HOSPITAL CIVIL DE IPIALES

SISTEMA INTEGRADO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

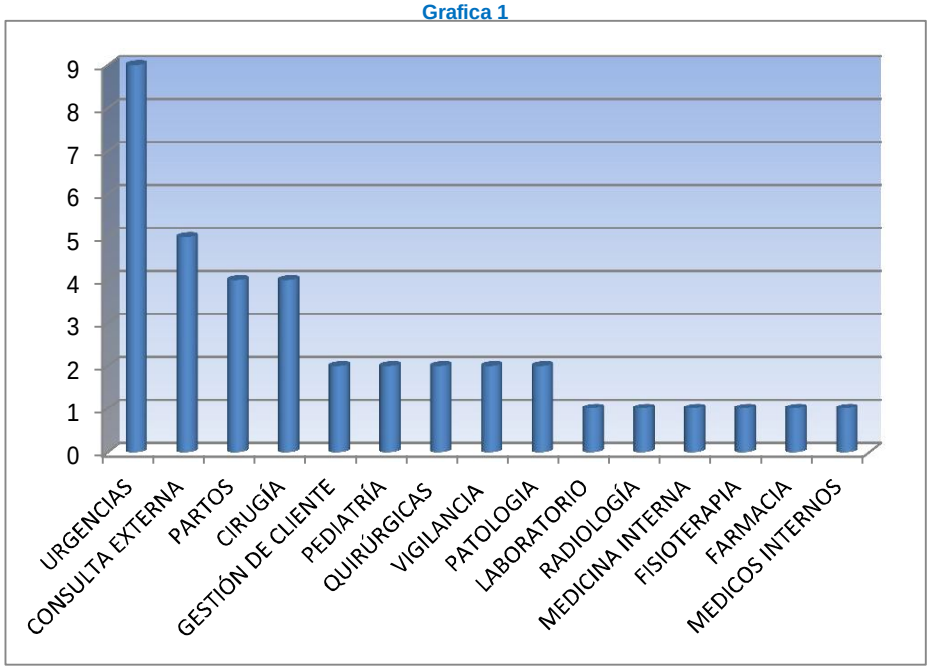
INFORME DE QUEJAS

FRECUENCIA DE QUEJAS POR PROCESO PRIMER SEMESTRE AÑO 2012

Cuadro 1

PROCESO	PRIMER BIMES	SEGUNDO BIMESTRE	TERCER BIMES	TOTAL	%
URGENCIAS	2	4	3	**9**	43
CONSULTA EXTERNA		1	4	**5**	24
PARTOS	2	2		**4**	19
CIRUGÍA	1		3	**4**	19
GESTIÓN DE CLIENTE	2			**2**	10
PEDIATRÍA	1	1		**2**	10
QUIRÚRGICAS			2	**2**	10
VIGILANCIA			2	**2**	10
PATOLOGIA			2	**2**	10
LABORATORIO			1	**1**	5
RADIOLOGÍA		1		**1**	5
MEDICINA INTERNA	1			**1**	5
FISIOTERAPIA		1		**1**	5
FARMACIA	1			**1**	5
MEDICOS INTERNOS		1		**1**	5
TOTAL	**10**	**11**	**17**	**38**	**100**

Grafica 1



HOSPITAL CIVIL DE IPIALES

SISTEMA INTEGRADO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

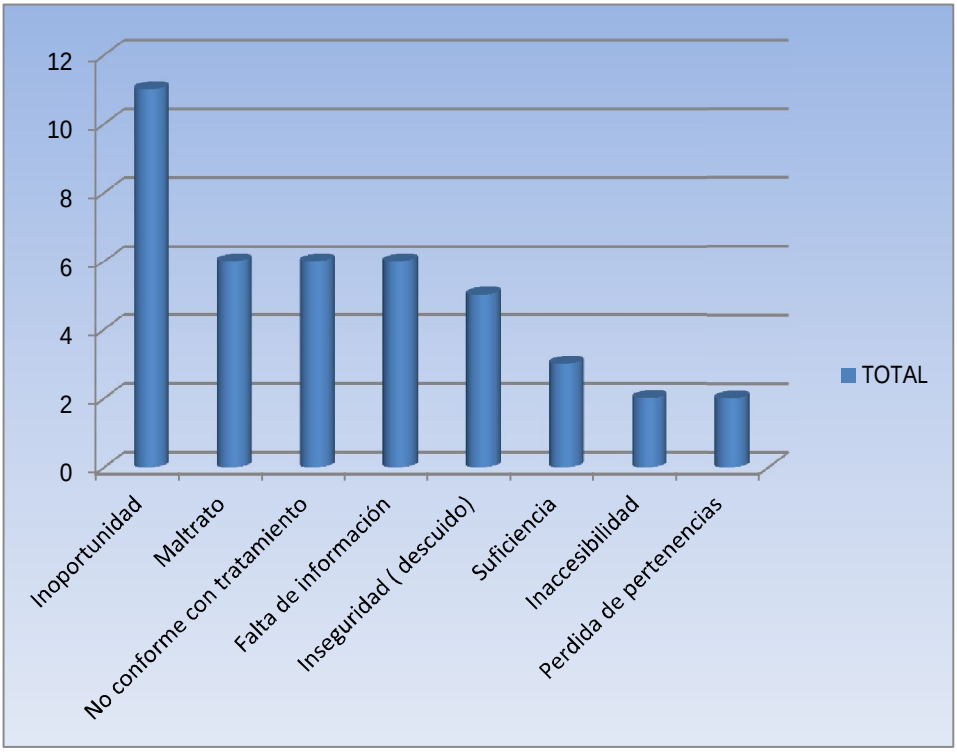
INFORME DE QUEJAS

FRECUENCIA DE QUEJAS POR PROCESO PRIMER SEMESTRE AÑO 2012

Cuadro 2

CLASIFICACIÓN SEGÚN MOTIVO DE QUEJA DURANTE EL AÑO 2012					
MOTIVO	PRIMER BIMES	SEGUNDO BIMESTRE	TERCER BIMES	TOTAL	%
Inoportunidad	2	2	7	11	27
Maltrato	3	3		6	15
No conforme con tratamiento	2	3	1	6	15
Falta de información	2	1	3	6	15
Inseguridad (descuido)	2		3	5	12
Suficiencia			3	3	7
Inaccesibilidad			2	2	5
Perdida de pertenencias		2		2	5
TOTAL	11	11	19	41	100

Grafica 2



ANALISIS:

En el primer semestre del año 2012, los servicios que presentan mayor número de quejas son: Urgencias con 9 casos, seguido por Consulta Externa 5 casos y Sala de Partos con 4 casos. (cuadro y grafica No. 1).

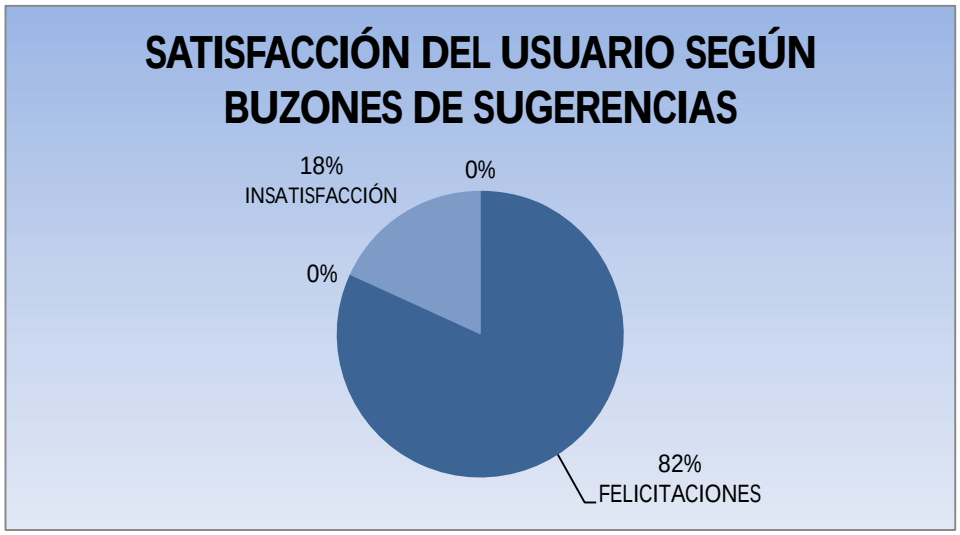
Los motivos de quejas más frecuentes son la inoportunidad en la atención con 11 casos, maltrato, no conforme con el tratamiento y la falta de información en 6 casos cada una (cuadro y grafica No. 2).

Para intervenir en las quejas se tiene en cuenta el análisis de pareto con el fin de intervenir los procesos y los motivos de quejas que tienen mayor frecuencia. Se corrige el 80% del problema.

Cuadro 3

INFORME DE SUGERENCIAS AÑO 2012					
PERIODO	**PRIMER BIMESTRE**	**SEGUNDO BIMESTRE**	**TERCER BIMESTRE**	**TOTAL**	**%**
USUARIOS SATISFECHO	**49**	**296**	**283**	**628**	**82**
USUARIOS NO SATISFECHOS	**27**	**57**	**56**	**140**	**18**
TOTAL	**76**	**353**	**339**	**768**	**100**

Grafica 3



ANALISIS

En los buzones de sugerencias en el primer semestre del año 2012 se han encontrado 768 sugerencias, de las cuales 628 son felicitaciones por los servicios prestados, representando el 82% del total de sugerencias y 140 pacientes manifiestan insatisfacción representando el 18%. Las felicitaciones son dadas a conocer al personal para estimulación a continuar prestando los servicios con calidad y calidez y las insatisfacciones de igual manera se socializan al equipo de salud para su respectiva intervención.

HOSPITAL CIVIL DE IPIALES

SISTEMA INTEGRADO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

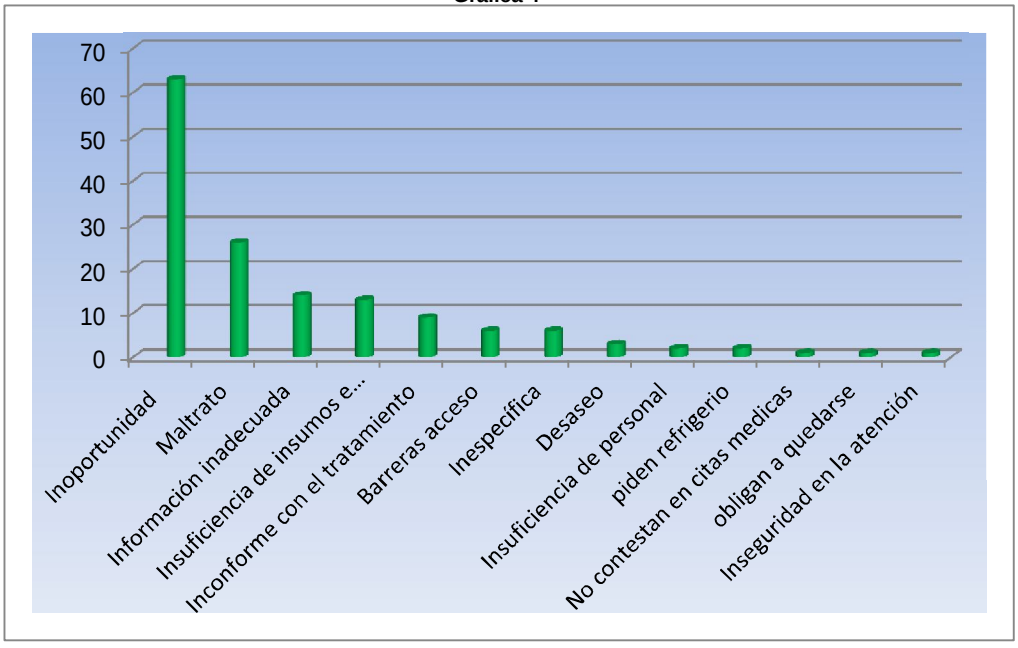
INFORME DE SUGERENCIAS AÑO 2012

INSATISFACCIONES ENCONTRADAS EN LOS BUZONES DURANTE EL AÑO 2012

Cuadro 4

MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN	PRIMER BIMESTRE	SEGUNDO BIMESTRE	TERCER BIMESTRE	TOTAL	%
Inoportunidad	12	24	27	**63**	**43**
Maltrato	9	11	6	**26**	**18**
Información inadecuada	1	10	3	**14**	**10**
Insuficiencia de insumos e infraestructura	4		9	**13**	**9**
Inconforme con el tratamiento		6	3	**9**	**6**
Barreras acceso	1	4	1	**6**	**4**
Inespecífica			6	**6**	**4**
Desaseo		3		**3**	**2**
Insuficiencia de personal		1	1	**2**	**1**
piden refrigerio		2		**2**	**1**
No contestan en citas medicas		1		**1**	**1**
obligan a quedarse		1		**1**	**1**
Inseguridad en la atención			1	**1**	**1**
TOTAL	**15**	**39**	**30**	**84**	**100**

Grafica 4



ANALISIS

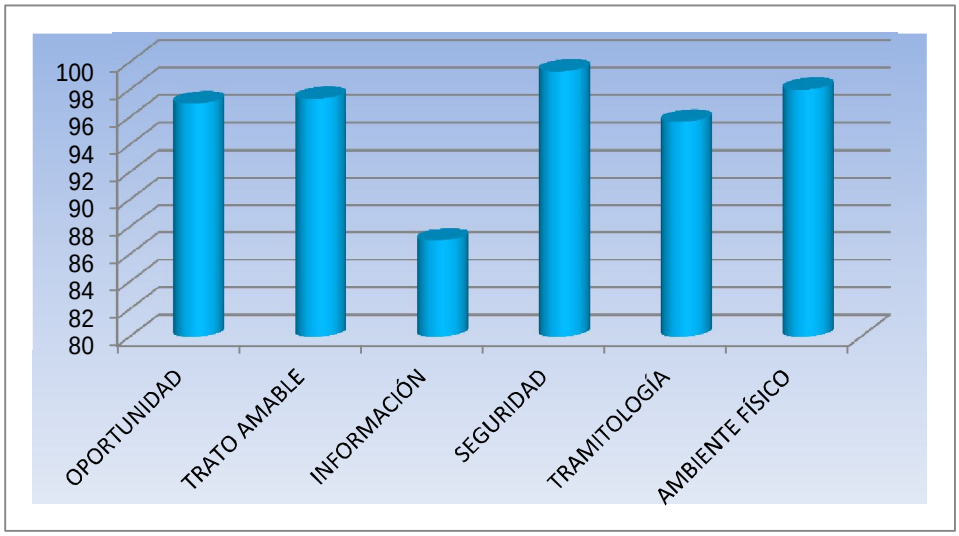
Las causas de insatisfacción con mayor frecuencia presentadas a nivel del hospital en el primer periodo del 2012 fueron: Inoportunidad, Maltrato, Información inadecuada y la insuficiencia de insumos e instalaciones.(Cuadro y grafica No. 4). Aspectos que están relacionados con la gran demanda de pacientes en urgencias con prioridad II y III que requieren una atención inmediata y deben esperar porque hay pacientes con prioridad I de atención urgente.

De igual manera la falta de información se debe a que el usuario no recibió una información clara , por lo tanto requiere fortalecer las acciones de información al egreso. La insatisfacción relacionada con la infraestructura es en el servicio de urgencias por el hacinamiento e incomodidad del área, aspecto que desde hace mucho tiempo ha influido en que se proyecte la necesidad de ampliación y reforzamiento de esta área.

Cuadro 5

RESULTADO DE ENCUESTAS PRIMER SEMESTRE AÑO 2012				
PARÁMETROS	**PRIMER BIMES %**	**SEGUNDO BIME %**	**TERCER BIME %**	**TOTAL %**
OPORTUNIDAD	99	94	98	97
TRATO AMABLE	96	97	99	97
INFORMACIÓN	91	90	80	87
SEGURIDAD	100	99	99	99
TRAMITOLOGÍA	99	92	96	96
AMBIENTE FÍSICO	97	99	98	98
TOTAL	96	**95**	**95**	**95**

Grafica 5



Analisis

En las encuestas de satisfacción al cliente la oportunidad de la atención se encuentra en 97%, aspecto que demuestra que nuestros usuarios han sido atendidos en su gran mayoría en el tiempo que ellos lo requieren. El trato amable ha sido percibido por el 97% de los usuarios entrevistados evidenciando una atención con humanización, la seguridad ha sido percibida en el 99% de los encuestados, encontrándose este parámetro en el lugar más alto de los items evaluados, el ambiente físico es agradable para el 98%, en cuanto la tramitología para la estancia y el egreso el 96% la considera adecuada y la información es el parámetro que esta por debajo de la meta con un cumplimiento del 87%, por lo tanto es necesario, realizar planes de acción encaminados a fortalecer la información al usuario.