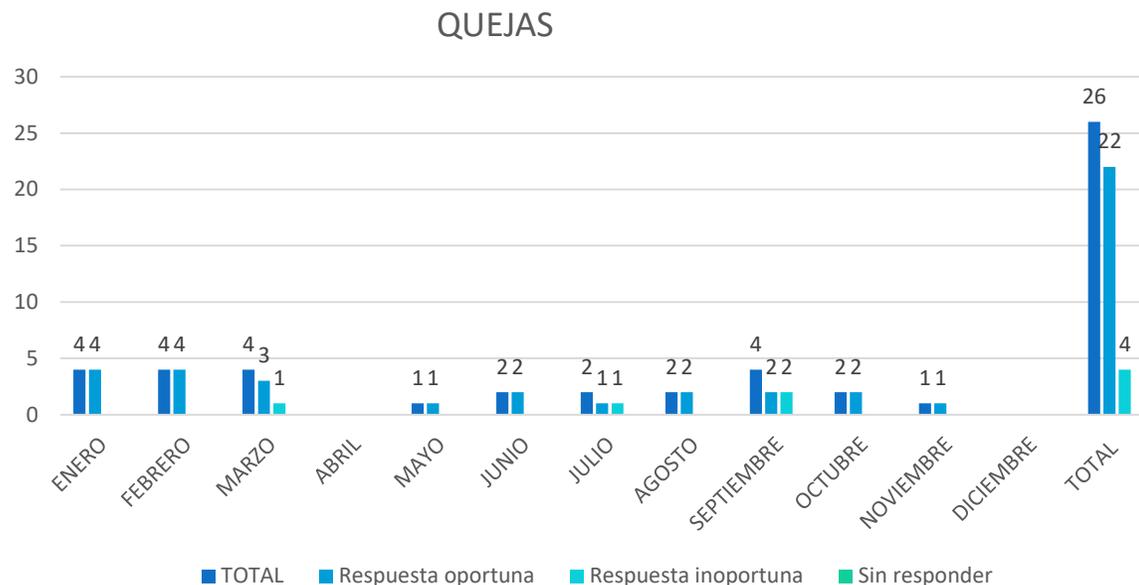


## RETROALIMENTACION DEL CLIENTE: INDICADOR DE QUEJAS RECLAMOS Y FELICITACIONES

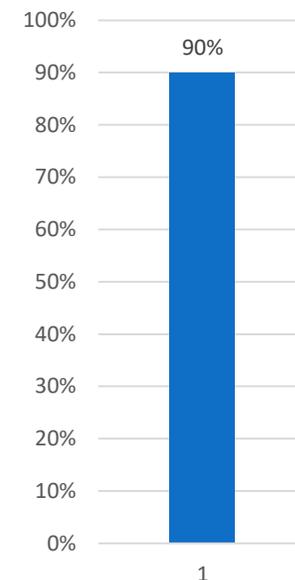
En el periodo comprendido de enero a Diciembre del 2020, se presentaron un total de 27 quejas; 22 fueron gestionadas oportunamente. El cumplimiento en términos de porcentaje de enero a Diciembre del 2020, está en 90%.

Los meses de mayor impacto para el indicador de quejas resueltas fueron de enero a marzo, donde cada mes reporto de 4 quejas, a diferencia del resto de la vigencia el promedio general fue de 2 quejas.

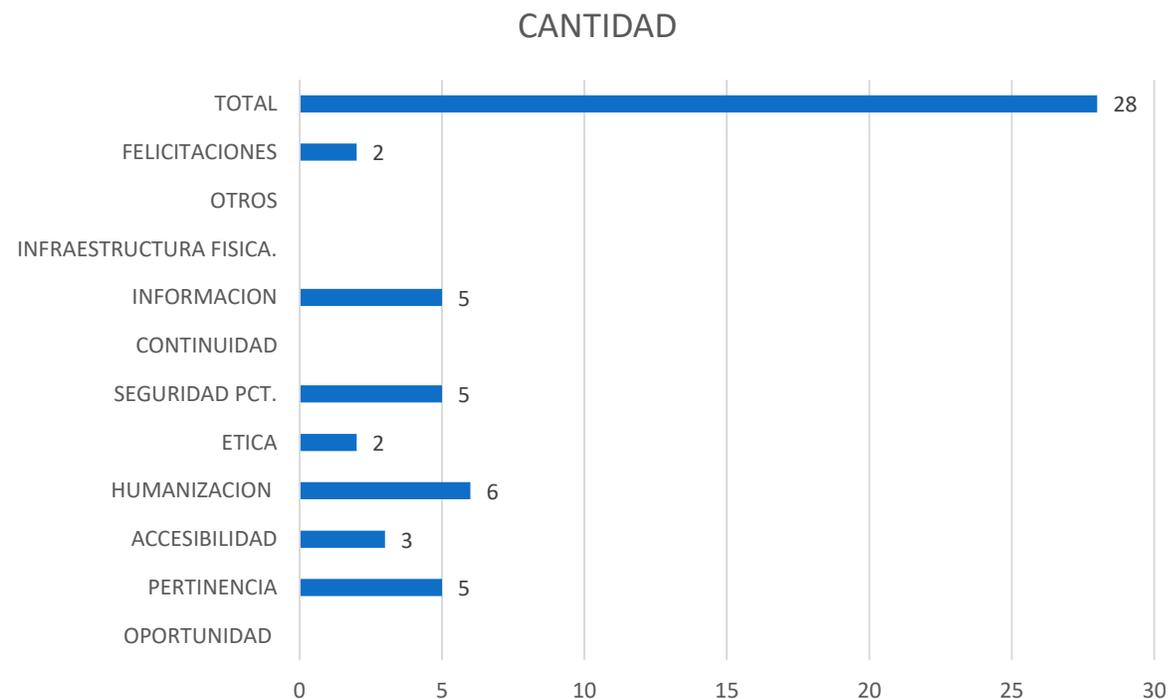
Los atributos por los que se presentaron las quejas se muestran a continuación siendo por falta de Humanización e Información.



### % cumplimiento



# FRECUENCIA DE ATRIBUTOS EVIDENCIADOS EN LAS QUEJAS



# CONCLUSIONES DE QUEJAS, RECLAMOS y FELICITACIONES

---

El atributo que presenta mayor frecuencia es el de Humanización, seguido por falta de Información y Seguridad del paciente, teniendo en cuenta que se presentaron cambios tanto en los servicios (teleconsulta), en infraestructura (zona de expansión covid-19) y en el personal debido a la contingencia por la emergencia sanitaria por covid-19, siendo la prestación del servicio con muchos cambios que no se divulgaron de forma oportuna y adecuada dado que se contaba a diario con lineamientos Nacionales y normatividad por parte del Ministerio de Salud para implementar de forma inmediata a medida que evolucionaba la Pandemia por covid-19.

Importante resaltar que pesar de la cultura de la población en radicar las felicitaciones, la institución obtuvo dos felicitaciones oficialmente, una felicitación al personal de urgencias por atención prestada a paciente en el puesto de salud del km 30 y la otra por la orientación y prestación del servicio por parte de la funcionaria de ventanilla única.

Por lo anterior se concluye que por los diferentes cambios administrativos que presentó el Hospital tanto en la Alta Gerencia como por la emergencia sanitaria no se presentó un número superior a quejas con relación al año anterior y que se evidencia la disminución de quejas al finalizar el año.

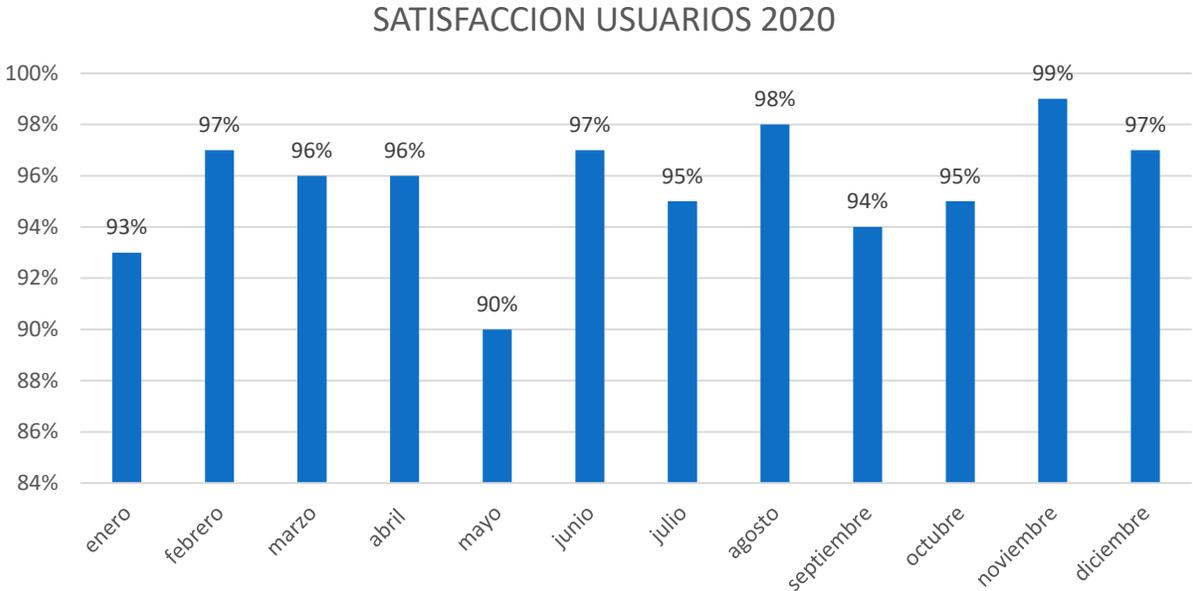
# SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

En el hospital José Rufino vivas para el año 2020 se han realizado las encuestas de satisfacción mes a mes, logrando mantener este cumplimiento de enero a Diciembre entre el 93% y 99%. Estas encuestas son diligenciadas por todos los pacientes 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
- La información que le brindaron acerca de su salud
- La orientación acerca del tratamiento a seguir



# SATISFACCIÓN DEL CLIENTE POR MES



# SATISFACCIÓN ASEGURADORAS



# 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 el promedio general del periodo de Enero a Diciembre del año 2020 se obtuvo un porcentaje del 96% 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 2020, 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 cambios en general tanto de infraestructura como en la prestación del servicio por la emergencia sanitaria pro covid-19.

Las observaciones mas frecuentemente registradas por los usuarios son:

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

La satisfacción de las aseguradoras esta en un porcentaje del 92%, calificado como bueno, debido a las buenas relaciones comerciales que se presenta con la nueva administración del Hospital y la prestación del servicios a sus afiliados, y el 8% califican como regular, lo cual es generado por la falta de respuesta oportuna de solicitudes e información por parte de la EAPB.

Es importante resaltar que la institución implemento estrategias para garantizar la atención de la población migrante irregular, dando continuidad a la atención de los pacientes de enfermedades crónicas no transmisibles y de los servicios en general, durante la emergencia sanitaria por covid-19; así como también se afronto el impacto administrativo que se presento por la entrega de la población afiliada a la EAPB Medimas y distribuida a las EAPB Coosalud, Nueva EPS y Compensar.