

FORMATO EJERCICIO DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

SERVICIO DE Consulta externa

CLÍNICA ANTIOQUIA

Fecha: Noviembre 10. 2023.

Responsable: José Simón Ramón Salazar

Aspectos a evaluar:

1. Fuente de información (usuario, colaborador, coordinador)

Fuente (Rodrigo N - usuario - colaborador)
Contenido - Nueva sala - buena -
baño - ubicación - Limpio -

2. Infraestructura:

Excelente - ubicación de taquillas -
equipo tanto y prácticas -

3. Ocupación del servicio

Atención oportuna -
asistencia de usuarios - médico

4. Aspectos a mejorar

mejoras en call center -

5. Aspectos positivos

Servicio rápido - personal de punto
de atención (taquillas).

Conclusión:

Estuvo muy bueno el servicio.
La satisfacción - la atención
con el coordinador jefe.

Firma responsable:

Firma personal Atención al usuario:

FORMATO EJERCICIO DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

SERVICIO DE consulta externa

CLÍNICA ANTIOQUIA

Fecha: Nov 14 2023

Responsable: Alex Perdomo

Aspectos a evaluar:

1. Fuente de información (usuario, colaborador, coordinador)

hay una incomodidad porque no hay una norma definida del uso del tapabocas. y una pareja pasó la esposa sin tapaboca y no le dijeron nada y el esposo no lo dejaron pasar y lo estaban llamando para atenderlo.

2. Infraestructura: ya que ella era quien los tenía en el bolso muy bien. la atención también.

3. Ocupación del servicio

buena capacidad para la atención

4. Aspectos a mejorar

que sean claros en el uso del tapabocas, para no retrasar la atención y no dejan pasar al usuario. eso retrasa las a personas y se confunden.

5. Aspectos positivos

espacios muy cómodos, iluminados fácil de llegar.

Conclusión:

van excelente, siempre buscando la mejor atención.

Firma responsable:

Doris Grajales

Firma personal Atención al usuario:

FORMATO EJERCICIO DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

SERVICIO DE Consulta externa

CLÍNICA ANTIOQUIA

Fecha: 14-11-2023

Responsable: Edilma Sifuentes

Aspectos a evaluar:

1. Fuente de información (usuario, colaborador, coordinador).

consulta externa clinica Antioquia
recorrido x la nueva sede y reconocimiento
entrevista con los usuarios

2. Infraestructura:

infraestructura excelente instalaciones
muy bien cuidadas para la atención

3. Ocupación del servicio

movimiento lento
con la atención buena y con algunas buenas prácticas

4. Aspectos a mejorar

dar a conocer desde queda el botón de sugerencias
continúa de separación entre escritorio y ecografía

5. Aspectos positivos

con la nueva sede de la sede
se le va a dar mejor atención al usuario

Conclusión:

mejoras el dialogo entre el personal y
el médico, esperamos que con esta nueva sede
el usuario tenga mejor atención de la que ya existe

Edilma Sifuentes
Firma responsable:

Firma personal Atención al usuario:

FORMATO EJERCICIO DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

SERVICIO DE Consulta Externa

CLÍNICA ANTIOQUIA

Sede Contiguo
a la clínica.

Fecha: Noviembre 14 de 2023.

Responsable: Arlex Pardoño (ausente x vacaciones)

Aspectos a evaluar:

1. Fuente de información (usuario, colaborador, coordinador)

Usuarios: Jhon Jairo Velez cc 71.652.764. Mobil: 320 7254378,

Eso por Cx → pasó por varios Srios UCE/UEI/muy bien

Hospitalización: Muy mal, mala atención, mal aseo de

habitaciones y no atienden cuando se les informa

313687
6455

Fabio Lopez → cc 8256454 - Mobil → 305.301.4311, Mucha demora para atenderlo

2. Infraestructura:

Noheli Fernan de z → PPT- 132431 → 305.301.4316 Excelente servicio

Muy buena

Muy iluminado

Amplios espacios.

En mi opinión podrían colocar "Bambos", que separen

la camilla del escritorio

3. Ocupación del servicio

Buena asistencia

Suficiente espacio

Suficientes sillas.

4. Aspectos a mejorar

La auxiliar que hace pequeños procedimientos, trabaja sola

y la afluencia es alta.

* Definición de la política del uso de tapabocas. Lo exigen a

unos y otros NO. Por ejemplo no dejan ingresar al consultorio.

5. Aspectos positivos

Ubicación

Espacios

Iluminación

Servicios → Ingreso orientan al usuario, a donde dirigirse para

recibir atención

Conclusión:

Tienen un muy buen comienzo de inicio de actividades

Muy cómodo el espacio.

Firma responsable: Gracely Corzo pl.

Firma personal Atención al usuario:

FORMATO EJERCICIO DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

SERVICIO DE Consulta externa

CLÍNICA ANTIOQUIA

Fecha: Noviembre 14 - 2023

Responsable: Marina Castro M.

Aspectos a evaluar:

1. Fuente de información (usuario, colaborador, coordinador)

Consulta Externa (Clínica Antioquia)
entrevista con los usuarios
recorrido y reconocimiento de nueva sede.

2. Infraestructura:

Infraestructura excelente las instalaciones
son muy buenas para la atención.

3. Ocupación del servicio

mobilización excelente con la atención buena, y consultorios
bien dotados.

4. Aspectos a mejorar

x Dar a conocer donde quedó el buzón de sugerencias.
x y colocar separador entre consultorio del médico y camilla.
x Mejorar el diálogo entre médico y paciente.

5. Aspectos positivos

Con la nueva ampliación de la nueva sede, se le ven estar
mejor atención al usuario.

Conclusión:

Esperamos que con esta nueva sede, el usuario tenga una mejor
atención, de la que ya existe.

Firma responsable:

Marina Castro M.

Firma personal Atención al usuario: