



Planeación

Fecha

Miércoles, 19 de Abril de 2023 / 11:00 AM - 12:00 PM

Lugar

Google Meet

Asistentes

Nombre	Cargo	Área/Empresa
Ana Maria Correa Delgado	Jefe Departamento de Enfermería	Departamento de Enfermería
Arlex Perdomo Vidarte	Coordinador de Servicios Ambulatorios	Servicios Ambulatorios
Consulta Ospedale		
Esteban Jaramillo Arroyave	Coordinador Técnico Científico	Dirección Médica
MONICA PATRICIA ARANGO SALAS	Director Médico - Sede Sur	Dirección Médica
Guillermo Correa Arboleda		Asociación de usuarios
Susana Mesa Berdugo	Auxiliar de atención al usuario - Sede Norte	Dirección de Calidad
Andrea Geraldine Mogollón Hincapie	Auxiliar de atención al usuario - Sede Norte	Dirección de Calidad

Desarrollo

Contenido

ORDEN DEL DÍA

1. Hora de Inicio y verificación del Quorum

Se verifica quórum y se da inicio siendo las 11:00 am del día 19 de Abril del 2023, por la plataforma 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

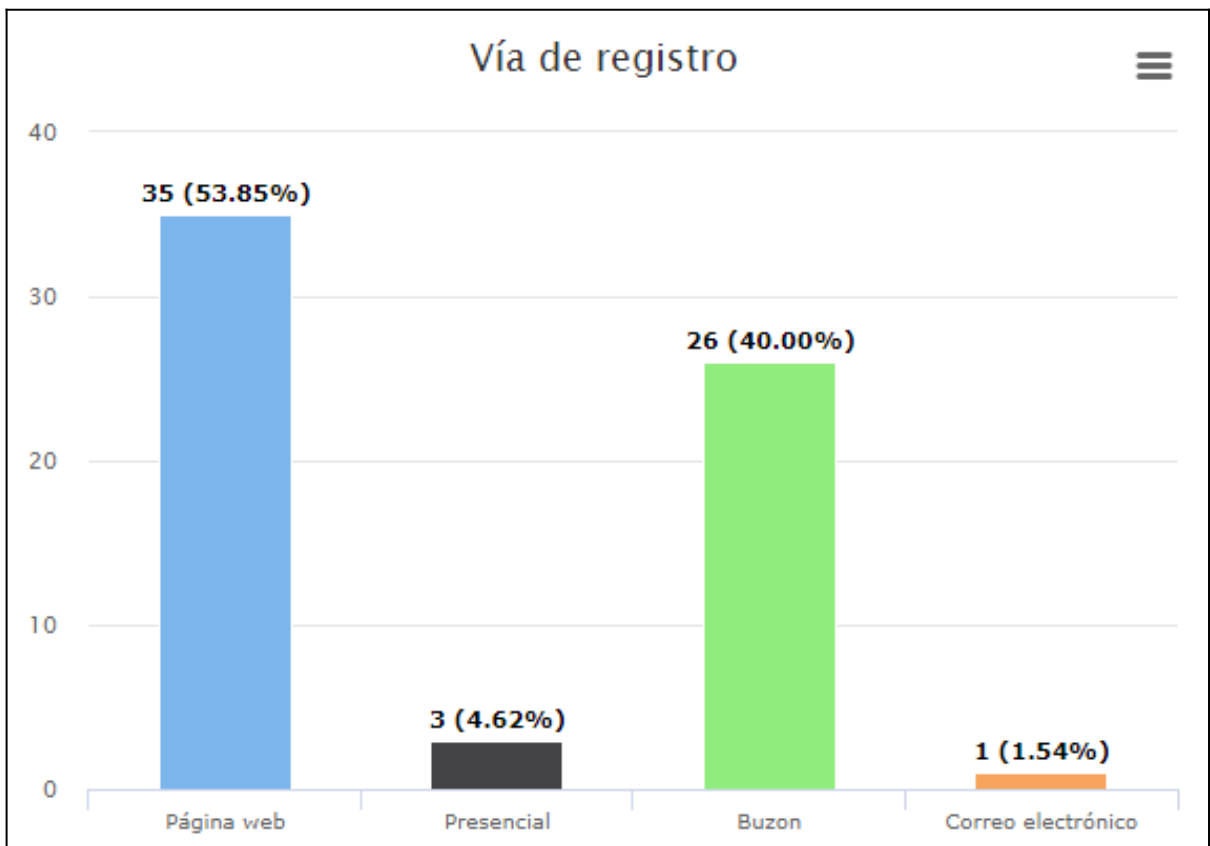
Con el propósito de mejorar la calidad y mantener una comunicación permanente con el usuario tanto interno como externo, se obtuvieron a través de canales de comunicación continuos como: buzones de sugerencias, correo electrónico, línea telefónica, oficina de atención al usuario y encuestas de satisfacción, en el mes de Marzo se presentaron un total de **65** percepciones de los usuarios, las cuales se dividen en: **34** peticiones, **13** reclamos, **11** Felicitaciones y **3** Quejas.

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	Totales
Felicitación	11
Petición	34
Queja	3
Reclamo	13
Sugerencia	4
Totales	65

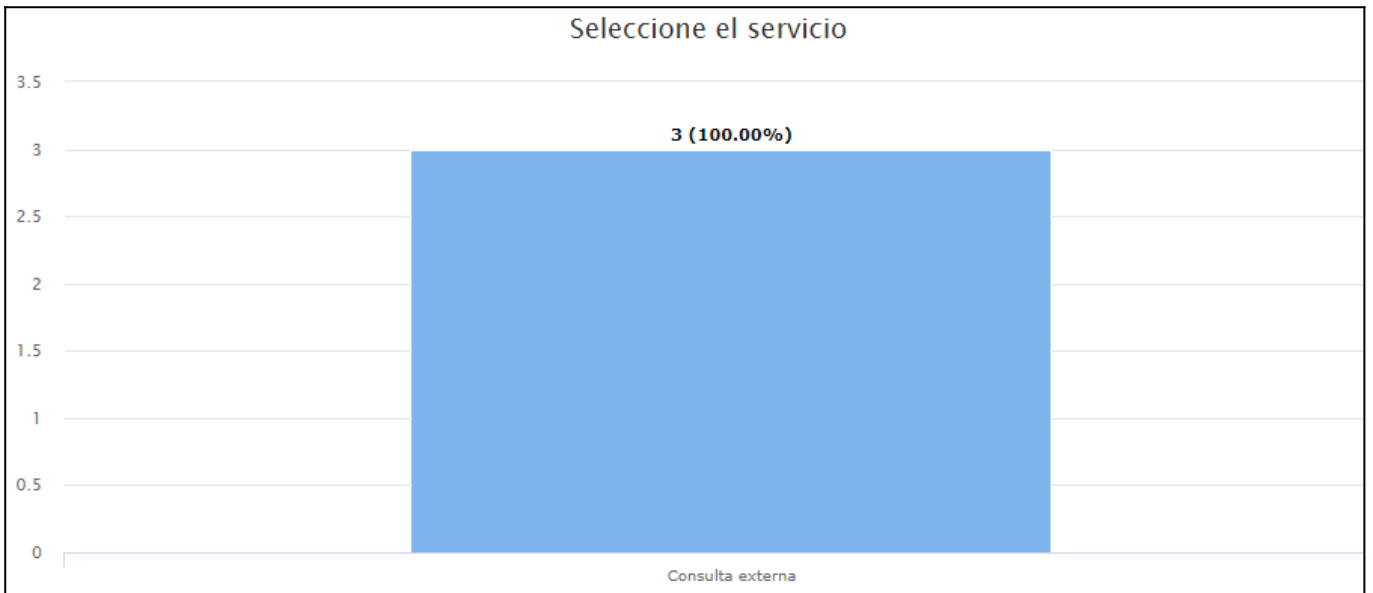
VÍA DE REGISTRO

Los medios de comunicación más utilizados por los usuarios para expresar su percepción del servicio para el mes de Marzo fue la página Web con un **53.85%**, seguido del Buzón con un **40%**, las cuales corresponden a las manifestaciones recibidas por los usuarios.

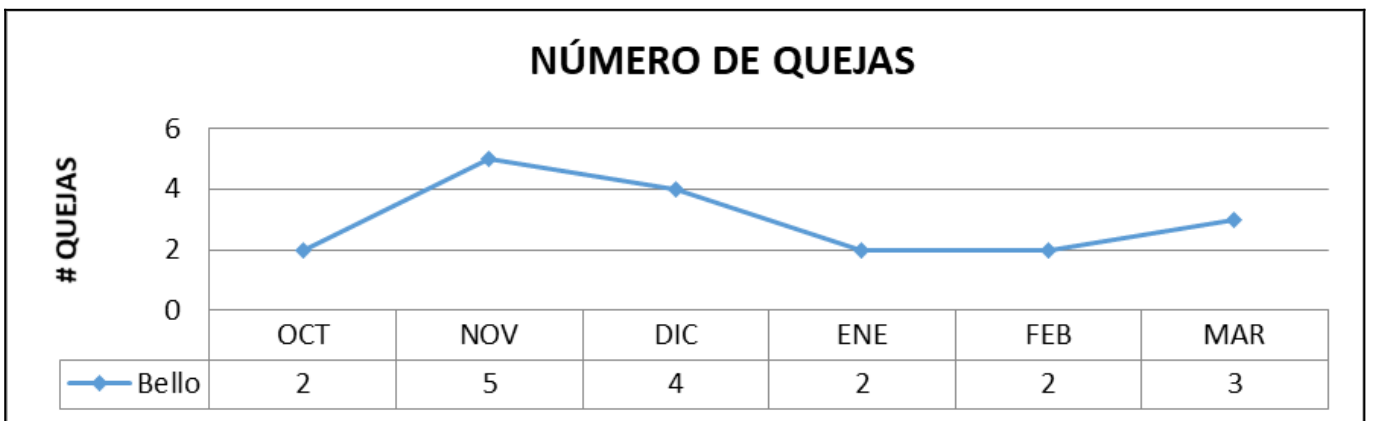


QUEJAS

Para el mes de Marzo se presentaron **3** quejas, correspondientes al servicio de Consulta Externa.



TENDENCIA DE QUEJAS

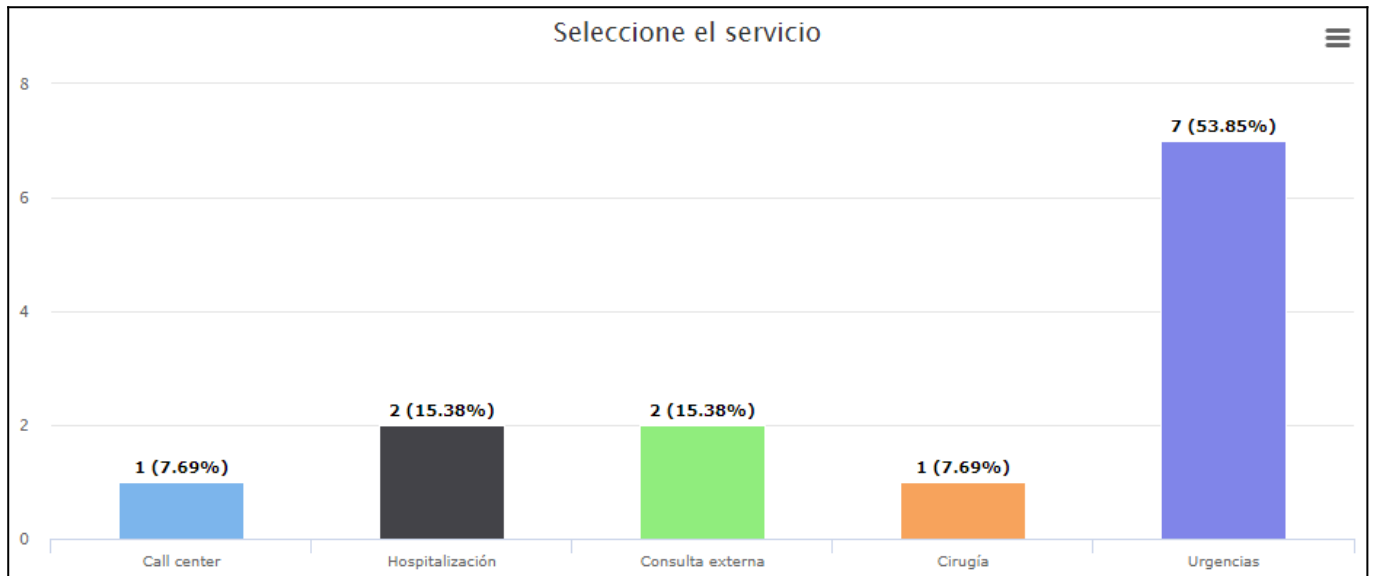


Con el objetivo de impactar las quejas por actitud de los funcionarios se continua con el programa de humanización que incluye diferentes estrategias, que permiten garantizar el cumplimiento de la política a de humanización, dichas actividades se realizan mensualmente.

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

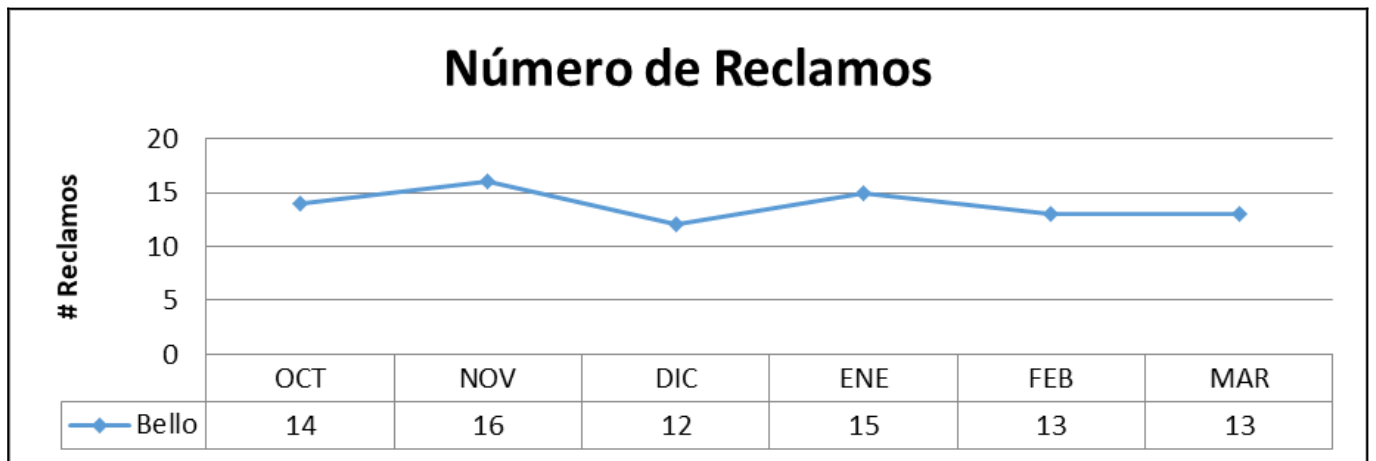
RECLAMOS

Para el mes de Marzo se presentaron **13** reclamos, representando el **20%** de las manifestaciones dadas por los usuarios.



La causalidad más común con respecto a los reclamos para el mes de Marzo corresponden a Desacuerdo en el diagnóstico y/o tratamiento clínico, obteniendo el **60.23%**, Demora en la atención con un **15,38%** y Direccionamiento e información recibida con un **7,69%**.

TENDENCIA RECLAMOS

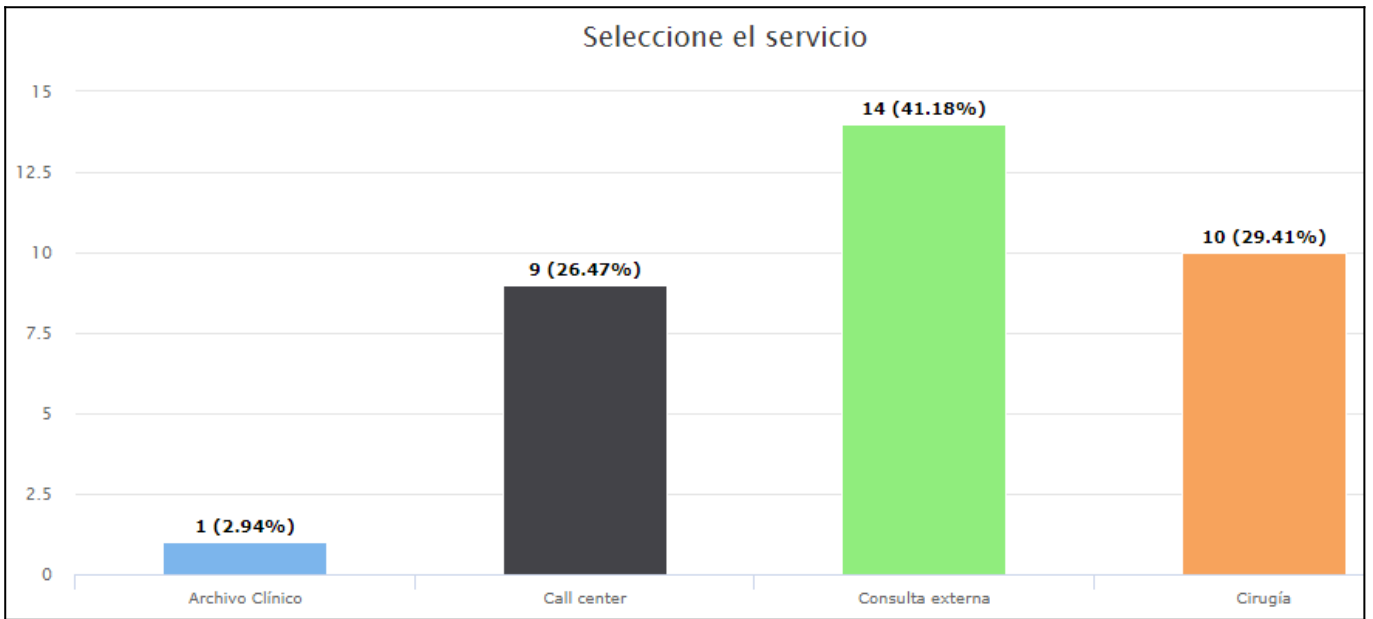


En cuanto al número de reclamos, en la gráfica se puede evidenciar que para el mes de Marzo, continúa la misma tendencia que el mes anterior, obteniendo un total de **13** reclamos, de los cuales, **7** pertenecen al servicio de Urgencias, **2** de Hospitalización, **2** de Consulta Externa, **1** de Cirugía y **1** del Call Center.

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

PETICIONES

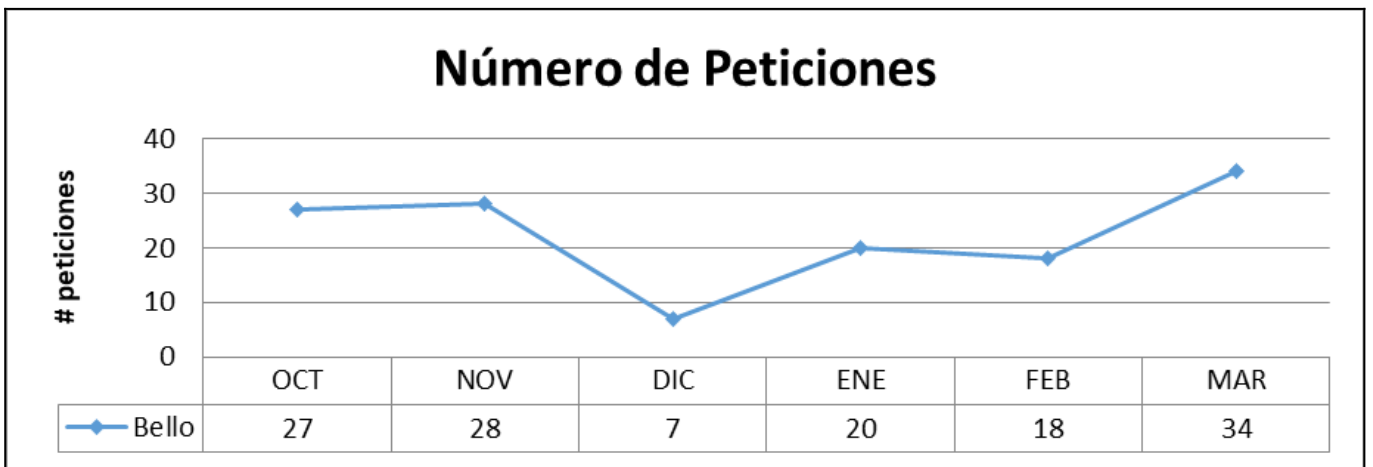
Para el mes de Marzo se presentaron **34** peticiones, representando el **52%** de las manifestaciones dadas por los usuarios.



La causa más común de las peticiones para el mes de Marzo corresponden a Oportunidad de asignación de cita, obteniendo el **76.47%**.

TENDENCIA PETICIONES

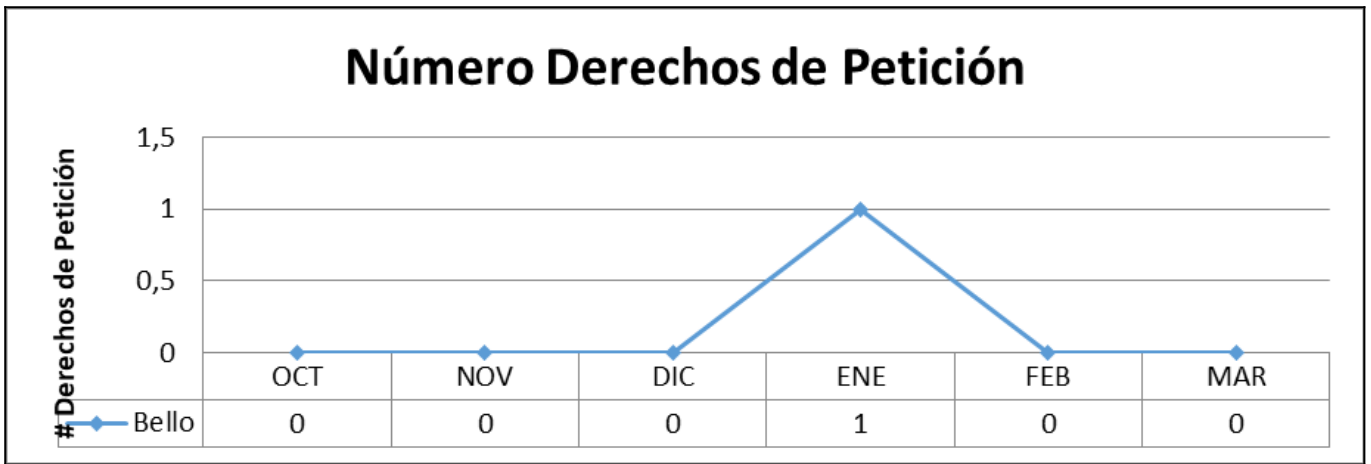
En cuanto al número de peticiones, en la gráfica se puede evidenciar **34** peticiones presentadas por los usuarios para el mes de Marzo lo cual equivale a un aumento de peticiones con relación al mes anterior.



DERECHOS DE PETICION

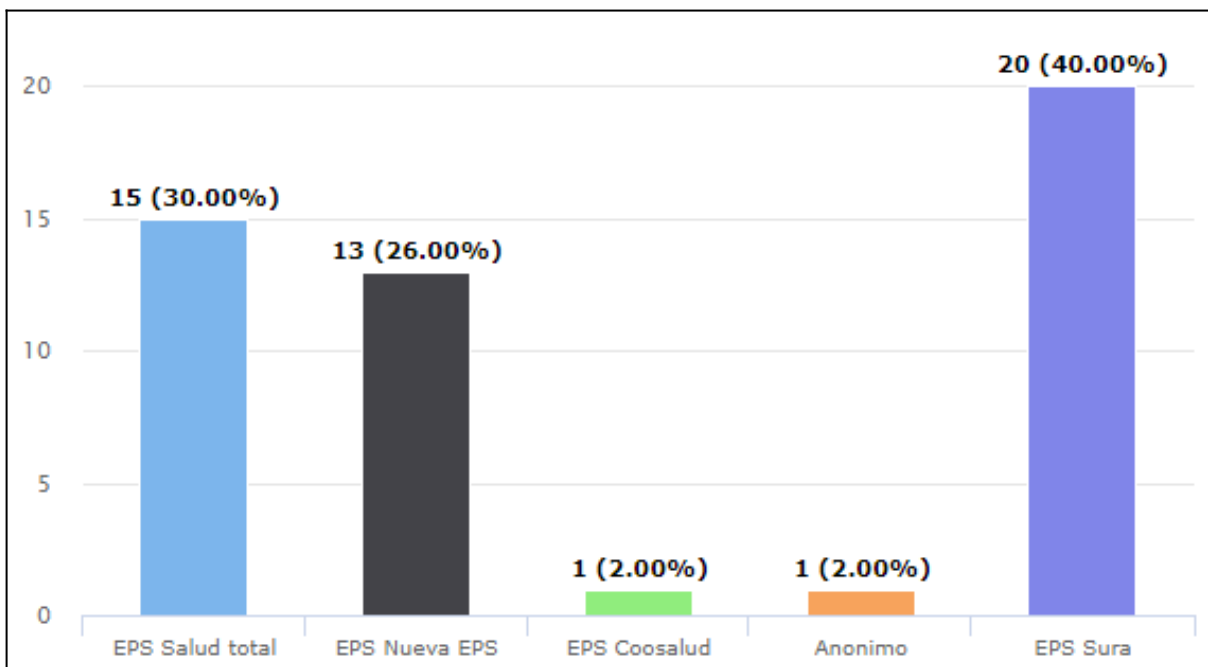
Para el mes de Marzo no se presentaron Derechos de Petición

TENDENCIA DERECHOS PETICIONES



QUEJAS, RECLAMOS ,PETICIONES Y DERECHOS DE PETICIÓN POR ASEGURADOR

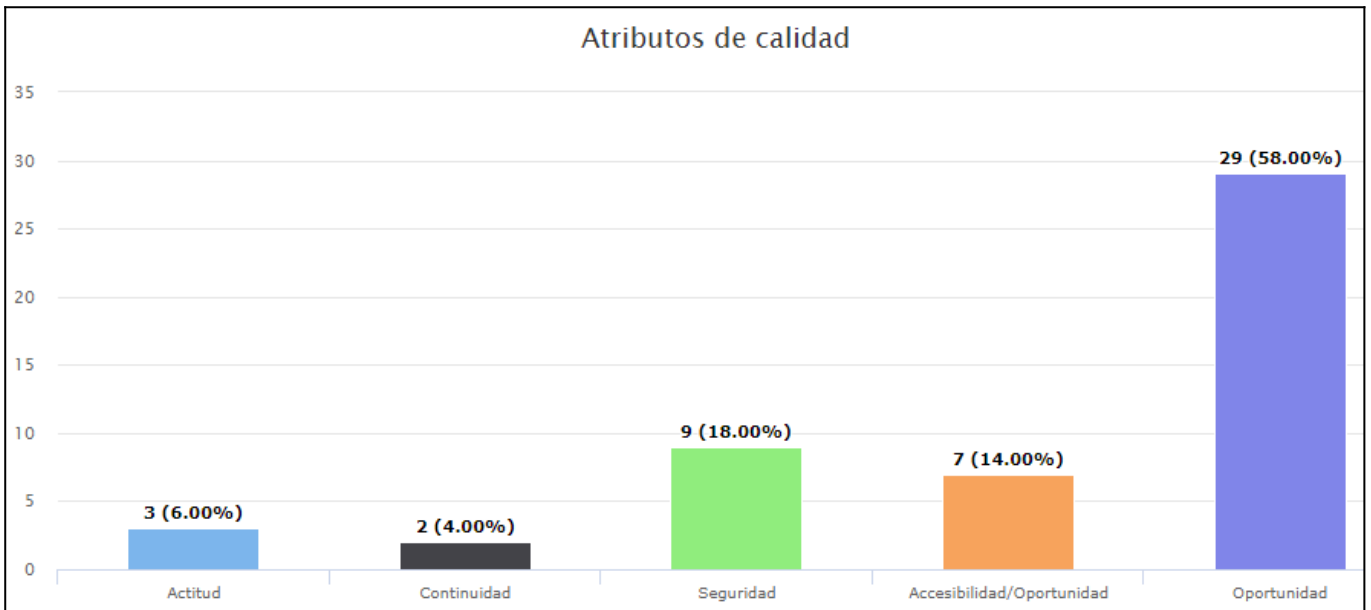
De un total de **50** quejas, reclamos, peticiones y derechos de petición; presentados en el mes de Marzo remitidos por usuarios de la **CLINICA ANTIOQUIA SEDE NORTE**, el comportamiento según EAPB a la que se encuentran afiliados fue el siguiente:



Para el mes de Marzo se evidencia que la aseguradora con mayor número de manifestaciones fue **EPS SURA** con un **40%** del total de inconformidades presentadas en el mes.

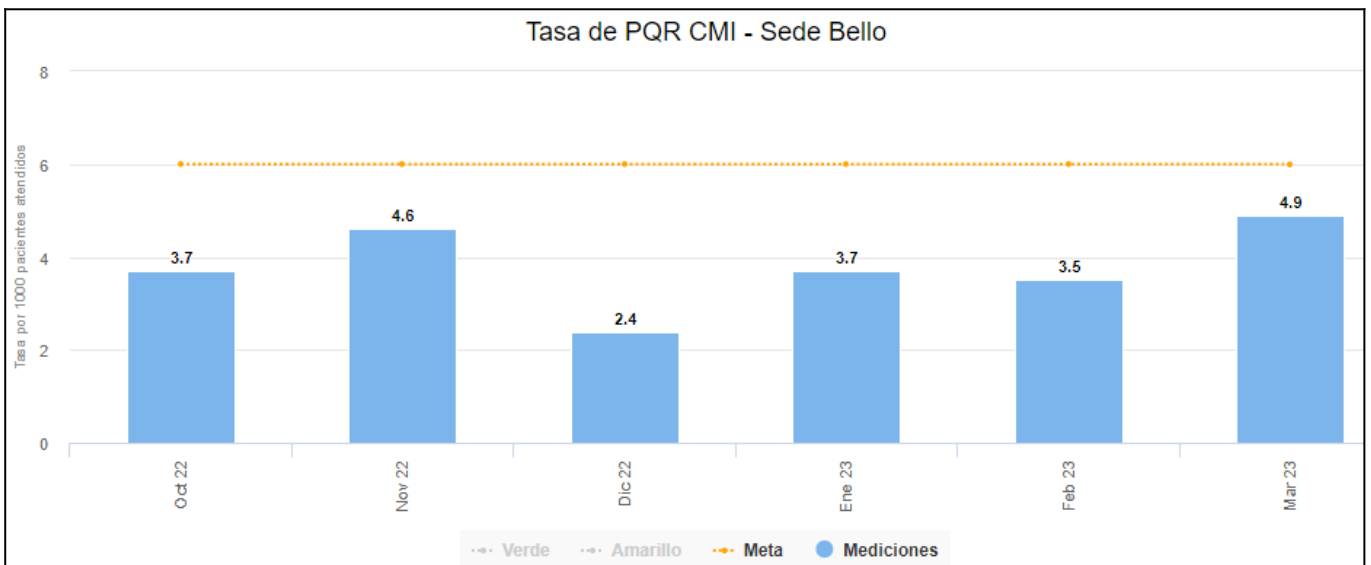
QUEJAS, RECLAMOS ,PETICIONES Y DERECHOS DE PETICIÓN POR ATRIBUTO DE CALIDAD

De un total de **50** quejas, reclamos, peticiones y derechos de petición, presentados en el mes de Marzo 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 periodo de Octubre 2022 a Marzo 2023 , 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 Marzo de 2023 fue de **4.9** 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.

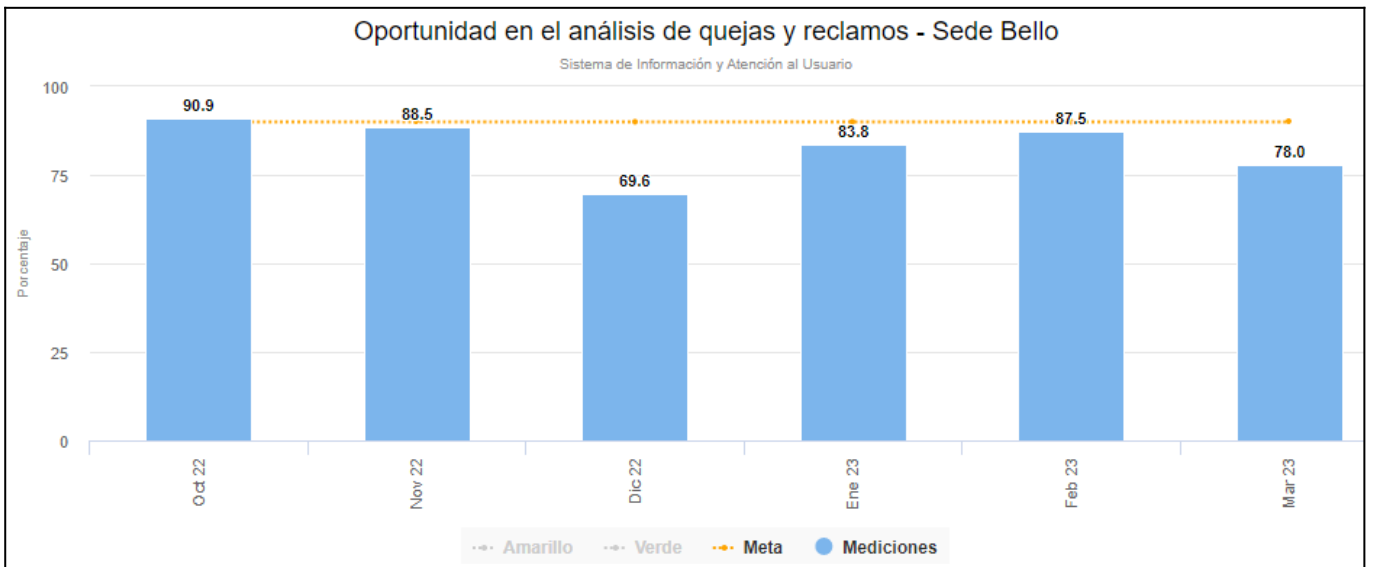
OPORTUNIDAD RESOLUCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y PETICIONES

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.

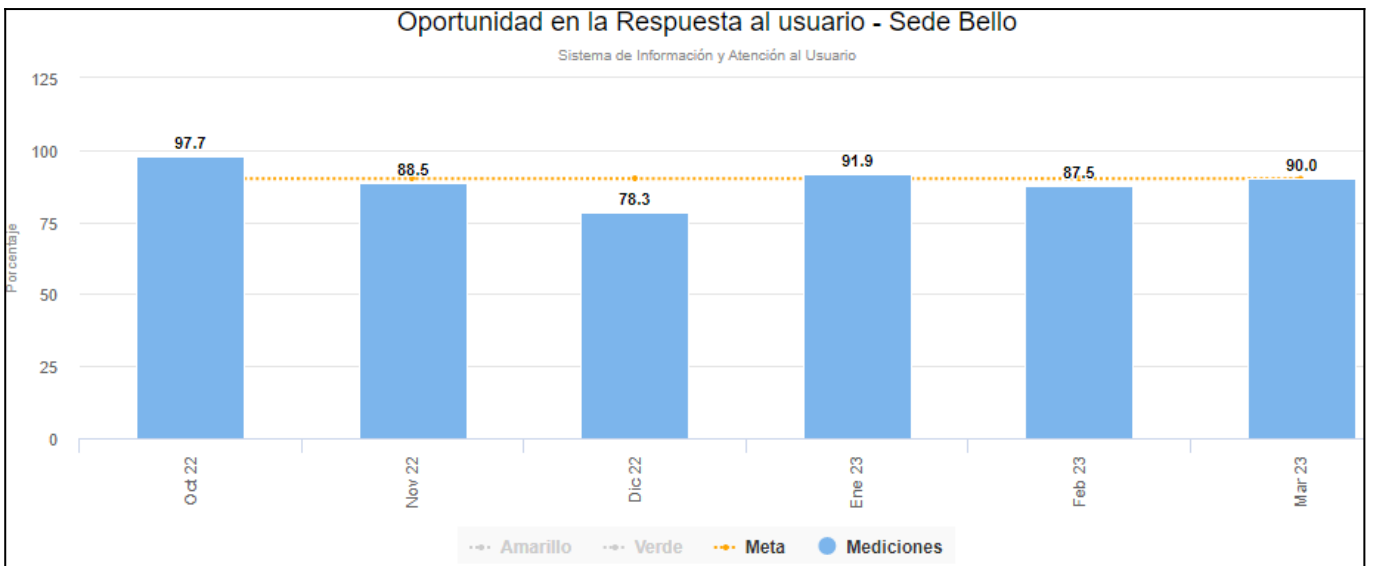
OPORTUNIDAD DE ANÁLISIS DE MENOR A 10 DÍAS

De un total de **50** inconformidades presentadas en el mes de Marzo se dio cumplimiento en un **78%** referente a la oportunidad de análisis antes de los 10 días.



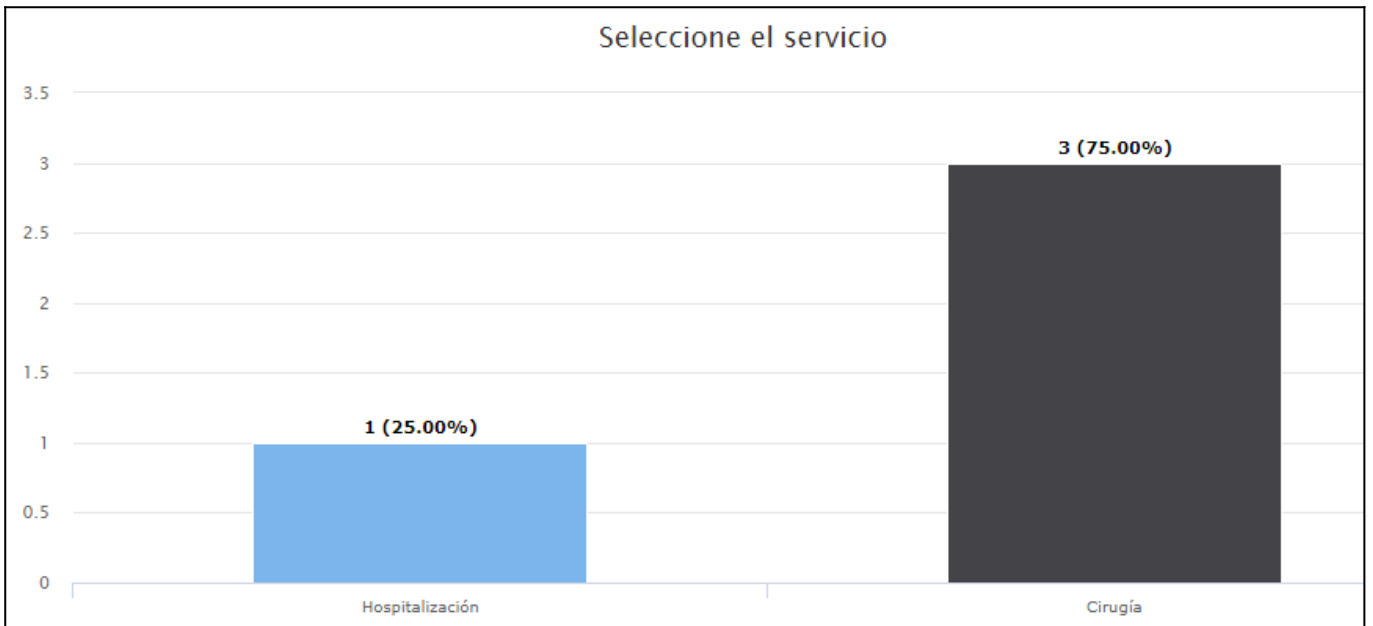
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA AL USUARIO

De un total de **50** inconformidades presentadas en el mes de Marzo se dio cumplimiento en un **90%** referente a la respuesta al usuario antes de los 15 días.

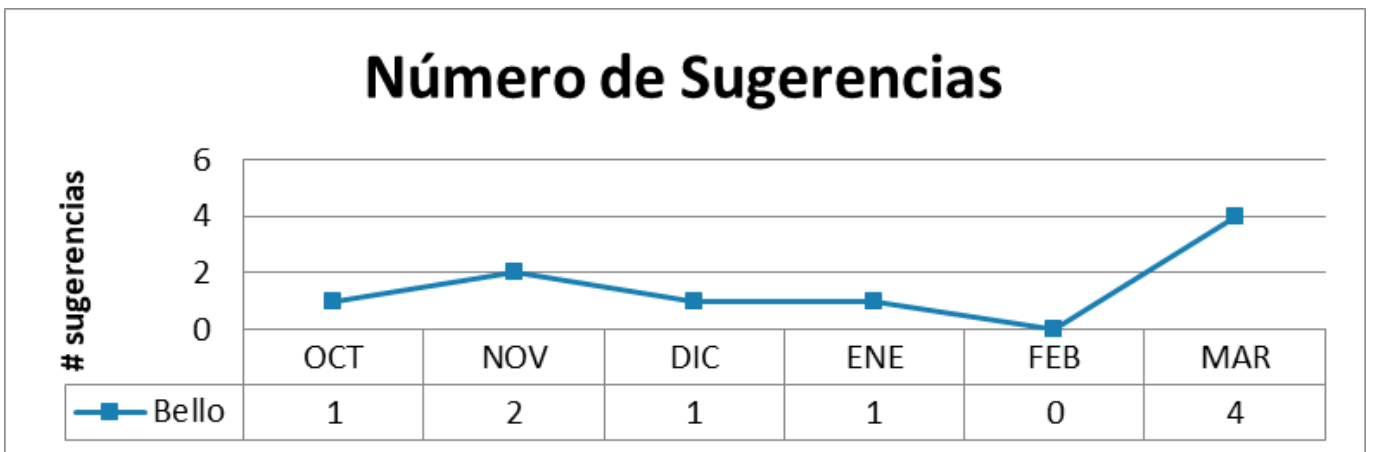


SUGERENCIAS

Para el mes de Marzo se presentaron **4** sugerencias, de las cuales **3** corresponden al servicio de cirugía y **1** al servicio de hospitalización.

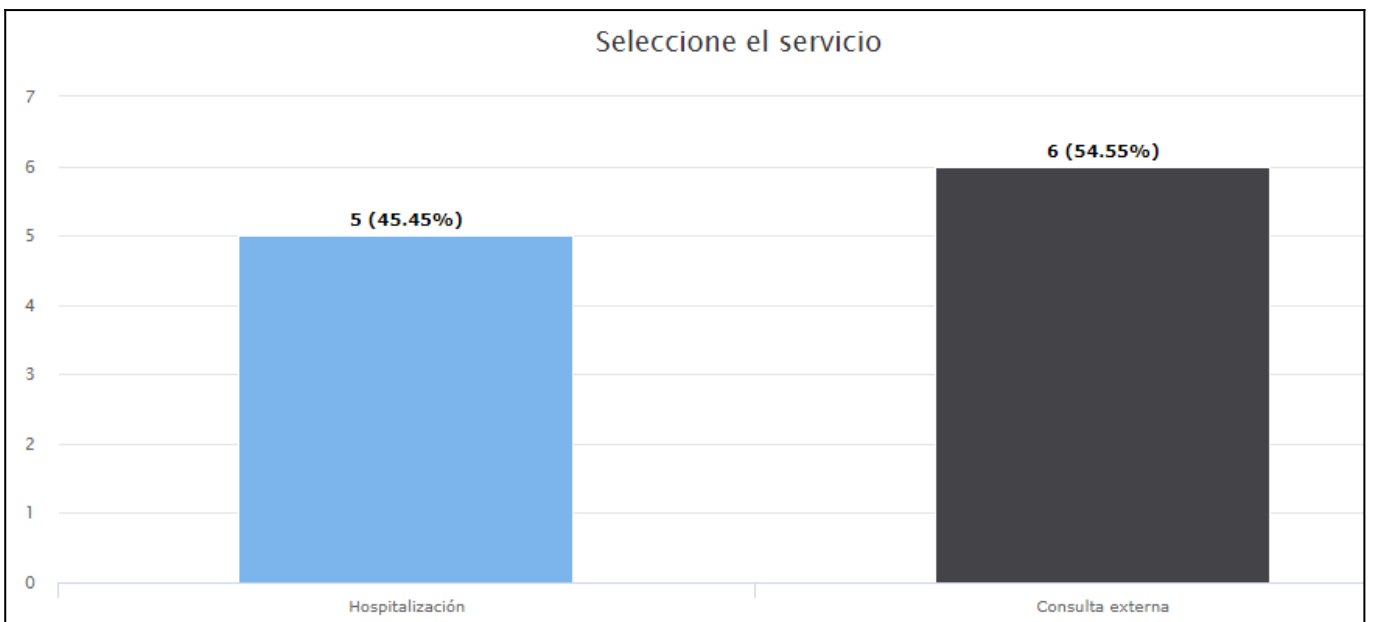


TENDENCIA DE SUGERENCIAS

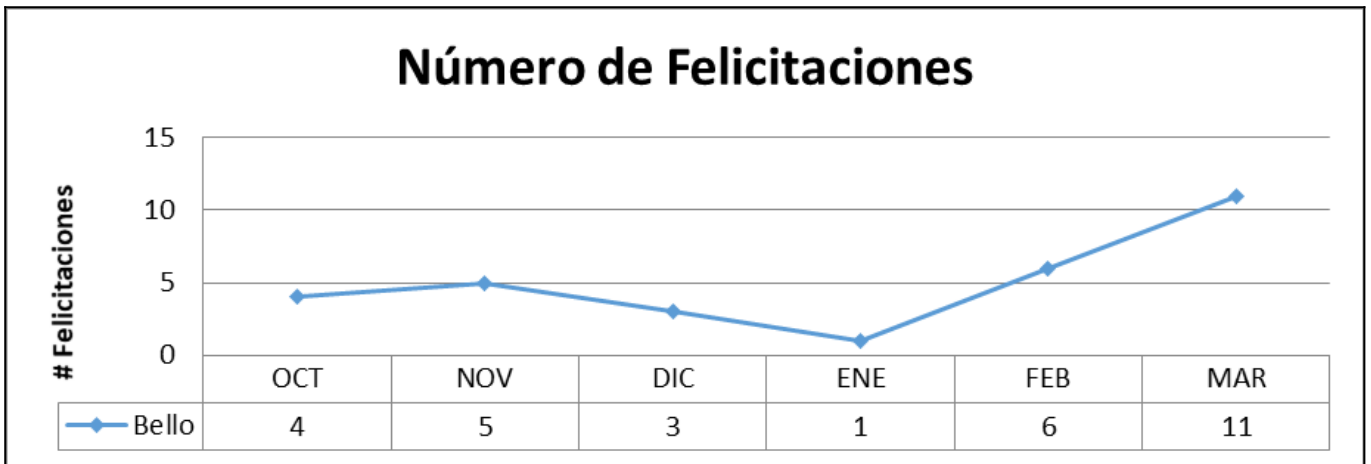


FELICITACIONES

Para el mes de Marzo se presentaron **11** felicitaciones en el servicio de Consulta Externa y Hospitalización.



TENDENCIA DE FELICITACIONES

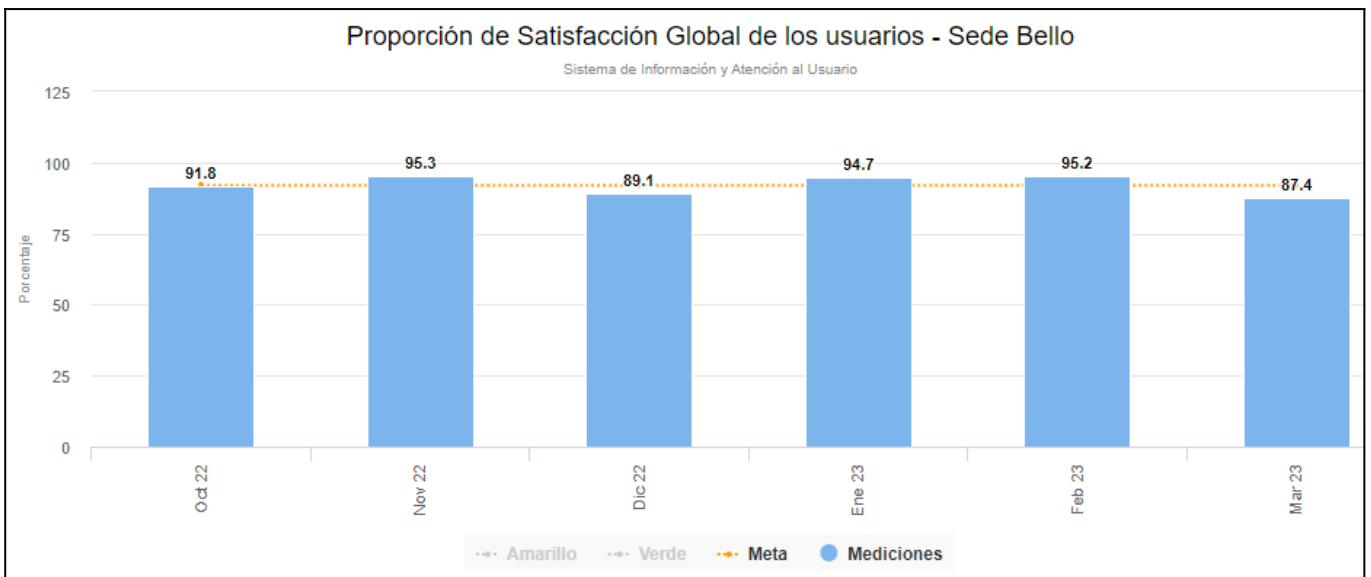


Con respecto al personal felicitado, se entrega un incentivo desde el área de gestión humana.

TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

En el mes de Marzo el **87.4%** 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 disminuyó, pasando del **95.2%** en el mes de Febrero, a **87.4%** en el mes de Marzo



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:

- **Consulta externa:** 4,83
- **Cirugía:** 4,75
- **Apoyo diagnóstico:** 4,73
- **Hospitalización:** 4,51
- **Urgencias:** 4,14

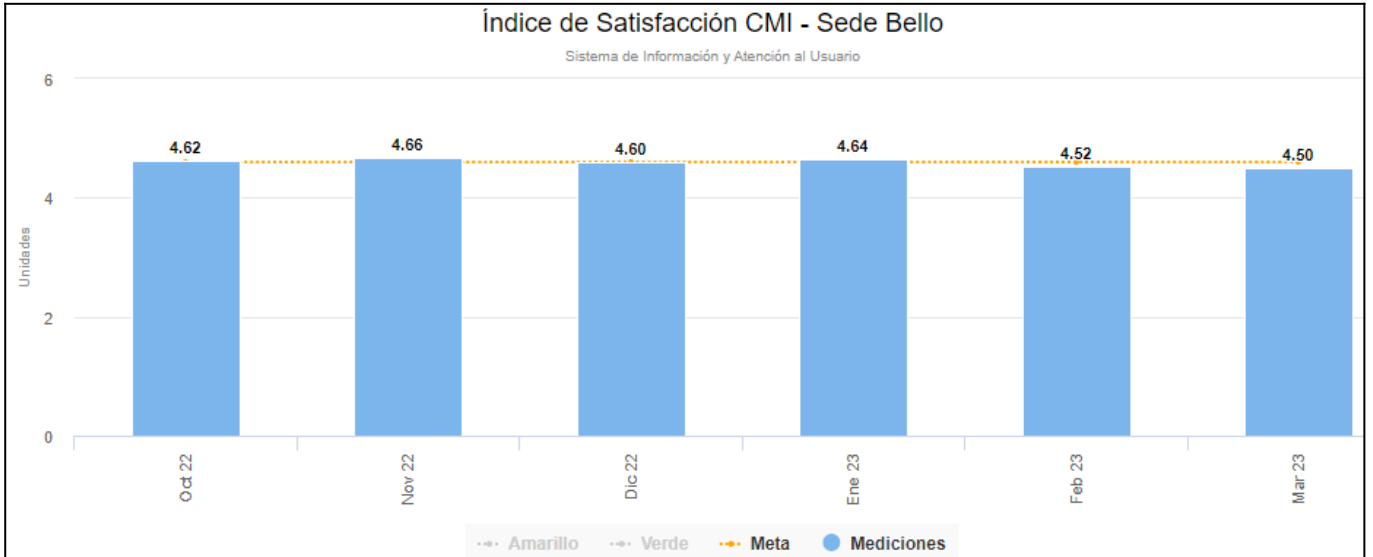
SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN MÁS HUMANA (ENCUESTA OSPEDALE)

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 Marzo el promedio fue del **4,50**



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/.](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 Marzo se realizó capacitación a la comunidad Tuberculosis, con enfermera de control de infecciones Laura Arango.

Clinica Antioquia Contigo

Hablemos sobre **Tuberculosis**, con la **Enfermera Jefe de Control de Infecciones, Laura Arango**, de la Clínica Antioquia.

Fecha
31 de marzo

Hora
3:00 p.m.

Lugar
A través de meet
<https://meet.google.com/jvc-rxhr-rkg?authuser=0>

¡Te esperamos!

ESTRATEGIAS DE HUMANIZACIÓN AL PERSONAL

CAPACITACIONES/CUROS: Se realizaron diferentes actividades con el fin de fortalecer las competencias del ser, de los colaboradores y así fortalecer la cultura institucional.

- **Conversaciones con propósito: Empatía:** Espacio dirigido a los líderes institucionales con el objetivo de reflexionar sobre las necesidades propias y las del otro.



- **Campaña de Humanización: Enfoque Diferencial**, la campaña de humanización se realizó en el mes de Marzo y se enfocó en la difusión al personal del documento atención con enfoque diferencial, el cual además se incluyó en la inducción del personal nuevo (desde el mes de enero del año 2023), con el objetivo garantizar el cumplimiento de los derechos de los grupos vulnerables dentro del proceso de atención y además se trabajó el derecho y el deber del mes.



- **Conductas de nuestros valores:** Se realizó una actividad con el personal donde se enunciaron algunas conductas que dan cuenta de en qué casos se aplican los valores institucionales



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.

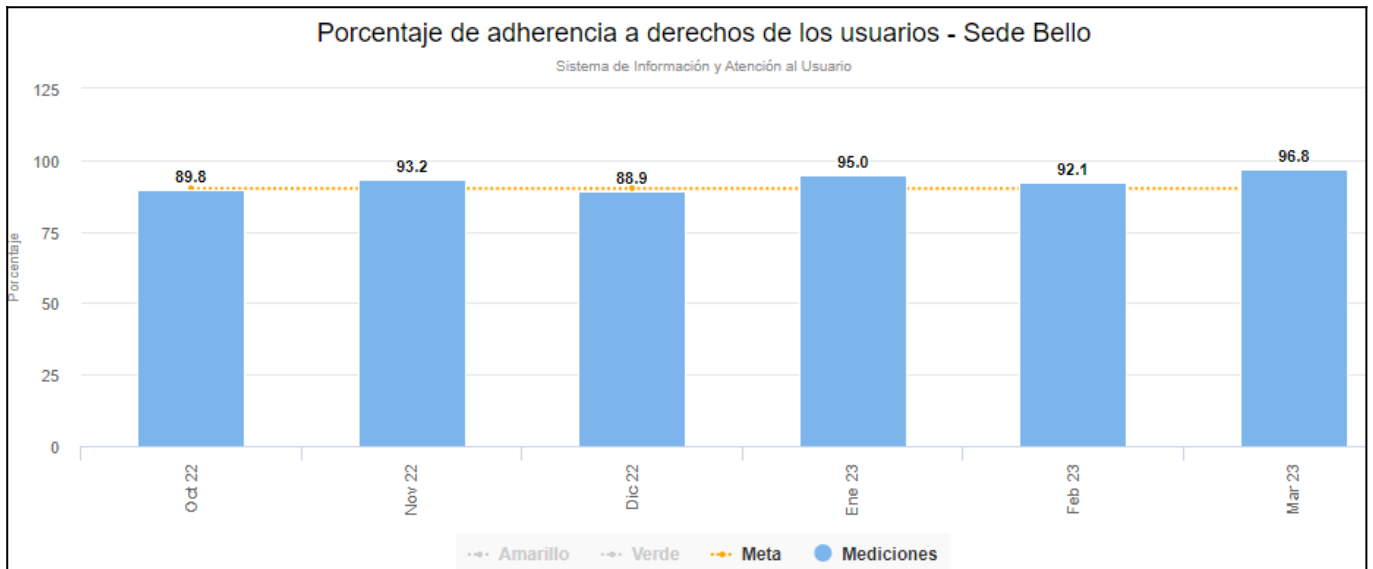


ADHERENCIA A DERECHOS DE LOS PACIENTES

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 Marzo.

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 Marzo se obtuvo un total de **65** manifestaciones, donde se evidencia que la Adherencia a los Derechos de los pacientes es de **96.8%**



Desde las diferentes áreas se está 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, Carteleras, Whatsapp)
- Entrega de formato en la oficina de Atención al Usuario
- Actividades lúdicas

Fecha próximo comité: Mayo del 2023

PRESIDENTE DEL COMITÉ SECRETARIO(A) DEL COMITÉ: Andrea Geraldine Mogollón- Auxiliar de Atención al Usuario