



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

AMIPROSALCO

Abril 2023





Temas del día

Atención con enfoque
diferencial

1

Informe de PQRSF
PRIMER TRIMESTRE

3

Informe de asistencias
PRIMER TRIMESTRE

5



2

Tips de atención de comunicación
asertiva y empática

4

Informe de satisfacción
PRIMER TRIMESTRE

6

Proposiciones y Varios

OBJETIVO

Garantizar la atención del usuario con enfoque diferencial

Alcance

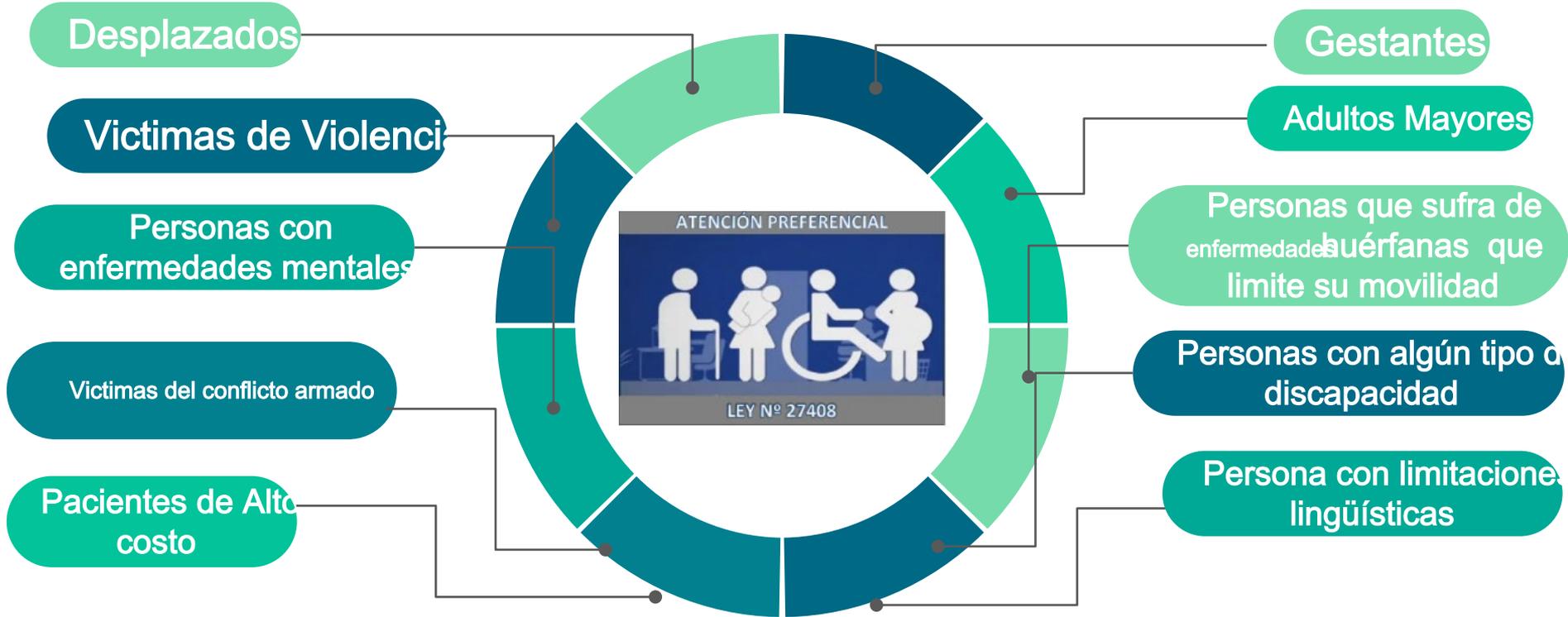
Este procedimiento inicia desde la solicitud de información y/o servicio por parte del usuario con enfoque diferencial y finaliza con la prestación de atención oportuna, segura y humanizada para esta población. El presente procedimiento aplica para todos los servicios de la IPS PROSALCO.

Responsables

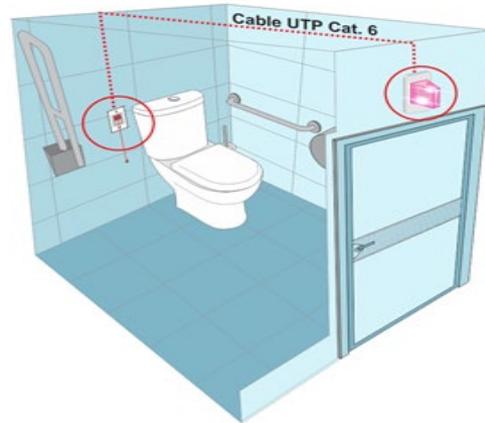
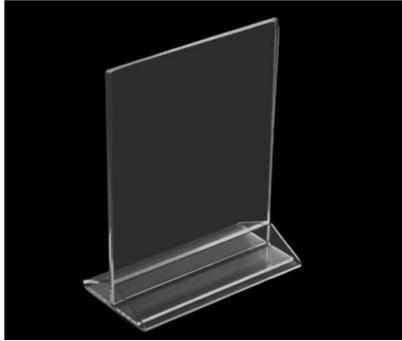
- Coordinador de sede, personal asistencial y de apoyo en la atención.
- Personal de central de citas
- Analista de Experiencias Memorables



POBLACIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL



INSUMOS EN LAS SEDES



Tips de comunicación asertiva y empática

Componentes				
Verbales	Lenguaje Agresivo que haga sentir mal al funcionario	Dar las indicaciones de forma clara y concisa.	Establecer y respetar los turnos de palabra de ambos participantes.	Verificar que el funcionario tenga clara la solicitud, preguntar o pedir que repita lo que se le ha dicho para comprobar la comprensión .
No verbales	Gestos de apatía – Manoteo o golpes en el mostrador	Mostrar una actitud de motivación e interés por lo que se hace .	Cuida tus emociones – Autocontrol, las expresiones corporales determinan si general emociones positivas o negativas	Mantener una postura correcta adecuada, dirigida hacia el funcionario, transmita confianza.
Paralingüístico	Tono de voz y volumen inadecuados	El ritmo de habla debe ser constante y sin ser muy acelerado ni muy lento.	A la hora de hablar debemos hacerlo de forma clara, vocalizando lo mejor posible y dirigiéndonos a la persona.	La latencia de respuesta al paciente debe estar ajustada al fin de su turno de palabra, sin prolongarla demasiado ni empezar antes de que termine de hablar.

Informe de PQRS Primer Trimestre



DESCARGA CONSOLIDADO

PERIODO

02/01/2023 31/03/2023

SEDE

Todas

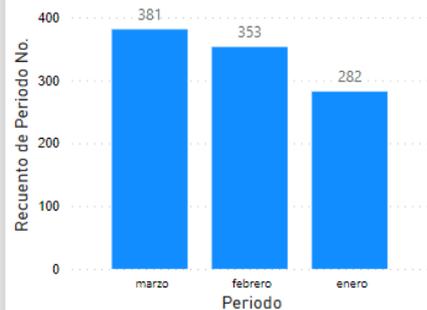
EPS, Sede en L...

Todas

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA

1

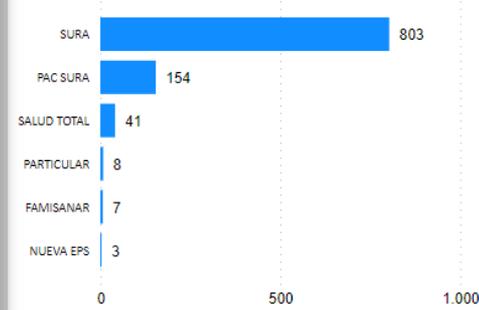
PQRSF POR MES



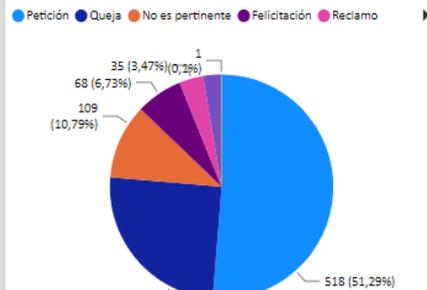
PQRSF POR SEDE



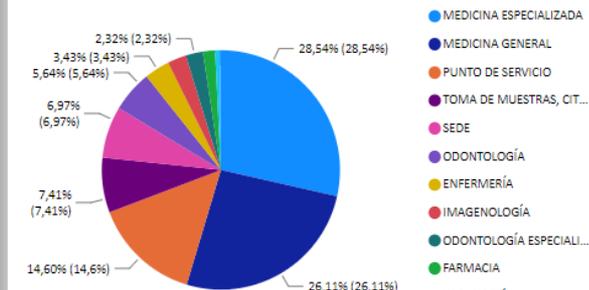
PQRSF POR EPS



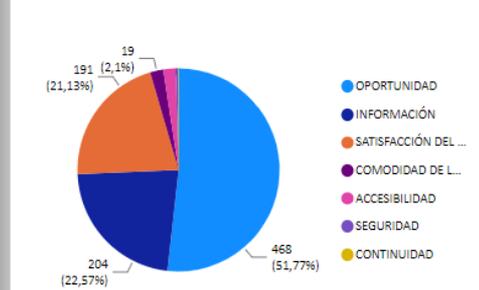
PQRSF POR TIPO



PQRSF POR SERVICIO



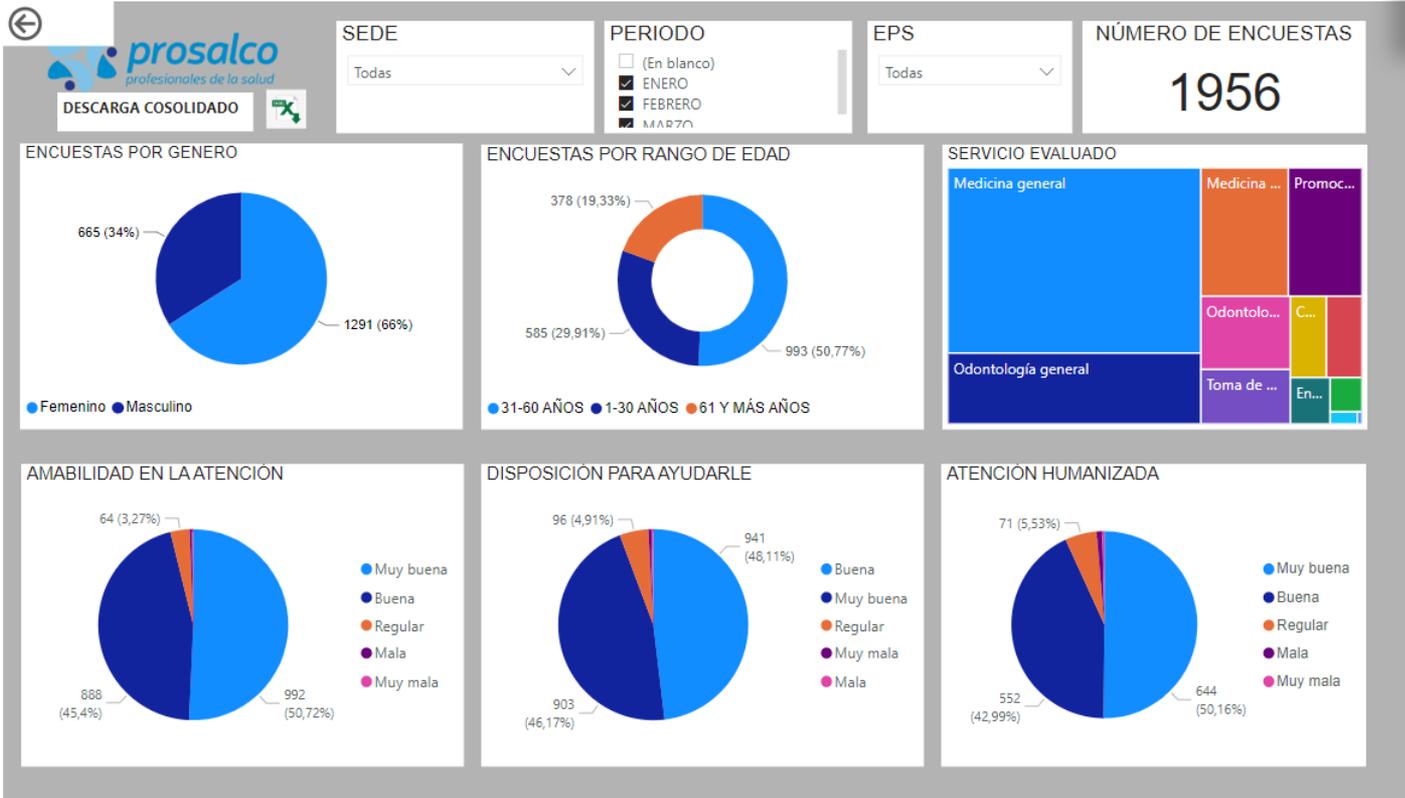
PQRSF POR CLASIFICACIÓN



Volver atrás

SEDES

Informe de Satisfacción Primer Trimestre

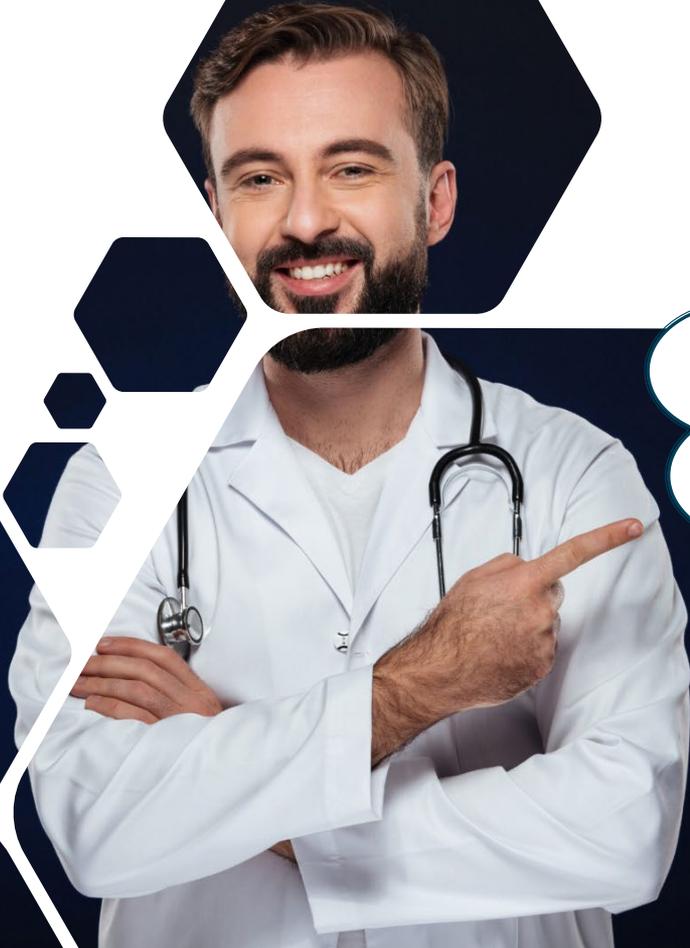


← Volver atrás

ENCUESTA PARTE 1

< > 🔍

92%



INASISTENCIAS
EN CONSULTAS
DE MEDICINA
GENERAL

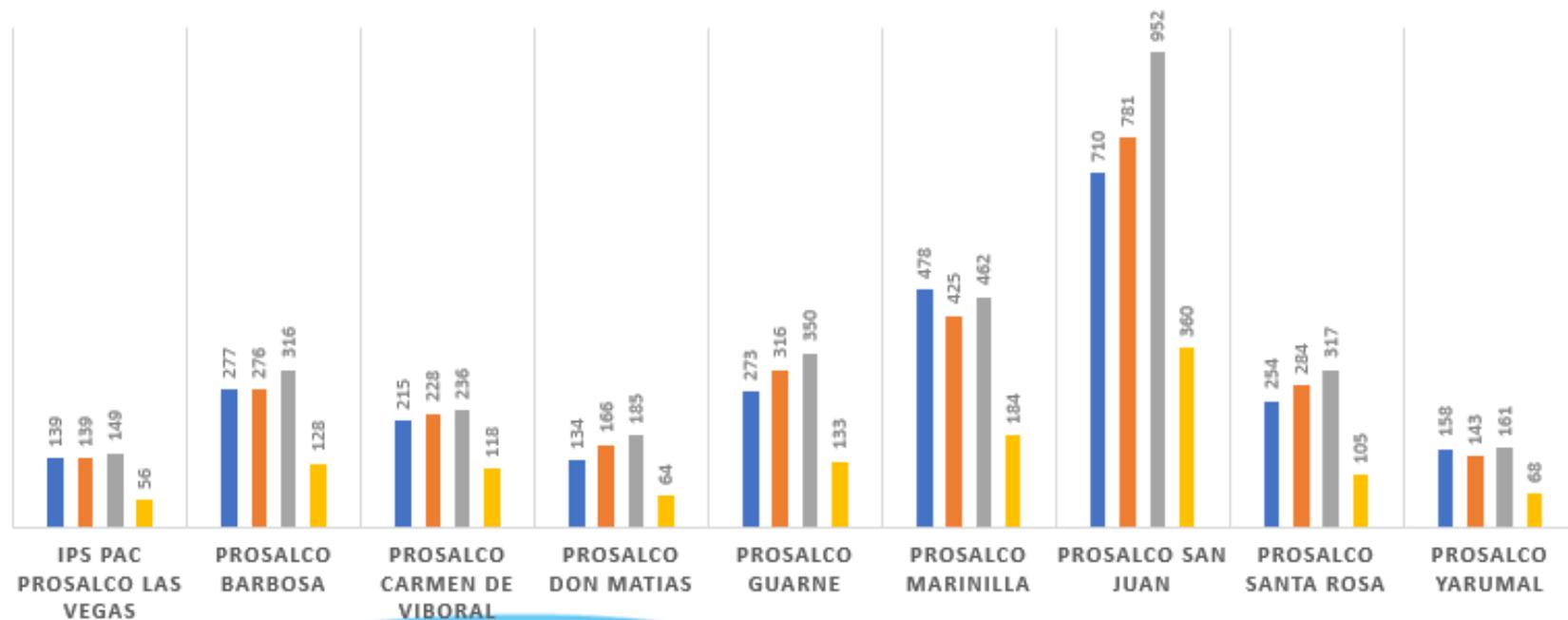
Informes de asistencias Primer Trimestre

LA MEDICIÓN DE LA
INASISTENCIA SE ESTA LLEVANDO
EN LOS PRINCIPALES SERVICIOS
DE MEDICINA GENERAL QUE
SON:

- CONSULTA MEDICINA GENERAL SALUD CITA PRESENCIAL - COD 50110
- INGRESO PRIMIGESTANTE – MULTIGESTANTE - COD 70100
- CONTROL POR MEDICO PRIMIGESTANTE – MULTIGESTANTE - COD 70101
- EGRESO PRIMIGESTANTE – MULTIGESTANTE - COD 70105
- INGRESO A PROGRAMA DE HTA -COD 70200
- CONTROL POR MEDICO - HIPERTENSION ARTERIAL - COD 70201
- INGRESO A PROGRAMA DE DM - COD 70300
- CONTROL POR MEDICO - DIABETES MELLITUS - COD 70301

DE CONSULTAS INASISTIDAS PRIMER SEMESTRE 2023 EN EL SERVICIO DE MEDICINA GENERAL

■ ENERO ■ FEBRERO ■ MARZO ■ ABRIL



Derecho y Deber del mes



Derecho y Deber del mes

1 Su Derecho:
A elegir libremente a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud.



2 Su Deber:
Tratar con respeto y dignidad al personal de la Institución que le atiende y a los demás pacientes y sus familias, teniendo en cuenta su intimidad y creencias.





Jornada Nacional de Vacunación

En tu sede Prosalco
de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Sábado 22 de abril

Vacunarse Salva Vidas

Ponte al día #CadaVacunaCuenta



Dirigido a:

- Población infantil menor de 6 años.
- Población de 3 años y más que no han iniciado o completado esquemas de vacunación contra el Covid-19
- Niñas de 9 a 17 años.
- Mujeres en edad fértil de 10 a 49 años (MEF).
- Mujeres gestantes.
- Niños y niñas de 2 a 11 años de edad (nacidos desde el 1° de enero de 2010) para dosis adicional de Sarampión y Rubeóla.
- Niños de 6 meses en adelante, población susceptible para fiebre amarilla, adultos mayores de 60 años, talento humano en salud, población susceptible para Covid-19 e Influenza.





Gracias!

