

Planeación

Fecha

Jueves, 11 de Agosto de 2022 / 10:00 AM - 11:00 AM

Lugar

Google Meet

Asistentes

Nombre	Cargo	Área/Empresa
Ana Maria Correa Delgado	Director de Enfermería	Dirección de Enfermería
Arlex Perdomo Vidarte	Coordinador de Servicios Ambulatorios	Servicios Ambulatorios
Juan Carlos Serna Vera	Coordinador de Urgencias - Sede Sur	Urgencias - Sede Sur
Juliana Angel Perez	Trabajador Social	Dirección de Calidad
Laura Vanessa Serna Pava (Ausente)	Jefe de Operaciones	Operaciones
Paula Andrea Muñoz Holguin (Ausente)	Director Médico - Sede Sur	Dirección Médica
Diana Cristina Loaiza López	Analista de atención al usuario	Dirección de Calidad
Consulta Ospedale		
Diana Patricia Botero Botero (Ausente)	Director de Calidad	Dirección de Calidad

Desarrollo

Archivos

Asistencia comite de ética agosto.pdf

Contenido

ORDEN DEL DÍA

1. Hora de Inicio y verificación del Quorum: Se verifica quórum y se da inicio siendo las 10:00 am del día 11 de Agosto de 2022.
2. Revisar Compromisos: Se revisan compromisos del mes anterior y se realiza su respectivo seguimiento en la pestaña de compromisos de la presente acta.
3. Temas de abordaje del comité.
4. Compromisos y Varios.

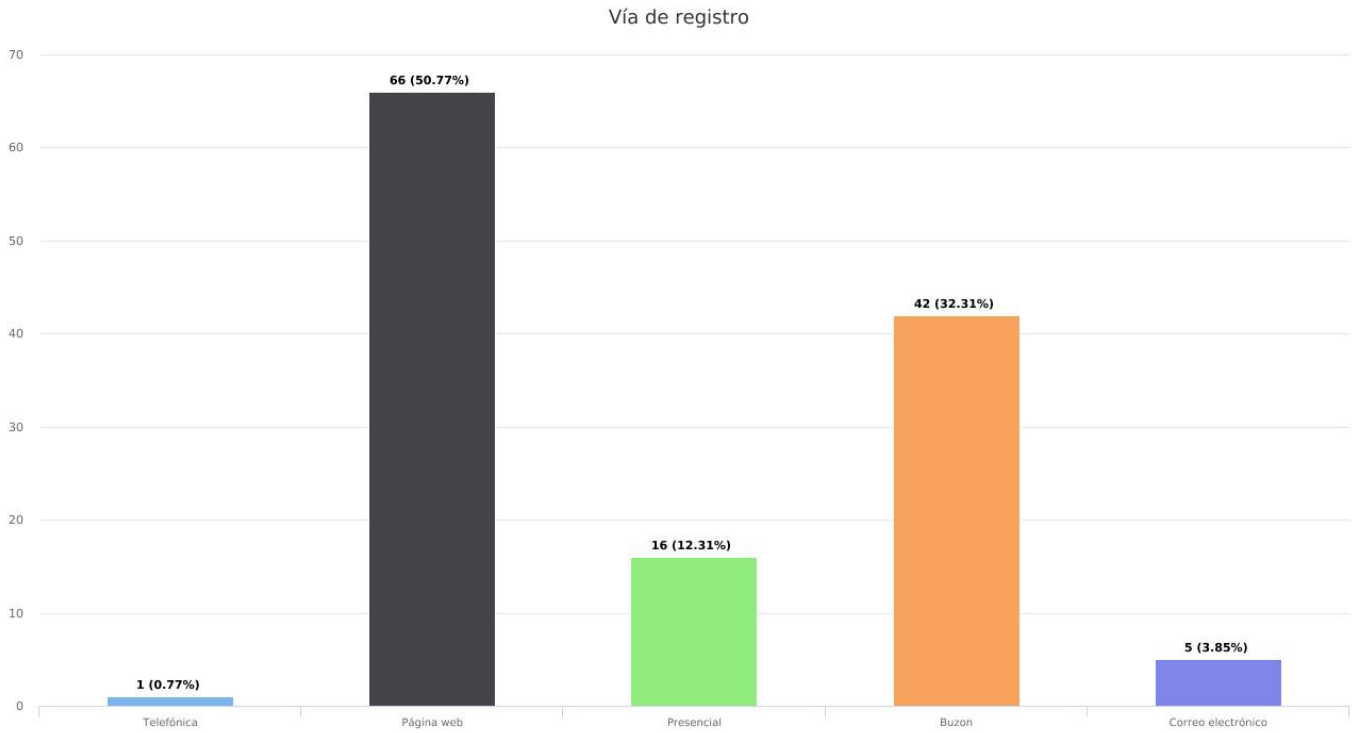
CONSOLIDADO PQRSF

Con el propósito de mejorar la calidad y mantener una comunicación permanente con el usuario tanto interno como externo, se obtuvieron a través de diferentes canales de comunicación continuos como: buzones de sugerencias, correo electrónico, línea telefónica, oficina de atención al usuario y encuestas de satisfacción, un total de 130 manifestaciones por parte de los usuarios durante el mes de Julio de 2022, las cuales se clasificaron así:

Tramite	Seleccione el servicio	Totales
Derecho de Peticion	Archivo Clínico	2
	Consulta externa	1
	Hospitalización	1
Felicitación	Cirugía	1
	Consulta externa	5
	Hospitalización	14
	UCI/UCE	7
	Urgencias	5
Petición	Archivo Clínico	3
	Cirugía	4
	Consulta externa	7
	Hospitalización	2
	Imagenología	2
	UCI/UCE	2
	Urgencias	9
Queja	Call center	1
	Cirugía	3
	Consulta externa	1
	UCI/UCE	2
	Urgencias	5
Reclamo	Call center	10
	Cirugía	12
	Consulta externa	18
	Imagenología	2
	Laboratorio	1
	UCI/UCE	1
	Urgencias	8
Sugerencia	NA Protección de Datos	1
Totales		130

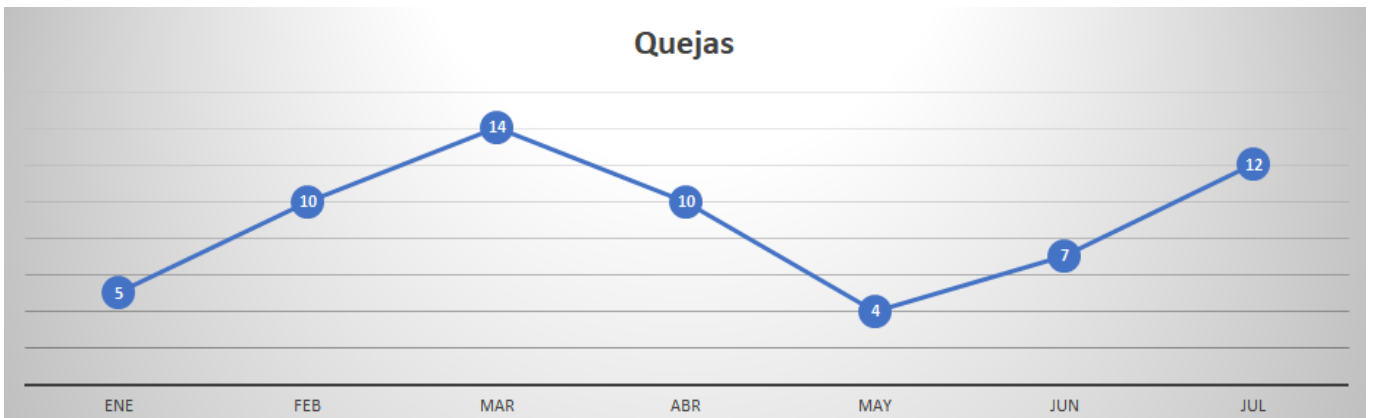
VÍA DE REGISTRO

Los medios de comunicación más utilizados por los usuarios para expresar su percepción del servicio para el mes de Julio fue la Página Web con un **50,77%** del total de las manifestaciones recibidas, seguido por el buzón con un **32.31%**.



TENDENCIA DE QUEJAS

En cuanto al número de quejas (actitud del personal) en la gráfica se puede evidenciar que se recibieron doce (12) quejas en el mes de Julio, se presentó una aumento con respecto al mes anterior (Junio 2022).



Se da continuidad a las campañas de humanización, adicionalmente con la difusión de la política y estrategias de humanización al personal interno y externo (proveedores externos, especialistas y áreas administrativas).

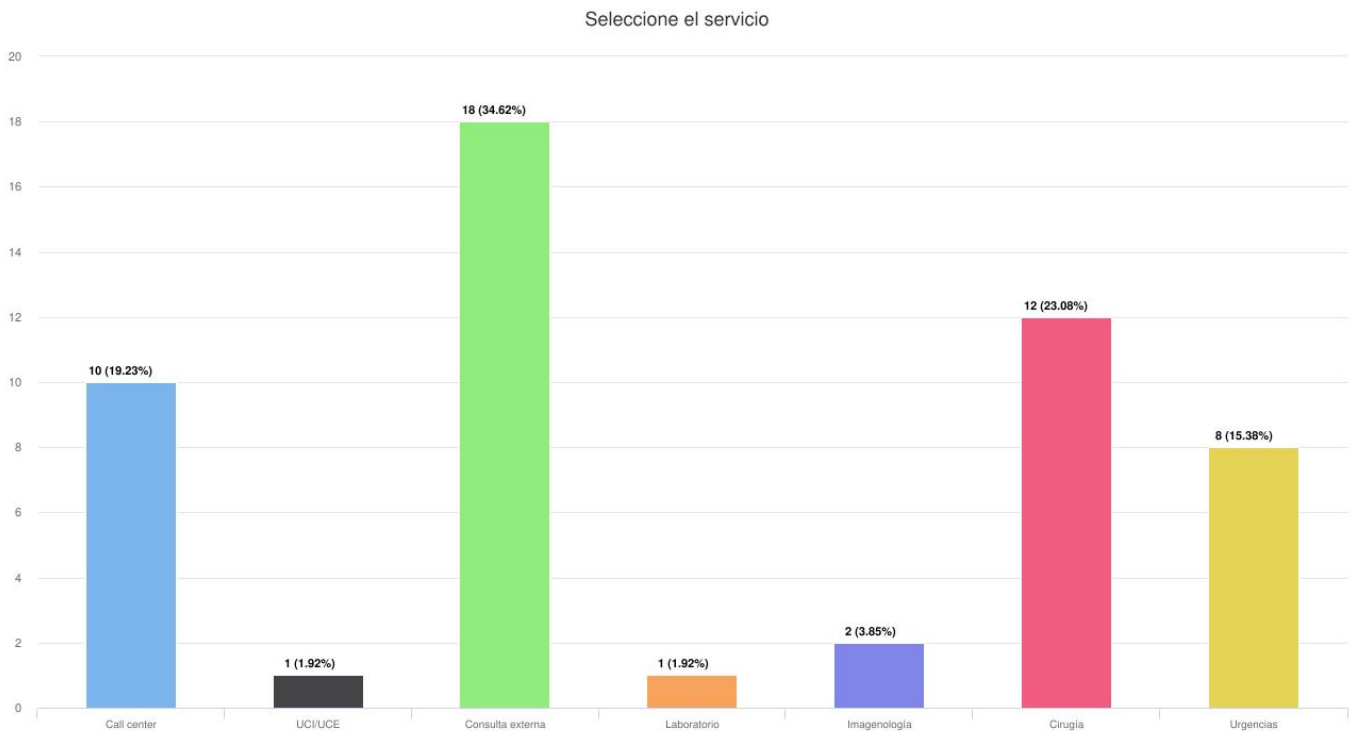
TENDENCIA DE RECLAMOS

En cuanto al número de reclamos, en la gráfica se puede evidenciar que para el mes de Julio se obtuvieron 52 reclamos representado en el **40%** de las manifestaciones de los usuarios, se presentó igual comportamiento comparado con el mes anterior.



RECLAMOS POR SERVICIO

Se evidencia en el mes de Julio, que el servicio con mayor número de reclamos fue Consulta externa con un **34,62%**, le sigue el servicio de Cirugía con un **23,08%**, seguido de Call Center con un **19,23%** seguido de Urgencias con un **15,38%**, le sigue el servicio de Imagenología con un **3,85%** y por último laboratorio y UCI/UCE con **1,92%**.



Las causalidades de los reclamos, peticiones, derechos de petición y el servicio en el que se presentaron en el mes de Julio es la siguiente

CAUSALIDADES POR RECLAMOS, PETICIONES , Y DERECHOS DE PETICION			
Servicio	Causalidad	Total	Porcentaje
Archivo Clínico	Otros	2	5,88%
	Solicitud de historia clínica	3	

Call center	Oportunidad de asignación de cita	6	11,76%
	Oportunidad para establecer comunicación con el Call Center.	2	
	Oportunidad para establecer comunicación con la entidad.	1	
	Solicitud no es responsabilidad de la Clínica	1	
Cirugía	Direccionamiento e información recibida	3	18,82%
	Generación inadecuada de incapacidad	1	
	Oportunidad de asignación de cita	2	
	Oportunidad en la Programación de Cirugía	9	
	Solicitud no es responsabilidad de la Clínica	1	
Consulta externa	Demora en la atención	1	30,59%
	Oportunidad de asignación de cita	21	
	Oportunidad de asignación de cita de revisión posquirúrgica	1	
	Oportunidad para establecer comunicación con la entidad.	1	
	Solicitud no es responsabilidad de la Clínica	2	
Hospitalización	Direccionamiento e información recibida	1	3,53%
	Generación inadecuada de incapacidad	1	
	Otros	1	
Imagenología	Oportunidad de asignación de cita	1	4,71%
	Oportunidad en la entrega de resultados	2	
	Oportunidad para establecer comunicación con la entidad.	1	
Laboratorio	Direccionamiento e información recibida	1	1,18%
UCI/UCE	Desacuerdo en el diagnóstico y/o tratamiento clínico	1	3,53%
	Generación inadecuada de incapacidad	2	

Urgencias	Demora en la atención	2	20,00%
	Desacuerdo en el diagnóstico y/o tratamiento clínico	1	
	Direccionamiento e información recibida	4	
	Generación inadecuada de incapacidad	9	
	No cumplimiento de las expectativas del usuario	1	
TOTAL		85	100%

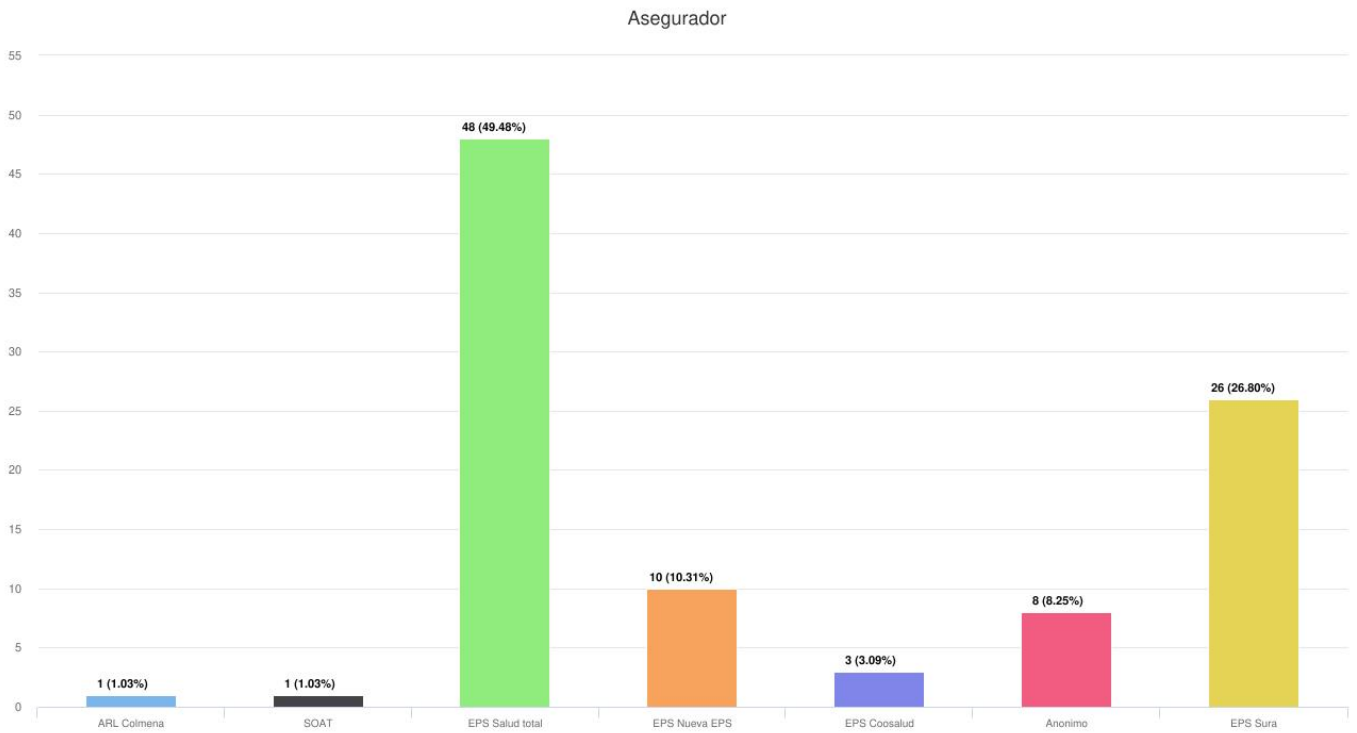
A continuación se consolidan los tipos de causalidad por reclamos, peticiones y derechos de petición para el mes de Julio:

Causalidad Total (Reclamos, Peticiones y Derechos)	Total
Oportunidad de asignación de cita	30
Generación inadecuada de incapacidad	13
Direccionamiento e información recibida	9
Oportunidad en la Programación de Cirugía	9
Solicitud no es responsabilidad de la Clínica	4
Demora en la atención	3
Oportunidad para establecer comunicación con la entidad.	3
Otros	3
Solicitud de historia clínica	3
Desacuerdo en el diagnóstico y/o tratamiento clínico	2
Oportunidad en la entrega de resultados	2
Oportunidad para establecer comunicación con el Call Center.	2
No cumplimiento de las expectativas del usuario	1
Oportunidad de asignación de cita de revisión posquirúrgica	1
Total	85

Estos resultados fueron presentados a los coordinadores de cada servicio en el comité de ética hospitalaria correspondiente al mes de Agosto de 2022 y se realizaron los respectivos compromisos los cuales quedan en la pestaña de compromisos de la presente acta.

QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES Y DERECHOS DE PETICIÓN POR ASEGURADOR

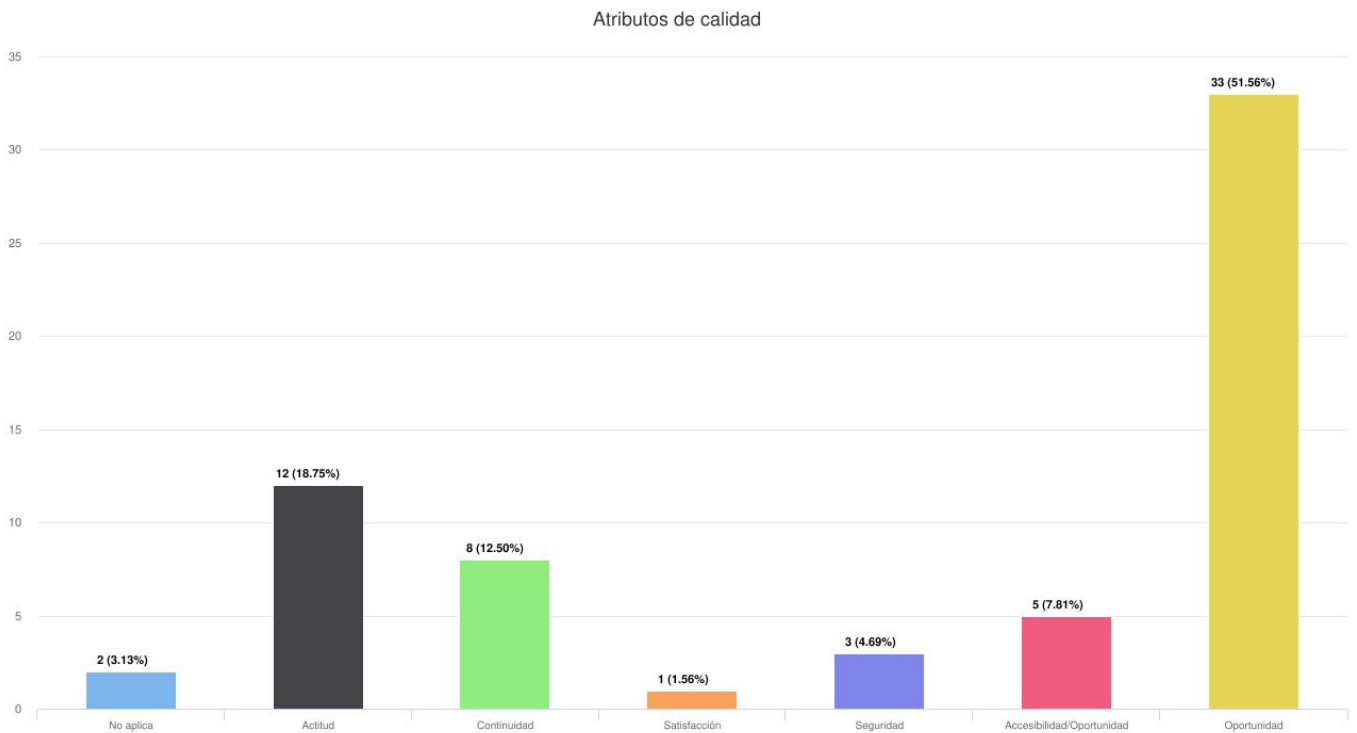
De un total 97 quejas, reclamos, peticiones y derechos de petición presentadas en el mes de Julio remitidos por los usuarios de la Clínica Antioquia sede Sur, el comportamiento según EPS a la que se encuentran afiliado fue el siguiente:



En la gráfica anterior se puede observar que para el mes de Julio la EPS con el mayor número de quejas, reclamos, peticiones y derechos de petición son EPS SALUD TOTAL y EPS SURA con cuarenta y ocho (48) casos representando el **49,48%**.

QUEJAS Y RECLAMOS POR ATRIBUTO DE CALIDAD

De un total de 64 quejas y reclamos presentados en el mes de Julio, el comportamiento según los atributos de calidad fue el siguiente:

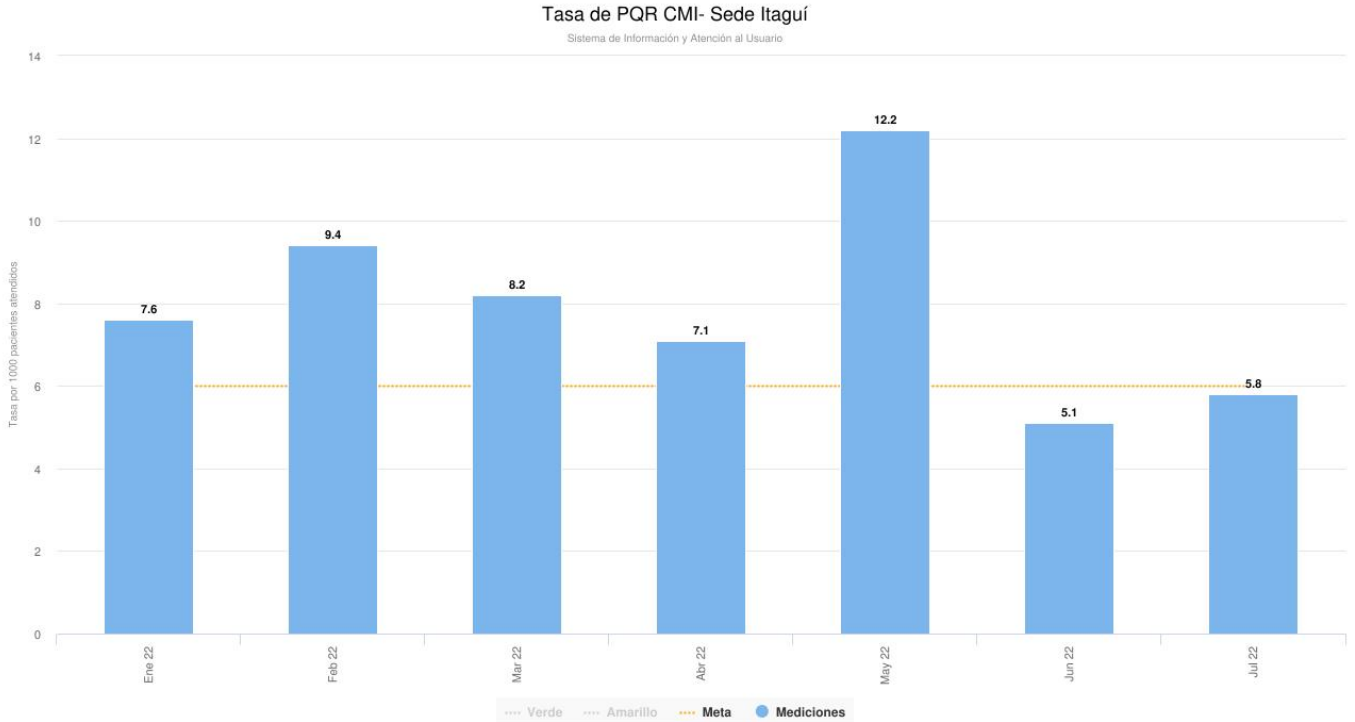


TASA PQR CMI DEL MES DE JULIO

La siguiente gráfica nos muestra la Tasa de PQR de Enero de 2022 a Julio de 2022, el objetivo es identificar y monitorizar el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios recibidos en la clínica en cuanto al trato y/o actitud del personal y a los reclamos presentados, con el objetivo de mitigarlos por medio de la ejecución de planes de acción.

Los resultados evidencian que para el mes de Julio de 2022 fue de 5.8 peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición por 1000

pacientes atendidos, en el cual no se cumple la meta del indicador.



Se modifica el indicador desde el mes de Enero de 2022 debido a que se realiza una verificación en los denominadores y se evidencia que en el dato de número de pacientes atendidos en el laboratorio, se estaban ingresando el número de exámenes más no el número de pacientes.

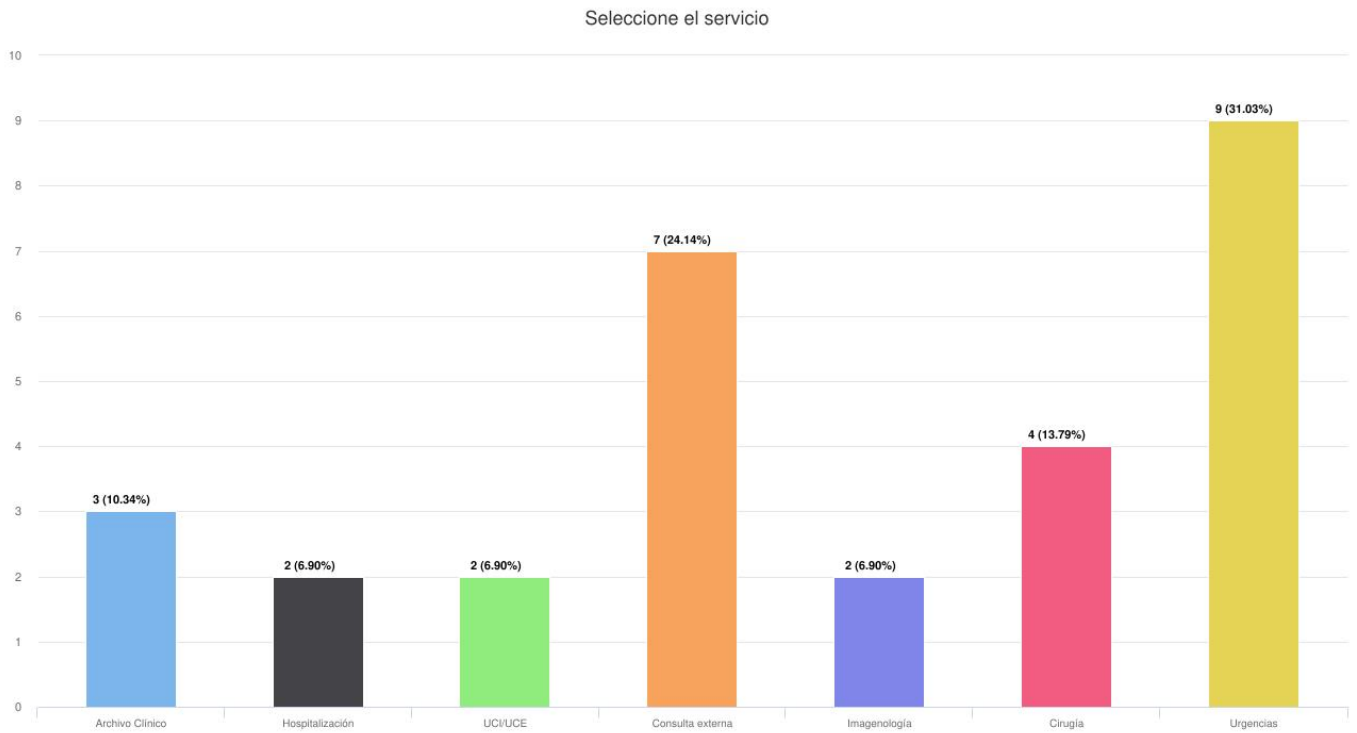
TENDENCIA DE PETICIONES

Para el mes de Julio se presentaron 29 peticiones que corresponden al **22,31%** de las manifestaciones. Se observa que el indicador tuvo un comportamiento negativo respecto al mes de Junio de 2022.

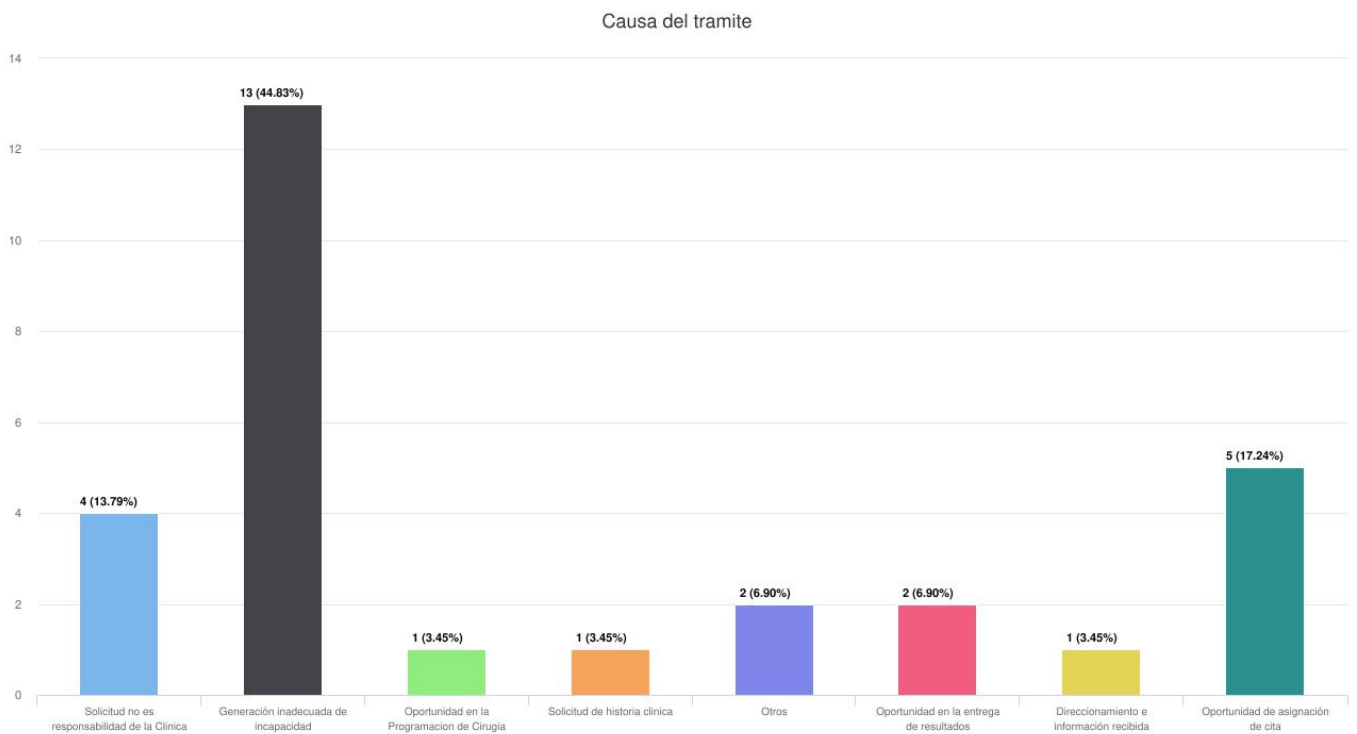


PETICIONES POR SERVICIO

La siguiente gráfica nos muestra el comportamiento de las peticiones por servicio, el servicio de Urgencias (**9**) que representa el **31,03%**, seguido Consulta externa (**7**) que representan el **24,14%**, le sigue Cirugía (**4**) que representa el **13,79%**, Archivo Clínico (**3**) que representa el **10,34%**, Hospitalización, imagenología y UCI/UCE (**2**) que representan el **6,90%**.



La causalidad de las peticiones se muestra en el siguiente gráfico, se clasificaron como peticiones por que al realizar la trazabilidad de cada caso no se evidencian errores en el proceso.



TENDENCIA DE SUGERENCIAS

Durante el mes de Julio de 2022 se presento **(1)** sugerencias, que equivalen al **0,77%** de las manifestaciones de los usuarios.



TENDENCIA DE FELICITACIONES

Las felicitaciones del mes de Julio fueron treinta y dos (32), que equivalen a **24,62%** de las manifestaciones de los usuarios.

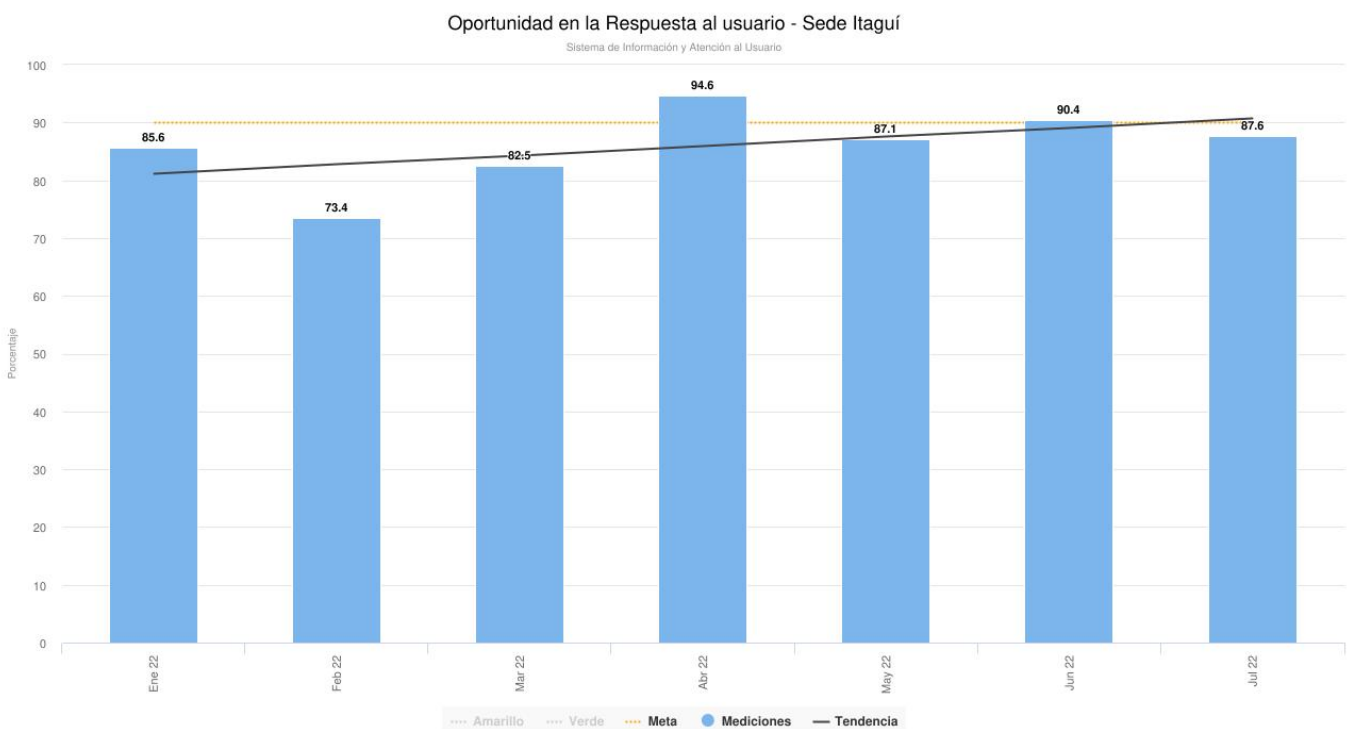


FELICITADOS JULIO DE 2022

Durante el mes de Julio de 2022 el reconocimiento al personal felicitado se realiza por parte de gestión humana, con la entrega de manera presencial de un detalle.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA AL USUARIO JULIO 2022

De un total de 97 manifestaciones (quejas, reclamos, peticiones y derechos de petición), se evidencia que la oportunidad de respuesta al usuario en el mes de Junio fue antes de 15 días hábiles para el **87.6%** de las manifestaciones, no se evidencia cumplimiento del indicador:



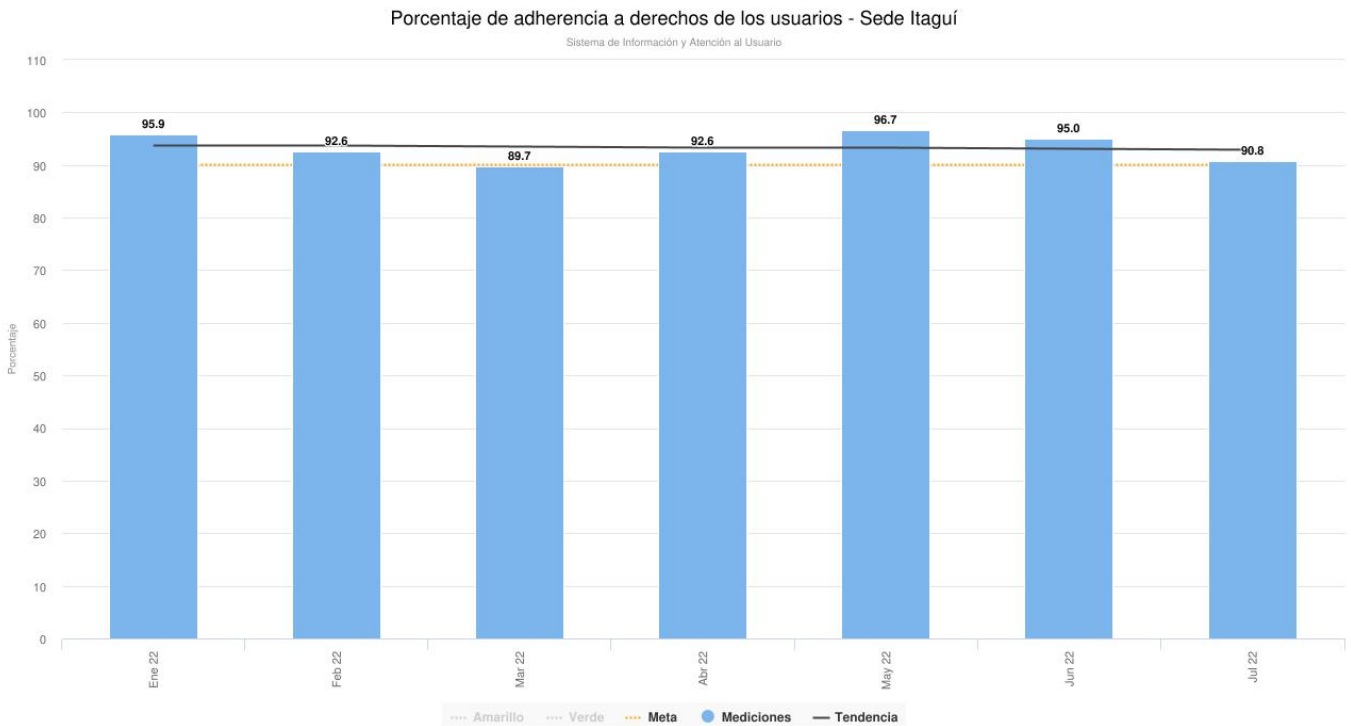
En el comité se invita a los coordinadores a continuar con el cumplimiento de los tiempos de análisis para brindar respuesta oportuna a nuestros usuarios.

PORCENTAJE DE ADHERENCIA A LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS - ITAGUI

En el mes de Julio se obtuvo un total de 130 manifestaciones, por medio de este indicador podemos conocer cuál es el respeto por los derechos de los usuarios que se presenta durante el proceso de atención para finalmente tomar medidas y mejorar la satisfacción global de los usuarios que utilizan los servicios de la clínica.

Con el fin de impactar de forma positiva y fortalecer la adherencia a los derechos de los usuarios, se viene trabajando en las Campañas de humanización y en la socialización de derechos y deberes que se realizan cada mes, las evidencias se pueden encontrar en el acta de humanización.

Es un indicador de tendencia negativa a mayor resultado mayor cultura del respeto a los derechos de los usuarios en la institución.



TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

En el mes de Julio 235 de los usuarios que utilizaron algún servicio de la clínica se sienten satisfechos con la atención recibida, se evidencia una tendencia negativa con relación al comportamiento del mes anterior.

De acuerdo a las encuestas realizadas a los usuarios dentro de la institución, se obtuvo el siguiente resultado en cada uno de los servicios:

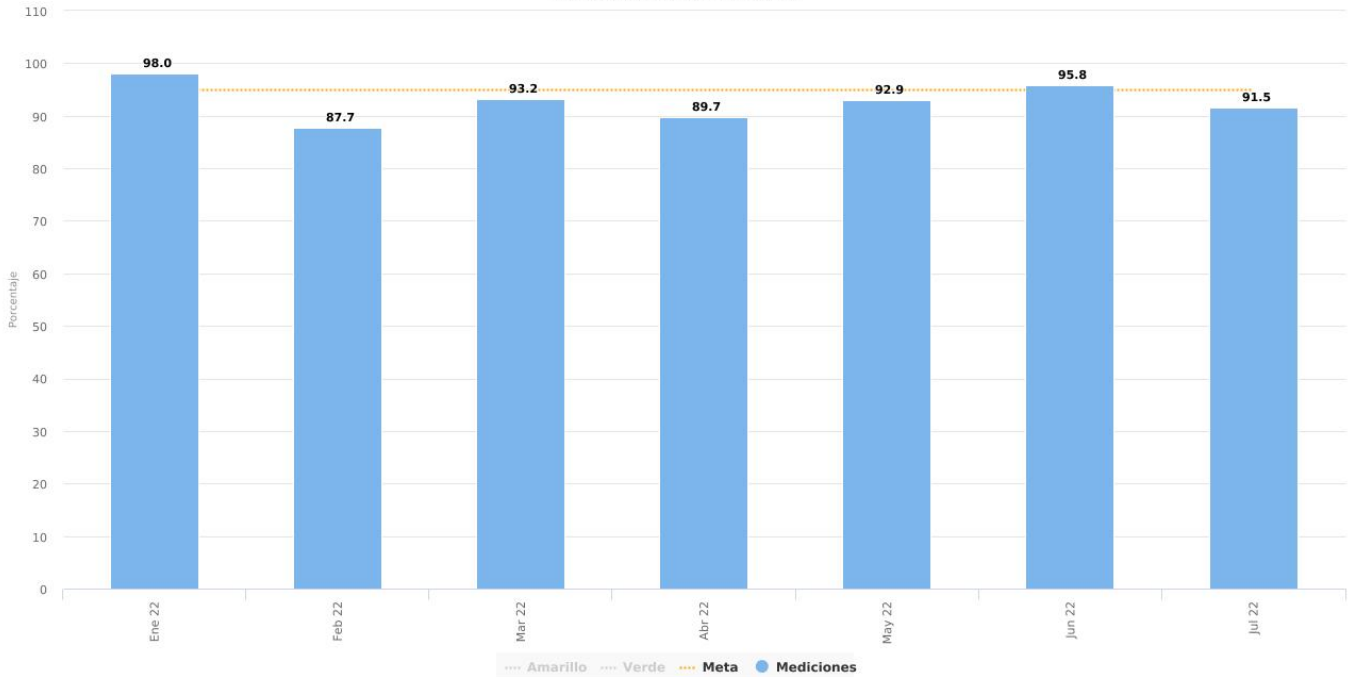
- UCI/UCE: 4,70
- Apoyo diagnóstico: 4,76
- Hospitalización: 4,70
- Consulta externa: 4,68
- Urgencias: 4,38
- Cirugía: 4,50

El resultado de las encuestas arroja que el servicio con un mayor grado de satisfacción es Imagenología con 4,76

La siguiente gráfica nos muestra el comportamiento de satisfacción global de los últimos meses, se observa que respecto al mes anterior el comportamiento fue negativo, pasando de 95,8% en el mes de Junio a 91.5% en el mes de Julio, se evidencia incumplimiento de la meta 95%.

Proporción de Satisfacción Global de los usuarios - Sede Itagüí

Sistema de Información y Atención al Usuario



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CMI (ENCUESTA OSPEDALE)

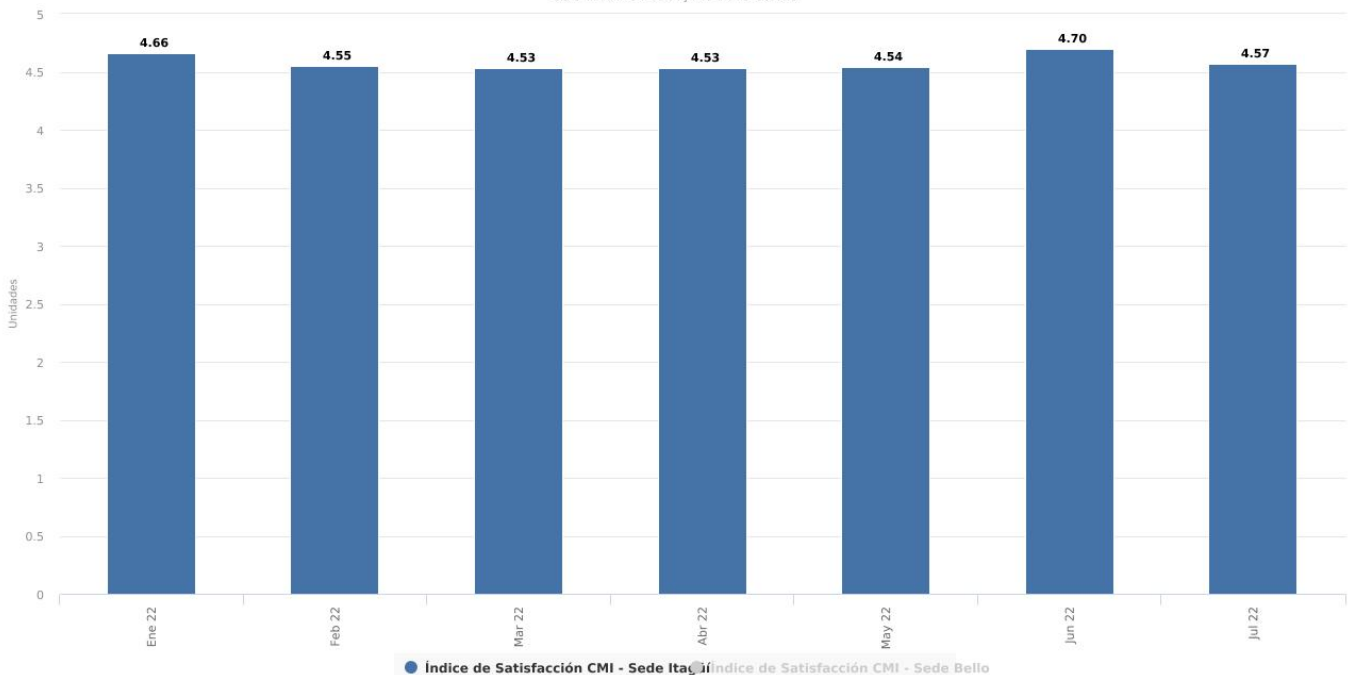
El indicador tiene como objetivo mejorar la satisfacción global de los usuarios que utilizan los servicios de la clínica; los datos para el diligenciamiento a partir del mes de marzo de 2021 es el Informe de QSE, el promedio del valor obtenido en la pregunta ¿Cómo califica usted el servicio que le prestó la Clínica/IPS? durante todo el mes.

La interpretación del indicador es a mayor resultado mayor satisfacción de los usuarios de la clínica y su tendencia es positiva.

Para el mes de Julio el promedio fue de 4.57 con una tendencia negativa respecto al mes de anterior; la meta es del 4.60, lo que nos indica que no hubo cumplimiento.

Índice de Satisfacción CMI - Sede Itagüí

Sistema de Información y Atención al Usuario



Desde las diferentes áreas se está trabajando para aumentar el porcentaje de satisfacción de nuestros usuarios; para mejorar su percepción se definieron las siguientes actividades, las cuales se desarrollan mes a mes:

1. Se continúa con la sensibilización en las reuniones del personal asistencial a los funcionarios con respecto a la atención cálida y humanizada.

- Se realizan actividades de la Campaña de Humanización con el personal interno : Para el mes de Julio se realizó la campaña articulando la política de humanización con la cultura organizacional de la clínica, poniendo en conjunto el valor de la empatía y la competencia del trabajo, ya que las 3 trabajan en conjunto para brindar una atención de calidad. Se hizo un tablero de emparejamiento de comportamientos de los 3 aspectos y se debía emparejar el foco con el comportamiento correspondiente.



3.



- FELICITACIONES AL PERSONAL:** Área de gestión humana entrega incentivo de felicitación en conjunto con tarjeta donde se incluye el mensaje que el usuario interpone ante el personal.



- 5.
6. Se realiza charla mensual dirigida a la comunidad: para el mes de julio se planteo el tema "Uso Adecuado de los Servicios de Urgencias".

CLÍNICA ANTIOQUIA CONTIGO

Hablemos del uso adecuado del servicio de urgencias, con el **Dr. Erwin Melgarejo**, Médico General de urgencias de la Clínica Antioquia.

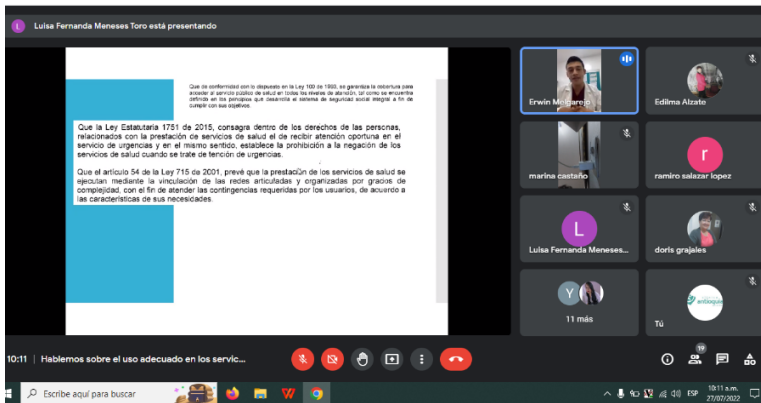
Fecha
27 de julio

Hora
10:00 a.m.

Lugar
A través de meet
<https://meet.google.com/civ-ktlr-zpl?authuser=0>

7. **¡Te esperamos!**

- 8.



- Se realizan encuestas de humanización que nos permiten observar cual es la percepción que tienen los usuarios de los diferentes servicios de la clínica tanto asistenciales como administrativos que están cara a cara con el usuario con el fin de tomar medidas correspondientes.

PROPOSICIONES Y VARIOS

- Trabajar de manera conjunta alrededor de la mejora en el servicio impactando principalmente en la humanización, es importante que se cree una verdadera cultura de humanización y que se trabaje de manera integral (desde el trato, la atención y la infraestructura).

Fecha próximo comité: Septiembre 2022

PRESIDENTE DEL COMITÉ	SECRETARIO(A) DEL COMITÉ
Analista de Atención al Usuario	Analista de Atención al Usuario

Compromisos

1 - Revisión ruta de atención atención de víctimas de violencia sexual

En la revisión se debe validar que el documento este muy bien referenciado y que contenga enfoque diferencial

Responsables: José Alejandro Pino Taborda, Juliana Angel Perez

Fecha límite: 2022-09-16

2 - Validar la necesidad de reforzar con el personal asistencial la ruta de atención a víctimas de violencia sexual

Después de realizada la revisión de la ruta, verificar con los coordinadores si es necesario reforzar la información con el personal asistencial.

Responsables: José Alejandro Pino Taborda, Juliana Angel Perez

Fecha límite: 2022-09-16

3 - Diseñar infografías sobre la ruta de atención a víctimas de violencia sexual y ubicarlas en un lugar visible

Responsables: José Alejandro Pino Taborda, Juliana Angel Perez, Santiago García Córdoba

Fecha límite: 2022-09-30