

## INFORME SATISFACCIÓN DE USUARIOS II TRIMESTRE DE 2024

### Datos Recopilados

#### Abril:

|                                                           |      |
|-----------------------------------------------------------|------|
| Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” | 1261 |
| Número total de usuarios que respondieron la pregunta:    | 1272 |
| Proporción de satisfacción global:                        | 99%  |
| Proporción de usuarios insatisfecha:                      | 11   |

#### Mayo:

|                                                           |      |
|-----------------------------------------------------------|------|
| Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” | 1500 |
| Número total de usuarios que respondieron la pregunta:    | 1511 |
| Proporción de satisfacción global:                        | 99%  |
| Proporción de usuarios insatisfecha:                      | 11   |

#### Junio:

|                                                           |      |
|-----------------------------------------------------------|------|
| Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” | 1537 |
| Número total de usuarios que respondieron la pregunta:    | 1547 |
| Proporción de satisfacción global:                        | 99%  |
| Proporción de usuarios insatisfecha:                      | 10   |

Durante el segundo trimestre de 2024, el desempeño de los servicios del hospital ha superado consistentemente la meta establecida del 95%. Cada mes, el hospital logró un 99% de satisfacción, lo que demuestra un nivel excepcional de calidad en la atención y servicio proporcionado.

### Factores Contributivos al Éxito

#### 1. Capacitaciones al Personal:

**Deberes y Derechos:** Se realizaron capacitaciones exhaustivas sobre los deberes y derechos de los pacientes, asegurando que el personal asistencial estuviera completamente informado y comprometido con estos principios.

**Enfoque Diferencial y Preferencias:** Se impartieron talleres sobre el enfoque diferencial, permitiendo que los empleados respeten y atiendan las preferencias individuales de cada paciente.

¡Tu salud, nuestro compromiso!

Carrera 15 entre Calle 18 y 19 Variante

Correo Institucional: [gerencia@hacmc.com.co](mailto:gerencia@hacmc.com.co)

Facebook: Hospital de Alta Complejidad del Magdalena Centro – HACMC

Instagram: hospitalladora

La Dorada, Caldas

**Capacitación en Humanización:** Se llevaron a cabo cursos de humanización para mejorar la calidad del trato hacia los pacientes y sus familiares, fomentando un ambiente más empático y compasivo.

## **2. Rondas y Socialización:**

**Rondas por Servicios:** Se implementaron rondas regulares en todos los servicios del hospital, durante las cuales se socializaron los deberes y derechos de los pacientes.

**Acompañamiento a Familiares y Pacientes:** Las rondas incluyeron acompañamiento a familiares y pacientes, asegurando que se sintieran apoyados y bien informados durante su estancia en el hospital.

## **Conclusión**

El cumplimiento del 99% de la meta de satisfacción en los meses de abril, mayo y junio de 2024 refleja un alto nivel de compromiso y eficiencia por parte del hospital y su personal. Las medidas implementadas, como las capacitaciones y las rondas de socialización, han sido efectivas para alcanzar y superar los objetivos establecidos.

## **Oportunidades de Mejora**

### **1. Mantener y Mejorar las Capacitaciones:**

Continuar con las capacitaciones periódicas para asegurar que todo el personal esté siempre actualizado y alineado con los valores y objetivos del hospital.

Introducir nuevas técnicas y enfoques en las capacitaciones para seguir mejorando la calidad del servicio.

### **2. Fortalecer las Rondas de Socialización:**

Seguir con las rondas de socialización y acompañamiento, mejorando continuamente las estrategias para garantizar la satisfacción de pacientes y familiares.

Al seguir estas estrategias, el hospital no solo mantendrá su alto nivel de desempeño, sino que también continuará mejorando la calidad de sus servicios, asegurando una experiencia positiva para todos los pacientes y sus familiares.

## **Informe de Quejas y Solicitudes**

**Objetivo:** Analizar y comparar las diferentes categorías de solicitudes (quejas, felicitaciones, sugerencias, asistencias) recibidas en los meses de enero, febrero y marzo, prestando especial atención a la proporción de cada tipo de solicitud.

## **Datos Recopilados**

¡Tu salud, nuestro compromiso!

Carrera 15 entre Calle 18 y 19 Variante

Correo Institucional: [gerencia@hacmc.com.co](mailto:gerencia@hacmc.com.co)

Facebook: Hospital de Alta Complejidad del Magdalena Centro – HACMC

Instagram: hospitalladora

La Dorada, Caldas

**Abril:**

| SERVICIO / ÁREA       | NÚMERO DE QUEJAS | NÚMERO DE SUGERENCIAS | NÚMERO DE FELICITACIONES |
|-----------------------|------------------|-----------------------|--------------------------|
| Hospitalización       | 27               | 13                    | 21                       |
| Uci adulto            | 5                | 3                     | 5                        |
| Urgencias             | 2                | 2                     | 1                        |
| Consulta externa      | 0                | 1                     | 2                        |
| <b>Total, general</b> |                  |                       |                          |

**Mayo:**

| SERVICIO / ÁREA       | NÚMERO DE QUEJAS | NÚMERO DE SUGERENCIAS | NÚMERO DE FELICITACIONES |
|-----------------------|------------------|-----------------------|--------------------------|
| Hospitalización       | 23               | 7                     | 19                       |
| Quirófano             | 1                | 1                     | 1                        |
| Uci adulto            | 2                | 2                     | 7                        |
| Urgencias             | 8                | 0                     | 7                        |
| Consulta externa      | 2                | 1                     | 0                        |
| <b>Total, general</b> |                  |                       |                          |

**Junio:**

| SERVICIO / ÁREA       | NÚMERO DE QUEJAS | NÚMERO DE SUGERENCIAS | NÚMERO DE FELICITACIONES |
|-----------------------|------------------|-----------------------|--------------------------|
| Hospitalización       | 25               | 10                    | 17                       |
| Infraestructura       | 14               | 2                     | 0                        |
| Quirófano             | 1                | 1                     | 0                        |
| Uci adulto            | 5                | 0                     | 4                        |
| Urgencias             | 15               | 1                     | 1                        |
| Consulta externa      | 2                | 2                     | 3                        |
| <b>Total, general</b> |                  |                       |                          |

**Análisis:**

Durante el segundo trimestre de 2024, se observó un desempeño variable en las distintas áreas del hospital. Aunque el número de felicitaciones muestra que hay aspectos positivos en los servicios ofrecidos, el incremento en las quejas, particularmente en Infraestructura y Urgencias Observación Adultos, indica la necesidad de mejoras inmediatas en estas áreas.

**Conclusión General del Trimestre**

¡Tu salud, nuestro compromiso!

Carrera 15 entre Calle 18 y 19 Variante

Correo Institucional: [gerencia@hacmc.com.co](mailto:gerencia@hacmc.com.co)

Facebook: Hospital de Alta Complejidad del Magdalena Centro – HACMC

Instagram: hospitalladorada

La Dorada, Caldas

Durante el segundo trimestre de 2024, se observó un desempeño variable en las distintas áreas del hospital. Aunque el número de felicitaciones muestra que hay aspectos positivos en los servicios ofrecidos, el incremento en las quejas, particularmente en Infraestructura y Urgencias Observación Adultos, indica la necesidad de mejoras inmediatas en estas áreas.

### **Oportunidades de mejora**

- Revisión y Mejora de Infraestructura:
- Evaluar las quejas relacionadas con la infraestructura para identificar y solucionar los problemas estructurales y de mantenimiento.
- Capacitaciones Continuas:
- Reforzar las capacitaciones en atención al cliente y humanización del trato, especialmente en áreas críticas como Hospitalización Bloque 1 y Urgencias.
- Mejoras en Comunicación:
- Implementar estrategias de comunicación más efectivas para manejar y reducir las quejas de los pacientes, asegurando que sus inquietudes se atiendan de manera oportuna y adecuada.
- Fortalecimiento de las Rondas de Socialización:
- Continuar y mejorar las rondas de socialización y acompañamiento, asegurando que pacientes y familiares estén bien informados y apoyados durante su estancia.

Informe elaborado por:

**Mauricio Moreno**  
Líder SIAU

¡Tu salud, nuestro compromiso!

Carrera 15 entre Calle 18 y 19 Variante

Correo Institucional: [gerencia@hacmc.com.co](mailto:gerencia@hacmc.com.co)

Facebook: Hospital de Alta Complejidad del Magdalena Centro – HACMC

Instagram: hospitalladorada

La Dorada, Caldas