

1. INFORME DE MANIFESTACIONES

En el presente comunicado compartimos con ustedes las expresiones de los usuarios recibidas durante los meses de **julio y agosto** en el servicio de **Hospitalización** y así mismo las oportunidades de mejora detectadas, con el fin de retroalimentar los procesos. Del mismo modo, solicitamos que sea comunicado al SIAU las medidas tomadas y las acciones correctivas con el fin de que los procesos se integren y se establezca un canal de comunicación efectivo.

Número de manifestaciones recibidas

JULIO					AGOSTO				
F	S	Q	R	TOTAL	F	S	Q	R	TOTAL
4	0	5	0	9	7	0	1	0	8

F= felicitación
S= sugerencia
Q= queja
R= reclamo

Consolidado de manifestaciones

QUEJAS	JUL	AGO
Discriminación	2	0
Respeto por sus creencias	0	0
Ser escuchado	0	0
Trato descortés	2	1
Respuesta a inquietudes	0	0
Privacidad	1	0
TOTAL	5	1

RECLAMOS	JUL	AGO
Cancelación de Cx	0	0
Aseo	0	0
Custodia Pertenencia	0	0
Injustificada	0	0
Priorización	0	0
Custodia HC	0	0
Cercanía familia	0	0
Puntualidad	0	0
Acceso	0	0
Falta de Información	0	0
Oportunidad	0	0
Pertinencia	0	0
Planta física	0	0
Otras	0	0
TOTAL	0	0

Para los meses de julio y agosto, para el servicio de **Hospitalización**, se recibieron 17 PQRSF, de las cuales fueron, 11 felicitaciones y quejas 6 (discriminación= 2, trato= 3, privacidad= 1).

2. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

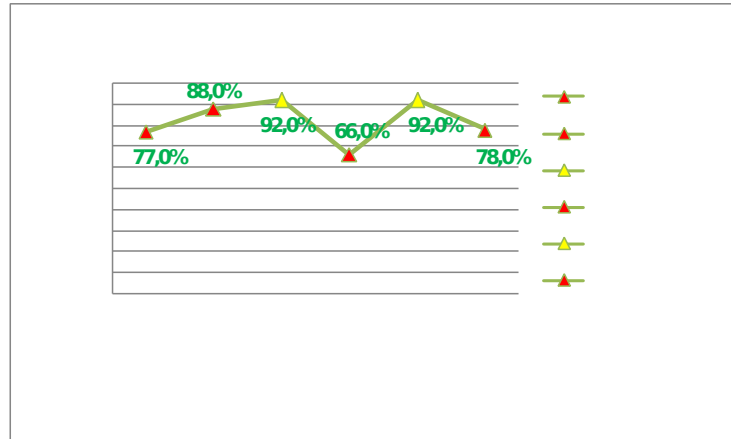
A continuación se presenta el informe de satisfacción correspondiente del mes de **julio de 2020** del servicio de **Hospitalización**; este instrumento tiene como propósito medir la satisfacción del cliente con el servicio ofrecido mediante un conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho. Las variables evaluadas son: oportunidad, trato, privacidad, comunicación, información e infraestructura.

El nivel de satisfacción se establece de la siguiente manera:

Nivel deficiente	<90	Nivel aceptable	90-95	Nivel sobresaliente	>95
------------------	-----	-----------------	-------	---------------------	-----



Para el mes de **julio** se realizaron 25 encuestas telefónicas que arrojaron una satisfacción de **82.2%** y la siguiente información:



▪ **Las variables con calificación aceptable: Privacidad e Información**

Sobre privacidad los usuarios manifiestan que falta discreción y confidencialidad manejada por el personal durante el momento de la atención. Sobre información los usuarios no se sienten satisfechos con las indicaciones sobre la condición clínica, cuidados en casa y sobre signos de alerta.

▪ **Las variables con calificación deficiente: Oportunidad, Trato, Comunicación e Infraestructura**

De la variable oportunidad falta satisfacción con relación al tiempo de atención. Con relación al trato los usuarios no se sienten satisfechos con la manera en que el personal: asistencial, auxiliares de facturación, administrativo, de aseo y de vigilancia se dirigieron tanto al paciente como a su acompañante. Sobre comunicación es importante mencionar que falta reconocimiento de los usuarios sobre sus derechos y deberes, lo cual se ubica como actividad transversal en la prestación de todos los servicios. Sobre infraestructura, falta comodidad, higiene y aseo en las instalaciones.

Atentamente,

NATHALIA HERRERA RÍOS
Auxiliar de Atención al Usuario – Corporación Balboa

Adjunto: Manifestaciones Físicas