

# MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD EN SALUD

---

*Dr. CARLOS MARTIN REYES REYES*

Magister en Gerencia de Servicios de Salud

*Gerente E.S.E*



# MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD

Consiste en la identificación permanente de aspectos que resulten susceptibles de mejoramiento y establecer los ajustes necesarios en los que se involucran a todas la personas de la organización.

- Una buena forma de representar el enfoque de mejoramiento es el ciclo PHVA, que es un método gerencial básico, se utiliza para:

**MEJORES  
RESULTADOS**

**MAYOR  
SATISFACCION DE  
LOS USUARIOS**

**MEJORAMIENT  
O DE LOS  
PROCESOS**

# OFICINA SIAU





## SATISFACCION DEL USUARIO



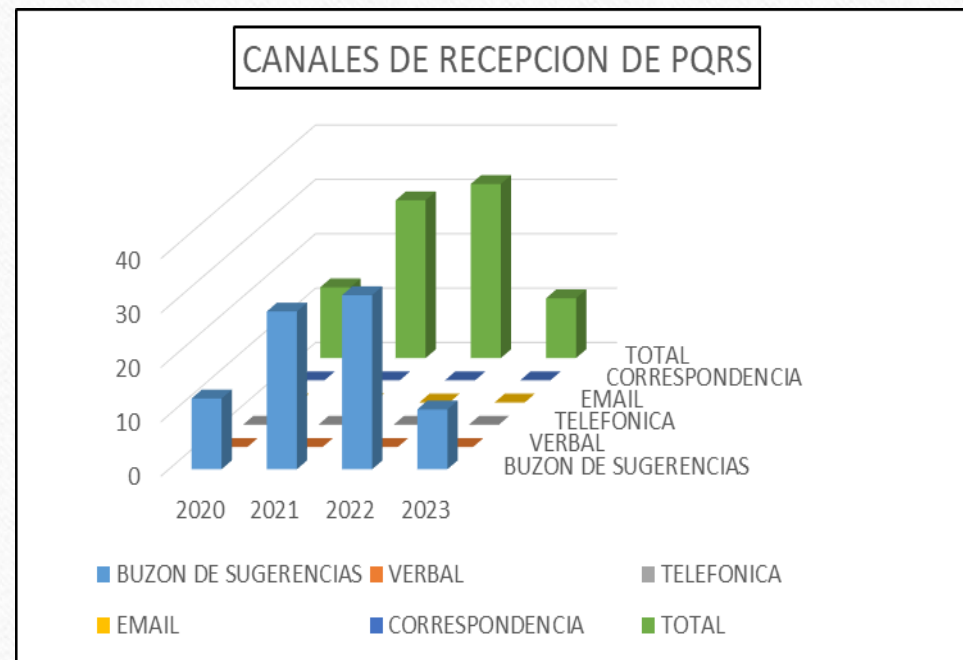
SATISFAGCIÓN DEL CLIENTE

La entidad cuenta con una ventanilla de atención al ciudadano SIAU, en la cual se recepcionan todas, las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, igualmente cuenta con buzones de sugerencias en las áreas de urgencias, pasillo principal, puesto de salud de costa rica, cada mes se saca un consolidado y con base en estos resultados se toman decisiones, para la mejora del servicio.

La gestión de las PQRS, consiste en la recepción, radicación, registro y posterior envío al responsable de éstas, se realiza seguimiento de la gestión para cierre final.

# CANALES DE RECEPCION DE PQRS EN LA ESE HOSPITAL DEL ROSARIO

CANALES DE RECEPCION DE PQRS				
TIPO DE CANAL	2020	2021	2022	2023
BUZON DE SUGERENCIAS	13	29	32	11
VERBAL	0	0	0	0
TELEFONICA	0	0	0	0
EMAIL	0	0	0	0
CORRESPONDENCIA	0	0	0	0
TOTAL	13	29	32	11



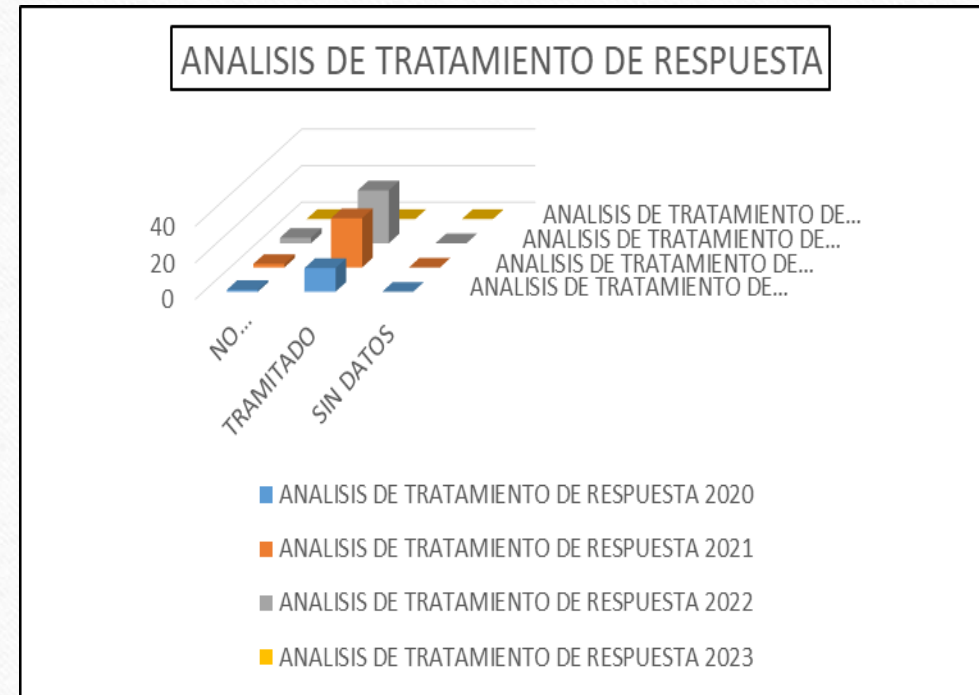
# COMPORTAMIENTO POR DEPENDENCIAS

COMPORTAMIENTO POR DEPENDENCIA				
TIPO DE CANAL	2020	2021	2022	2023
CONSULTA EXTERNA	7	6	1	4
URGENCIAS	4	14	5	6
LABORATORIO	0	0	0	0
ODONTOLOGIA	0	0	0	0
FACTURACION	1	0	0	0
FISIOTERAPIA	0	0	0	0
TOTAL	25	20	6	10



# ANALISIS DEL TRAMITE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

ANALISIS DE TRATAMIENTO DE RESPUESTA				
GESTION	2020	2021	2022	2023
NO TRAMITADO	1	2	3	0
TRAMITADO	13	27	29	0
SIN DATOS	0	0	0	0



# ENCUESTAS

---





# SEGUIMIENTO A ENCUESTA

REALIZACION DE ENCUESTAS													
ENCUESTAS REALIZADAS	2020	2021				2022				2023			
		CANTIDAD	SATISFECHAS	INSATISFECHAS	% SATISFACCION	CANTIDAD	SATISFECHAS	INSATISFECHAS	% SATISFACCION	CANTIDAD	SATISFECHAS	INSATISFECHAS	% SATISFACCION
	PANDEMIA		3571	3522	49	98	3333	3250	83	97	624	609	15

