



Planeación

Fecha

Jueves, 14 de Septiembre de 2023 / 09:00 AM - 10:00 AM

Lugar

Google Meet

Asistentes

Nombre	Cargo	Área/Empresa
Mónica Marley Estupiñán Guzmán	Coordinador Médico Bello	Dirección Médica
Ana Maria Correa Delgado (Ausente)	Jefe Departamento de Enfermería	Departamento de Enfermería
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

Desarrollo

Contenido

ORDEN DEL DÍA

1. Hora de Inicio y verificación del Quorum

Se verifica quórum y se da inicio siendo las 09:00 am del día 21 de septiembre 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

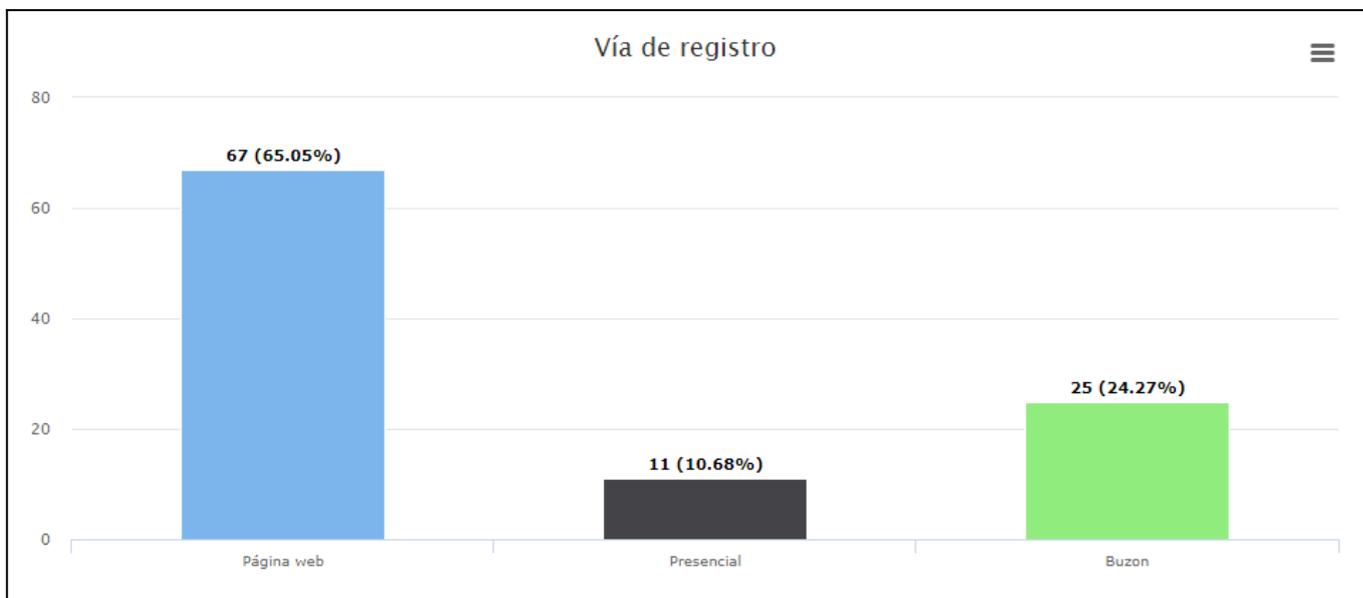
Con el propósito de mejorar la calidad y mantener una comunicación permanente con el usuario tanto interno como externo, se obtuvieron a través de canales de comunicación continuos como: buzones de sugerencias, correo electrónico, línea telefónica, oficina de atención al usuario y encuestas de satisfacción, en el mes de Agosto se presentaron un total de **103** percepciones de los usuarios, las cuales se dividen en: **68** Peticiones, **9** Felicitaciones, **21** Reclamos, **4** Sugerencias y **1** 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	9
Petición	68
Queja	1
Reclamo	21
Sugerencia	4
Totales	103

VÍA DE REGISTRO

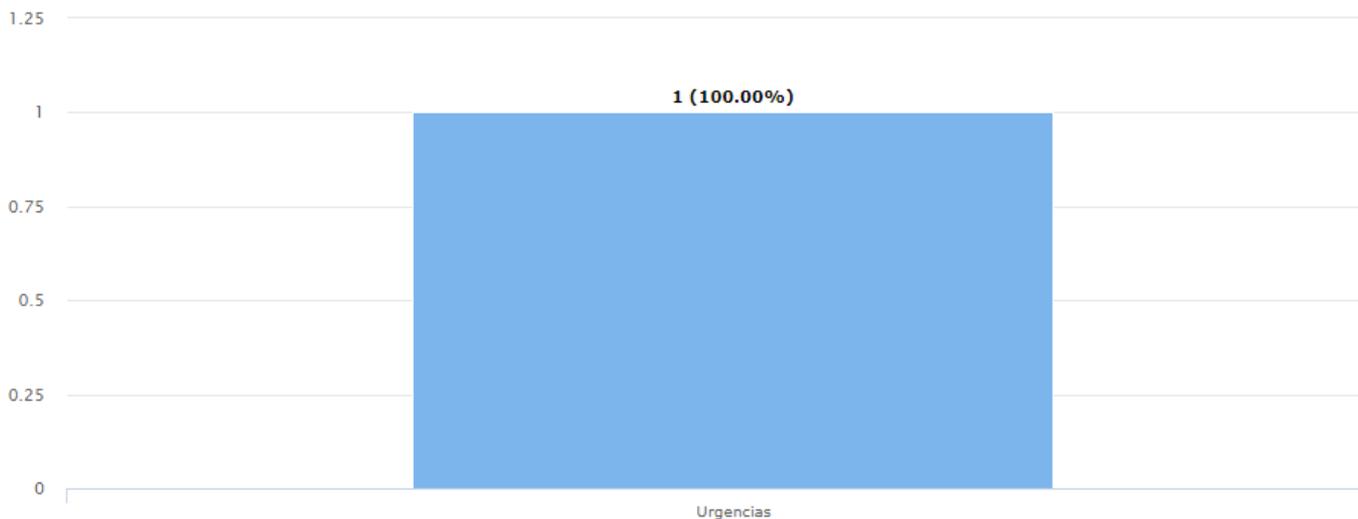
Los medios de comunicación más utilizados por los usuarios para expresar su percepción del servicio para el mes de Agosto fue la página Web con un **65.05%**, seguido del Buzón con un **24.27%**, las cuales corresponden a las manifestaciones recibidas por los usuarios.



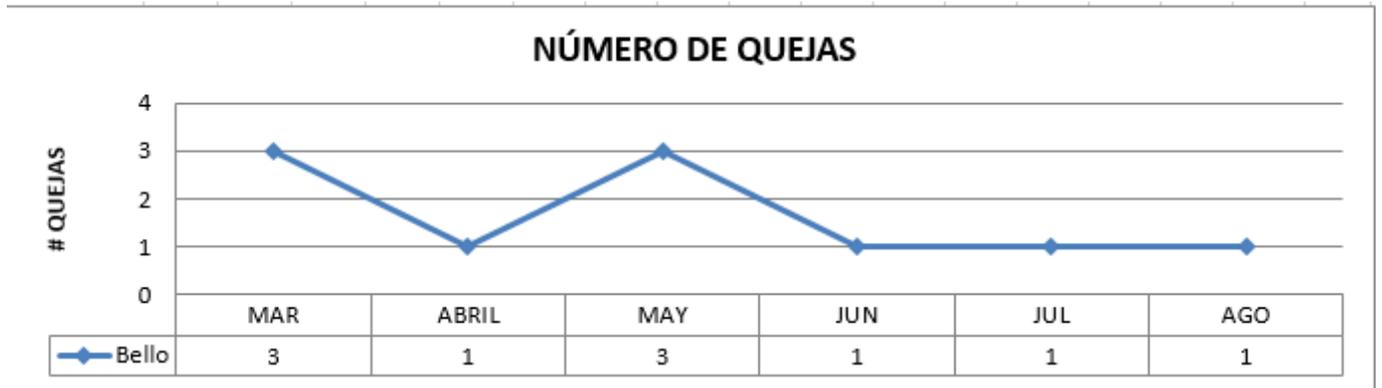
QUEJAS

Para el mes de Agosto se presentó **1** queja, correspondientes al servicio de Urgencias.

Seleccione el servicio



TENDENCIA DE QUEJAS

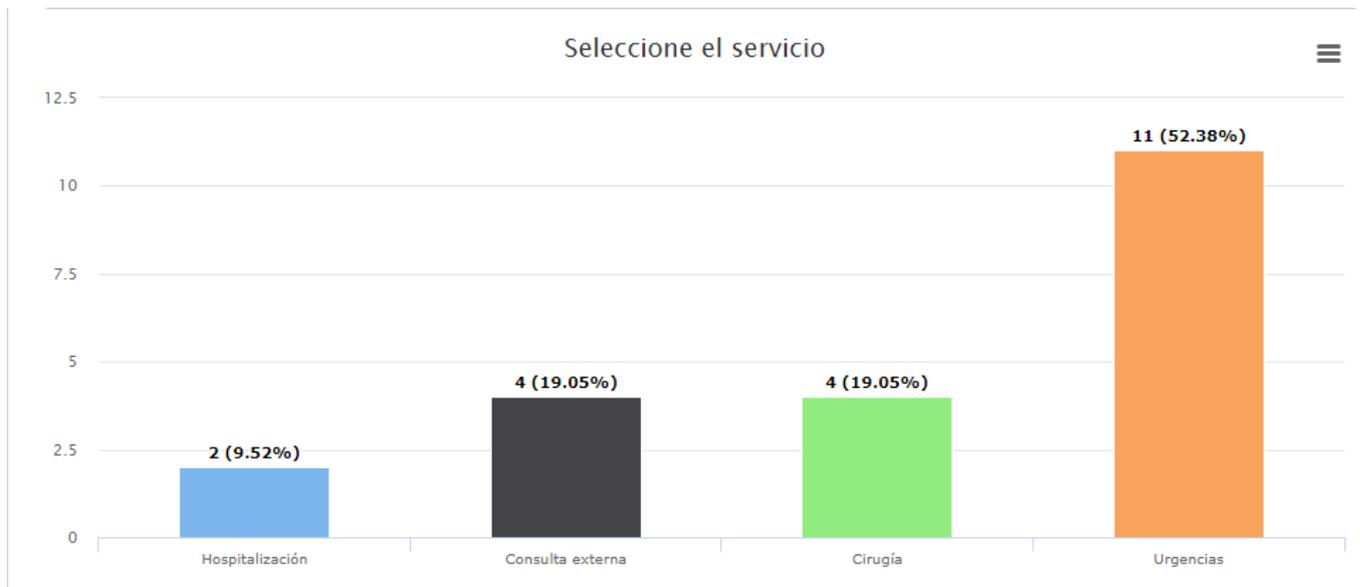


Con el objetivo de impactar las quejas por actitud de los funcionarios se continua con el programa de humanización que incluye diferentes estrategias, que permiten garantizar el cumplimiento de la política a de humanización, dichas actividades se realizan mensualmente.

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

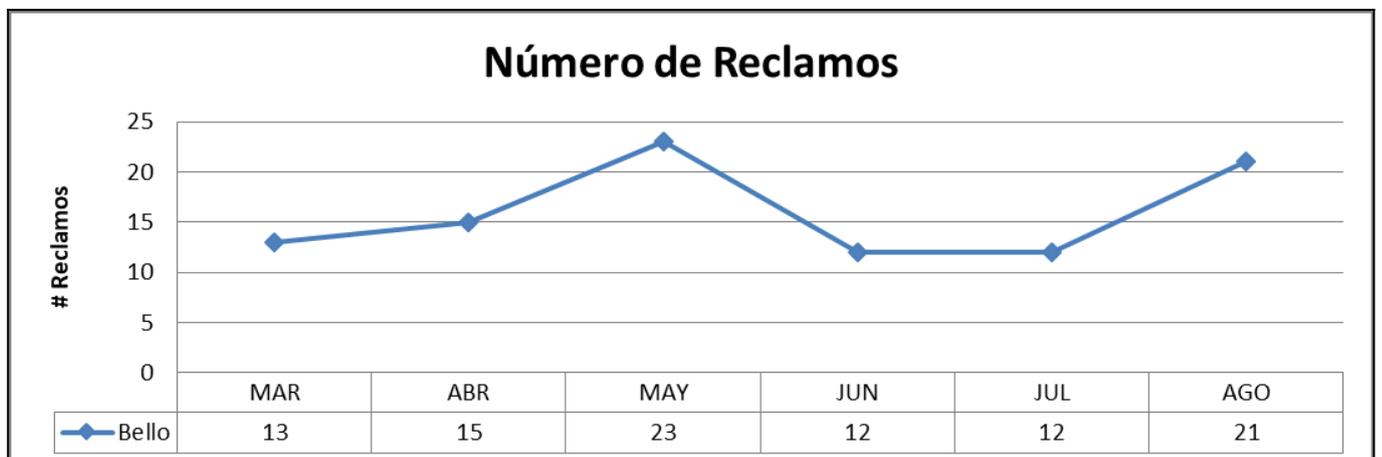
RECLAMOS

Para el mes de Agosto se presentaron **21** reclamos, representando el **20%** de las manifestaciones dadas por los usuarios.



La causalidad más común con respecto a los reclamos para el mes de Agosto corresponden a Direccionamiento e información recibida con **47.62%** y Desacuerdo con el diagnóstico y/o tratamiento clínico con **19.05%**.

TENDENCIA RECLAMOS



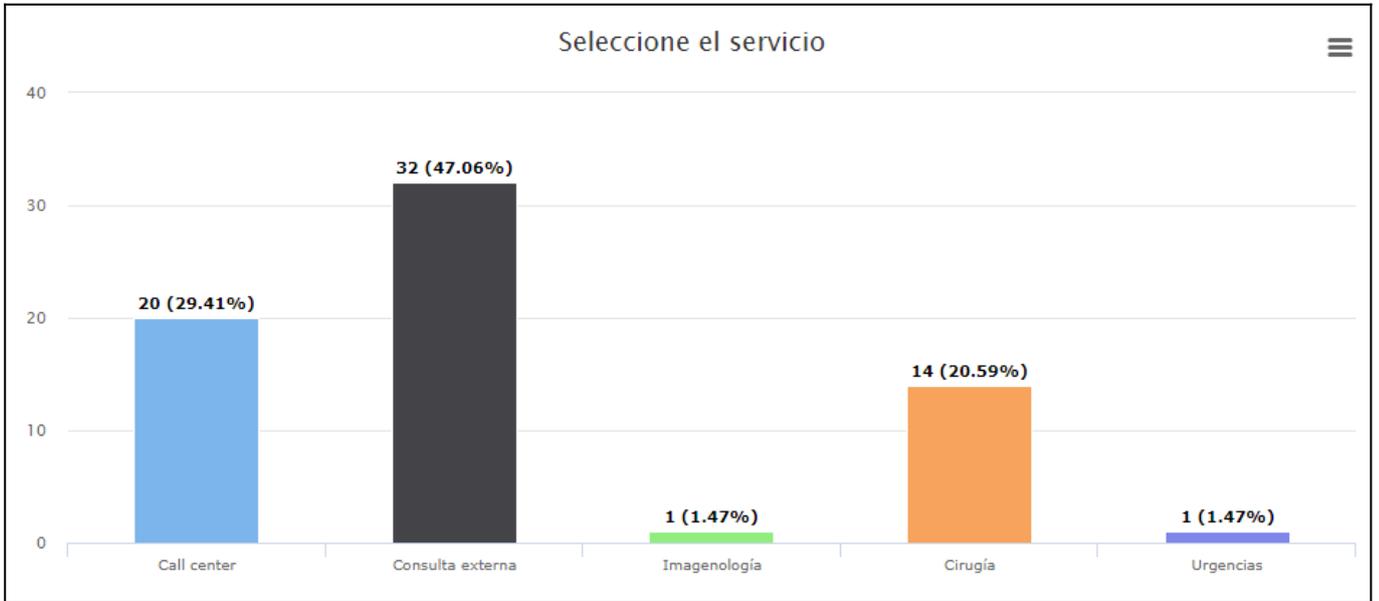
En cuanto al número de reclamos, en la gráfica se puede evidenciar que para el mes de Agosto, aumentaron los reclamos con respecto al

mes anterior, obteniendo un total de **21** reclamos, de los cuales, **11** pertenecen al servicio de Urgencias, **4** de Cirugía , **4** de Consulta Externa y **1** de Hospitalización.

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

PETICIONES

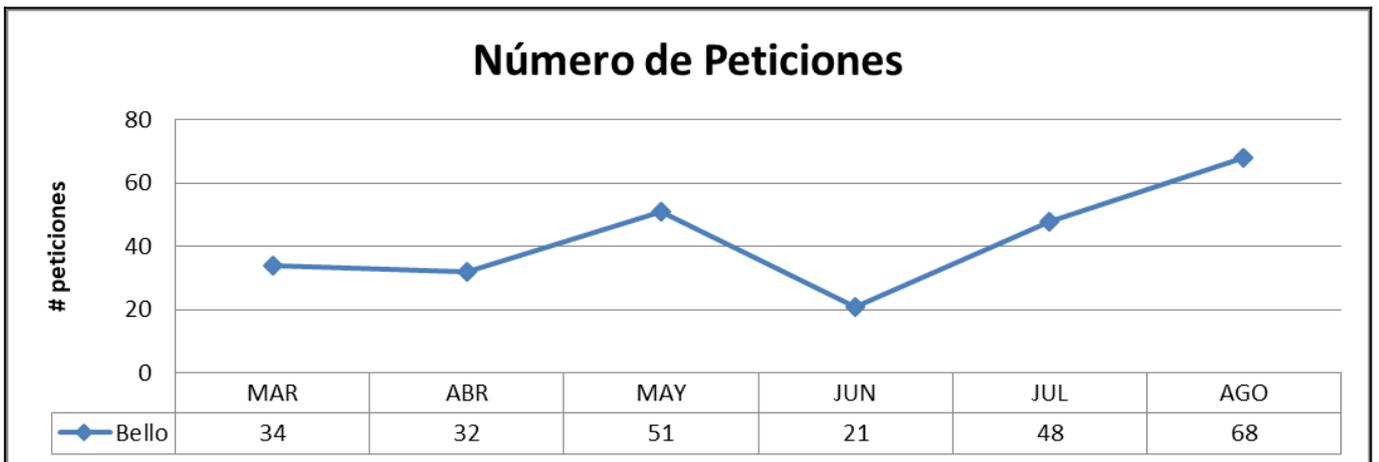
Para el mes de Agosto se presentaron **68** peticiones, representando el **66%** de las manifestaciones dadas por los usuarios.



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

TENDENCIA PETICIONES

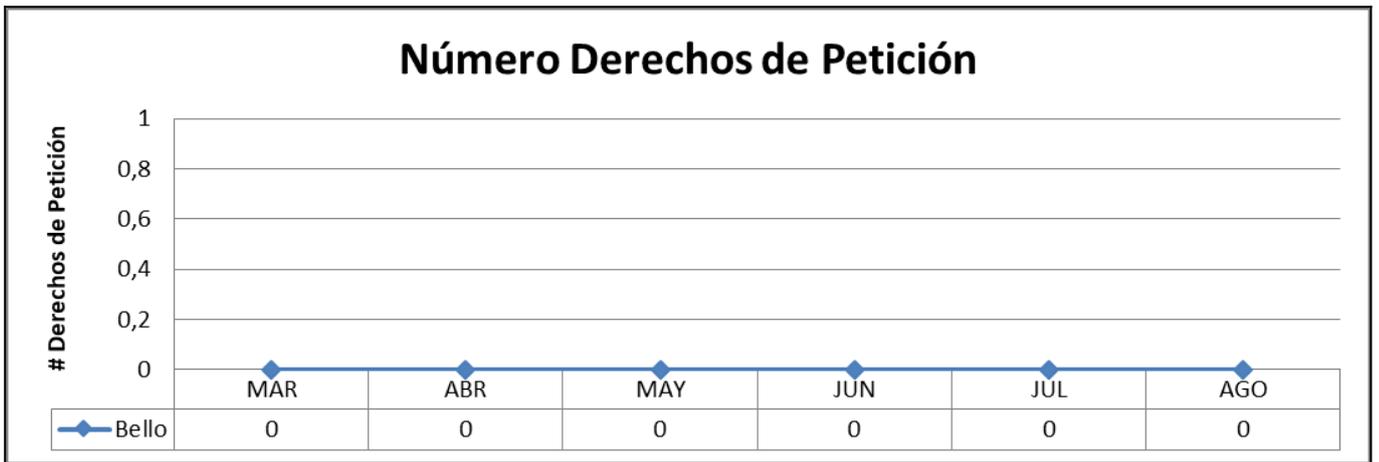
En cuanto al número de peticiones, en la gráfica se puede evidenciar **68** peticiones presentadas por los usuarios para el mes de Agosto lo cual equivale aumento de peticiones con relación al mes anterior.



DERECHOS DE PETICION

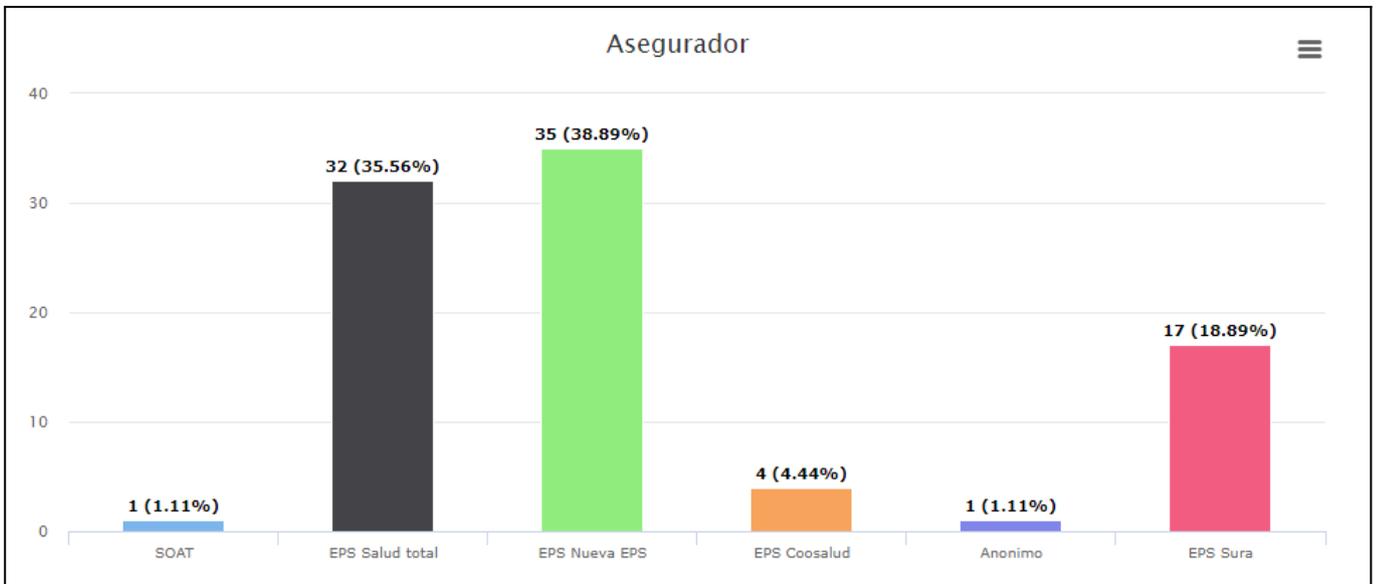
Para el mes de Agosto no se presentaron Derechos de Petición.

TENDENCIA DERECHOS PETICIONES



QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES Y DERECHOS DE PETICIÓN POR ASEGURADOR

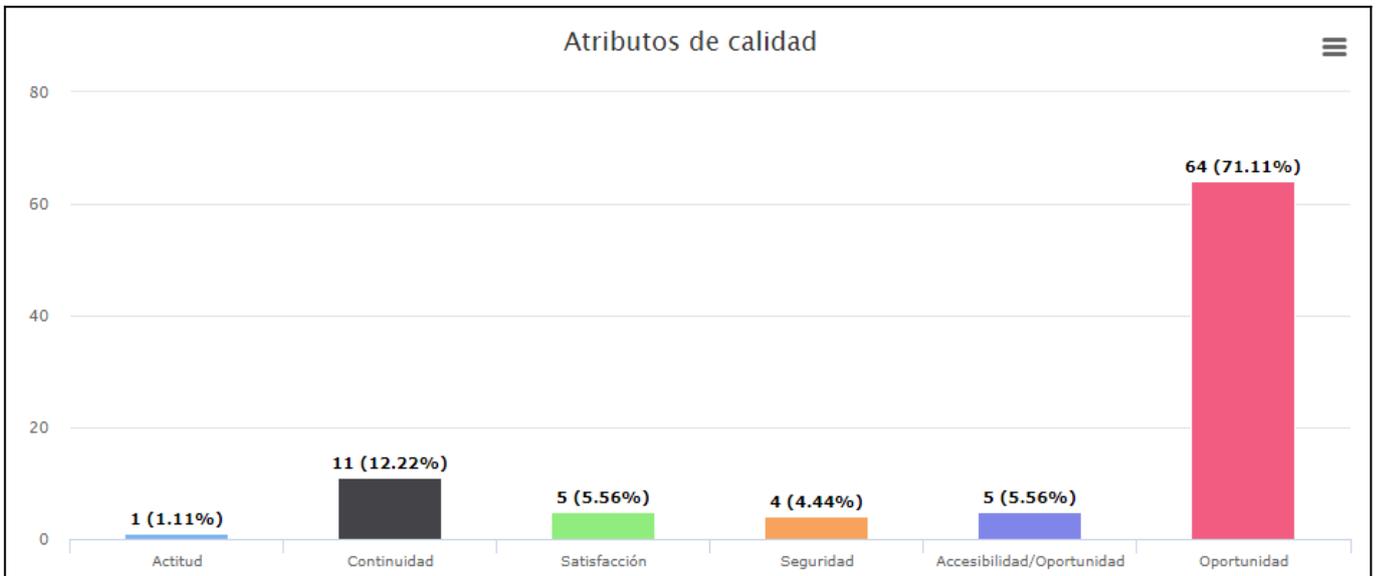
De un total de **90** quejas, reclamos, peticiones y derechos de petición; presentados en el mes de Agosto remitidos por usuarios de la **CLINICA ANTIOQUIA SEDE NORTE**, el comportamiento según EAPB a la que se encuentran afiliados fue el siguiente:



Para el mes de Agosto se evidencia que las aseguradoras con un número mayor de manifestaciones fue **Nueva EPS** con un **38.89%** y **EPS Salud Total** con un **35.56%** cada una del total de inconformidades presentadas en el mes.

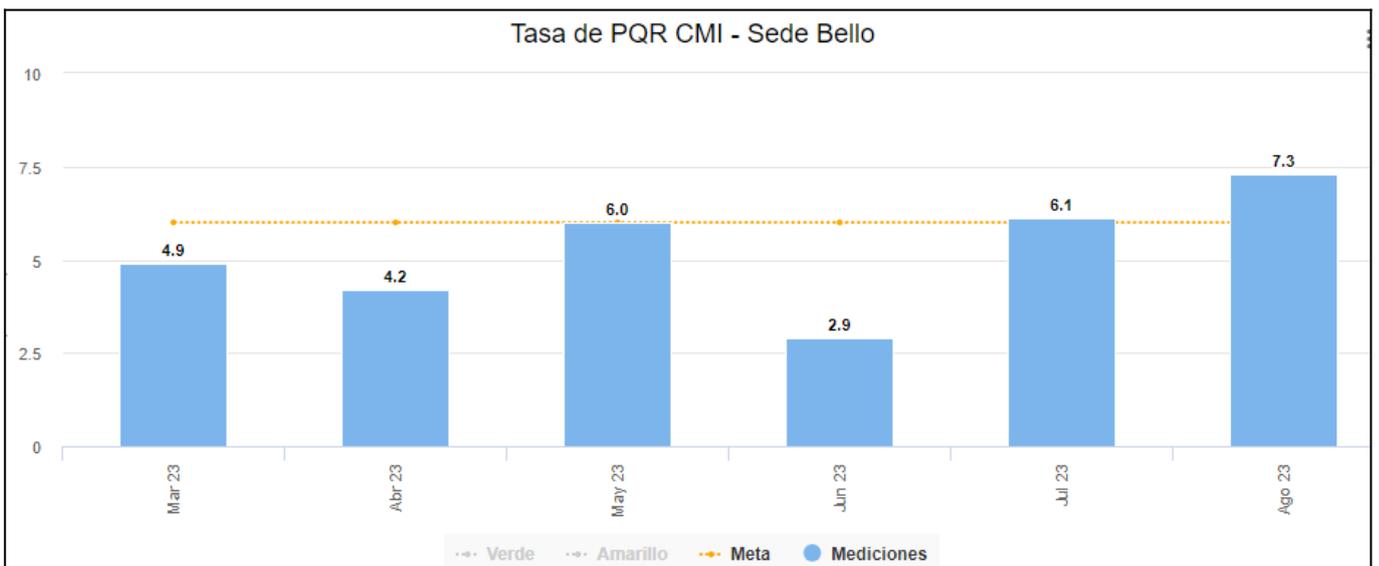
QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES Y DERECHOS DE PETICIÓN POR ATRIBUTO DE CALIDAD

De un total de **90** quejas, reclamos, peticiones y derechos de petición, presentados en el mes de Agosto remitidos por usuarios de la **CLINICA ANTIOQUIA SEDE NORTE**, el comportamiento según los atributos de calidad, fue el siguiente:



TASA DE QUEJAS, RECLAMOS Y PETICIONES -INDICADOR PAMEC

La siguiente gráfica nos muestra la Tasa de PQR durante el periodo de Marzo 2023 a Agosto 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, para esto se definió el plan de acción dentro de la ruta crítica del PAMEC.



Los resultados evidencian que para el mes de Agosto de 2023 fue de **7.3** 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 **90** inconformidades presentadas en el mes de Agosto se dio cumplimiento en un **95.5%** referente a la oportunidad de análisis antes de los 10 días.

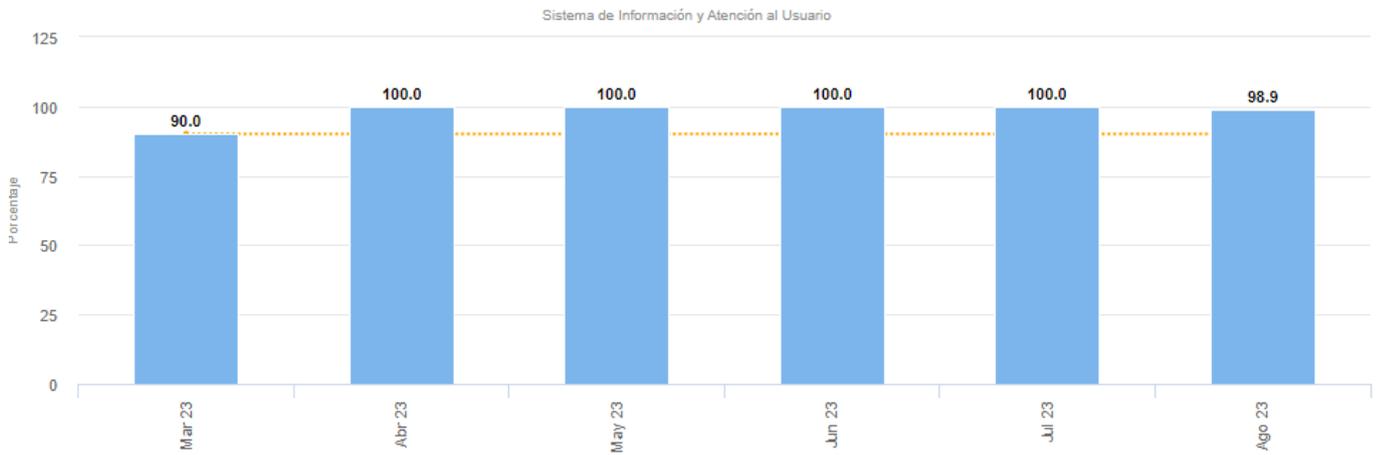
Oportunidad en el análisis de quejas y reclamos - Sede Bello



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA AL USUARIO

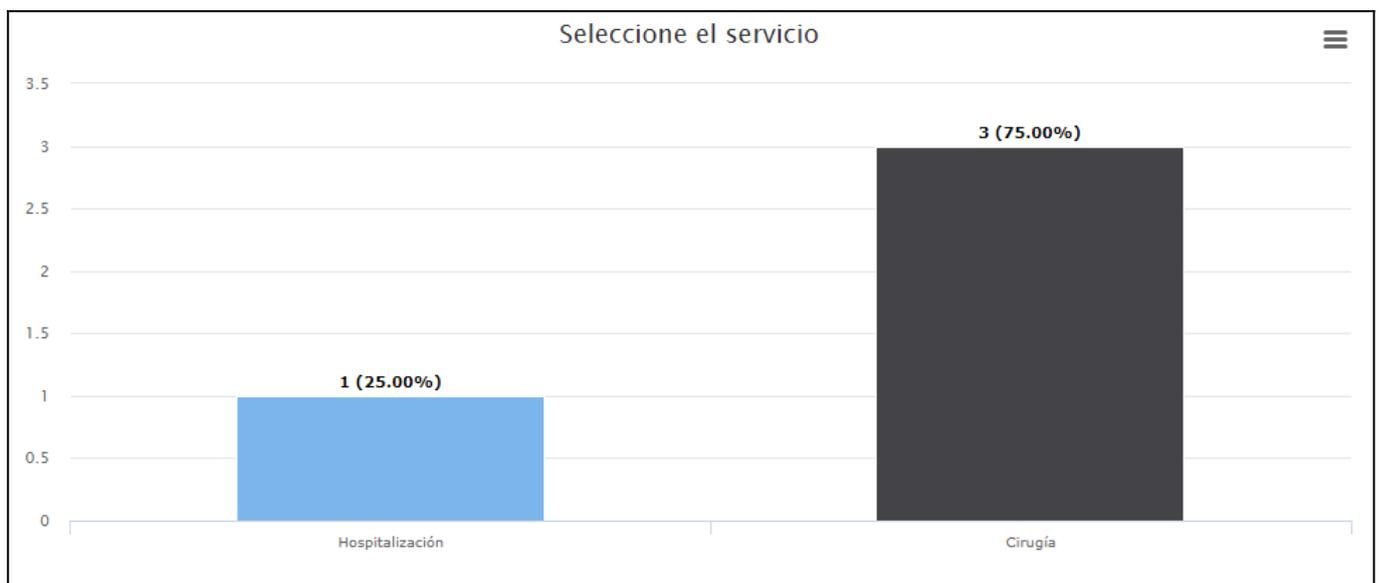
De un total de **90** inconformidades presentadas en el mes de Agosto se dio cumplimiento en un **98.9%** referente a la respuesta al usuario antes de los 15 días.

Oportunidad en la Respuesta al usuario - Sede Bello

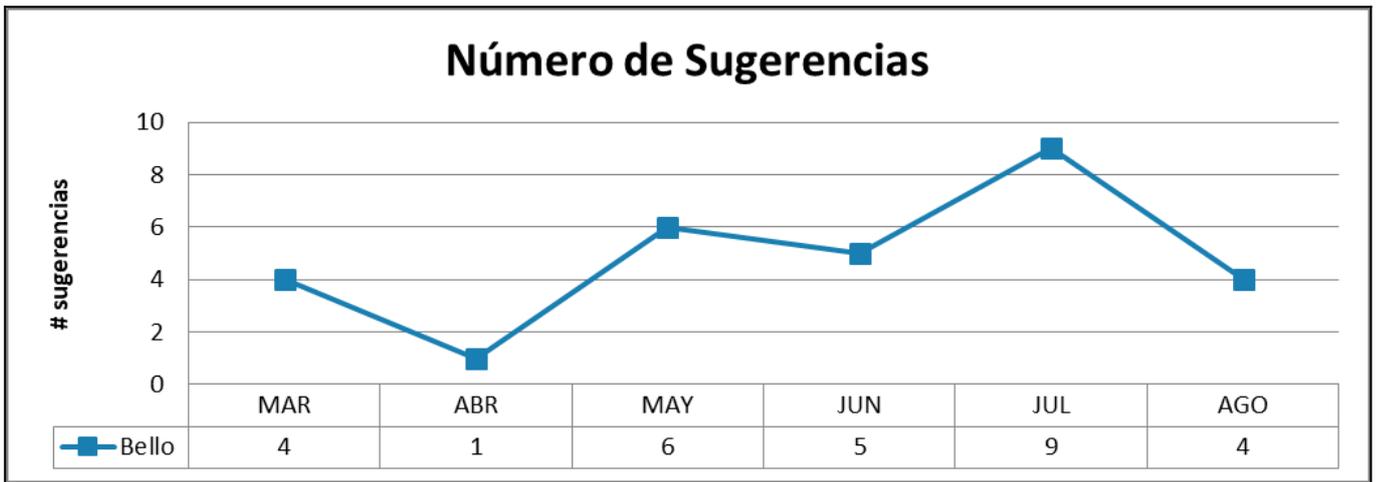


SUGERENCIAS

Para el mes de Agosto se presentaron **4** sugerencias, correspondientes **3** a Cirugía y **1** de a Hospitalización.

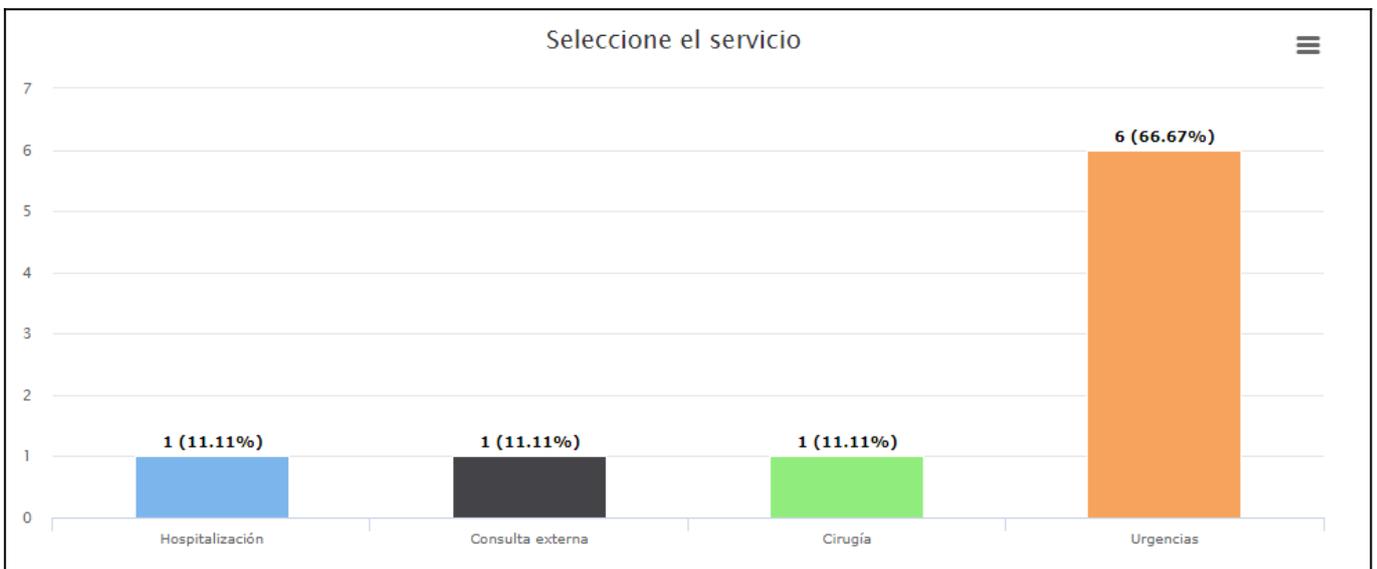


TENDENCIA DE SUGERENCIAS

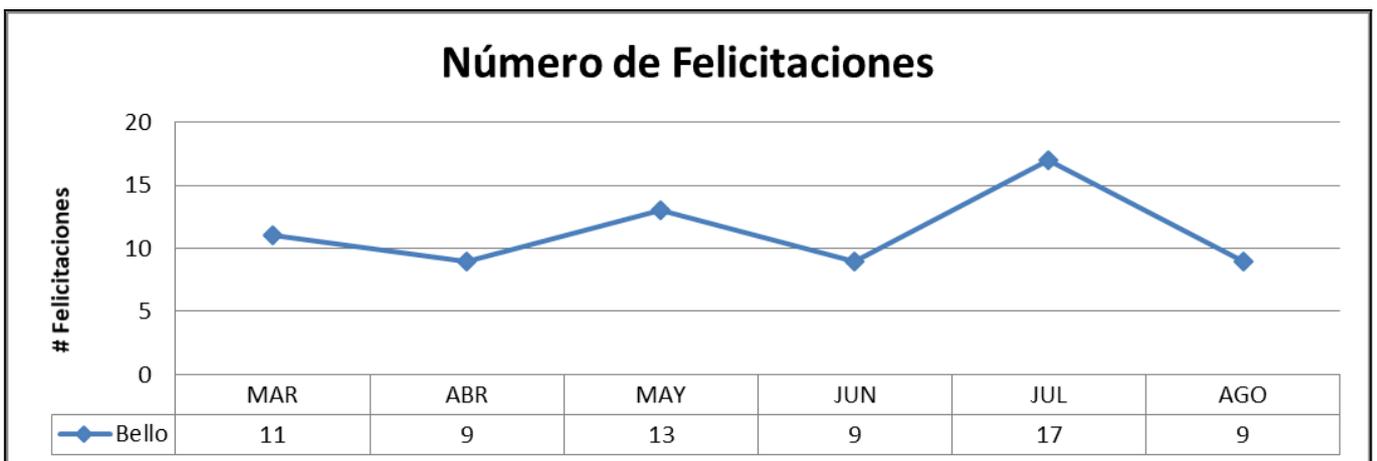


FELICITACIONES

Para el mes de Agosto se presentaron **9** felicitaciones en los servicio de Urgencias, Urgencias ,Cirugía, Consulta Externa y Hospitalización



TENDENCIA DE FELICITACIONES

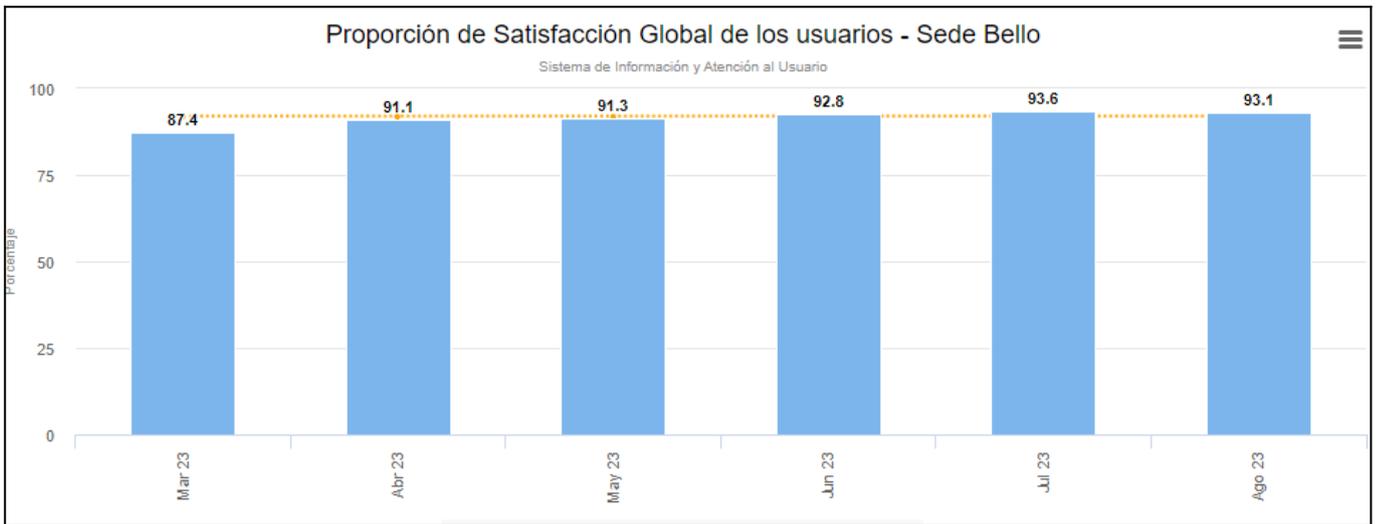


Con respecto al personal felicitado, se entrega un incentivo desde el área de gestión humana.

TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

En el mes de Agosto el **93.1%** 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 disminuyo, pasando del **93.6%** en el mes de **Julio**, a **93.1%** en el mes de **Agosto**.

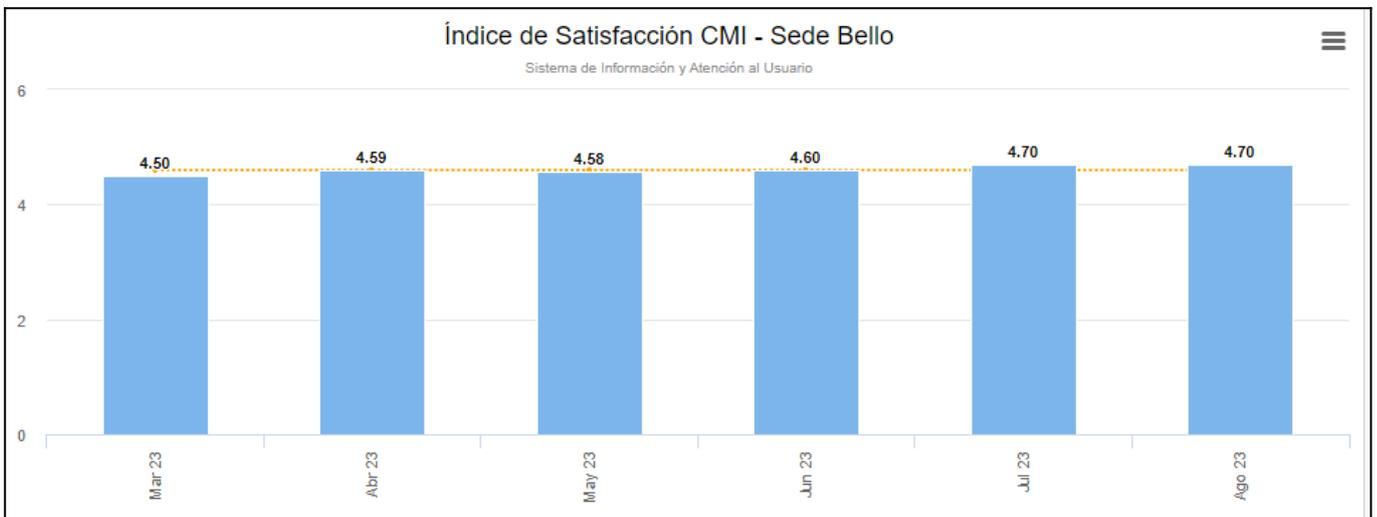


De acuerdo a las encuestas realizadas a los usuarios dentro de la institución, se obtuvo el siguiente grado de satisfacción en cada uno de los servicios:

- **Cirugía:** 4.80
- **Consulta externa:** 4,66
- **Hospitalización:** 4,66
- **Urgencias:** 4,41
- **Imágenes diagnósticas:** 4,60

SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN MÁS HUMANA (ENCUESTA OSPEDALE) - INDICADOR PAMEC

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.



Para el mes de Agosto el promedio fue del **4,70**.

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 etica.
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*
5. Plan de acción definido dentro de la ruta critica del PAMEC

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 Agosto se realizo capacitación a la comunidad sobre Niveles de Atención, tipos de servicio y grados de Complejidad dictado por Yéssica González, enfermera profesional y Lider de ACP.



Atención Centrada en la Persona es, Clínica Antioquia Contigo



Hablemos sobre los Niveles de atención, tipos de servicio y grados de complejidad, con Yéssica González, Enfermera profesional y Líder ACP.

Fecha: Miércoles, 30 de agosto.
Hora: 3:00 p.m.
Lugar: A través de

<https://meet.google.com/ebq-ekao-dlg?authuser=0>



¡Escanéame!

ESTRATEGIAS DE HUMANIZACIÓN AL PERSONAL

- **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.

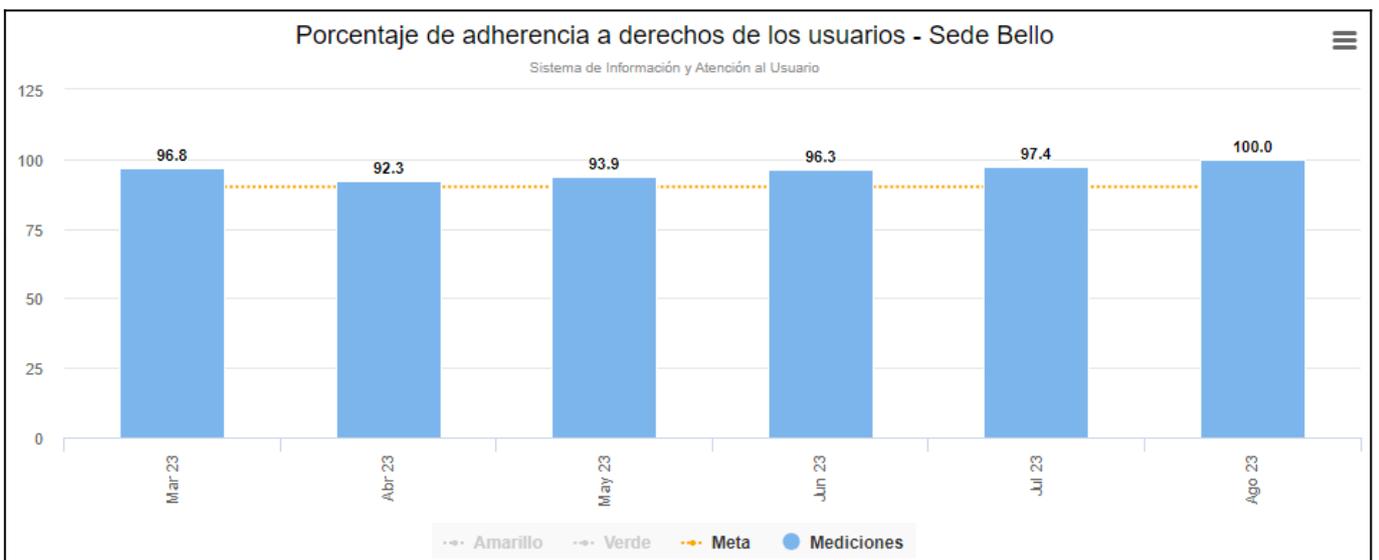


ADHERENCIA A DERECHOS DE LOS PACIENTES

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 Agosto

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 Agosto se obtuvo un total de **87** manifestaciones, donde se evidencia que la Adherencia a los Derechos de los pacientes es de **100%**



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: Octubre del 2023

PRESIDENTE DEL COMITÉ SECRETARIO(A) DEL COMITÉ: Luisa Fernanda Meneses Toro- Auxiliar de Atención al Usuario