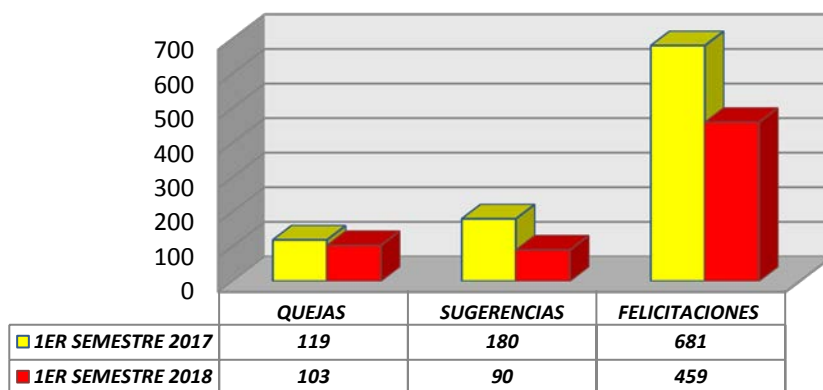
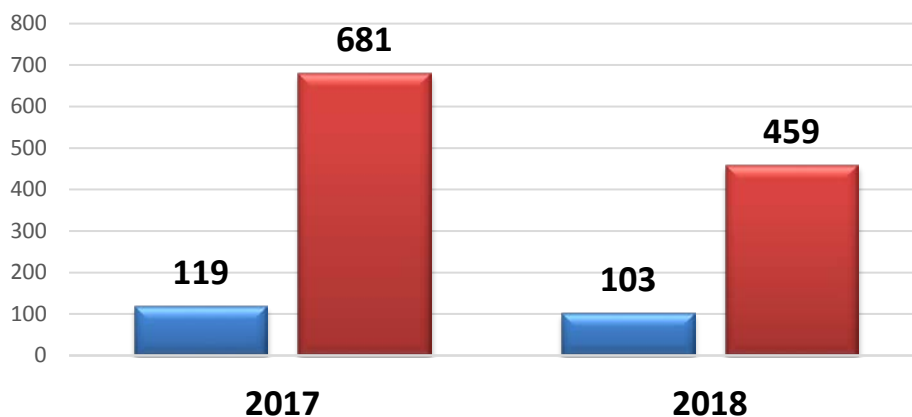


INFORME QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2017-2018

COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE 2017-2018 QSF

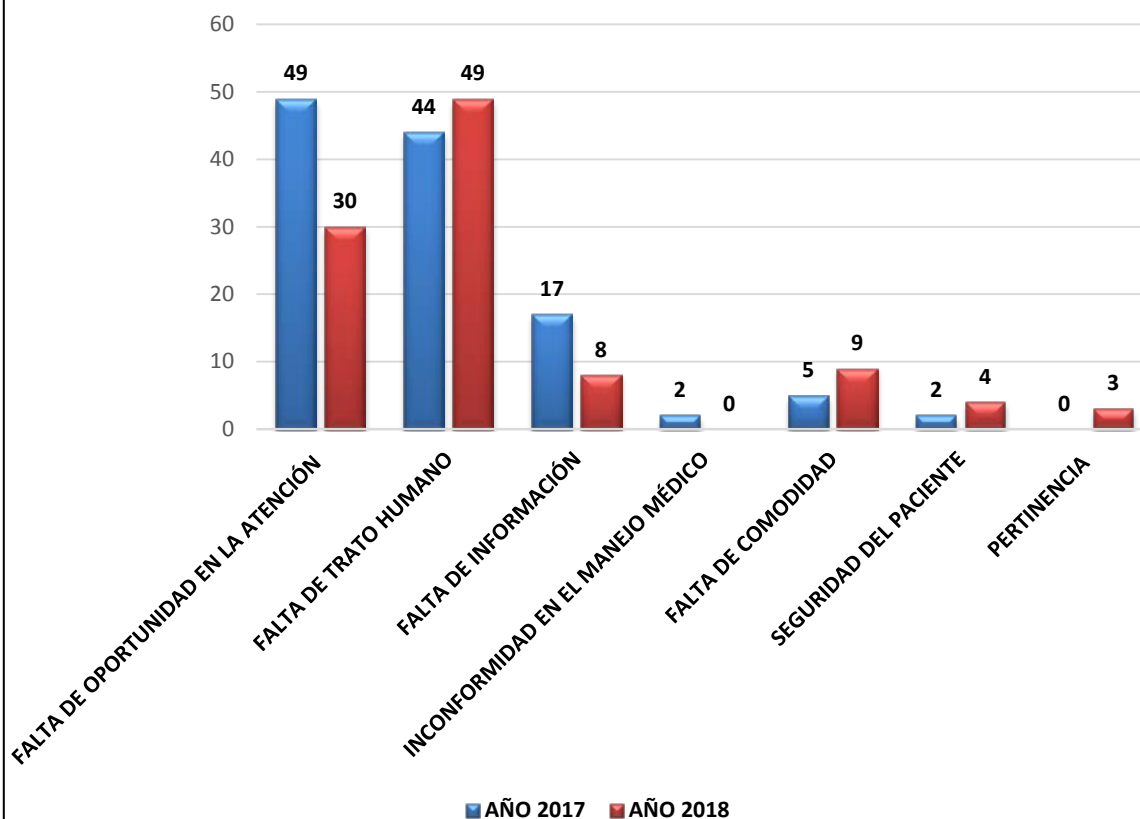


COMPARATIVO QUEJAS Vs FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2017-2018



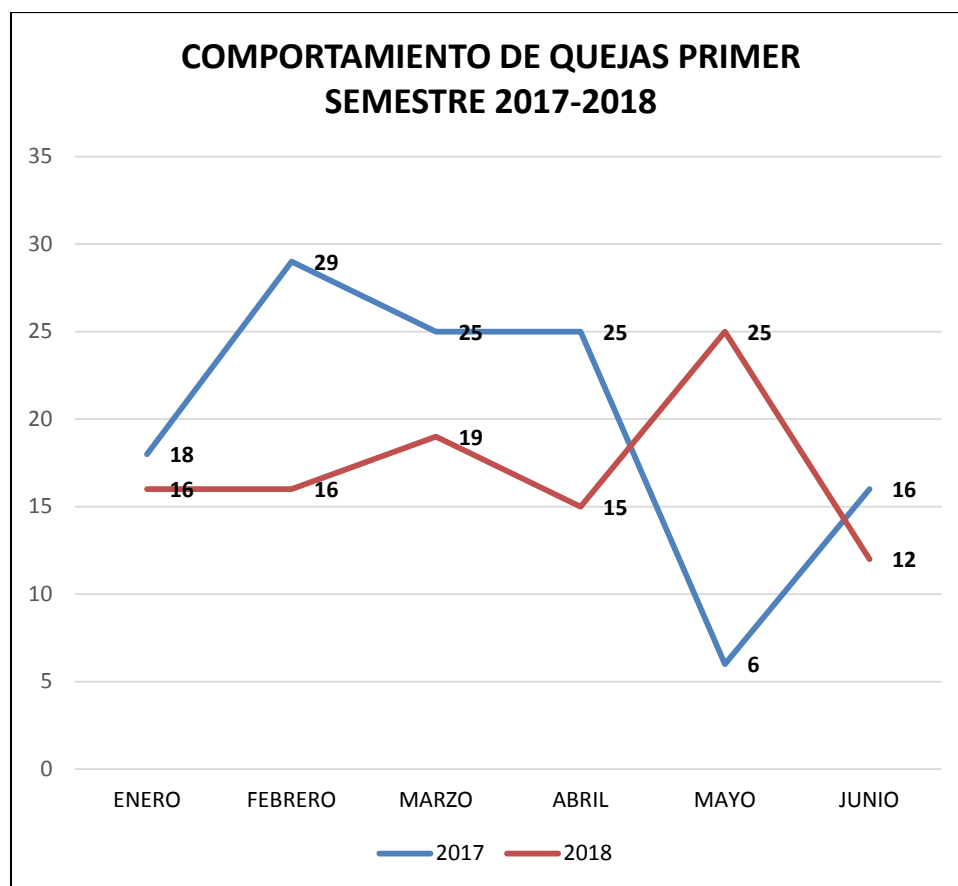
COMPORTAMIENTO QUEJAS PRIMER SEMESTRE 2017-2018				
ATRIBUTO DE CALIDAD	AÑO 2017		AÑO 2018	
	No.	%	No.	%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN	49	41	30	29
FALTA DE TRATO HUMANO	44	37	49	48
FALTA DE INFORMACIÓN	17	14	8	8
INCONFORMIDAD EN EL MANEJO MÉDICO	2	2	0	0
FALTA DE COMODIDAD	5	4	9	9
SEGURIDAD DEL PACIENTE	2	2	4	4
PERTINENCIA	0	0	3	3
TOTAL	119	100	103	100

COMPARATIVO QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD PRIMER SEMESTRE 2017-2018

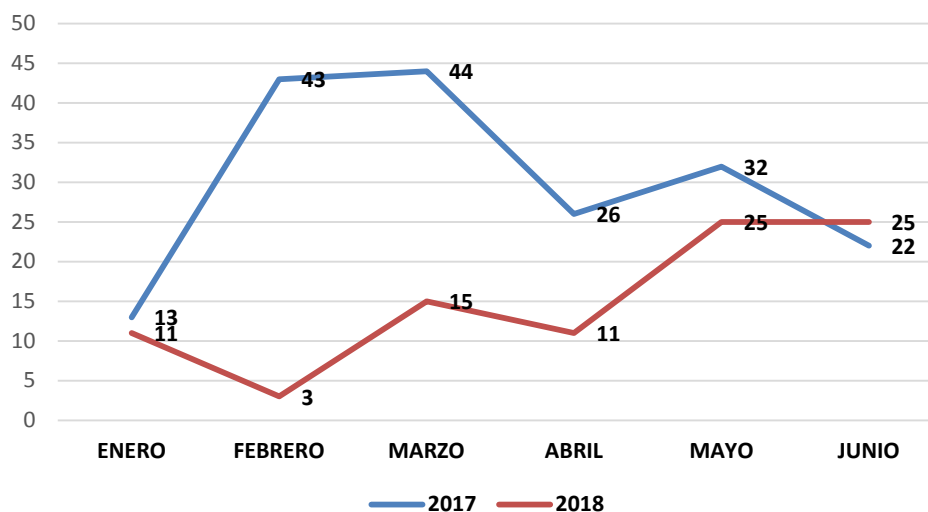


En el diagrama de barras nos podemos dar cuenta que la principal causa de queja para el año 2017 es la falta de oportunidad en la atención con 49 quejas reportadas que corresponde al 41% y para el año 2018 la primera causa de queja es la falta de trato humano con 49 quejas que corresponde al 48%, como segundo lugar para el año 2017 tenemos que es la falta de trato humano con 44 casos que corresponde al 37% y para el año 2018 la segunda causa de queja es la falta de oportunidad en la atención con 39 quejas que corresponde al 29%

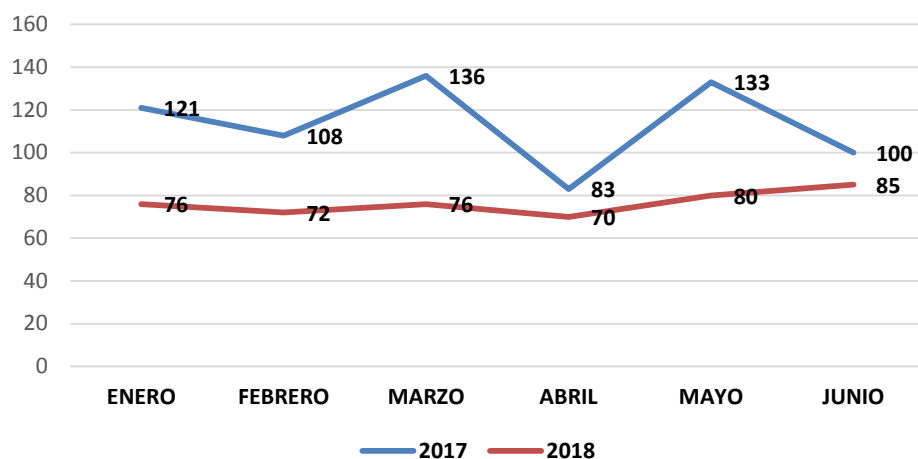
En comparación las quejas años 2017 y año 2018 nos damos cuenta que habido una leve disminución de 119 quejas a 103 quejas.



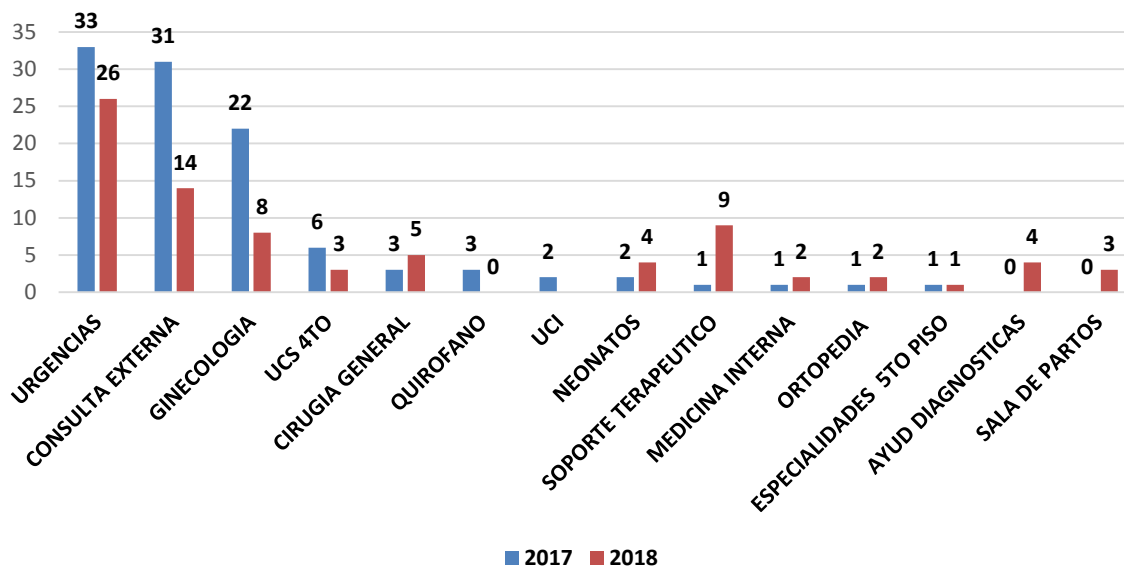
COMPORTAMIENTO DE SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2017-2018



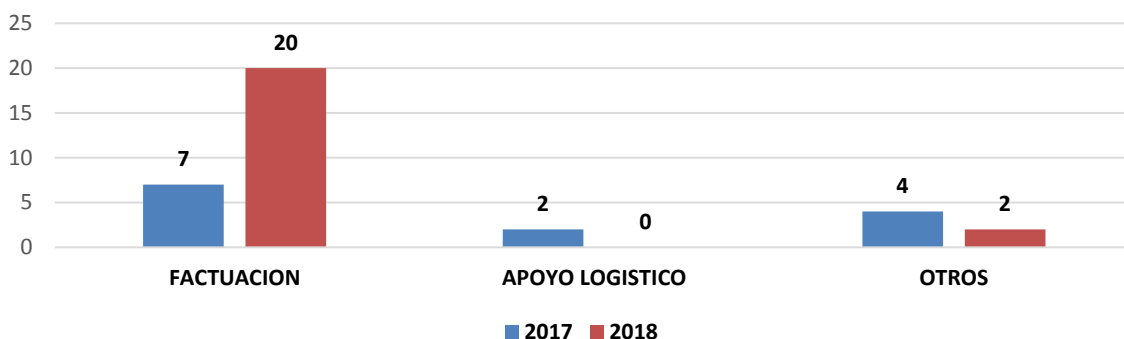
COMPORTAMIENTO DE FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2017-2018



COMPORTAMIENTO DE QUEJAS POR SERVICIO ÁREA ASISTENCIAL PRIMER SEMESTRE 2017-2018



COMPORTAMIENTO DE QUEJAS POR SERVICIO ÁREA ADMINISTRATIVA PRIMER SEMESTRE 2017-2018



PRIMEROS 5 SERVICIOS DONDE SE PRESENTARON LAS QUEJAS VS PACIENTES ATENDIDOS PRIMER SEMESTRE 2018					
SERVICIO	URGENCIAS	C. Externa	GINECOLOGIA	CX GENERAL	NEONATOS
QUEJAS	26	14	8	5	4
USUARIOS ATENDIDOS	16338	20306	3375	938	644
%	0.00159	0,00068	0.0023	0.0053	0.006

Urgencias 26 quejas

- 11 Falta de trato Humano
- 7 Falta de oportunidad en la atención
- 3 Falta de comodidad
- 3 Falta de Pertinencia
- 2 Falta de Información

Consulta externa 14 quejas

- 10 Falta de oportunidad en la atención
- 3 Falta de trato Humano
- 1 Falta de comodidad

Ginecología 8 quejas

- 4 Falta de oportunidad en la atención
- 3 Falta de trato Humano
- 1 Seguridad del paciente

Cirugía general 5 quejas

- 3 Falta de trato Humano
- 2 Falta de comodidad

Neonatos 4 quejas

- 2 Falta de trato Humano Basico
- 2 Falta de oportunidad en la atención

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD AÑO 2017

Para efectos de realizar la evaluación de las quejas presentadas en el año 2017, se realiza la clasificación de acuerdo a los atributos de calidad definidos en el decreto 1011 de 2006.

Accesibilidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Oportunidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la

organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

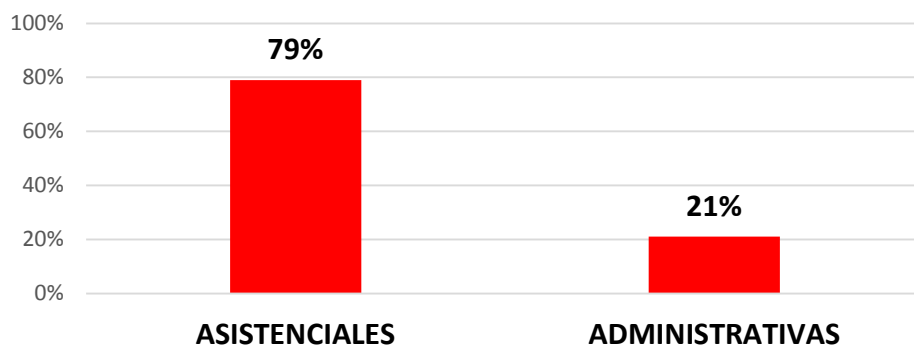
Seguridad. Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

Pertinencia. Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

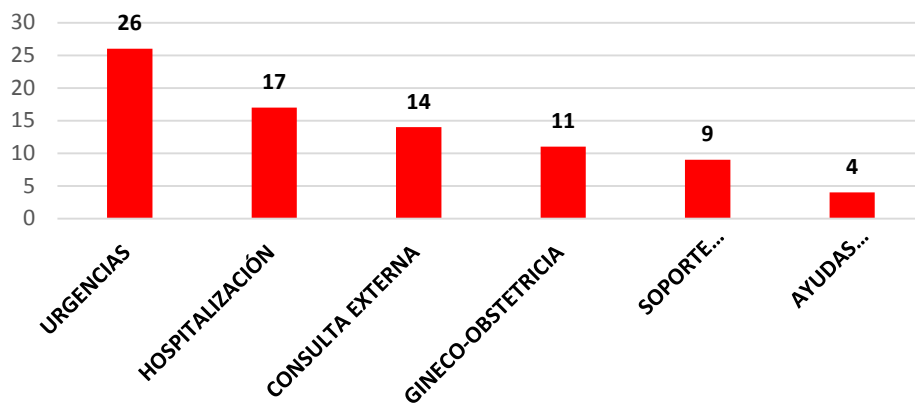
Continuidad. Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

COMPORTAMIENTO QUEJAS PRIMER SEMESTRE 2018 ATRIBUTO DE CALIDAD	
ATRIBUTO DE CALIDAD	No. Quejas 1ER semestre 2018
OPORTUNIDAD	30
HUMANIZACIÓN (Falta de trato humano 49, falta de Información 8 y falta de comodidad 9)	66
SEGURIDAD	4
PERTINENCIA	3
TOTAL	103

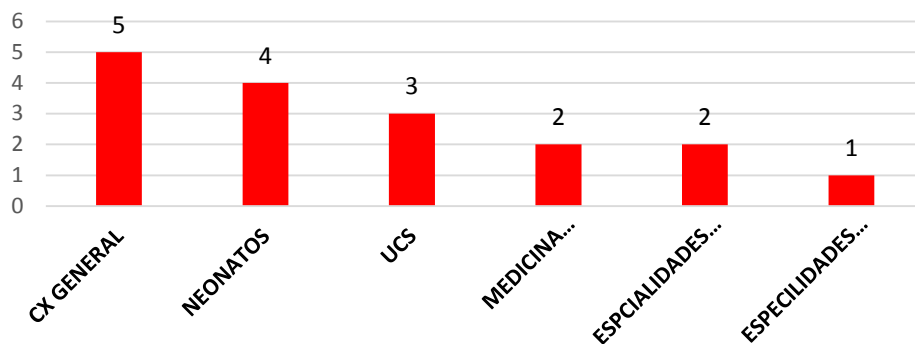
COMPORTAMIENTO QUEJAS ASISTENCIALES VS ADMINISTRATIVAS PRIMER SEMESTRE AÑO 2018



QUEJAS SERVICIOS ASISTENCIALES PRIMER SEMESTRE 2018



QUEJAS HOSPITALIZACIÓN DISCRIMINADAS POR SERVICIO PRIMER SEMESTRE 2018



QUEJAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS PRIMER SEMESTRE 2018

