

CEG – 440

Bello, 08 de octubre del 2021



2021101210556938143453726
omunicaciones recibidas otras entidades o em
ctubre 12, 2021 10:55
adicado 20211053726



Doctora
DIANA PATRICIA ESCUDERO
Sistema de Información y Atención al Usuario
Secretaría de Salud
ALCALDIA DE BELLO

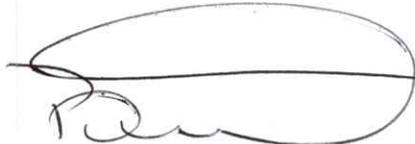
Asunto: Informe SIAU Tercer Trimestre 2021 de la Clínica Antioquia SA

Respetada Doctora

Reciba un cordial saludo de parte de la Clínica Antioquia S.A., de acuerdo a la información solicitada en la circular 059 de 2017, adjuntamos el informe del análisis de las Quejas, Reclamos, Peticiones, Derechos de Petición, Sugerencias y Felicidades presentadas por los usuarios de la clínica Antioquia en el tercer trimestre del año 2021.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Cordialmente,



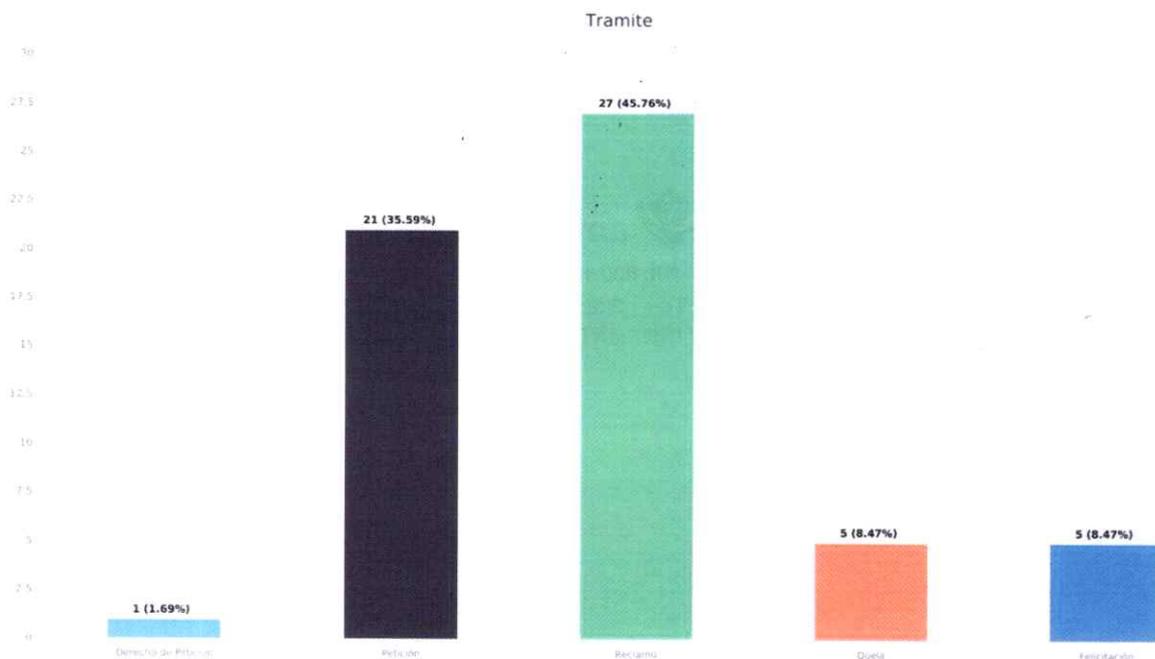
PAULA ANDREA MUÑOZ HOLGUIN
Representante Legal Suplente
CLINICA ANTIOQUIA S.A.

1. CLASIFICACION DE LAS MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS

En el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2021 se recibieron **59** manifestaciones de los usuarios, de las cuales el **45.76%** (27) corresponden a reclamos, seguido de las peticiones con un **35.59%** (21), posteriormente con un **8.47%** (5) tanto felicitaciones y quejas, y finalmente con un **1.69%** (1) Derechos de Petición, que fueron gestionados por la oficina de atención al usuario de la clínica Antioquia en el aplicativo de PQRSF que se tiene definido.

MANIFESTACIÓN / MES	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Reclamos	17	6	4	27	45,76
Peticiones	6	4	11	21	35,59
Felicitaciones	5	0	0	5	8,47
Quejas	4	0	1	5	8,47
Derechos de Petición	1	0	0	1	1,69
Total	33	10	16	59	100%

PQRSF Tercer Trimestre 2021



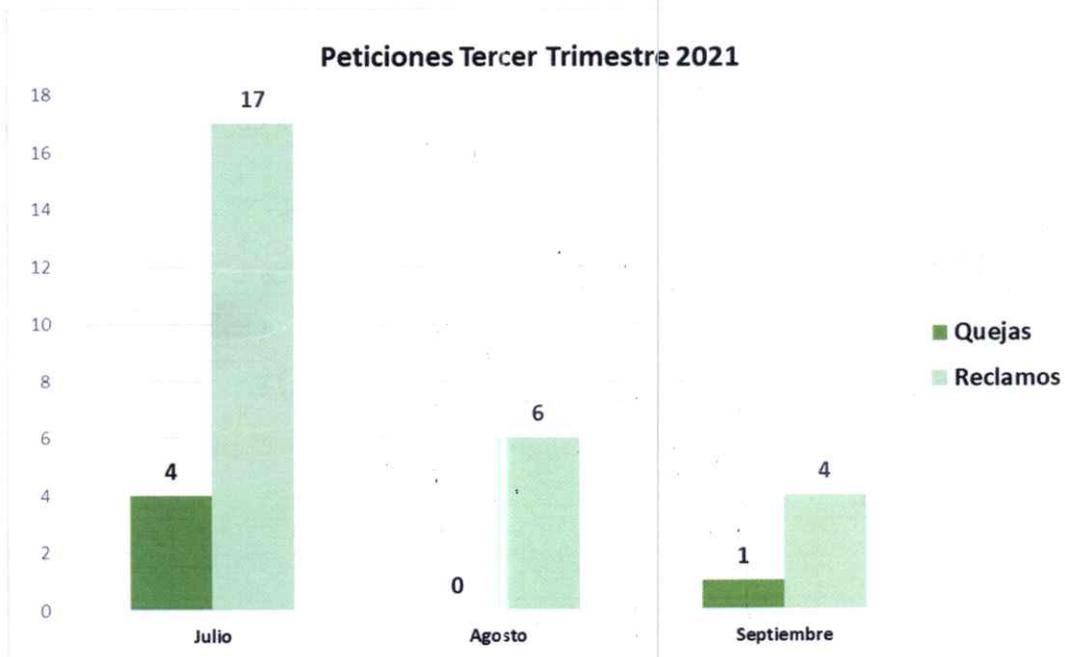
Durante el tercer trimestre continuamos reforzado los otros canales de atención con los cuales contamos para poder gestionar de manera inmediata las solicitudes de nuestros usuarios y así mitigar el riesgo de contagio de nuestros pacientes, sus familias y nuestros colaboradores:

- ❖ **Línea telefónica:** 322 22 11 Ext: 2201
- ❖ **Línea celular:** 3185163582 (esta línea cuenta con WhatsApp)
- ❖ **Correo electrónico:** usuarios1@clinicantioquia.com.co
- ❖ **Página WEB:** www.clinicantioquia.com.co a través del link PQR

2. QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el tercer trimestre del 2021 se realizó la clasificación de quejas y reclamos presentados por los usuarios, haciendo referencia la primera, a las inconformidades que relacionan directamente un funcionario de la institución y el segundo a las inconformidades evidenciadas desde los diferentes procesos de atención.

En este periodo se evidencia que, de **32** manifestaciones recibidas de los usuarios, clasificadas como quejas y reclamos, el 84.38% (**27**) son reclamos y el 15.63% (**5**) son quejas.



2.1 QUEJAS

Con relación a las Quejas (Actitud del personal) se puede observar que para este trimestre con relación al trimestre anterior obtuvimos aumento en la cantidad de casos (pasando de 2 casos en el segundo trimestre 2021 a 5 casos en el tercer trimestre 2021), con el objetivo de impactar las quejas por actitud de los funcionarios se continua con el programa de humanización que incluye diferentes estrategias, que permiten garantizar el cumplimiento de la política de humanización.

Las estrategias que orientan el cumplimiento de la política de humanización son:

Estrategias Virtuales y Presenciales: Debido a la contingencia por la pandemia del COVID-19 y con la finalidad de garantizar el distanciamiento social se implementaron algunas medidas virtuales y/o presenciales para cumplir con la política de humanización:

❖ **Campaña de Semáforos:** El objetivo es entregar un distintivo, que califica la actitud con los usuarios, según el informe del PQRS del mes anterior. La figura de **empatía** se otorga a los servicios que no tienen quejas por actitud en el mes; **puedes lograrlo** se le asigna al servicio que mejoro en el mes con respecto al número de quejas y la **estrella negra** se le entrega al servicio que no obtuvo mejoría con respecto a sus quejas por actitud en el mes.

Durante este trimestre los resultados se dieron a conocer en los comités de calidad y ética mensuales



- ❖ **Red de apoyo psicológico, espiritual y familiar:** Estrategia que consiste en brindar apoyo psicológico, espiritual y familiar de manera virtual al personal de la clínica.



La CLÍNICA
TE ACOMPAÑA
EN LOS MOMENTOS
QUE MÁS LO NECESITAS

Comunícate con nuestra
red de apoyo

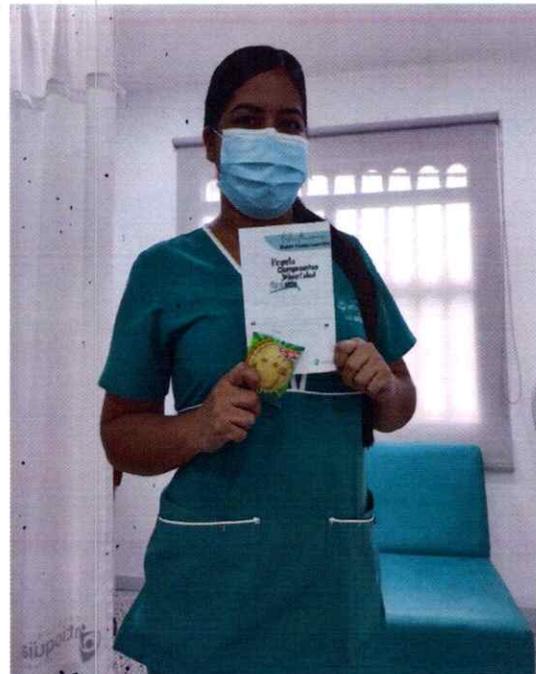
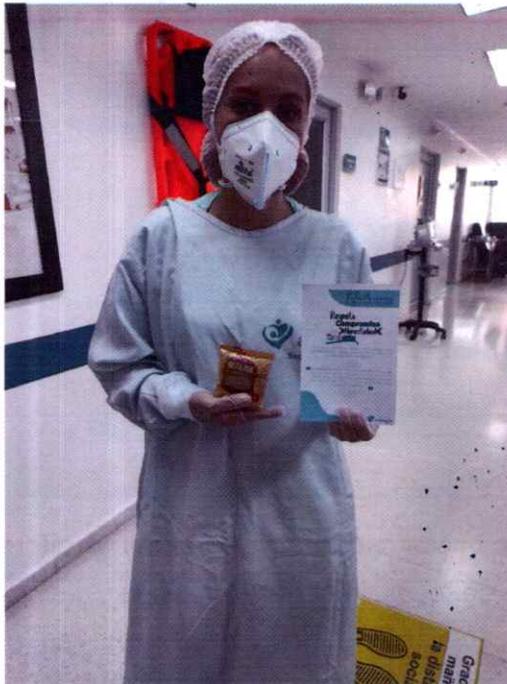
Psicólogo Jaime Giraldo :
3002037003

Apoyo Espiritual Padre Camilo Arbeláez :
3122864982

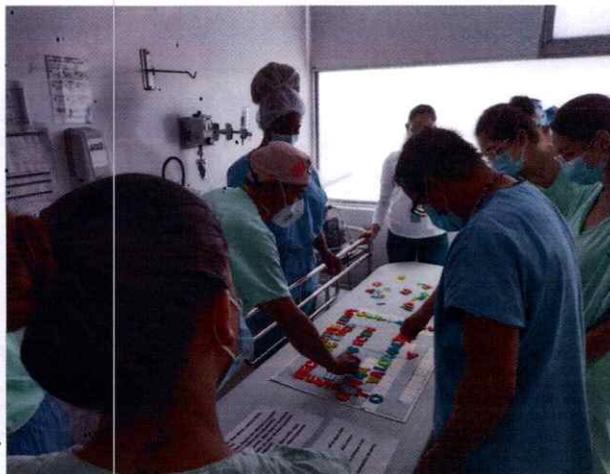
Psicóloga Mariela Gómez:
3154621494

Psicóloga Adriana Ramírez:
3207665644

- ❖ **Incentivo al Personal:** Se hace entrega de incentivo virtual al personal felicitado por los usuarios en los diferentes servicios de la institución por medio de la intranet de la clínica, su publicación se realiza mes vencido.



- ❖ **Campaña Humanización:** Se retoma la campaña de humanización, denominada este año como "**Humanizando ando**", la cual se va trabajar con el Mapa de Cultura Organizacional. En el mes Julio se reactivaron las campañas presenciales por los servicios.
- ❖ En Julio se utilizó el personaje (Dr. Charlie Break and Water) quien realizó actividad referente a los temas de: Mapa de cultura, Valores, Mapa de Competencias.
- ❖ Para el mes de agosto se realizó Crucigrama con el tema de la definición del valor de "Respeto" el cual se encuentra dentro de los valores del Mapa de Cultura Organizacional.
- ❖ Para el mes de septiembre se trataron temas de: Comunicación Asertiva, orientación y trabajo solucionador al usuario, y atención humanizada al usuario, por medio de la actividad del dado de la empatía.



- ❖ **Promoviendo el Autocuidado:** También se viene enviando a través de los grupos de WhatsApp, imágenes que sirvan como recordatorio al personal de la importancia del autocuidado.

24 DE JULIO
Día Internacional del Autocuidado de la Salud

En Clínica Antioquia, nos unimos a la conmemoración del **día internacional del Autocuidado de la Salud**, con el fin de sensibilizar sobre las acciones de autocuidado que son cruciales para conservar la salud física, emocional, social y financiera. **Al poner en práctica estas actividades estas promoviendo pensamientos positivos y potenciando una mejor relación contigo mismo,** lo que fortalece las defensas del organismo y por ende, en un estado de bienestar.



Dimensiones del Autocuidado



Dimensión financiera
Confianza en el manejo actual y futuro de las finanzas:

- Libertad financiera.
- Crecimiento personal.
- Seguridad financiera.



Dimensión Física
Bienestar del cuerpo y óptimo funcionamiento del organismo:

- Realizar actividad física.
- Nutrirse bien.
- Dormir bien.
- Cuidar tu cuerpo.



Dimensión emocional
Percepción de la vida cotidiana:

- Sentirse feliz.
- Identificarse con lo que es y hace.
- Tener un propósito.
- Ser resiliente.



Dimensión social
Conexión con otras personas en diferentes entornos:

- Familia.
- Amigos.
- Colegas.

En los próximos días te seguiremos dando algunos tips y recomendaciones, para cuidar de cada una de estas dimensiones.

- ❖ **CANAL DE COMUNICACIÓN DIRECTA:** Se continúa con el WhatsApp corporativo como canal de información directa de nuestros colaboradores, donde se fortalecen competencias, incluyendo la humanización.

2

HUMANIZACIÓN



Establece relaciones de calidad para favorecer un servicio y un lugar de trabajo humanizado.



❖ **BIENESTAR LABORAL:** El bienestar de nuestros colaboradores, es nuestra prioridad, por eso, contamos con momentos mágicos, estrategia enfocada en las necesidades particulares y colectivas de los integrantes de la familia C.A.S.A (Horarios flexibles, tarde de cumpleaños, solidaridad CASA, reconocimiento a los años de servicios, felicitados, Acompañamiento en el duelo, acompañamiento en recuperaciones, reconocimiento a profesiones, fechas especiales.)



❖ **ALIMENTACIÓN:** Estrategia transitoria, la cual busca brindarle al personal en el turno de la noche la merienda.



Estrategias dirigidas a los usuarios: Ante la contingencia por el COVID-19 se realizaron cambios institucionales para garantizar la seguridad de los pacientes, sus familias y el personal de la salud, teniendo como premisa la humanización en la atención, estas estrategias favorecen la comunicación con las familias y la comunidad, estas son:

- ❖ **Comunicación con las familias y usuarios:** Se decide realizar la llamada a los pacientes con diagnóstico sospechoso o confirmado de Covid19, y a las familias de los pacientes de hospitalización que no tienen acompañante, ni medio de comunicación con su familia. La información que se da es una información general del estado del paciente, tranquilizando a la familia e informándole que diariamente contara con esta llamada, para darle noticias de la evolución de su paciente.
- ❖ **Comunicación con la Comunidad:** En cuanto a la comunicación con la comunidad, se define que el canal de comunicación para orientar de manera general a la ciudadanía es la línea 3122898497 y el correo referencia@clinicantioquia.com.co, ellos darán información sobre redes de servicio, protocolos, procedimientos, así como el direccionamiento para las pruebas domiciliarias cuando hubiere lugar.

La línea esta publicada en la página web de la institución y en las salas de espera de las dos sedes. El personal de referencia tiene definido un cuestionario para redireccionar al paciente.

- ❖ **Te acompaño en la distancia:** Se creó un link en la página de internet de la clínica, y además se realiza una llamada a familiares de los pacientes hospitalizados, con el fin de invitarlos a participar en la campaña de humanización, enviando mensajes de manera virtual a sus familiares hospitalizados, teniendo en cuanto que ellos no puede ser visitados por sus familiares debido a la situación de la pandemia.

Los familiares dejan su mensaje de cariño y motivación por medio del link: <http://www.clinicantioquia.com.co/te-acompano-en-la-distancia/> o vía WhatsApp, y la institución le hace llegar el mensaje al paciente ya sea por medio de tarjeta.



- ❖ **Al Derecho y al deber:** Los derechos y deberes de nuestros usuarios se encuentran divulgados en la página WEB en el siguiente link <http://www.clinicantioquia.com.co/derechos-y-deberes-del-paciente/>.

Adicional se realiza difusión AL DERECHO Y AL DEBER por medio de la Intranet y a través de los diferentes grupos de Whatsapp y por la línea de los usuarios.

Al derecho y al deber

Un compromiso en doble vía

Derecho

A participar en la asociación de usuarios.



Deber

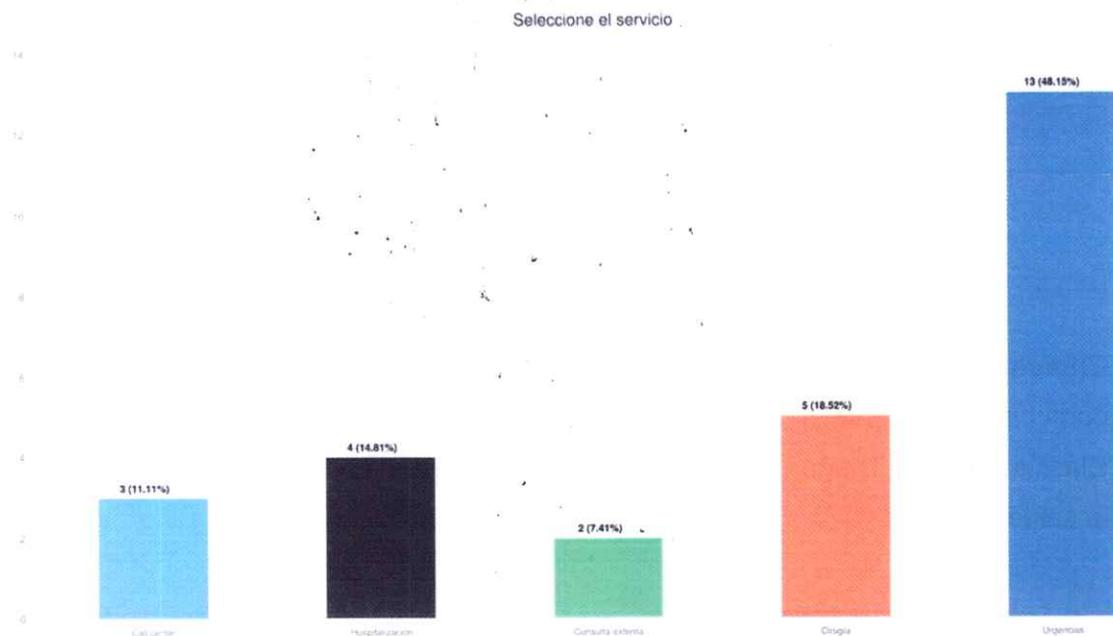
Informar al personal de salud las decisiones y deseos del paciente y la familia en caso de enfermedad terminal como no reanimación, medidas extraordinarias y la alta voluntaria.




- ❖ **Celebramos tu Vida:** Se realiza la celebración de cumpleaños de los pacientes hospitalizados en la institución.



- ❖ **Código lila en el contexto de la pandemia por Covid-19:** Se actualizo el instructivo de Código lila para incluirle el capítulo de Código Lila en caso de pacientes con diagnóstico sospechoso o confirmado de COVID 19. El personal de salud debe asegurarse de que los familiares reciben y realicen el uso apropiado de los EPP, en caso de pacientes con diagnóstico sospechoso o confirmado de Covid 19 se permitirá el ingreso de 2 familiares designados con las debidas recomendaciones.



Las causas más representativas de los reclamos son: Inconformidad en la clasificación del Triage con 5 reclamos (18.52%), Desacuerdo en el diagnóstico y/o tratamiento clínico con 4 reclamos (14.81%), Oportunidad en la Programación de Cirugía con 4 reclamos (14.81%), y finalizando con otros 4 reclamos (14.81%) para Demora en el traslado en ambulancia

Para poder impactar de manera positiva las reclamaciones de los usuarios, se están trabajando las siguientes estrategias:

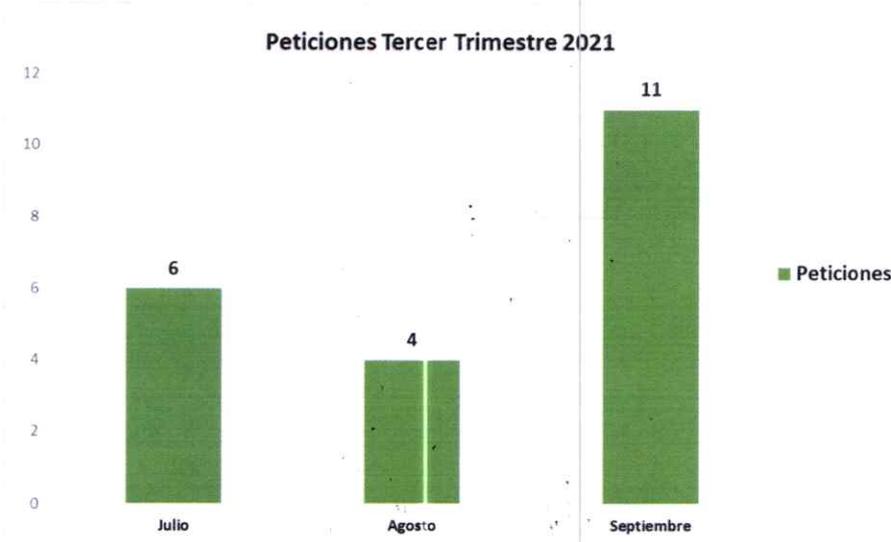
- ❖ Incentivar en los colaboradores la conducta del trabajo solucionador, así logramos que la inconformidad presentada se solucione de manera inmediata al usuario y no se convierta en un reclamo.
- ❖ Realizar rondas diarias en los servicios con el objetivo de recaudar las situaciones de inconformidad y garantizar de esta manera sean solucionadas a tiempo.
- ❖ Apropiar a las áreas con capacitaciones para dar respuesta inmediata a los usuarios.
- ❖ Verificación de indicadores de quejas relacionadas con el mal direccionamiento e información suministrada para definir acciones pertinentes que permitan brindar una información confiable al usuario.
- ❖ Ampliar disponibilidad de las agendas de las especialidades con mayor demanda para brindar una mayor oportunidad en la asignación de la cita.

- ❖ Comunicación con las familias para informar manejo médico del paciente durante su hospitalización.
- ❖ Se realizan capacitaciones mensuales con temas de interés a la comunidad, en el mes de Julio se realizó charla de Clasificación del Triage, con el fin de darle un mejor manejo al servicio.

3. PETICIONES Y DERECHOS DE PETICIÓN

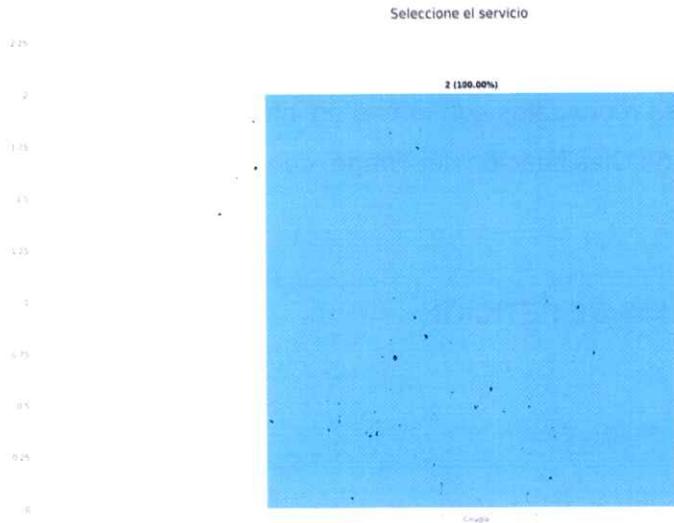
3.1 PETICIONES

Con respecto al comportamiento de las peticiones, se observa aumento pasando de 10 en el segundo trimestre 2021 a 21 peticiones en el tercer trimestre 2021. En el mes de septiembre se presentó el mayor índice con un **52%** (11), seguido con un **19%** (4) para el mes de Agosto y finalizando con un **29%** (6) para el mes de julio.



3.2 DERECHOS DE PETICIÓN

En relación a los Derechos de Petición, se puede observar disminución con respecto al trimestre anterior, llegando a 1 Derecho de Petición en el tercer trimestre, el cual corresponde al servicio de Cirugía.



4. QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES Y DERECHOS DE PETICIÓN POR ASEGURADORA.

De un total de **54** Quejas, Reclamos, Peticiones y Derechos de Petición en el segundo trimestre 2021, remitidos por usuarios el comportamiento según EAPB a la que se encuentran afiliados fue el siguiente:

EAPB	Julio	Agosto	Septiembre	Total
EPS Salud Total	16	5	11	32
EPS Sura	6	3	2	11
EPS Nueva EPS	2	1	1	4
EPS Sanitas	2	1	1	4
Anonimo	1	0	0	1
ARL	1	0	0	1
SOAT	0	0	1	1
TOTAL	28	10	16	54

Se puede observar que el mayor número de quejas, reclamos, y peticiones pertenecen a la población de la EPS Salud Total con un **59.26%** (32), ya que el mayor número de usuarios atendidos en nuestra institución pertenece a esta EAPB.

5. SUGERENCIAS

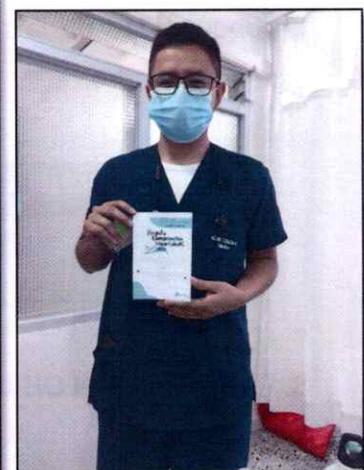
Para el tercer trimestre del 2021 no se presentaron sugerencias dentro de los servicios ofertando en la institución

6. FELICITACIONES

Para el Tercer Trimestre del 2021 se presentaron un total de **5** felicitaciones que corresponden al **8.47%** de las manifestaciones, por medio de las cuales se destaca la labor de los colaboradores y los servicios prestados, lo cual contribuye al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.

El reconocimiento de los usuarios se hace extensivo a los colaboradores, en el marco del programa de humanización, buscando resaltar al cliente interno y promoviendo así, la excelente atención a los usuarios de la clínica.

La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual donde se puede observar que en el mes de julio se presentaron 5 felicitaciones correspondientes al **100%**, y finalizando con **0** felicitaciones para el mes de agosto y septiembre.



7. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A LAS MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS

La clínica buscando brindar la mejor opción de solución y respuesta, de acuerdo a la **circular 008 de 2018**, establece los siguientes tiempos de respuesta:

- **PQR con Riesgo de Vida: inmediato cumplimiento.** Situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas
- El acceso, la gestión del riesgo en salud, y la inadecuada prestación del servicio de salud que afecte la oportunidad, continuidad o integralidad Oportunidad de respuesta efectiva **5 días**
- Consultas de especialista e Imagenología, para mayores de **62 años** deben ser asignados dentro de las **48 horas** siguientes a su solicitud
- Solicitudes de información y que no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud
 - Peticiones generales: **15 días**
 - Solicitudes de información: **10 días**
 - Copias: **dentro de los 3 días**. Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente inmediatos.

La oportunidad de la respuesta en el tercer trimestre la los usuarios se presenta en el siguiente cuadro:

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
9.04	10.4	5.79

8. ASOCIACIÓN DE USUARIOS –CLÍNICA ANTIOQUIA

En este Tercer Trimestre del 2020 se continuo con la convocatoria a participar en Asociación de Usuarios a través de la invitación presencial, cartelera de la asociación ubicada en atención al usuario y carteleras informativas de la clínica. A la convocatoria no

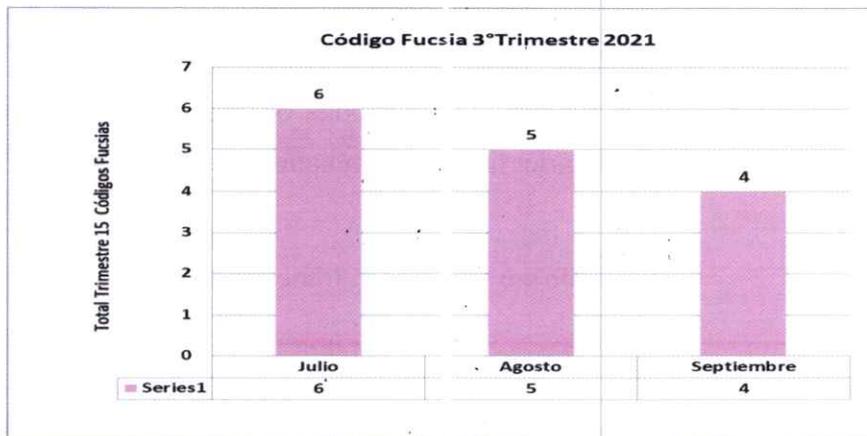
se presentó ningún usuario, se continuará con la estrategia invitando por canales virtuales y en carteleras

9. COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

Se continua con la realización mensual del comité de ética, donde se hace seguimiento y gestión a las manifestaciones de los usuarios, la satisfacción y el cumplimiento de la política de humanización, se muestra a los líderes de cada servicio los indicadores y definen planes de acción dirigidas al mejoramiento de los servicios.

10. CÓDIGO FUCSIA

En el tercer trimestre del año 2021, se registraron un total de 15 códigos fucsias dentro de la institución, de los cuales el **55%** está representado el mes de julio, el **45%** representa el mes de agosto y por último el mes de septiembre con un **36%**; vale resaltar que cada uno, se le realizó su respectiva intervención con las entidades pertinentes al suceso.



11. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

En los meses de julio, agosto y septiembre del 2021, fueron realizadas las encuestas de satisfacción en cada uno de los servicios de la Clínica, para este tercer trimestre se continua con la estructura de la encuesta, donde además de dar respuesta al a pregunta de la norma: **¿cómo califica su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido a través de la clínica?** se abordan distintos aspectos como: características de la clínica,

instalaciones, humanización, médicos, enfermeras, admisiones y servicio, lo que influye en el resultado final.

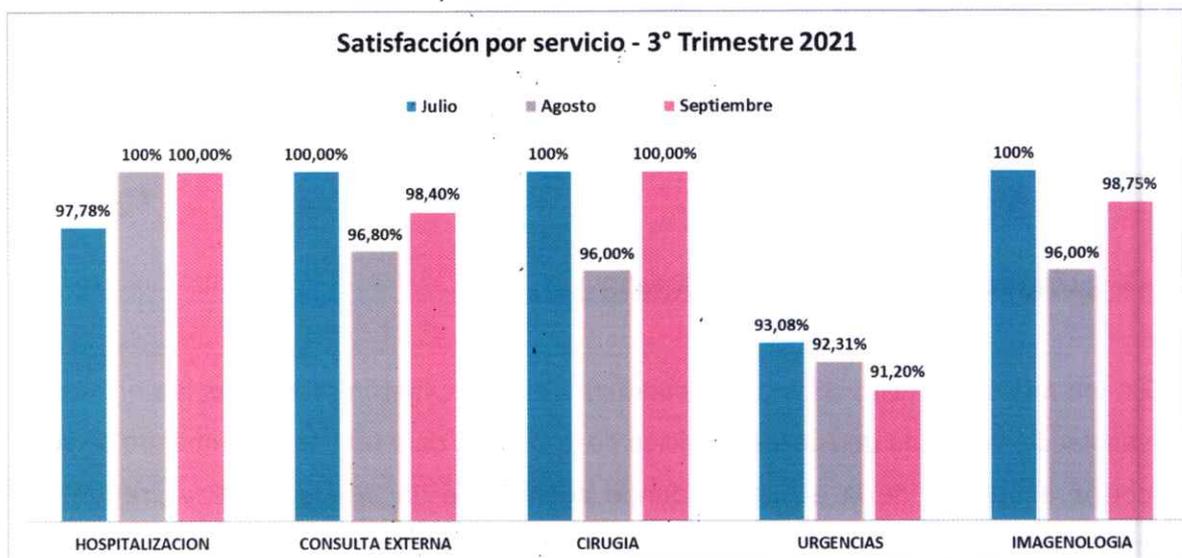
Los resultados de las encuestas fueron presentados a los coordinadores de áreas para realizar seguimiento y planes de acción en los ítems con menor calificación.

En el tercer trimestre de 2021 se realizaron en total de **284** encuestas, las cuales arrojaron un resultado de satisfacción promedio para el trimestre del **98.2%**.

Periodo	Usuarios Encuestados	Porcentaje de Satisfacción
Julio	94	100%
Agosto	96	97,9%
Septiembre	94	96,8%

La satisfacción por servicio, se encuentra en el siguiente gráfico:

Durante el tercer trimestre del año 2021 se evidencia que el servicio con mayor satisfacción es Hospitalización obteniendo un **99.26%**. Las acciones de mejora se gestionan cuando durante tres meses seguidos el indicador tiene un resultado menor o igual al **95%**.



12. POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Se ingresó al portal del Ministerio el plan de participación social en salud del año 2021 y se envió copia a la secretaria de salud; el plan de acción se encuentra en este momento en ejecución.

Las actividades que se han venido ejecutando son:

- ❖ **Ingresar el plan de acción del PPSS 2021:** como se informó anteriormente el PPSS fue cargado en el portal de ministerio, adicional en el módulo de calidad Almera, donde se realiza seguimiento a todas las actividades. (cerrado)
- ❖ **Análisis del proceso de gestión de la satisfacción del usuario:** Se adjuntaron los informes del mes de Gestión basados en las actas del comité de Ética, las actas se realizan mes vencido. (ejecución)
- ❖ **Realizar el cronograma anual del comité de ética:** Se adjunta el cronograma del año 2021 del comité de ética y adicional las evidencias de la programación de las reuniones de cada mes. (ejecución)
- ❖ **Convocatoria para la conformación de la asociación de usuarios:** Se continúa con la convocatoria de manera virtual. (ejecución)

