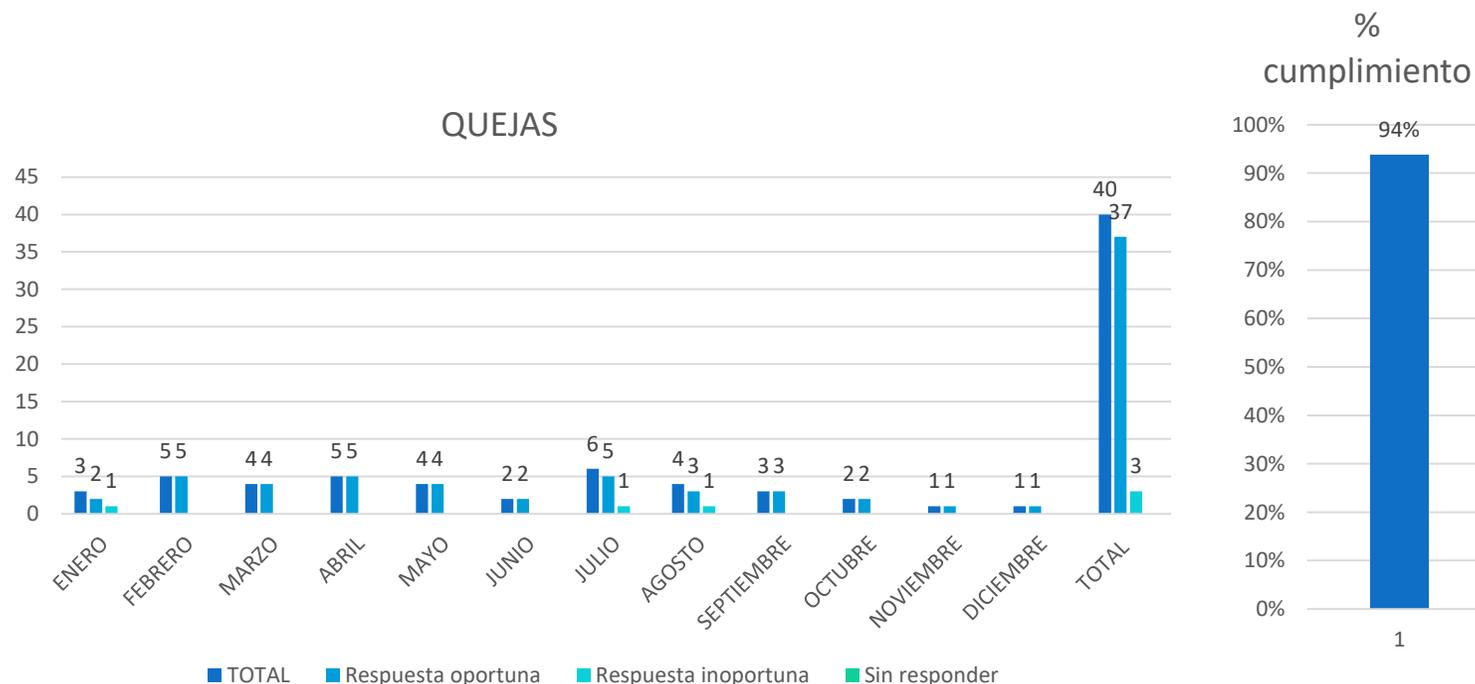


RETROALIMENTACION DEL CLIENTE: INDICADOR DE QUEJAS Y RECLAMOS

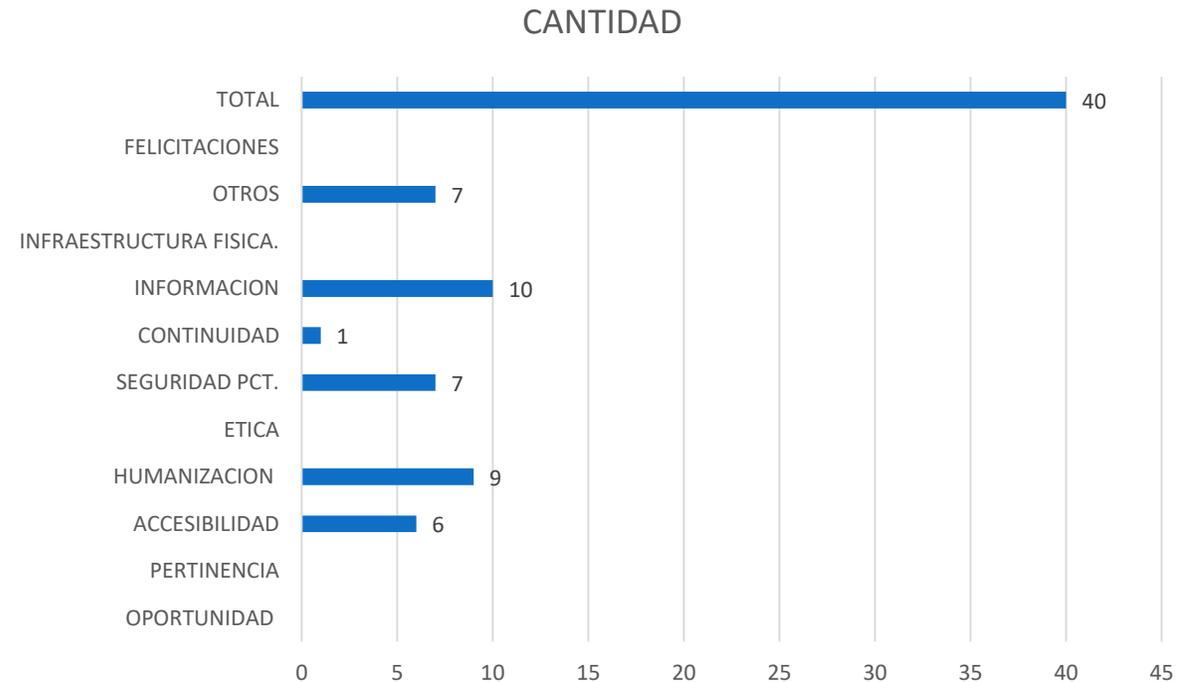
En el periodo comprendido de enero a Diciembre de 2019, se presentaron un total de 40 quejas; 37 fueron gestionadas oportunamente. El cumplimiento en términos de porcentaje de enero a Diciembre del 2010, está en 94%.

Los meses de mayor impacto para el indicador de quejas resueltas oportunamente fueron Febrero, Abril y Julio con 5 y 6 quejas respectivamente.

Los atributos por los que se presentaron las quejas se muestran a continuación siendo por falta de información y humanización



FRECUENCIA DE ATRIBUTOS EVIDENCIADOS EN LAS QUEJAS



CONCLUSIONES DE QUEJAS Y RECLAMOS

El atributo que presenta mayor frecuencia es el de Información, seguido de Humanización, como también algunas características que no aplican en los atributos propios de calidad y se consolidan en una variable identificada otros; los cuales son como funcionarios internamente se quejan del trato de algunos pacientes, usuarios interponen su queja por falta de autorización de citas con especialista cuando este depende de la eps y problemas personales de usuarios con funcionarios de la institución.

Es importante resaltar que los meses del año donde fueron los picos altos de mas quejas presentadas en el año se pueden presentar debido a cambios importantes en el personal medico, lideres de procesos como coordinación medica.

Se evidencia una disminución notablemente de las quejas presentada en el segundo semestre del año, debido a que se pudo cubrir las necesidades de los servicios.

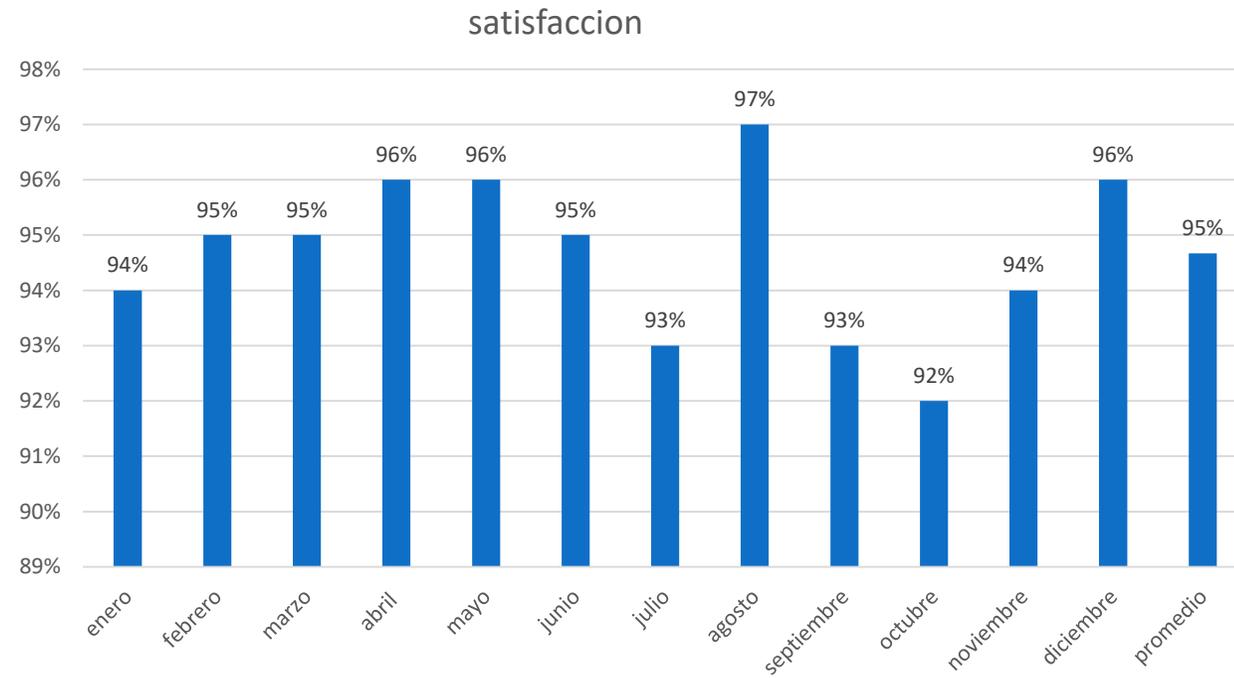
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

En el hospital José Rufino vivas para el año 2019 se han realizado las encuestas de satisfacción mes a mes, logrando mantener este cumplimiento de enero a Diciembre entre el 92% y 97%. Estas encuestas son diligenciadas por todos los clientes de la institución quienes asisten a los diferentes servicios. Entre los aspectos evaluados están:

- La atención recibida por parte del personal de enfermería es
- La atención brindada por el medico es:
- La atención recibida en horas de la noche por parte del personal de enfermería es
- El cumplimiento en el horario para suministro del medicamento es
- La alimentación suministrada es
- El horario de suministro de los alimentos es
- Las instalaciones del servicio son
- La información que le brindaron acerca de su salud fue
- La orientación acerca del tratamiento a seguir fue



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE POR MES



CONCLUSIONES DE LOS RESULTADOS DE SATISFACCION

Del total de encuestas realizadas a los clientes/usuarios del hospital José Rufino vivas, el resultando de este análisis muestra que al finalizar el periodo de Enero a Diciembre del año 2019 se obtuvo un porcentaje del 95% cumpliendo con la meta establecida del 90%.

En los datos obtenidos se observa que el porcentaje más bajo de satisfacción se presenta durante los primer semestre del 2019, entre los ítems bueno y excelente, siendo coherente con el mes que mas quejas presento en el año, debido a los diferentes cambios administrativos por el que se encontraba la institución y el inicio de año la población retoma el seguimiento a su estado de salud o congestión en el servicio de urgencias por épocas de festividades aun en el mes de enero se congestiona provocando aumento en la insatisfacción.

Las observaciones mas frecuentemente registradas por los usuarios son:

- Falta de informacion
- Falta de humanización en la atencion
- las instalaciones no están adecuadamente aseadas.
- Falta mejoramiento de los centros de salud.

La satisfacción de las aseguradoras esta en un porcentaje del 83%, calificado como bueno, y el 17% califican como regular, lo cual es generado por servicios que presta la institución y dificultades con el diligenciamiento de formatos no pos, y la infraestructura especialmente del area de hospitalización pero se mejoro en relación al año anterior en la respuesta oportuna de solicitudes e información por parte de la eps.