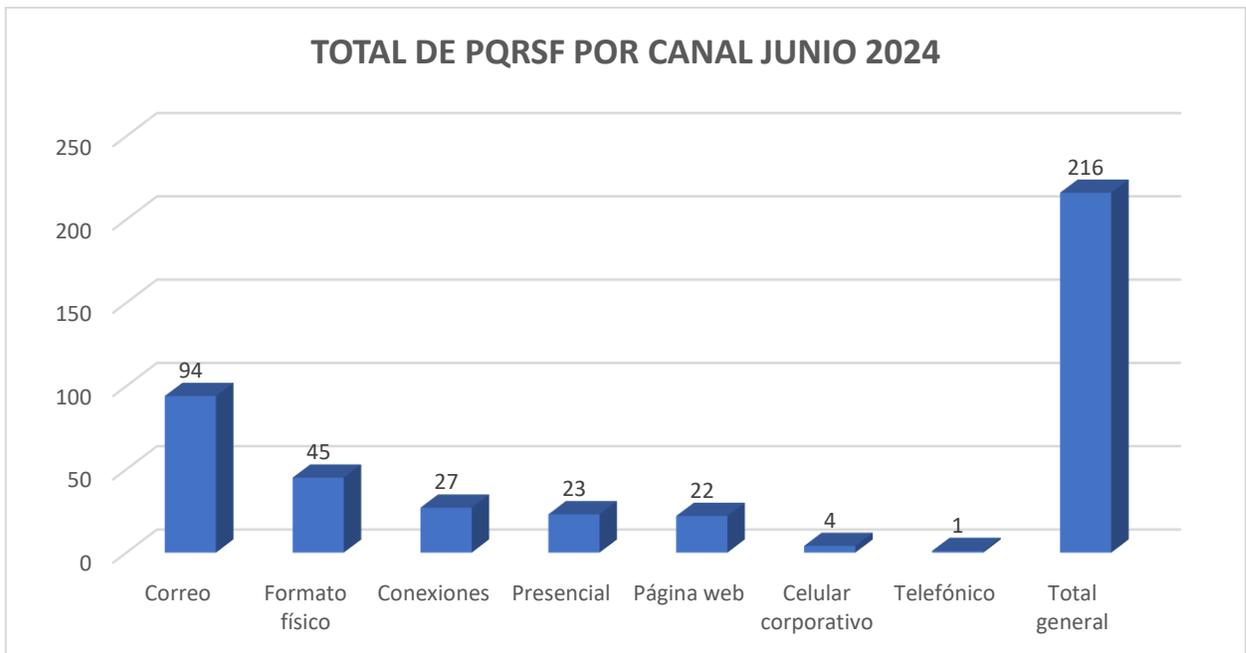
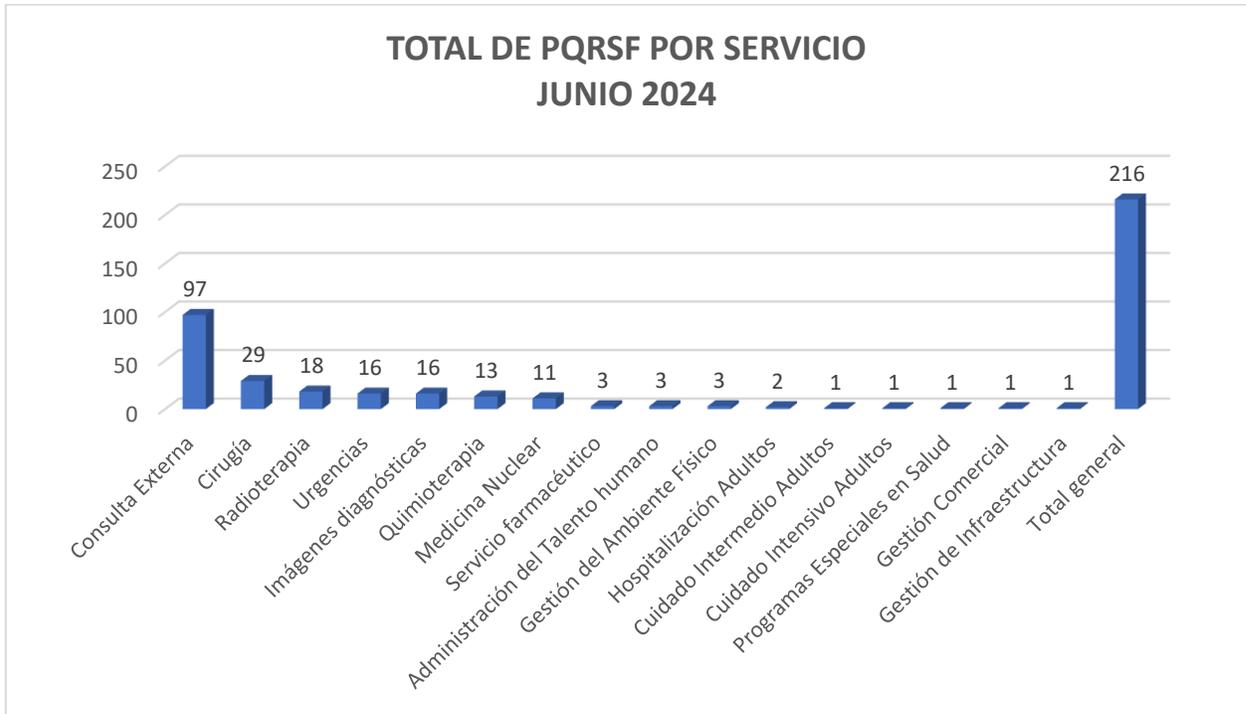
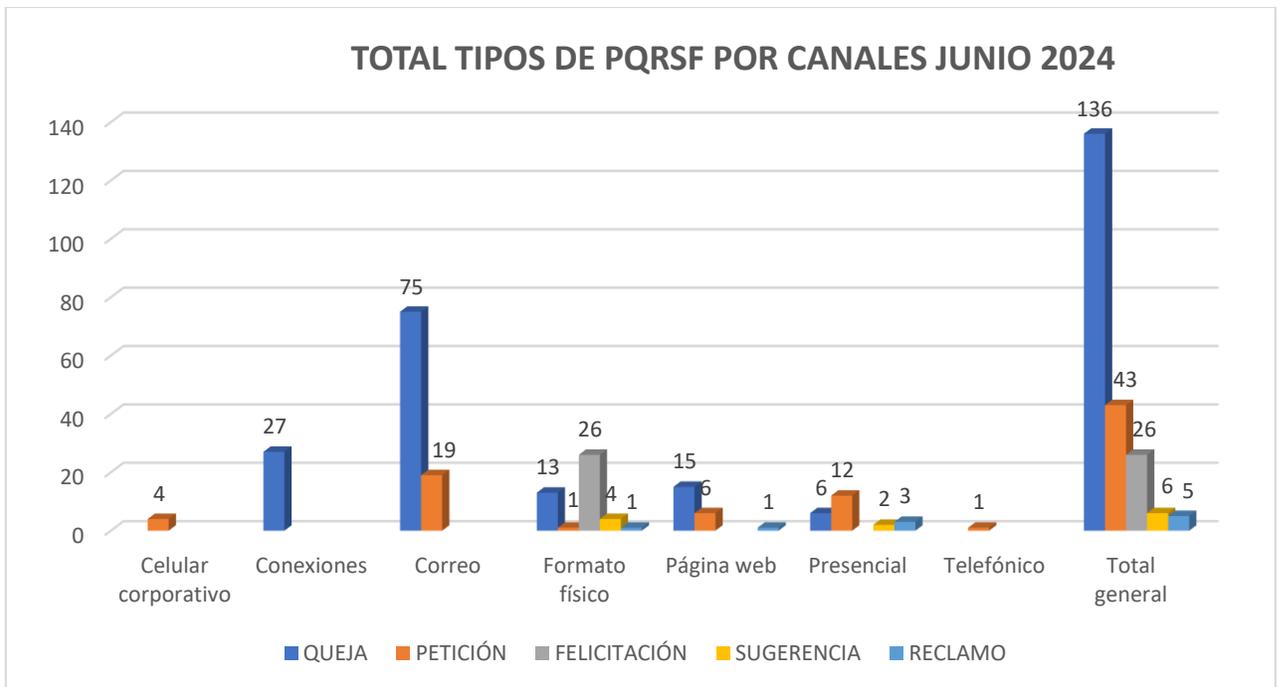


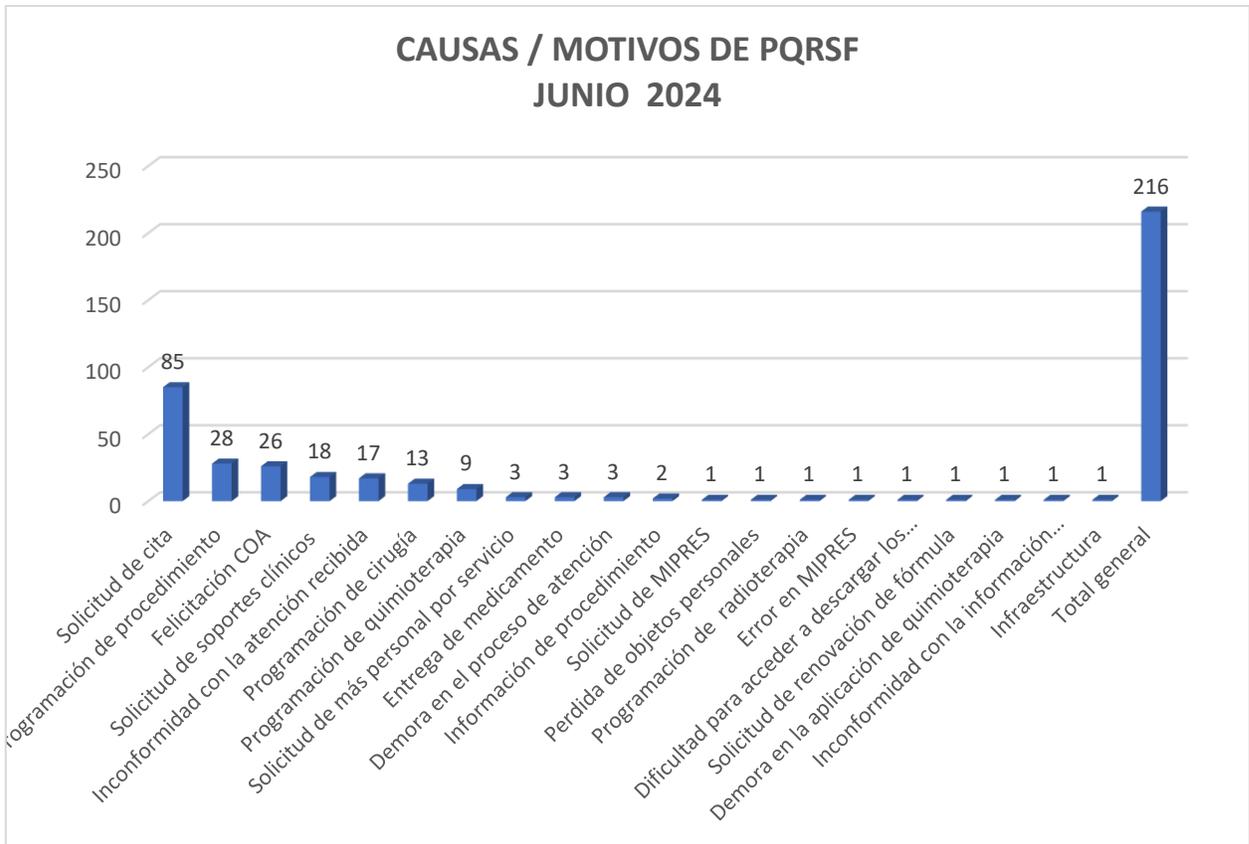
## INFORME MES JUNIO PQRSF ALMERA



TOTAL TIPOS DE PQRSF POR CANALES MAYO 2024

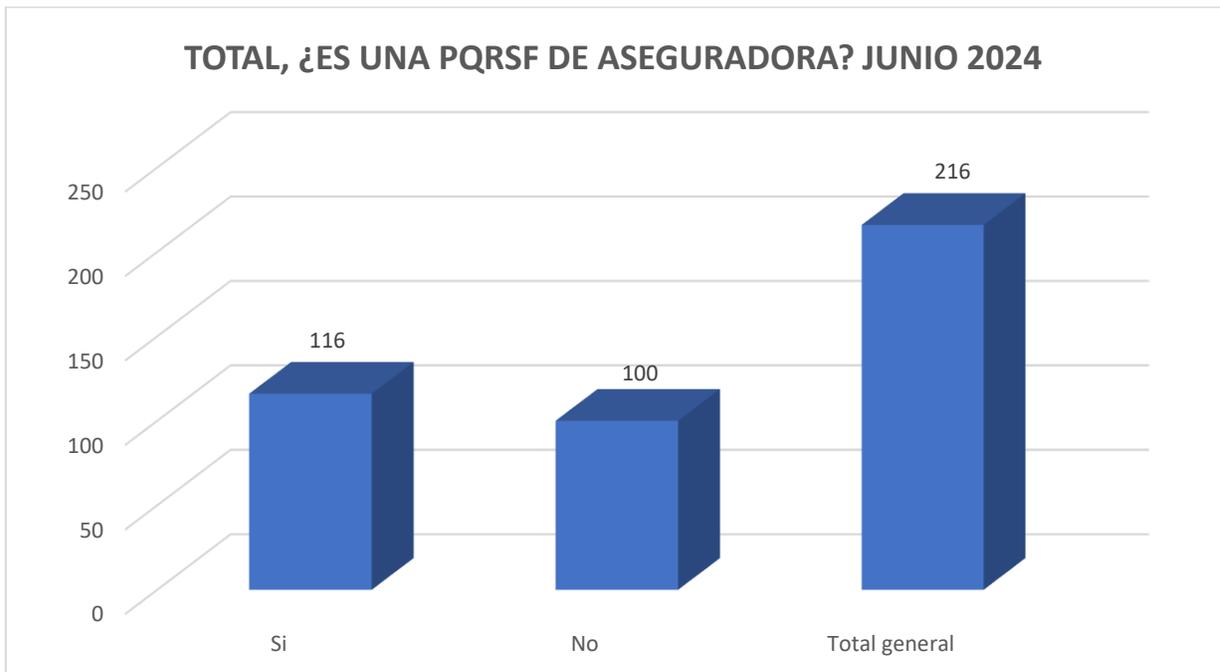
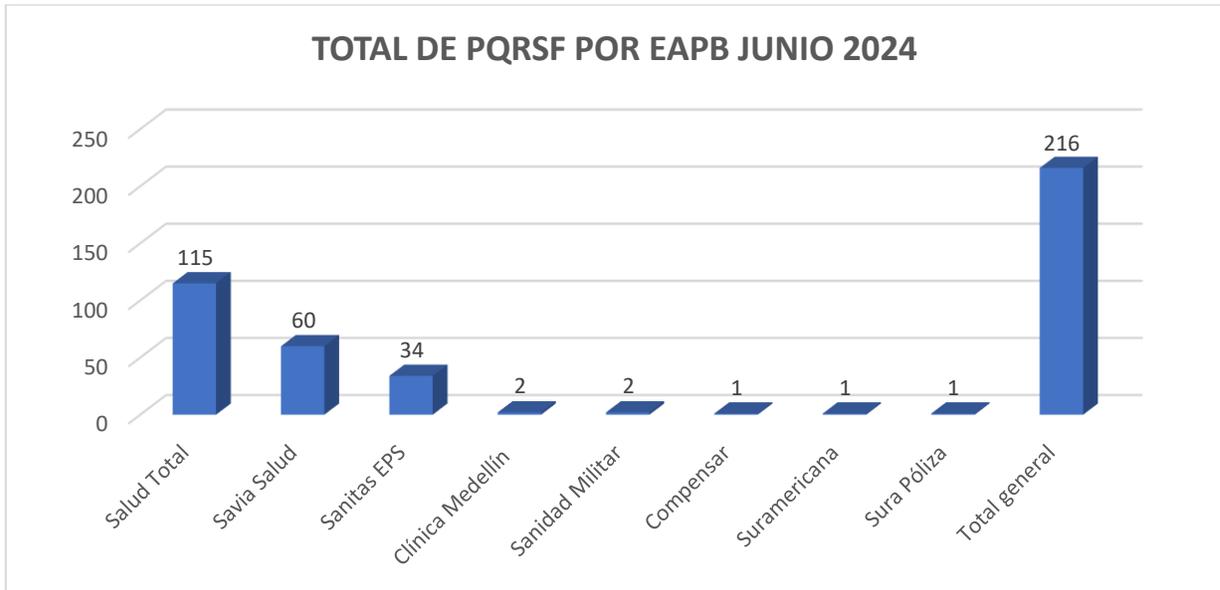
PQRSF	Celular corporativo	Conexiones	Correo	Formato físico	Página web	Presencial	Telefónico	Total general
QUEJA		27	75	13	15	6		136
PETICIÓN	4		19	1	6	12	1	43
FELICITACIÓN				26				26
SUGERENCIA				4		2		6
RECLAMO				1	1	3		5
Total general	4	27	94	45	22	23	1	216

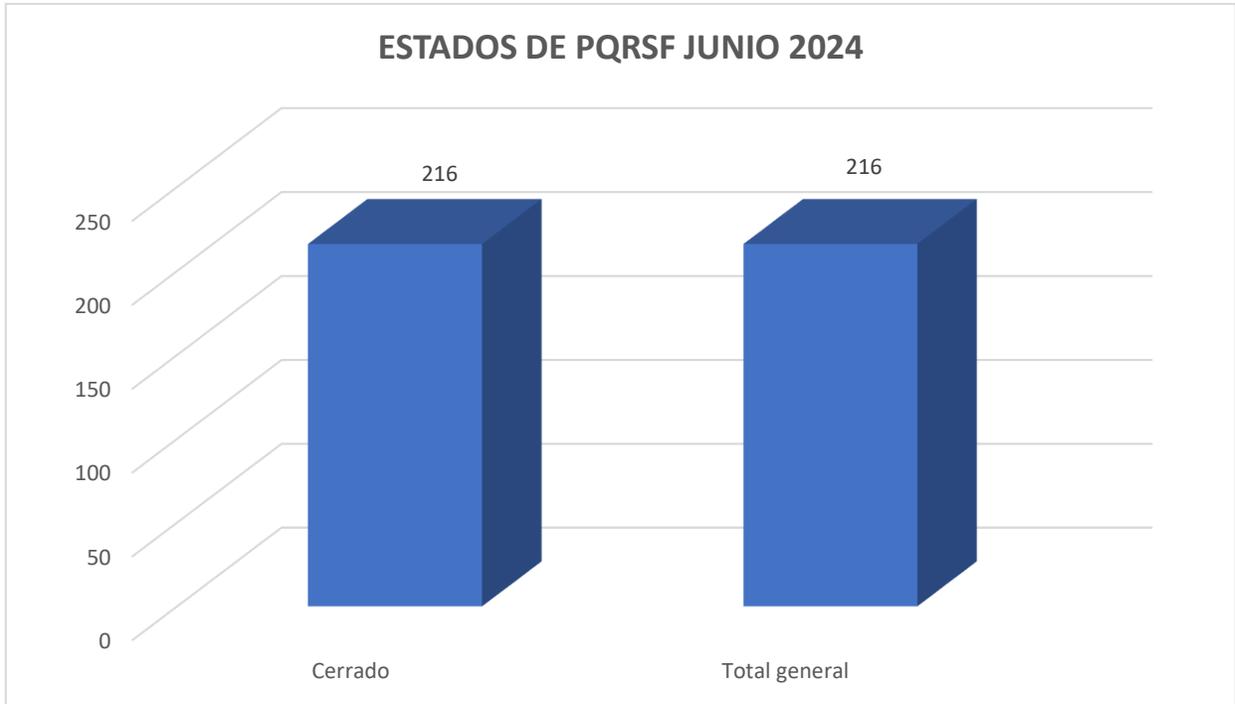




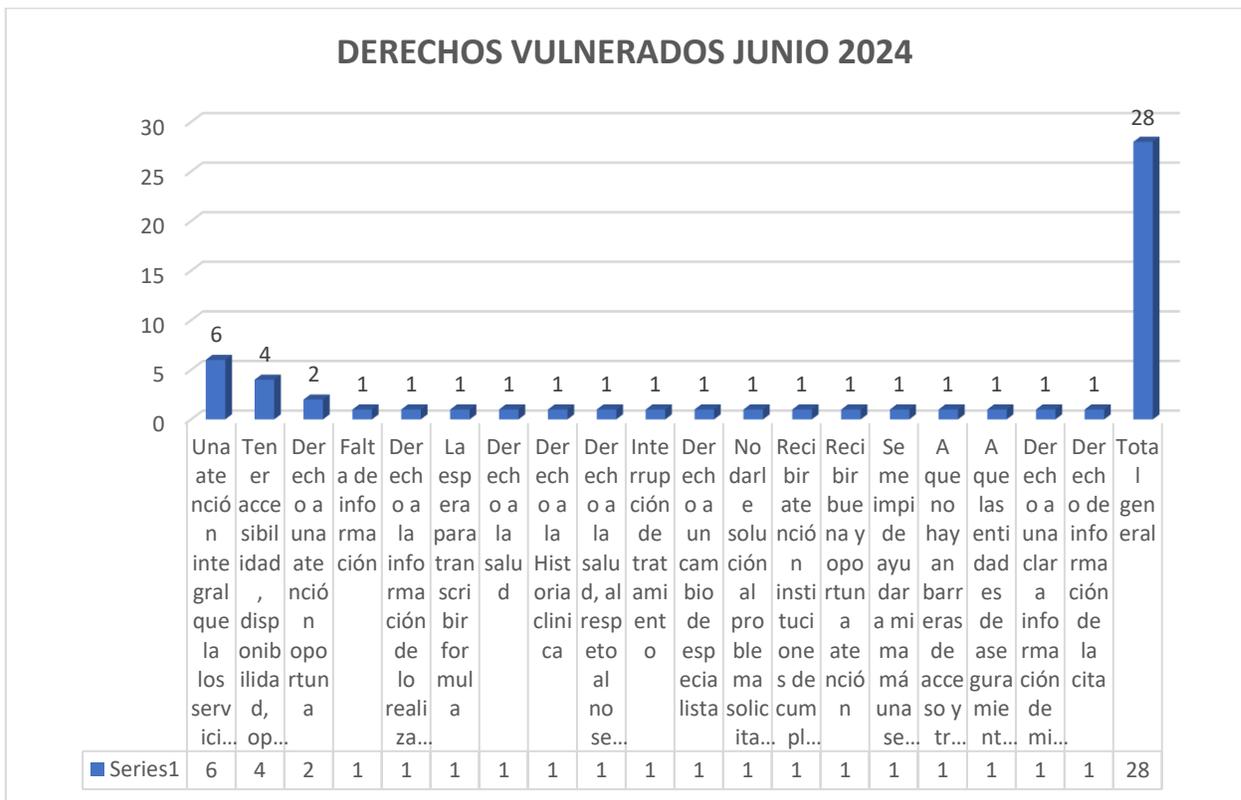
CASUSAS/MOTIVOS	TOTAL
Solicitud de cita	85
Programación de procedimiento	28
Felicitación COA	26
Solicitud de soportes clínicos	18
Inconformidad con la atención recibida	17
Programación de cirugía	13
Programación de quimioterapia	9
Solicitud de más personal por servicio	3
Entrega de medicamento	3
Demora en el proceso de atención	3
Información de procedimiento	2
Solicitud de MIPRES	1
Perdida de objetos personales	1
Programación de radioterapia	1
Error en MIPRES	1
Dificultad para acceder a descargar los resultados de exámenes	1

Solicitud de renovación de fórmula	1
Demora en la aplicación de quimioterapia	1
Inconformidad con la información telefónica brindada	1
Infraestructura	1
<b>Total general</b>	<b>216</b>





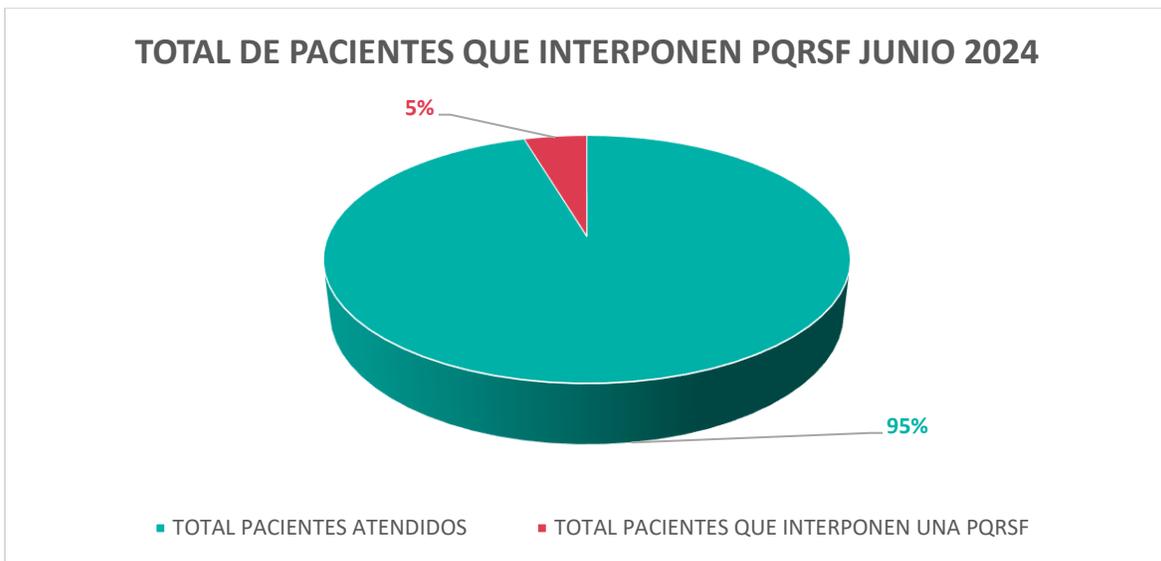
## ANÁLISIS DE DERECHOS VULNERADOS



DERECHOS VULNERADOS	TOTAL
Una atención integral que la los servicios, bienes y acciones, conducentes a la recuperación de la salud de las personas.	6
Tener accesibilidad, disponibilidad, oportunidad y continuidad para el diagnóstico y la atención de la enfermedad.	4
Derecho a una atención oportuna	2
Falta de información	1
Derecho a la información de lo realizado	1
La espera para transcribir formula	1
Derecho a la salud	1
Derecho a la Historia clínica	1
Derecho a la salud, al respeto al no sentirse mal	1
Interrupción de tratamiento	1
Derecho a un cambio de especialista	1
No darle solución al problema solicitado incomodidad uno como acompañante	1
Recibir atención instituciones de cumplan con en salud que todas las y la condiciones infraestructura adecuada para la atención integral de la enfermedad.	1
Recibir buena y oportuna atención	1
Se me impide ayudar a mi mamá una señora de edad	1
A que no haya barreras de acceso y trámites administrativos para mejorar la atención de los pacientes oncológicos, evitando traslados y desplazamiento innecesarios.	1
A que las entidades de aseguramiento entreguen los medicamentos ordenados por el médico tratante de manera completa e inmediata. De no cumplirse con estas condiciones, la EPS respectiva deberá enviarlos a su domicilio en un lapso no superior a 48horas.	1
Derecho a una clara información de mi tratamiento	1
Derecho de información de la cita	1
<b>Total, general</b>	<b>28</b>

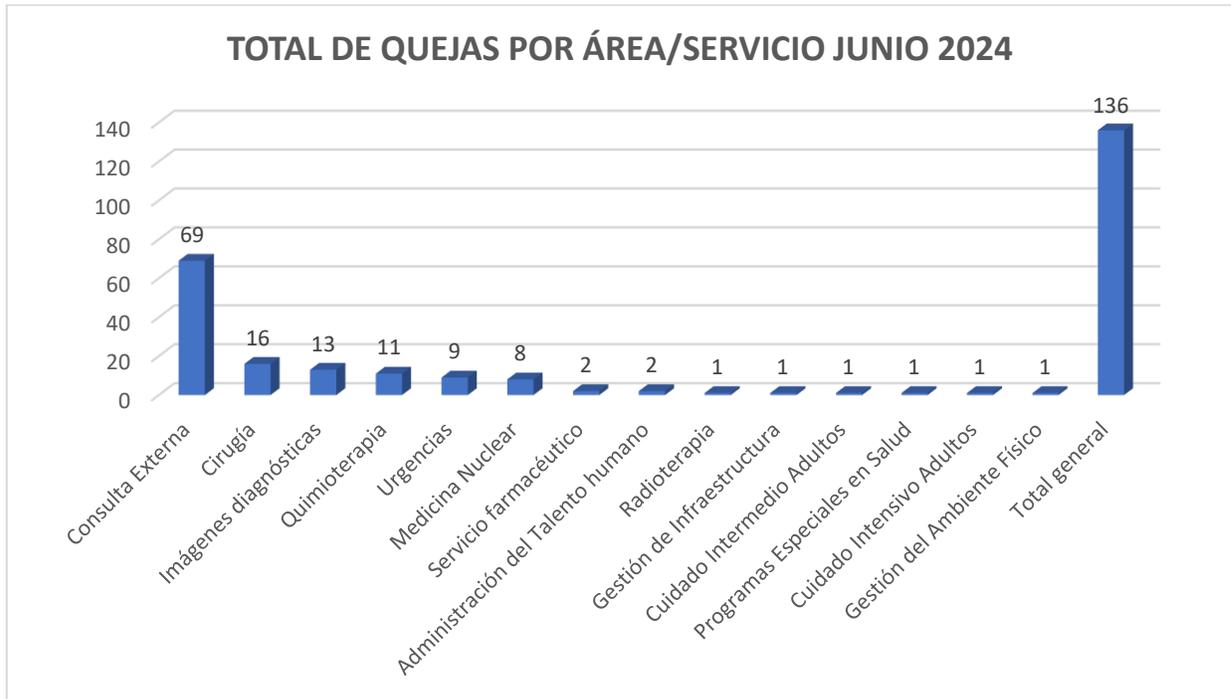
## ANÁLISIS SOBRE PACIENTES QUE INTERPONEN PQRSF

TOTAL PACIENTES	CANTIDAD
TOTAL PACIENTES ATENDIDOS	<b>4473</b>
TOTAL PACIENTES QUE INTERPONEN UNA PQRSF	<b>216</b>
TOTAL	<b>5%</b>



- El total de pacientes atendidos para el mes de junio es de **4473** y el total de pacientes que interponen PQRSF es de **216** dando así un porcentaje del **5%**.

## ANÁLISIS DE LAS QUEJAS POR ÁREA Y SERVICIO



## ANÁLISIS DE LAS QUEJAS POR MOTIVO



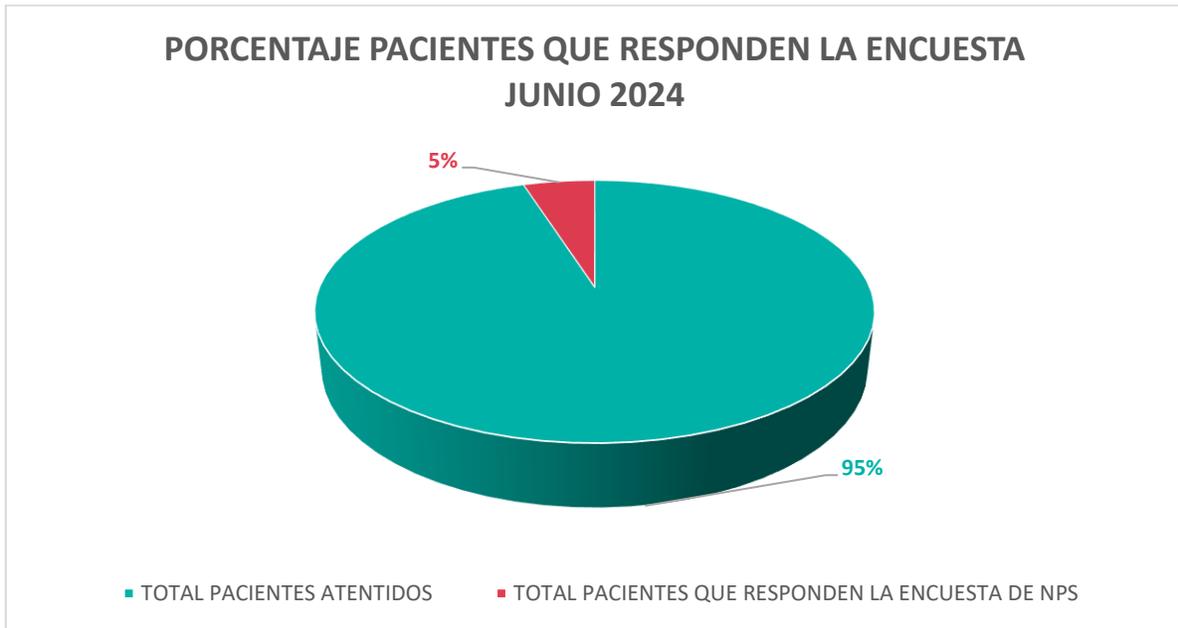
CAUSAS/MOTIVOS	TOTAL DE QUEJAS
Solicitud de cita	67
Programación de procedimiento	22
Inconformidad con la atención recibida	15
Programación de cirugía	11
Programación de quimioterapia	8
Solicitud de soportes clínicos	3
Entrega de medicamento	2
Demora en el proceso de atención	2
Información de procedimiento	2
Demora en la aplicación de quimioterapia	1
Infraestructura	1
Inconformidad con la información telefónica brindada	1
Error en MIPRES	1
<b>Total general</b>	<b>136</b>

## FELICITACIONES COA



## CANAL OPINAT

ATENDIDOS/ENCUESTAS DE NPS	TOTAL
TOTAL PACIENTES ATENDIDOS	<b>4473</b>
TOTAL PACIENTES QUE RESPONDES LA ENCUESTA DE NPS	<b>232</b>
TOTAL	<b>5%</b>



- El total de pacientes atendidos en el mes de junio es de **4661** y el total de pacientes que responde la encuesta es de **232** dando así un porcentaje del **5%**.