

CRECIENDO LTDA.
INDICADORES DE CLIENTE INCOGNITO COMPETENCIA

OBJETIVO: Conocer con claridad la calidad y el servicio ofrecido por parte de las IPS, que son competencia de Creciendo Ltda.

INDICADORES EVALUADOS

De acuerdo con el objetivo general y específico del estudio, se califican por observación los siguientes indicadores de 1 a 5, siendo 5 Excelente, 4 Bueno, 3 Regular, 2 Malo y 1 Muy Malo

INDICADORES	Exc					Reg					Si	No	OBSERVACIONES
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
PRESENTACIÓN Y PROTOCOLO													
1.													
1.1	El cliente es recibido de forma rápida, cortes y entusiasta. Da la Bienvenida al cliente haciéndole sentir la importancia que es para el ayudar en su proceso del tratamiento												
1.2	El personal de recepción realiza una entrevista cordial y consultiva al cliente tomando el tiempo suficiente para conocer cuál es el motivo por el cual se encuentra en la IPS y que inquietudes tiene frente al tratamiento.												
1.3	El personal maneja una presentación adecuada para la IPS, portando adecuadamente el uniforme generando agrado y una buena percepción del cliente.												
1.4	El personal de atención informa al cliente sobre los tramites requeridos por la IPS para su tratamiento si este es remitido a travez de una entidad o EPS y si es particular informa al cliente del valor y requisitos para su valorización por parte de la IPS												
INSTALACIONES Y MATERIAL DE TRABAJO													
2,1	Las instalaciones son modernas y atractivas para los padres y niños que requieren de los servicios de la IPS												
2,2	La IPS maneja areas según el portafolio de servicios prestado: area de fisica, area de terapia ocupacional, area de cafeteria, sala de espera, recepcion.. Etc												
2,3	El material de trabajo para los pacientes es didactico, nuevo, acorde con las necesidades del tratamiento y se encuentra en perfectas condiciones												
SERVICIO													
3.1	Como primera instancia se realiza una evaluacion al paciente por parte de los terapistas para diagnosticarlos y en base a este saber el tratamiento especifico que necesita.												
3.2	Se informa al acudiente del paciente el diagnostico de la evaluacion, indicandole el tratamiento a realizar con el paciente el cual lo acepta												
3.3	El tratamiento ofrecido por la IPS, es de calidad y se evidencian los cambios para beneficio del desarrollo del paciente												
3.4	El tratamiento es personalizado o con grupos pequeños, que puedan ser manejables por parte del terapeuta												
3.5	La tecnicas utilizadas en el tratamiento son explicadas al acudiente del paciente en caso de generar dolor o malestar en el mismo.												

HAY MUCHA GENTE POR LO QUE DAN LA INFORMACION RAPIDAMENTE

TIENE 3 SEDES, UNA ES UN POCO MAS MODERNA

LE MANDA DE FORMA INDIVIDUAL SEGUN LO QUE REQUIERA PACIENTE

3.6	Se realizan evaluaciones periodicas (Cada 2 o 3 meses) para saber la evolucion que ha tenido el paciente con el tratamiento reportandolo al acudiente	X			
3.7	Se mantiene una relacion "cercana" con el paciente y acudiente generando valor en la IPS	X			
3.8	La duracion de la terapia diaria es de aproximadamente 30 a 45 minutos	X			
4	TARIFA				
4.1	La tarifa para pacientes particulares se encuentra entre los \$18.000 y \$25.000	X			
4.2	La tarifa tiene un recargo para los pacientes remitidos con las EPS y/o entidades			X	
5	SERVICIO POSTVENTA				
5.1	Se realizan llamadas periodicas al cliente preguntando su satisfaccion en cuanto al servicio y tratamiento ofrecido por la IPS	X			
5.2	Se realizan llamadas al cliente cuando este falta a su tratamiento o se enferma el paciente para saber de su estado y mejoria	X			
5.3	Existe buzón de sugerencias	X			
5.4	Se realizan charlas educativas a los padres de familia de la IPS	X			

SE DAN INDICACIONES PARA EL MANEJO EN CASA.

CRECIENDO LTDA.
INDICADORES DE CLIENTE INCOGNITO COMPETENCIA

OBJETIVO: Conocer con claridad la calidad y el servicio ofrecido por parte de las IPS, que son competencia de Creciendo Ltda.

INDICADORES EVALUADOS

De acuerdo con el objetivo general y específico del estudio, se califican por observación los siguientes indicadores de 1 a 5, siendo 5 Excelente, 4 Bueno, 3 Regular, 2 Malo y 1 Muy Malo

INDICADORES	Exc 5	Bun 4	Nor 3	Reg 2	Malo 1	Si	No	OBSERVACIONES
1.	PRESENTACIÓN Y PROTOCOLO							
1.1		X						
1.2		X						
1.3		X						
1.4		X						
2	INSTALACIONES Y MATERIAL DE TRABAJO							
2.1		X						
2.2		X						
2.3		X						
3	SERVICIO							
3.1		X						
3.2						X		
3.3						X		
3.4						X		PERSONALIZADO SEGUN NECESIDADES DEL PACIENTE
3.5						X		

3.6	Se realizan evaluaciones periódicas (Cada 2 o 3 meses) para saber la evolución que ha tenido el paciente con el tratamiento reportándolo al acudiente		X		
3.7	Se mantiene una relación "cercana" con el paciente y acudiente generando valor en la IPS		X		
3.8	La duración de la terapia diaria es de aproximadamente 30 a 45 minutos		X		
4	TARIFA				
4.1	La tarifa para pacientes particulares se encuentra entre los \$18.000 y \$25.000		X		
4.2	La tarifa tiene un recargo para los pacientes remitidos con las EPS y/o entidades			X	
5	SERVICIO POSTVENTA				
5.1	Se realizan llamadas periódicas al cliente preguntando su satisfacción en cuanto al servicio y tratamiento ofrecido por la IPS		Y		
5.2	Se realizan llamadas al cliente cuando este falta a su tratamiento o se enferma el paciente para saber de su estado y mejoría		X		
5.3	Existe buzón de sugerencias		X		
5.4	Se realizan charlas educativas a los padres de familia de la IPS		X		

SE EDUCA A LOS PADRES
PARA QUE TRABAJEN CON EL
PACIENTE Y CONTINUE EL
PROCESO.

ASOPARMEN

CRECIENDO LTDA.
INDICADORES DE CLIENTE INCOGNITO COMPETENCIA

OBJETIVO: Conocer con claridad la calidad y el servicio ofrecido por parte de las IPS, que son competencia de Creciendo Ltda.

INDICADORES EVALUADOS

De acuerdo con el objetivo general y específico del estudio, se califican por observación los siguientes indicadores de 1 a 5, siendo 5 Excelente, 4 Bueno, 3 Regular, 2 Malo y 1 Muy Malo

INDICADORES	EXC 5					BUN 4					NOR 3					REG 2					MALO 1					Si	No	OBSERVACIONES
	PRESENTACIÓN Y PROTOCOLO																											
1.	PRESENTACIÓN Y PROTOCOLO																											
1.1	El cliente es recibido de forma rápida, cortes y entusiasta. Da la Bienvenida al cliente haciéndole sentir la importancia que es para el ayudar en su proceso del tratamiento																											
1.2	El personal de recepción realiza una entrevista cordial y consultiva al cliente tomando el tiempo suficiente para conocer cuál es el motivo por el cual se encuentra en la IPS y que inquietudes tiene frente al tratamiento.																											
1.3	El personal maneja una presentación adecuada para la IPS, portando adecuadamente el uniforme generando agrado y una buena percepción del cliente.																											
1.4	El personal de atención informa al cliente sobre los trámites requeridos por la IPS para su tratamiento si este es remitido a través de una entidad o EPS y si es particular informa al cliente del valor y requisitos para su valorización por parte de la IPS																											
2	INSTALACIONES Y MATERIAL DE TRABAJO																											
2,1	Las instalaciones son modernas y atractivas para los padres y niños que requieren de los servicios de la IPS																											
2,2	La IPS maneja áreas según el portafolio de servicios prestado: área de física, área de terapia ocupacional, área de cafetería, sala de espera, recepción.. Etc																											
2,3	El material de trabajo para los pacientes es didáctico, nuevo, acorde con las necesidades del tratamiento y se encuentra en perfectas condiciones																											
3	SERVICIO																											
3.1	Como primera instancia se realiza una evaluación al paciente por parte de los terapeutas para diagnosticarlos y en base a este saber el tratamiento específico que necesita.																											
3.2	Se informa al acudiente del paciente el diagnóstico de la evaluación, indicándole el tratamiento a realizar con el paciente el cual lo acepta																											
3.3	El tratamiento ofrecido por la IPS, es de calidad y se evidencian los cambios para beneficio del desarrollo del paciente																											
3.4	El tratamiento es personalizado o con grupos pequeños, que puedan ser manejables por parte del terapeuta																											
3.5	Las técnicas utilizadas en el tratamiento son explicadas al acudiente del paciente en caso de generar dolor o malestar en el mismo.																											

ESTAN CAMBIOS CON EL TRATAMIENTO
EL TRATAMIENTO VARIA SEGUN LA NECESIDAD PUEDE SER EN GRUPO

3.6	Se realizan evaluaciones periodicas (Cada 2 o 3 meses) para saber la evolucion que ha tenido el paciente con el tratamiento reportandolo al acudiente		X		HAZER SEGUIMIENTO Y UNA EVALUACION POR CADA DETERMINAR EN QUE RIESGO VA EL VISO.
3.7	Se mantiene una relacion "cercana" con el paciente y acudiente generando valor en la IPS		X		
3.8	La duracion de la terapia diaria es de aproximadamente 30 a 45 minutos		X		
4	TARIFA				
4.1	La tarifa para pacientes particulares se encuentra entre los \$18.000 y \$25.000		X		Tiene convenio con EPS PERO PARTICULAR TIENE ESTE VALOR PROMEDIO
4.2	La tarifa tiene un recargo para los pacientes remitidos con las EPS y/o entidades			X	LA TARIFA NO TIENE RECARGO SINO SE LEVA BRUO
5	SERVICIO POSTVENTA				
5.1	Se realizan llamadas periodicas al cliente preguntando su satisfaccion en cuanto al servicio y tratamiento ofrecido por la IPS		X		LE INFORMAN Y HACEN SEGUIMIENTO
5.2	Se realizan llamadas al cliente cuando este falta a su tratamiento o se enferma el paciente para saber de su estado y mejoria		X		CUANDO FALTA SE LE PRECUBITA CUANDO LLAMA A CANCELAR
5.3	Existe buzón de sugerencias		X		
5.4	Se realizan charlas educativas a los padres de familia de la IPS		X		

CRECIENDO LTDA.
INDICADORES DE CLIENTE INCOGNITO COMPETENCIA

OBJETIVO: Conocer con claridad la calidad y el servicio ofrecido por parte de las IPS, que son competencia de Creciendo Ltda.

INDICADORES EVALUADOS

De acuerdo con el objetivo general y específico del estudio, se califican por observación los siguientes indicadores de 1 a 5, siendo 5 Excelente, 4 Bueno, 3 Regular, 2 Malo y 1 Muy Malo

INDICADORES	Exc 5	Bun 4	Nor 3	Reg 2	Malo 1	Si	No	OBSERVACIONES
1.	PRESENTACIÓN Y PROTOCOLO							
1.1			X					
1.2		X						
1.3				X				
1.4		X						
2	INSTALACIONES Y MATERIAL DE TRABAJO							
2.1			X					
2.2		X						
2.3		X						
3	SERVICIO							
3.1		X						
3.2						X		
3.3						X		
3.4						X		GRUPOS PEQUEÑOS NO MAS DE 4
3.5						X		

3.6	Se realizan evaluaciones periódicas (Cada 2 o 3 meses) para saber la evolución que ha tenido el paciente con el tratamiento reportándolo al acudiente		X						
3.7	Se mantiene una relación "cercana" con el paciente y acudiente generando valor en la IPS		X						
3,8	La duración de la terapia diaria es de aproximadamente 30 a 45 minutos		X						
4	TARIFA								
4.1	La tarifa para pacientes particulares se encuentra entre los \$18.000 y \$25.000		X						
4.2	La tarifa tiene un recargo para los pacientes remitidos con las EPS y/o entidades				X				
5	SERVICIO POSTVENTA								
5.1	Se realizan llamadas periódicas al cliente preguntando su satisfacción en cuanto al servicio y tratamiento ofrecido por la IPS					X			
5.2	Se realizan llamadas al cliente cuando este falta a su tratamiento o se enferma el paciente para saber de su estado y mejoría		X						
5.3	Existe buzón de sugerencias				X				
5.4	Se realizan charlas educativas a los padres de familia de la IPS				X				

LAS EVALUACIONES SE HAN INFORMADO A LOS PADRES DESDE LAS REUNIONES DE EN REUNION