

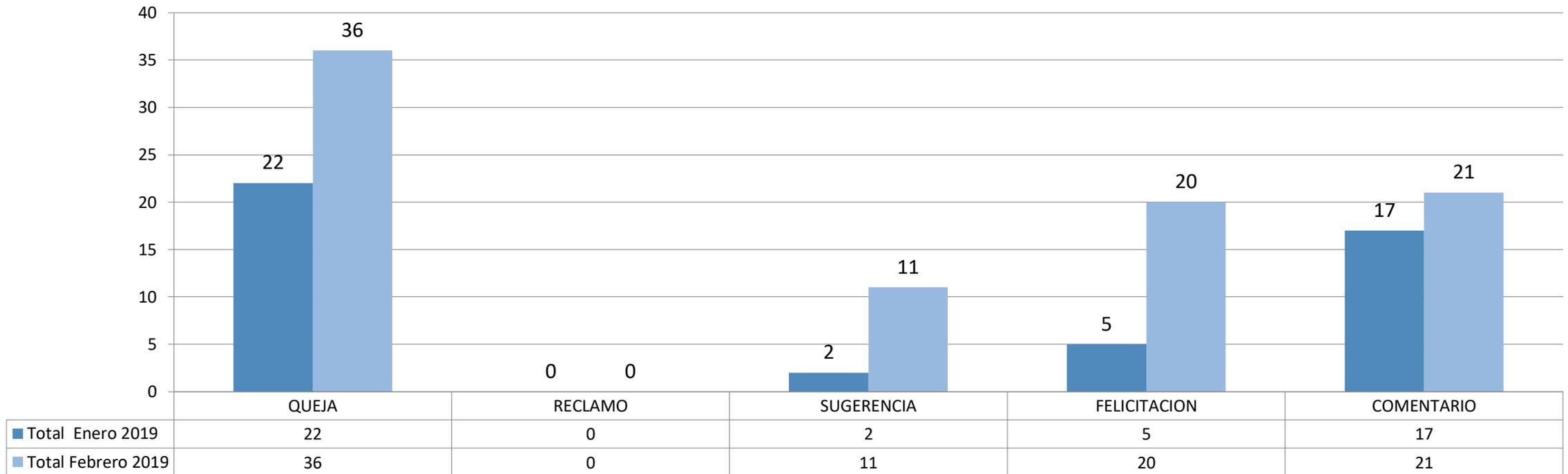


Resultados PQRSF Enero a Abril 2019

Ps. Nataly E Galván Camacho
Profesional Universitario Siau
Macroproceso de Mejoramiento Continuo
Comité de Calidad
Mayo de 2019

Informe de PQRSF Enero y Febrero 2019

Informe de PQRSF Enero y Febrero 2019



Total de manifestaciones en los 2 meses : **134**

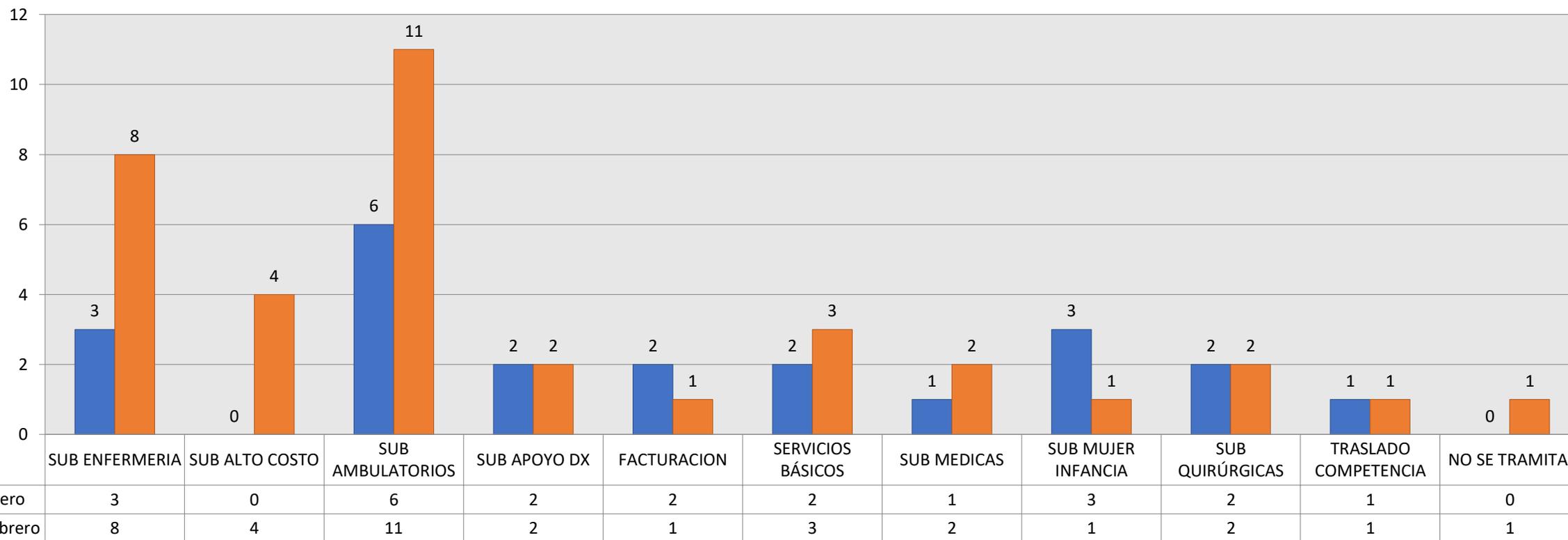
Corte a 29 de Febrero de 2019

Se ha modificado el tiempo de respuesta pasa de 15 días a 5 días hábiles según circular externa Super salud 008 de Octubre de 2018



Informe de PQRSF Enero y Febrero 2019

Quejas recibidas en Enero y Febrero 2019 por Dependencia



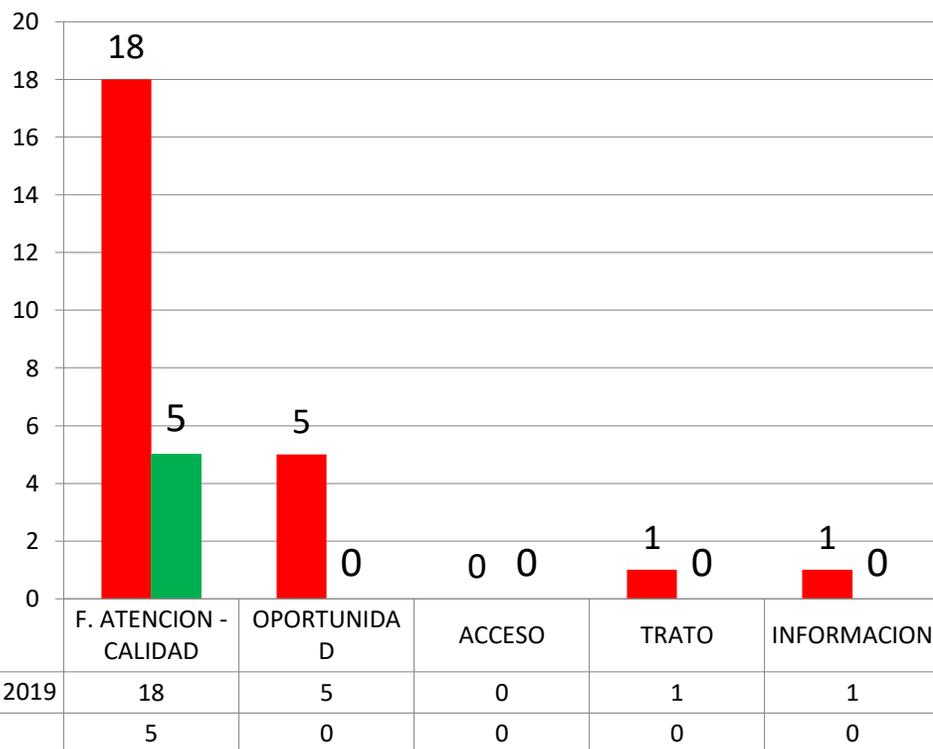
Quejas Enero 22 Quejas Febrero 36

Pendientes: Sub. Quirúrgicas 2 (1 enero 1 febrero)

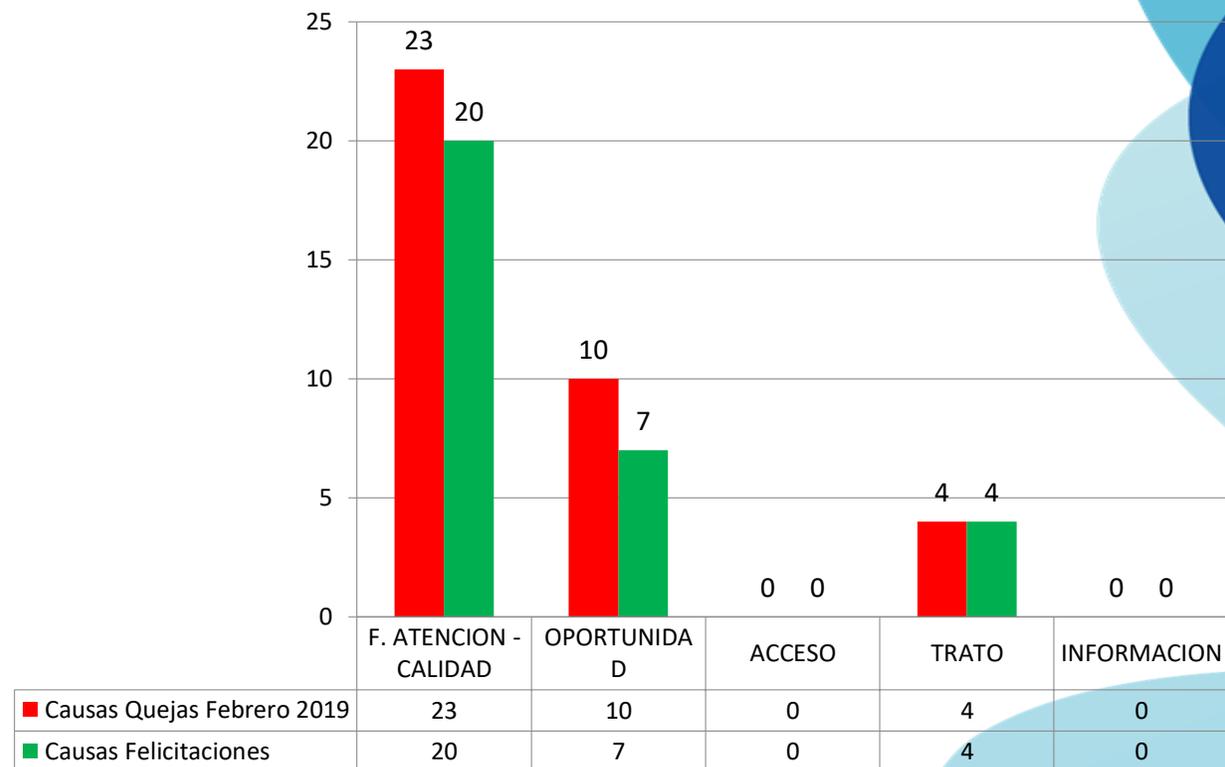


Informe de PQRSF Enero y Febrero 2019

Causas Enero 2019



Causas Febrero 2019



En una queja o felicitación se pueden presentar una o varias causas
 Quejas Enero 22 Felicidades 5 Quejas Febrero 36 Felicidades 20



Respuesta de subgerencias

Diapositivas de Satisfacción - sia x Sistema de Gestión Integral - Aln x Inicio - SaludVida EPS x

https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm#inbox/QgrcJHsHqfsTWWWtFbXrhcCncFDlclMxJcg

Buscar en el correo electrónico

Redactar

Recibidos 120

Destacados

Pospuestos

Enviados

Borradores 70

INBOX/Drafts

INBOX/ESET Antispam

INBOX/Infected Items

INBOX/Sent

INBOX/Trash

Más

Siau

Realizar una llamada

Prueba también nuestras aplicaciones móviles para Android y iOS

Sub Ambulatorios HUS
para mí

07:35 (hace 10 minutos)

Buenos Días:

De manera atenta me permito remitir análisis realizado a las encuestas de satisfacción de los meses de noviembre y diciembre de 2018 y enero y febrero de 2019.

En el mismo se evidencia que se están teniendo en cuenta criterios que no aplican en los Servicios de Rehabilitación y Consulta Externa. Por otra parte se informa que del Macroproceso Gestión Ambulatoria se analizaron las encuestas aplicadas en los Servicios de Rehabilitación y Consulta Externa que son los que pertenecen a esta Subgerencia. Así las cosas, estos dos servicios se encuentran por encima del 90% para el atributo e Seguridad, por tal motivo no aplica la documentación de plan de mejora.

Agradecemos su importante gestión para que en las siguientes encuestas no se tengan en cuenta los criterios que no aplican a los servicios:

Rehabilitación: No hacen presencia en el Servicio: Enfermeras, Médicos, Trabajo Social, Nutricionista, Camilleros, Bacteriología, Psicología.
Consulta Externa: No hacen presencia en el Servicio: Trabajo Social, Nutricionista, Camilleros, Bacteriología, Terapeuta

Cordial saludo

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

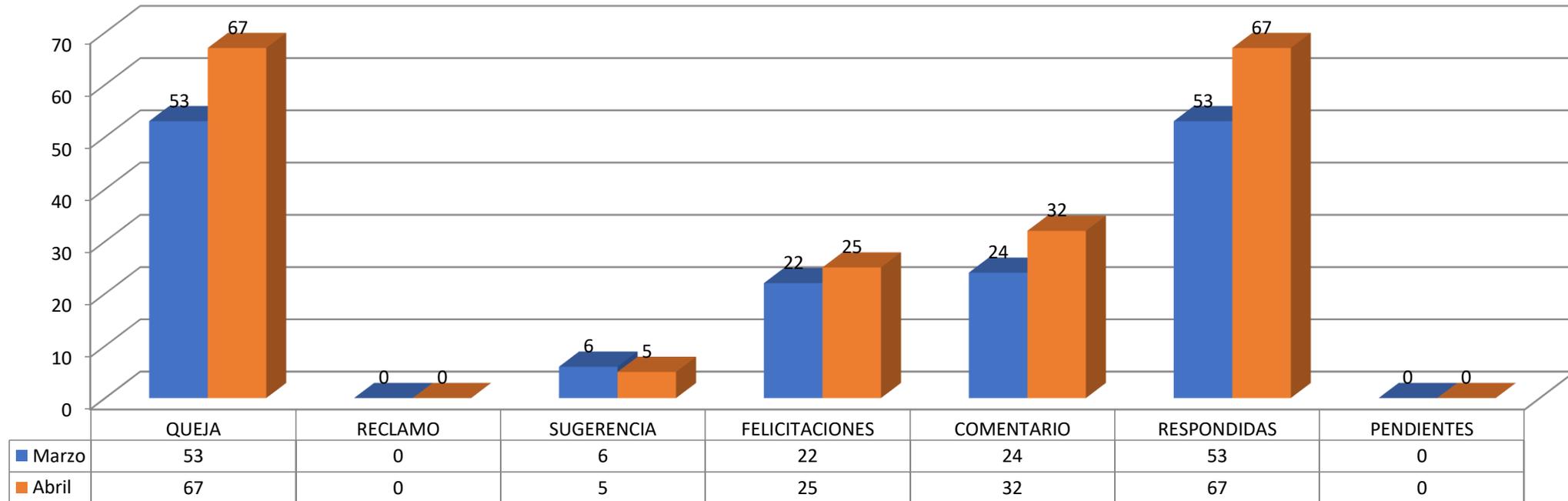
Subgerencia de Servicios Ambulatorios y Apoyo Terapéutico
691 0030 - Extensión 374
Carrera 33 # 28 - 126. Piso 12ª
Bucaramanga, Santander

ES ? 07:46 a.m. 15/05/2019

Presentada el 15 de mayo de 2019 por correo electrónico



Informe de PQRSF Marzo y Abril 2019



Total de manifestaciones en los 2 meses : **234**

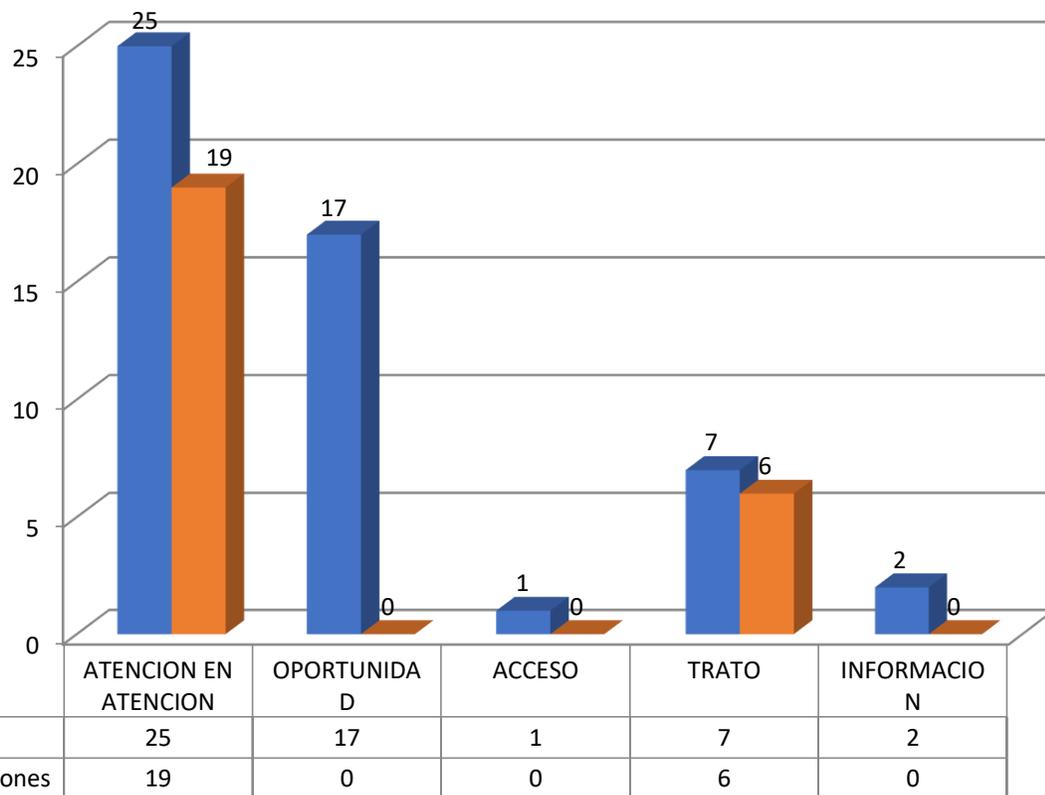
Corte a 30 de Abril de 2019

Se ha modificado el tiempo de respuesta pasa de 15 días a 5 días hábiles según circular externa Super salud 008 de Octubre de 2018

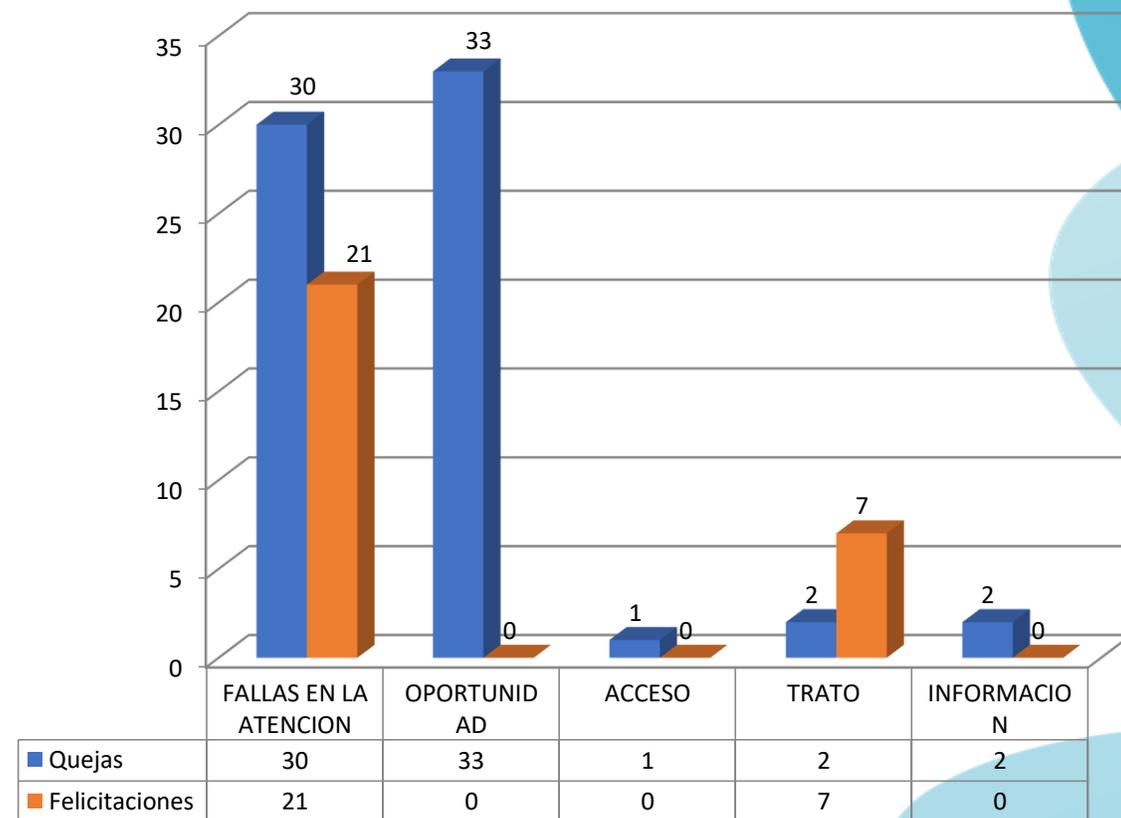


Informe de PQRSF Marzo y Abril 2019

Causas en el mes de Marzo 2019



Causas en el mes de Abril 2019



En una queja o felicitación se pueden presentar una o varias causas

Quejas Marzo 53 Felicidades en Marzo 22

Quejas Abril 67 Felicidades en Abril 25

Conclusión

En el periodo Enero a Abril de 2019 se identifica a la subgerencia de servicios ambulatorios con mayor número de quejas recibidas, relacionadas con la dificultad para acceder a las consultas médicas especializadas de manera oportuna

Los usuarios manifestaron sus agradecimientos el mayor número de veces a las Subgerencia médicas, Subgerencia de alto costo y Subgerencia de mujer e infancia

Destacan las Felicitaciones o agradecimientos por El buen trato y calidad en la atención.

Se realizó ajuste al procedimiento atención y solución a peticiones quejas y reclamos asignándose la versión No 9 de 2019, tomando en consideración los tiempos de respuesta solicitados por la circular externa 008 del año 2018 de la supersalud.

GRACIAS