

INFORME DE PQR Y SATISFACCION JULIO 2022



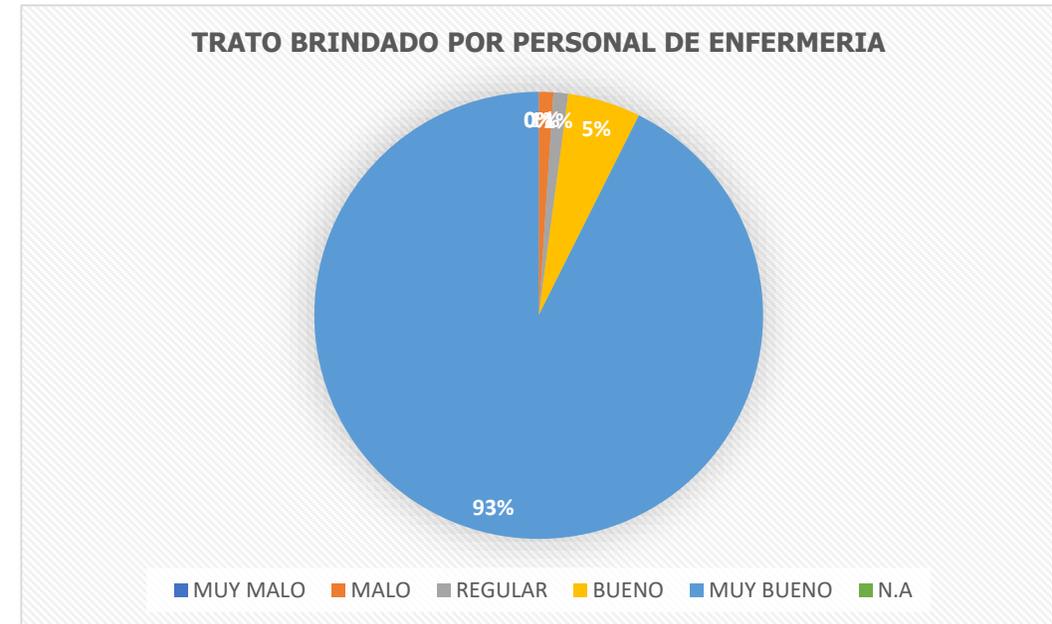
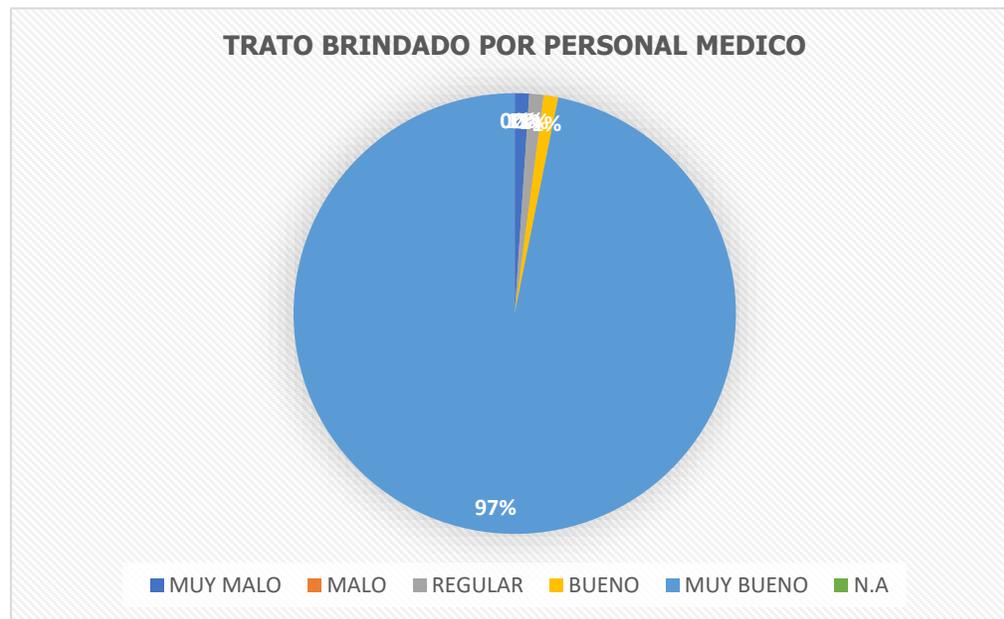
**Clínica
Urgencias
Bucaramanga**

INFORME SATISFACCIÓN Y PQRSF JULIO 2022

SERVICIOS ENCUESTADOS	MUESTRA	%
Hospitalización	95	96,80%
Unidad de Cuidados Intensivos	62	98,20%
Cirugía Ambulatoria	40	99.5%
Urgencias	67	97.04%
Farmacia	88	100%
Servicios Ambulatorios Sede Conucos	55	100%
Servicios Ambulatorios sede Girón	100	100%

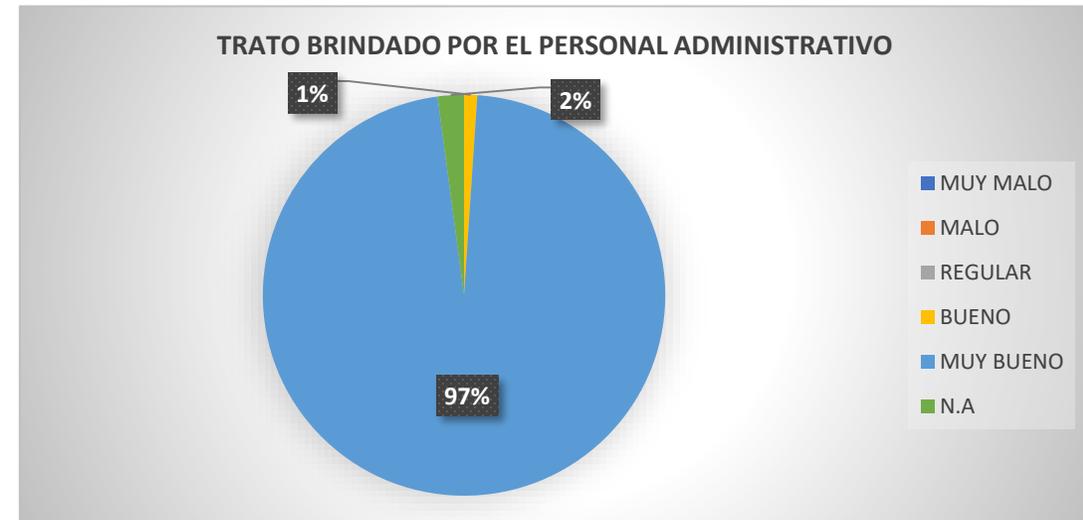
SATISFACCION HOSPITALIZACION JULIO 2022

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN



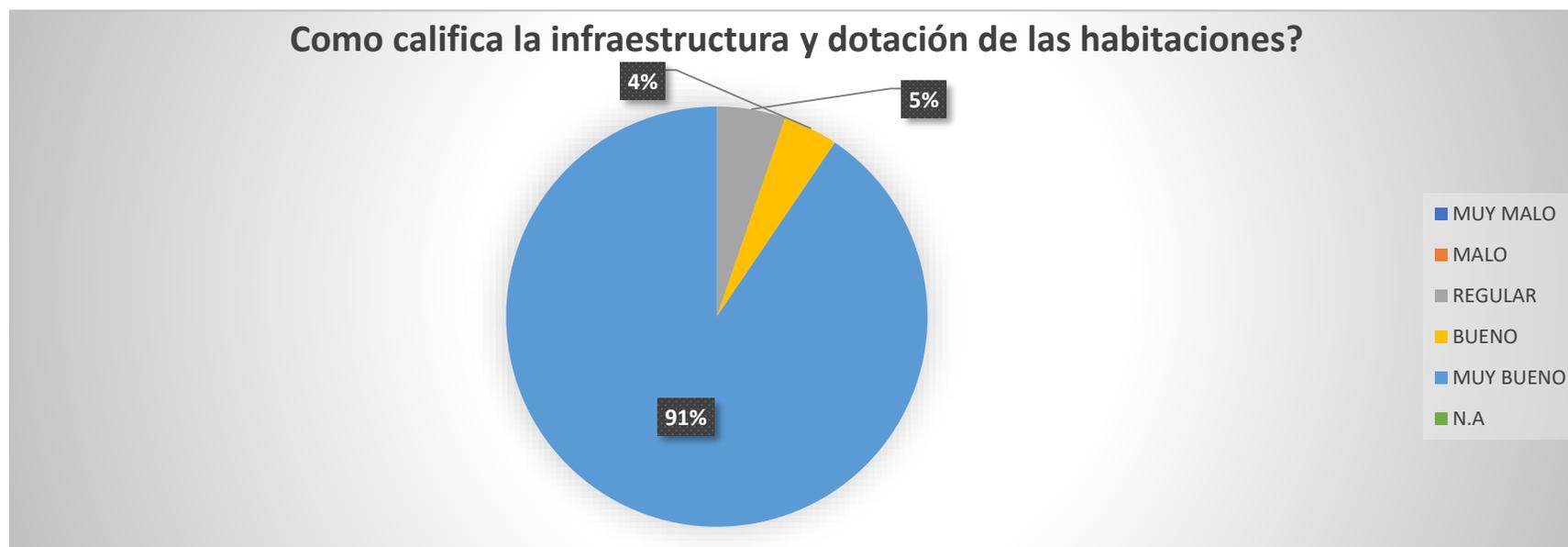
- En el mes de Julio el 98% de los usuarios encuestados en el servicio de hospitalización se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal MEDICO.
- De igual forma el 98% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS con el trato brindado por el personal de enfermería en el servicio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

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN



- 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 99% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS con el trato brindado por el personal administrativo

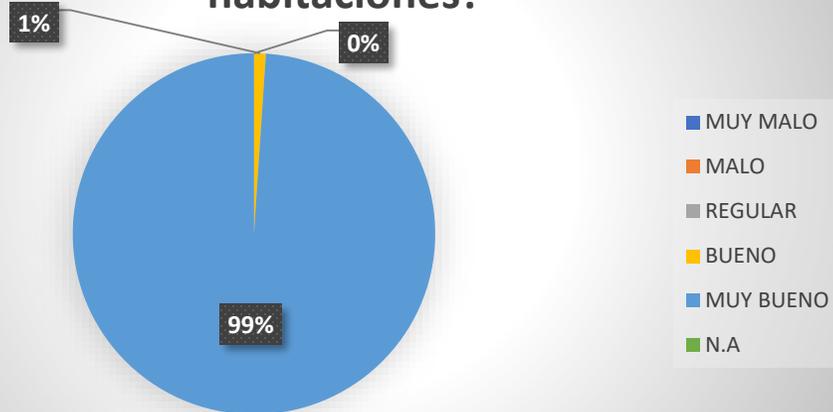
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA HOSPITALIZACIÓN



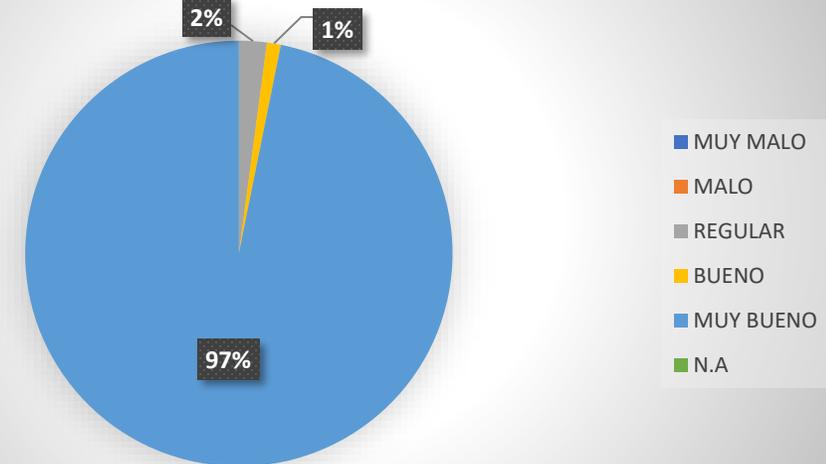
- El 95% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS con la infraestructura y dotación de las habitaciones.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA HOSPITALIZACIÓN

Como califica el aseo realizado en las habitaciones?

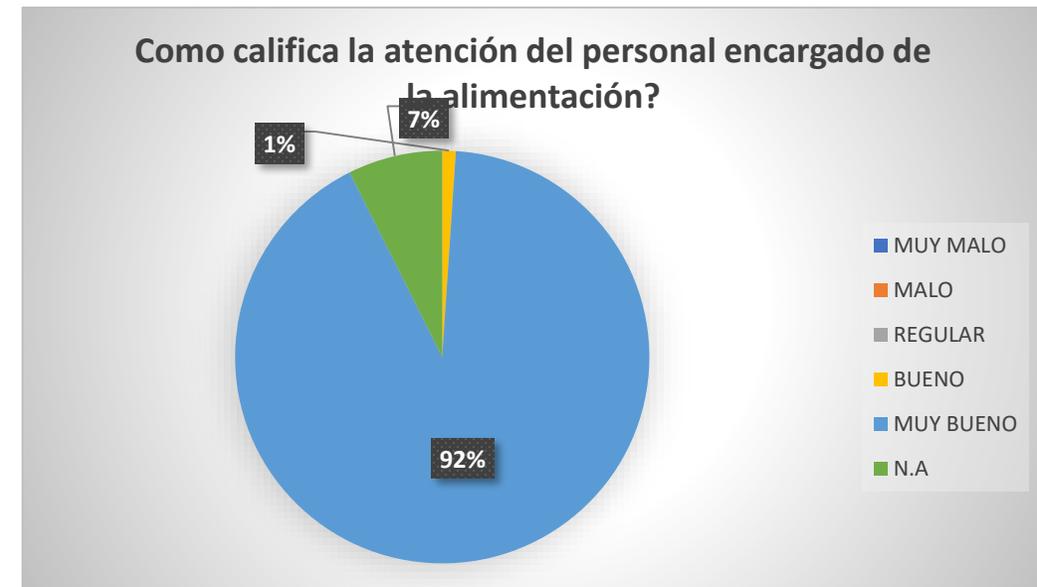
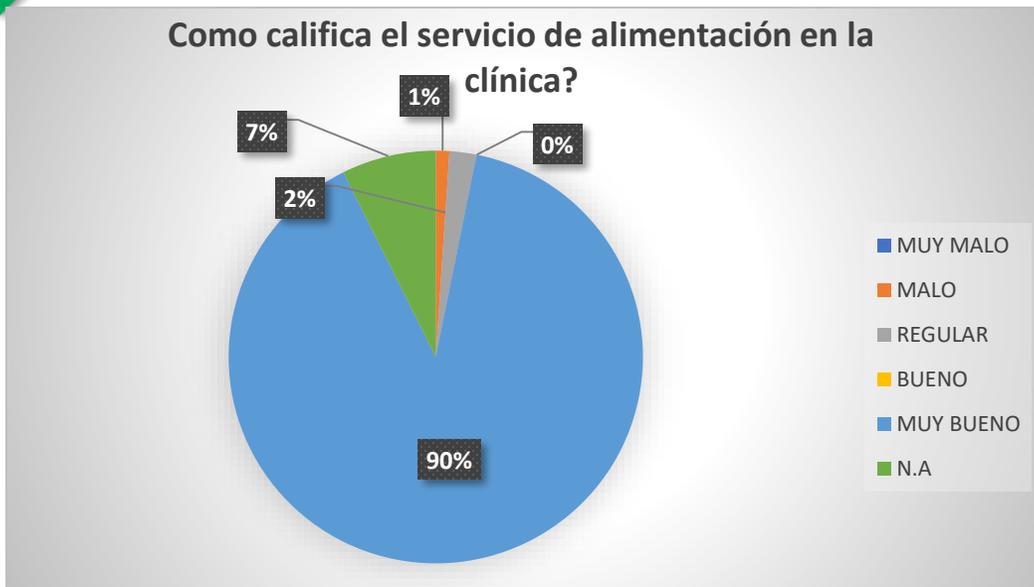


Como califica la infraestructura de la clínica?



- Se observa en la grafica que el 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el aseo realizado en las habitaciones.
- El 98% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la infraestructura en general de la institución.

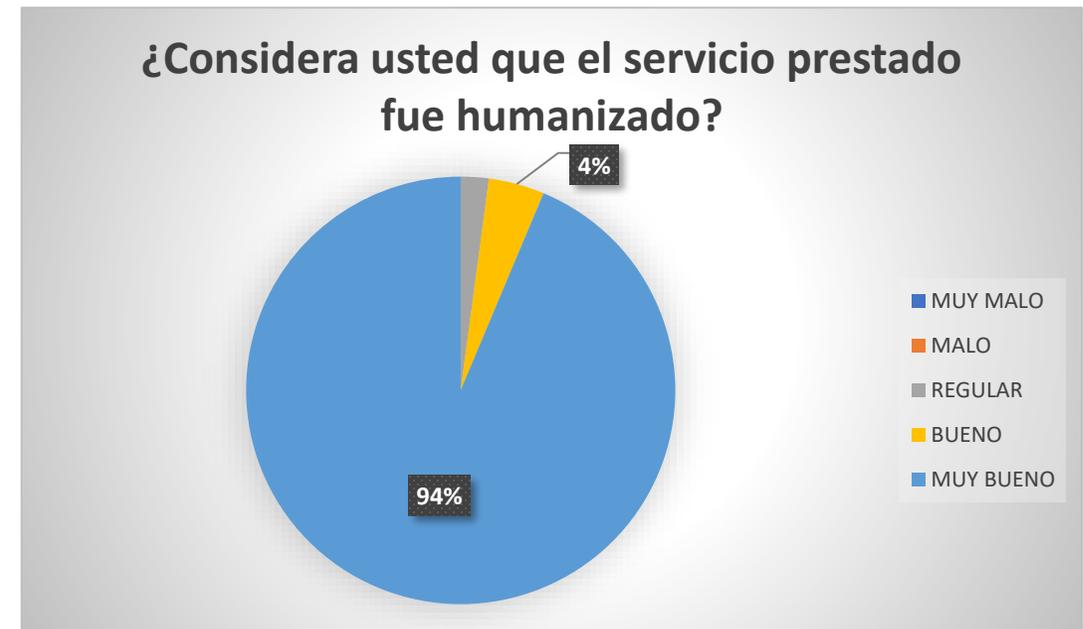
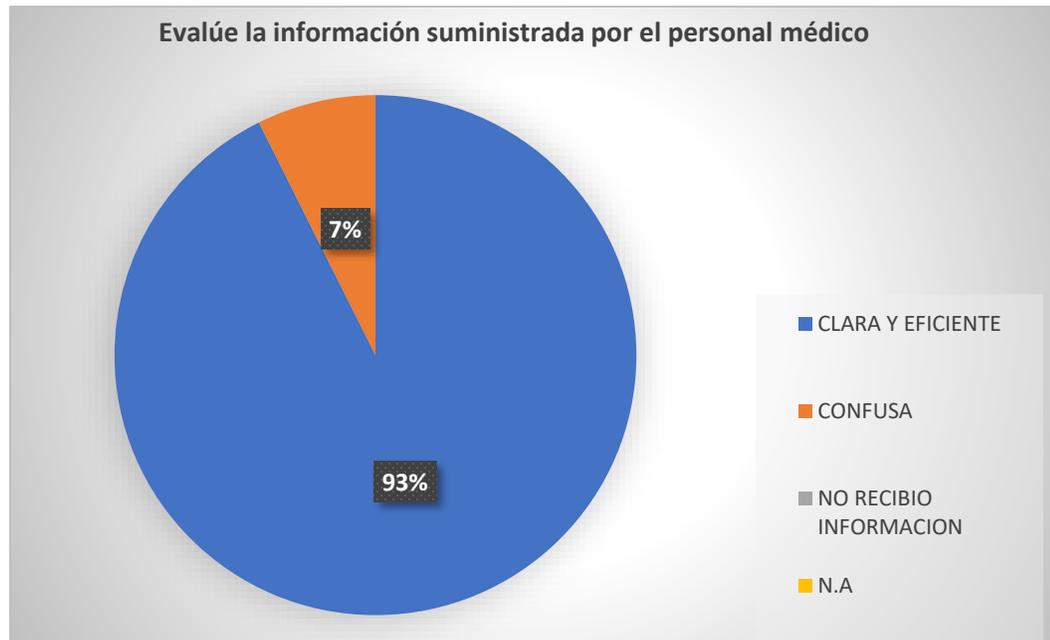
INDICE DE SATISFACCIÓN HOSPITALIZACIÓN



- Se observa en la grafica que el 91% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el servicio de alimentación.
- De 95 usuarios encuestados el 93% se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal encargado de alimentación.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN

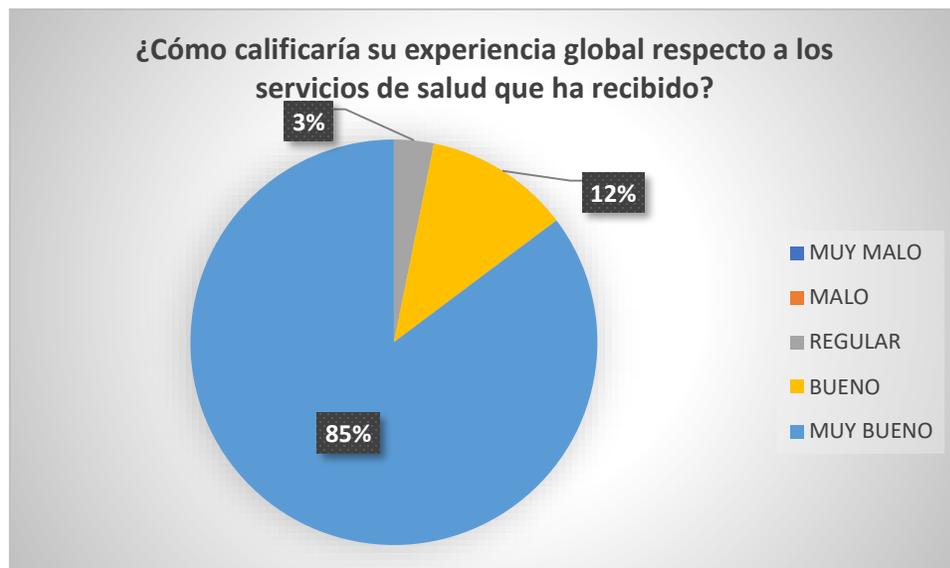
Pregunta trazadora Humanización



- De 95 usuarios encuestados el 93% 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.

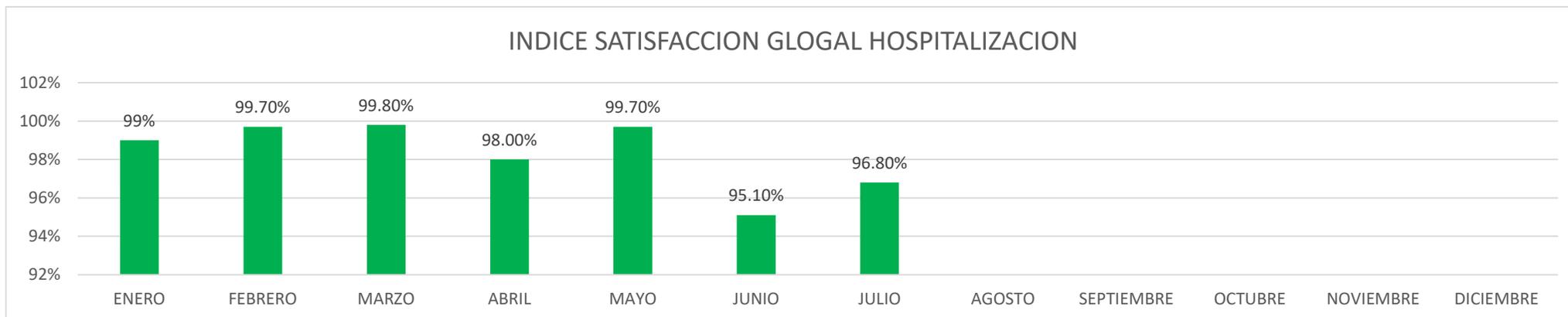
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA EN HOSPITALIZACIÓN

Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016



- De 95 usuarios encuestados el 97% se encuentran satisfechos con la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de salud de nuestra IPS.
- El 95% de los usuarios encuestados DEFINITIVAMENTE recomendarían a la clínica a sus familiares y amigos.

SATISFACCION HOSPITALIZACION JULIO 2022



De 95 usuarios encuestados 92 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de hospitalización lo que corresponde a un 96.80%.

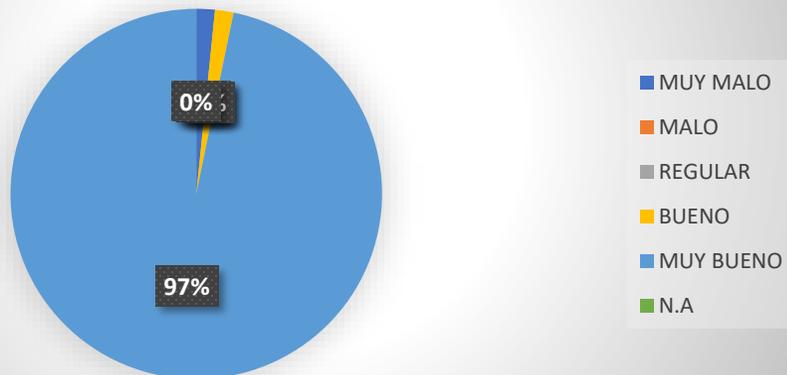
Sin embargo a través de las encuestas los usuarios manifiestan:

- Falta de jabón en los baños
- No hay sábanas disponibles
- Silla pato de hospitalización en mal estado
- No oportunidad en la asistencia al timbre (3 sur)
- Sillas mas cómodas para los acompañantes

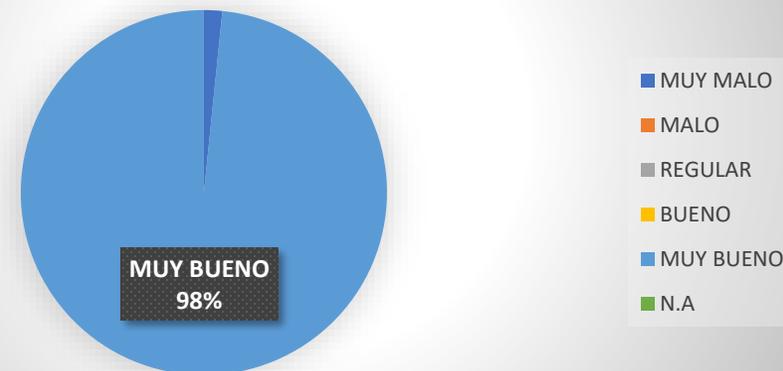
SATISFACCION UCI JULIO 2022

INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA SERVICIO DE UCI

Cómo califica el trato brindado por el personal médico?



Cómo califica el trato brindado por el personal de enfermería?

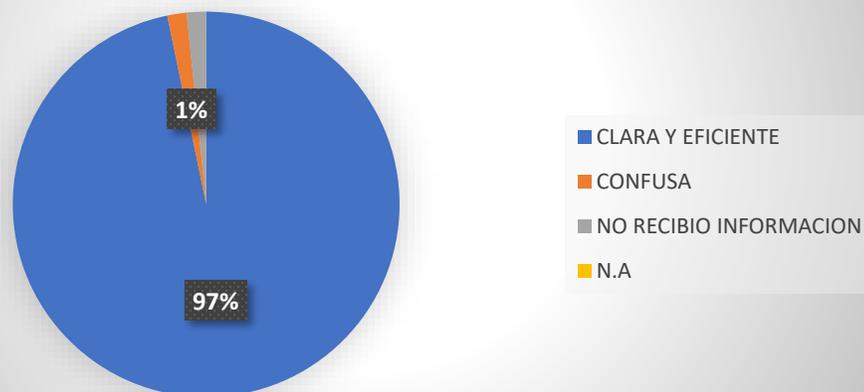


- Se observa en la grafica que el 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal MEDICO.
- El 100% de los usuarios refieren estar satisfechos con el trato brindado por parte del personal de ENFERMERIA.

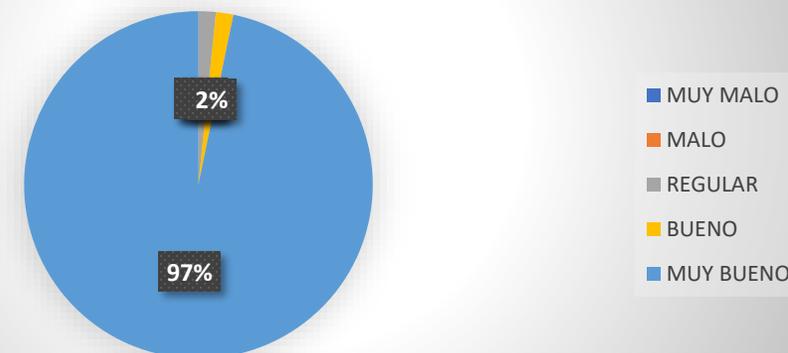
INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA SERVICIO DE UCI

Pregunta trazadora Humanización

Evalúe la información suministrada por el personal médico



¿Considera usted que el servicio prestado fue humanizado?

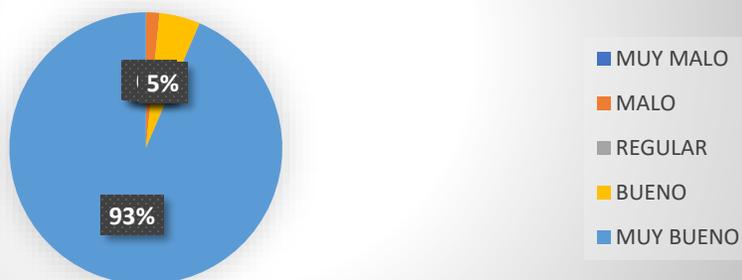


- El 98% de los usuarios manifiestan que la información medica fue CLARA Y EFICIENTE.
- El 99% de los usuarios encuestados manifiestan que el servicio prestado fue HUMANIZADO.

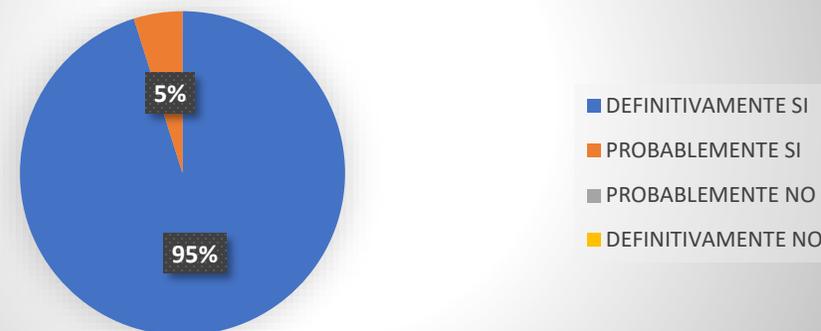
INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA SERVICIO DE UCI

- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016

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

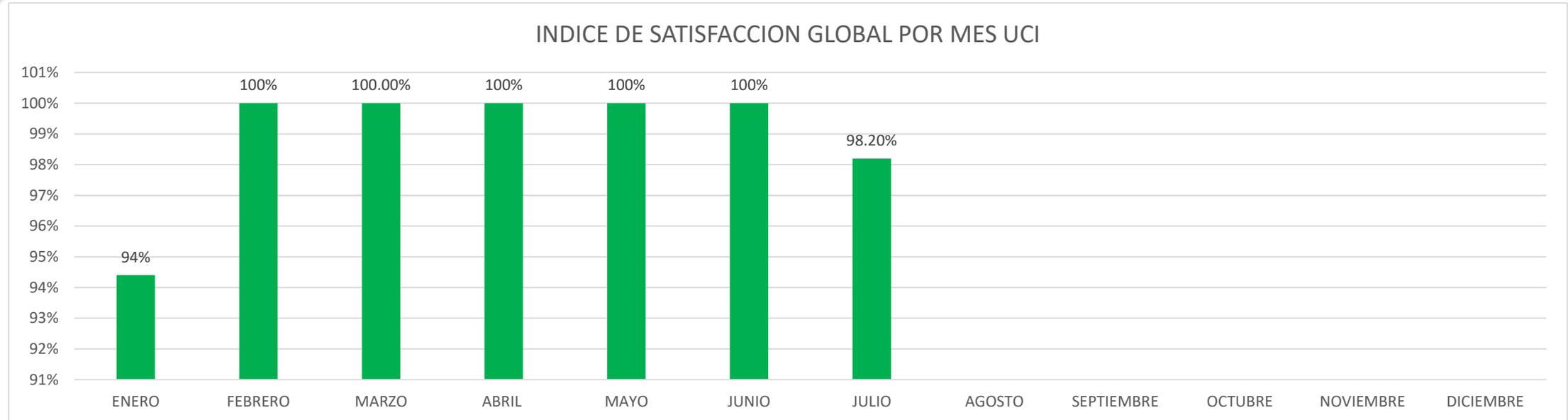


¿Recomendaría esta clínica a sus familiares y amigos?



- El 93% de los usuarios encuestados califican como MUY BUENA la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de la IPS.
- El 95% de los usuarios encuestados recomendarían nuestra IPS a sus familiares y amigos.

SATISFACCION UCI JULIO 2022

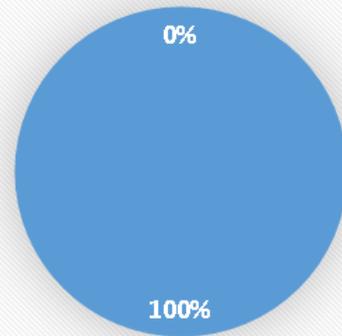


De 62 usuarios encuestados en el mes de julio 61 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de UCI lo que corresponde a un 98,20%.

SATISFACCION URGENCIAS JULIO 2022

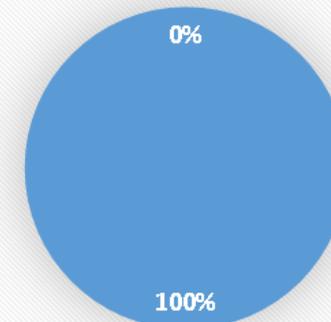
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

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?

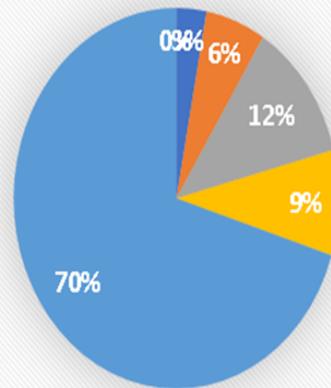


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- 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.

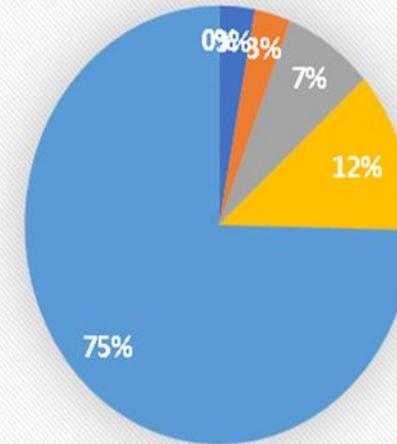
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

¿El tiempo de espera para su primera atención fue?



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

¿El tiempo de espera para sus consultas fue?

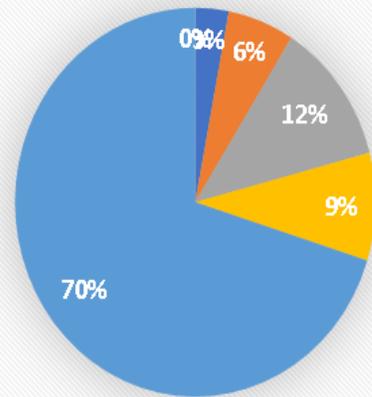


■ MUY MALO
 ■ MALO
 ■ REGULAR
 ■ BUENO
 ■ MUY BUENO
 ■ N.A.

- El 79% de los usuarios se encuentran satisfechos con el tiempo de espera para la atención en Urgencias, el 12% consideran regular el tiempo de espera para su primera atención.
- El 75% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la dispensación de medicamentos.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

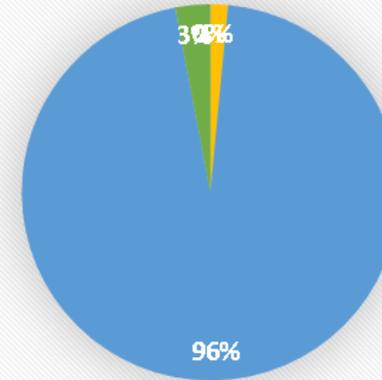
Calidad Atención Personal administrativo



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

Área de trazado "MUY BUENO"
 Valor: 67 (100%)

Calidad Atención Personal Médico

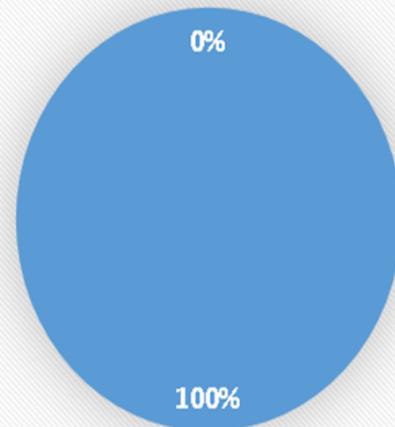


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A.

- El 79% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal ADMINISTRATIVO, el 21% se encuentran insatisfechos.
- El 96% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal MEDICO.

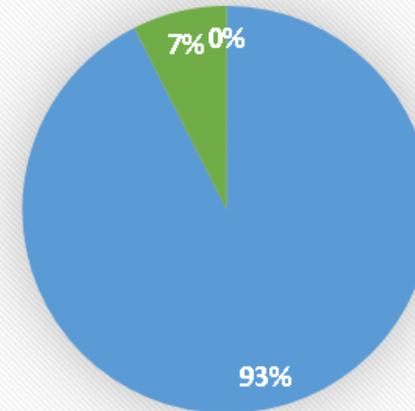
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

Calidad Atención Personal Vigilancia



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

Calidad Atención Personal Farmacia

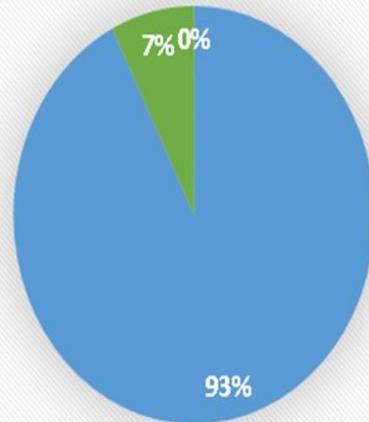


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal ENFERMERIA.
- El 93% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato brindado por el personal VIGILANCIA.

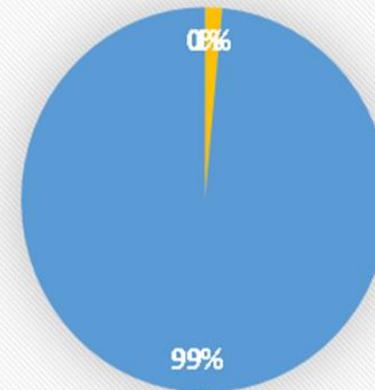
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

Calidad Atención Personal Farmacia



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

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

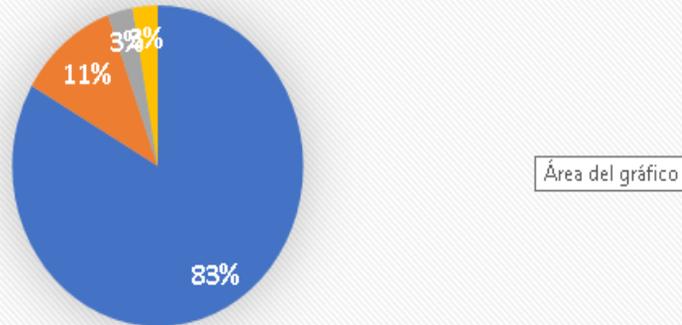


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

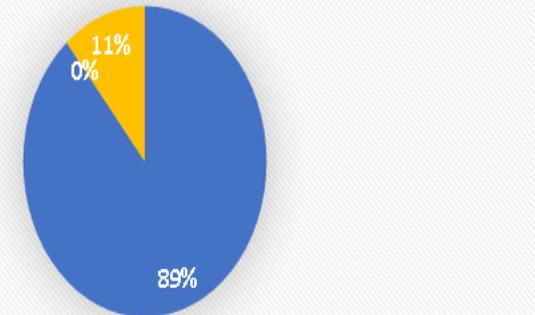
- El 93% de los usuarios informan estar Muy satisfechos con la atención brindada por el personal de farmacia
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la infraestructura del servicio de urgencias.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

Evalúe la información suministrada por el personal de vigilancia



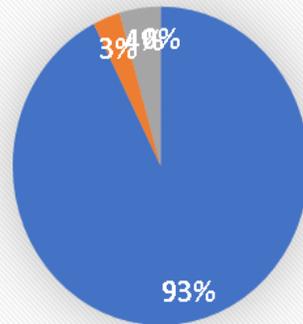
Evalúe la información suministrada por el personal administrativo



- 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

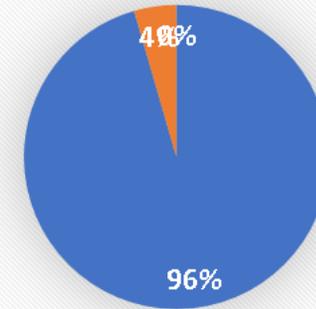
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGENCIAS

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

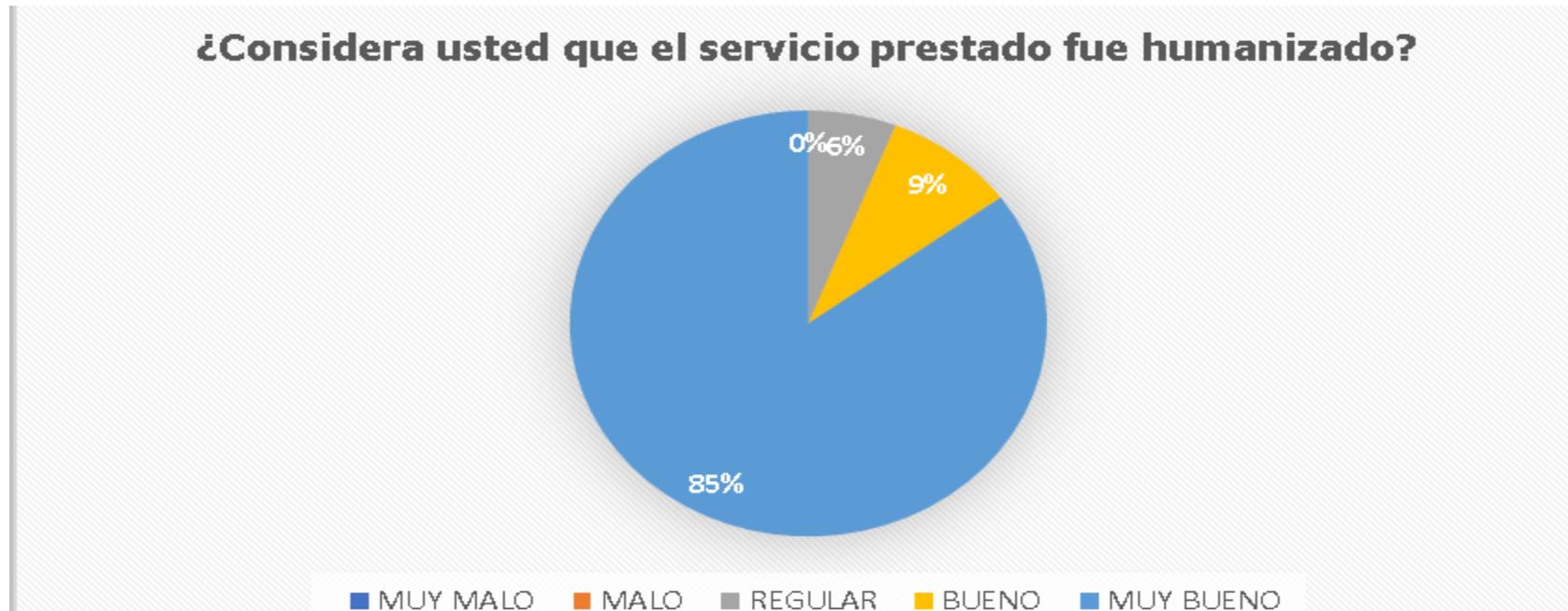


■ CLARA Y EFICIENTE ■ CONFUSA ■ NO RECIBIO INFORMACION ■ N.A

- El 93% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la calidad de información que brinda el personal MEDICO, se evidencia mejora significativa en relación al mes anterior.
- El 96% 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

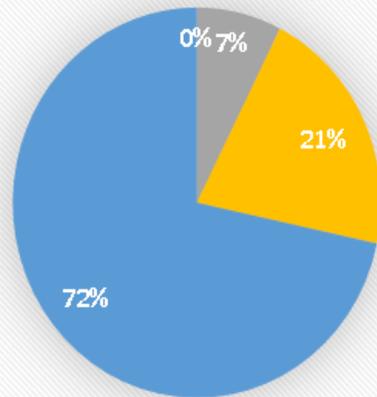


El 94% de los usuarios encuestados manifiestan que el servicio prestado fue HUMANIZADO.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE URGERNCIAS

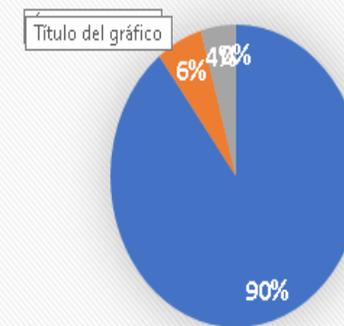
- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016

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



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

¿Recomendaría esta clínica a sus familiares y amigos?

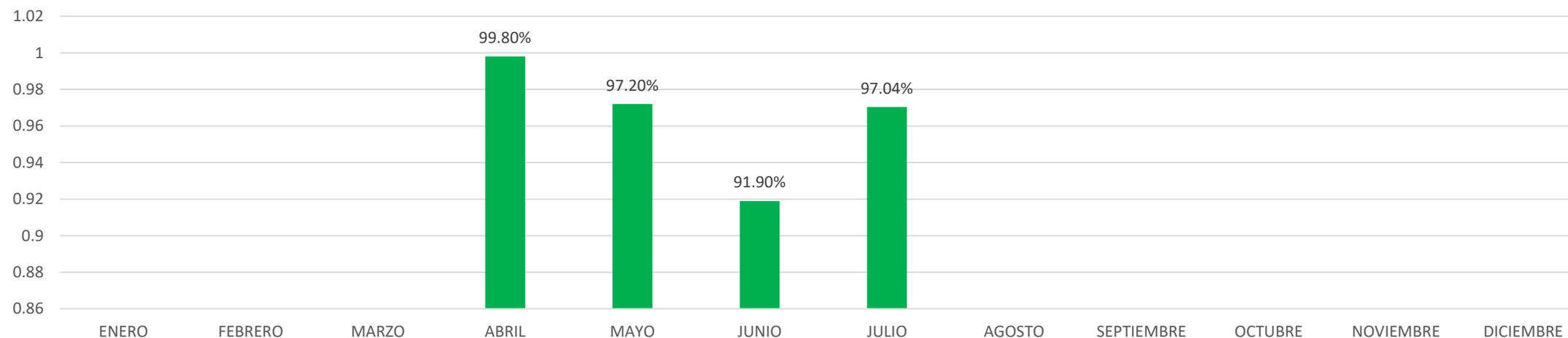


■ DEFINITIVAMENTE SI
 ■ PROBABLEMENTE SI
 ■ PROBABLEMENTE NO
 ■ DEFINITIVAMENTE NO

- El 93% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS frente a la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de la IPS.
- El 90% de los usuarios encuestados recomendarían nuestra IPS a sus familiares y amigos.

SATISFACCION URGENCIAS JULIO 2022

INDICE DE SATISFACCION MES A MES URGENCIAS

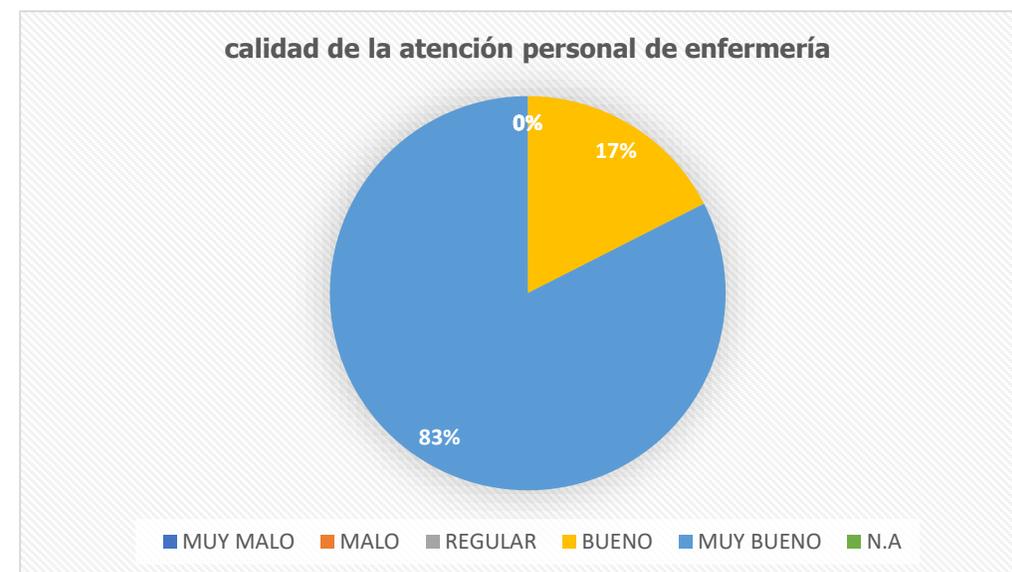
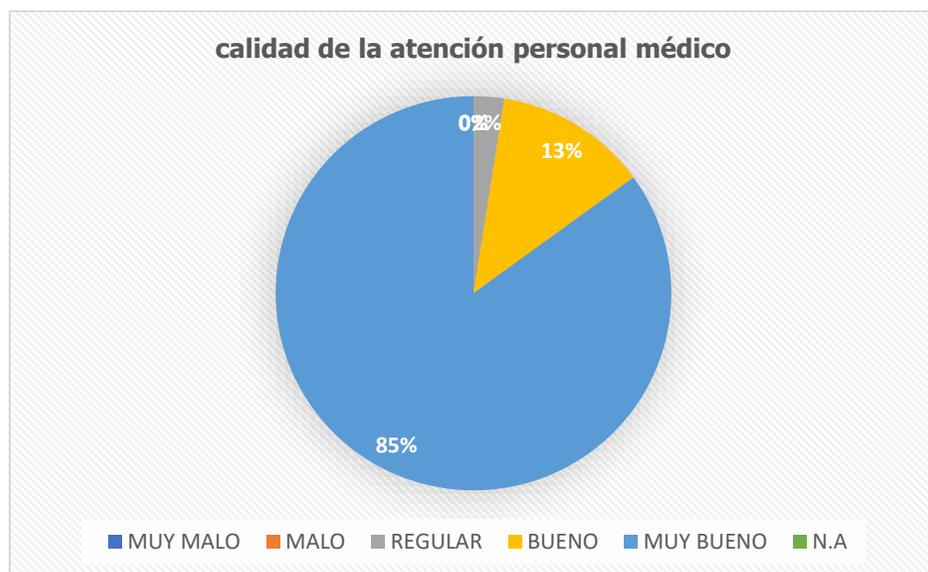


De 67 usuarios encuestados 62 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio de urgencias lo que corresponde a un 97.04%. Se evidencia mejora significativa en la satisfacción, Sin embargo a través de las encuestas los usuarios manifiestan:

- Mejorar los tiempos de espera para la primera consulta.

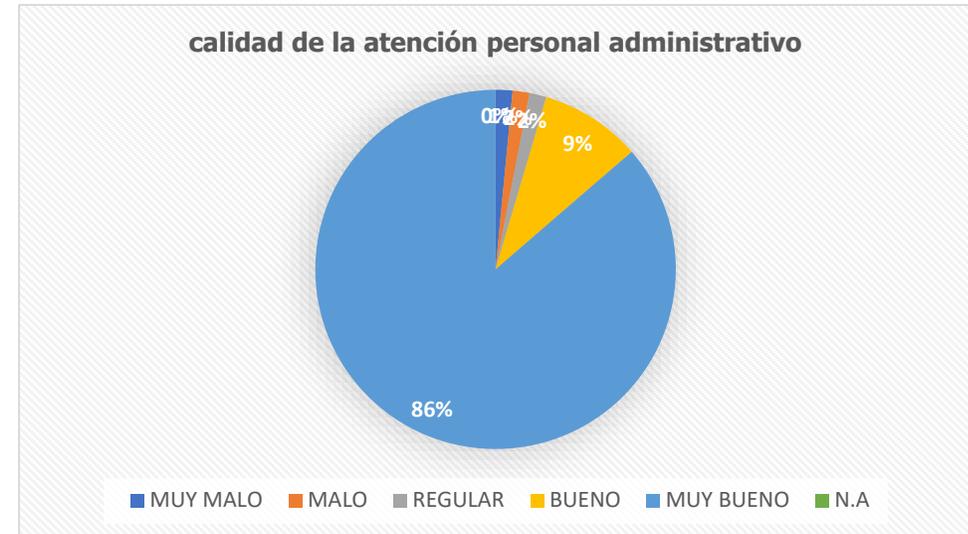
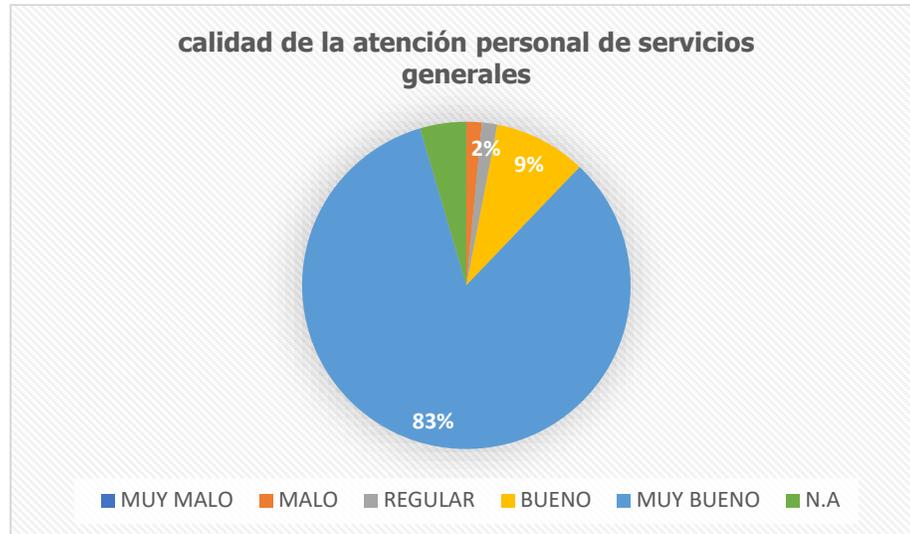
SATISFACCION CIRUGIA AMBULATORIA JULIO 2022

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA



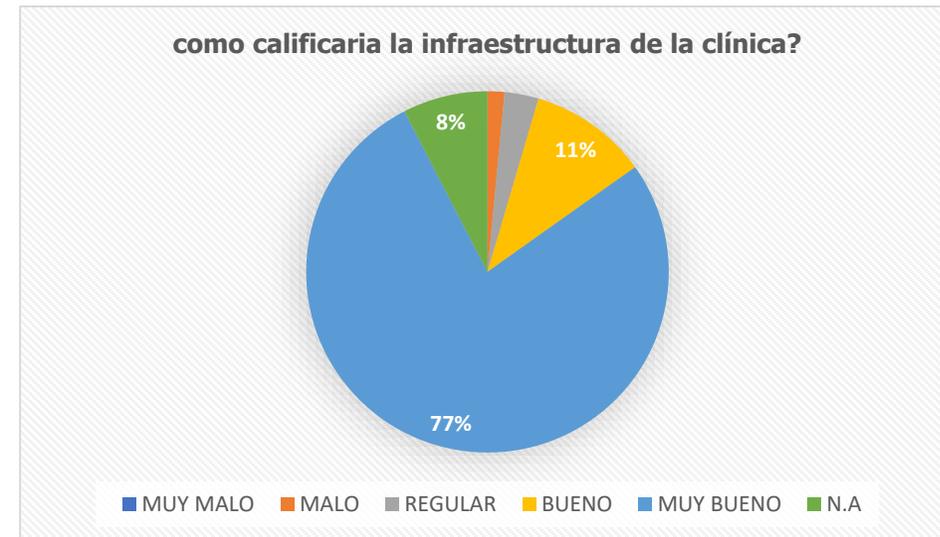
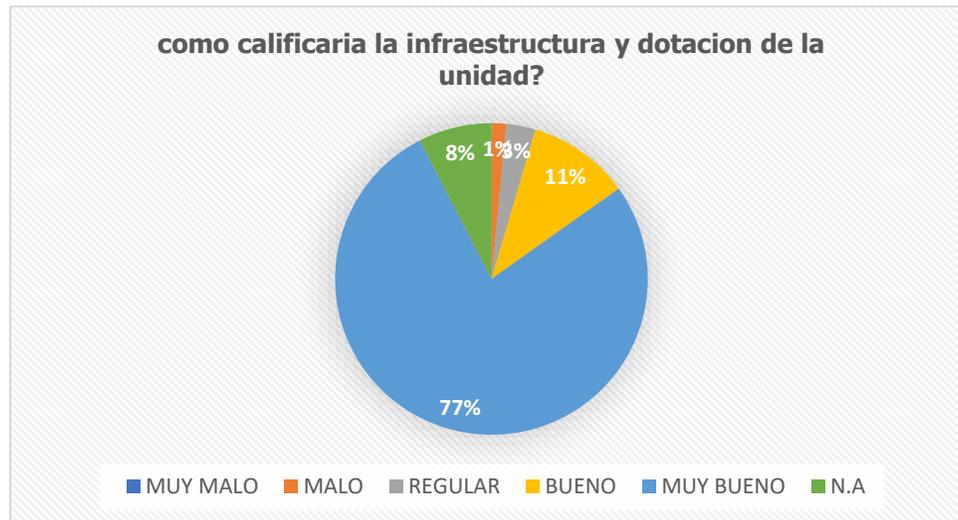
- Se observa en la primera grafica que el 98% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran SATISFECHOS con la atención por parte del personal Medico.
- El 100% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos con la atención prestada por parte del personal de Enfermería.

INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA



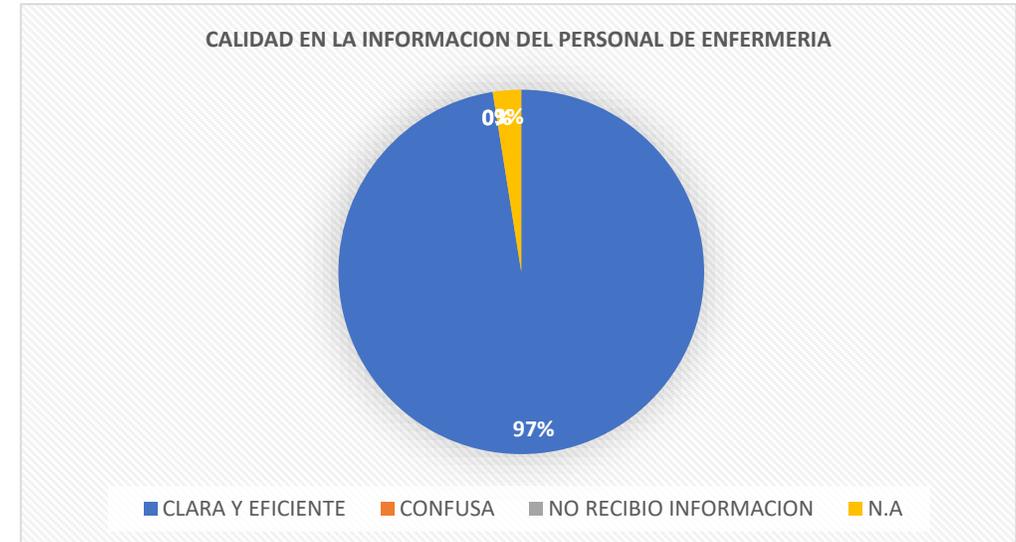
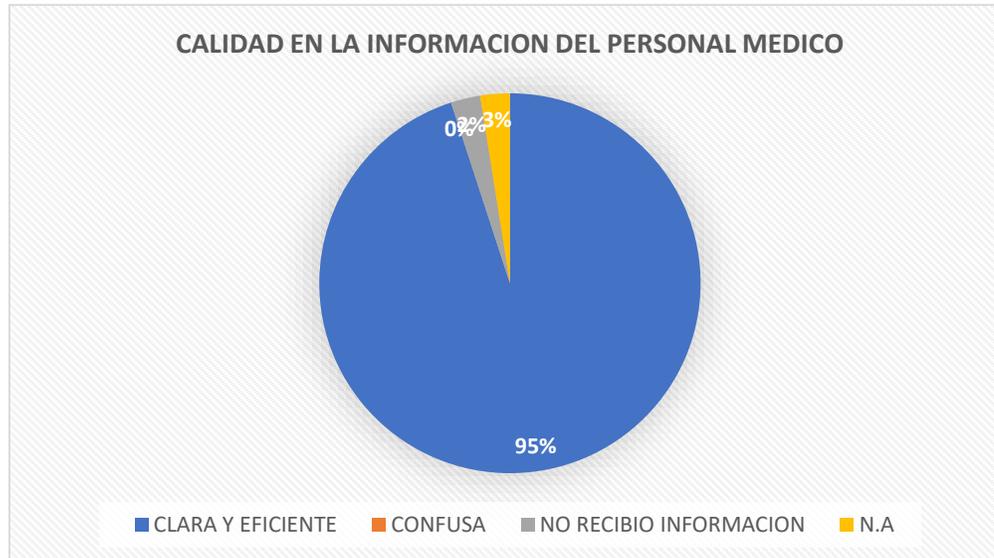
- Se observa en la primera grafica que el 92% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos la atención por parte del personal de servicios Generales.
- El 98% de los usuarios encuestados en el servicio de cirugía ambulatoria se encuentran satisfechos con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

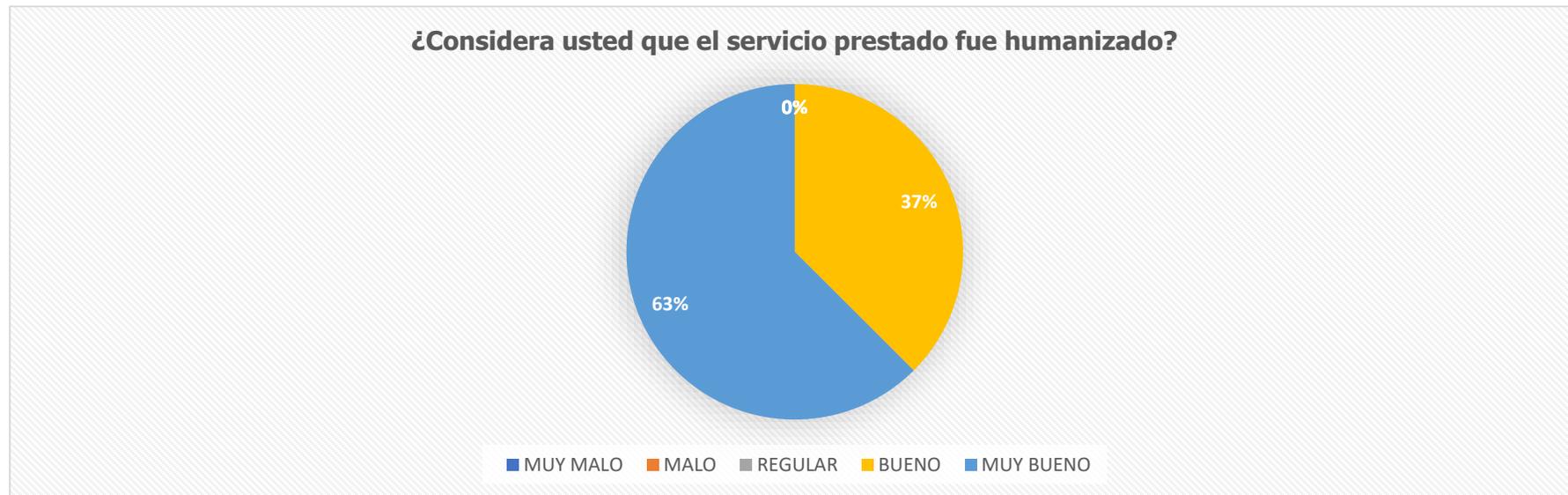
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA



- El 96% de los usuarios encuestados consideran que la información suministrada por el personal Medico es CLARA Y EFICIENTE.
- De igual forma El 100% 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

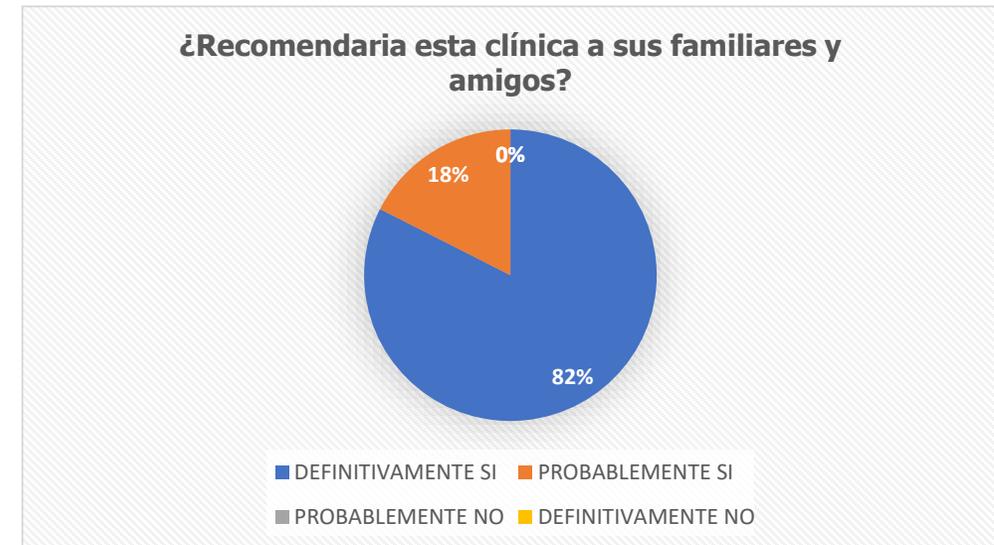
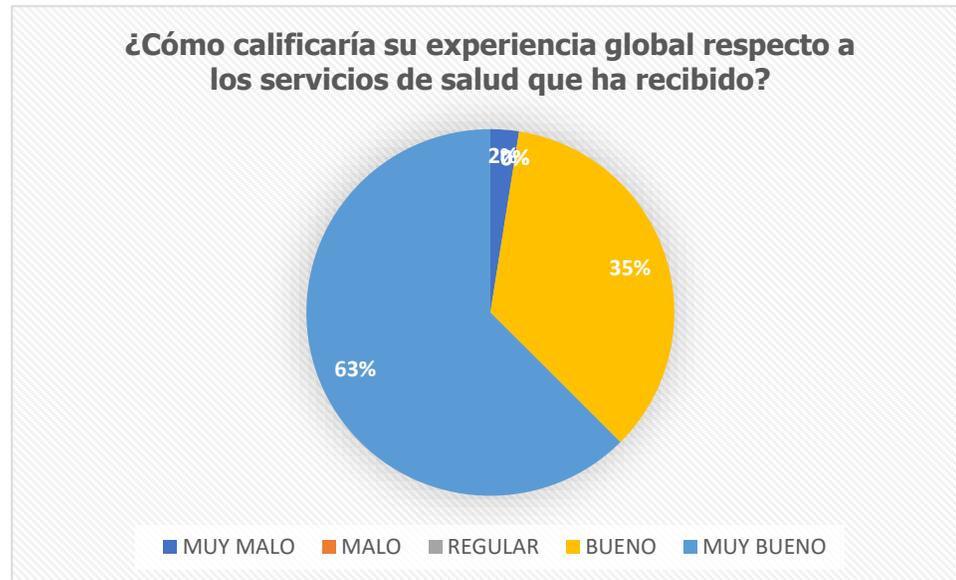
Pregunta trazadora Humanización



- El 100% de los usuarios encuestados consideran que el servicio prestado fue HUMANIZADO.

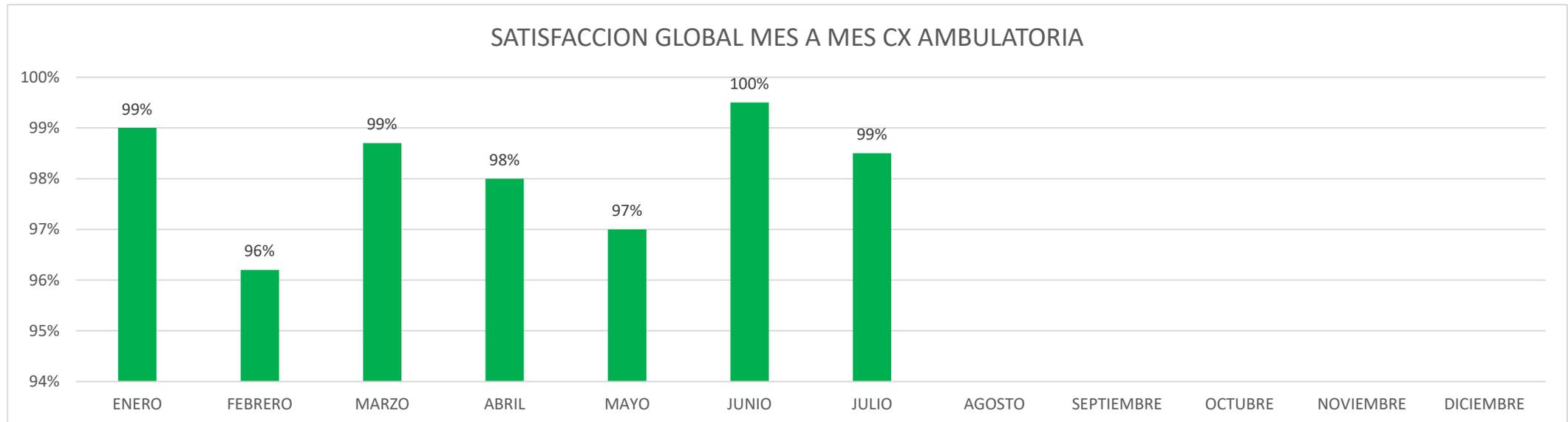
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016



- El 98% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de la IPS.
- El 82% de los usuarios encuestados recomendarían nuestra IPS a sus familiares y amigos.

INDICE DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE CIRUGIA AMBULATORIA

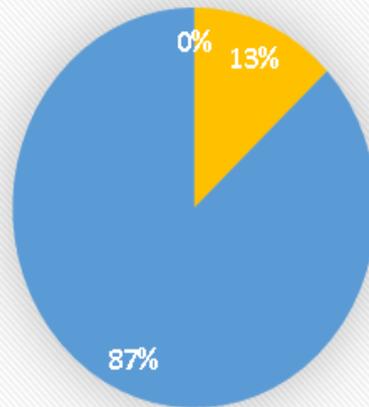


De 40 usuarios encuestados 40 se encuentran satisfechos con la atención recibida en el servicio cirugía ambulatoria lo que corresponde a un 99.5%.

SATISFACCION SERVICIO FAMACEUTICO JULIO 2022

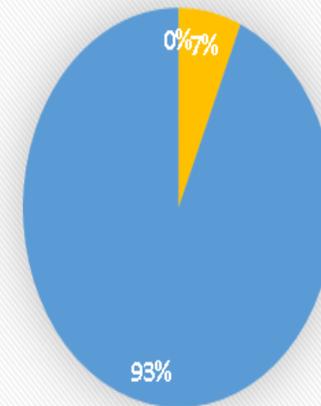
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO FARMACEUTICO

calidad de la atención regente de farmacia



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

calidad de la atención auxiliar de farmacia

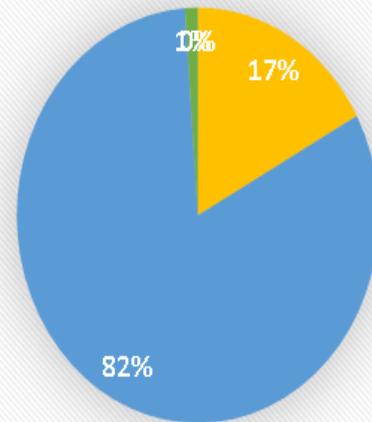


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- 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.

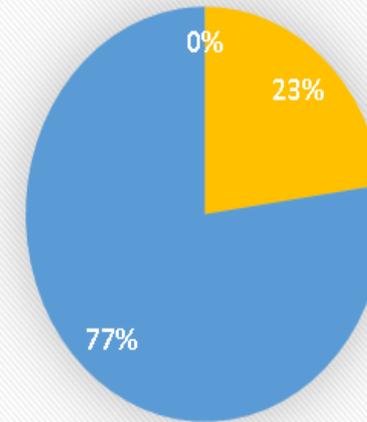
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO FARMACEUTICO

calidad de la atención químico farmaceutico



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

como considera el tiempo de atencion?

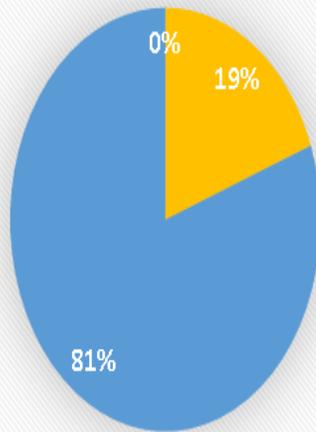


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- Del 88 usuarios encuestados 87 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.

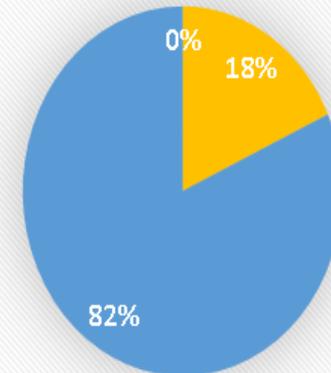
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIO FARMACEUTICO

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?

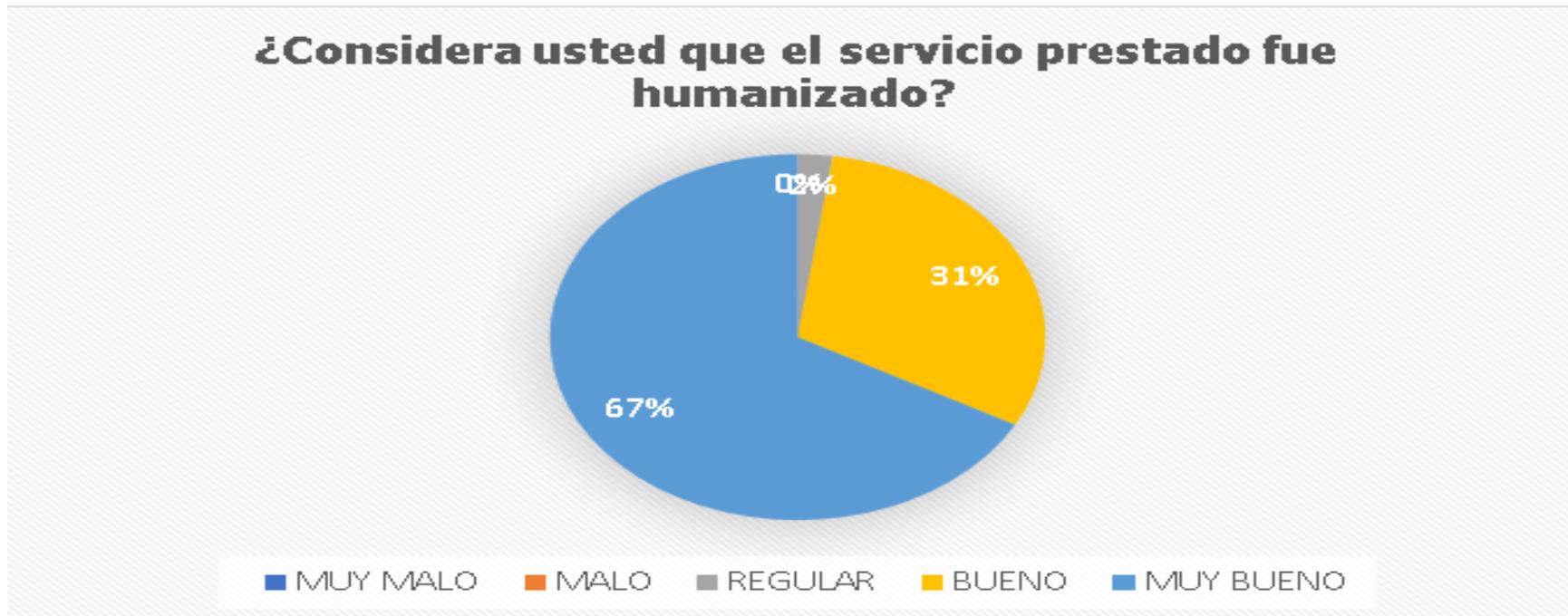


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- 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

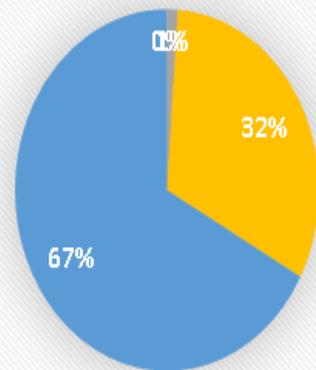


El 98% de los usuarios encuestados consideran que el servicio prestado fue HUMANIZADO.

INDICE DE SATISFACCION POR PREGUNTA FARMACIA

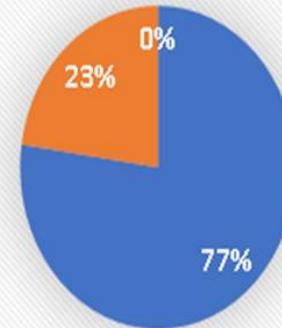
- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016

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



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

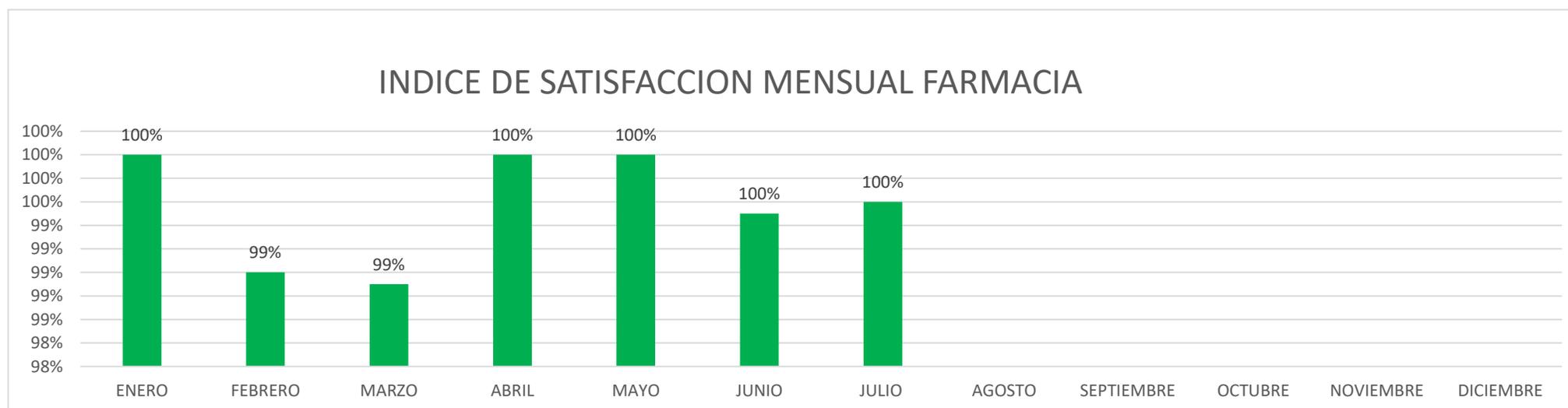
¿Recomendaría esta clínica a sus familiares y amigos?



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

- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran SATISFECHOS frente a la experiencia GLOBAL respecto a los servicios de la IPS.
- El 77% de los usuarios encuestados recomendarían nuestra IPS a sus familiares y amigos.

INDICE DE SATISFACCIÓN MENSUAL SERVICIO FARMACEUTICO

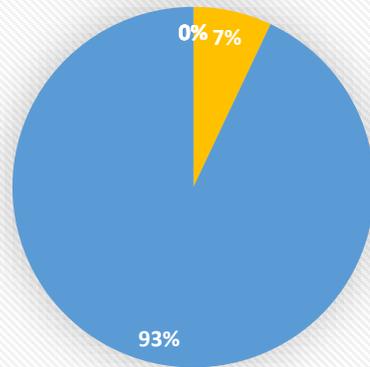


De 88 usuarios 88 se encuentran satisfechos con el servicio de FARMACIA, lo que corresponde a un 100%.

SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE CONUCOS JULIO 2022

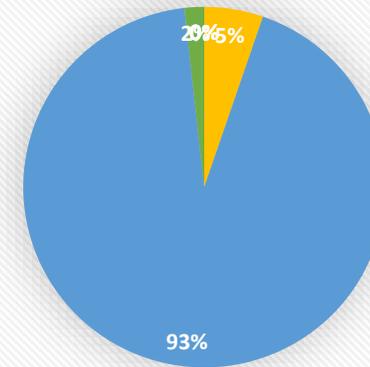
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

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



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

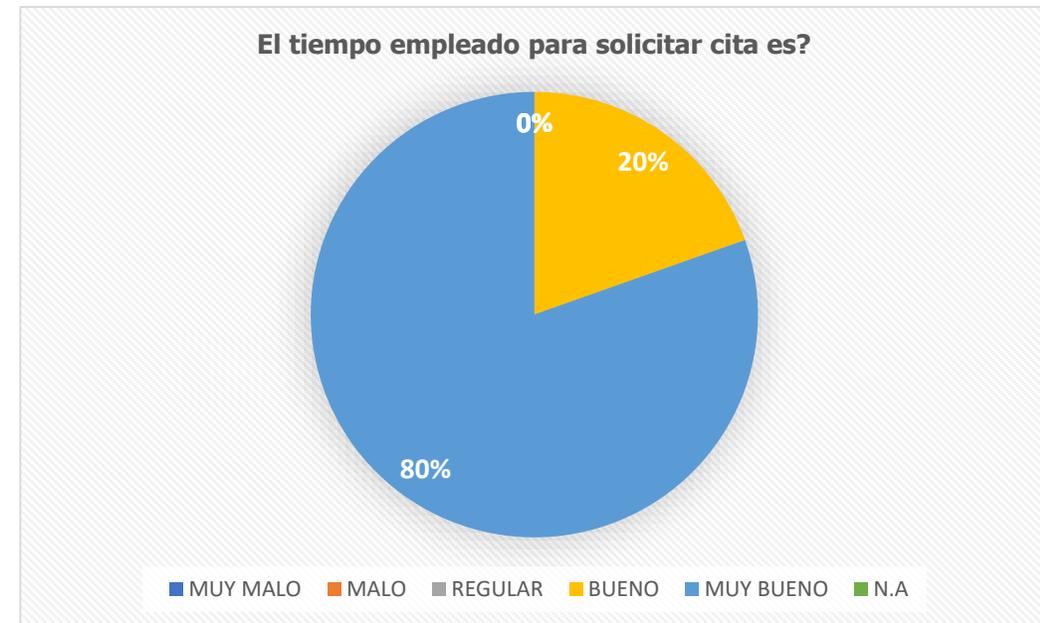
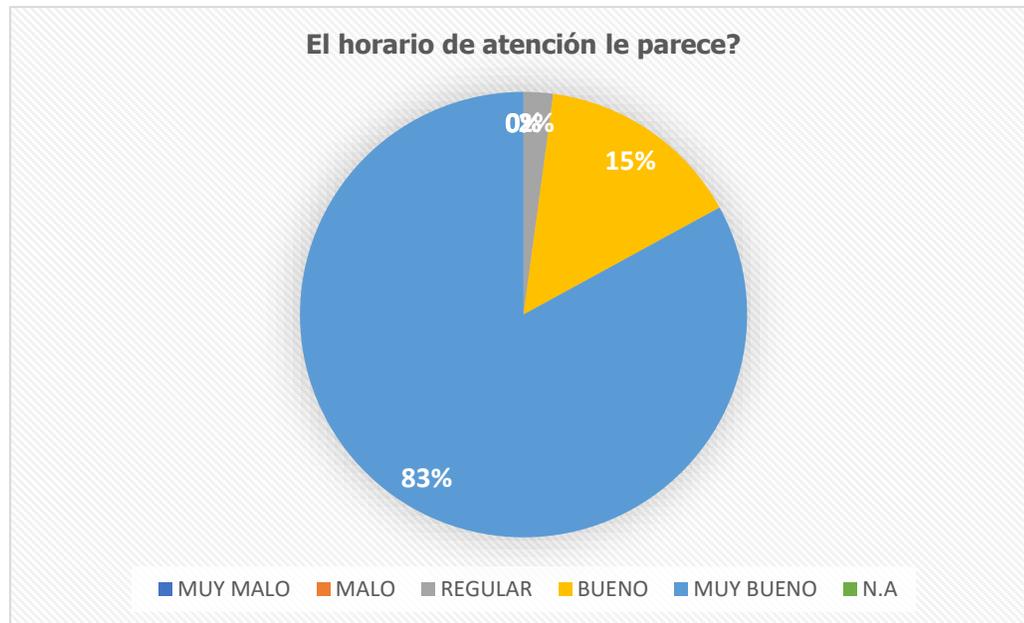
Considera que las instalaciones de la IPS permiten la accesibilidad a las personas con discapacidad?



■ 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.

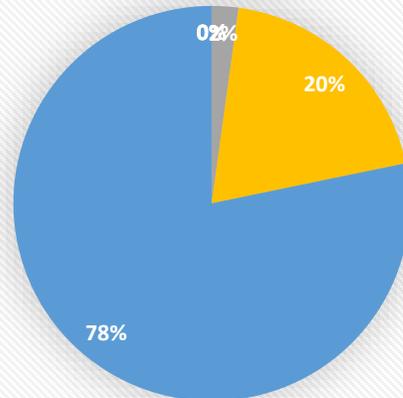
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS



- 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

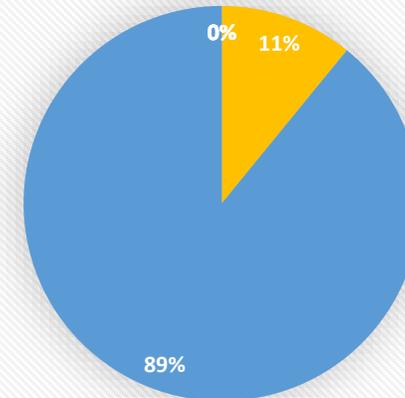
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

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?

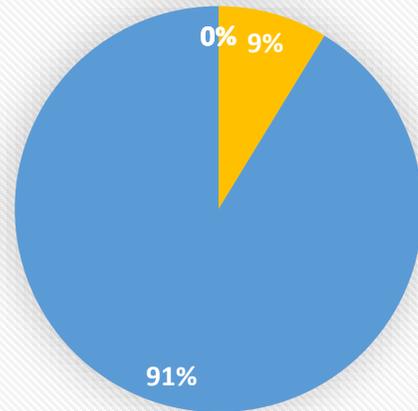


■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- 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.

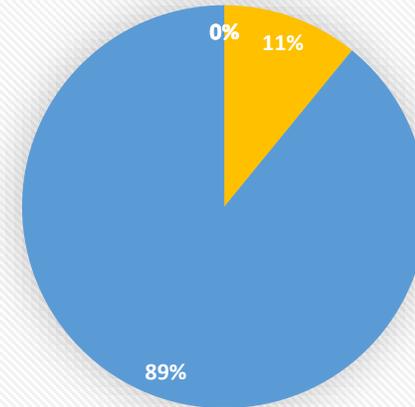
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

Calidad de la atención del personal administrativo



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

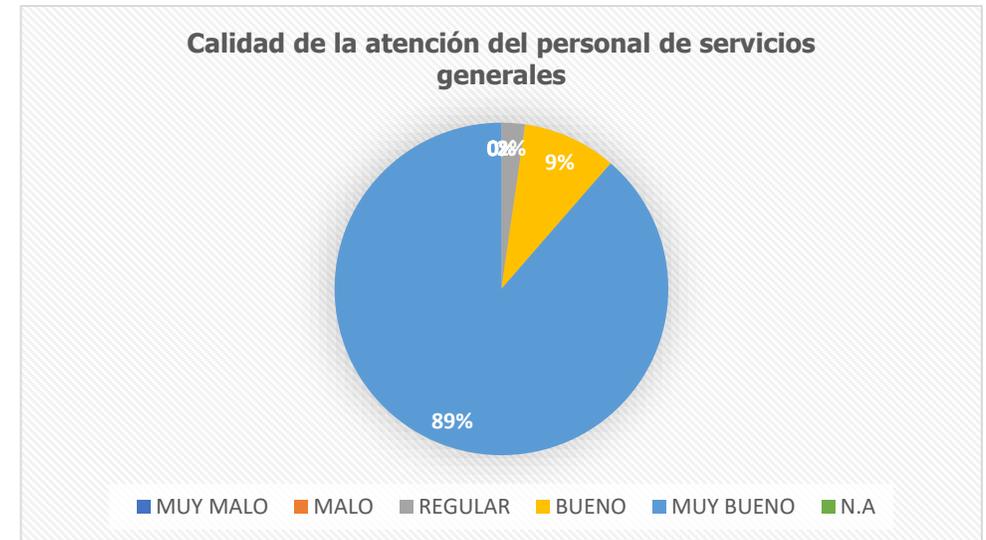
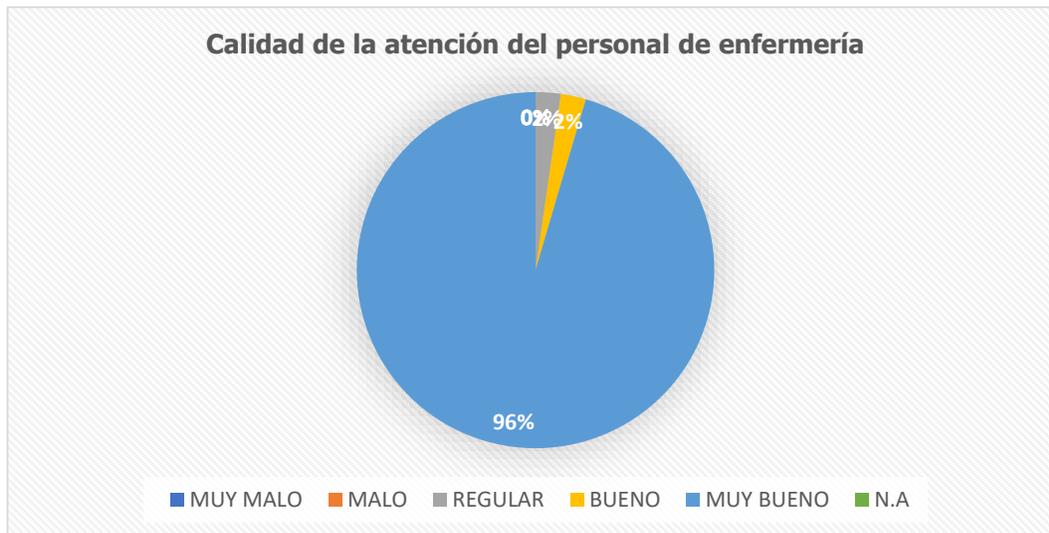
Calidad de la atención del personal médico



■ 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.

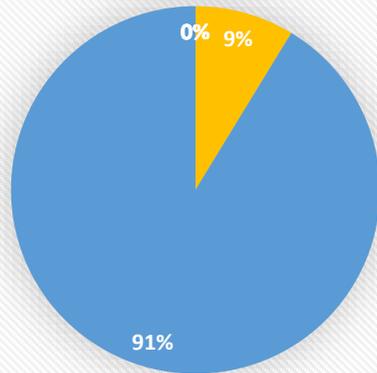
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS



- 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.

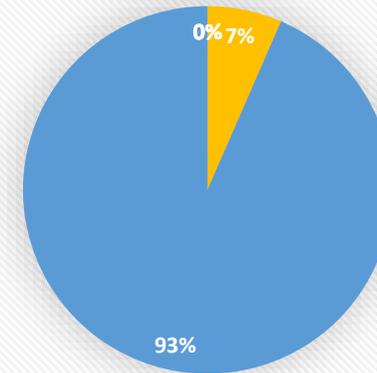
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS

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?



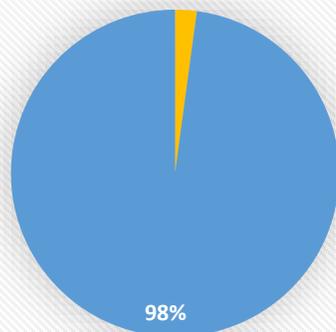
■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO ■ N.A

- 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

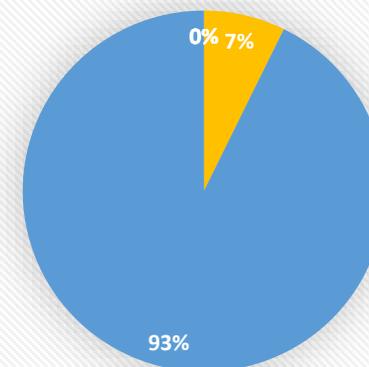
Pregunta trazadora de Humanización

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?



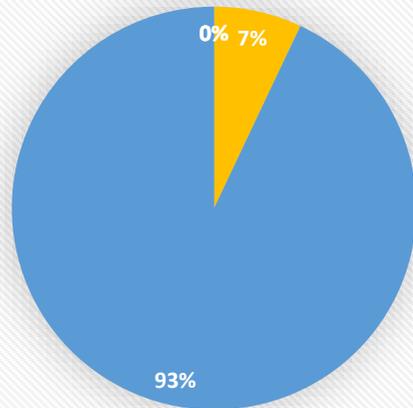
■ MUY MALO ■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ MUY BUENO

- 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

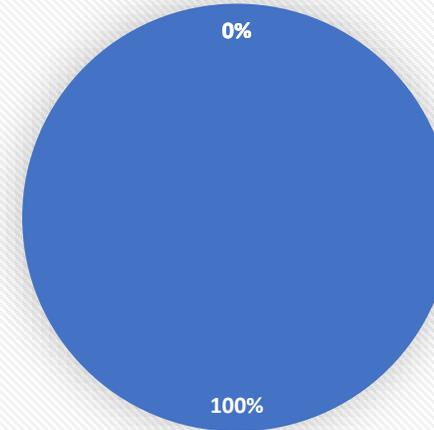
- Preguntas trazadoras Resolución 0256 de 2016

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



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

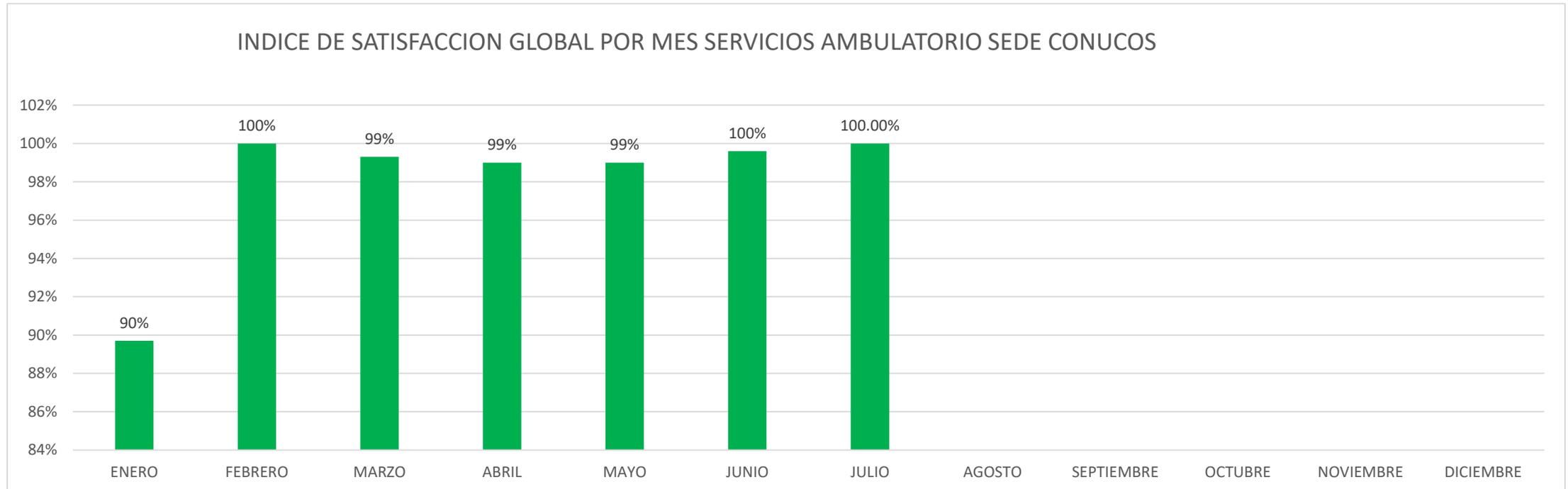
¿Recomendaría esta clínica a sus familiares y amigos?



■ 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

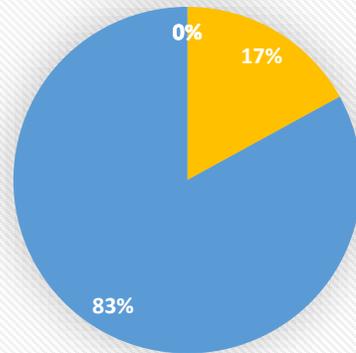


De 55 usuarios 55 se encuentran satisfechos con los servicios ambulatorios sede conucos, lo que corresponde a un 100%.

SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON JULIO 2022

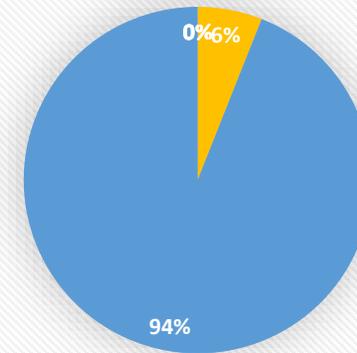
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

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.

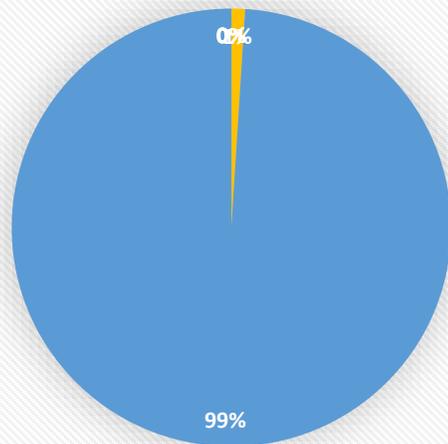
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON



- 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.

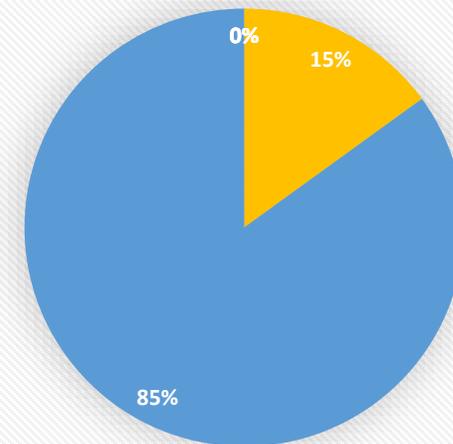
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

Calidad de la atención del personal administrativo



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

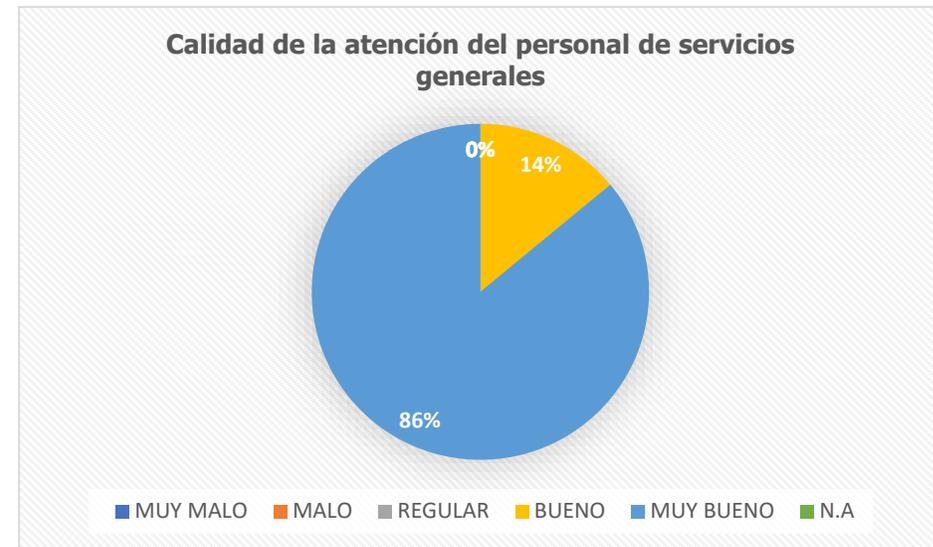
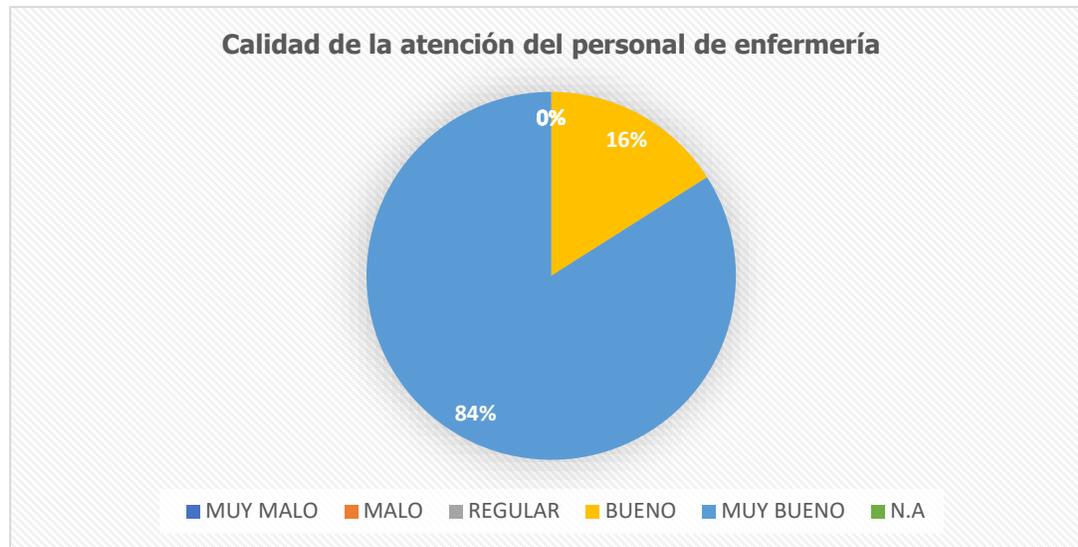
Calidad de la atención del personal médico



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

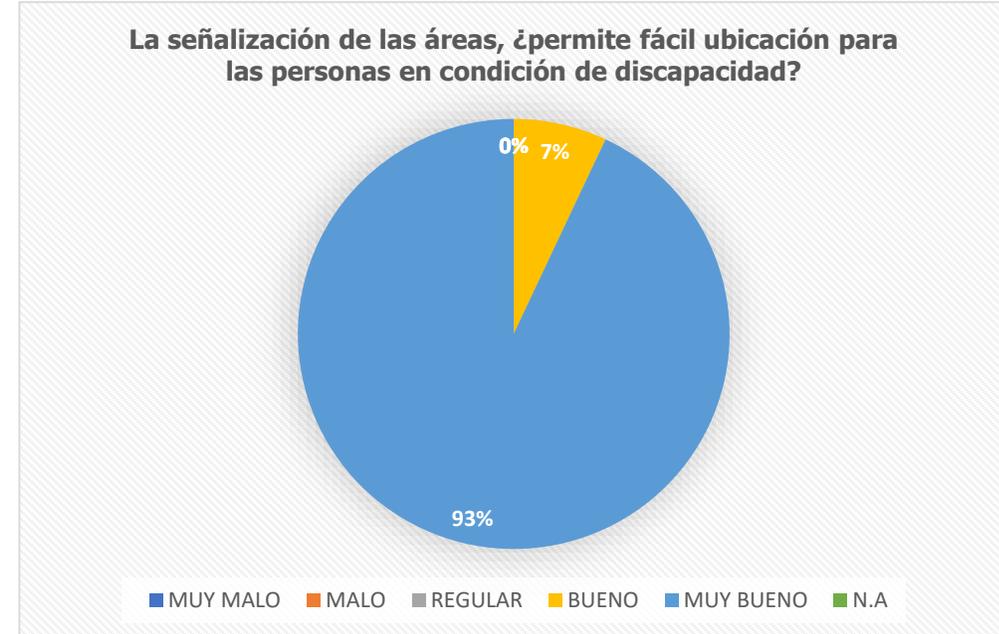
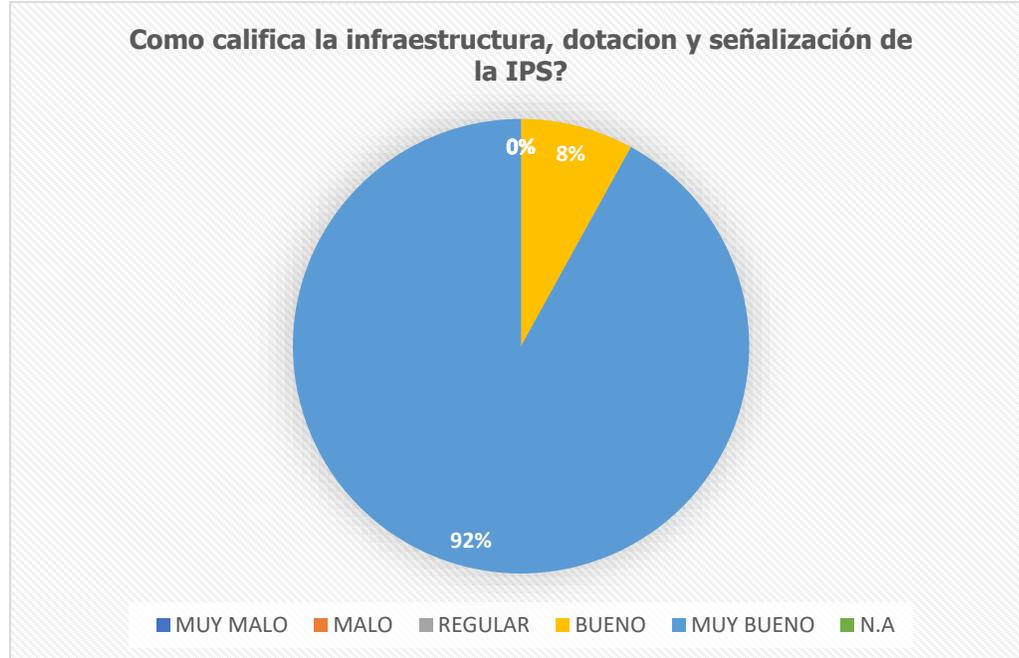
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el trato por parte del personal administrativo de la sede ambulatoria de Girón.
- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran con el trato y calidad del servicio por parte del personal médico.

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

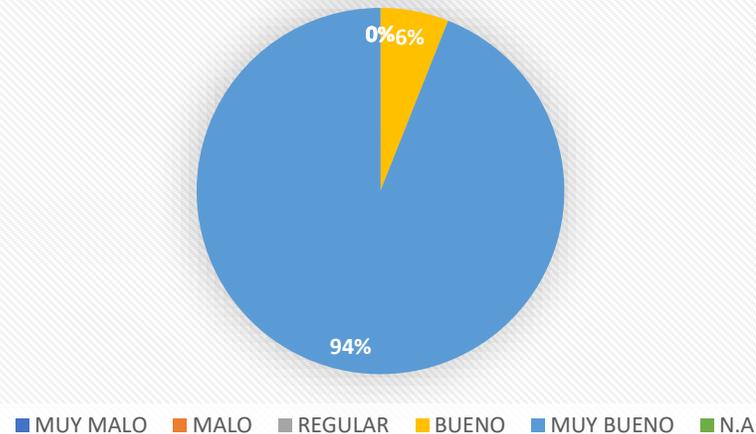


- El 100% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la dotación y señalización de la IPS.
- De igual forma el 100% de los usuarios refieren estar satisfechos con la señalización de las áreas que facilitan el acceso a personas con discapacidad.

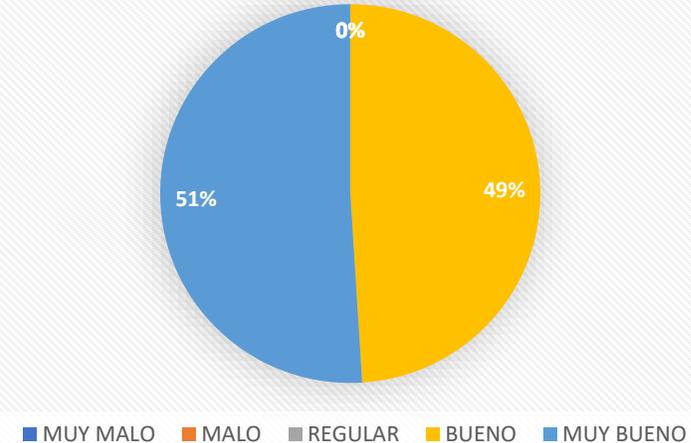
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

Pregunta trazadora de Humanización

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



¿Considera usted que el servicio prestado fue humanizado?

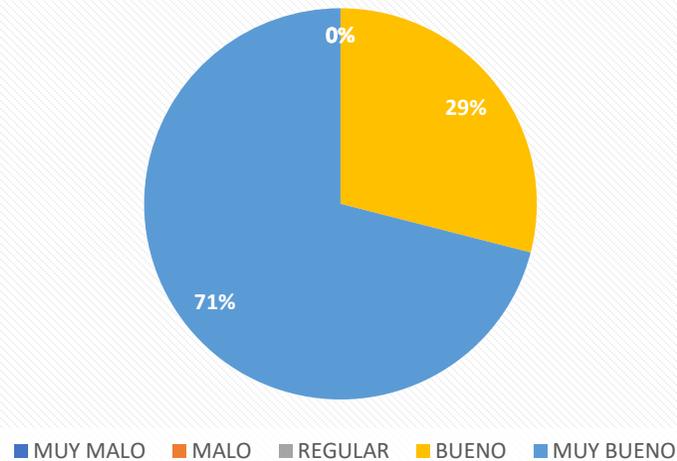


- El 100% de los usuarios manifiestan estar satisfechos con la limpieza de áreas de la sede de servicios ambulatorios.
- El 100% de los usuarios consideran que el servicio prestado fue Humanizado.

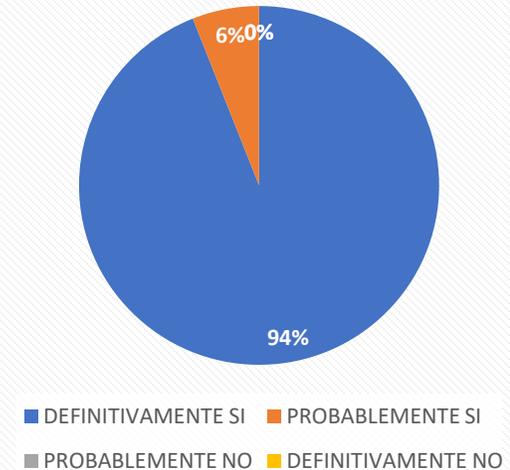
INDICE DE SATISFACCIÓN POR PREGUNTA SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON

Preguntas trazadoras resolución 0256 de 2016

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

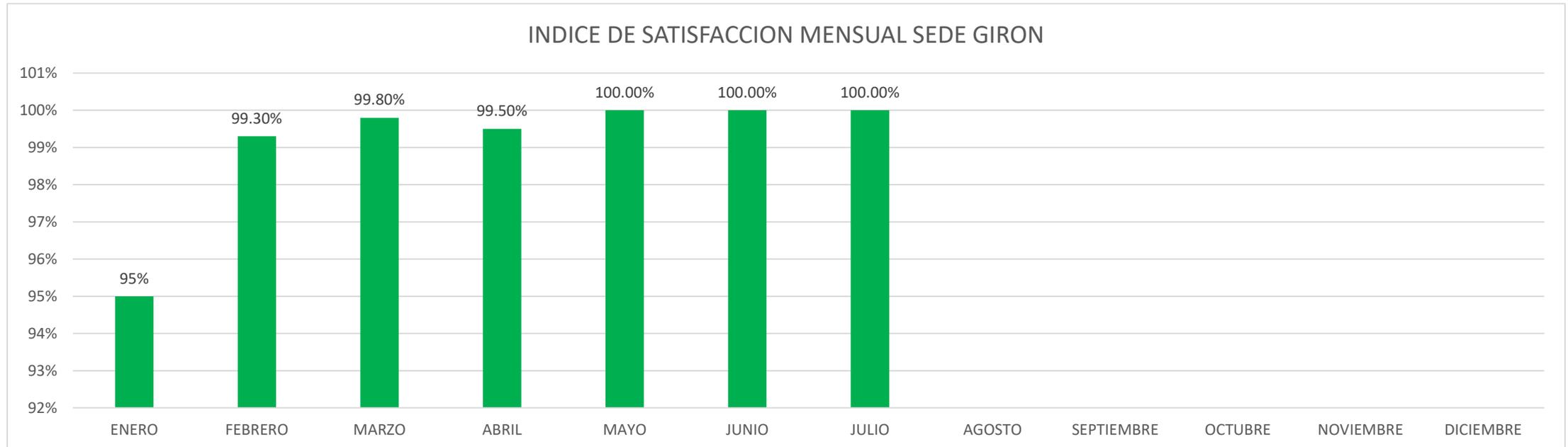


¿Recomendaría esta clínica a sus familiares y amigos?



- El 100% de los usuarios encuestados refieren estar satisfechos con la experiencia Global respecto a los servicios de salud.
- El 94% recomendaría la IPS a sus familiares y amigos.

INDICE DE SATISFACCIÓN MENSUAL SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRÓN



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

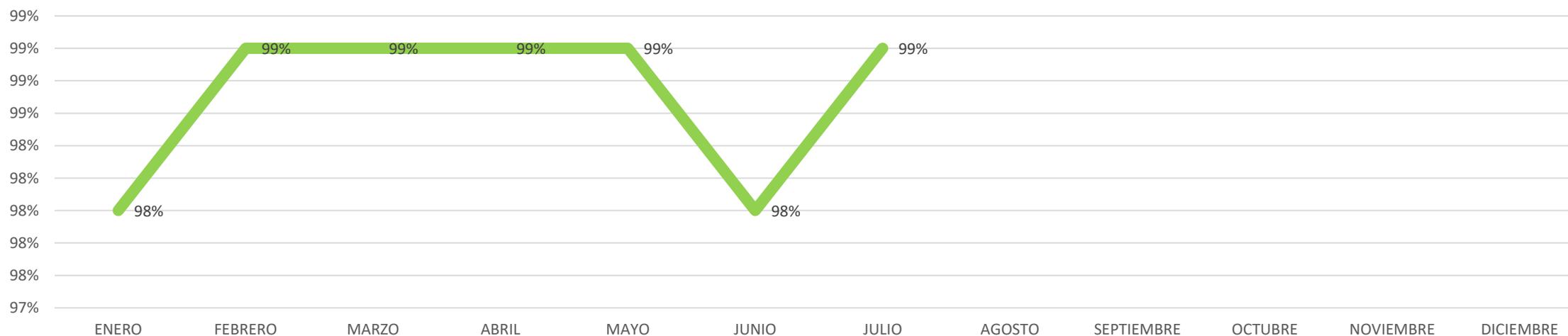
INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL JULIO 2022

Mes	Servicio	Encuestas	%
JULIO	HOSPITALIZACION	95	97%
	UCI	62	98,20%
	CIRUGIA AMBULATORIA	40	99,50%
	URGENCIAS	67	97,04%
	FARMACIA	88	100%
	SERVICIOS AMBULATORIOS SEDE GIRON	100	100%
	SERVICIOS AMBULATORIO SEDE CONUCOS	55	100,00%
	TOTAL	507	99%

De 507 usuarios encuestados en el mes de JULIO el 99% 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 **99%** promediando todos los servicios encuestados de la CUB.

QUEJAS JULIO 2022

ATRIBUTO AFECTADO	CANTIDAD
CALIDEZ	1
PERTINENCIA	1
ACCESIBILIDAD	1
OPORTUNIDAD	2
TOTAL	5

- **TOTAL DE PQR: 5**
- **ESTADO DE LAS PQRS:**
TRAMITADO
- **TIEMPO DE OPORTUNIDAD DE RTA:**
5 DIAS DE OPORTUNIDAD

SERVICIOS AFECTADOS	CANTIDAD
HOSPITALIZACION	3
URGENCIAS	1
CONSULTA EXTERNA	1
TOTAL	5

AREA AFECTADA	CANTIDAD
ENFERMERIA	1
MEDICO	4
TOTAL	5

QUEJAS JULIO 2022

QUEJA	RESPUESTA
DEMORA EN LA ATENCION POR EL ESPECIALISTA EN CONSULTA EXTERNA	el día de la consulta se le ha presentado una urgencia, por lo tanto, el especialista empezó atender una hora después de la hora establecida, situación que retrasó la atención de todos los pacientes, por el cual debió atender de acuerdo al orden del agendamiento. Respecto a la solicitud de reasignación de la cita, nos permitimos informar que el contrato entre Regional de Aseguramiento- Policía Nacional y Clínica de Urgencias Bucaramanga, para la prestación de servicio médicos con la especialidad de UROLOGIA, no se encuentra vigente dado que este finalizó el 30 de junio de 2022, por lo tanto, sugerimos dirigiese a su aseguradora para asignación de otro prestador.
NO REALIZARON PRUEBA COVID-19 CUANDO LA SOLICITE, A LOS DIAS DESPUES LA REALIZARON Y SALIO POSITIVO, EXPONIENDO A LOS DEMAS	Durante estancia hospitalaria paciente presenta pico febril aislado el día 16 de julio y posteriormente desaturación con requerimientos de oxígeno suplementario por lo que se inician estudios pertinentes en busca de foco infeccioso pulmonar, dentro de ellos el antígeno para SARS COV 2 solicitado el día 18 de julio de 2022. Se considera en este orden de ideas, que el cuadro por el que consultó no se correspondía con un proceso compatible con covid 19 y cuando se presentaron los síntomas respiratorios, corroborados con estudios paraclínicos, se hizo la solicitud de las pruebas pertinentes para su diagnóstico de forma oportuna.

QUEJAS JULIO 2022

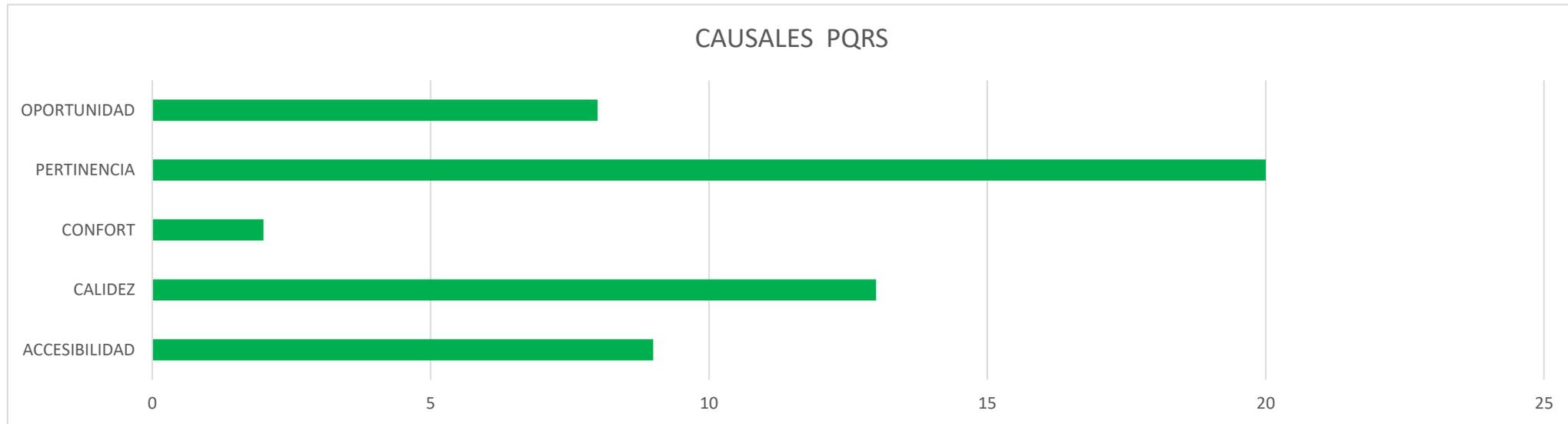
<p>DEMORA EN LA ATENCION DEL TRIAGE POR URGENCIAS</p>	<p>Se evidencia ingreso al servicio de urgencias el día 21 de Julio de 2022 por cuadro clínico de 4 días de evolución de síntomas generales como tos, con signos vitales dentro de límites normales, sin hallazgos patológicos, por lo cual cuando fue vabrado por médico del servicio de urgencias fue catalogado 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 Ministerio de Salud y protección Social), los pacientes que no requieren atención por el servicio de urgencias se re direccionan y es en su otra atención donde les proporcionan el manejo medico prioritario.</p>
<p>A MI FAMILIAR LE DIERON EDRESO HOSPITALARIO ANTES DE TIEMPO, NO LE SUMINISTRARON COMIDA NI LE DIERON MEDICAMENTO PARA LA TENSION ESPERANDO LA AMBULANCIA</p>	<p>se establece egreso hospitalario por estabilidad en su patología de base, el cual por trámites administrativos se inicia desde las horas de la tarde, dando cierre de historia clínica realizando solicitud de ambulancia, el cual se inicia tramite con la EPS para autorización del traslado, es importante dejar claro que, el proceso de autorización del traslado esta sujeta a los tiempos de respuestas de la EAPB, por lo tanto, hubo demora en la asistencia de la misma, llegando hasta el día siguiente 22 de julio. Respecto a lo descrito sobre el no suministros de medicamentos y soporte nutricional se informa que, por tramites administrativos se da cierre de historia clínica ya que contaba con egreso y estaba en espera de la ambulancia, por lo tanto, se hace retiro de medicamentos y no suministro de dieta, sin embargo, como se evidenciaba demora en la asistencia del traslado, se decide dar reapertura de historia clínica para administración de medicamentos, respecto a la alimentación se informa que se da permiso para ingreso de dieta, ya que las cocinas laboran hasta las 5 de la tarde.</p>

QUEJAS JULIO 2022

LA AUXILIAR DE ENFERMERIA NO TUVO BUEN TRATO CON MI FAMILIAR, ESTABA DURMIENDO EN HORARIO LABORAL

Los actos descritos en la queja por parte de la colaboradora no corresponden a actitudes que se fomentan desde el departamento de enfermería entorno a la humanización del cuidado y ofrecer la mejor experiencia durante la estancia de nuestros usuarios; es por ello que se han establecido conductas aprendidas con la colaboradora en referencia, que nos remite ofrecer servicios con criterios de calidez y humanización del servicio. Expresamos nuestras disculpas

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

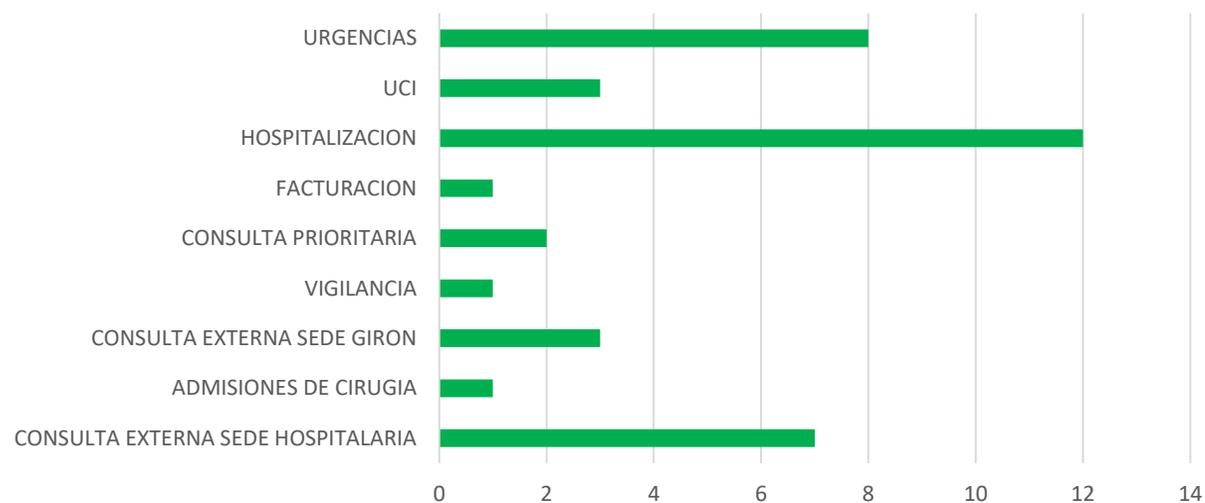


Como se evidencia en la grafica unas de las causales mas frecuentes de PQRS de nuestros usuarios es sobre la **pertinencia** del manejo medico y tratamiento instaurado en los pacientes.

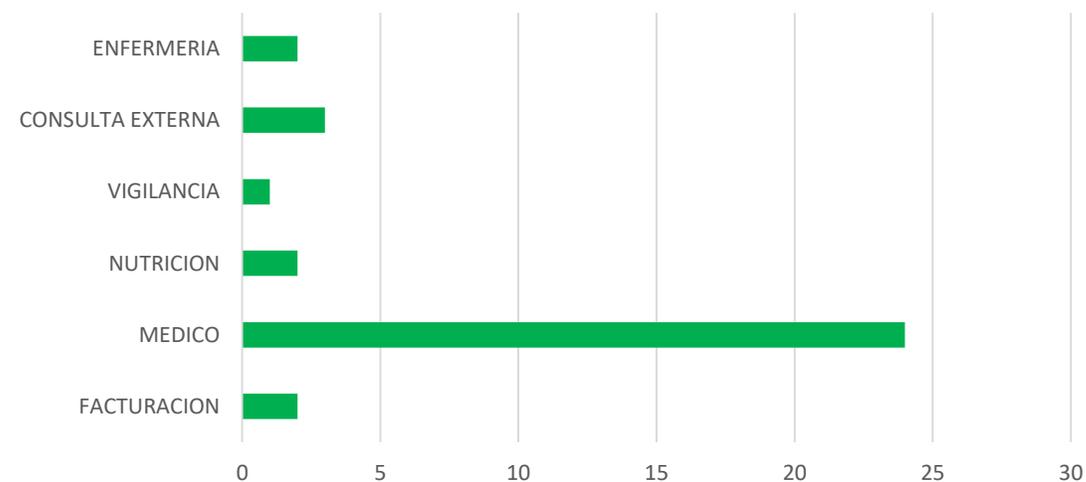
El atributo de CALIDEZ continua como segunda causal recurrente de PQRS por lo tanto, continua las capacitaciones dirigidas al personal sobre Buen Trato y HUMANIZACION, tanto de forma individual y grupal

PQRSF:

SERVICIOS AFECTADOS



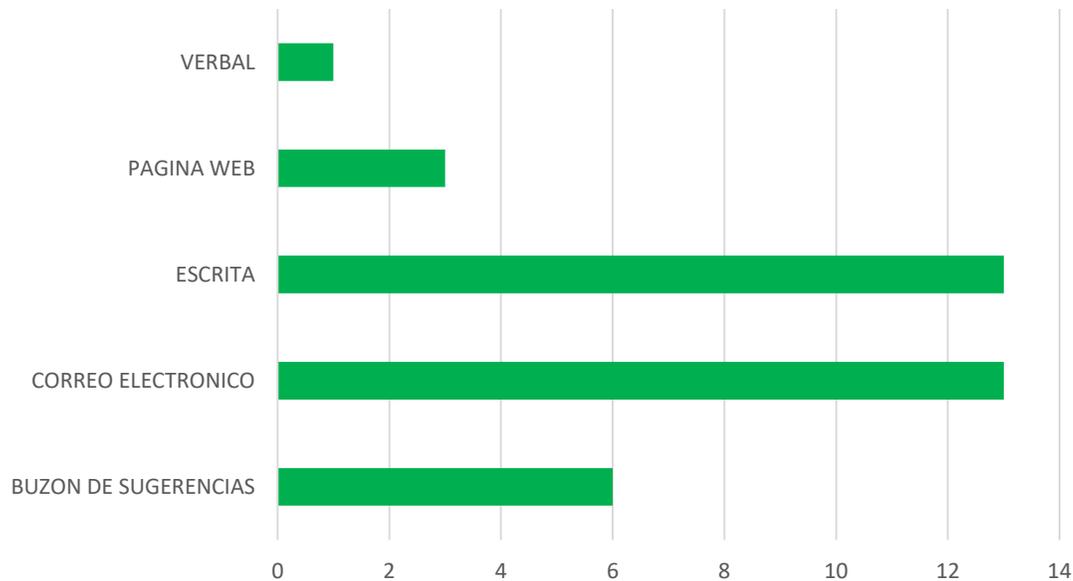
AREA AFECTADA



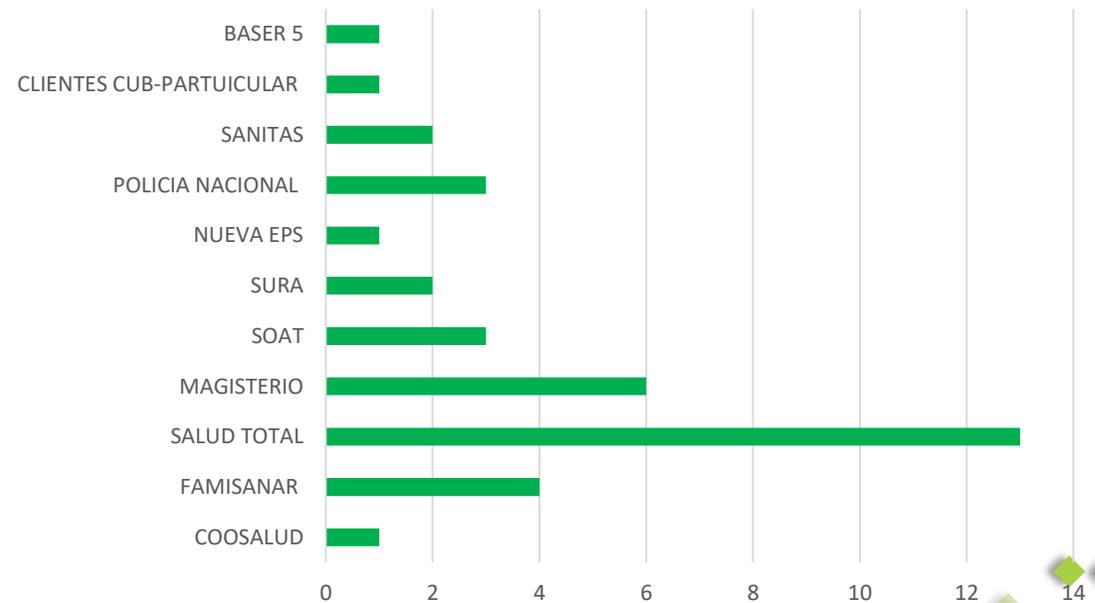
Como se evidencian en las gráficas, el servicio URGENCIAS Y HOSPITALIZACION han sido los mas afectados en lo que va del año, así mismo el área donde se han presentado mas inconformidades ha sido el área MÉDICA

- 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



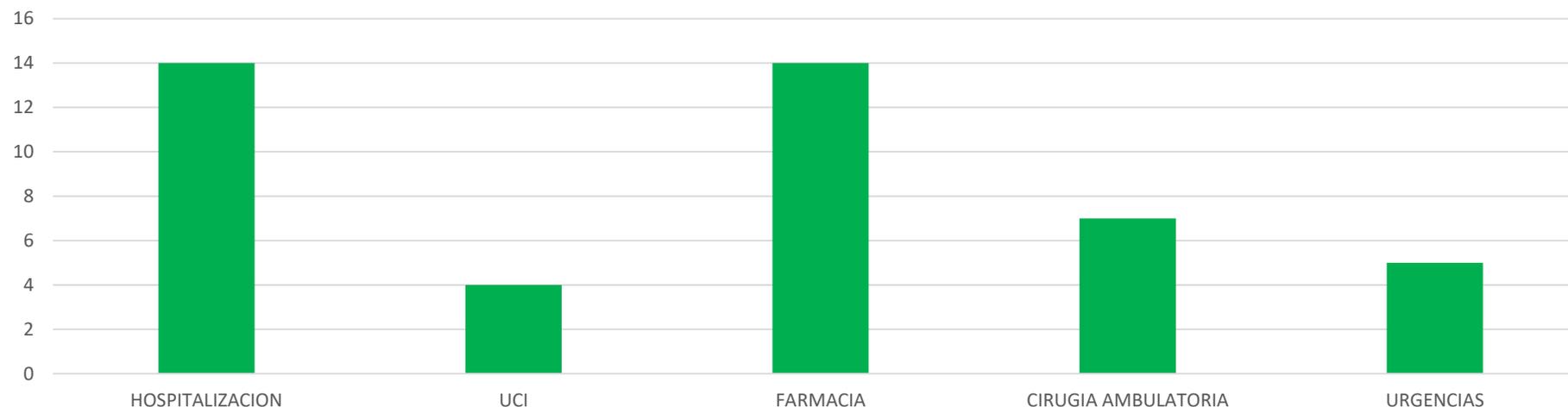
EAPB



FELICITACIONES JULIO 2022

En el mes de JULIO se recibieron 44 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 JULIO POR SERVICIOS



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

JEFES DE ENFERMERIA

ALEJANDRA GOMEZ

MEDICOS

PEDRO ANDRES ESPARZA

ADMINISTRATIVO

ERICK MAURICIO ALARCON MOGOLLON

NICOLAS BUENAHORA

AUXILIARES DE ENFERMERIA

EDWIN CABALLERO

DORIS ORTEGA

MARICEL MINA

DIANA MILENA WILSON

ERICKA MOGOLLON