

INFORME DE PQRS Y ENCUESTAS

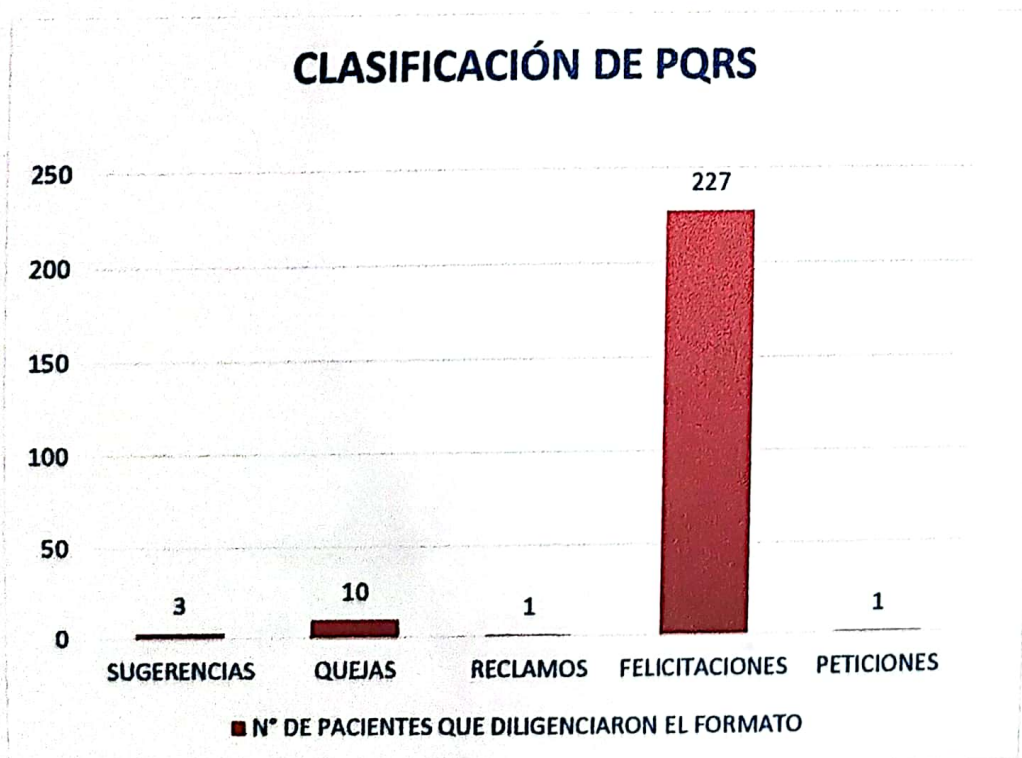
En el marco de la política de participación social en salud, se busca darle "voz" a nuestros pacientes al tener la posibilidad de calificar los servicios prestados por parte de la Clínica Picasso, por medio de herramientas como: el buzón de sugerencias y de la encuesta de satisfacción al paciente.

Se lleva a cabo la recolección de datos desde el mes de Enero a Diciembre del año 2023. Con base a los formatos que se diligenciaron, se clasifica la información y posteriormente es tabulada, de esta manera se pueden establecer las siguientes estadísticas:


BUZÓN DE SUGERENCIAS:

Nuestros pacientes acuden al buzón de sugerencias como un medio de comunicación, con el cual buscamos conocer sus opiniones y con esta retroalimentación hacer mejoras en la calidad del servicio que prestamos.

Durante el primer semestre del año, se realizó la apertura del buzón de PQRS, 61 veces y se diligenciaron 242 formatos.



INSPIRAMOS BELLEZA CON LA SEGURIDAD QUE MERECE

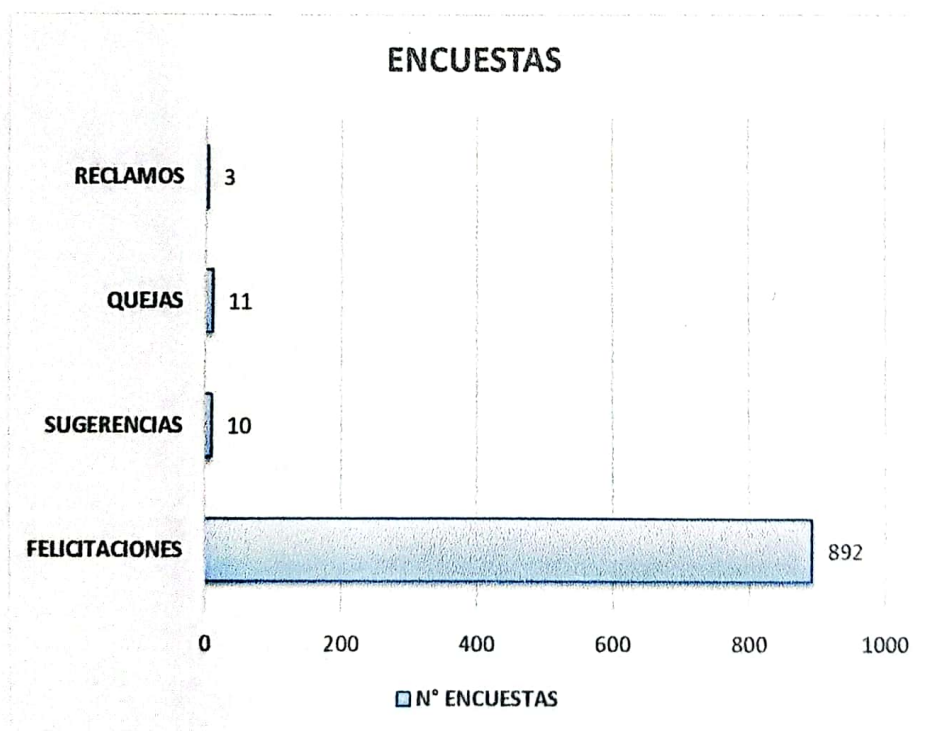
	ACTA COMITES INSTITUCIONALES	CODIGO: AC-PP-TS-01
		VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: ENERO 2021
		PAG: 2 DE 3

Se puede observar de acuerdo a la gráfica anterior, que el mayor número de formatos diligenciados hacen referencia a felicitaciones con un 94%.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:

Se practica la encuesta de satisfacción a cada paciente que se realiza un procedimiento quirúrgico y así conocer su grado de conformidad, respecto al servicio recibido en todas las áreas de la clínica.

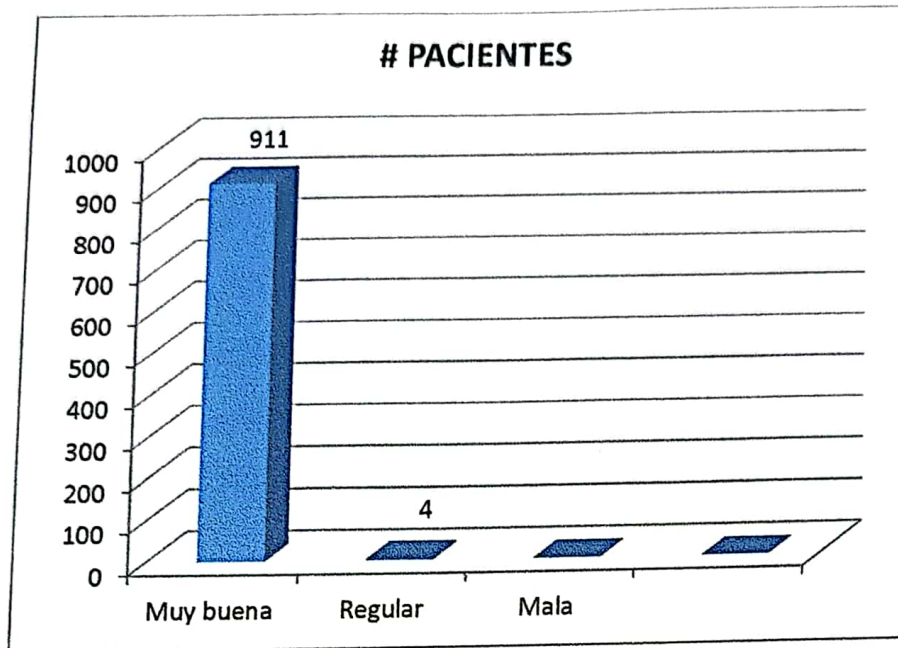
Entre Enero y Diciembre se llevaron a cabo 916 cirugías y 916 encuestas, de las cuales, el 97% son felicitaciones, 1% quejas, 1% sugerencias y solo el 0,32% reclamos. Se describe en la siguiente gráfica, la clasificación de las encuestas obtenidas.



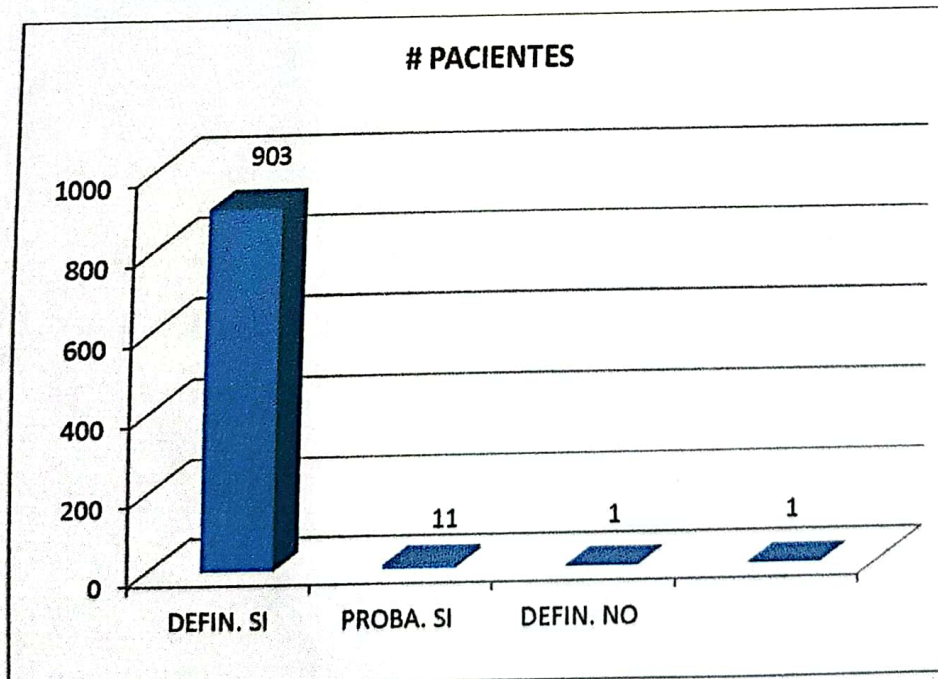
Contamos además con la información plasmada en los indicadores de gestión, los cuales buscan conocer el grado de satisfacción de nuestros pacientes con las siguientes preguntas:

INSPIRAMOS BELLEZA CON LA SEGURIDAD QUE MERECE


- ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?



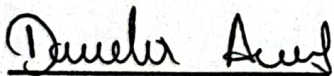
- ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?



INSPIRAMOS BELLEZA CON LA SEGURIDAD QUE MERECE

	ACTA COMITES INSTITUCIONALES	CODIGO: AC-PP-TS-01
		VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: ENERO 2021
		PAG: 4 DE 3

Como se puede evidenciar en las tres herramientas utilizadas para la evaluación en la calidad del servicio prestado por la clínica Picasso, es satisfactorio evidenciar un mayor porcentaje de felicitaciones y conformidad con el servicio. Cabe aclarar además, que para nuestra política de mejoramiento continuo, se da, la importancia suficiente a las peticiones, quejas o reclamos que recibimos.



DANIELA ARIAS VILLADA
Coordinadora servicio al cliente

INSPIRAMOS BELLEZA CON LA SEGURIDAD QUE MERECE