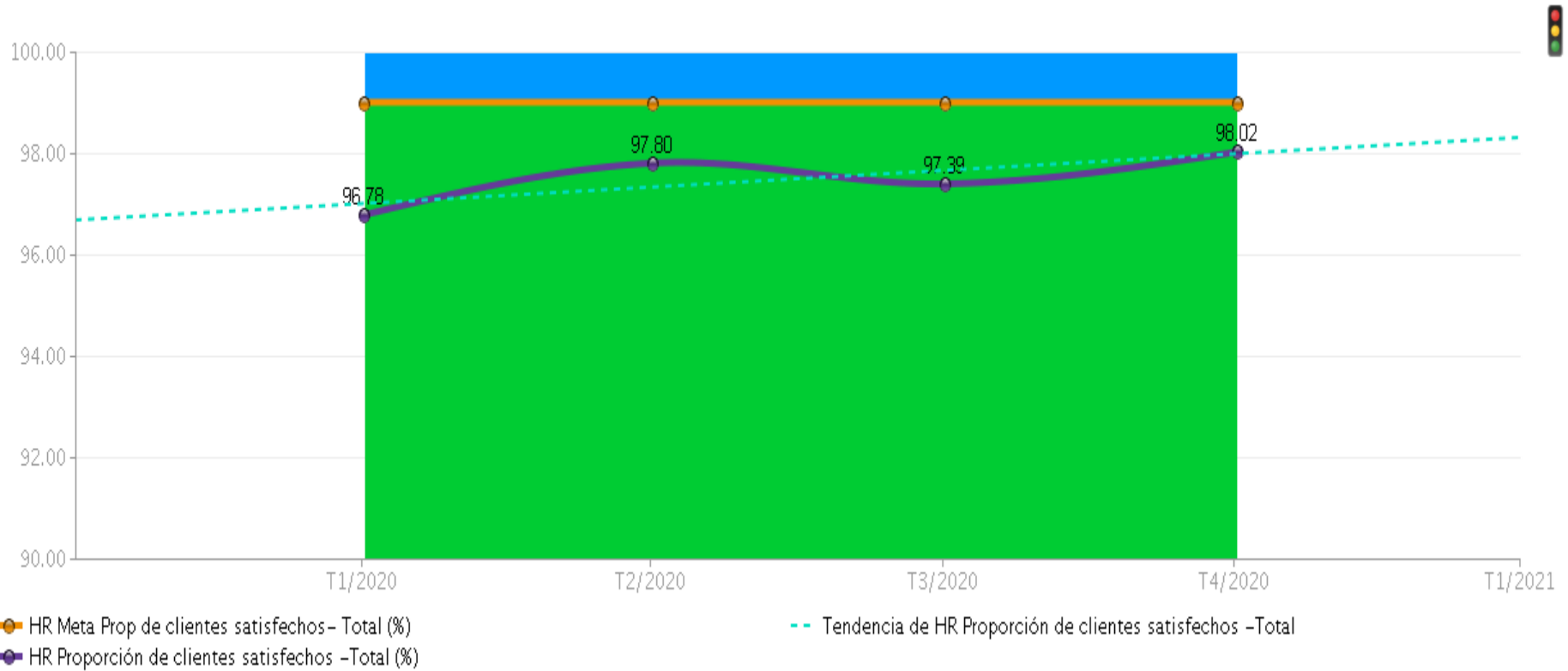


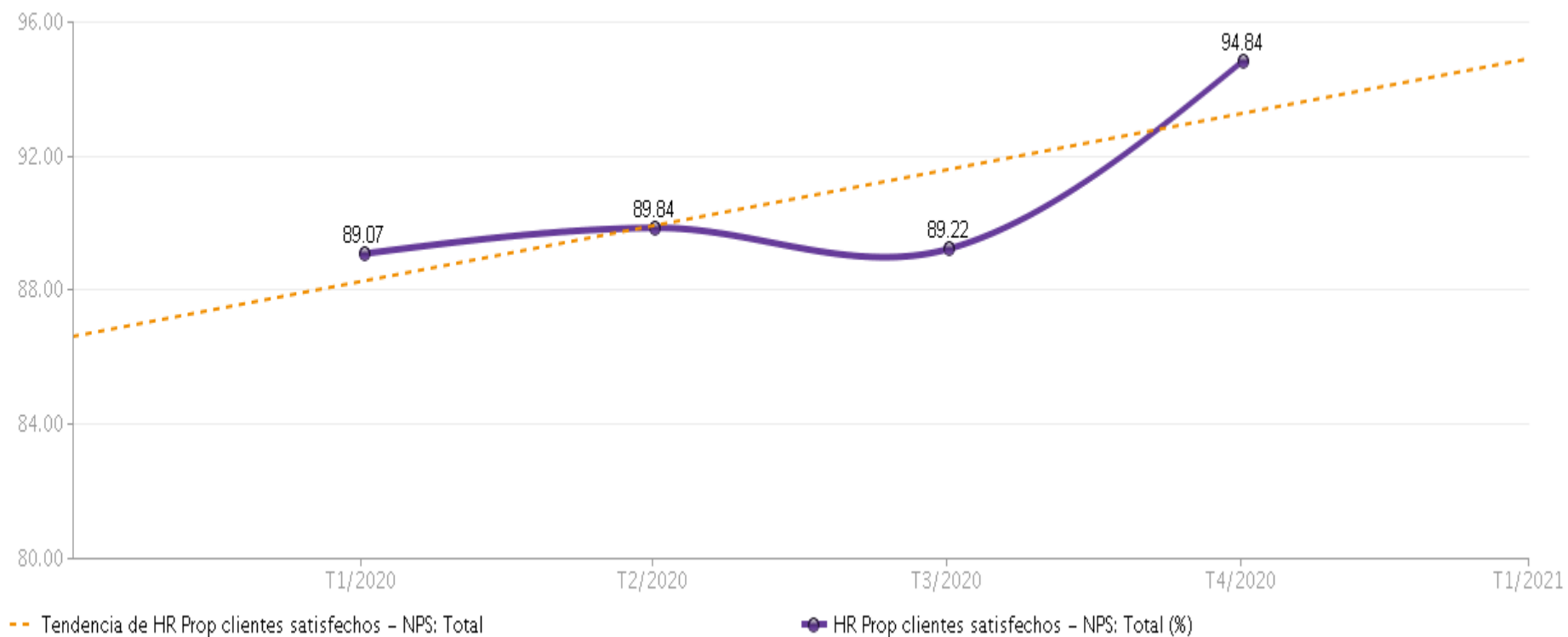
# Experiencia del paciente Satisfacción Informe a Diciembre 2020

# Índice de satisfacción institucional ultimo trimestre del año 2020



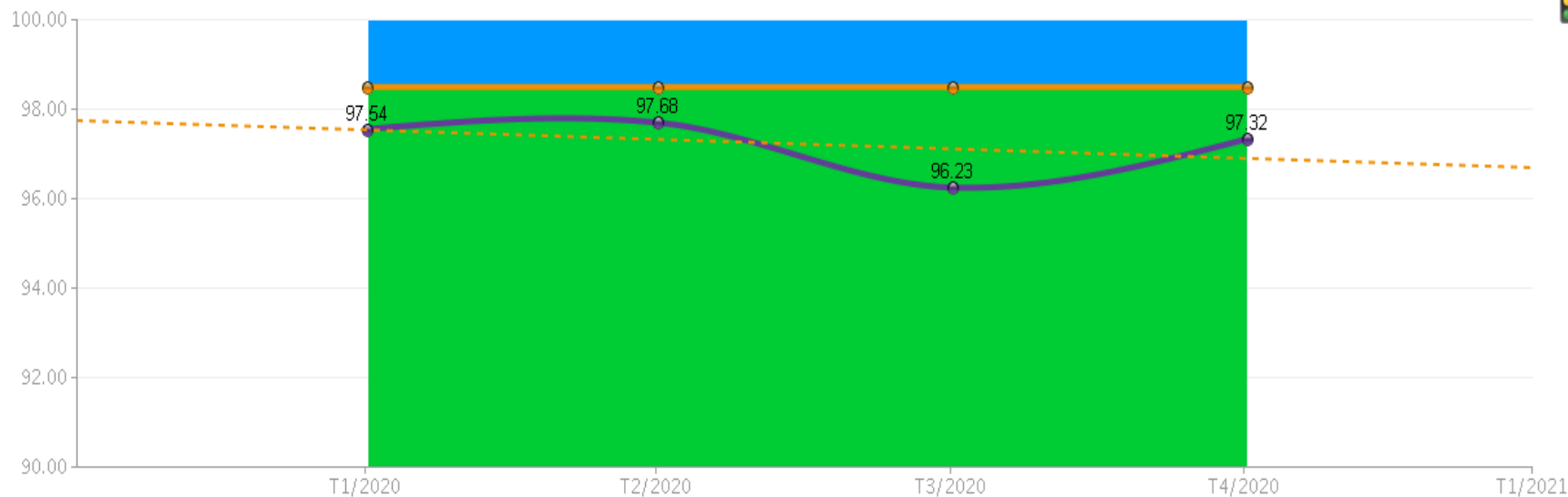
17/11/15

## NPS Net promoter score Institucional a diciembre de 2020



17/11/15

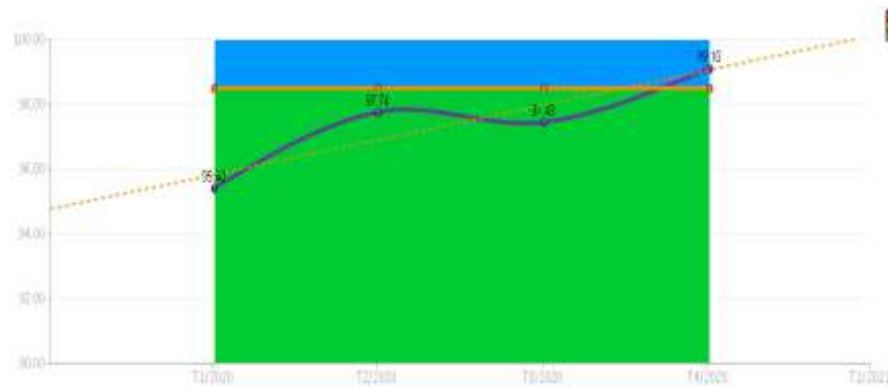
# Hospitalización



● Meta Constante (%)  
● HR Proporción de clientes satisfechos - Total Hospitalización (%)

- - Tendencia de HR Proporción de clientes satisfechos - Total Hospitalización

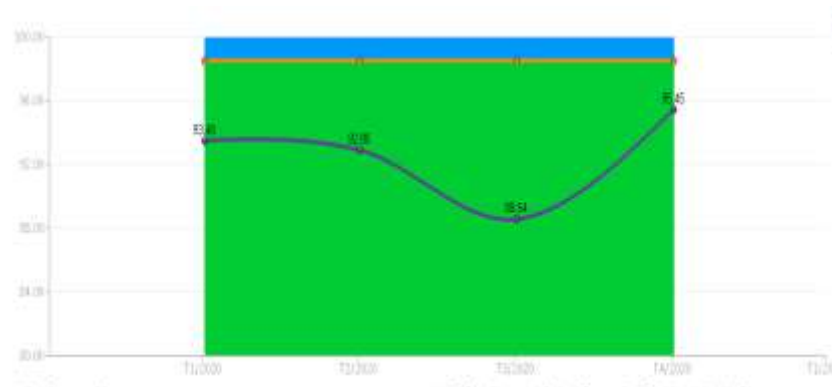
# Enfermería



● Meta Constante (%)  
● HR Prop. clientes satisfechos - Enfermería - Total Hospitalización (%)

- - Tendencia de HR Prop. clientes satisfechos - Enfermería - Total Hospitalización

# Proceso de alta



● Meta Constante (%)

● HR Prop. clientes satisfechos - Proceso Alta - Total Hospitalización (%)

Este indicador es de medición mensual, a diferencia del institucional que se mide cada trimestre. el resultado general de la satisfacción de los pacientes de MP fue de 97.26% con tendencia al mejoramiento, el NPS tiene un resultado de 95.89% es un buen resultado, que presenta mejoría sostenida al mejoramiento. En Hospitalización para un total de 102 egresos hospitalarios de MP se encuestaron 29 pacientes, no se logra cumplir con la muestra establecida, para este servicio la satisfacción y el NPS presentan mejoría, Enfermería mejora. El proceso de alta venía en mejora y presenta disminución para el mes de diciembre.

El mes anterior se solicitó intervención para la variable de personal médico, para el tema de cortesía disminuye 2 puntos, pasa igual para los ítems de escucha y explicación del tratamiento. Se envía un correo al director de gestión clínica y al coordinador de hospitalización para que se inicien acciones de mejora, para el mes de diciembre presenta una satisfacción del 100% en todos sus ítems.

Para el mes de diciembre disminuye nuevamente la variable de personal de la unidad de atención al usuario, durante el año solo ha tenido 4 mediciones por encima de la meta, los ítems que más afecta la variable son la eficiencia en la realización de trámites y la oportunidad en la realización de los mismos. Se evaluará medición del mes de enero para inicio de plan de acción.

En la variable de atención nutricional se sostiene el resultado general, por debajo de la meta, posterior a la caída del mes de noviembre, para diciembre presenta mejoría, se había solicitado un análisis a fondo de esta situación a gestión de servicios el cual se presenta en la siguiente diapositiva.

Disminuye nuevamente los mecanismos de expresión, los ítems más afectados son el respeto por los derechos y el proceso de PQRS, sigue llamando la atención y se relaciona, con algunas situaciones de inconformidad de los pacientes, que pueden terminar en una queja instaurada. En los meses en los cuales se puede realizar la ronda de medicina privada se evidencia mejoría en la satisfacción de esta variable.

## Análisis resultados del servicio de alimentación

Se han realizado ajustes al proceso para los pacientes de MP, sugeridas por varias áreas, tales como; extensión de horario de atención, selección de un equipo de personas con mayores características de atención a los usuarios, otros canales de solicitudes telefónicas y por Wathsapp, medios de pago como aplicaciones, recepción de dinero en efectivo y datáfono inalámbrico, atención personalizada, dotación diferencial del personal, vajilla diferencial, componentes del menú con mayor variedad.

Sin embargo, al profundizar en el análisis de las encuestas realizadas a pacientes 3P en hospitalización en el transcurso del año 2020 encuentro la temperatura de los alimentos como una oportunidad de mejora y aunque es un tema que hemos venido trabajando y este depende de varios factores continuaremos diseñando estrategias para lograr una mejora que impacte en este aspecto.

