



Gestión de Reclamos 2015

Clínica El Loa - Calama

Análisis Global

En el periodo 2015, los registros aumentaron en un 29% con relación a los RSF del 4to. trimestre 2014.

Si bien las felicitaciones aumentaron un 44%, los reclamos también lo hicieron en un 26%.

Entre los periodos se mejoró la cantidad de reclamos contestados, reduciéndose de un 10% a un 8%.

Gráfico N° 1. Distribución RSF 4to. Trim 2014

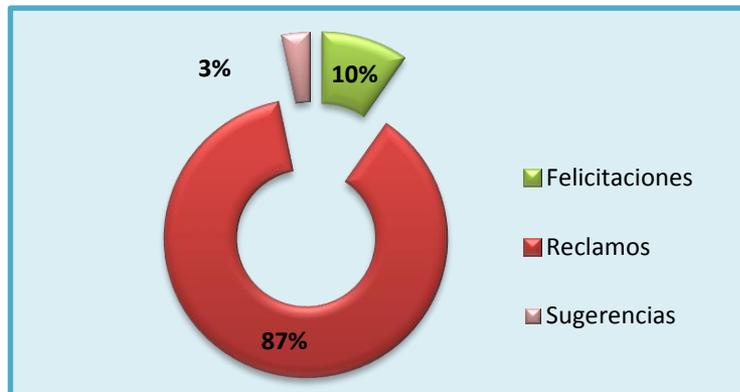
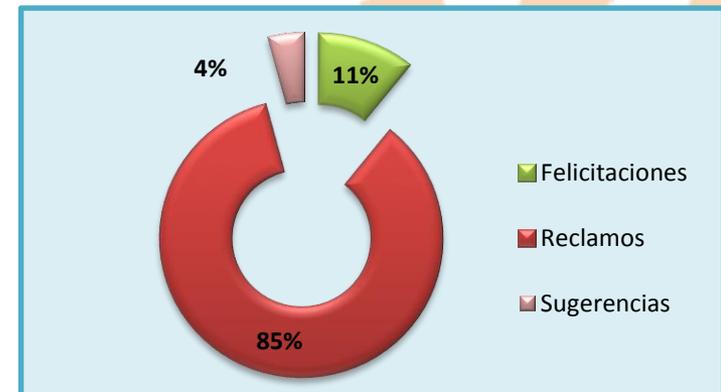


Gráfico N° 2. Distribución RSF 4to. Trim 2015



Causas principales

Causales de las 5 áreas con más registros

Tiempo de espera prolongado

Disconformidad con sistema de pago

Otro motivos

Sugerencias

Felicitaciones

Desafíos.

- ✓ Reducir la disconformidad de los pacientes atendidos por las áreas para reducir los tiempos de atención.
- ✓ Revisar anualmente los casos declarados y analizar la gestión realizada con los profesionales para mitigar riesgos en el futuro.

Conclusiones Año 2015

Análisis Global

Se observa una disminución en reclamos del 9%, por debajo de la meta planteada del 30% anual
Destacable es el aumento del 8% en felicitaciones

Evaluación por áreas

Destacables Admisión Ambulatoria y Urgencias en disminución de reclamos
Urgencias presenta el mayor incremento de felicitaciones

Oportunidad de las respuestas

Se registra que el 63% de los registros fueron respondidos en un plazo inferior a 21 días, a diferencia del año anterior que marcó sólo un 15% respondido en el plazo señalado.