



## Planeación

### Fecha

Miércoles, 22 de Marzo de 2023 / 02:15 PM - 03:00 PM

### Lugar

Google Meet

### Asistentes

Nombre	Cargo	Área/Empresa
Alina Lucia Budes Naranjo	Jefe Médico Bello	Dirección Médica
Arlex Perdomo Vidarte	Coordinador de Servicios Ambulatorios	Servicios Ambulatorios
Consulta Ospedale		
Luisa Fernanda Meneses Toro	Auxiliar de atención al usuario - Sede Norte	Dirección de Calidad
Jorge Augusto Valencia Piedrahita	Jefe de Facturación	Facturación
Susana Mesa Berdugo	Auxiliar de atención al usuario - Sede Norte	Dirección de Calidad

## Desarrollo

### Archivos

Asistencia Comité de Ética Bello.xlsx
WhatsApp Image 2023-03-26 at 6.46.59 PM 1.jpeg

### Contenido

#### ORDEN DEL DÍA

##### 1. Hora de Inicio y verificación del Quorum

El comité inicia a las 02:15PM, por Google Meet

##### 2. Revisión de Compromisos

Se revisan los compromisos que habían quedado del acta anterior, el seguimiento se encuentra en la pestaña **Compromisos del acta anterior**.

##### 3. Temas de abordaje del comité

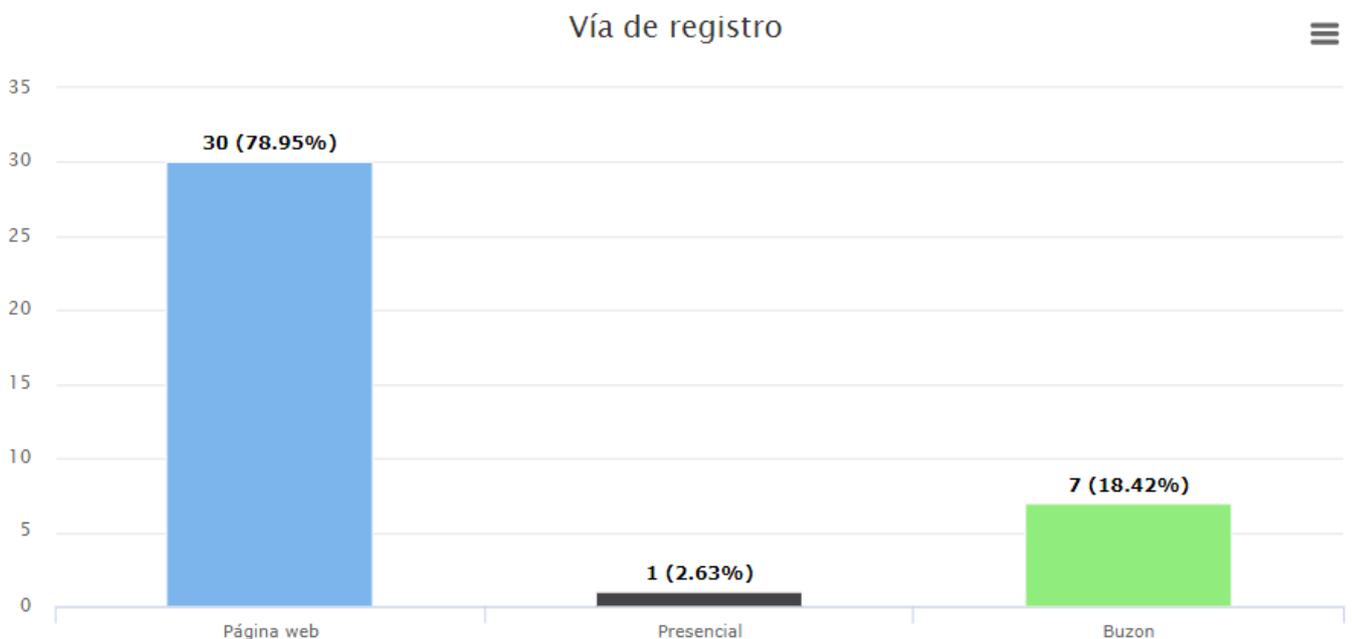
#### **CONSOLIDADO PQRSF**

Con el propósito de mejorar la calidad y mantener una comunicación permanente con el usuario tanto interno como externo, se obtuvieron a través de canales de comunicación continuos como: buzones de sugerencias, correo electrónico, línea telefónica, oficina de atención al usuario y encuestas de satisfacción, en el mes de Febrero se presentaron un total de **38** percepciones de los usuarios, las cuales se dividen en: **17** peticiones, **13** reclamos, **2** Quejas, y **6** Felicitaciones..

Vale aclarar que los tramites que se catalogan en la Causalidad como : Solicitud no es responsabilidad de la Clínica (debido a que la gestión requerida es directamente con su EPS o en otra entidad de salud (Por no contratación de servicio), no se tienen en cuenta en la base de datos para el debido informe.

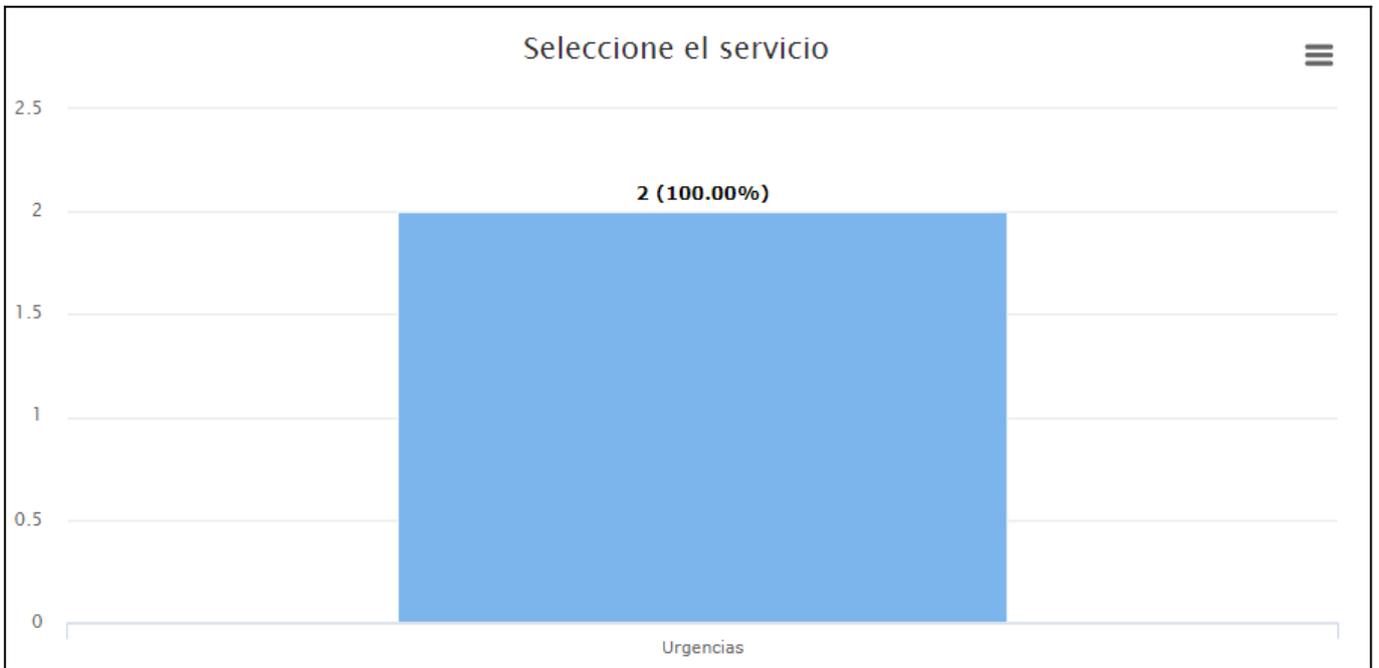
Tramite	Seleccione el servicio	Totales
Felicitación	Consulta externa	1
	Hospitalización	2
	Urgencias	3
Petición	Call center	1
	Cirugía	4
	Consulta externa	12
Queja	Urgencias	2
Reclamo	Call center	3
	Cirugía	2
	Consulta externa	1
	Hospitalización	1
	Urgencias	6
<b>Totales</b>		<b>38</b>

El medio de comunicación más utilizado por el usuario para expresar su percepción del servicio fue la Pagina Web representando un **78.95%** del total de percepciones recibidas.

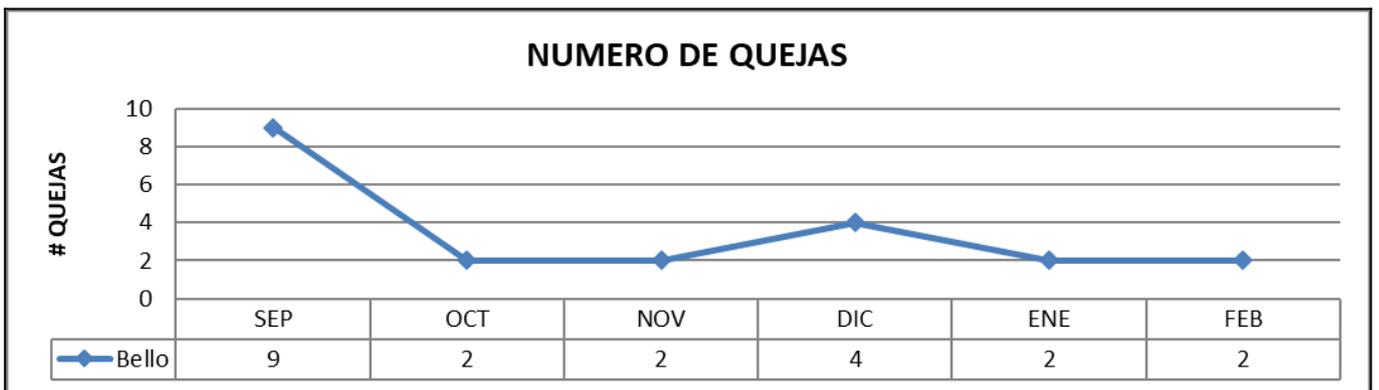


### QUEJAS

Para el mes de Febrero se presentaron **2** quejas, correspondientes al servicio de Urgencias



#### TENDENCIA DE QUEJAS



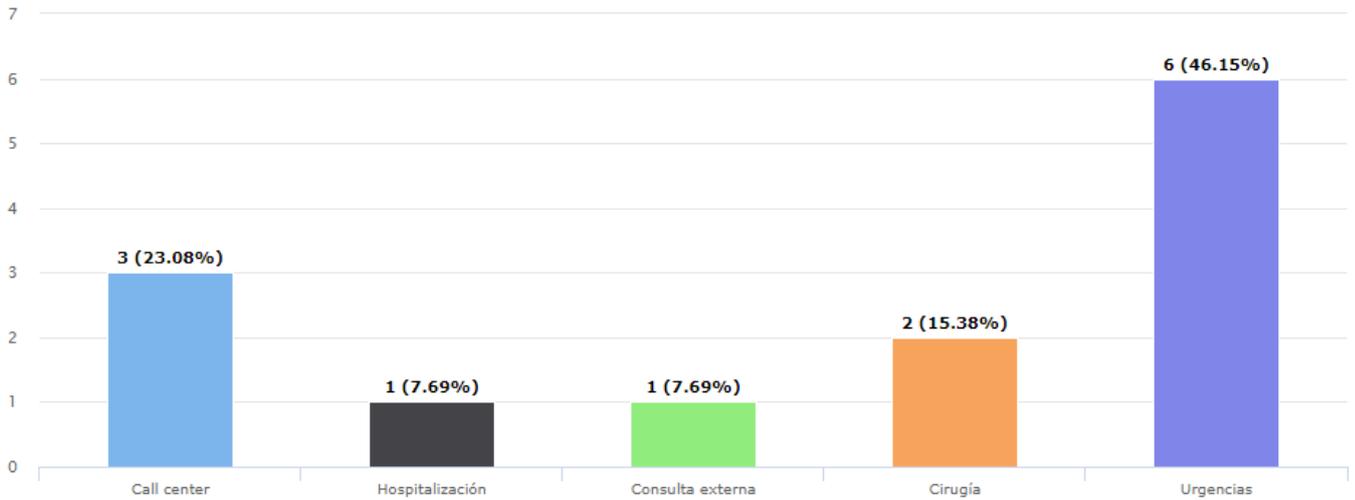
Con el objetivo de impactar las quejas por actitud de los funcionarios se continua con el programa de humanización que incluye diferentes estrategias, que permiten garantizar el cumplimiento de la política a de humanización, dichas actividades se realizan mensualmente.

Adicional se realiza seguimiento desde el área Gestión Humana y área de Gerencia.

#### RECLAMOS

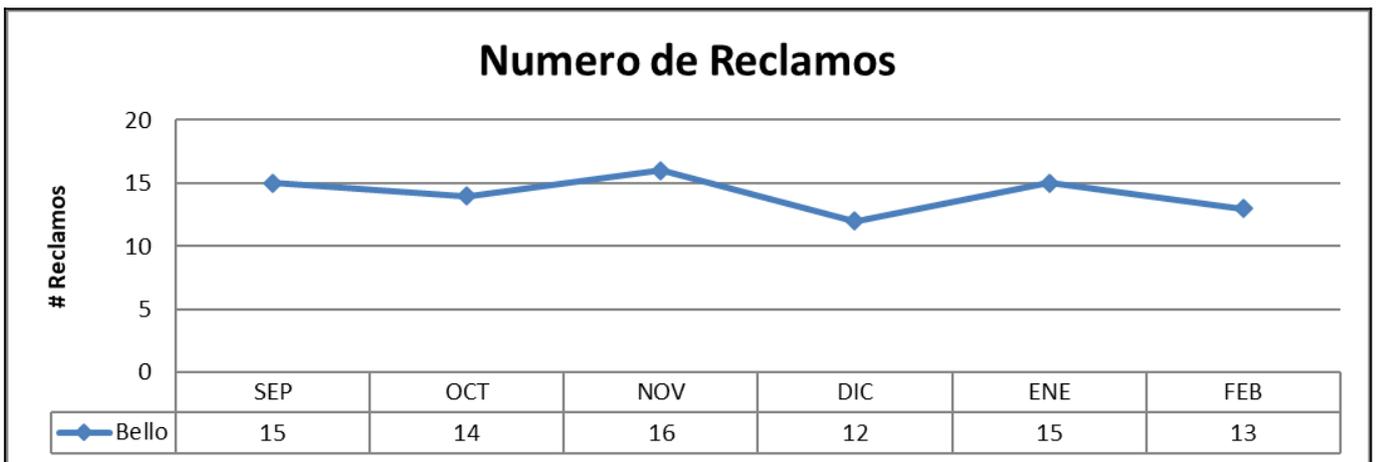
Para el mes de Febrero se presentaron **13** reclamos, representando el **33%** de las manifestaciones dadas por los usuarios.

### Seleccione el servicio



La causalidad más común con respecto a los reclamos para el mes de Febrero corresponden a Oportunidad en la asignación de cita, obteniendo el **30.77%** , [Desacuerdo en el diagnóstico y/o tratamiento clínico](#) con un **23,08%** Y [Oportunidad en la Programacion de Cirugia](#) con un **15.38%**

### TENDENCIA RECLAMOS



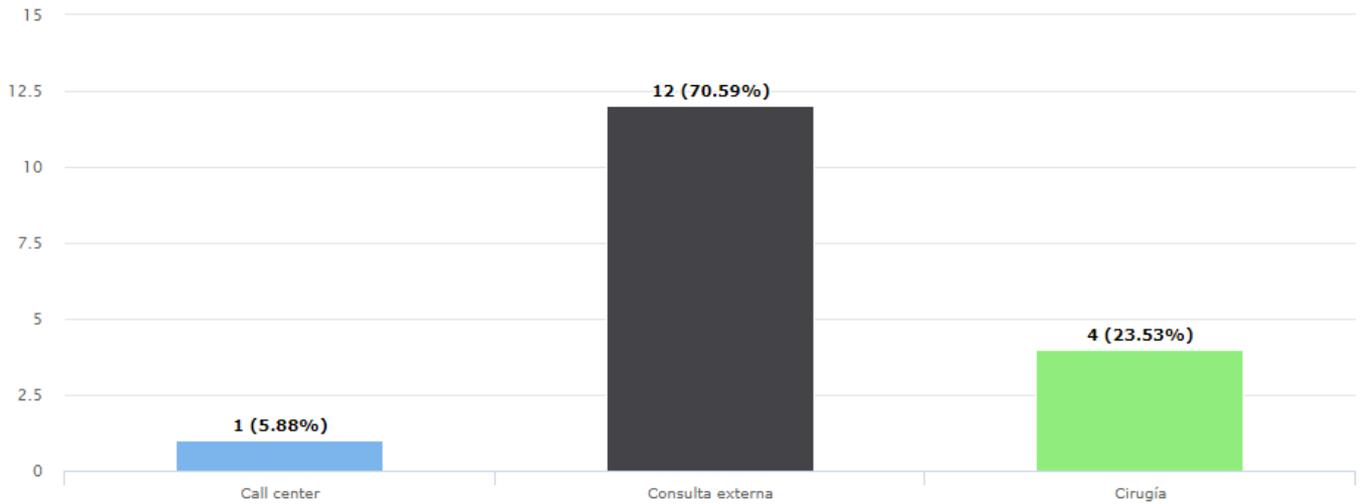
En cuanto al número de reclamos, en la gráfica se puede evidenciar disminución para el mes Febrero, obteniendo un total de 13 reclamos, de los cuales, 6 pertenecen al servicio de Urgencias, 3 pertenecen al servicio de Call Center, 2 al servicio de Cirugía, 1 para el servicio de Consulta Externa y finalizando con 1 reclamo para el servicio de Hospitalización

El análisis de los reclamos se lleva acabo con cada coordinador del servicio, y las acciones planteadas se llevan al Comité de ética

### PETICIONES

Para el mes de Febrero se presentaron **17** peticiones, representando el **46%** de las manifestaciones dadas por los usuarios.

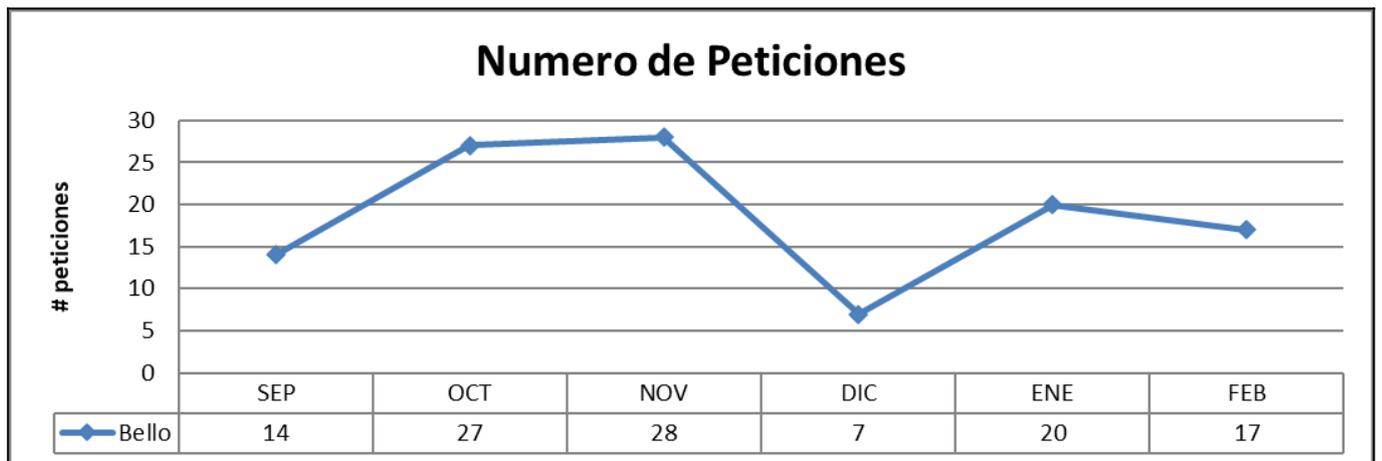
Seleccione el servicio



Las causa mas común de las peticiones para el mes de Febrero corresponden a Oportunidad de asignación de cita, obteniendo el **76.47%**.

**TENDENCIA PETICIONES**

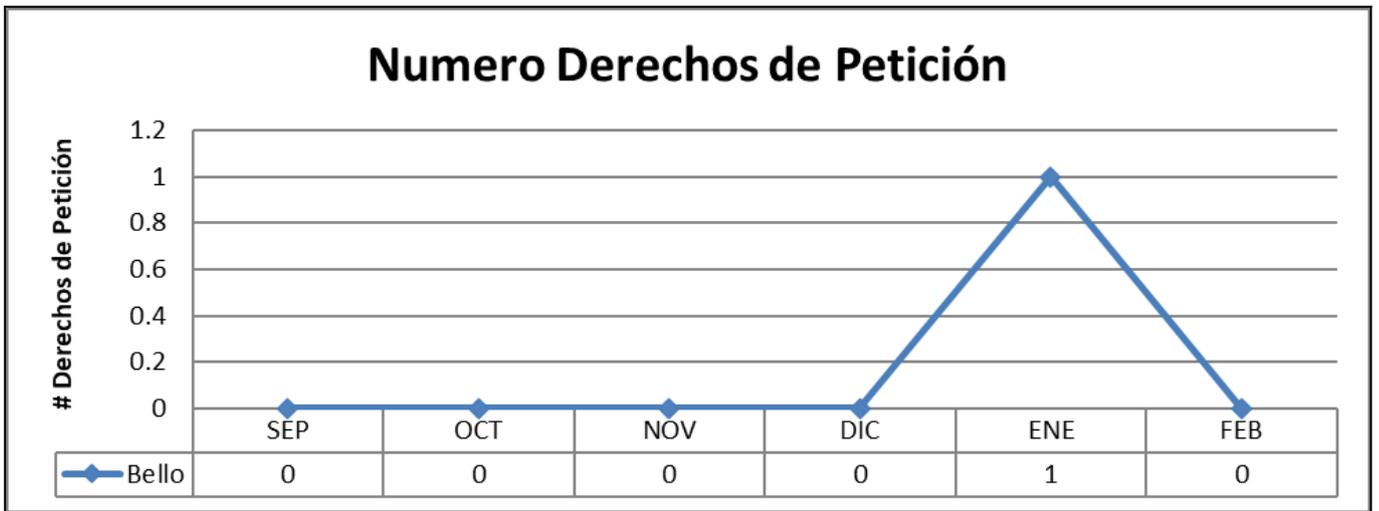
En cuanto al número de peticiones, en la gráfica se puede evidenciar **17** peticiones presentadas por los usuarios para el mes de Febrero lo cual equivale a disminución de peticiones con relación al mes anterior.



**DERECHOS DE PETICION**

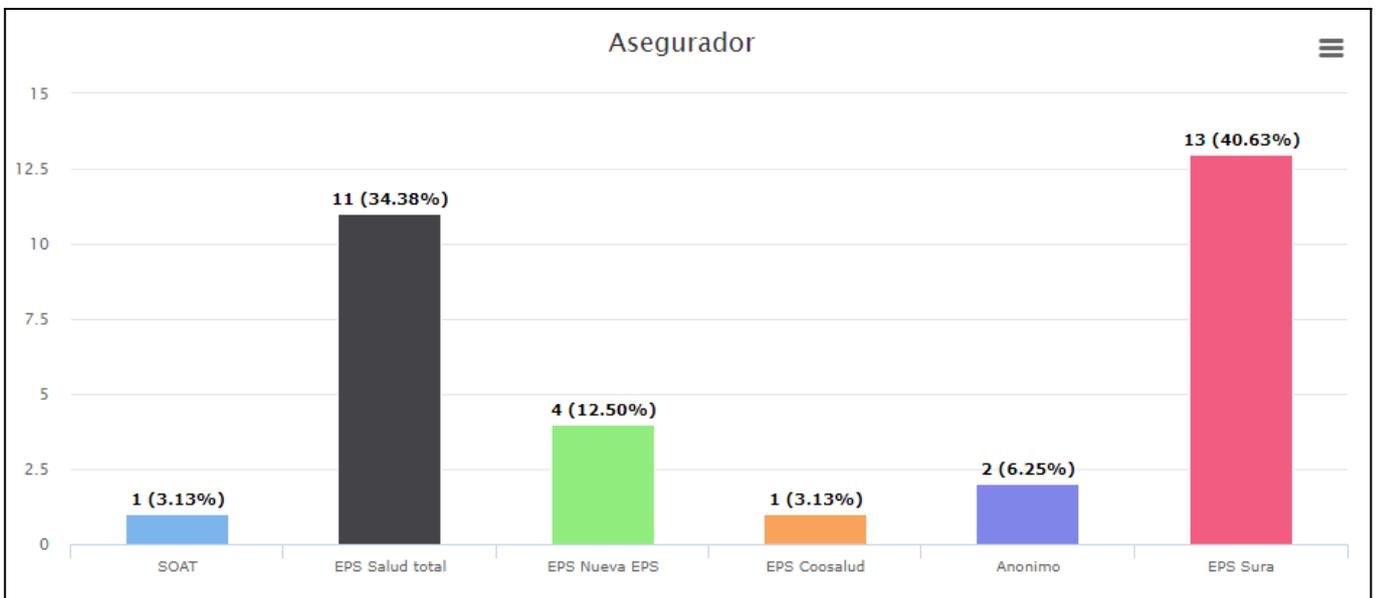
Para el mes de Febrero no se presentaron Derechos de Petición

**TENDENCIA DERECHOS PETICIONES**



**QUEJAS, RECLAMOS ,PETICIONES Y DERECHOS DE PETICIÓN POR ASEGURADOR**

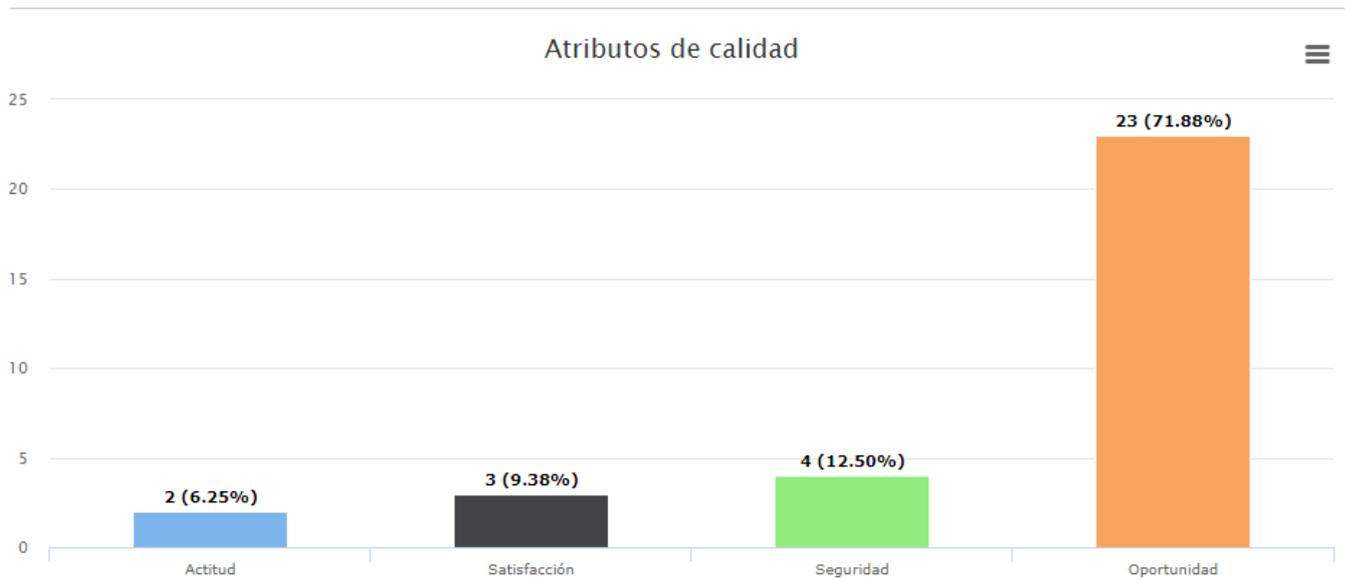
De un total de **32** quejas, reclamos, peticiones y derechos de petición; presentados en el mes de Febrero remitidos por usuarios de la **CLINICA ANTIOQUIA SEDE NORTE**, el comportamiento según EAPB a la que se encuentran afiliados fue el siguiente:



Para el mes de Febrero se evidencia que la aseguradora con mayor número de manifestaciones fue **EPS SURA** con un **40.63%** del total de inconformidades presentadas en el mes.

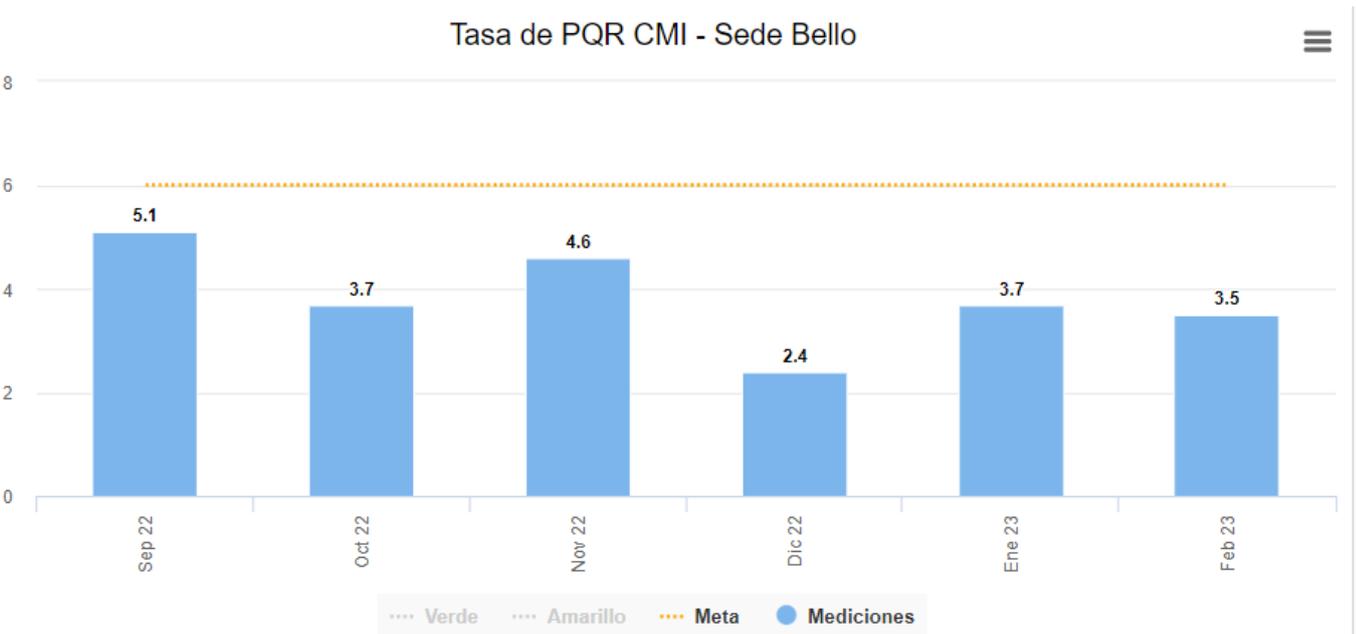
**QUEJAS, RECLAMOS ,PETICIONES Y DERECHOS DE PETICIÓN POR ATRIBUTO DE CALIDAD**

De un total de **32** quejas, reclamos, peticiones y derechos de petición, presentados en el mes de Febrero remitidos por usuarios de la **CLINICA ANTIOQUIA SEDE NORTE**, el comportamiento según los atributos de calidad, fue el siguiente:



**TASA DE DE QUEJAS, RECLAMOS Y PETICIONES**

La siguiente gráfica nos muestra la Tasa de PQR durante el año 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 Febrero de 2023 fue de 3.5 peticiones, quejas, reclamos y derechos de petición por 1000 pacientes atendidos.

**OPORTUNIDAD RESOLUCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y PETICIONES**

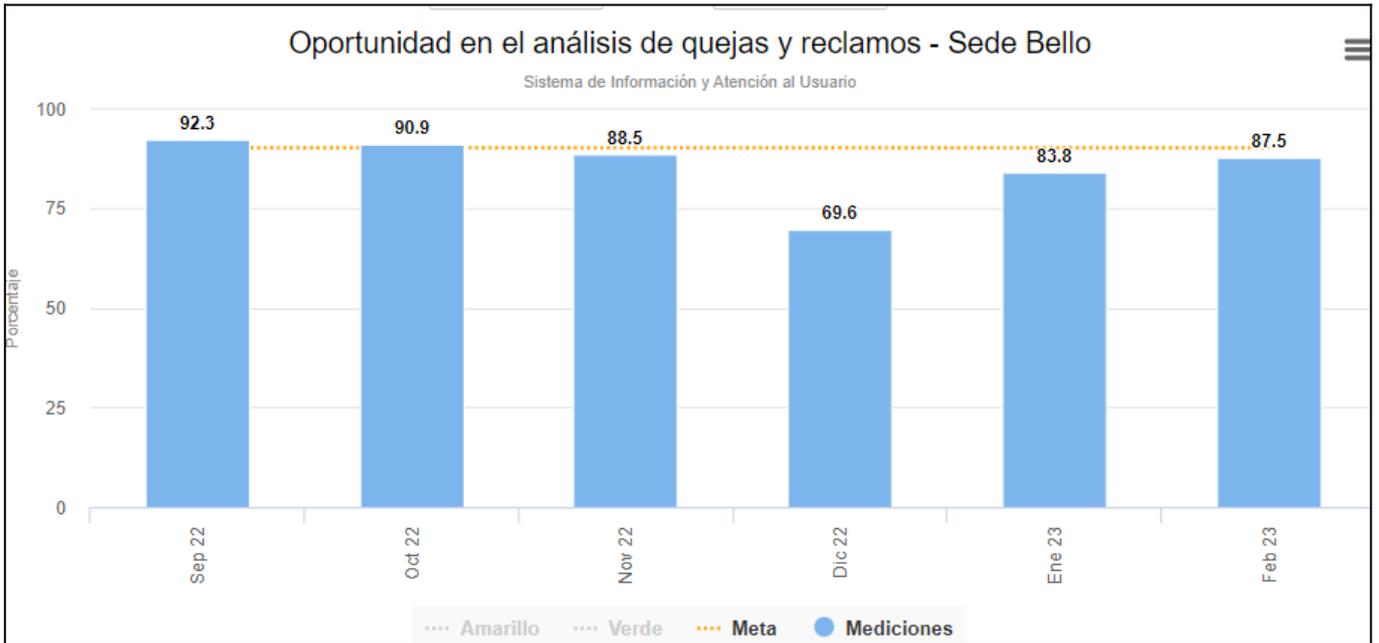
La Clínica Antioquia S.A. busca brindar una respuesta oportuna, eficaz y clara a todos los comentarios que realizan nuestros Usuario y/o pacientes, lo que nos permite conocer todas sus necesidades de primera mano y brindarles la mejor opción de solución y respuesta.

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.

**OPORTUNIDAD DE ANÁLISIS DE MENOR A 10 DÍAS**

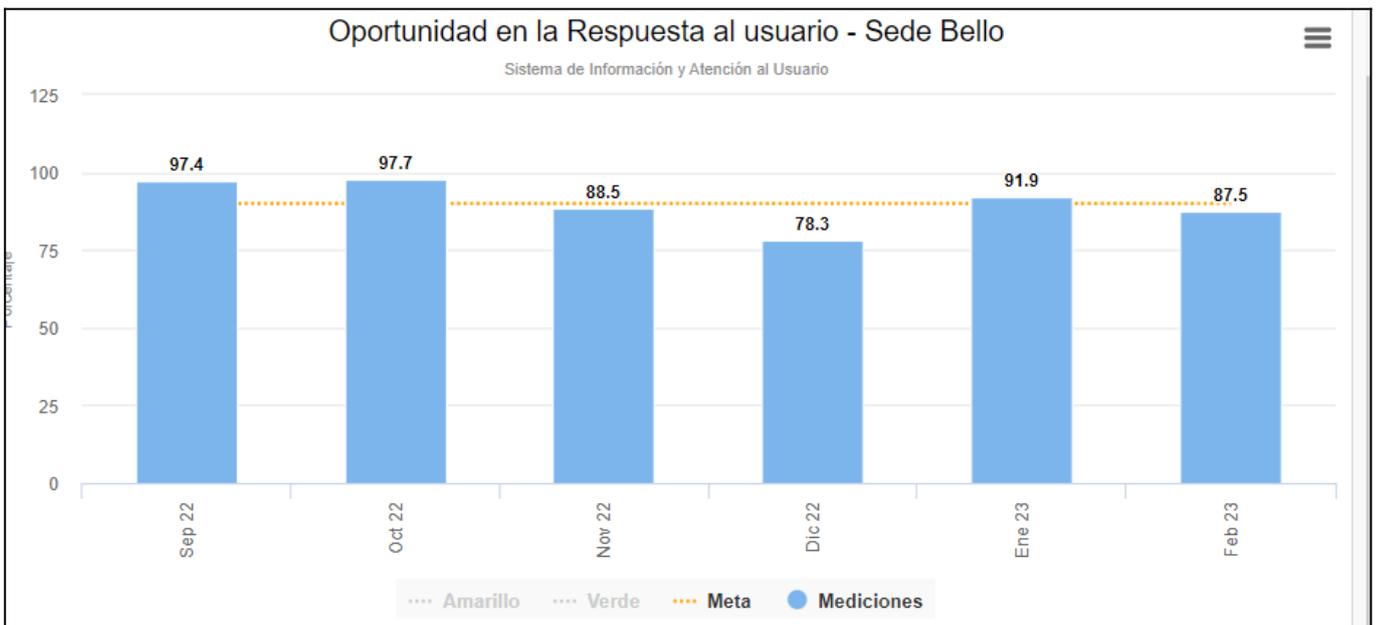
De un total de 32 inconformidades presentadas en el mes de Febrero se dio cumplimiento en un 87.5% referente a la oportunidad de

análisis antes de los 10 días.



**OPORTUNIDAD DE RESPUESTA AL USUARIO**

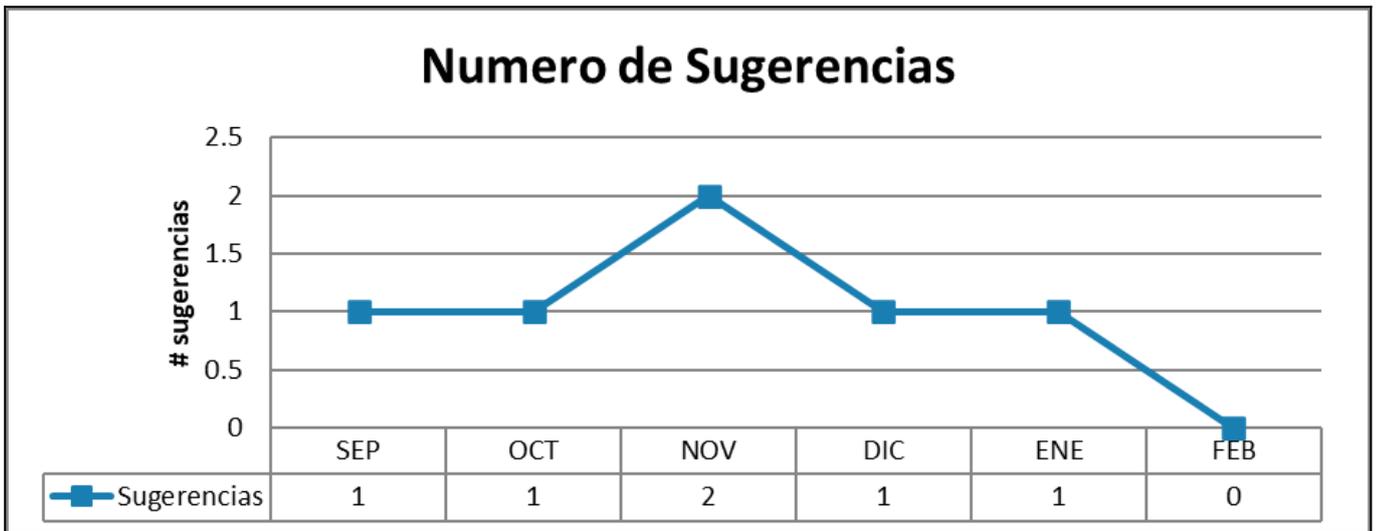
De un total de **32** inconformidades presentadas en el mes de Febrero se dio cumplimiento en un **87.5%** referente a la respuesta al usuario antes de los 15 días.



**SUGERENCIAS**

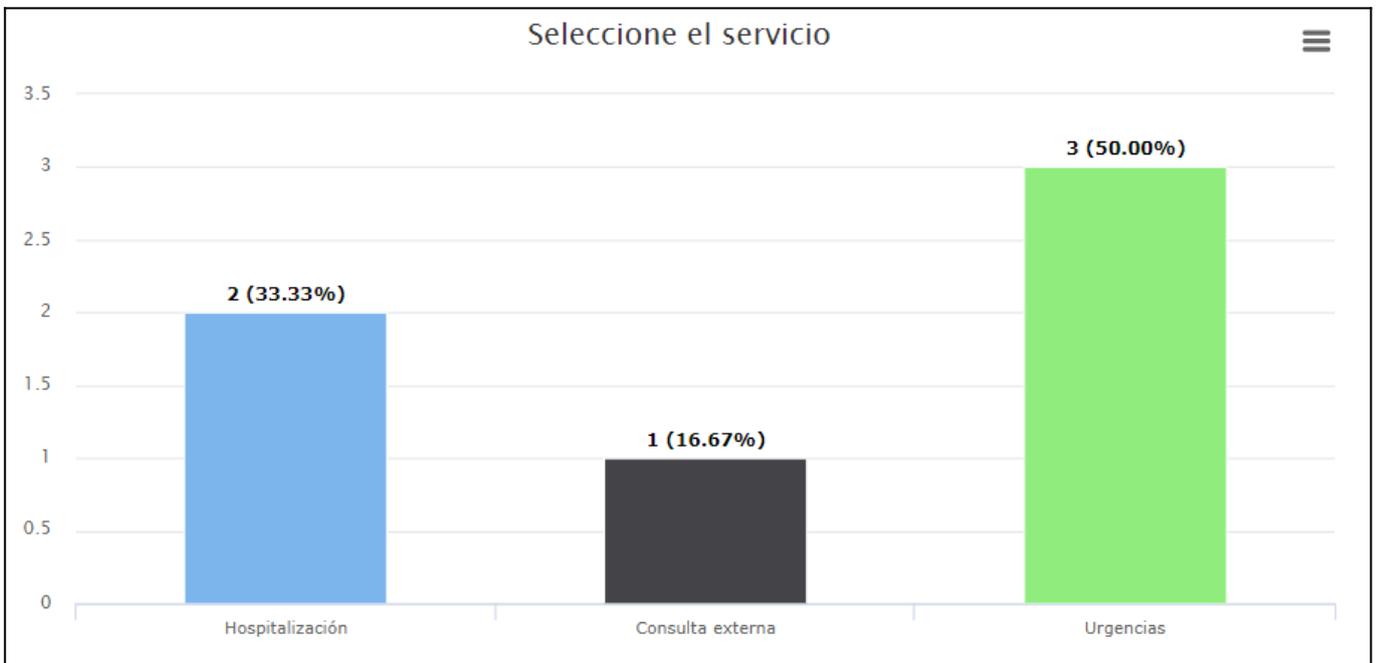
Para el mes de Febrero no se presentaron sugerencias.

**TENDENCIA DE SUGERENCIAS**

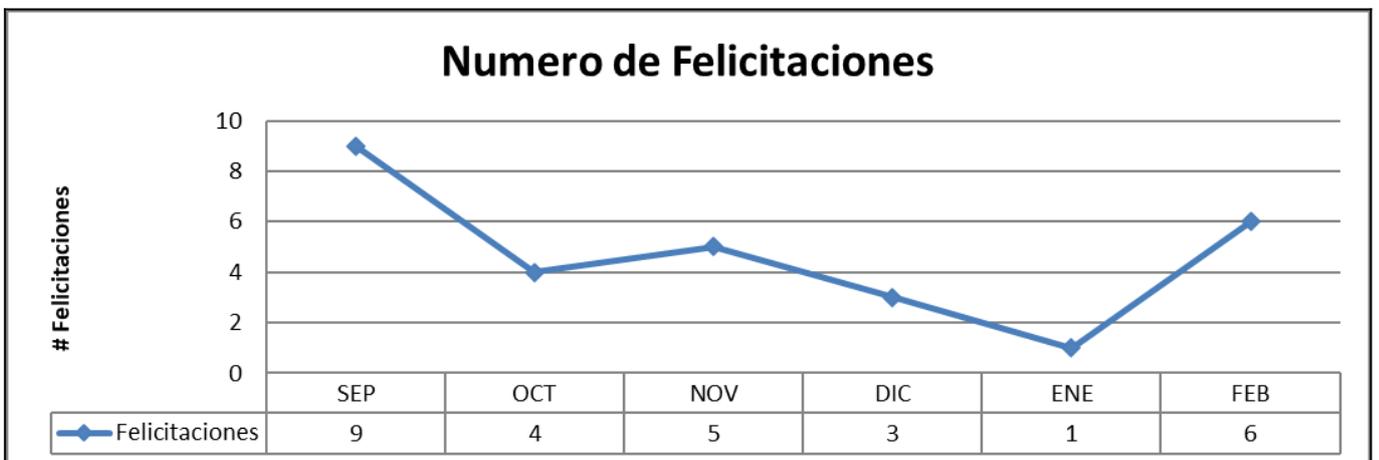


#### **FELICITACIONES**

Para el mes de Febrero se presentaron **6** felicitaciones en el servicio de Hospitalización, Consulta Externa y Urgencias.



#### **TENDENCIA DE FELICITACIONES**



Con respecto al personal felicitado, se entrega un incentivo desde el área de gestión humana.

**TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL**

En el mes de Febrero el **95.2%** de los usuarios que utilizaron algún servicio de la clínica se sienten satisfechos con la atención recibida.

La siguiente gráfica nos muestra el comportamiento de satisfacción global de los últimos meses, se observa que respecto al mes anterior el comportamiento aumento, pasando del **94.7%** en el mes de Enero, a **95.2%** en el mes de Febrero



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

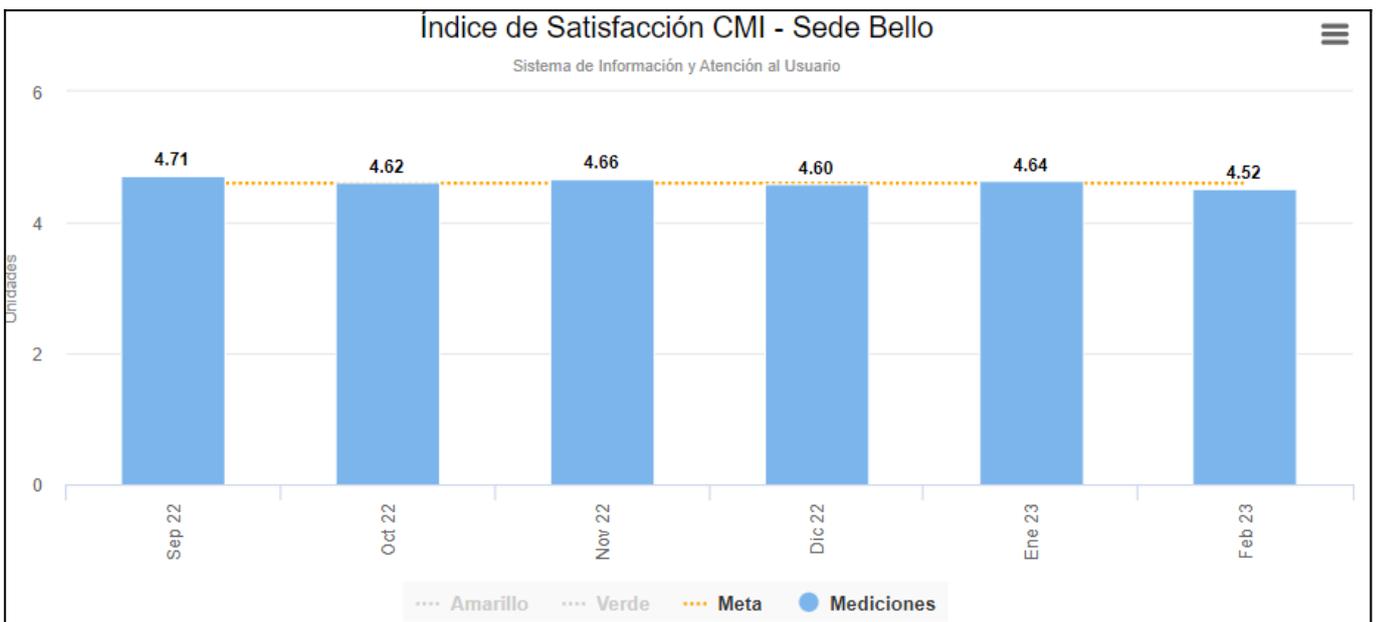
- **Apoyo diagnóstico:** 4.93
- **Hospitalización:** 4.80
- **Consulta externa:** 4.77
- **Cirugía:** 4.60
- **Urgencias:** 4.47

**SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN MÁS HUMANA (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 Febrero el promedio fue del **4.52**



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.
2. Desde gestión humana y área de calidad se realizan actividades enfocadas en la Humanización: Se planearon actividades de humanización que impactaran a los colaboradores durante este mes, las cuales son socializadas en el comité de ética.
3. Se realizan encuestas de satisfacción la cual nos permite 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 y tomar medidas.
4. Con el fin de reforzar el conocimiento de los deberes y derechos en usuarios y empleados, se realiza socialización y difusión de *AL DERECHO Y AL DEBER*

### **ESTRATEGIAS DE HUMANIZACIÓN USUARIO/FAMILIA**

- **CELEBRAMOS TU VIDA** Se realiza entrega de un detalle a los pacientes hospitalizados que durante su estancia se coincida con el día de su cumpleaños



- **CÓDIGO LILA** Facilitar el acompañamiento al paciente y familia al final de la vida a través de la identificación de la posibilidad de un desenlace fatal con el fin de garantizar un ambiente de respeto y acompañamiento a la familia.



- **AL DERECHO Y AL DEBER:** Los derechos y deberes de los usuarios se encuentran divulgados en la página WEB en el siguiente link <http://www.clinicantioquia.com.co/derechos-y-deberes-del-paciente/>, y en las carteleras de los usuarios de los diferentes servicios; allí además se encuentran, todos los meses cortos videos con la campaña de “Al Derecho y al Deber, un compromiso de doble vía”, además se continúa haciendo la campaña presencial de entrega del derecho y el deber al personal y a usuarios



- **CLINICA ANTIOQUIA CONTIGO:** En el mes de Febrero se realizó capacitación a la comunidad Depresión y tristeza, con la psicóloga Lina Restrepo..

#### **ESTRATEGIAS DE HUMANIZACIÓN AL PERSONAL**

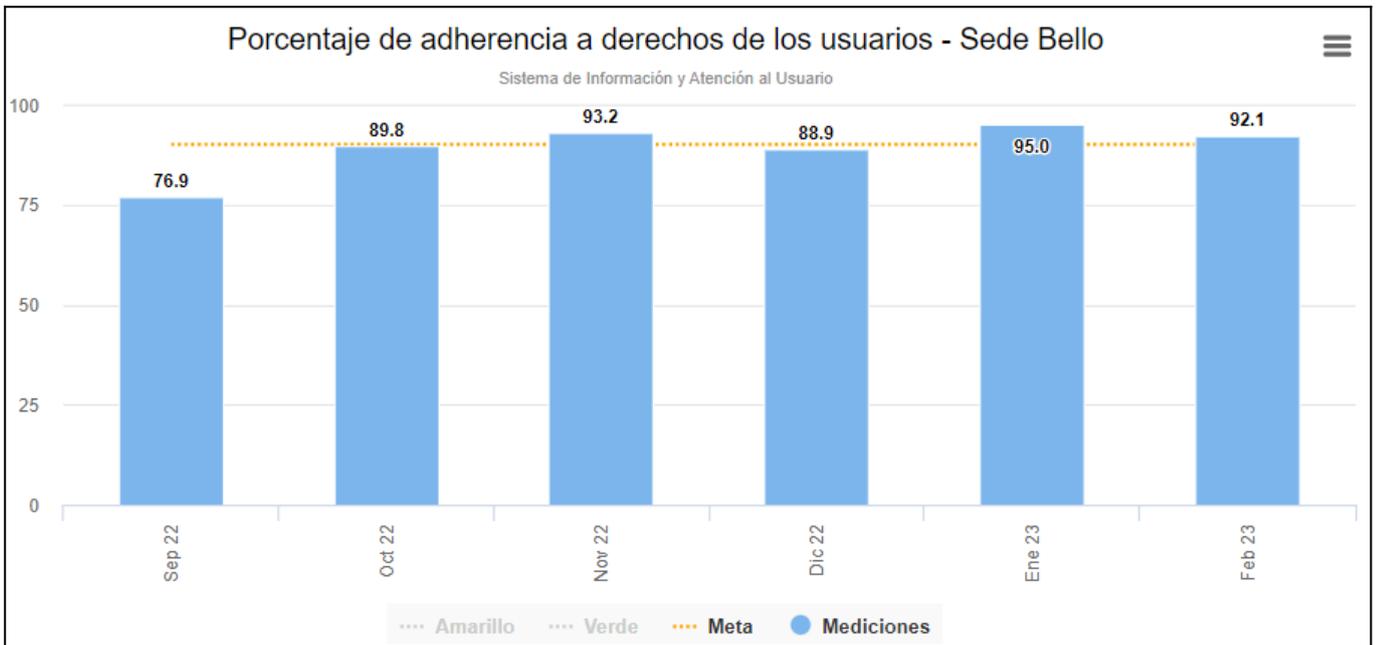
- **CAPACITACIONES/CUROS:** Se capacito al personal en diferentes temas, teniendo en cuenta que cada mes se hace capacitación en los diferentes riesgos, incluyendo los sicosociales, que le apuntan la cumplimiento de la política de humanización; en el cuarto trimestre la capacitación la brindo directamente Protección sobre comunicación Asertiva en el Trabajo. Se continúa con las capacitaciones al personal de **atención con enfoque diferencial**, y se entregan graficas por medio del chat corporativo:
- **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.

#### **ADHERENCIA A DERECHOS DE LOS PACIENTES**

Con el propósito de realizar medición de cumplimiento de los Derechos de los usuarios, para así mismo identificar los casos de vulnerabilidad, se realiza trazabilidad de las manifestaciones recibidas en el mes de Febrero

Con el fin de impactar de forma positiva y fortalecer la adherencia a los derechos de los usuarios, se viene socialización y difundiendo de derechos y deberes mensualmente.

Para el mes de Febrero se obtuvo un total de **38** manifestaciones, donde se evidencia que la Adherencia a los Derechos de los pacientes es de **92.1%**



Desde las diferentes áreas se esta realizando difusión y socialización de deberes y derechos a los usuarios, con estrategias como:

- Entrega de paquete bienvenida CASA (Tarjeta de Bienvenida, Política del Acompañante, Deberes y Derechos, Prevención de Caídas)
- Ubicación de formatos en los puestos de admisiones y salas de espera
- Difusión por medios de comunicación (Pagina, Cartelera, Whatsapp)
- Entrega de formato en la oficina de Atención al Usuario
- Actividades lúdicas

**Fecha próximo comité: Abril 2023**

<b>PRESIDENTE DEL COMITÉ</b>	<b>SECRETARIO(A) DEL COMITÉ</b>
Auxiliar de Atención al Usuario	Auxiliar de Atención al Usuario

## Compromisos

### 2 - Enviar correo con actualización de información con respecto a los medios de comunicación para asignación de citas

Luego del correo, Atención al usuario debe proceder con la actualización de respuesta en whatsapp corporativo

**Responsables:** Arlex Perdomo Vidarte, Susana Mesa Berdugo

**Fecha límite:** 2023-03-31