

	ACTA COMITES INSTITUCIONALES	CODIGO: AC-PP-TS-01
		VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: ENERO 2021
		PAG: 1 DE 3

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Durante Enero a Diciembre del año 2023, se recibieron 11 quejas, 3 reclamos y 10 sugerencias, las cuales tuvieron respuesta y análisis para la gestión de mejora. A continuación se describen algunos ejemplos y las medidas correctivas ejecutadas:

- 1. Hacer seguimiento o demostrar más interés por la evolución de los pacientes después de la cirugía.**

CORRECTIVO:

En el momento que se reciben este tipo de sugerencias, se comunicaba a la secretaria correspondiente, para así transmitirle el sentir de sus pacientes.

Recordarles además, la importancia de prestar un servicio amable y comprometido durante la recuperación de los pacientes, de esta forma, crearan un agradable recuerdo del servicio recibido.

- 2. La actitud del Dr. Hernando Tenorio, debería ser más cordial al momento de tratar a sus pacientes.**

CORRECTIVO:

Al recibir este tipo de información sobre el Dr. Hernando Tenorio, se comunica a la gerente de la clínica, y es la señora Cristina Reyes, la encargada de darle a conocer al médico lo que piensan algunas de sus pacientes.

La señora cristina le recuerda al Dr. Tenorio, que de una buena atención va a depender que a su vez tenga más recomendadas. Se podría deducir que hubo un cambio en la actitud del médico con sus pacientes, pues no se volvieron a recibir este tipo de comentarios.

- 3. Las expresiones y/o forma de hablar de la recepcionista Lina Rodríguez, no es la más adecuada para una persona que está de cara al público.**

CORRECTIVO:

INSPIRAMOS BELLEZA CON LA SEGURIDAD QUE MERECE

Cuando se recibían este tipo de comentarios, se reportaban a la señora Mónica Reyes (encargada de Recursos humanos) para hacerles las respectivas recomendaciones a la señorita Lina, acerca del trato amable y actitud de servicio para la atención a nuestros pacientes.

Se comprende que como seres humanos, tenemos días que el ánimo está un poco bajo o tenemos problemas personales. Una expresión involuntaria, puede traicionarnos, sin embargo, es primordial aprender a manejar ese tipo de emociones para nos transmitir una mala actitud o imagen a las personas que llegan al área de recepción.

Cabe resaltar, que se notó un cambio positivo en la señorita Lina después de dichas recomendaciones. En los últimos meses del año, se recibieron felicitaciones por la amabilidad del personal desde que ingresaban.

4. Pedir al personal de cirugía (enfermeros, circulantes y médicos), moderar el tipo de conversaciones o tono de voz alto cuando hay pacientes presentes.

CORRECTIVO:

Se recomendó al personal de cirugía por medio de la jefe (encargada del personal asistencial), ser más prudentes al hablar cuando hay pacientes, pues cada tema de conversación tiene su espacio adecuado, y deben ser más empáticos a la hora de comunicarse en un tono de voz adecuado.

Deben tener en cuenta que trabajamos con personas que no se sienten en sus mejores condiciones de ánimo y salud, pues acaban de pasar por un procedimiento quirúrgico; por ende, solo desean tranquilidad y confianza por parte de las personas que los acompañaran durante su estancia en la clínica.

5. Ubicar en las sillas reclinomáticas del área de recuperación, un forro para que al sentarse las pacientes, no haga contacto directo con la piel por higiene y comodidad.

CORRECTIVO:

INSPIRAMOS BELLEZA CON LA SEGURIDAD QUE MERECE



ACTA COMITES INSTITUCIONALES

CODIGO: AC-PP-TS-01

VERSIÓN: 01

VIGENCIA: ENERO 2021

PAG: 3 DE 3

Al recibir esta sugerencia por parte de una paciente del Dr. Aldana, se manifiesta a la jefe de cirugía la posibilidad de ubicar algún elemento como sabana o tela quirúrgica, que recubra estos sillones.

Apreciamos esta valiosa recomendación. Lo ideal es conocer el grado de satisfacción de nuestros pacientes y cómo se sienten en nuestras instalaciones.

6. Sería muy bueno para los pacientes, contar con parqueadero en la Clínica Picasso.

CORRECTIVO:

Como respuesta a este tipo de peticiones o sugerencias recibidas, por un pequeño grupo de pacientes, les explicamos que no contamos con la infraestructura o espacio para ofrecer este servicio. Sin embargo, en frente de la clínica hay un parqueadero privado, el cual pueden contratar.

DANIELA ARIAS VILLADA

Coordinadora servicio al cliente

INSPIRAMOS BELLEZA CON LA SEGURIDAD QUE MERECE