

CODIGO	CCC-GA-D-001
VERSION	001
FECHA DE EMISION	FEBRERO 2022
COPIA CONTROLADA	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.

	OFICIOS EXTERNOS	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.