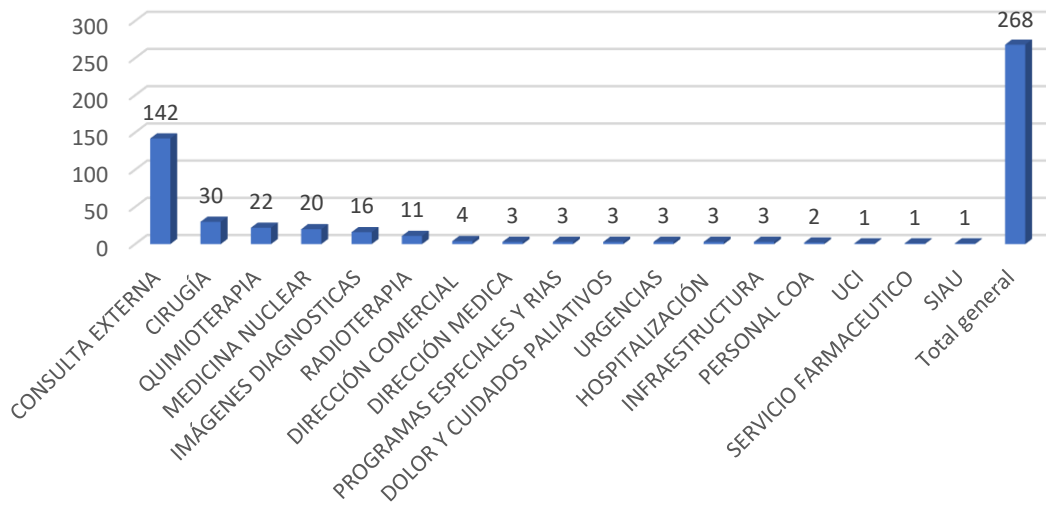
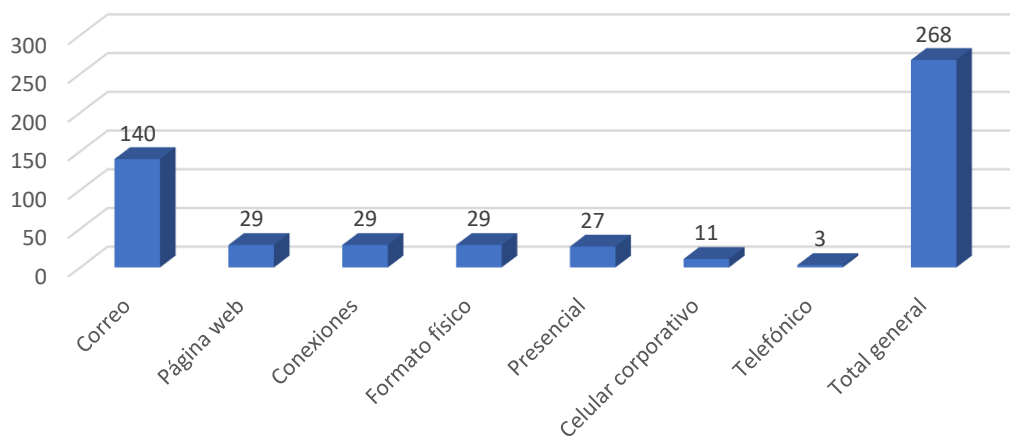


INFORME MES SEPTIEMBRE PQRSF ALMERA

TOTAL DE PQRSF POR SERVICIO SEPTIEMBRE 2024

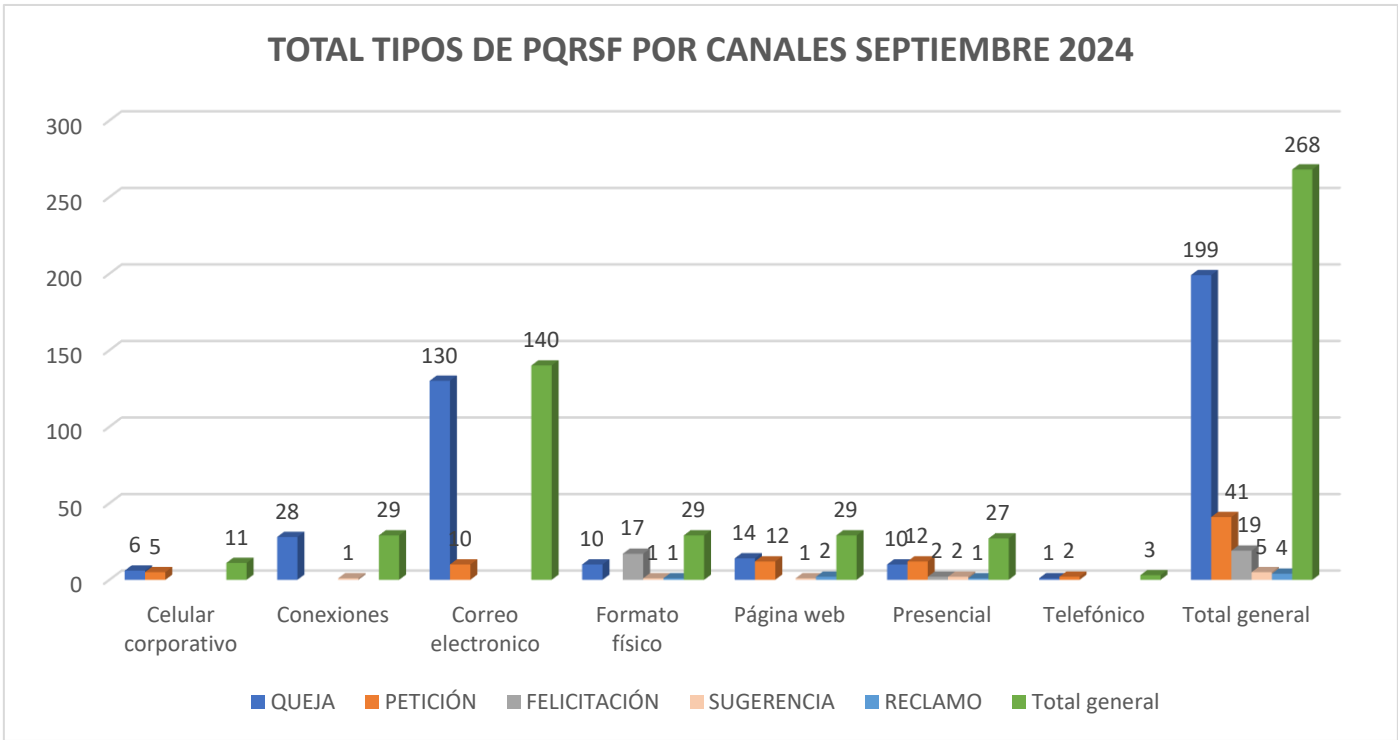


TOTAL DE PQRSF POR CANAL SEPTIEMBRE 2024

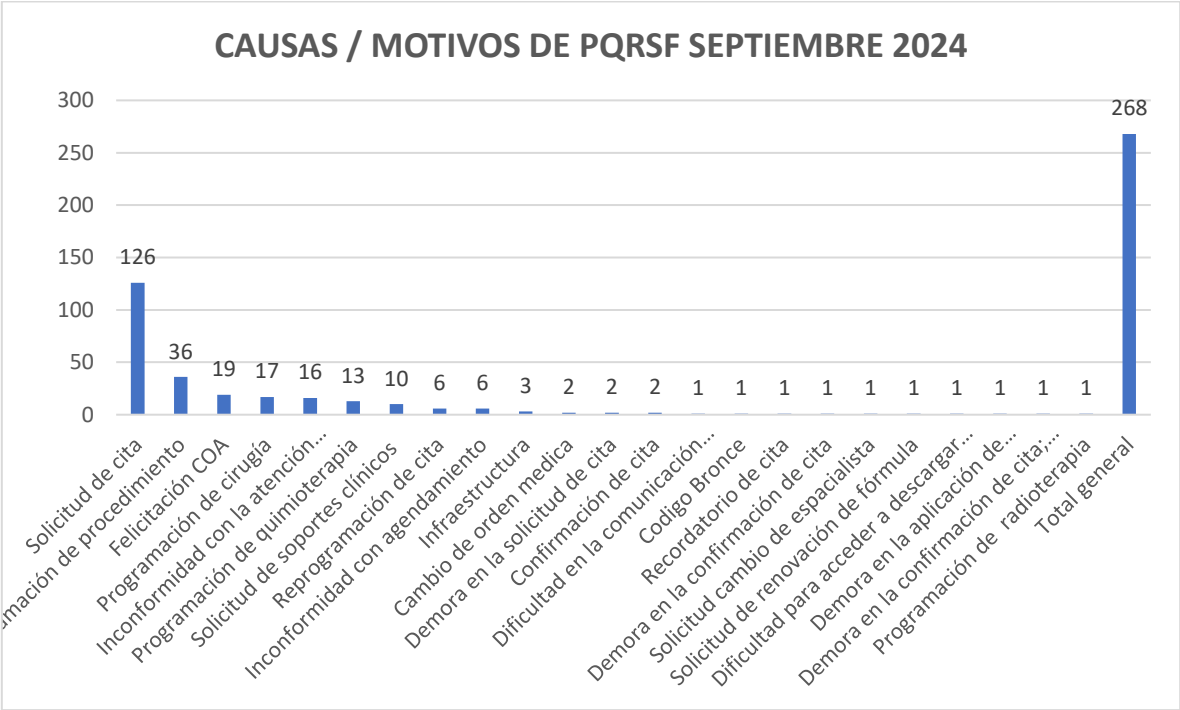


TOTAL TIPOS DE PQRSF POR CANALES
SEPTIEMBRE 2024

Etiquetas de fila	Celular corporativo	Conexiones	Correo electrónico	Formato físico	Página web	Presencial	Telefónico	Total general
QUEJA	6	28	130	10	14	10	1	199
PETICIÓN	5		10		12	12	2	41
FELICITACIÓN				17		2		19
SUGERENCIA		1		1	1	2		5
RECLAMO				1	2	1		4
Total general	11	29	140	29	29	27	3	268

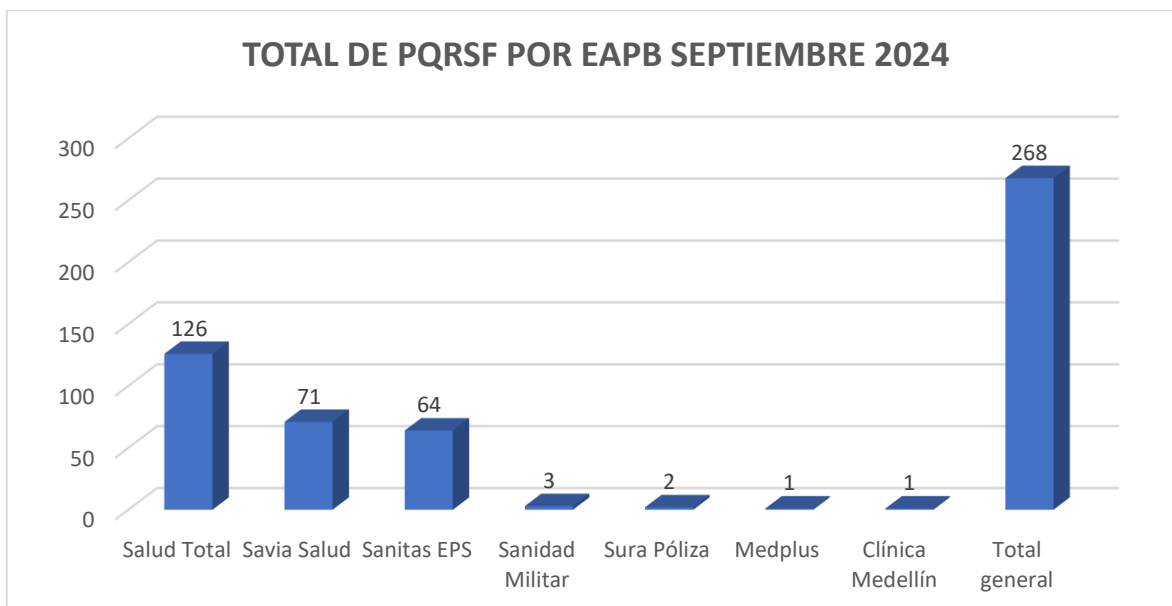


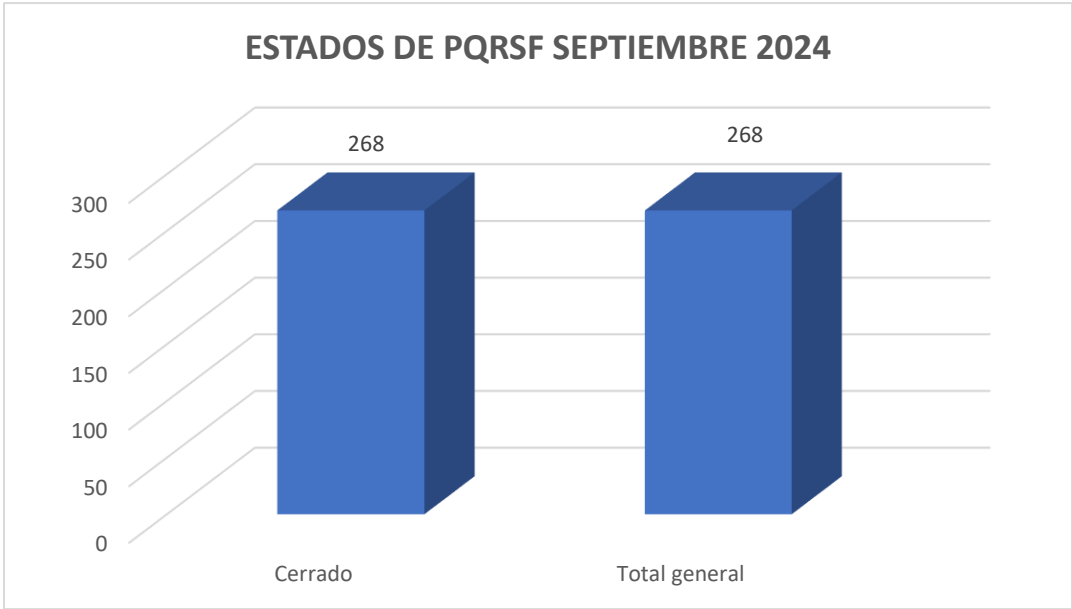
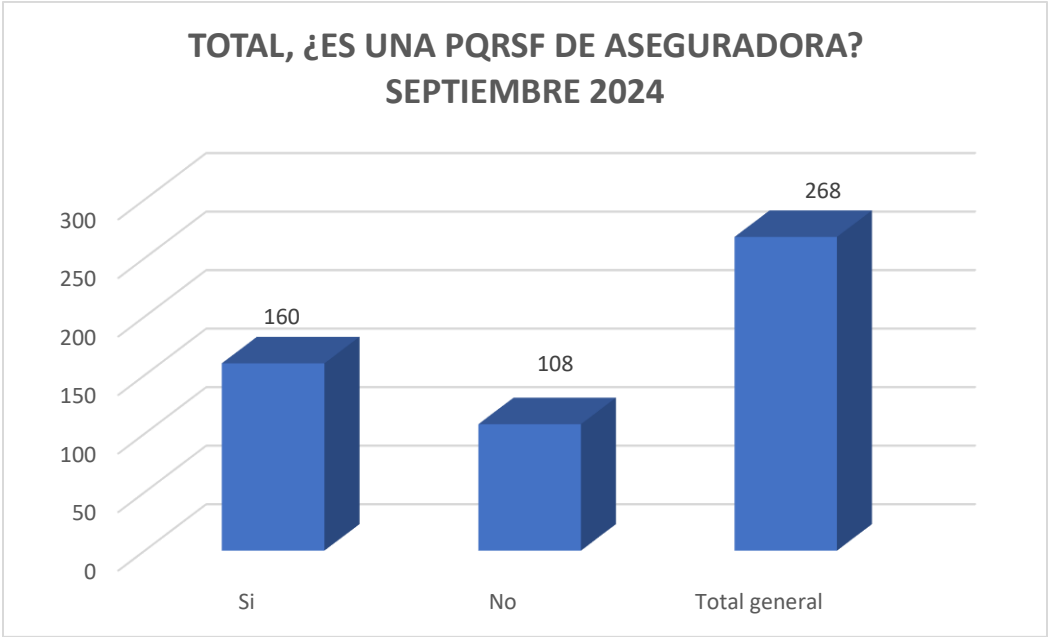
MOTIVOS DE PQRSF SEPTIEMBRE 2024



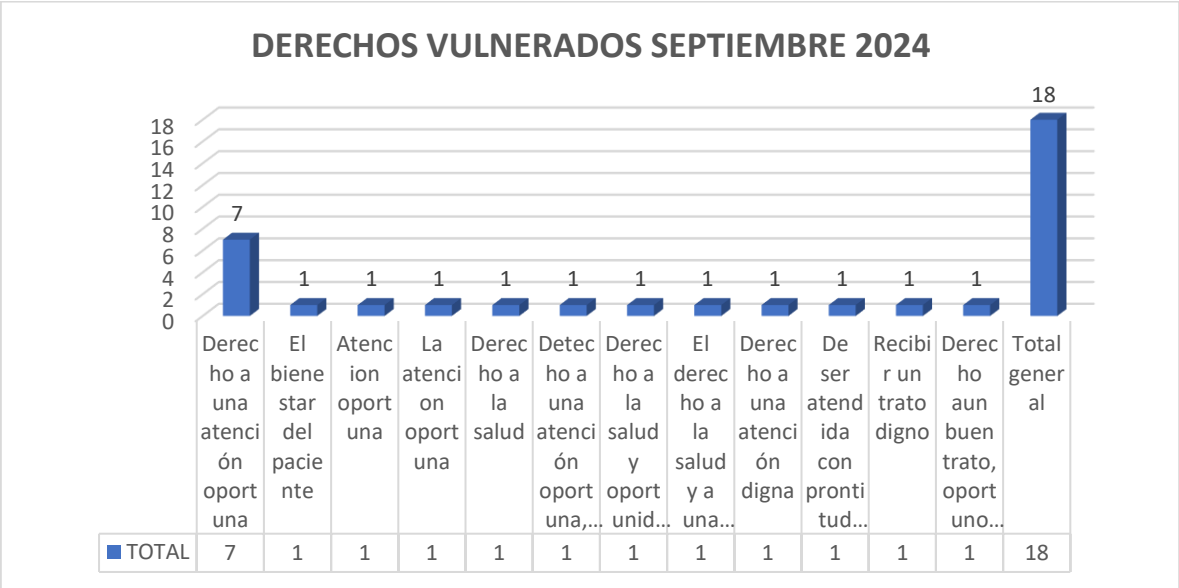
MOTIVO DE LA PQRSF	TOTAL CAUSAS/ MOTIVOS
Solicitud de cita	126
Programación de procedimiento	36
Felicitación COA	19
Programación de cirugía	17
Inconformidad con la atención recibida	16
Programación de quimioterapia	13
Solicitud de soportes clínicos	10
Reprogramación de cita	6
Inconformidad con agendamiento	6
Infraestructura	3
Cambio de orden medica	2
Demora en la solicitud de cita	2
Confirmación de cita	2

Dificultad en la comunicación telefónica	1
Código Bronce	1
Recordatorio de cita	1
Demora en la confirmación de cita	1
Solicitud cambio de especialista	1
Solicitud de renovación de fórmula	1
Dificultad para acceder a descargar los resultados de exámenes	1
Demora en la aplicación de quimioterapia	1
Demora en la confirmación de cita; Felicitación COA	1
Programación de radioterapia	1
Total, general	268





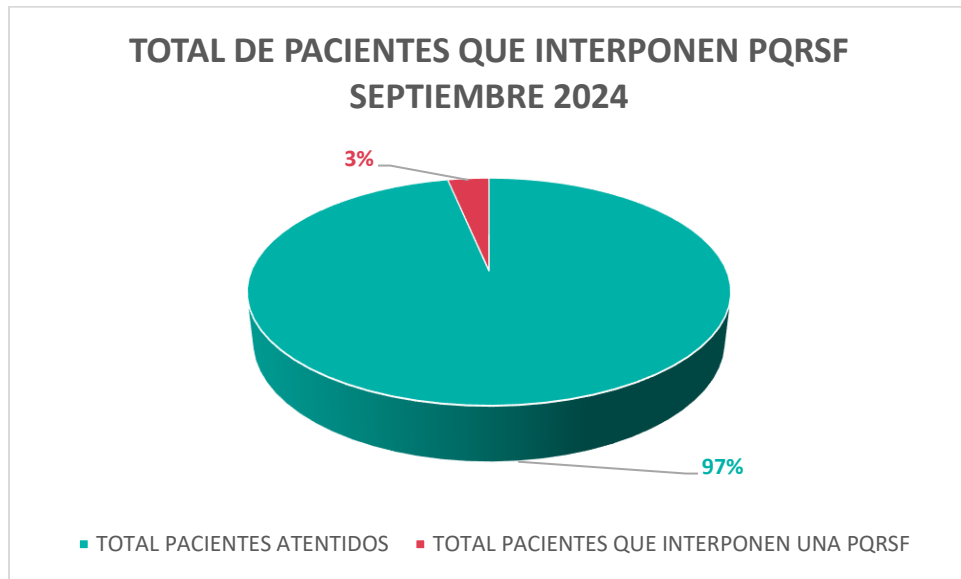
ANÁLISIS DE DERECHOS VULNERADOS



DERECHOS VULNERADOS	TOTAL
Derecho a una atención oportuna	7
El bienestar del paciente	1
Atención oportuna	1
La atención oportuna	1
Derecho a la salud	1
Derecho a una atención oportuna, calidad del servicio.	1
Derecho a la salud y oportunidad en el agendamiento	1
El derecho a la salud y a una atención oportuna.	1
Derecho a una atención digna	1
De ser atendida con prontitud casi 1:30 minutos en espera	1
Recibir un trato digno	1
Derecho a un buen trato, oportuno y humano	1
Total, general	18

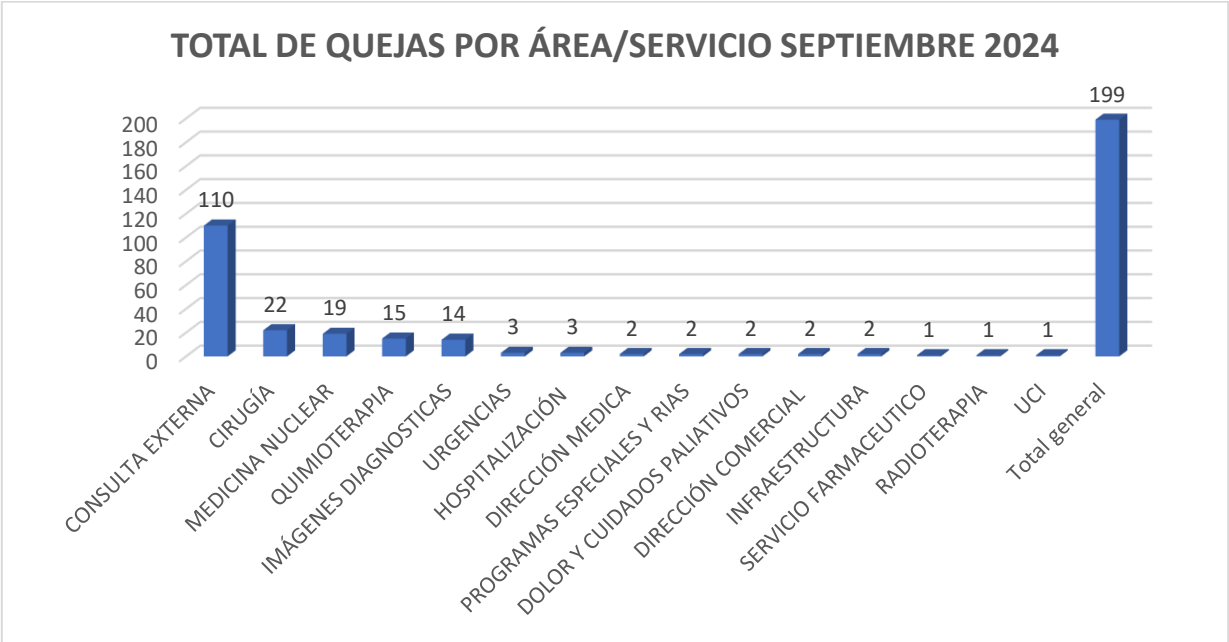
ANÁLISIS SOBRE PACIENTES QUE INTERPONEN PQRSF

ATENDIDOS/ENCUESTAS DE NPS	TOTAL
TOTAL PACIENTES ATENDIDOS	7885
TOTAL PACIENTES QUE INTERPONEN UNA PQRSF	268
TOTAL	3%



- El total de pacientes atendidos para el mes de septiembre es de **7885** y el total de pacientes que interponen PQRSF es de **268** dando así un porcentaje del **3%**.

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS POR ÁREA Y SERVICIO

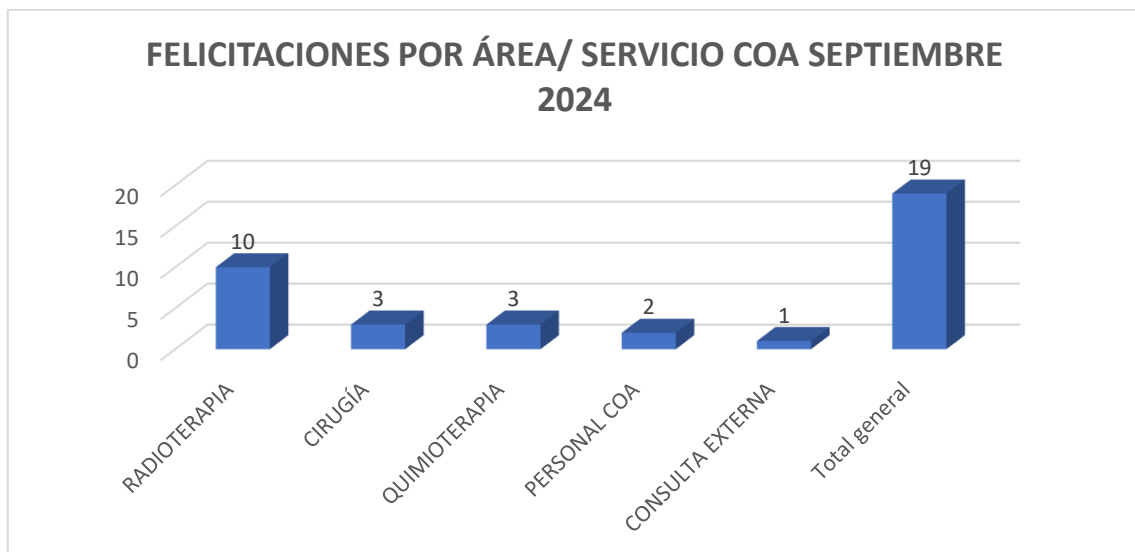


ANÁLISIS DE LAS QUEJAS POR MOTIVO



MOTIVOS DE QUEJAS	TOTAL
Solicitud de cita	106
Programación de procedimiento	35
Inconformidad con la atención recibida	16
Programación de cirugía	15
Programación de quimioterapia	12
Inconformidad con agendamiento	4
Infraestructura	2
Demora en la solicitud de cita	1
Reprogramación de cita	1
Cambio de orden medica	1
Programación de radioterapia	1
Solicitud cambio de especialista	1
Dificultad en la comunicación telefónica	1
Solicitud de renovación de fórmula	1
Dificultad para acceder a descargar los resultados de exámenes	1
Demora en la aplicación de quimioterapia	1
Total general	199

FELICITACIONES COA



TOTAL PACIENTES ATENDIDOS POR SERVICIO
SEPTIEMBRE 2024



SERVICIOS	TOTAL, PACIENTES
CONSULTA EXTERNA PISO 7	3214
QUIMIOTERAPIA PISO 7	937
IMAGENES DIAGNÓSTICAS	786
LABORATORIO CLÍNICO PISO	685
MEDICINA NUCLEAR	352
RADIOTERAPIA PISO 1	347
URGENCIAS	337
TRIAGE	291
RADIOLOGIA INTERVENCIONISTA	184
GASTROENTEROLOGIA	147
HOSPITALIZACIÓN PISO 9	146
CIRUGIA PISO 6	137
HOSPITALIZACIÓN PISO 8	97
DERMATOLOGIA	70
PATOLOGÍA PISO 1	61
UNIDAD DE DOLOR PISO 7	59
BRAQUITERAPIA PISO 1	13

CUIDADO INTENSIVO ADULTOS ONCO	8
CUIDADO INTERMEDIO ADULTOS P6	8
TRASPLANTE	5
SERVICIO FARMACEUTICO	1
Total general	7885

CANAL OPINAT

ATENDIDOS/ENCUESTAS DE NPS	TOTAL
TOTAL PACIENTES ATENDIDOS	7885
TOTAL PACIENTES QUE RESPONDEN LA ENCUESTA DE NPS	
TOTAL	0%