

**PORCENTAJE DE EVALUACION Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS  
SOBRE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL HOSPITAL DURANTE EL AÑO  
2016**

**QUEJAS**

La siguiente clasificación de quejas es correspondiente al año 2016, adquiridas de las encuestas de satisfacción y buzones, diligenciados por los usuarios del Hospital, se organizaron en ocho diferentes grupos, los cuales son:

**GRUPO 1:**

**Demora en la atención asistencial (médicos-enfermeras), en este grupo encontramos quejas como:**

- Demora en la atención de urgencias.
- Impuntualidad de los médicos al momento de atender la cita.
- Demora en la atención para niños y adultos mayores.

**GRUPO 2:**

**Demora en la atención de citas, en este grupo encontramos quejas como:**

- Inconvenientes para adquirir citas de manera telefónica y personalmente.

**GRUPO 3:**

**Demora en atención de Facturación.**

- Tramites lentos
- Personal de facturación de urgencias muy lento
- Las personas llegan con anterioridad (1 hora) y facturación atiende muy lento, lo cual implica que los usuarios no asistan a su cita a tiempo

#### **GRUPO 4:**

##### **Falta de capacitación del personal.**

- A los vigilantes, enfermeras y médicos les falta más inducción para que conozcan los procesos administrativos y donde están ubicadas las áreas del hospital.
- En citas el personal no verifica siempre los códigos de autorización y los usuarios han perdido tiempo y dinero desplazándose al hospital y yéndose sin ser atendidos.
- Algunas enfermeras no tienen claridad sobre los procedimientos que van a realizar.

#### **GRUPO 5:**

##### **Trato inadecuado asistencial.**

- Falta de comunicación por parte de los médicos y el grupo de enfermería con el paciente.
- Personal asistencial en las horas de la madrugada realiza demasiado ruido y no deja descansar al paciente.
- En fisioterapia usan repetidamente el celular, lo que no permite la buena atención al paciente.
- Falta calidad humana a la hora de atender al paciente, el personal no saluda, ni se despide.
- Las enfermeras no tienen tacto para comunicar las cosas al paciente.

## **GRUPO 6:**

### **Trato inadecuado de vigilancia:**

- El personal de seguridad y vigilancia no sabe comunicarse con los usuarios y sus acompañantes.
- En tono de voz que utilizan para comunicarse no es el adecuado pasan por groseros.
- Retienen la alimentación al acompañante del paciente y al momento de salida no la devuelven.
- Quejas repetitivas del vigilante de la rampa de hospitalización.

## **GRUPO 7:**

### **Trato inadecuado de facturación.**

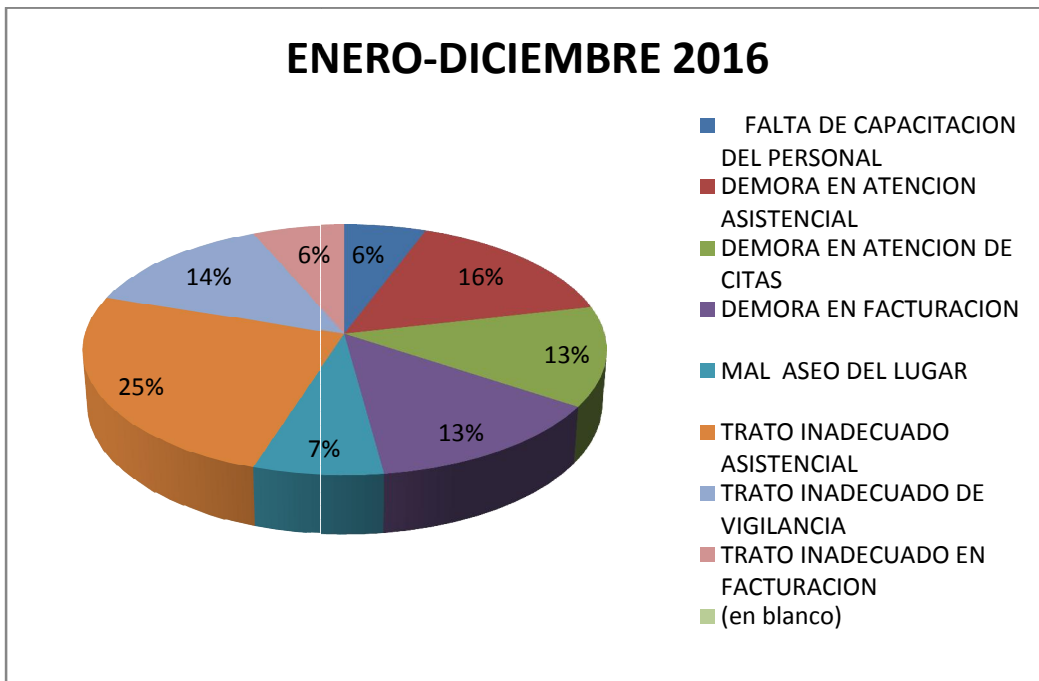
- El personal de facturación no tiene paciencia al momento de atender personas de la tercera edad.
- En facturación de pediatría no verifican la historia clínica del paciente, facturando la de otro, el usuario se dio cuenta luego de haber cancelado el valor económico.
- Quejas repetitivas sobre la poca amabilidad de los facturadores para atender a los usuarios y acompañantes en todos los servicios y áreas de trabajo del hospital.

## **GRUPO 8:**

### **Mal aseo de las instalaciones:**

- Cucarachas en la sopa
- Mal aseo en los baños tanto en inodoros como en duchas
- Camillas empolvadas en el servicio de urgencias.
- En hospitalización no se realiza el cambio de sábanas diario.
- La alimentación es poca y salada.

QUEJAS	
CLASIFICACIÓN	Total
FALTA DE CAPACITACION DEL PERSONAL	8
DEMORA EN ATENCION ASISTENCIAL	22
DEMORA EN ATENCION DE CITAS	18
DEMORA EN FACTURACION	19
MAL ASEO DEL LUGAR	10
TRATO INADECUADO ASISTENCIAL	35
TRATO INADECUADO DE VIGILANCIA	19
TRATO INADECUADO EN FACTURACION	9
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>140</b>



## **SUGERENCIAS:**

La siguiente clasificación de sugerencias es correspondiente al año 2016, adquiridas de las encuestas de satisfacción y buzones, diligenciados por los usuarios del Hospital, se organizaron en ocho diferentes grupos de aspectos a mejorar, los cuales son:

### **ASPECTO 1:**

#### **Mejorar el manejo del tiempo:**

- Mejorar la espera en las urgencias.
- Mejorar el tiempo en el que el especialista pasa ronda en hospitalización.
- Falta puntualidad del médico para atender las citas en consulta externa.
- Demasiada espera en el servicio de cirugía.

### **ASPECTO 2:**

#### **Mejorar el trato inadecuado de vigilancia:**

- Falta educación al momento de recibir y despedir al usuario.
- No dan indicaciones correctas sobre las ubicaciones dentro del hospital.
- Tono de voz inadecuado.

### **ASPECTO 3:**

#### **Mejorar el trato que recibe el paciente, por parte asistencial:**

- Falta carisma.
- Mejorar relaciones humanas.
- Tener en cuenta que se debe: saludar, presentarse y despedirse del paciente y explicar el procedimiento que se va a realizar.
- Manejar privacidad con la información del paciente.
- Evitar el manejo de celulares mientras se atiende al paciente.

#### **ASPECTO 4:**

##### **Mejorar la accesibilidad a las citas:**

- Mejorar el tiempo para la asignación de citas.
- Mejorar el tiempo para contestar las líneas telefónicas en citas.

#### **ASPECTO 5:**

##### **Mejorar la capacidad de entrega, compromiso y eficiencia:**

- No limitar el servicio que se presta al paciente con una sola enfermera a su cuidado.
- Prestar atención cuando un paciente solicita un favor.
- Tener personal idóneo en la entrada del hospital para la orientación del usuario.
- Priorizar atención en niños y adultos mayores.

#### **ASPECTO 6:**

##### **Mejorar la comodidad del usuario y su acompañante:**

- Colocar colchonetas para el descanso del acompañante.
- Colocar televisores para la distracción
- Percheros para la ubicación de sus pertenencias como: (abrigos, bufandas entre otros.)
- Botellones de agua en las habitaciones.
- Dispensadores de jabón en los baños de las habitaciones.
- Mejorar el servicio de alimentación comidas saladas, menús repetidos y poca cantidad.

## ASPECTO 7:

### Mejorar el aseo del lugar:

- Mejorar el aseo de las habitaciones y baños.
- Al personal de aseo le falta: más higiene en los baños, paredes y desinfectar pisos
- Mejorar el aseo en el salón de juegos de pediatría.
- Revisar el baño minino dos veces en el día.
- Cambiar sabanas diario.

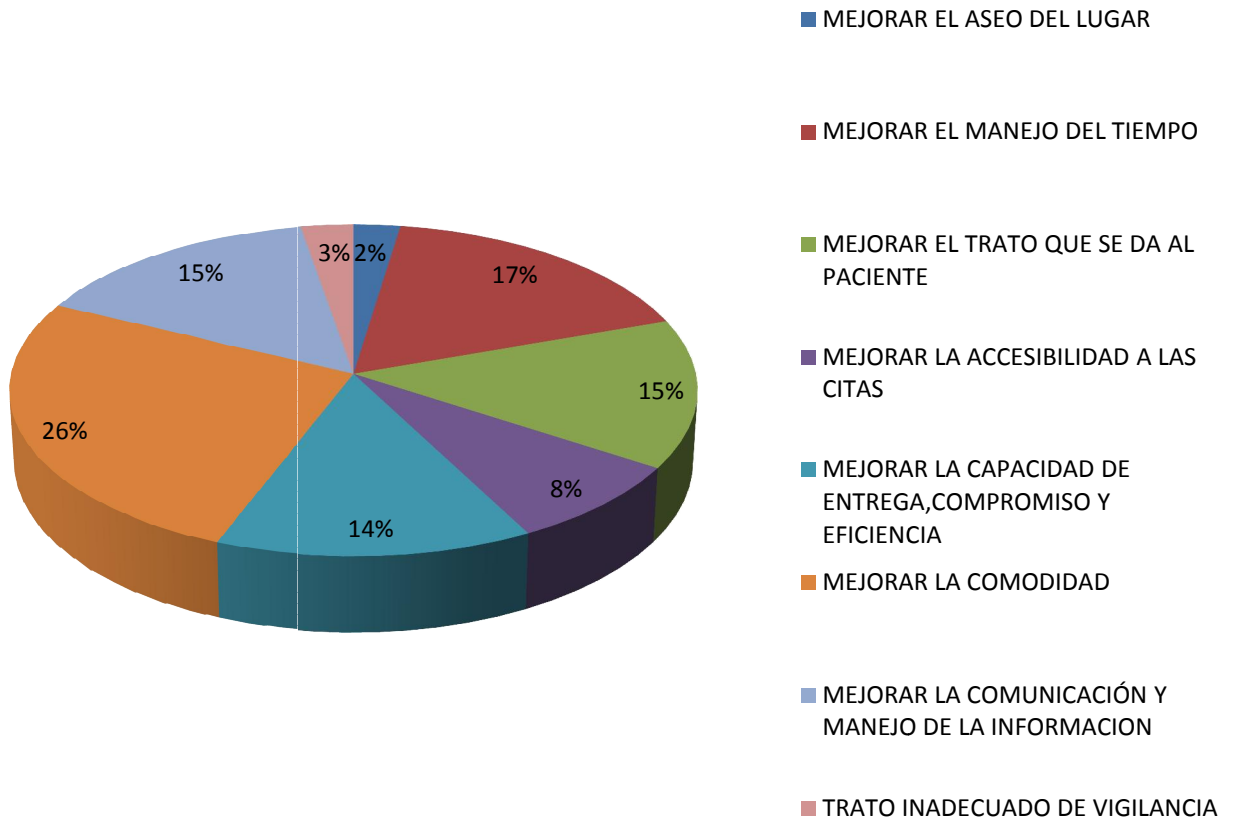
## ASPECTO 8:

### Mejorar la comunicación y el manejo de la información:

- Explicarle al paciente los procedimientos a realizar.
- Que la información dada al paciente sea oportuna y a tiempo.
- Información sobre la evolución del paciente.
- Sugieren que los médicos tengan un diagnostico común, los pacientes se confunden cuando al cambiar de turno los médicos realizan comentarios diferentes sobre el estado de salud del usuario.

SUGERENCIAS	
CLASIFICACION	Total
MEJORAR EL ASEO DEL LUGAR	8
MEJORAR EL MANEJO DEL TIEMPO	57
MEJORAR EL TRATO QUE SE DA AL PACIENTE	48
MEJORAR LA ACCESIBILIDAD A LAS CITAS	27
MEJORAR LA CAPACIDAD DE ENTREGA, COMPROMISO Y EFICIENCIA	45
MEJORAR LA COMODIDAD	87
MEJORAR LA COMUNICACIÓN Y MANEJO DE LA INFORMACION	50
TRATO INADECUADO DE VIGILANCIA	9
TOTAL GENERAL	331

## SUGERENCIAS ENERO-DICIEMBRE 2016





## PORCENTAJE DE EVALUACION Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL HOSPITA.

**SEMESTRE 1 ENERO-JULIO 2016.**

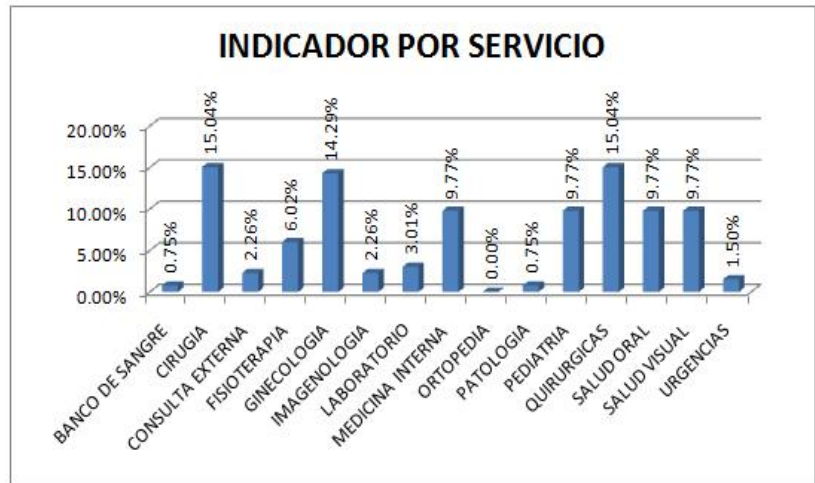
**QUEJAS: 133**

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS E.S.E RIONEGRO  
SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO  
INDICADOR DE RECONOCIMIENTO  
2016

PERIODO: 2016/01/05 2016/07/31

PQRSF:

SERVICIO	CANTIDAD	%
BANCO DE SANGRE	1	0.75%
CIRUGIA	20	15.04%
CONSULTA EXTERNA	3	2.26%
FISIOTERAPIA	8	6.02%
GINECOLOGIA	19	14.29%
IMAGENOLOGIA	3	2.26%
LABORATORIO	4	3.01%
MEDICINA INTERNA	13	9.77%
ORTOPEDIA	0	0.00%
PATOLOGIA	1	0.75%
PEDIATRIA	13	9.77%
QUIRURGICAS	20	15.04%
SALUD ORAL	13	9.77%
SALUD VISUAL	13	9.77%
URGENCIAS	2	1.50%
TOTAL	133	100.00%



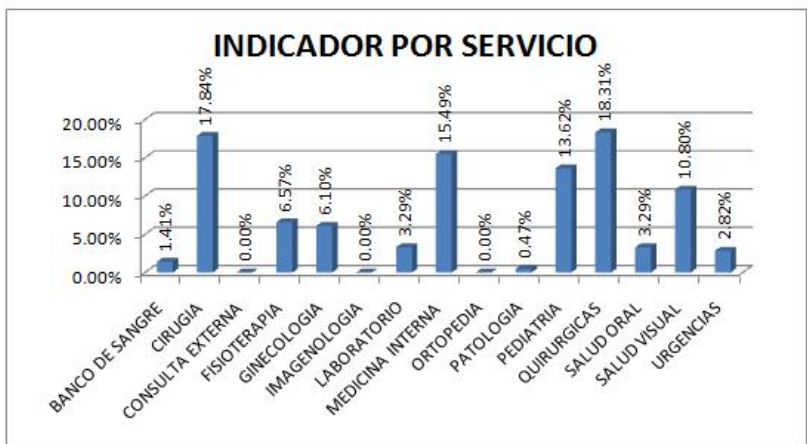
**SUGERENCIAS: 213**

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS E.S.E RIONEGRO  
SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO  
INDICADOR DE RECONOCIMIENTO  
2016

PERIODO: 2016/01/05 2016/07/31

PQRSF:

SERVICIO	CANTIDAD	%
BANCO DE SANGRE	3	1.41%
CIRUGIA	38	17.84%
CONSULTA EXTERNA	0	0.00%
FISIOTERAPIA	14	6.57%
GINECOLOGIA	13	6.10%
IMAGENOLOGIA	0	0.00%
LABORATORIO	7	3.29%
MEDICINA INTERNA	33	15.49%
ORTOPEDIA	0	0.00%
PATOLOGIA	1	0.47%
PEDIATRIA	29	13.62%
QUIRURGICAS	39	18.31%
SALUD ORAL	7	3.29%
SALUD VISUAL	23	10.80%
URGENCIAS	6	2.82%
TOTAL	213	100.00%



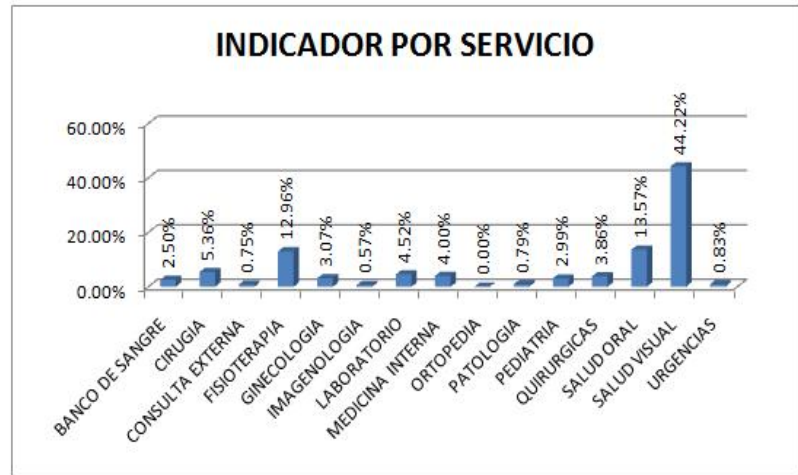
## FELICITACIONES: 2.277

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS E.S.E RIONEGRO  
SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO  
INDICADOR DE RECONOCIMIENTO  
2016

PERIODO: 2016/01/05 2016/07/31

PQRSF: **FELICITACION**

SERVICIO	CANTIDAD	%
BANCO DE SANGRE	57	2.50%
CIRUGIA	122	5.36%
CONSULTA EXTERNA	17	0.75%
FISIOTERAPIA	295	12.96%
GINECOLOGIA	70	3.07%
IMAGENOLOGIA	13	0.57%
LABORATORIO	103	4.52%
MEDICINA INTERNA	91	4.00%
ORTOPEDIA	0	0.00%
PATOLOGIA	18	0.79%
PEDIATRIA	68	2.99%
QUIRURGICAS	88	3.86%
SALUD ORAL	309	13.57%
SALUD VISUAL	1007	44.22%
URGENCIAS	19	0.83%
TOTAL	2277	100.00%



## SEMESTRE 2 AGOSTO-DICIEMBRE 2016.

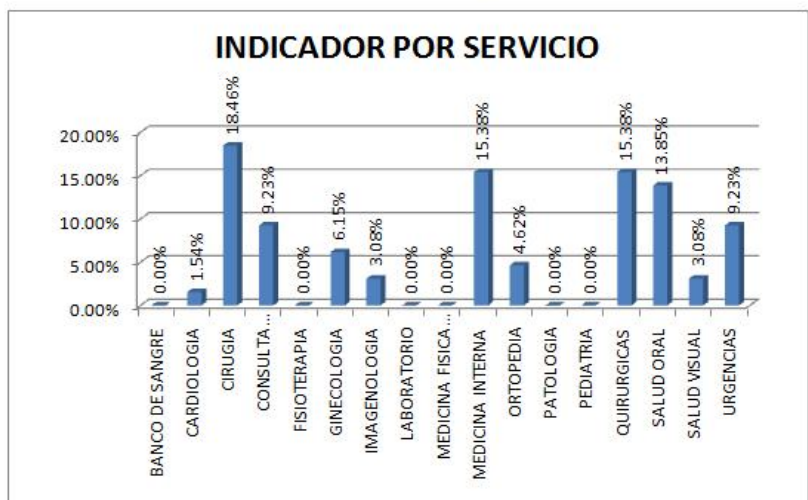
## QUEJAS: 65

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS E.S.E RIONEGRO  
SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO  
INDICADOR DE RECONOCIMIENTO  
2016

PERIODO: 2016/08/01 2016/12/31

PQRSF: **QUEJA**

SERVICIO	CANTIDAD	%
BANCO DE SANGRE	0	0.00%
CARDIOLOGIA	1	1.54%
CIRUGIA	12	18.46%
CONSULTA EXTERNA	6	9.23%
FISIOTERAPIA	0	0.00%
GINECOLOGIA	4	6.15%
IMAGENOLOGIA	2	3.08%
LABORATORIO	0	0.00%
MEDICINA FISICA Y RE...	0	0.00%
MEDICINA INTERNA	10	15.38%
ORTOPEDIA	3	4.62%
PATOLOGIA	0	0.00%
PEDIATRIA	0	0.00%
QUIRURGICAS	10	15.38%
SALUD ORAL	9	13.85%
SALUD VISUAL	2	3.08%
URGENCIAS	6	9.23%
TOTAL	65	100.00%



## SUGERENCIAS: 112

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS E.S.E RIONEGRO  
SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO  
INDICADOR DE RECONOCIMIENTO  
2016

PERIODO: 2016/08/01 2016/12/31

PQRSF:

SERVICIO	CANTIDAD	%
BANCO DE SANGRE	0	0.00%
CARDIOLOGIA	1	0.89%
CIRUGIA	10	8.93%
CONSULTA EXTERNA	3	2.68%
FISIOTERAPIA	10	8.93%
GINECOLOGIA	7	6.25%
IMAGENOLOGIA	2	1.79%
LABORATORIO	1	0.89%
MEDICINA FISICA Y RE	0	0.00%
MEDICINA INTERNA	18	16.07%
ORTOPEDIA	5	4.46%
PATOLOGIA	0	0.00%
PEDIATRIA	6	5.36%
QUIRURGICAS	25	22.32%
SALUD ORAL	13	11.61%
SALUD VISUAL	6	5.36%
URGENCIAS	5	4.46%
TOTAL	112	100.00%



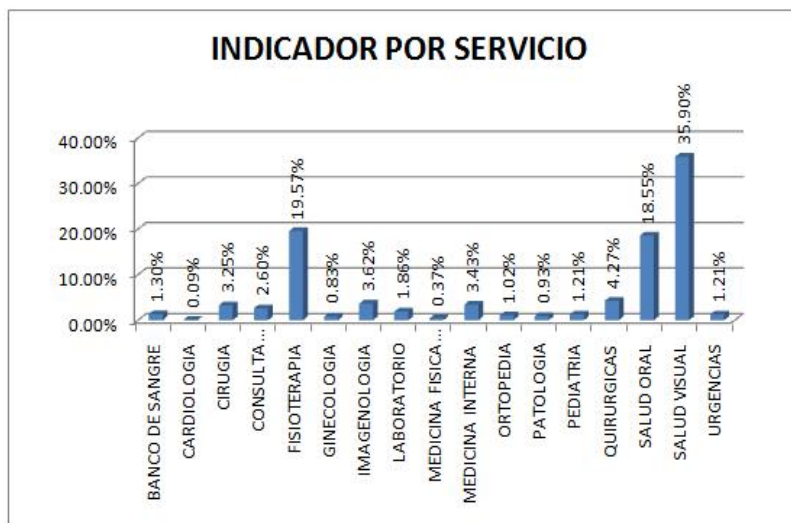
## FELICITACIONES: 1.078

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS E.S.E RIONEGRO  
SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO  
INDICADOR DE RECONOCIMIENTO  
2016

PERIODO: 2016/08/01 2016/12/31

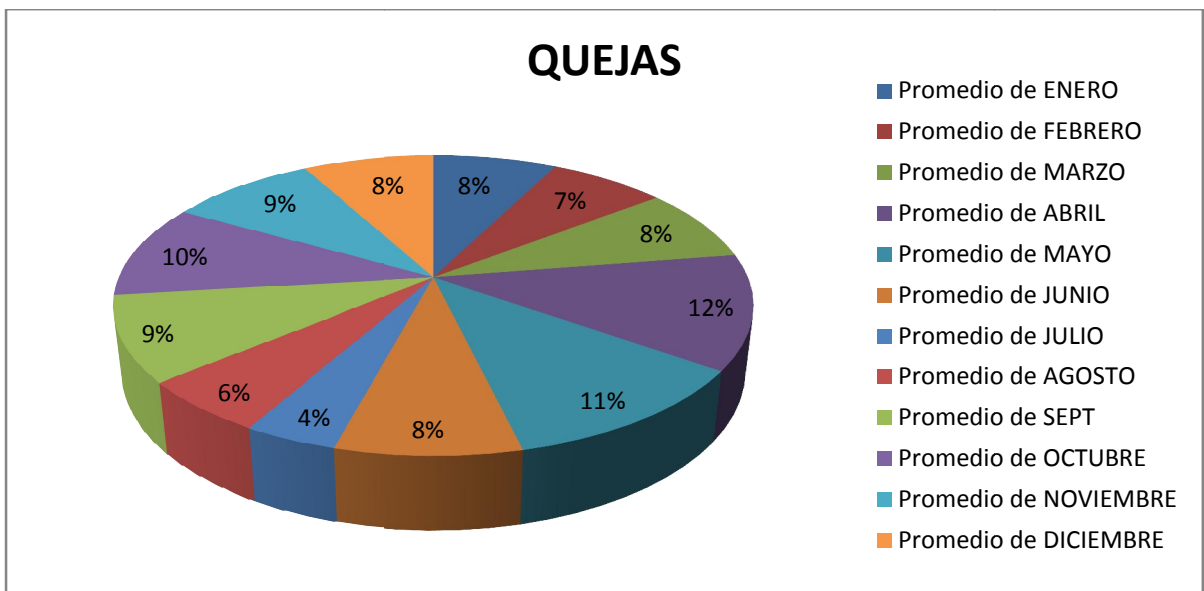
PQRSF:

SERVICIO	CANTIDAD	%
BANCO DE SANGRE	14	1.30%
CARDIOLOGIA	1	0.09%
CIRUGIA	35	3.25%
CONSULTA EXTERNA	28	2.60%
FISIOTERAPIA	211	19.57%
GINECOLOGIA	9	0.83%
IMAGENOLOGIA	39	3.62%
LABORATORIO	20	1.86%
MEDICINA FISICA Y RE	4	0.37%
MEDICINA INTERNA	37	3.43%
ORTOPEDIA	11	1.02%
PATOLOGIA	10	0.93%
PEDIATRIA	13	1.21%
QUIRURGICAS	46	4.27%
SALUD ORAL	200	18.55%
SALUD VISUAL	387	35.90%
URGENCIAS	13	1.21%
TOTAL	1078	100.00%



## QUEJAS ENCONTRADAS EN LOS BUZONES 2016:

DATOS	TOTAL
Promedio de Enero	17
Promedio de Febrero	16
Promedio de Marzo	18
Promedio de Abril	28
Promedio de Mayo	26
Promedio de Junio	18
Promedio de Julio	9
Promedio de Agosto	13
Promedio de Septiembre	21
Promedio de Octubre	23
Promedio de Noviembre	20
Promedio de Diciembre	18
<b>TOTAL</b>	<b>227</b>

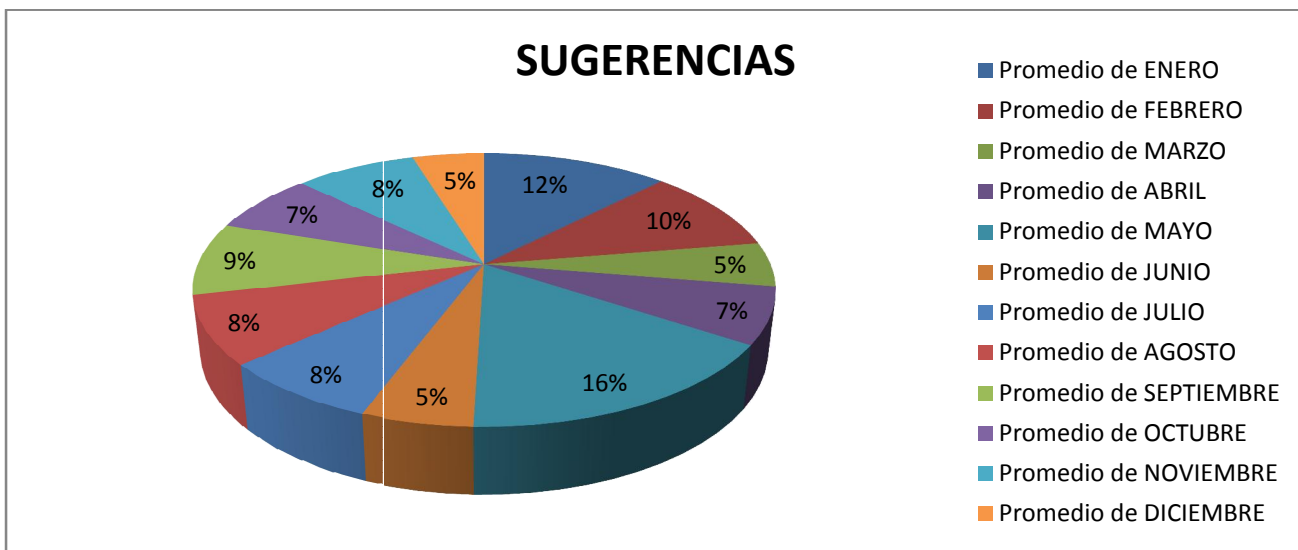


### QUEJAS GENERALES:

- Demorada atención en urgencias, triage, atención no adecuada de especialistas, atención no adecuada de vigilancia.
- No responden citas telefónicas, demora en facturación, atención inadecuada de enfermeras.
- Mal aseo, trato inadecuado de vigilancia, mala comunicación telefónica.
- Vigilancia, incumplimiento de horario del urólogo, atención no adecuada de algunos funcionarios.

**SUGERENCIAS ENCONTRADAS EN LOS BUZONES 2016:**

DATOS	TOTAL
Promedio de enero	26
Promedio de febrero	21
Promedio de marzo	11
Promedio de abril	14
Promedio de mayo	34
Promedio de junio	11
Promedio de julio	16
Promedio de agosto	17
Promedio de septiembre	18
Promedio de octubre	15
Promedio de noviembre	17
Promedio de diciembre	10
<b>TOTAL:</b>	<b>210</b>



**SUGERENCIAS GENERALES:**

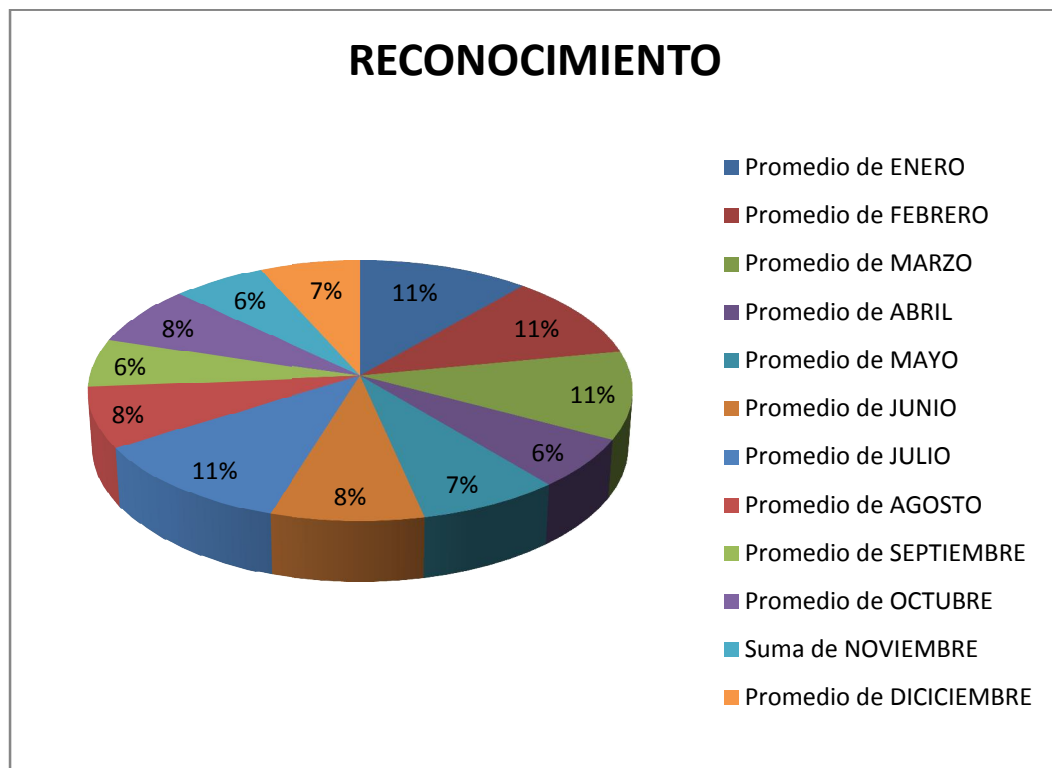
- Mejorar la comodidad del usuario con televisión, Wifi, Colchonetas, sillas, mejorar el aseo.
- Mejorar facturación (muy lento el proceso) , mejorar la alimentación, mejorar el acceso a citas
- Mejorar atención en triage, colaborar más a los usuarios con las indicaciones por parte de los vigilantes.



- Más comodidad para el acompañante, más empleados en urgencias, más amabilidad de los porteros, mejorar triage y alimentación.

**RECONOCIMIENTO BUZON DE SUGERENCIAS 2016**

Datos	Total
promedio de enero	75
promedio de febrero	70
promedio de marzo	72
promedio de abril	41
promedio de mayo	50
promedio de junio	54
promedio de julio	75
promedio de agosto	50
promedio de septiembre	39
promedio de octubre	50
suma de noviembre	41
promedio de diciembre	44
<b>TOTAL</b>	<b>661</b>



**RECONOCIMIENTOS GENERALES:**

- Excelentes profesionales en atención, reconocimientos algunos funcionarios por la atención, calidad humana en los diferentes servicios, buena trato, satisfacción en el servicio, reconocimiento al equipo médico, felicitaciones y agradecimientos a algunos funcionarios.