

CODIGO	CCC-GA-D-001
VERSION	001
FECHA DE EMISION	FEBRERO 2022
PAGINA	1 DE 2

## **ANALISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Durante la vigencia 2023, 4 pacientes manifestaron quejas relacionadas con la prestación del servicio de salud de los 935 pacientes atendidos en la vigencia.

A continuación, se exponen los motivos de insatisfacción con la gestión respectiva.

### **1. Fecha de radicación de la PQR: abril 18 de 2023**

*La clínica debería vender insumos o productos para no salir a comprar afuera.*

Al realizar el seguimiento a esta petición, se identifica que los insumos a los que hace referencia la paciente son los que el cirujano solicita para el egreso entre ellos están las fajas, pañales, insumos de aseo. Por lo tanto, se explica a la paciente la razón por la cual la clínica, no puede disponer ese tipo de elementos.

### **2. Fecha de radicación de la PQR: abril 19 de 2023**


*La encuesta debería tener carita de excelente donde se califica por áreas de la clínica.*

Se atiende la sugerencia de la paciente, manifestando que en el momento que se realice la actualización del formato se realizará ese ajuste sugerido.

### **3. Fecha de radicación de la PQR: mayo 15 de 2023**

*Mejorar la atención al cliente*

En la queja la paciente no especifica el área con la que sintió mala atención; sin embargo se manifestó que para su proceso de atención el paciente tiene contacto con diferentes áreas que están de cara al paciente, no obstante la institución dedica muchos medios y esfuerzos para sensibilizar al personal que está en contacto con los pacientes de tal manera que se brinde el mejor servicio de acuerdo a las necesidades finalmente, se manifestó que estamos prestos a atender nuevamente la solicitud si desea ampliar la información frente a los aspectos que generaron insatisfacción, para realizar la gestión pertinente.

	<b>OFICIOS EXTERNOS</b>	CODIGO	CCC-GA-D-001
		VERSION	001
		FECHA DE EMISION	FEBRERO 2022
	COPIA CONTROLADA	PAGINA	2 DE 2

**4. Fecha de radicación de la PQR: julio 26 de 2023**

*Me citaron una hora antes del procedimiento y tuve que esperar.*

Frente a esta queja se explica a la paciente que antes de pasar al procedimiento, se requiere cumplir con unos pasos administrativos que son necesarios para el proceso de atención, es por esa razón que se cita a los pacientes, antes para cumplir con lo mencionado.

Finalmente, es importante mencionar que el sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los pacientes, para tener la oportunidad de fortalecer el servicio y seguir en el camino de la mejora continua.