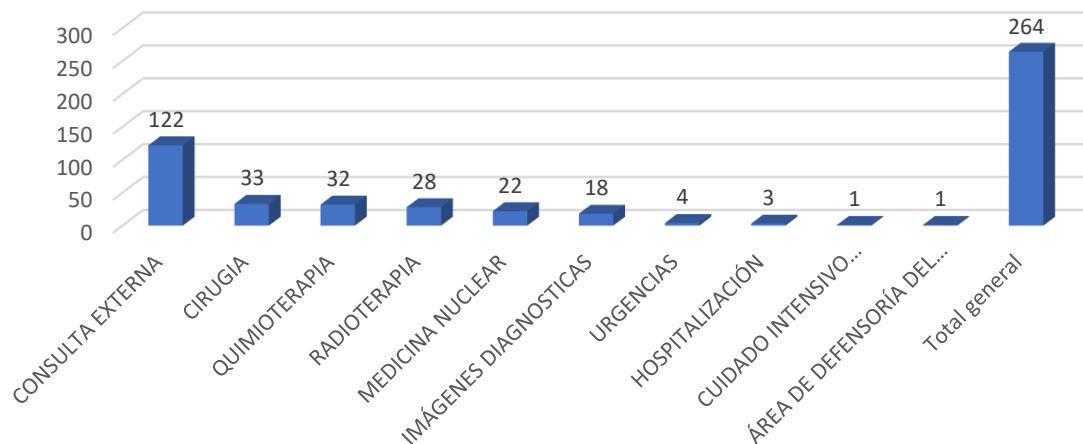
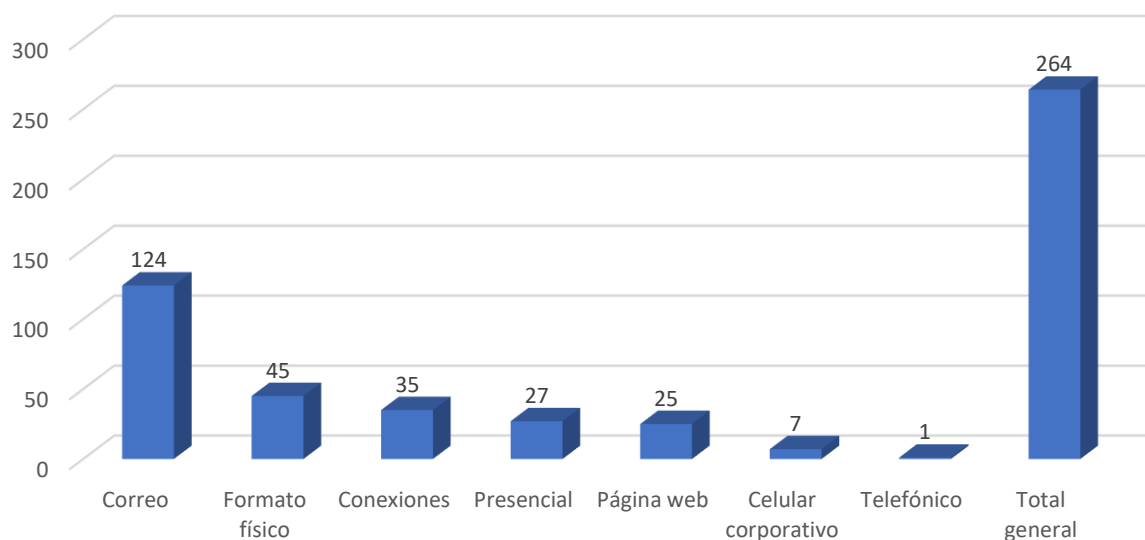


INFORME MES JULIO PQRSF ALMERA

**TOTAL DE PQRSF POR SERVICIO
JULIO 2024**

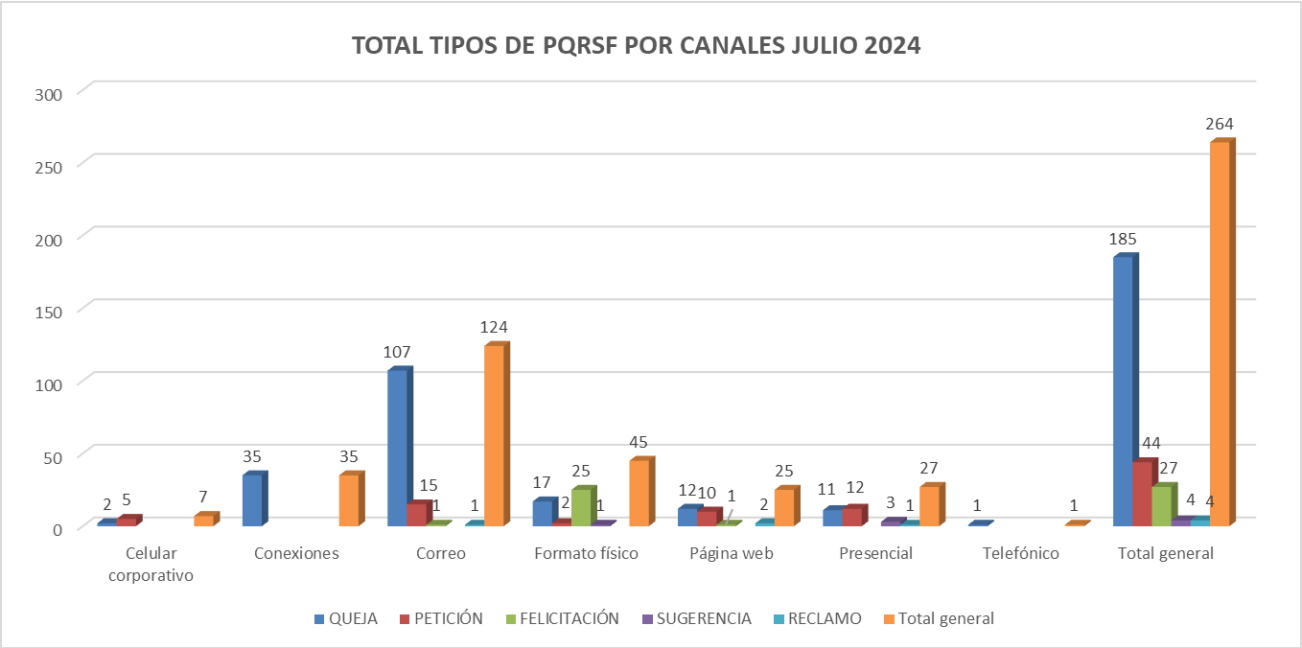


TOTAL DE PQRSF POR CANAL JULIO 2024

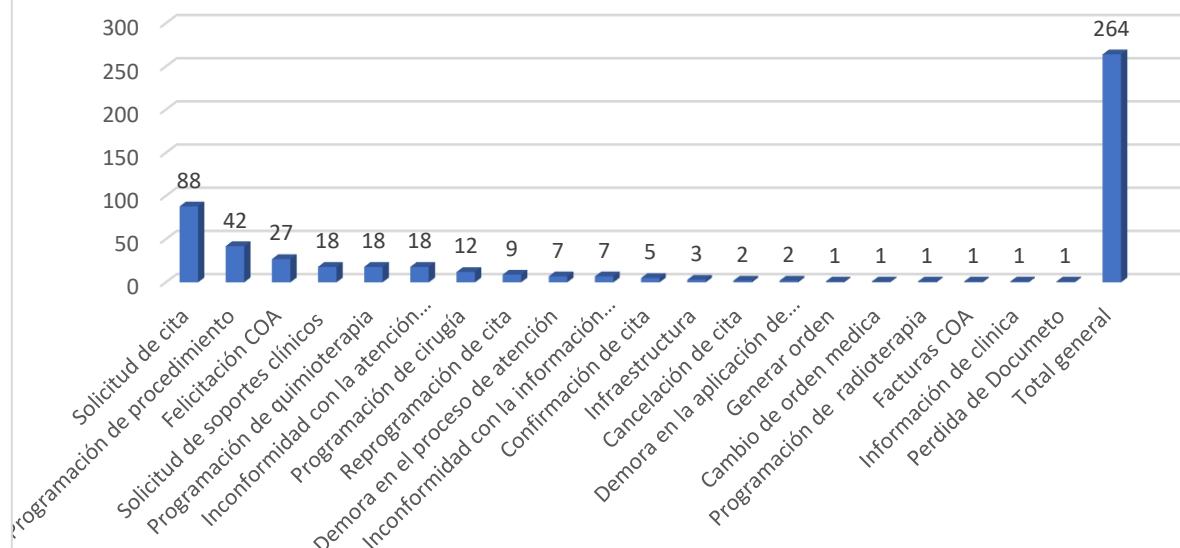


TOTAL TIPOS DE PQRSF POR CANALES JULIO 2024

PQRSF	Celular corporativo	Conexiones	Correo	Formato físico	Página web	Presencial	Telefónico	Total general
QUEJA	2	35	107	17	12	11	1	185
PETICIÓN	5		15	2	10	12		44
FELICITACIÓN			1	25	1			27
SUGERENCIA				1		3		4
RECLAMO			1		2	1		4
Total general	7	35	124	45	25	27	1	264

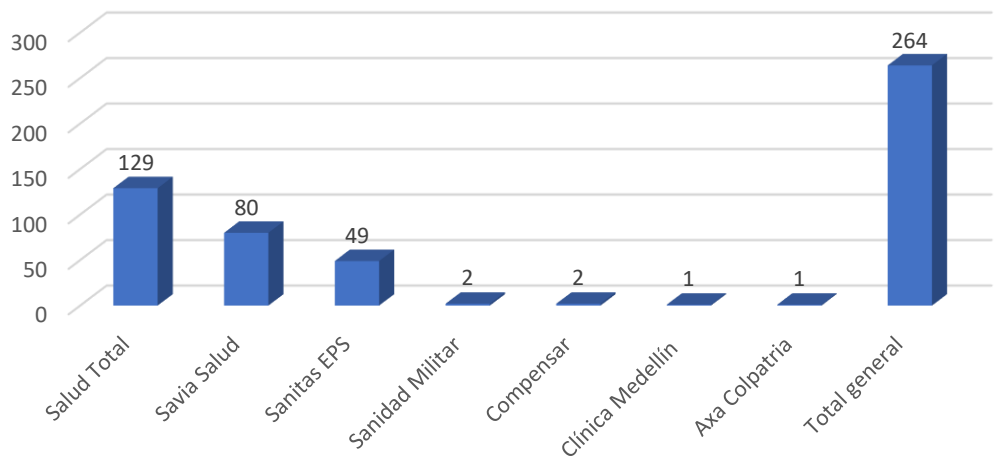


CAUSAS / MOTIVOS DE PQRSF JULIO 2024

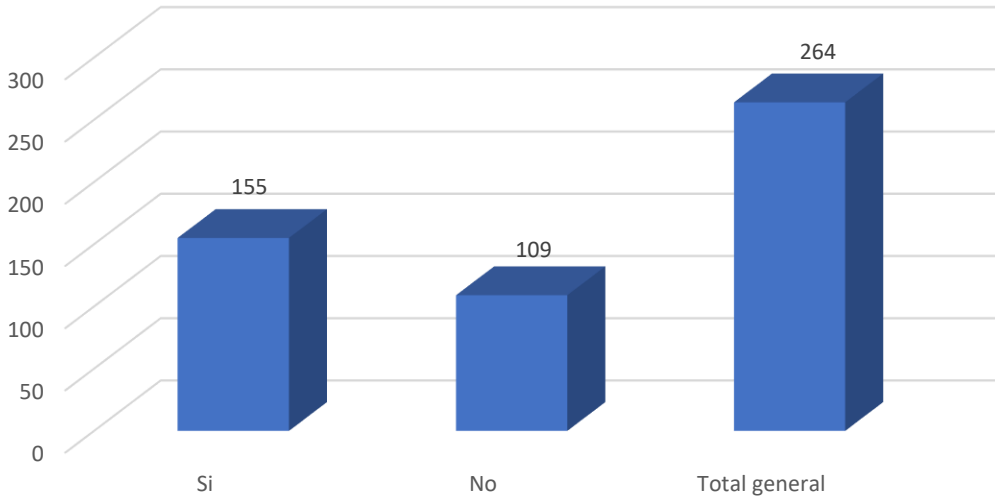


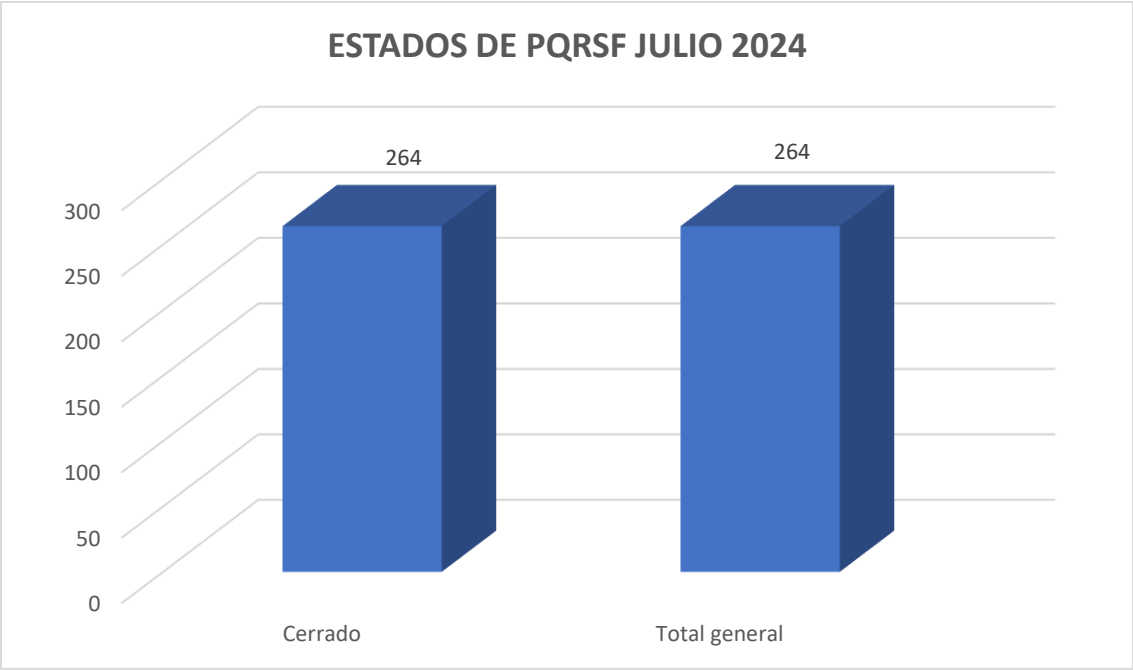
CASUSAS/MOTIVOS	TOTAL
Solicitud de cita	88
Programación de procedimiento	42
Felicitación COA	27
Solicitud de soportes clínicos	18
Programación de quimioterapia	18
Inconformidad con la atención recibida	18
Programación de cirugía	12
Reprogramación de cita	9
Demora en el proceso de atención	7
Inconformidad con la información telefónica brindada	7
Confirmación de cita	5
Infraestructura	3
Cancelación de cita	2
Demora en la aplicación de quimioterapia	2
Generar orden	1
Cambio de orden medica	1
Programación de radioterapia	1
Facturas COA	1
Información de clinica	1
Perdida de Documeto	1
Total general	264

TOTAL DE PQRSF POR EAPB JULIO 2024

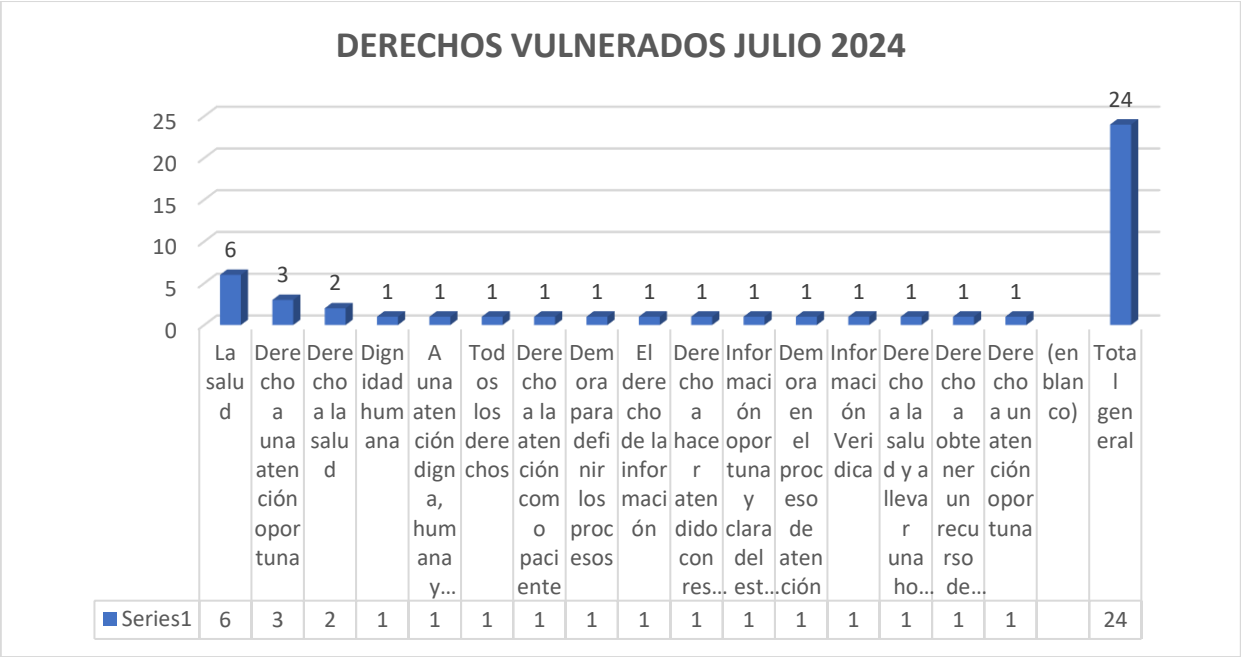


TOTAL, ¿ES UNA PQRSF DE ASEGURADORA? JULIO 2024





ANÁLISIS DE DERECHOS VULNERADOS

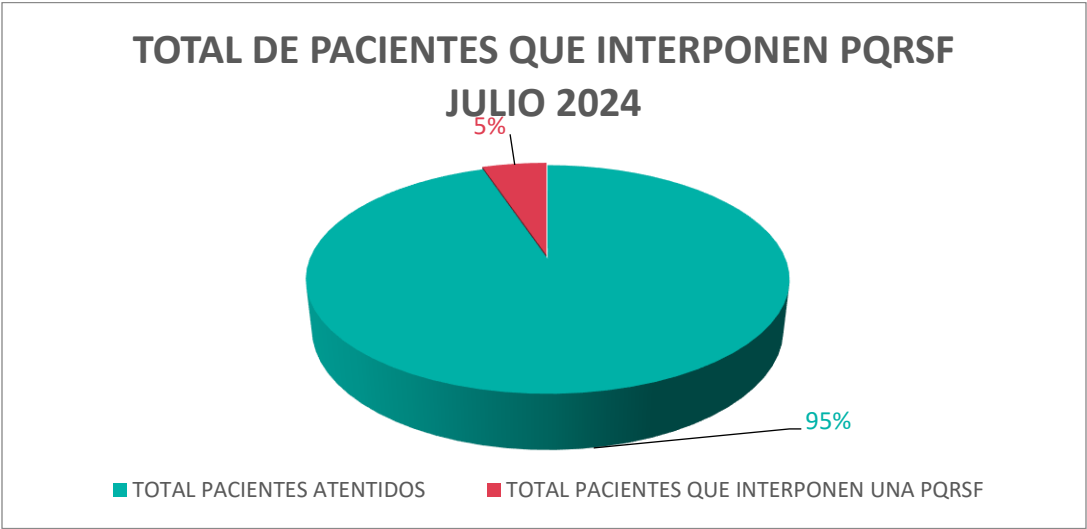


DERECHOS VULNERADOS		TOTAL
La salud		6
Derecho a una atención oportuna		3
Derecho a la salud		2

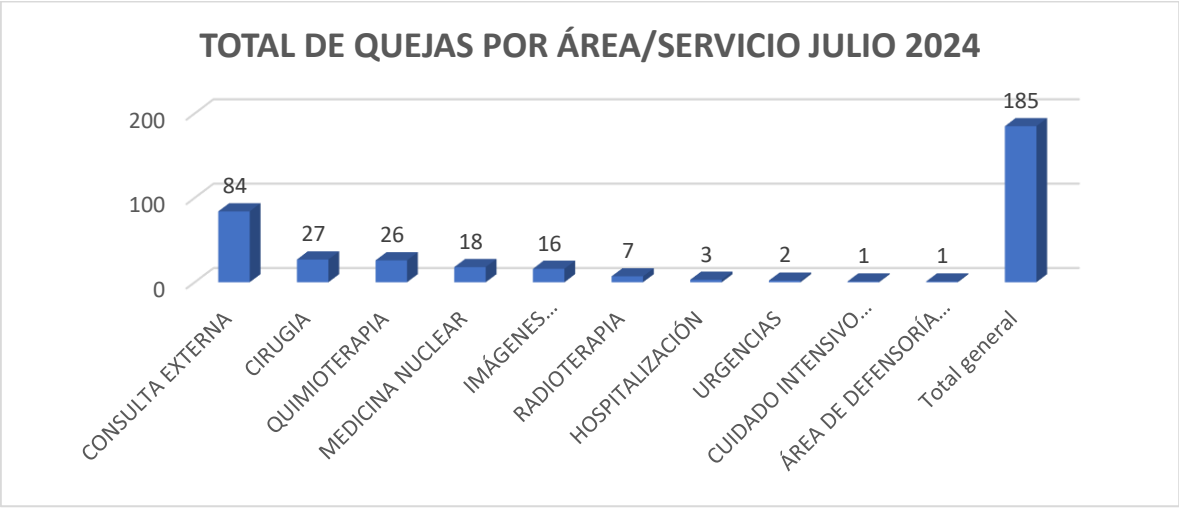
Dignidad humana	1
A una atención digna, humana y oportuna. La IPS no debe trasladar responsabilidades administrativas a los usuarios.	1
Todos los derechos	1
Derecho a la atención como paciente	1
Demora para definir los procesos	1
El derecho de la información	1
Derecho a hacer atendido con respeto.	1
Información oportuna y clara del estado de salud	1
Demora en el proceso de atención	1
Información Verídica	1
Derecho a la salud y a llevar una hospitalización digna	1
Derecho a obtener un recurso de insumos	1
Derecho a una atención oportuna	1
(en blanco)	
Total general	24

ANÁLISIS SOBRE PACIENTES QUE INTERPONEN PQRSF

TOTAL PACIENTES	TOTAL
TOTAL PACIENTES ATENDIDOS	4863
TOTAL PACIENTES QUE INTERPONEN UNA PQRSF	264
TOTAL	5%



ANÁLISIS DE LAS QUEJAS POR ÁREA Y SERVICIO



ANÁLISIS DE LAS QUEJAS POR MOTIVO



CAUSAS/MOTIVOS	TOTAL DE QUEJAS
Solicitud de cita	75

Programación de procedimiento	38
Programación de quimioterapia	17
Inconformidad con la atención recibida	13
Programación de cirugía	10
Inconformidad con la información telefónica brindada	7
Reprogramación de cita	6
Demora en el proceso de atención	6
Solicitud de soportes clínicos	4
Confirmación de cita	2
Demora en la aplicación de quimioterapia	2
Generar orden	1
Información de clínica	1
Programación de radioterapia	1
Facturas COA	1
Cancelación de cita	1
Total general	185

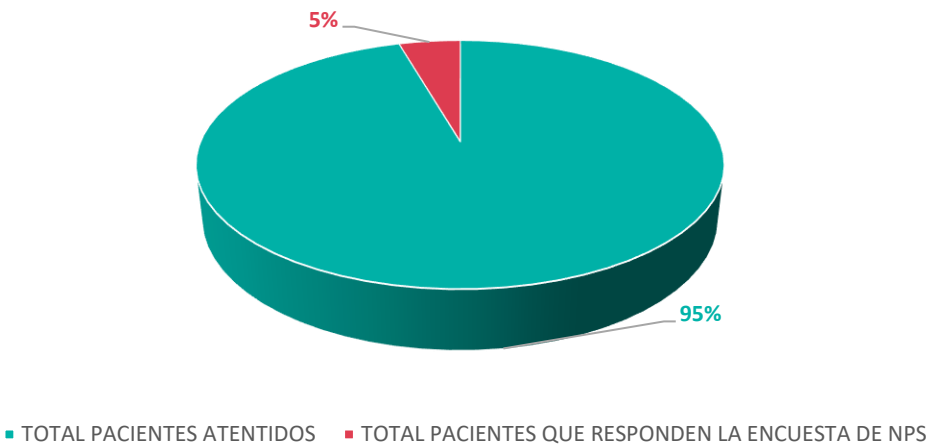
FELICITACIONES COA



CANAL OPINAT

ATENDIDOS/ENCUESTAS DE NPS	TOTAL
TOTAL PACIENTES ATENDIDOS	4863
TOTAL PACIENTES QUE RESPONDEN LA ENCUESTA DE NPS	228
TOTAL	5%

PORCENTAJE PACIENTES QUE RESPONDEN LA ENCUESTA JULIO 2024



El total de pacientes atendidos en el mes de julio es de **4863** y el total de pacientes que responde la encuesta es de **228** dando así un porcentaje del **5%**.