

## Planeación

### Fecha

Viernes, 16 de Diciembre de 2022 / 10:00 AM - 10:45 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	Jefe de Operaciones	Operaciones
MONICA PATRICIA ARANGO SALAS	Director Médico - Sede Sur	Dirección Médica
Diana Cristina Loaiza López	Analista de atención al usuario	Dirección de Calidad
Katherine Jiménez Botero	Analista de atención al usuario	Dirección de Calidad
Consulta Ospedale		
Diana Patricia Botero Botero	Director de Calidad	Dirección de Calidad

## Desarrollo

### Contenido

1. Hora de Inicio y verificación del Quorum: Se verifica quórum y se da inicio siendo las 10:00 am del día 16 de diciembre 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.

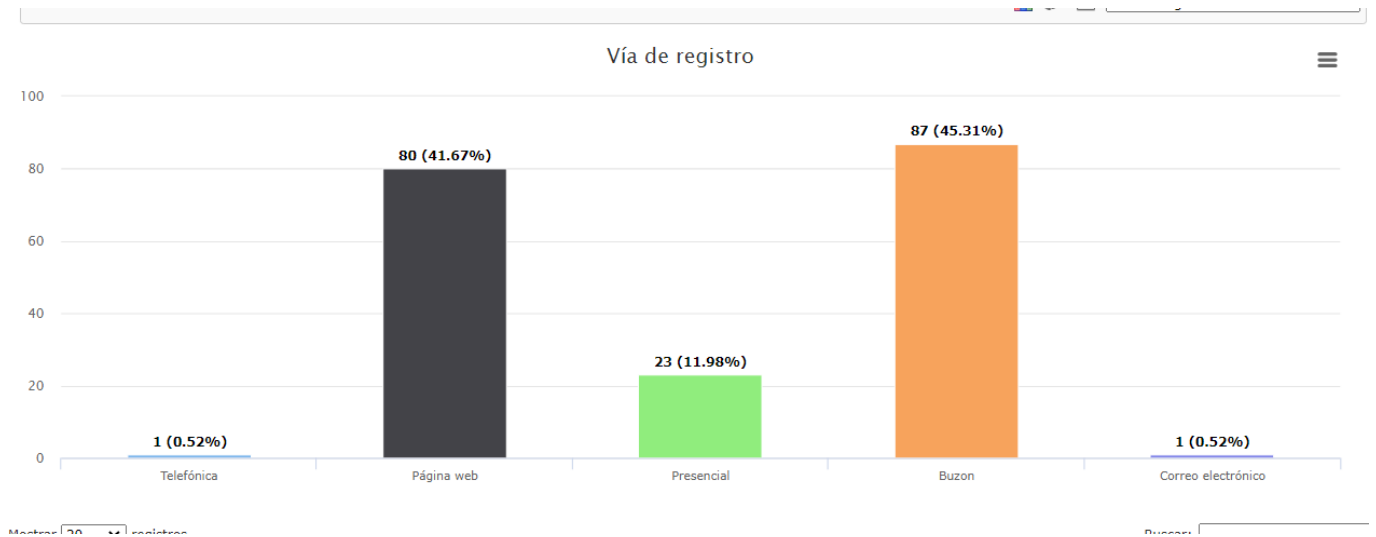
### CONSOLIDADO PQRSF

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 192 manifestaciones por parte de los usuarios durante el mes de Noviembre del 2022, las cuales se clasificaron así:

Tramite	Seleccione el servicio	Totales
Felicitación	Cirugía	1
	Consulta externa	3
	Hospitalización	44
	Operaciones	5
	UCI/UCE	2
	Urgencias	2
	Archivo Clínico	2
	Call center	13
Petición	Cirugía	19
	Consulta externa	12
	Hospitalización	10
	Imagenología	2
	Laboratorio	2
	NA Protección de Datos	1
	UCI/UCE	2
	Urgencias	3
Queja	Hospitalización	2
	Urgencias	2
	Call center	7
	Cirugía	16
Reclamo	Consulta externa	8
	Hospitalización	6
	Imagenología	6
	UCI/UCE	1
	Urgencias	9
	Call center	1
Sugerencia	Cirugía	1
	Consulta externa	1
	Hospitalización	2
	Imagenología	2
Sugerencia	Urgencias	2
	Urgencias	5
<b>Totales</b>		<b>192</b>

## VÍA DE REGISTRO

Los medios de comunicación más utilizados por los usuarios para expresar su percepción del servicio para el mes de Septiembre fue la página Buzón **45.31%** del total de las manifestaciones recibidas, seguido por la Página Web con un **41.67%**.



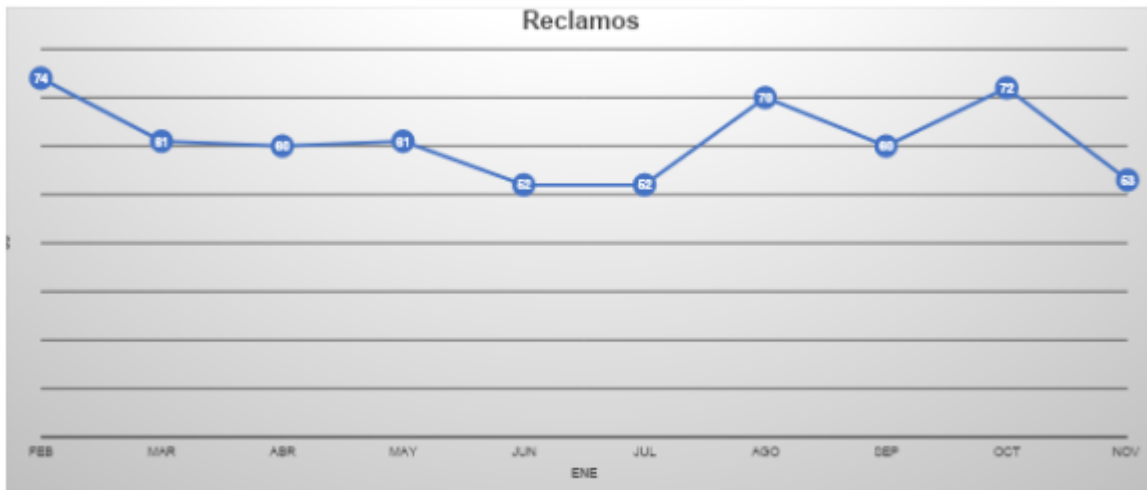
**TENDENCIA DE QUEJAS**

En cuanto al número de quejas (actitud del personal) en la gráfica se puede evidenciar que se recibieron doce (4) quejas en el mes de Noviembre, se presentó una disminución con respecto al mes anterior (Agosto 2022).



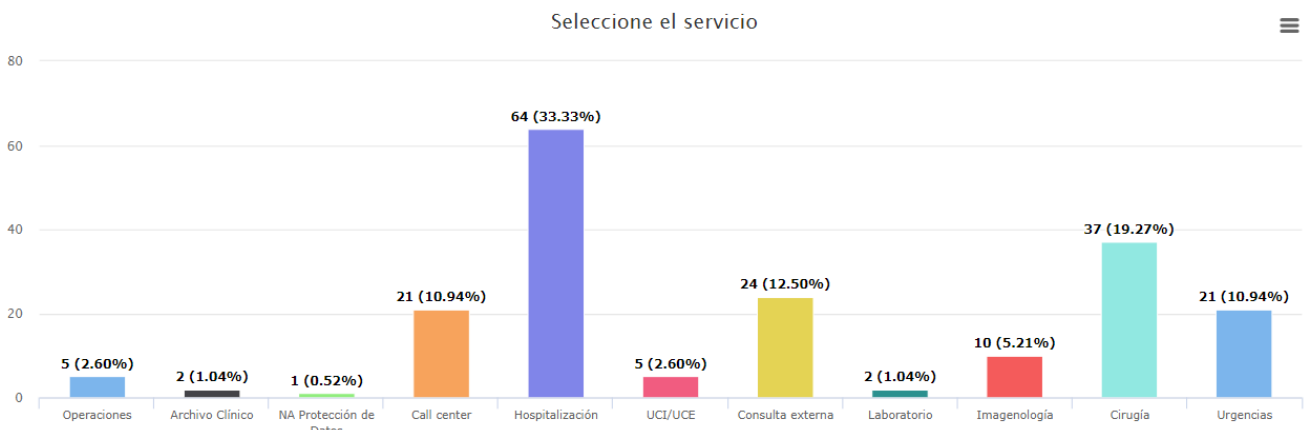
**TENDENCIA DE RECLAMOS**

En cuanto al número de reclamos, en la gráfica se puede evidenciar que para el mes de Noviembre se obtuvieron 53 reclamos, comparado al mes anterior hubo disminución.



**RECLAMOS POR SERVICIO**

Se evidencia en el mes de Noviembre que el servicio con mayor número de reclamos fue Hospitalización (64) 33.33%, sigue con Cirugia (37) 19.27%, se sigue Consulta externa (24) 12.50%, urgencias (21) 10.94%, call center (21) 10.94%, Uci/Uce (5) 2.60%, operaciones (5) 2.60%, archivo clínico (2) 1.04%,.



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

CAUSALIDADES POR RECLAMOS, PETICIONES , Y DERECHOS DE PETICION			
Servicio	Causalidad	Total	Porcentaje
Archivo Clínico	Otros	1	1
	Solicitud de historia clinica	1	1
Call center	Oportunidad de asignación de cita	15	13
	Oportunidad para establecer comunicación con el Call Center.	3	3
	Otros	2	2
Cirugía	Demora en la atención	2	2
	Incumplimiento de programación de la prestación del servicio	1	1
	Oportunidad de asignación de cita	8	7
	Oportunidad en la Programacion de Cirugia	21	18
Consulta externa	Otros	3	3
	Demora en la atención	3	3
	Direccionamiento e información recibida	1	1
	Incumplimiento de programación de la prestación del servicio	1	1
	Oportunidad de asignación de cita	13	11
	Oportunidad en la Programacion de Cirugia	1	1
	Otros	1	1

Hospitalización	Alimentación	1	1
	Generación inadecuada de incapacidad	10	8
	No cumplimiento de las expectativas del usuario	2	2
	Otros	3	3
Imagenología	Demora en la atención	2	2
	Desacuerdo en el diagnóstico y/o tratamiento clínico	1	1
	Oportunidad de asignación de cita	2	2
	Oportunidad en la entrega de resultados	1	1
	Oportunidad para establecer comunicación con la entidad.	2	2
Laboratorio	Oportunidad de asignación de cita	1	1
	Oportunidad en la Programacion de Cirugia	1	1
NA Protección de Datos	Oportunidad de asignación de cita	1	1
UCI/UCE	Generación inadecuada de incapacidad	2	2
	Otros	1	1
Urgencias	Demora en la atención	4	3
	Oportunidad en la entrega de resultados	1	1
	Orden y Aseo	1	1
	Otros	2	2
	Perdida de pertenencias	2	2
	Solicitud de Protección de Datos	1	1
	Solicitud de historia clínica	1	1
	<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

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

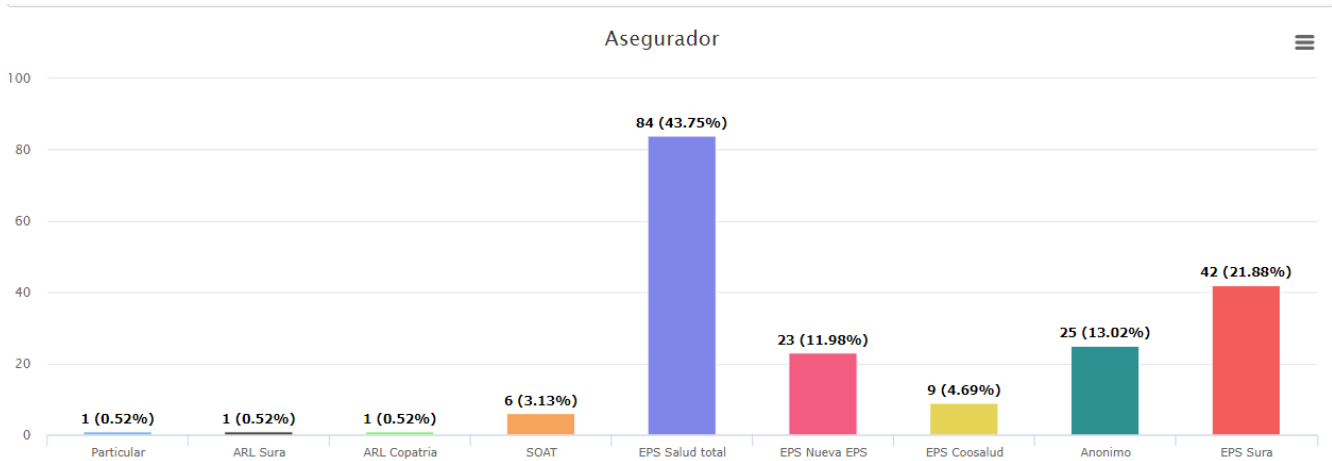
<b>Causalidad Total (Reclamos, Peticiones y Derechos)</b>	<b>Total</b>
Oportunidad de asignación de cita	40
Oportunidad en la Programacion de Cirugia	23
Otros	13
Generación inadecuada de incapacidad	12
Demora en la atención	11
Oportunidad para establecer comunicación con el Call Center.	3
Incumplimiento de programación de la prestación del servicio	2
No cumplimiento de las expectativas del usuario	2
Oportunidad en la entrega de resultados	2
Oportunidad para establecer comunicación con la entidad.	2
Perdida de pertenencias	2
Solicitud de historia clínica	2
Alimentación	1
Desacuerdo en el diagnóstico y/o tratamiento clínico	1
Direccionamiento e información recibida	1
Orden y Aseo	1
Solicitud de Protección de Datos	1
	<b>119</b>

Estos resultados fueron presentados a los coordinadores de cada servicio en el comité de ética hospitalaria

correspondiente al mes de Noviembre 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**

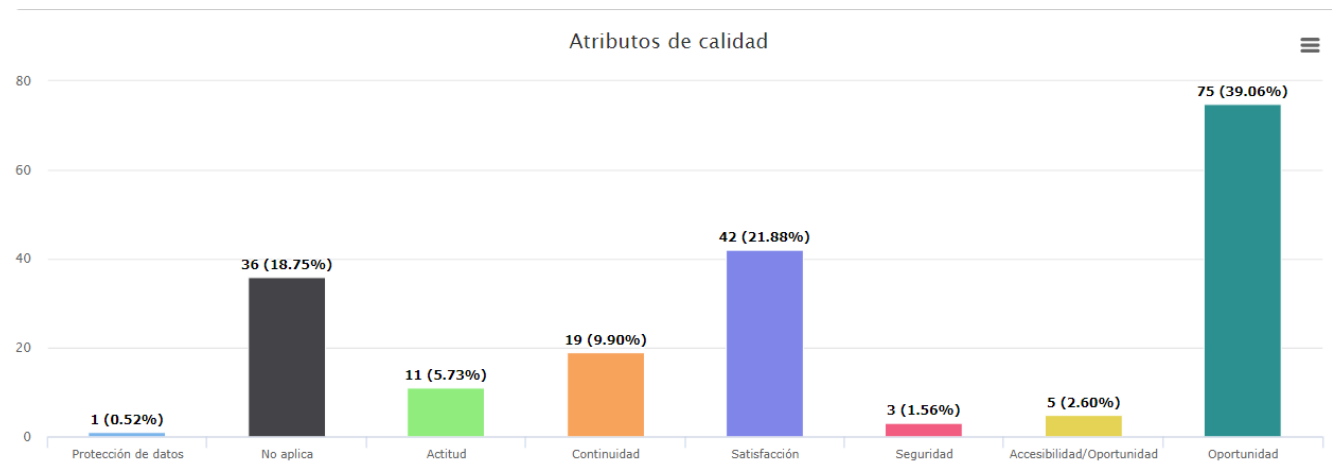
De un total 192 quejas, reclamos, peticiones y derechos de petición presentadas en el mes de Agosto remitidos por los usuarios de la Clínica Antioquia sede Sur, el comportamiento según EPS a la que se encuentran afiliado fue el siguiente:



En la gráfica anterior se puede observar que para el mes de Septiembre la EPS con el mayor número de quejas, reclamos, peticiones y derechos de petición son EPS Salud total (84) casos representando el **43.75%**.

**QUEJAS Y RECLAMOS POR ATRIBUTO DE CALIDAD**

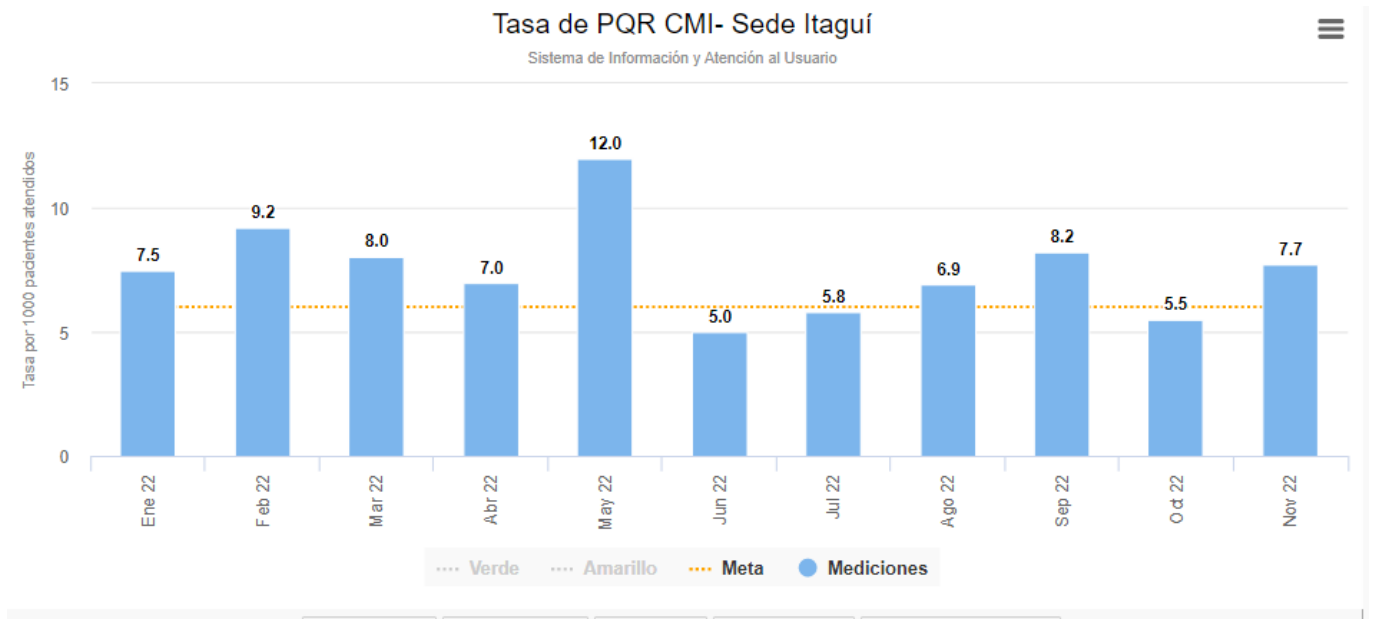
De un total de 192 quejas y reclamos presentados en el mes de Noviembre, el comportamiento según los atributos de calidad fue el siguiente:



**TASA PQR CMI DEL MES DE NOVIEMBRE**

La siguiente gráfica nos muestra la Tasa de PQR de Enero de 2022 a Noviembre 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 Noviembre de 2022 fue de 7.7 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.

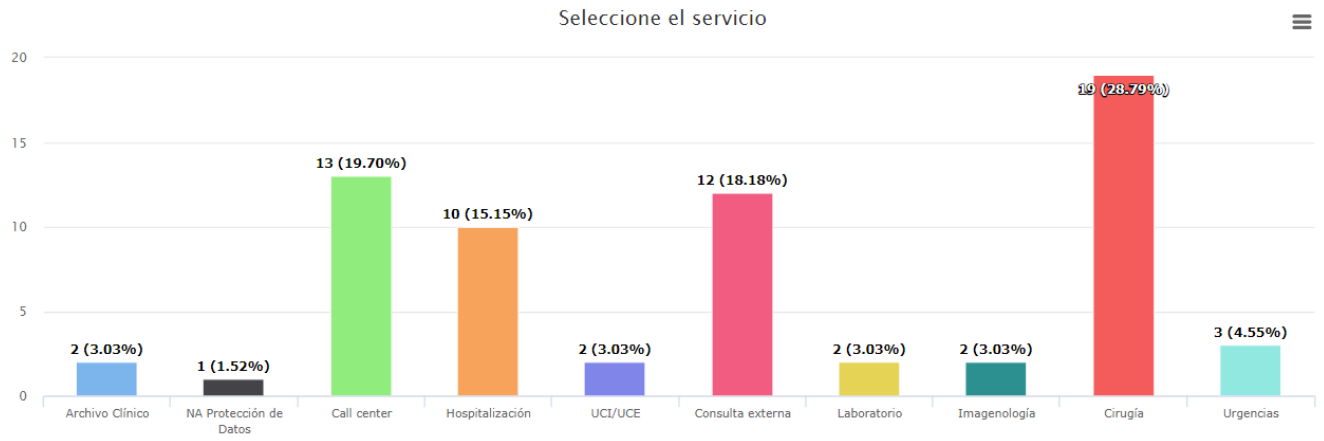
**TENDENCIA DE PETICIONES**

Para el mes de Noviembre se presentaron 66 peticiones que corresponden al 34.38% de las manifestaciones. Se observa que el indicador tuvo un comportamiento negativo respecto al mes de octubre de 2022.

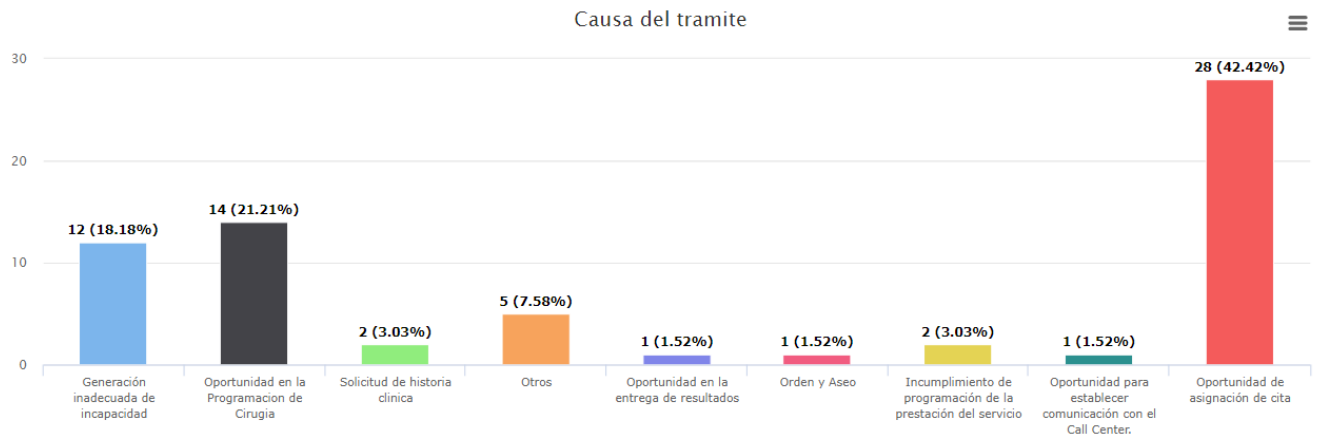


**PETICIONES POR SERVICIO**

La siguiente gráfica nos muestra el comportamiento de las peticiones por servicio, el servicio de Cirugía (19) que representa el 28.79%, call center (13) que representan el 19.70%, le sigue Consulta Externa (12) que representa el 18.18%, Hospitalización (10) que representa el 15.15%, Urgencias (3) 4.55%, Archivo clínico, Laboratorio, Imagenología (2) .



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 evidencia errores en el proceso.



### TENDENCIA DE SUGERENCIAS

Durante el mes de Noviembre de 2022 se presentó **(12)** sugerencias, que equivalen al **6.25%** de las manifestaciones de los usuarios.



### TENDENCIA DE FELICITACIONES

Las felicitaciones del mes de Noviembre fueron veintiséis (57), que equivalen a **29.69%** de las manifestaciones



de los usuarios.

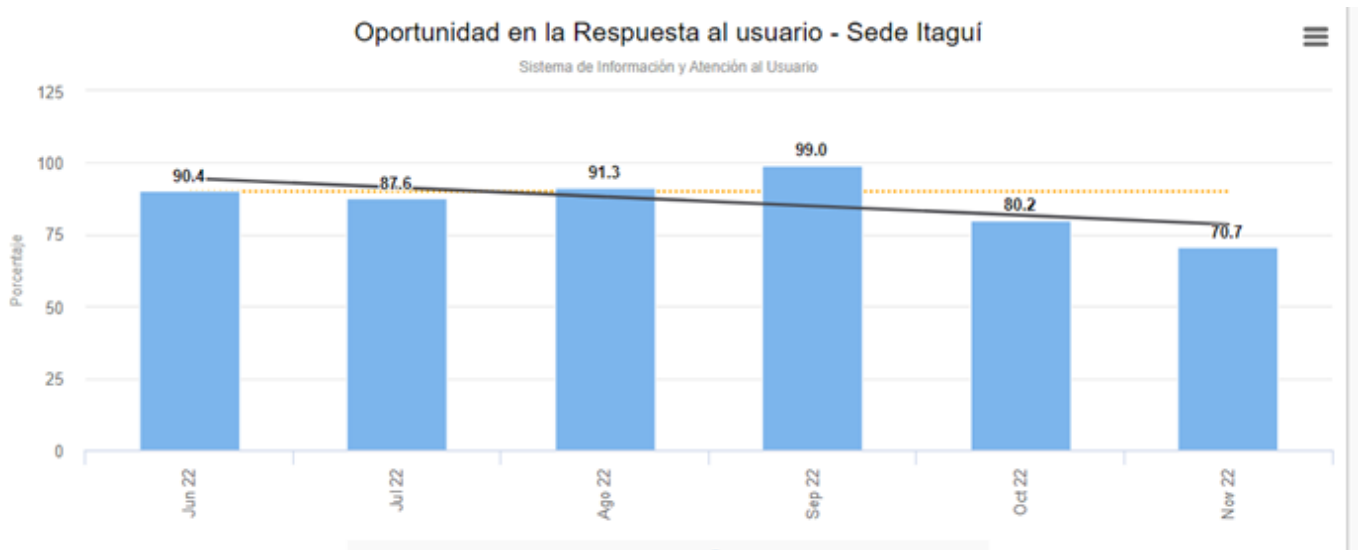


### FELICITADOS NOVIEMBRE DE 2022

Durante el mes de Noviembre 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 NOVIEMBRE 2022

De un total de 91 manifestaciones (quejas, reclamos, peticiones y derechos de petición), se evidencia que la oportunidad de respuesta al usuario en el mes de Noviembre fue antes de 15 días hábiles para el **91,3%** de las manifestaciones, se evidencia cumplimiento del indicador:



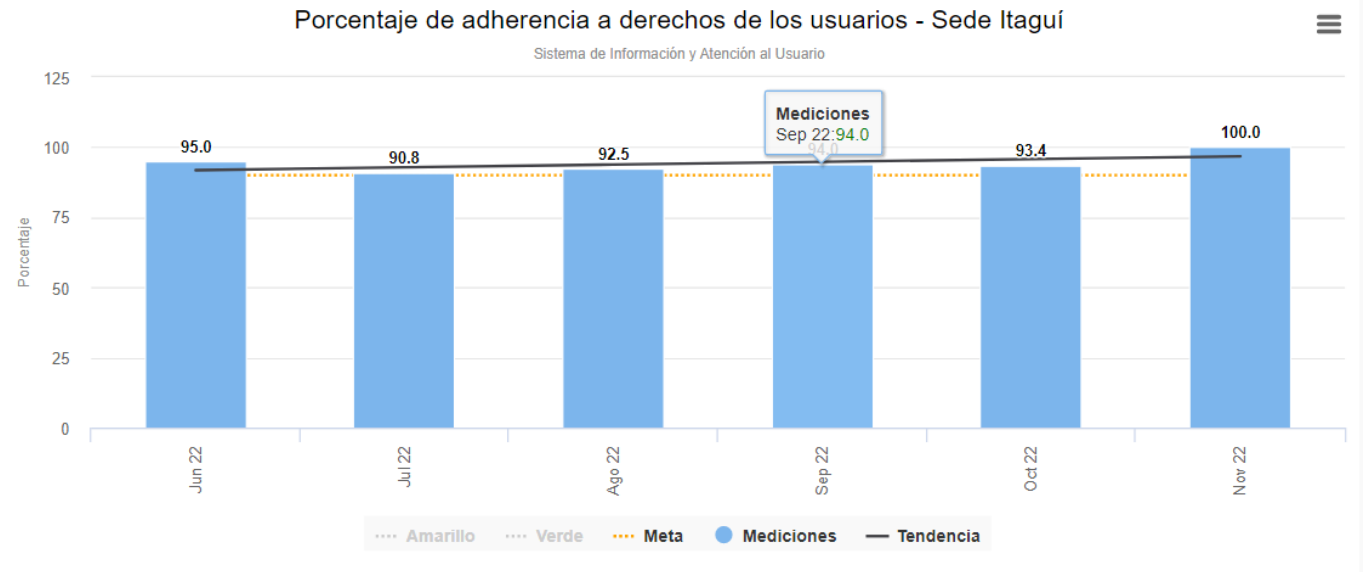
En el comité se invita a los coordinadores a continuar con el cumplimiento de los tiempos de análisis para brindar respuesta oportuna a nuestros usuarios.

### PORCENTAJE DE ADHERENCIA A LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS - ITAGUI

En el mes de Noviembre se obtuvo un total de 192 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 Noviembre 192 de los usuarios que utilizaron algún servicio de la clínica se sienten satisfechos con la atención recibida, 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: 4,84
- Apoyo diagnóstico: 4,61
- Hospitalización: 4,76
- Consulta externa: 4,78
- Urgencias: 4,52
- Cirugía: 4,60

El resultado de las encuestas arroja que el servicio con un mayor grado de satisfacción es UCI/UCE con 4,84

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 91,5% en el mes de Julio a 89.9% en el mes de Agosto, se evidencia incumplimiento de la meta 95%.