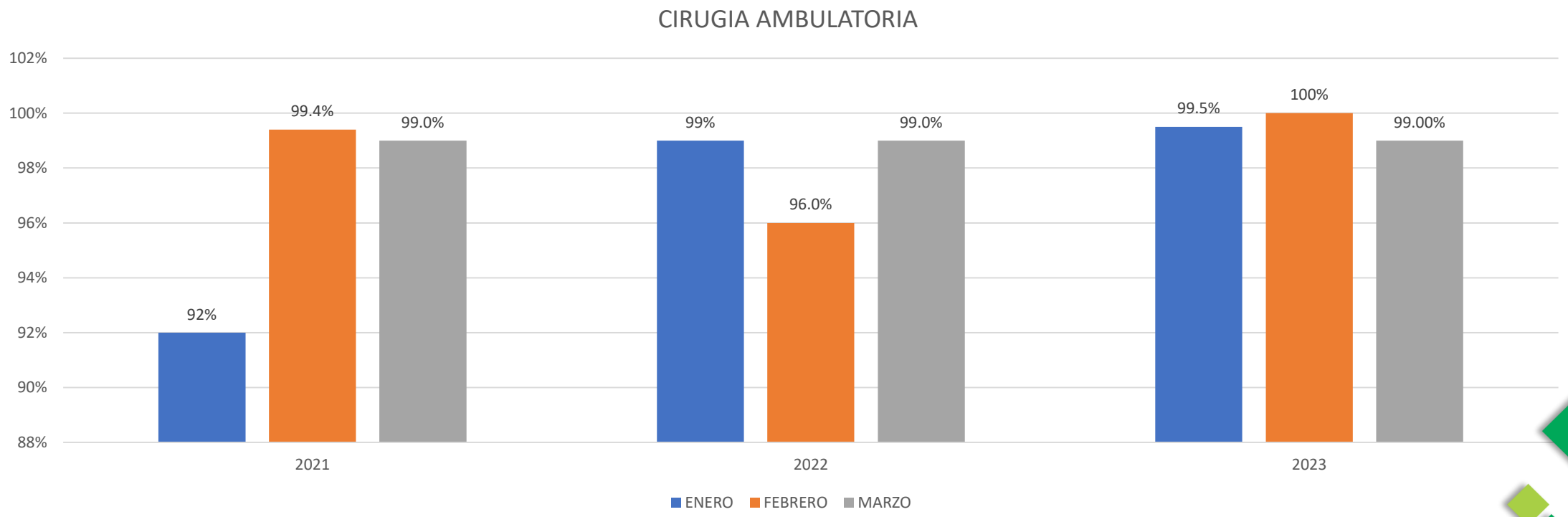
INDICE DE SATISFACCION MENSUAL CIRUGIA AMBULATORIA 2023



De 238 usuarios encuestados 236 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de cirugía ambulatoria lo que corresponde a un 99.5% en el primer trimestre de 2023.

Las encuestas de satisfacción de cirugía se mantienen con un satisfacción alta, el cual, se evalúa la calidad en la atención durante el procedimiento, NO se evalúa el tiempo de oportunidad en la asignación de programación quirúrgica.

INDICE COMPARATIVO SATISFACCION ANUAL CIRUGIA AMBULATORIA

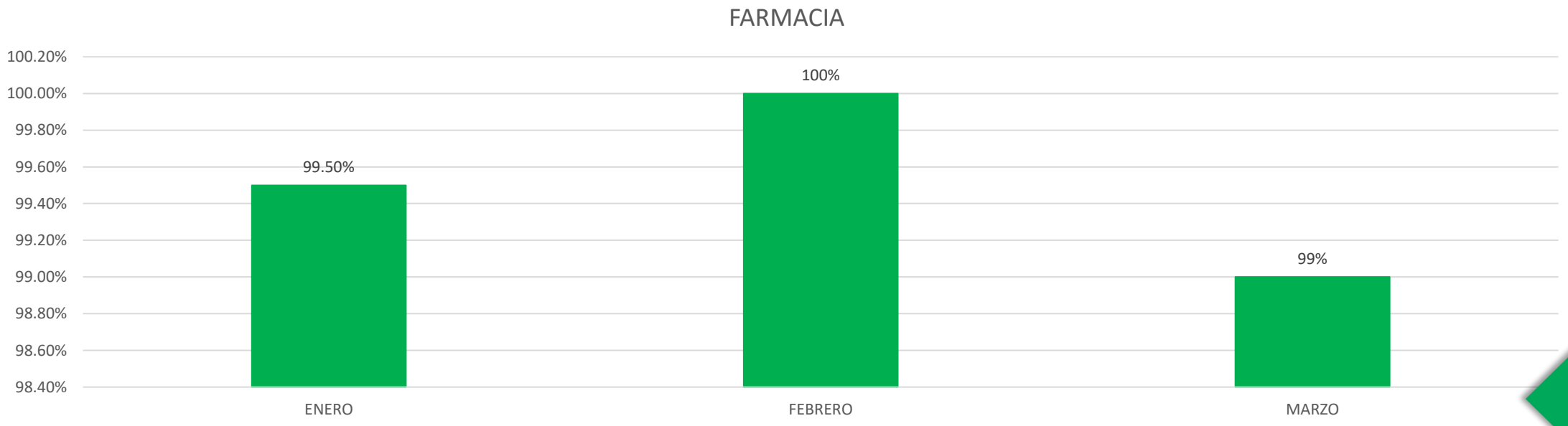


Se socializa índices comparativos de los tres últimos años (2021-2023) respecto al nivel de satisfacción, nos mantenemos por encima de la meta establecida que es el 90%, con tendencia al alta en relación con los años anteriores.

Clínica Urgencias Bucaramanga

SATISFACCION FARMACIA PRIMER TRIMESTRE 2023

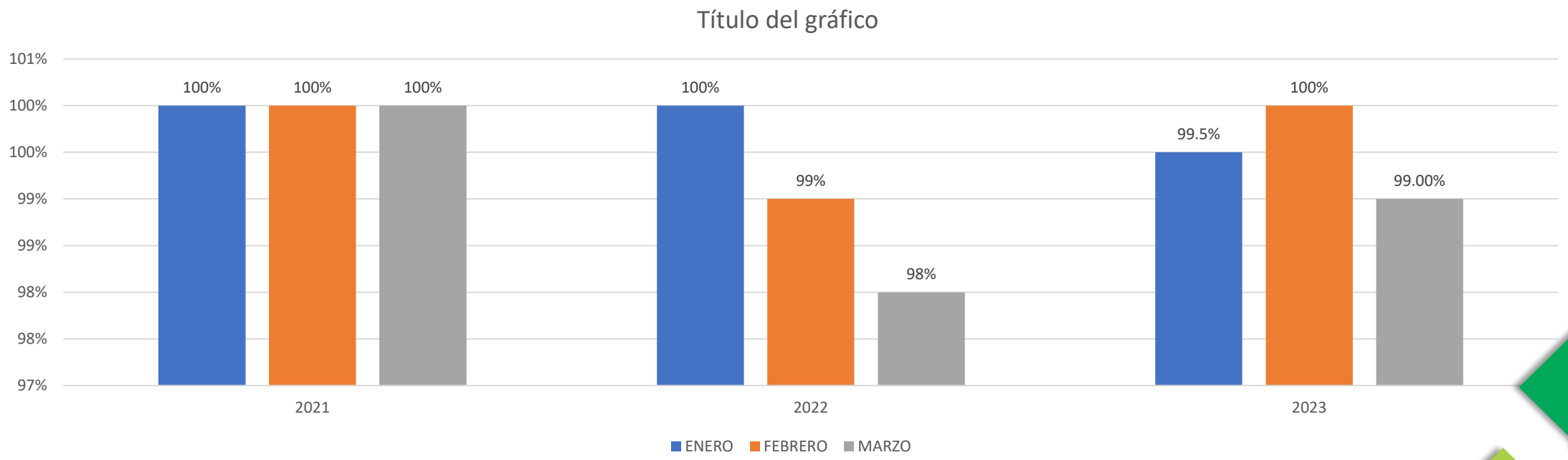
INDICE DE SATISFACCION MENSUAL FARMACIA 2023



De 285 usuarios encuestados 283 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de farmacia lo que corresponde a un 99.50% en el primer trimestre de 2023.

Servicio que se caracteriza por una satisfacción del 100%, los usuarios reconocen la agilidad, oportunidad y buen trato.

INDICE COMPARATIVO SATISFACCION ANUAL FARMACIA

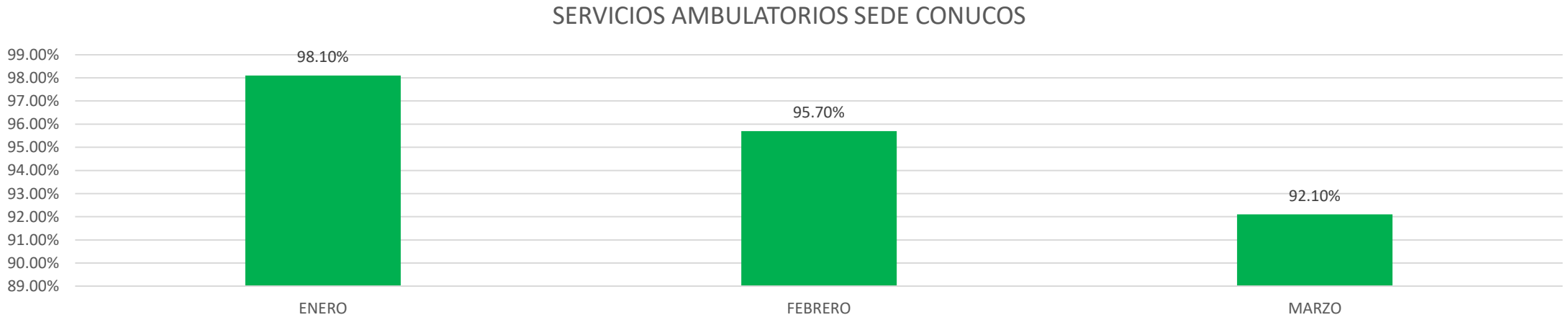


Se socializa índice comparativos de los tres últimos años (2021-2023) respecto al nivel de satisfacción, nos mantenemos por encima de la meta establecida que es el 90%, se mantiene con una satisfacción promedio del 99%.

Clínica Urgencias Bucaramanga

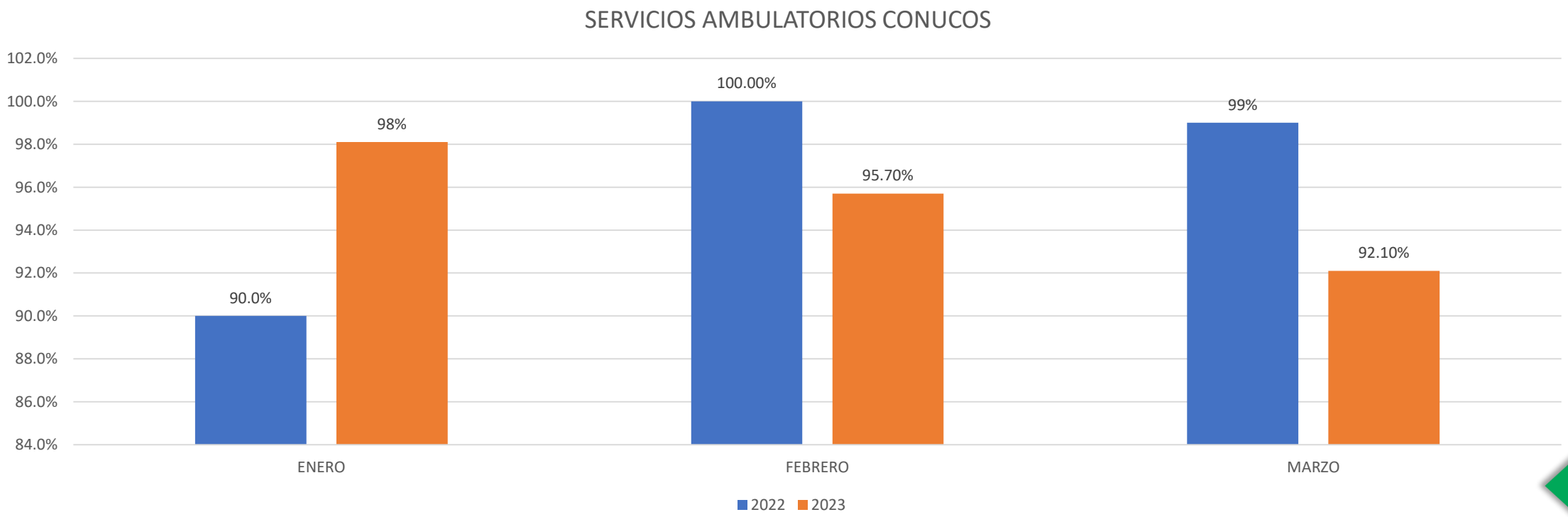
SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE CONUCOS TRIMESTRE 2023

INDICE DE SATISFACCION MENSUAL SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE CONUCOS 2023



De 297 usuarios encuestados 278 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio ambulatorio sede conucos lo que corresponde a un 95.30% en el primer trimestre de 2023.
Se evidencia tendencia a la baja con relación a los meses anteriores, se observa que los Ítems la cual tuvieron porcentajes bajos fueron OPORTUNIDAD de asignación de citas que **tiene relación a los canales de acceso habilitados para consulta externa (no responden la líneas habilitadas) y agendas no disponibles.**

INDICE COMPARATIVO SATISFACCION ANUAL SERVICIOS AMBULATORIOS CONUCOS

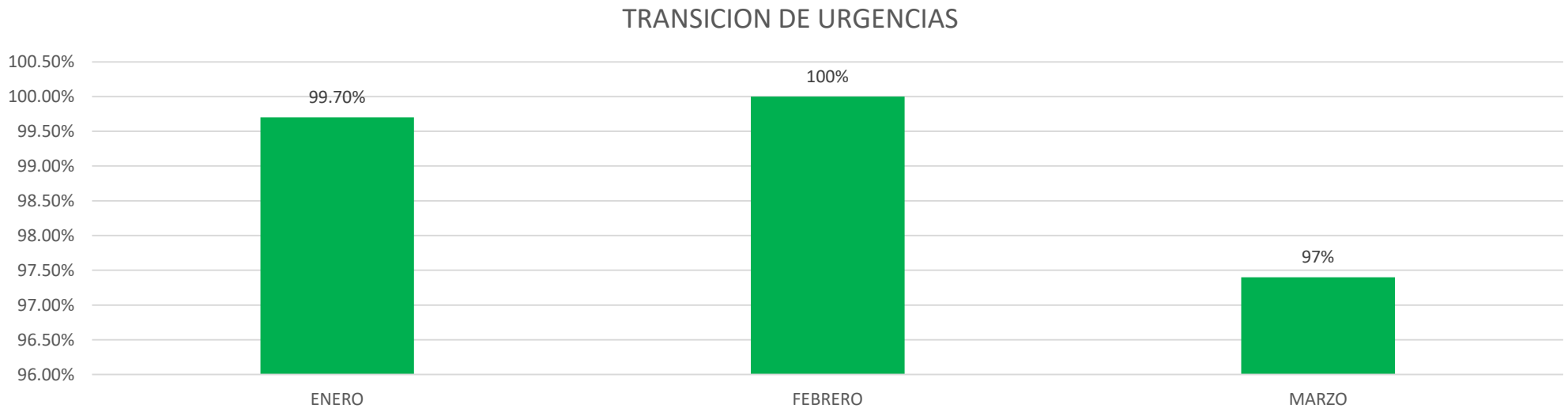


Se socializa índice comparativos de los dos últimos años (2022-2023) respecto al nivel de satisfacción, nos mantenemos por encima de la meta establecida que es el 90%, se mantiene con una satisfacción promedio del 95%.

Clínica Urgencias Bucaramanga

SATISFACCION SERVICIOS TRANSICIÓN DE URGENCIAS TRIMESTRE 2023

SATISFACCION SERVICIOS TRANSICIÓN DE URGENCIAS TRIMESTRE 2023



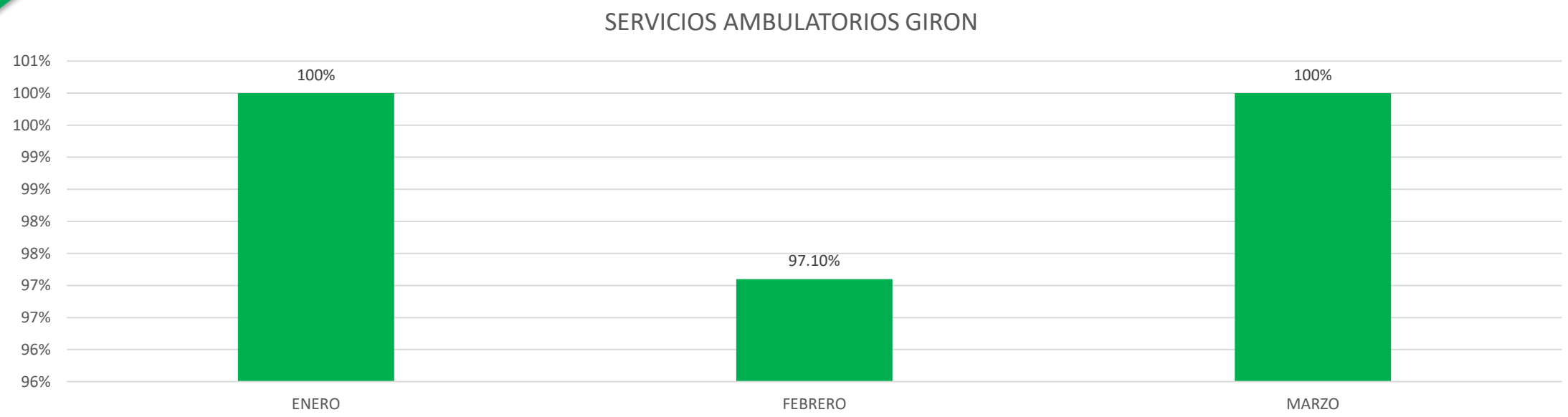
De 294 usuarios encuestados 290 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de transición de urgencias lo que corresponde a un 99% en el primer trimestre de 2023.

Servicio que se caracteriza por un nivel de satisfacción por encima del 95%, los usuarios reconocen la oportunidad, buen trato y calidad en la atención, Sin embargo, sugieren mejorar el trato por parte del personal de vigilancia.

Clínica Urgencias Bucaramanga

SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON TRIMESTRE 2023

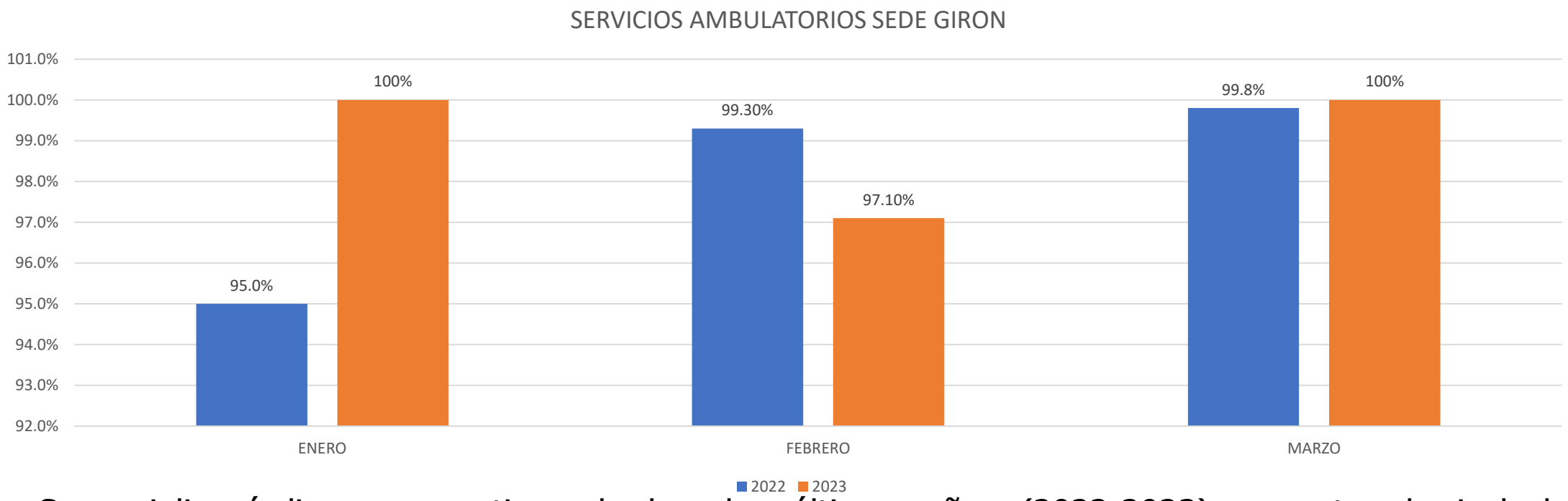
SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON TRIMESTRE 2023



De 297 usuarios encuestados 295 se encuentran satisfechos con la atención recibida en los servicios ambulatorios sede girón lo que corresponde a un 99% en el primer trimestre de 2023.

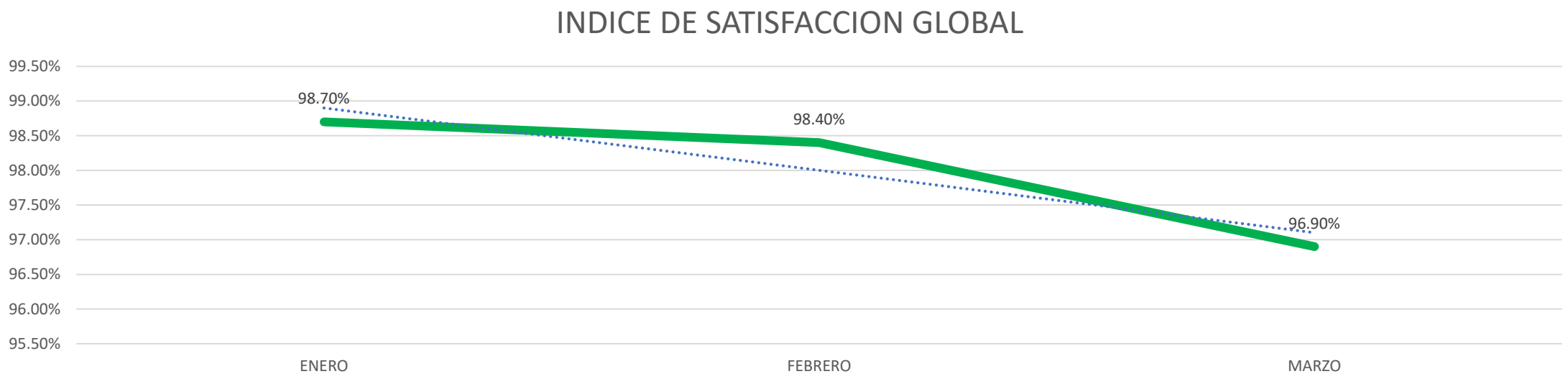
Servicio que se caracteriza por un nivel de satisfacción por encima del 95%, los usuarios reconocen la oportunidad, buen trato y calidad en la atención.

INDICE COMPARATIVO SATISFACCION ANUAL SERVICIOS AMBULATORIOS GIRON



Se socializa índice comparativos de los dos últimos años (2022-2023) respecto al nivel de satisfacción, nos mantenemos por encima de la meta establecida que es el 90%, se mantiene con una satisfacción promedio del 99%.

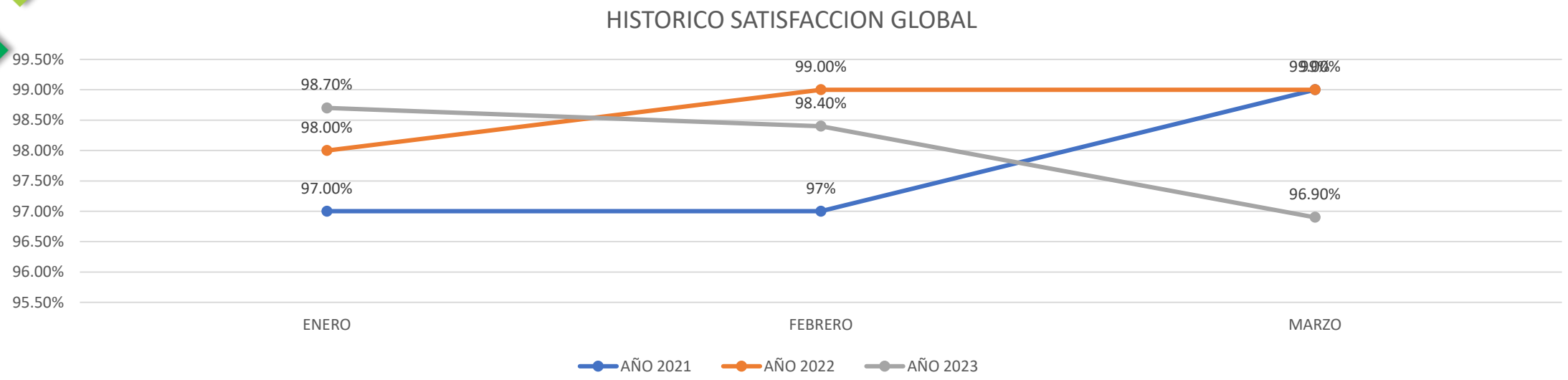
INDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL 2023



Actualmente contamos con un promedio de satisfacción del 98%, promediando la satisfacción de cada mes. En el primer trimestre fueron encuestados 2.075 usuarios.

Se observa tendencia a la baja, por los índices bajos de satisfacción de los servicios de HOSPITALIZACION y SERVICIOS AMBULATORIOS DE CONUCOS, aunque se encuentran dentro de la meta establecida, los ítems de INFORMACION MEDICA, TRATO POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA Y DIFICULTAD Y OPORTUNIDAD EN EL ACCESO DE CITAS afecto el nivel de satisfacción global

INDICE COMPARATIVO SATISFACCION 2021-2023

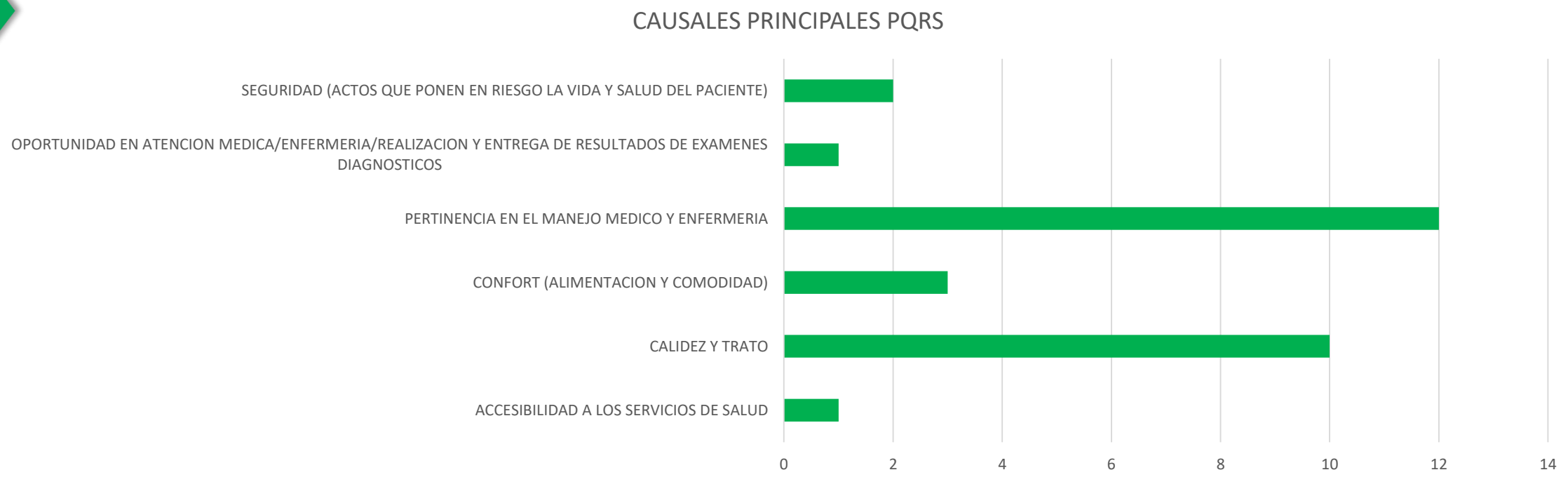


De acuerdo al comparativo del primer trimestre del 2021-2023 no se evidencia cambios significativos en los niveles de satisfacción global, permaneciendo por encima de la meta establecida, sin embargo, se observa tendencia a la baja en el mes de marzo de 2023. Se recomienda actividades que fortalezcan la calidad en la prestación en los servicios:

- Revisión de la calidad de información brindada por el personal medico (especialistas y médicos generales)
- Mejorar la calidad en la atención con relación al trato y oportunidad en la atención (asistencia al timbre) por parte del personal de enfermería.
- Revisar los canales de atención habilitados en el área de consulta externa para acceder a citas ambulatorias.

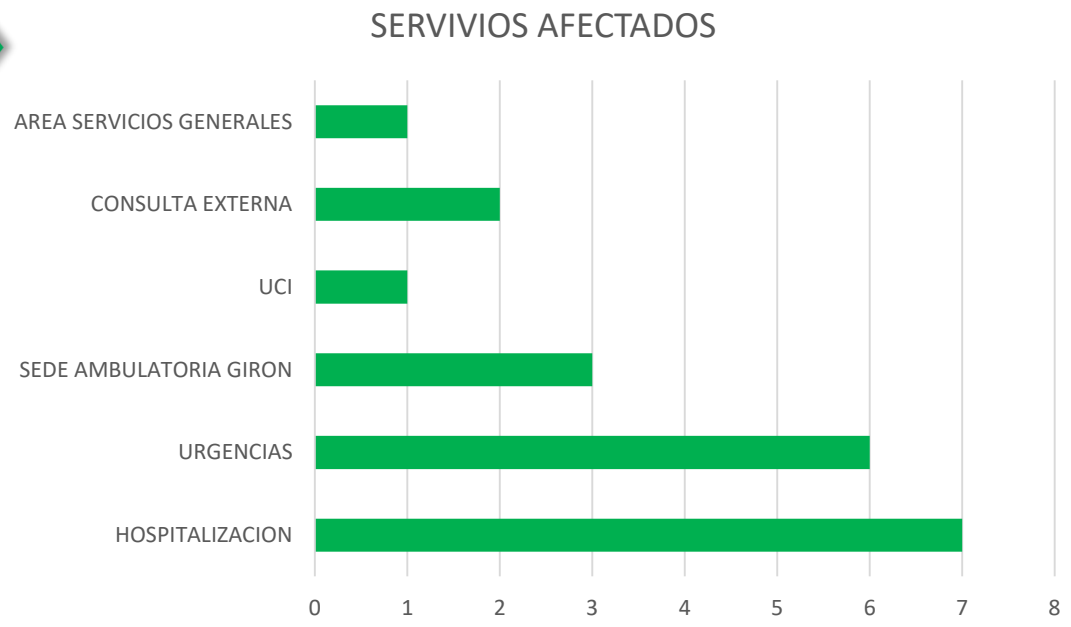
PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2023

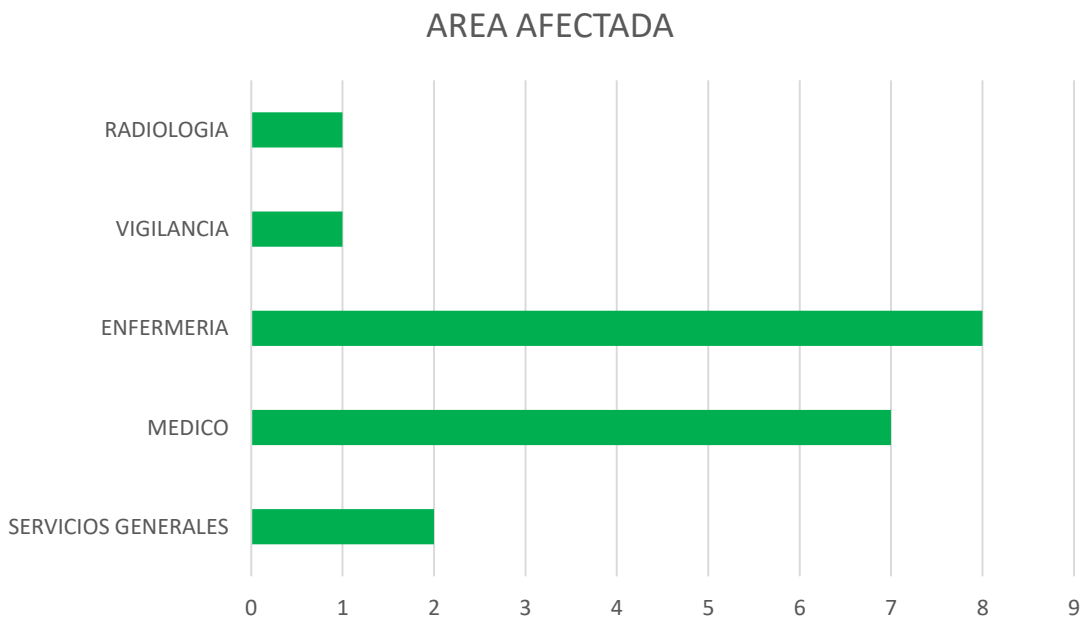
Se han recepcionado 29 PQRS en la oficina de atención al usuario en el primer trimestre 2023



Como se evidencia en la grafica las causales principales de quejas en los usuarios son la PERTENENCIA DEL MANEJO MEDICO y EL TRATO brindado por el personal asistencial.

PQRSF:



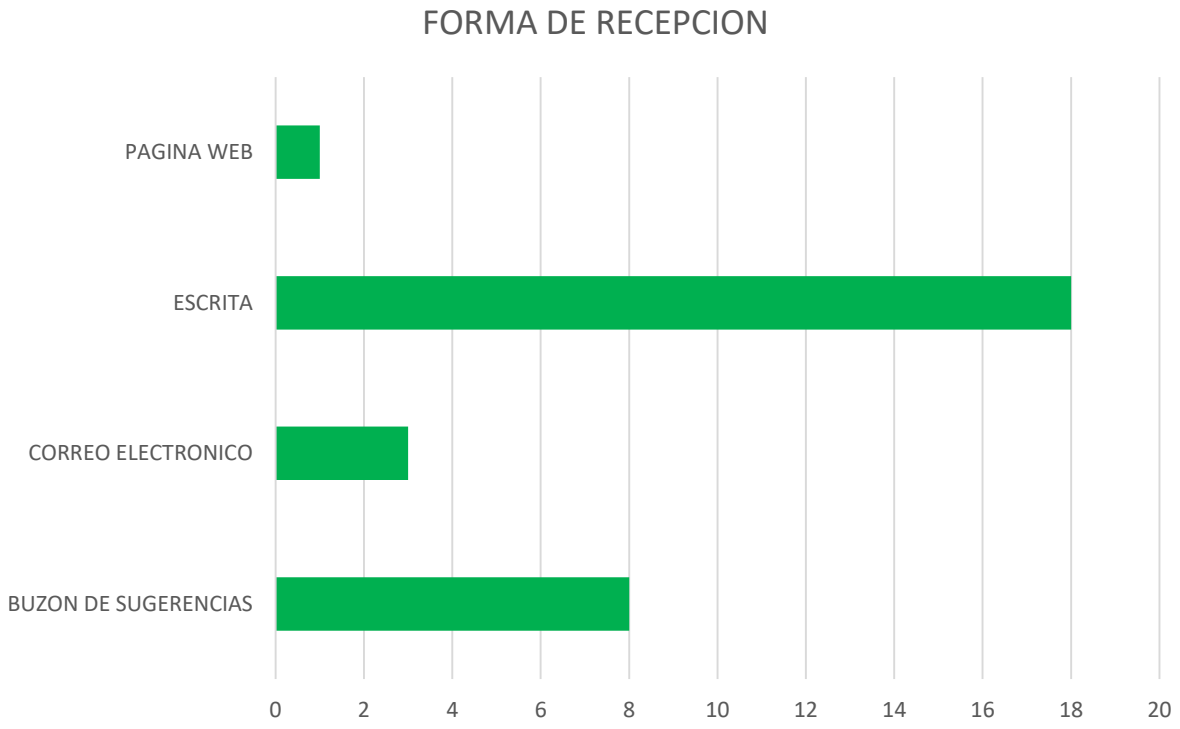


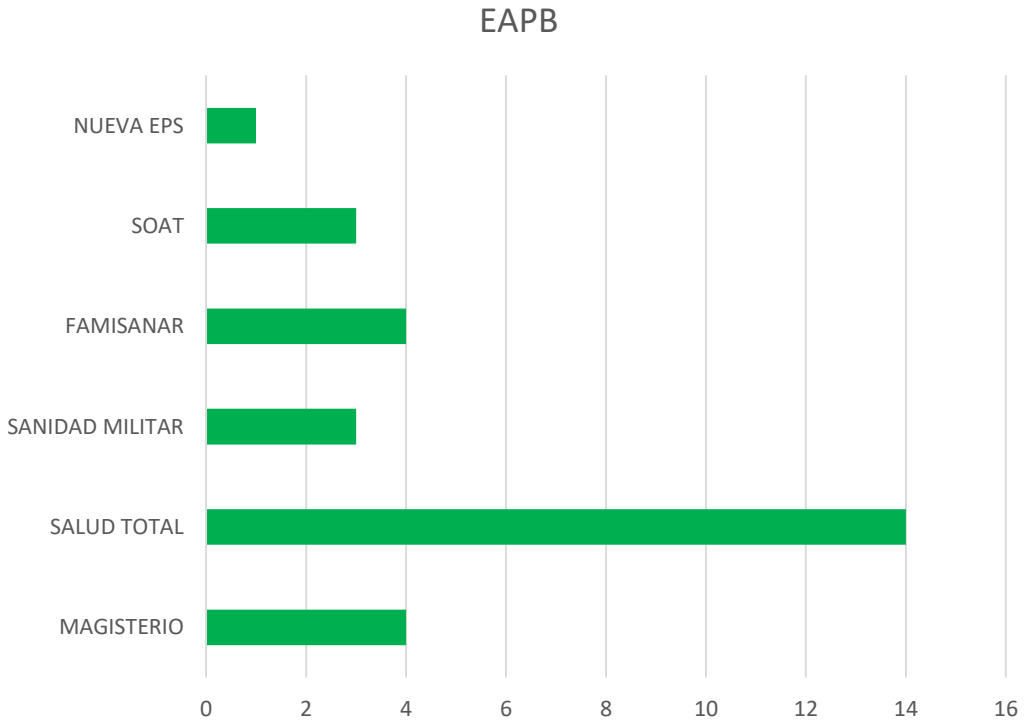
Como se evidencian en las gráficas, el servicio URGENCIAS Y HOSPITALIZACION han sido hasta ahora los servicios mas afectados, así mismo, el área donde se presentaron mas inconformidades fueron el área MÉDICA y ENFERMERIA.

PQRSF:

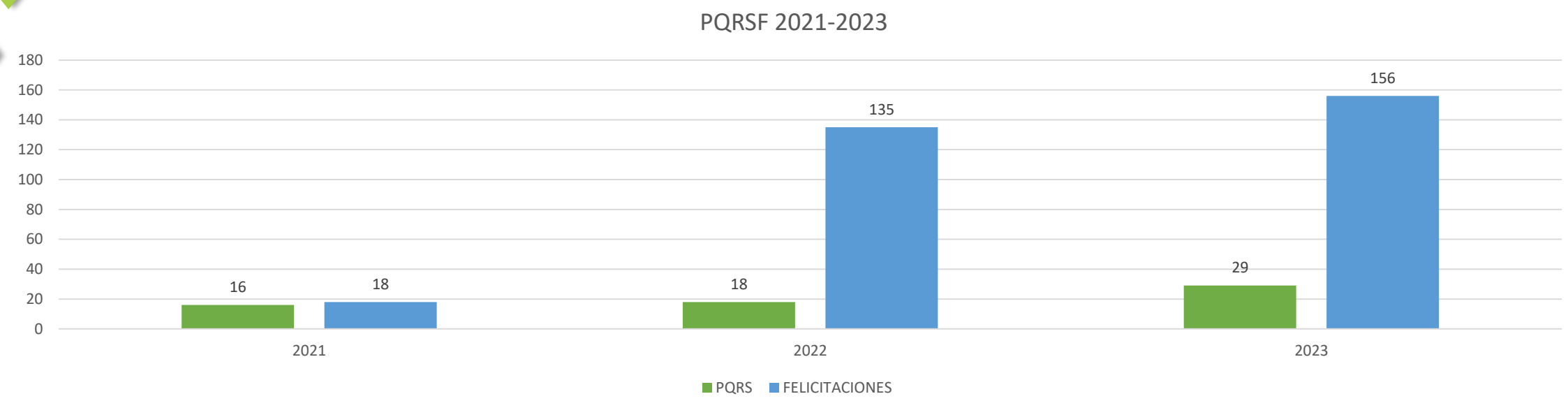
Clínica Urgencias Bucaramanga

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



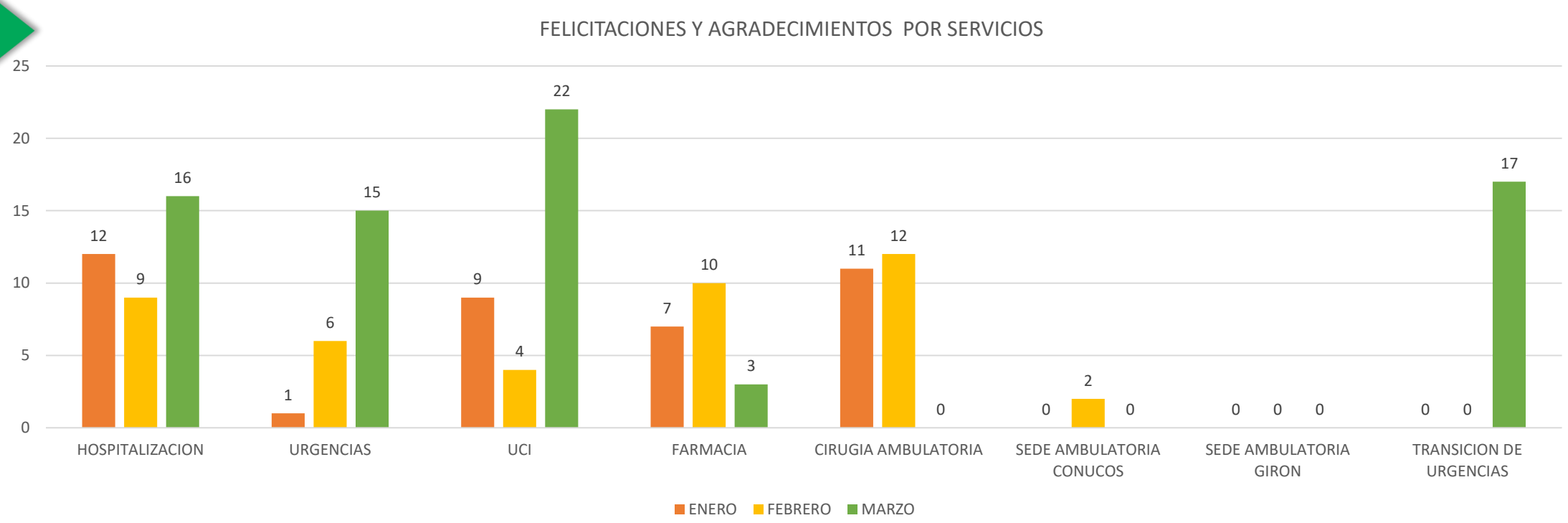


PQRSF:



Se evidencia en la grafica acrecimiento de quejas y reclamos en relación a los años anteriores respecto al primer trimestre, este aumento tiene que ver con el numero de ingresos y atenciones de usuarios en la institución, de igual forma, el área de SIAU esta socializando los canales de acceso para interposición de PQRS y así poder conocer en mayor magnitud las inconformidades o sugerencias de nuestros usuarios con el fin de mejorar la prestación de los servicios.

FELICITACIONES PRIMER TRIMESTRE 2023



Durante el primer trimestre se recibieron 156 felicitaciones y agradecimientos, las cuales se recepcionaron a través de las encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias y de forma presencial en la oficina de SIAU.