

# Informe a Diciembre 2021

## Experiencia del paciente



17/11/15



# Comportamiento de Quejas- Felicitaciones y Sugerencias 2021

**QUEJAS** 648      **FELICITACIONES** 624      **SUGERENCIAS** 29



**Se crearon estrategias para lograr disminuir las quejas por acceso y programación de cirugía variables que se vieron afectadas por los cierres de pandemia**

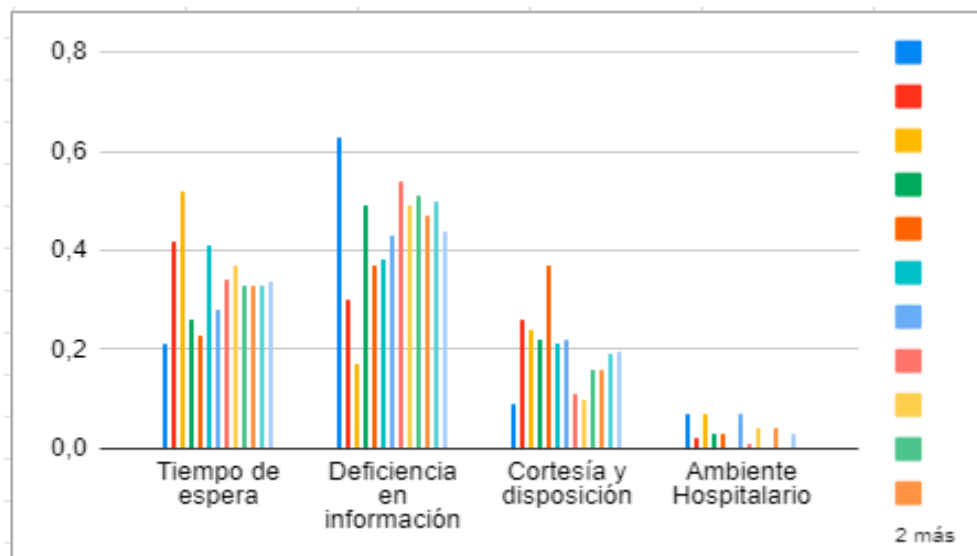
# Comparativo anual de quejas 2020 - 2021

|              | QUEJAS     |            | FELICITACIONES |            | SUGERENCIAS |           |
|--------------|------------|------------|----------------|------------|-------------|-----------|
|              | 2020       | 2021       | 2020           | 2021       | 2020        | 2021      |
| ENERO        | 63         | 56         | 177            | 44         | 16          | 2         |
| FEBRERO      | 74         | 53         | 98             | 44         | 9           | 2         |
| MARZO        | 57         | 59         | 165            | 48         | 13          | 3         |
| ABRIL        | 13         | 31         | 95             | 32         | 7           | 0         |
| MAYO         | 34         | 27         | 208            | 53         | 16          | 1         |
| JUNIO        | 42         | 39         | 125            | 62         | 10          | 6         |
| JULIO        | 26         | 58         | 156            | 49         | 8           | 3         |
| AGOSTO       | 33         | 64         | 69             | 61         | 5           | 1         |
| SEPTIEMBRE   | 48         | 76         | 94             | 53         | 5           | 6         |
| OCTUBRE      | 59         | 73         | 87             | 72         | 6           | 4         |
| NOVIEMBRE    |            | 81         | 61             | 71         |             | 0         |
| DICIEMBRE    | 33         | 32         | 32             | 35         | 2           | 1         |
| <b>TOTAL</b> | <b>482</b> | <b>649</b> | <b>1367</b>    | <b>624</b> | <b>97</b>   | <b>29</b> |

17/11/15

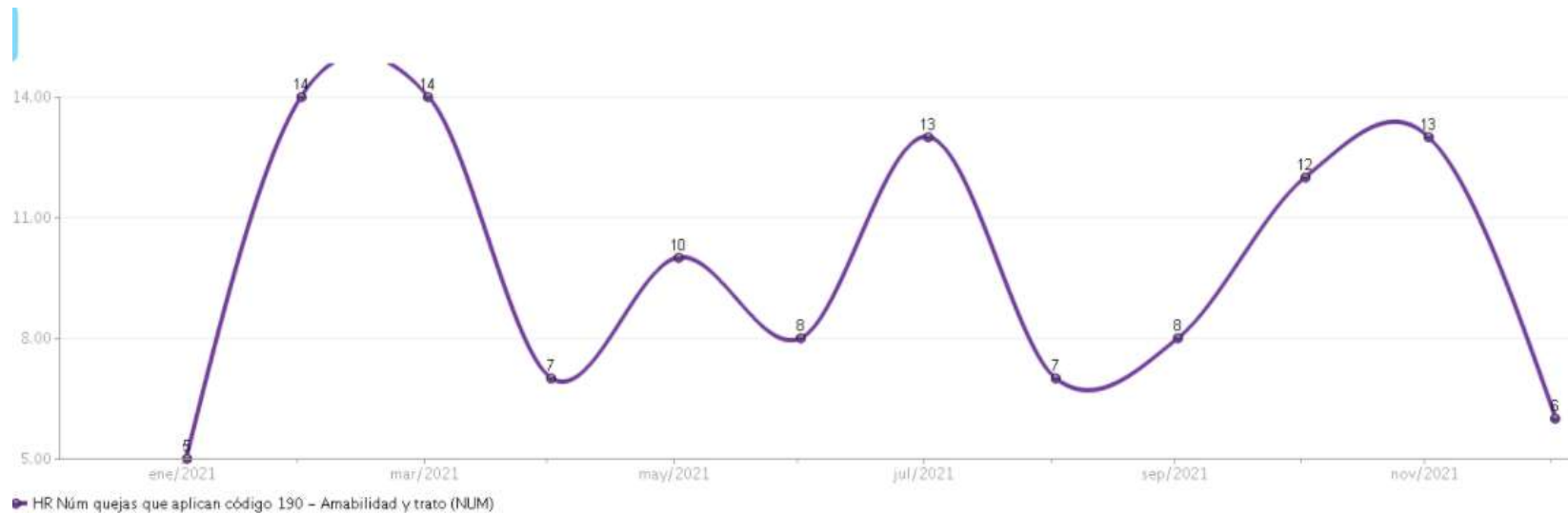
# Comparativo ranking Quejas 2021

| Variable                   | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | TOTAL 2021 |
|----------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|------------|
| Tiempo de espera           | 21%   | 42%     | 52%   | 26%   | 23%  | 41%   | 28%   | 34%    | 37%        | 33,10%  | 33,10%    | 33,10%    | 33,61%     |
| Deficiencia en información | 63%   | 30%     | 17%   | 49%   | 37%  | 38%   | 43%   | 54%    | 49%        | 51%     | 47%       | 50%       | 44,00%     |
| Cortesía y disposición     | 9%    | 26%     | 24%   | 22%   | 37%  | 21%   | 22%   | 11%    | 10%        | 16%     | 16%       | 19%       | 19,42%     |
| Ambiente Hospitalario      | 7%    | 2%      | 7%    | 3%    | 3%   | 0%    | 7%    | 1%     | 4%         | 0%      | 4%        | 0%        | 3,17%      |



Preocupa el comportamiento de las variables tiempos de espera y deficiencia en la información a pesar de que se realizaron estrategias para que se disminuyan las manifestaciones permanecen con el mismo comportamiento

# Comportamiento de variable Cortesía y Disposición 2021



En los diferentes talleres se ha divulgado al personal la importancia del buen trato a las personas, esto ha generado impacto y se percibe disminución de quejas relacionadas a cortesía y disposición. Para el año 2021 se entregaron 43 comparendos.

17/11/15

# RETOS

- Mejorar el suministro de la información y educación al paciente acerca de mecanismos de expresión, plan de emergencias y separación de residuos.
- Cumplir con la valoración y gestión del dolor.
- Entregar la guía del paciente y la familia y aprovechar cada momento de contacto con el paciente para suministrar información y educación de acuerdo a las responsabilidades definidas en el documento FC-0849.

**GRACIAS...**

17/11/15

