

Bello, 07 de Enero del 2022



202201071313693814341007
comunicaciones recibidas otras entidades o em
Enero 07, 2022 13:13
Radicado 20221001007



Doctora

DIANA PATRICIA ESCUDERO

Sistema de Información y Atención al Usuario

Secretaria de Salud

ALCALDIA DE BELLO

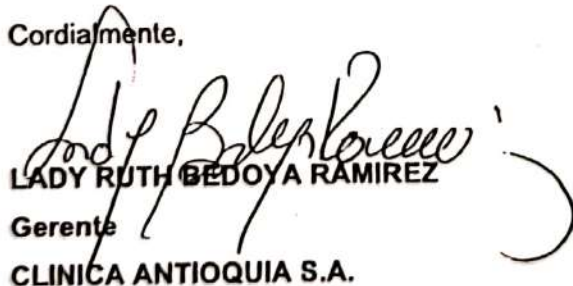
Asunto: Informe SIAU Cuarto Trimestre 2021 de la Clínica Antioquia SA

Respetada Doctora

Reciba un cordial saludo de parte de la Clínica Antioquia S.A., de acuerdo a la información solicitada en la circular 059 de 2017, adjuntamos el informe del análisis de las Quejas, Reclamos, Peticiones, Derechos de Petición, Sugerencias y Felicitaciones presentadas por los usuarios de la clínica Antioquia en el cuarto trimestre del año 2021.

Cualquier información adicional con gusto será suministrada.

Cordialmente,

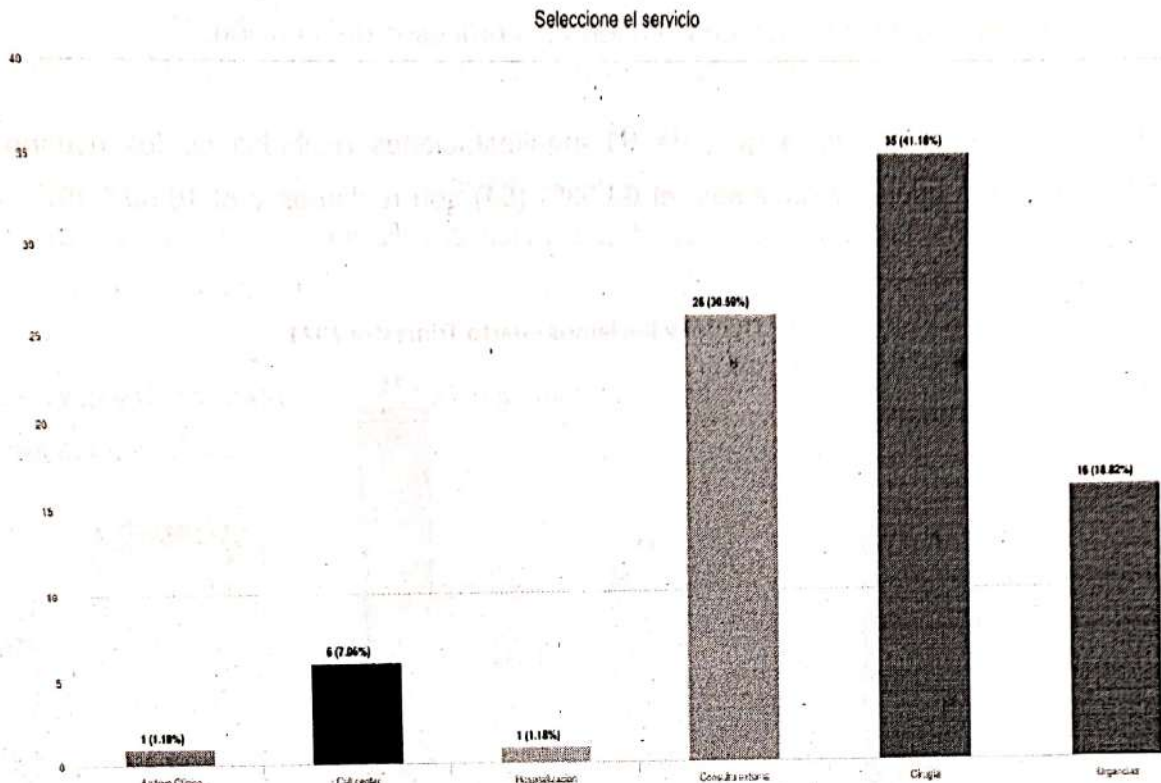


LADY RUTH BEDOYA RAMIREZ
Gerente
CLINICA ANTIOQUIA S.A.

1. CLASIFICACION DE LAS MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS

En el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2021 se recibieron **85** manifestaciones de los usuarios, de las cuales el **63.53%** (54) corresponden a reclamos, seguido de las peticiones con un **22.35%** (19), posteriormente con un **10.59%** (9) quejas, y finalmente con un **3.53%** (3) Felicitaciones, que fueron gestionados por la oficina de atención al usuario de la clínica Antioquia en el aplicativo de PQRSF que se tiene definido

MANIFESTACIÓN / MES	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Porcentaje
Reclamos	17	14	23	54	63,53
Peticiones	8	4	7	19	22,35
Quejas	4	4	1	9	10,59
Felicitaciones	0	1	2	3	3,53
Total	29	23	33	85	100%



PQRSF Cuarto Trimestre 2021

Durante el cuarto trimestre continuamos reforzado los otros canales de atención con los cuales contamos para poder gestionar de manera inmediata las solicitudes de nuestros usuarios y así mitigar el riesgo de contagio de nuestros pacientes, sus familias y nuestros colaboradores:

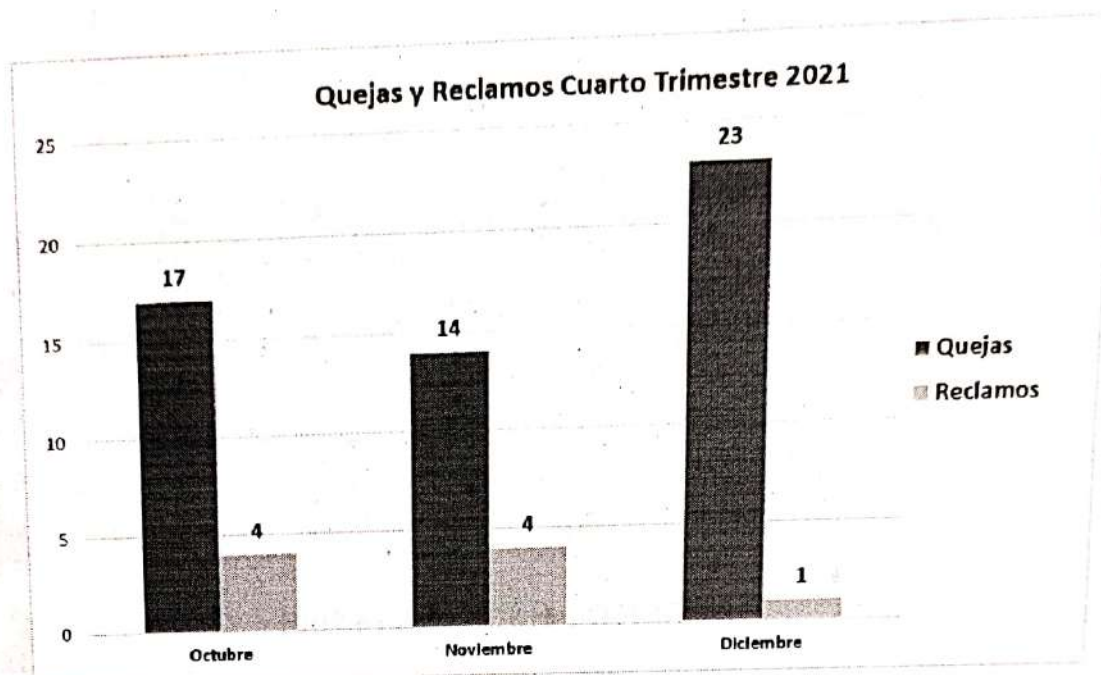
- ❖ **Línea telefónica:** 322 22 11 Ext: 2201
- ❖ **Línea celular:** 3185163582 (esta línea cuenta con WhatsApp)
- ❖ **Correo electrónico:** usuarios1@clinicantioquia.com.co
- ❖ **Página WEB:** www.clinicantioquia.com.co a través del link PQR

2. QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el cuarto trimestre del 2021 se realizó la clasificación de quejas y reclamos presentados por los usuarios, haciendo referencia la primera, a las inconformidades que

relacionan directamente un funcionario de la institución y el segundo a las inconformidades evidenciadas desde los diferentes procesos de atención.

En este periodo se evidencia que, de 63 manifestaciones recibidas de los usuarios, clasificadas como quejas y reclamos, el 63.53% (54) son reclamos y el 10.59% (9) son quejas.



2.1 QUEJAS

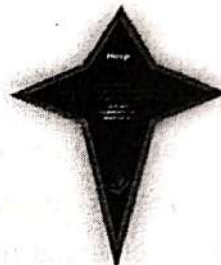
Con relación a las Quejas (Actitud del personal) se puede observar que para este trimestre con relación al trimestre anterior obtuvimos aumento en la cantidad de casos (pasando de 5 casos en el tercer trimestre 2021 a 9 casos en el cuarto trimestre 2021), con el objetivo de impactar las quejas por actitud de los funcionarios se continua con el programa de humanización que incluye diferentes estrategias, que permiten garantizar el cumplimiento de la política de humanización.

Las estrategias que orientan el cumplimiento de la política de humanización son:

Estrategias Virtuales y Presenciales: Debido a la contingencia por la pandemia del COVID-19 y con la finalidad de garantizar el distanciamiento social se implementaron algunas medidas virtuales y/o presenciales para cumplir con la política de humanización:

- ❖ **Campaña de Semáforos:** El objetivo es entregar un distintivo, que califica la actitud con los usuarios, según el informe del PQRS del mes anterior. La figura de **empatía** se otorga a los servicios que no tienen quejas por actitud en el mes; **puedes lograrlo** se le asigna al servicio que mejoro en el mes con respecto al número de quejas y la **estrella negra** se le entrega al servicio que no obtuvo mejoría con respecto a sus quejas por actitud en el mes.

Durante este trimestre los resultados se dieron a conocer en los comités de calidad y ética mensuales



- ❖ **Red de apoyo psicológico, espiritual y familiar:** Estrategia que consiste en brindar apoyo psicológico, espiritual y familiar de manera virtual al personal de la clínica.

**La CLÍNICA
TE ACOMPAÑA
EN LOS MOMENTOS
QUE MÁS LO NECESITAS**



Comunícate con nuestra
red de apoyo

Psicólogo Jaime Giraldo:
3002037003

Apoyo Espiritual Padre Camilo Arbeláez:
3122864982

Psicóloga Mariela Gómez:
9154631494

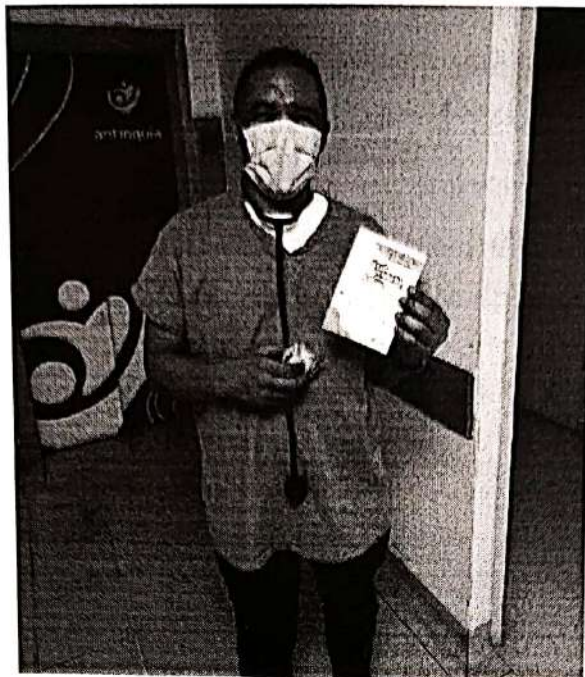
Psicóloga Adriana Ramírez:
9107115644



- ❖ **Incentivo al Personal:** Se hace entrega de incentivo virtual al personal felicitado por los usuarios en los diferentes servicios de la institución por medio de la intranet de la clínica, su publicación se realiza mes vencido.

Sede principal: Calle 45 N°49-02 | **Sede Bello:** Cra 48 N° 47-16 | **Conmutador:** 322 22 11 | **Fax:** 377 35 32

www.clinicantioquia.com.co



❖ **Cumpleaños Personal:** Por medio de incentivo entregado por el área de Gestión Humana, se realiza reconocimiento de cumpleaños al personal; adicional desde los beneficios de momentos mágicos, se brinda una tarde libre para disfrutar de su día al personal administrativo o tarde de helado para el personal asistencial.

❖ **Capacitaciones/Cursos:** Estrategia que busca capacitar al personal en diferentes temas de interés, durante el cuarto trimestre se capacitó en *"lesiones de piel asociadas a la estancia hospitalaria, radiaciones ionizantes en aplicaciones médicas, terapia de presión negativa Renasys, herramientas de Excel básico, Administración segura de medicamentos, consentimiento informado..."*

❖ **Campaña Humanización:** Se continua la campaña de humanización, denominada este año como **"Humanizando ando"**, la cual se viene trabajando con el Mapa de Cultura Organizacional. Mensualmente se trabaja un tema diferente de acuerdo al mismo, con el fin de que el personal lo conozca y reconozca el mapa de cultura.

- ❖ En el mes de Octubre se realizó la feria de humanización, donde se realizaron stand de acuerdo a temas de la política de humanización. (Derribando las conductas que deterioran el servicio, Construyendo nuestros valores, Enfocándonos en los principios del buen servicio, Practicando las Píldoras del Servicio...)
- ❖ Para el mes de Noviembre se realizó difusión de " Al derecho y al deber". Compartimos con el personal el derecho y deber correspondiente al mes, donde se recuerda la importancia de aplicarlos durante nuestra atención al usuario ya que estos nos permiten fortalecer nuestro valor institucional del COMPROMISO.
- ❖ Para el mes de Diciembre se realizó la campaña en compañía de los líderes de las diferentes áreas y servicios durante una semana en ambas sedes, en la cual reforzamos las píldoras del buen servicio y los protocolos de atención

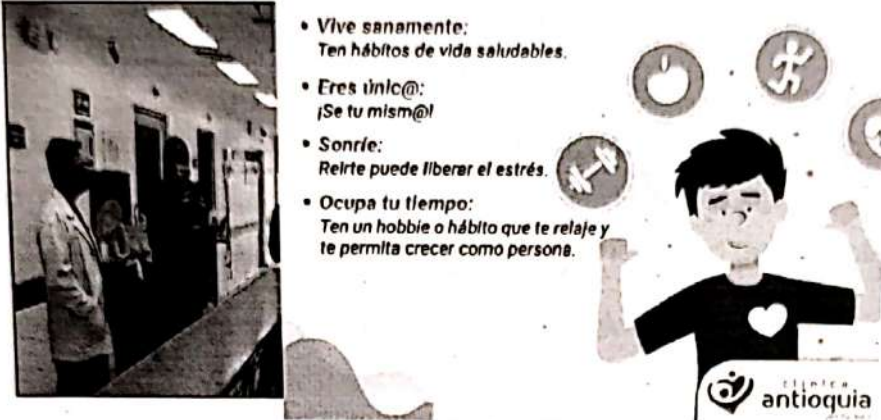


Sede principal: Calle 45 N°49-02 | Sede Bello: Cra 48 N°

www.clinicantioquia.com

❖ **Promoviendo el Autocuidado:** También se viene enviando a través de los grupos de WhatsApp, imágenes que sirvan como recordatorio al personal de la importancia del autocuidado.

Tips para cuidar tu Salud mental



- **Vive sanamente:**
Ten hábitos de vida saludables.
- **Eres único@:**
¡Se tu mism@!
- **Sonríe:**
Reírte puede liberar el estrés.
- **Ocupa tu tiempo:**
Ten un hobby o hábito que te relaje y te permita crecer como persona.

antioquia

❖ **CANAL DE COMUNICACIÓN DIRECTA:** Se continua con el WhatsApp corporativo como canal de información directa de nuestros colaboradores, donde se fortalecen competencias, incluyendo la humanización.

Convocatoria Comité de Convivencia

¿Sabes que es el Comité de Convivencia? Es el comité que se conforma con el propósito de realizar prevención del acoso laboral y contribuye a proteger a los colaboradores contra los riesgos psicosociales que afecten la salud en los lugares de trabajo.

Haz parte de este comité

¡Postúlate!
Próximamente serán las elecciones y podrías ser elegido.

antioquia

- ❖ **BIENESTAR LABORAL:** El bienestar de nuestros colaboradores, es nuestra prioridad, por eso, contamos con momentos mágicos, estrategia enfocada en las necesidades particulares y colectivas de los integrantes de la familia C.A.S.A (Horarios flexibles, tarde de cumpleaños, solidaridad CASA, reconocimiento a los años de servicios, felicitados, Acompañamiento en el duelo, acompañamiento en recuperaciones, reconocimiento a profesiones, fechas especiales.)



- ❖ **ALIMENTACIÓN:** Estrategia transitoria, la cual busca brindarle al personal en el turno de la noche la merienda.



Estrategias dirigidas a los usuarios: Ante la contingencia por el COVID-19 se realizaron cambios institucionales para garantizar la seguridad de los pacientes, sus familias y el personal de la salud, teniendo como premisa la humanización en la atención, estas estrategias favorecen la comunicación con las familias y la comunidad, estas son:

- ❖ **Comunicación con las familias y usuarios:** Se decide realizar la llamada a los pacientes con diagnóstico sospechoso o confirmado de Covid19, y a las familias de los pacientes de hospitalización que no tienen acompañante, ni medio de comunicación con su familia. La información que se da es una información general del estado del

paciente, tranquilizando a la familia e informándole que diariamente contara con esta llamada, para darle noticias de la evolución de su paciente.

- ❖ **Comunicación con la Comunidad:** En cuanto a la comunicación con la comunidad, se define que el canal de comunicación para orientar de manera general a la ciudadanía es la línea 3122898497 y el correo referencia@clinicantioquia.com.co, ellos darán información sobre redes de servicio, protocolos, procedimientos, así como el direccionamiento para las pruebas domiciliarias cuando hubiere lugar.

La línea esta publicada en la página web de la institución y en las salas de espera de las dos sedes. El personal de referencia tiene definido un cuestionario para redireccionar al paciente.

- ❖ **Te acompaño en la distancia:** Se creó un link en la página de internet de la clínica, y además se realiza una llamada a familiares de los pacientes hospitalizados, con el fin de invitarlos a participar en la campaña de humanización, enviando mensajes de manera virtual a sus familiares hospitalizados, teniendo en cuenta que ellos no puede ser visitados por sus familiares debido a la situación de la pandemia.

Los familiares dejan su mensaje de cariño y motivación por medio del link: <http://www.clinicantioquia.com.co/te-acompano-en-la-distancia/> o vía WhatsApp, y la institución le hace llegar el mensaje al paciente ya sea por medio de tarjeta.

Ahora podrás enviarle un mensaje a tu ser querido por medio de nuestra página web



TE ACOMPAÑO EN LA DISTANCIA

En Clínica Antioquia nos preocupamos porque estés más cerca de los tuyos

Ingresa a nuestra página web:
www.clinicantioquia.com



- ❖ **Al Derecho y al deber:** Los derechos y deberes de nuestros usuarios se encuentran divulgados en la página WEB en el siguiente link <http://www.clinicantioquia.com.co/derechos-y-deberes-del-paciente/>.

Adicional se realiza difusión AL DERECHO Y AL DEBER por medio de la Intranet y a través de los diferentes grupos de Whatsapp y por la línea de los usuarios.

Al derecho y al deber *Un compromiso en doble vía*

Derecho

Derecho a ser escuchado y obtener respuestas a sus reclamos o inquietudes, además tiene derecho a ser informado sobre sus derechos y deberes.

Deber

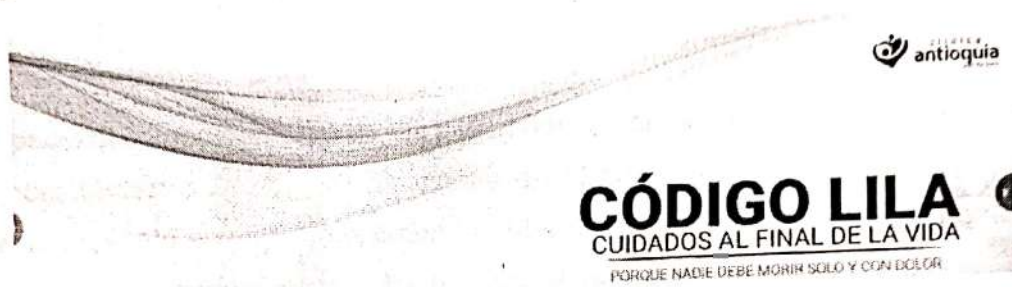
Tratar con dignidad y respeto al personal que está a su servicio, además de respetar la intimidad de los demás usuarios.



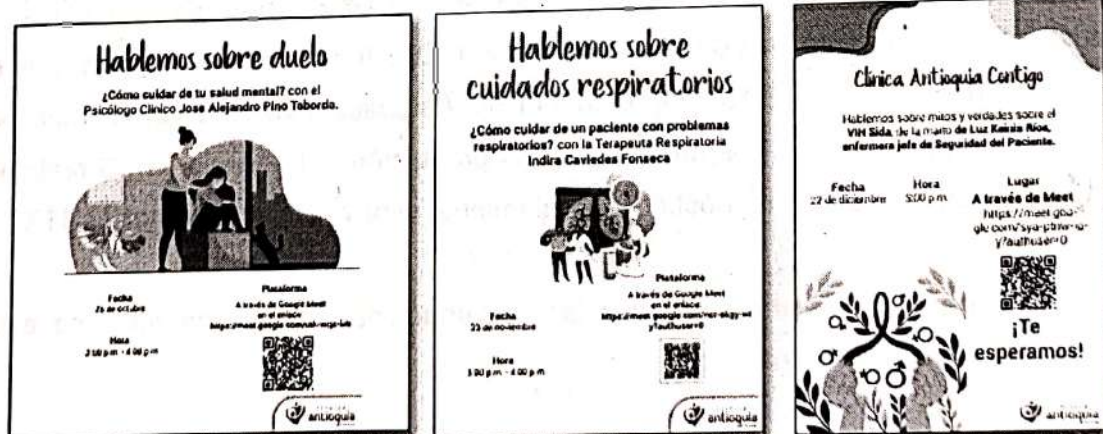
- ❖ **Celebramos tu Vida:** Se realiza la celebración de cumpleaños de los pacientes hospitalizados en la institución.



- ❖ **Código lila en el contexto de la pandemia por Covid-19:** Se actualizó el instructivo de Código lila para incluirle el capítulo de Código Lila en caso de pacientes con diagnóstico sospechoso o confirmado de COVID 19. El personal de salud debe asegurarse de que los familiares reciben y realicen el uso apropiado de los EPP, en caso de pacientes con diagnóstico sospechoso o confirmado de Covid 19 se permitirá el ingreso de 2 familiares designados con las debidas recomendaciones.



- ❖ **Clínica Antioquia Contigo:** Durante el cuarto trimestre se realizaron charlas virtual a la comunidad referente a temas de: Duelo, Cuidados Respiratorios, Depresión, y VIH Sida, los cuales son dirigidos por especialistas y/o profesionales de la salud.



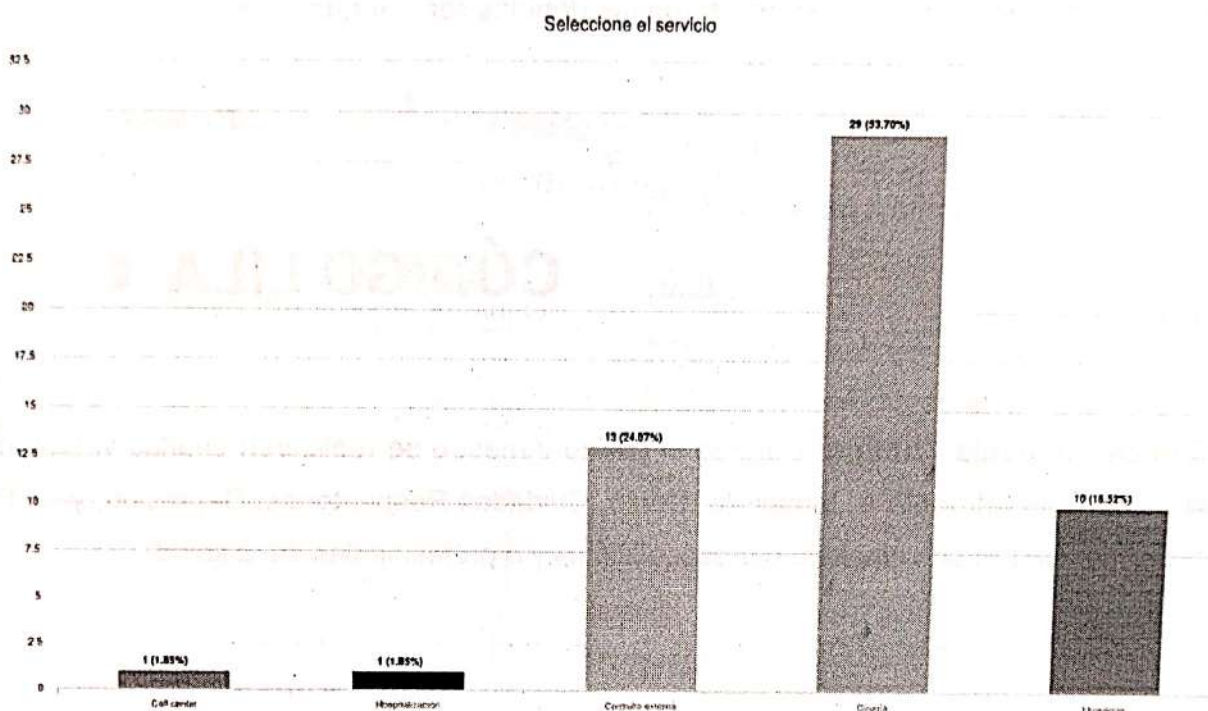
2.2 RECLAMOS

Sede principal: Calle 45 N°49-02 | Sede Bello: Cra 48 N° 47-16 | Conmutador: 322 22 11 | Fax: 377 35 32

www.clinicantioquia.com.co

En relación a los reclamos se puede observar aumento con respecto al trimestre anterior, llegando a 54 reclamos en el cuarto trimestre.

El servicio con mayor número de reclamos presentados durante el cuarto trimestre 2021 fue Cirugía con un total de 29 percepciones.



Las causas más representativas de los reclamos son: Oportunidad en la Programación de Cirugía con 26 reclamos (48,15), Oportunidad de Asignación de cita con 7 reclamos (12.96%), Incumplimiento de programación de la prestación del servicio con 5 reclamos (9,26%) y Desacuerdo en el diagnóstico y/o tratamiento clínico con 4 reclamos (7,41%),

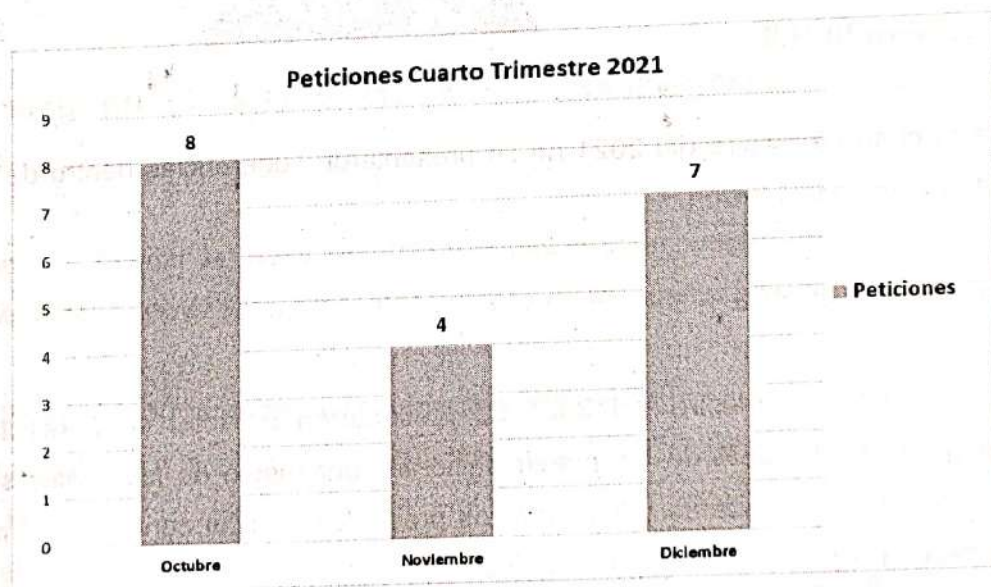
Para poder impactar de manera positiva las reclamaciones de los usuarios, se están trabajando las siguientes estrategias:

- ❖ Incentivar en los colaboradores la conducta del trabajo solucionador, así logramos que la inconformidad presentada se solucione de manera inmediata al usuario y no se convierta en un reclamo.
- ❖ Realizar rondas diarias en los servicios con el objetivo de recaudar las situaciones de inconformidad y garantizar de esta manera sean solucionadas a tiempo.

- ❖ Apropiar a las áreas con capacitaciones para dar respuesta inmediata a los usuarios.
- ❖ Verificación de indicadores de quejas relacionadas con el mal direccionamiento e información suministrada para definir acciones pertinentes que permitan brindar una información confiable al usuario.
- ❖ Ampliar disponibilidad de las agendas de las especialidades con mayor demanda para brindar una mayor oportunidad en la asignación de la cita.

3. PETICIONES

Con respecto al comportamiento de las peticiones, se observa disminución pasando de 21 en el tercer trimestre 2021 a 19 peticiones en el cuarto trimestre 2021. En el mes de Octubre se presentó el mayor índice con un **42% (8)**, seguido con un **37% (7)** para el mes de Diciembre y finalizando con un **21% (4)** para el mes de Noviembre.



4. QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES Y DERECHOS DE PETICIÓN POR ASEGURADORA.

Sede principal: Calle 45 N°49-02 | Sede Bello: Cra 48 N° 47-16 | Conmutador: 322 22 11 | Fax: 377 35 32

www.clinicantioquia.com.co

De un total de 82 Quejas, Reclamos, Peticiones y Derechos de Petición en el cuarto trimestre 2021, remitidos por usuarios el comportamiento según EAPB a la que se encuentran afiliados fue el siguiente:

EAPB	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
EPS Salud Total	17	9	17	43
EPS Nueva EPS	3	8	7	18
EPS Sura	6	3	6	15
EPS Sanitas	1	1	0	2
SOAT	1	0	1	2
ARL Positiva	1	0	0	1
ARL Sura	0	1	0	1

Se puede observar que el mayor número de quejas, reclamos, y peticiones pertenecen a la población de la EPS Salud Total con un **52.44%** (43).

5. SUGERENCIAS

Para el cuarto trimestre del 2021 no se presentaron sugerencias dentro de los servicios ofertando en la institución

6. FELICITACIONES

Para el Cuarto Trimestre del 2021 se presentaron un total de 3 felicitaciones que corresponden al **3.53%** de las manifestaciones, por medio de las cuales se destaca la labor de los colaboradores y los servicios prestados, lo cual contribuye al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.

El reconocimiento de los usuarios se hace extensivo a los colaboradores, en el marco del programa de humanización, buscando resaltar al cliente interno y promoviendo así, la excelente atención a los usuarios de la clínica.

La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual donde se puede observar que en el mes de Diciembre se presentaron 2 felicitaciones correspondientes al 67%, para el mes de Noviembre se presentó 1 felicitación correspondiente al 33% y finalizando con 0 felicitaciones para el mes de Octubre.



7. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A LAS MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS

La clínica buscando brindar la mejor opción de solución y respuesta, de acuerdo a la **circular 008 de 2018**, establece los siguientes tiempos de respuesta:

- **PQR con Riesgo de Vida: inmediato cumplimiento.** Situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas
- El acceso, la gestión del riesgo en salud, y la inadecuada prestación del servicio de salud que afecte la oportunidad, continuidad o integralidad Oportunidad de respuesta efectiva **5 días**
- Consultas de especialista e Imagenología, para mayores de **62 años** deben ser asignados dentro de las **48 horas** siguientes a su solicitud
- Solicitudes de información y que no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud

Sede principal: Calle 45 N°49-02 | Sede Bello: Cra 48 N° 47-16 | Conmutador: 322 22 11 | Fax: 377 35 32

www.clinicantioquia.com.co

- Peticiones generales: **15 días**
- Solicitudes de información: **10 días**
- Copias: **dentro de los 3 días**. Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente inmediatos.

La oportunidad de la respuesta en el cuarto trimestre la los usuarios se presenta en el siguiente cuadro:

OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
7.45	8.43	7.77

8. ASOCIACIÓN DE USUARIOS –CLÍNICA ANTIOQUIA

En este Cuarto Trimestre del 2021 se continuó con la convocatoria a participar en Asociación de Usuarios a través de la invitación presencial, cartelera de la asociación ubicada en atención al usuario y carteleras informativas de la clínica.

A la convocatoria no se presentó ningún usuario; se abre convocatoria para el año 2022

¡Participa de la Asociación de Usuarios!

Construyamos juntos procesos de mejoramiento de la calidad de nuestros servicios, a través de la Asociación de Usuarios.

Acompáñanos en nuestro primer encuentro:

2:00 p.m.
29 de marzo de 2022
Oficina de Atención al Usuario, Sede Bello.



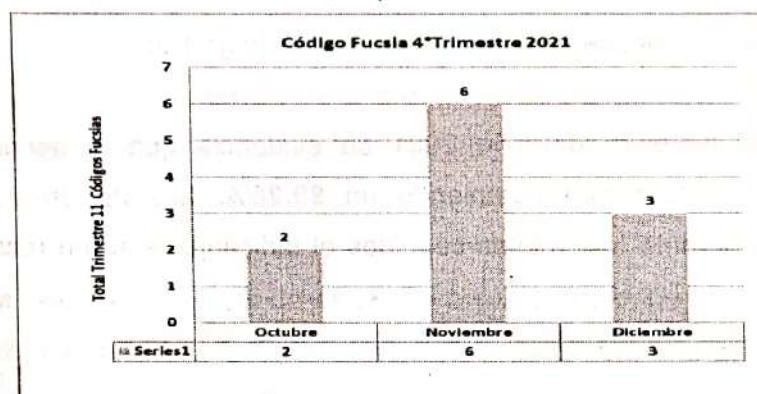
9. COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

Se continua con la realización mensual del comité de ética, donde se hace seguimiento y gestión a las manifestaciones de los usuarios, la satisfacción y el cumplimiento de la

política de humanización, se muestra a los líderes de cada servicio los indicadores y definen planes de acción dirigidas al mejoramiento de los servicios.

10. CÓDIGO FUCSIA

En el cuarto trimestre del año 2021, se registraron un total de 11 códigos fucsias dentro de la institución, de los cuales el **55%** está representado el mes de noviembre, el **27%** representa el mes de diciembre y por último el mes de octubre con un **18%**; vale resaltar que cada uno, se le realizó su respectiva intervención con las entidades pertinentes al suceso.



11. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

En los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre del 2021, fueron realizadas las encuestas de satisfacción en cada uno de los servicios de la Clínica, para este cuarto trimestre se continua con la estructura de la encuesta, donde además de dar respuesta a la pregunta de la norma: **¿cómo califica su experiencia global respecto a los servicios que ha recibido a través de la clínica?** se abordan distintos aspectos como: características de la clínica, instalaciones, humanización, médicos, enfermeras, admisiones y servicio, lo que influye en el resultado final.

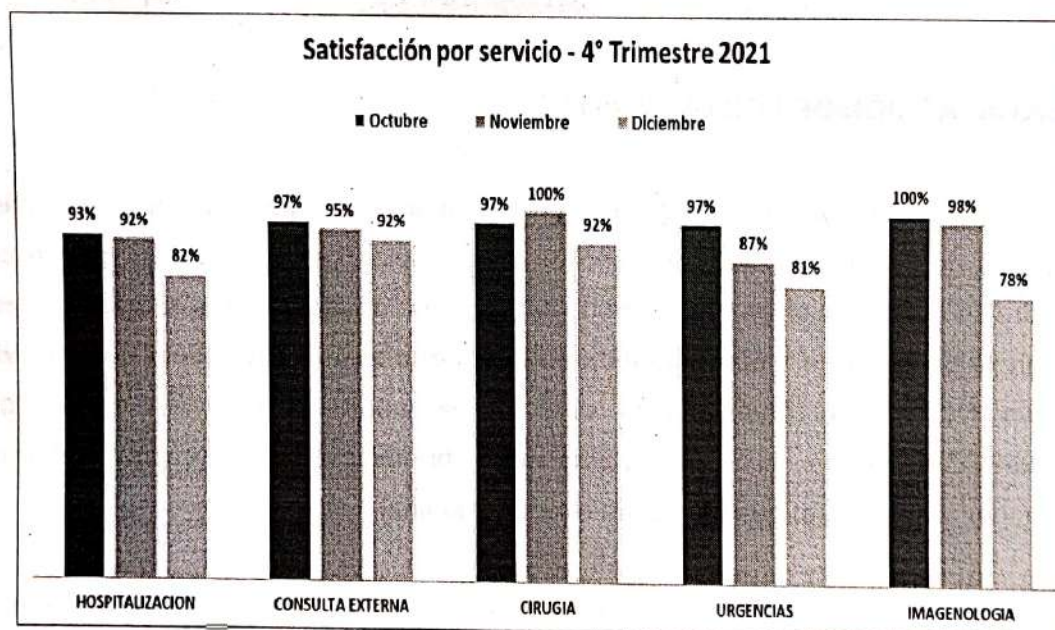
Los resultados de las encuestas fueron presentados a los coordinadores de áreas para realizar seguimiento y planes de acción en los ítems con menor calificación.

En el cuarto trimestre de 2021 se realizaron en total de **229** encuestas, las cuales arrojaron un resultado de satisfacción promedio para el trimestre del **95.5%**.

MES	Usuarios Encuestados	Porcentaje de Satisfacción
Octubre	79	98,7%
Noviembre	81	93,8%
Diciembre	69	93,9%

La satisfacción por servicio, se encuentra en el siguiente gráfico:

Durante el cuarto trimestre del año 2021 se evidencia que el servicio con mayor satisfacción es Hospitalización obteniendo un **99.26%**. Las acciones de mejora se gestionan cuando durante tres meses seguidos el indicador tiene un resultado menor o igual al **95%**.



12. POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Sede principal: Calle 45 N°49-02 | Sede Bello: Cra 48 N° 47-16 | Conmutador: 322 22 11 | Fax: 377 35 32

www.clinicantioquia.com.co

Se ingresó al portal del Ministerio el plan de participación social en salud del año 2021 y se envió copia a la secretaria de salud; el plan de acción se encuentra en este momento en ejecución.

Las actividades que se ejecutaron durante el año 2021, ya se encuentran cerradas.

- ❖ **Se ingresó el plan de acción del PPSS 2021:** como se informó anteriormente el PPSS fue cargado en el portal de ministerio, adicional en el módulo de calidad Almera, donde se realiza seguimiento a todas las actividades.
- ❖ **Análisis del proceso de gestión de la satisfacción del usuario:** Se adjuntaron los informes del mes de Gestión basados en las actas del comité de Ética, las actas se realizan mes vencido.
- ❖ **Cronograma anual del comité de ética:** Se adjunta el cronograma del año 2021 del comité de ética y adicional las evidencias de la programación de las reuniones de cada mes.
- ❖ **Convocatoria para la conformación de la asociación de usuarios:** Se realizó nueva convocatoria para el año 2022.
- ❖ **Espacios Informativos y medios de comunicación en la clínica para la asociación de usuarios:** Divulgar en la página web institucional y en la cartelera de la asociación de usuarios los mecanismos de participación social e información relevante de la asociación de usuarios.
- ❖ **Plan de capacitación de Clínica Antioquia contigo para el año 2021, Formación en Decreto 780/ 2016 y resolución 2063 de 2017:** Capacitar en el decreto 780 y resolución 2063 a la asociación de usuarios, e incluir en el cronograma de Clínica Antioquia Contigo
- ❖ **Proceso de gestión de PQRSF implementado con base en la circular 008 de 2018 de la supersalud:** Informar a los usuarios a través de los diferentes medios de



comunicación de la clínica: carteleras, buzones, pagina web, el proceso para radicar y consultar las PQRSF

Sede principal: Calle 45 N°49-02 | Sede Bello: Cra 48 N° 47-16 | Conmutador: 322 22 11 | Fax: 377 35 32

www.clinicantioquia.com.co