

Informe a Diciembre 2021

Experiencia del paciente



17/11/15



Comportamiento de Quejas- Felicitaciones y Sugerencias 2021

QUEJAS 648 **FELICITACIONES** 624 **SUGERENCIAS** 29



Se crearon estrategias para lograr disminuir las quejas por acceso y programación de cirugía variables que se vieron afectadas por los cierres de pandemia

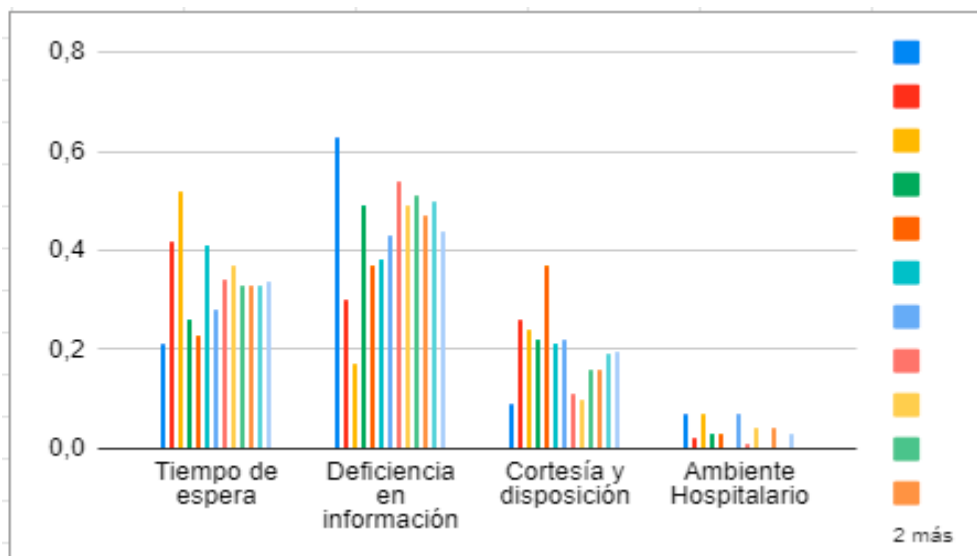
Comparativo anual de quejas 2020 - 2021

	QUEJAS		FELICITACIONES		SUGERENCIAS	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
ENERO	63	56	177	44	16	2
FEBRERO	74	53	98	44	9	2
MARZO	57	59	165	48	13	3
ABRIL	13	31	95	32	7	0
MAYO	34	27	208	53	16	1
JUNIO	42	39	125	62	10	6
JULIO	26	58	156	49	8	3
AGOSTO	33	64	69	61	5	1
SEPTIEMBRE	48	76	94	53	5	6
OCTUBRE	59	73	87	72	6	4
NOVIEMBRE		81	61	71		0
DICIEMBRE	33	32	32	35	2	1
TOTAL	482	649	1367	624	97	29

17/11/15

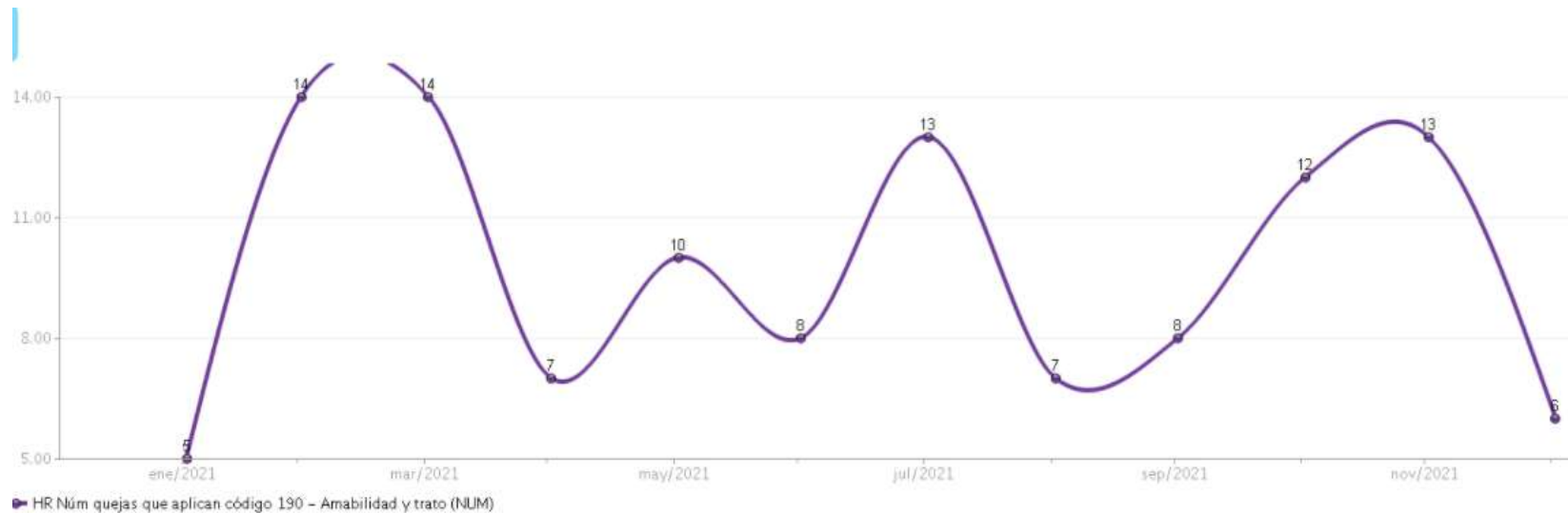
Comparativo ranking Quejas 2021

Variable	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL 2021
Tiempo de espera	21%	42%	52%	26%	23%	41%	28%	34%	37%	33,10%	33,10%	33,10%	33,61%
Deficiencia en información	63%	30%	17%	49%	37%	38%	43%	54%	49%	51%	47%	50%	44,00%
Cortesía y disposición	9%	26%	24%	22%	37%	21%	22%	11%	10%	16%	16%	19%	19,42%
Ambiente Hospitalario	7%	2%	7%	3%	3%	0%	7%	1%	4%	0%	4%	0%	3,17%



Preocupa el comportamiento de las variables tiempos de espera y deficiencia en la información a pesar de que se realizaron estrategias para que se disminuyan las manifestaciones permanecen con el mismo comportamiento

Comportamiento de variable Cortesía y Disposición 2021



En los diferentes talleres se ha divulgado al personal la importancia del buen trato a las personas, esto ha generado impacto y se percibe disminución de quejas relacionadas a cortesía y disposición. Para el año 2021 se entregaron 43 comparendos.

RETOS

- Mejorar el suministro de la información y educación al paciente acerca de mecanismos de expresión, plan de emergencias y separación de residuos.
- Cumplir con la valoración y gestión del dolor.
- Entregar la guía del paciente y la familia y aprovechar cada momento de contacto con el paciente para suministrar información y educación de acuerdo a las responsabilidades definidas en el documento FC-0849.

GRACIAS...

17/11/15

