

**INFORME DE GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO
I TRIMESTRE 2023**

Fecha del Informe: 15 de junio 2023

Hecho por: Tatiana Ovallos Duarte

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo expuesto en la Resolución 008 de 2018, se presenta el Informe de Gestión de Atención al Usuario del primer trimestre 2023, sobre el cual se expone:

- PQR por Sedes
- Principales causas de manifestación de los pacientes Primer Trimestre 2023
- Resultados de las encuestas de satisfacción Primer Trimestre 2023
- Gestión Asociación de Usuarios Primer Trimestre 2023

**2. SE REALIZA INFORME PARA REUNIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN
MATERIA DE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO:****2.1. RELACIÓN DE PQR PRIMER TRIMESTRE 2023****2.1.1. CROM CABECERA**

En la Sede Cabecera se encuentra asignada una población de 54.658 pacientes pertenecientes al Asegurador de SANITAS, principalmente.



Dentro del comportamiento de las manifestaciones de los pacientes, se evidencian un incremento en el mes de marzo, motivado por el daño que se tuvo en la línea telefónica PBX, dificultando la accesibilidad de la Sede. Quedando de esta manera el comportamiento de las PQR de las Sede Crom Cabecera:



Figura 1. Comportamiento PQR Sede Cabecera

2.1.2. CROM CAÑAVERAL

En la Sede Cañaveral se encuentra asignada una población de 21.741 pacientes pertenecientes al Asegurador de SANITAS, principalmente.



Dentro del comportamiento de las manifestaciones de los pacientes, se evidencia una tendencia muy estable en esta sede, lo cual refleja que las condiciones de servicio, calidad y pertinencia son las adecuadas y esperadas por la población atendida.

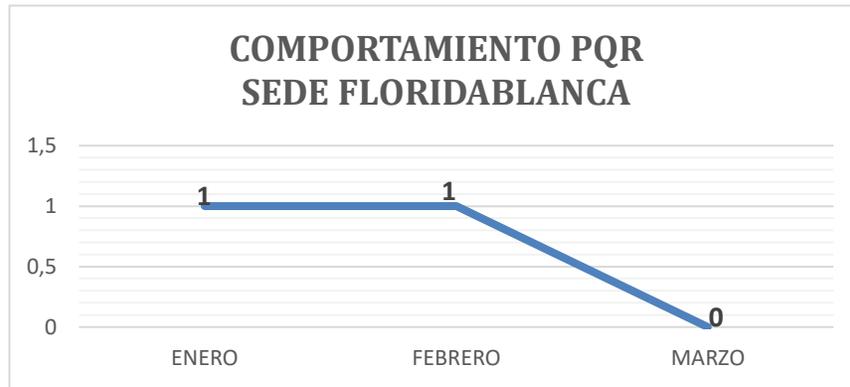


Figura 2. Comportamiento PQR Sede Cañaveral

2.2.3. CROM BARRANCABERMEJA

En la Sede Cañaveral se encuentra asignada una población de 20.836 pacientes pertenecientes al Asegurador de SANITAS, principalmente.



Dentro del comportamiento de las manifestaciones de los pacientes, se evidencia una tendencia muy estable en esta sede, lo cual refleja que las condiciones de servicio, calidad y pertinencia son las adecuadas y esperadas por la población atendida.

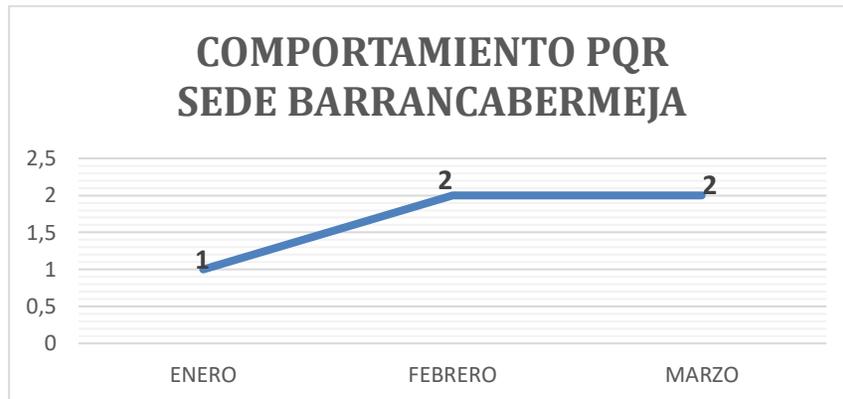
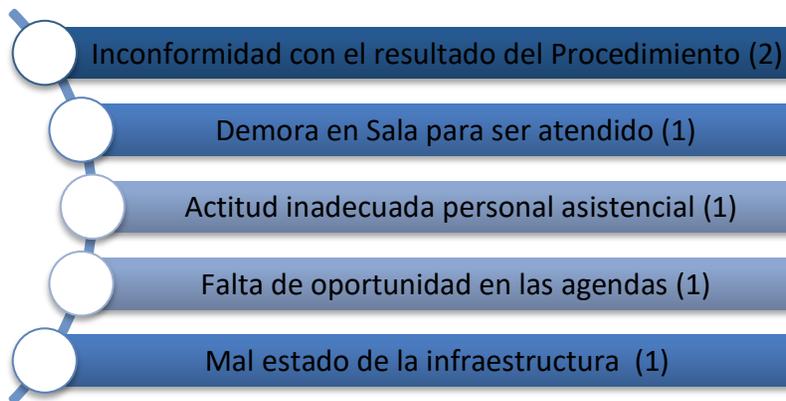


Figura 3. Comportamiento PQR Crom Barrancabermeja

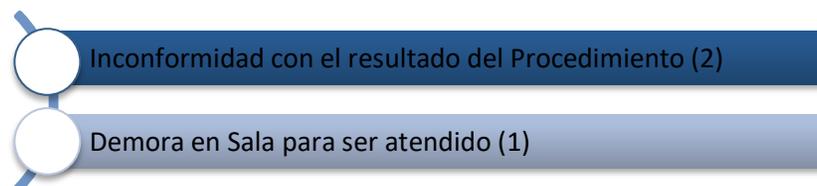
3. PRINCIPALES CAUSAS DE MANIFESTACIÓN DE LOS PACIENTES

Como medida de control y trazabilidad el Centro Radiológico Oral y maxilofacial a través del formato F-PA-CL-09 Gestión de PQRS clasifica cada una de las manifestaciones y controla la gestión y oportunidad de cada una de ellas. A través del mismo se determina igualmente cual es el TOP 5 de Quejas y Reclamos que manifiestan los pacientes en cada una de las Sedes, tal como se presenta a continuación:

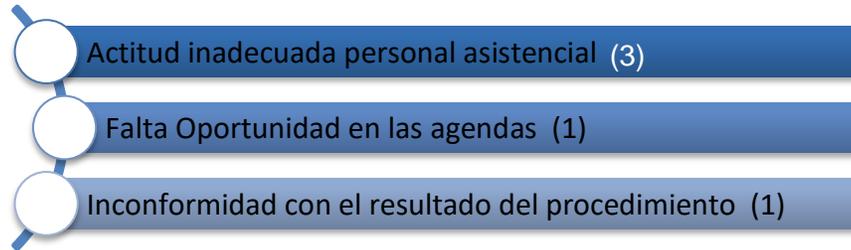
3.1. Crom Cabecera



3.1. Crom Cañaveral



3.2. Crom Barrancabermeja



En cuanto a la inconformidad por el resultado de los procedimientos, se concluye aquellas situaciones en las cuales el paciente presenta hinchazón, enrojecimiento, molestia o dolor varios días después del procedimiento, lo que genera un malestar frente a lo realizado por el Profesional que lo(a) atendió. Frente a estos casos, se hace énfasis a los Profesionales de la Salud la importancia que tiene la educación al paciente y las recomendaciones de cuidado para mitigar posibles complicaciones o consecuencias posterior a los procedimientos. Igualmente se resalta la importancia de transcribir en la HC toda esta información dada al paciente.

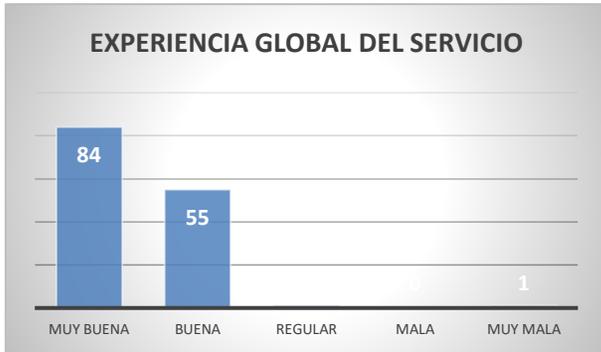
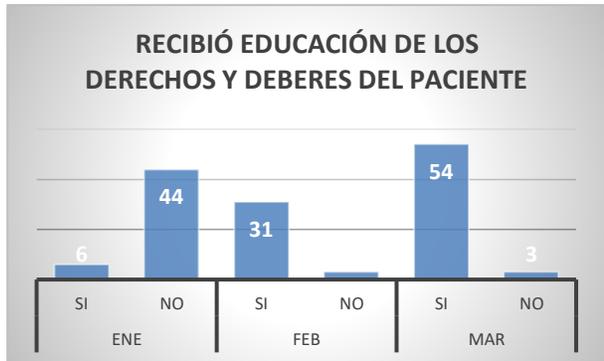
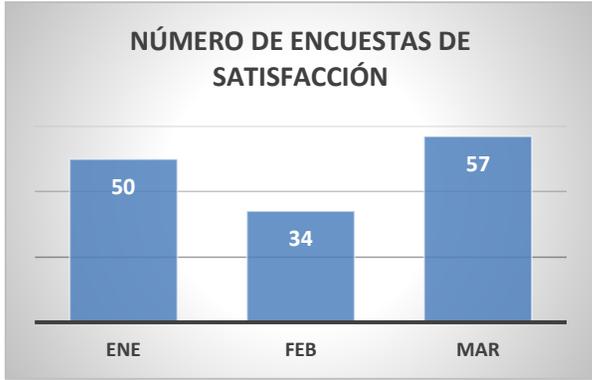
Frente a las causas relacionadas con la mala actitud de los colaboradores, se realiza capacitación de Humanización del Servicio con cobertura del 100%, Calidad en el Servicio con cobertura del 91%, y se inician campañas internas denominadas ¡HUMANIZAR EL SERVICIO, COMPROMISO DE TODOS!

4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

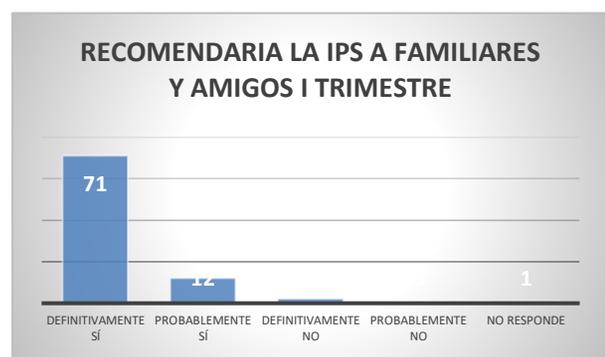
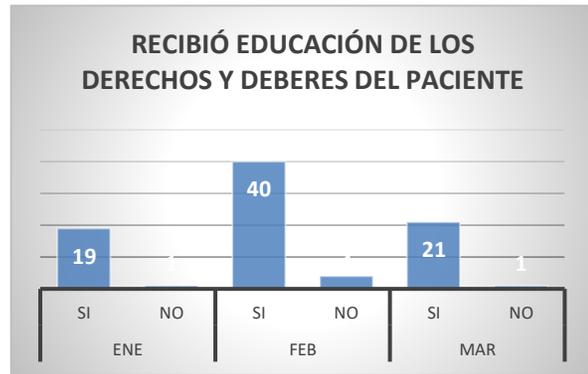
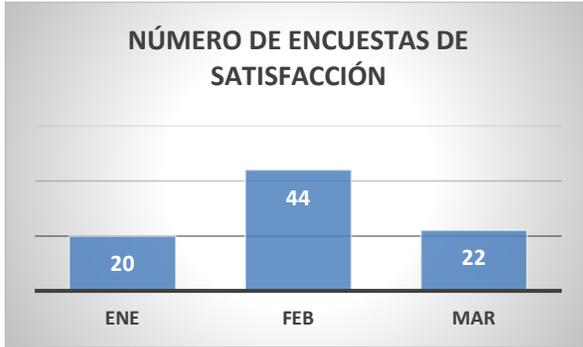
En cada una de las sedes se ubica en la recepción un Código QR, el cual la Auxiliar Administrativa solicita al paciente antes de salir de la IPS ingresar al link para diligenciar la encuesta de satisfacción, y de la misma manera se cuenta con los mismos formatos en físico, en caso que el paciente no cuente con un plan de datos en el celular. Estas respuestas son almacenadas en la Pataforma de Google Forms y se tabula de manera mensual para conocer la percepción de servicio de los pacientes.

A continuación, se presenta el resultado del Primer Trimestre de las encuestas de satisfacción de cada una de las sedes.

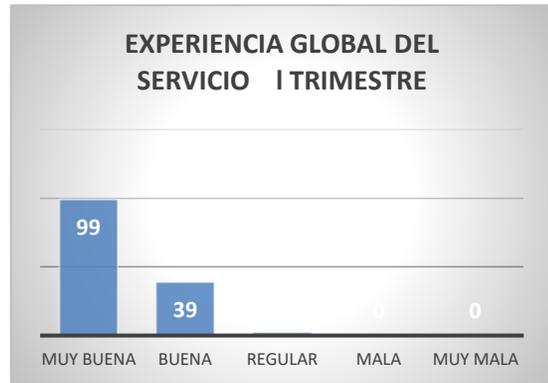
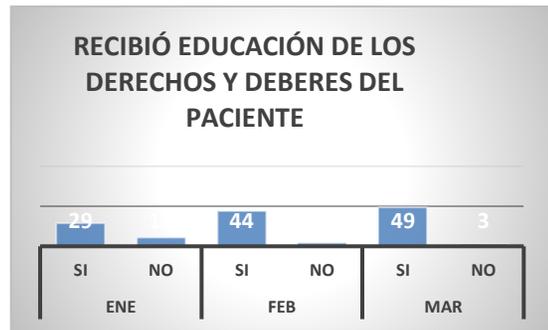
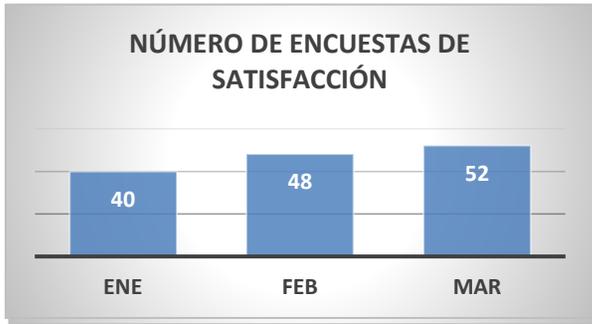
4.1. CROM CABECERA



4.2. CROM CAÑAVERAL



4.3. CROM BARRANCABERMEJA



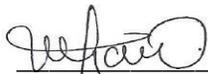
5. GESTIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS PRIMER TRIMESTRE 2023

En cumplimiento a la Normatividad vigente, en el mes de marzo se realiza la convocatoria para la conformación de la Asociación de Usuarios periodo 2023-2025 a través de la publicación en la cartelera de los Usuarios ubicada en la recepción de cada una de las sedes. El día 03 de marzo se realiza oficialmente a través del Acta 001-2023 la Conformación de la Asociación de Usuarios con un total de dos pacientes por Barrancabermeja y dos pacientes por Bucaramanga/Floridablanca. Se realiza lectura de los Estatutos, asignación de Presidente y Secretaria y por ultimo se firman las actas como constancia del acto.

Se realiza una primera reunión en el mes de Abril, a través de la cual se socializan las PQR de las Sedes, así como el resultado de las encuestas de satisfacción. Igualmente se pactan las fechas de reuniones las cuales serán de manera presencial, sin embargo ante la posible falta de quorum por dificultades en el traslado, se realizara la reunión de manera virtual, en pro de cumplir con las frecuencias pactadas. Se programan los temas a capacitar a los miembros de la Asociación.

Igualmente para el funcionamiento de la misma, por parte de tesorería se asigna un rubro presupuestal para cubrir las actividades que se deriven del Plan de Acción de Participación Social en Salud, y se realiza un plan de comunicaciones para realizar la educación al usuario y datos de interés de nuestros pacientes a través de las redes sociales y pagina web.

Como constancia de lo anterior firma,

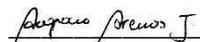


Tatiana Ovallos Duarte
Calidad.
Centro Radiológico Oral y Maxilofacial

Recibe,



Dr. José Ramon Evan
Gerente
Centro Radiológico Oral y Maxilofacial



Amparo Arenas Joya
Asistente Administrativa
Centro Radiológico Oral y Maxilofacial