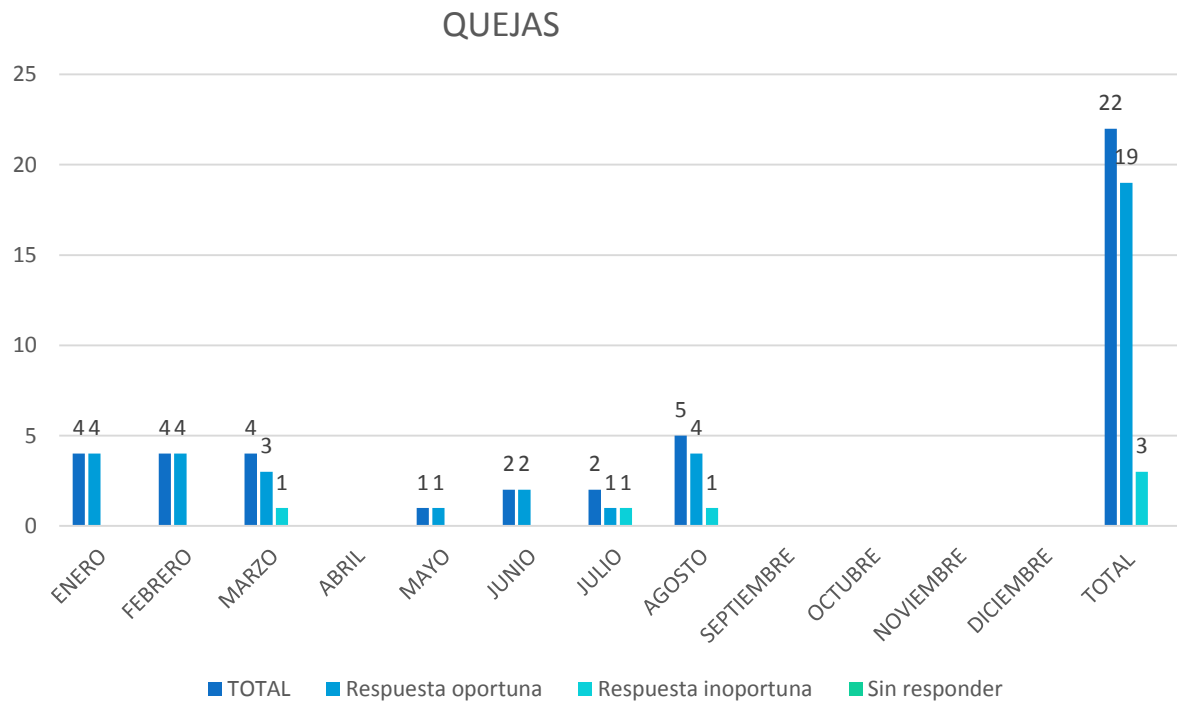
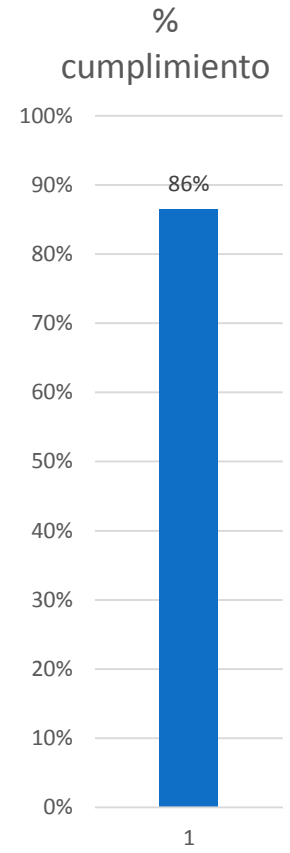
RETROALIMENTACION DEL CLIENTE: INDICADOR DE QUEJAS Y RECLAMOS

En el periodo comprendido de Enero a Agosto de 2020, se presentaron un total de 22 quejas; 15 fueron gestionadas oportunamente y 7 fueron respuesta en tiempo extemporáneo; El cumplimiento en términos de porcentaje de enero a Agosto del 2020, está en 86%, este bajo porcentaje de cumplimiento es debido a la contingencia de la emergencia sanitaria covid-19.

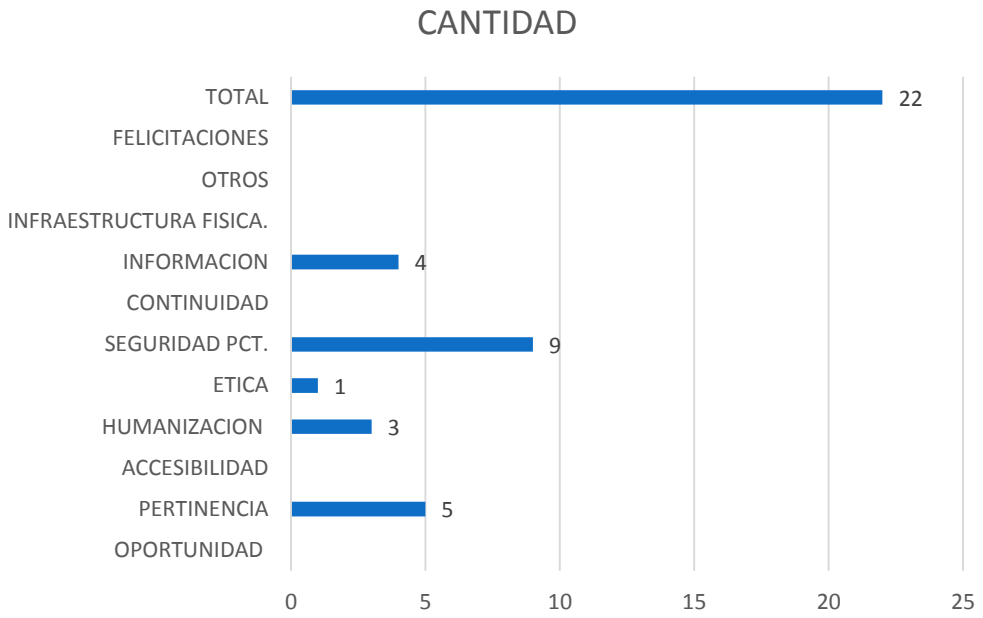
Los meses de mayor impacto para el indicador de quejas resueltas oportunamente fueron el primer trimestre de enero a marzo del 2020 de 4 quejas en cada mes.

Los atributos por los que se presentaron las quejas se muestran a continuación siendo por seguridad del paciente y pertinencia



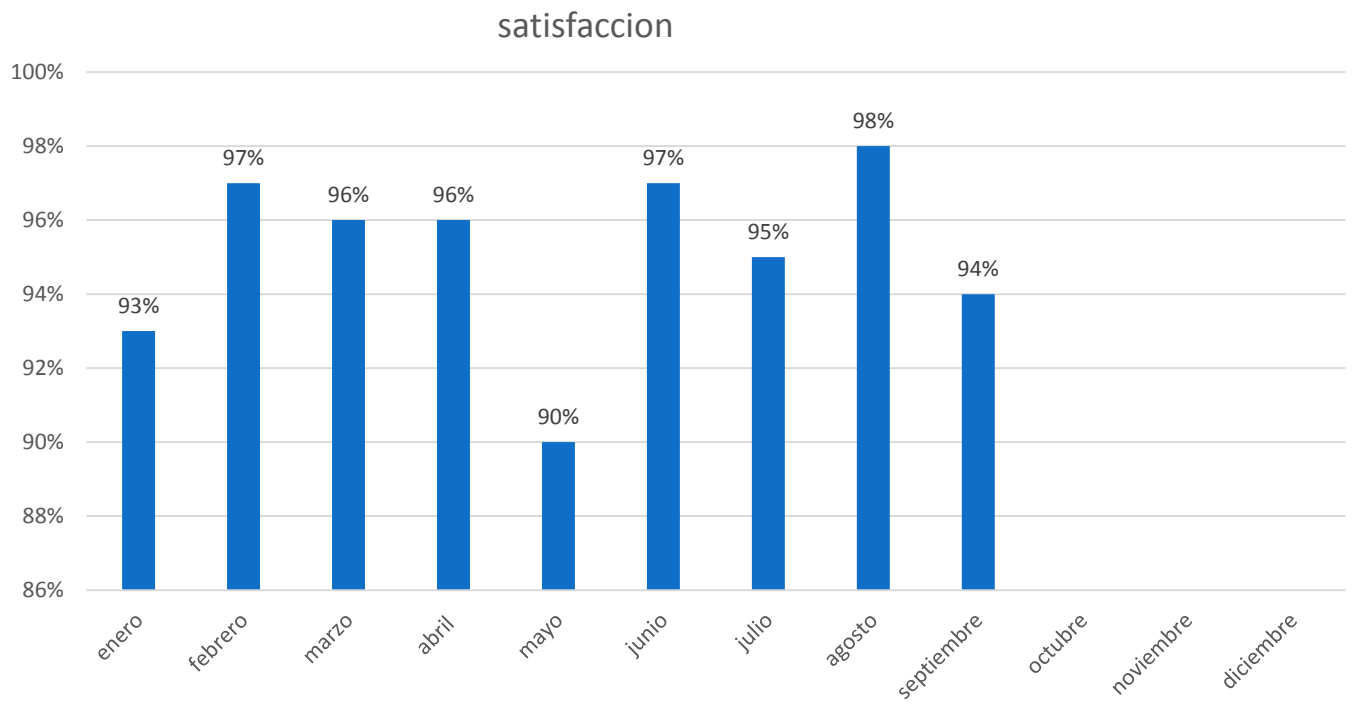


FRECUENCIA DE ATRIBUTOS EVIDENCIADOS EN LAS QUEJAS



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

En el hospital José Rufino vivas para lo corrido del año 2020 se han realizado las encuestas de satisfacción mes a mes, logrando mantener este cumplimiento de enero a agosto entre el 93% 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 atencion recibida por parte del personal de enfermería es
- La atencion brindada por el medico es:
- La atencion 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