

# CONFA SALUD

Síguenos:      | [confa.co](https://confa.co)

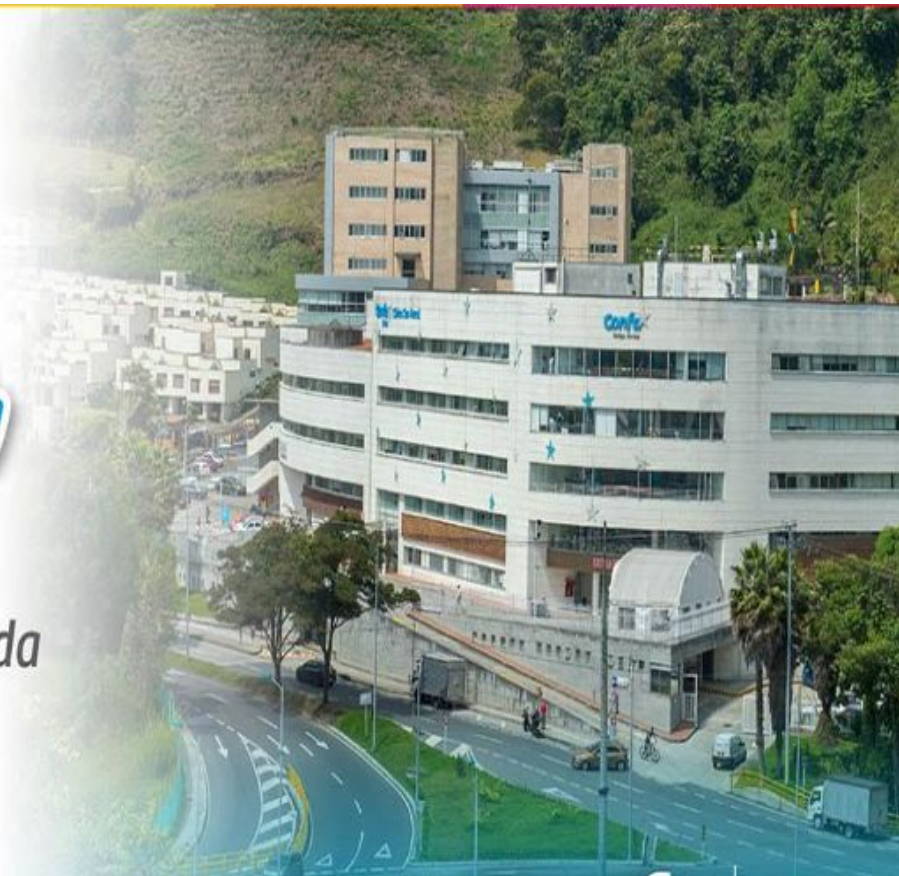
VIGILADO Supersalud   
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910363

**Confa**  
Salud

*Contigo,  
con todo*

# Tú, nuestro compromiso de Corazón

Queremos **facilitarte la vida**  
cuando más lo necesitas.



Síguenos:      | [confa.co](http://confa.co)

VIGILADO Supersalud   
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910363

**Confa**  
Salud

Contigo,  
con todo

## Meta de la Línea de acción:

Promover la participación activa de los representantes de los usuarios en el Comité de ética hospitalaria

## Ejecución:

Brindar un espacio para que los representantes de los usuarios presenten un tema de interés ante el Comité de ética hospitalaria

## BIENVENIDOS AL COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA CONFA-SALUD. SEPTIEMBRE/2024

### Orden del día

- Verificación y bienvenida a los asistentes al comité
- Informe PQRSF mes de agosto 2024
- Informe y presentación de recomendaciones de casos éticos encontrados en análisis aleatorio PQRS, a cargo de equipo representantes de usuarios.
- Conclusiones y recomendaciones



### Informe análisis aleatorio de temas éticos PQRS, auditado por equipo de representantes de usuarios.

Insatisfacciones salud- Agosto 2024

Metodología para la selección de quejas: Se suman los dos canales con el mayor número de quejas y se saca como muestra el 5% de estas.

Canales:

- Correo electrónico: 42 quejas
- Plataforma Sura: 36 quejas
- TOTAL: 78 QUEJAS

5%: 4 quejas

De cada canal se tomaron la primera y última queja para el análisis respectivo.



### Informe análisis aleatorio de temas éticos PQRS, auditado por equipo de representantes de usuarios.

Quejas correo electrónico:

- 1) N°. 3486  
Fuente: Supersalud  
Texto: solicitud cita de ortopedia  
Solución asignación de cita
- 2) N°. 3475  
Fuente: Supersalud  
Texto: Solicitud cita de ortopedia  
Solución: asignación de cita



Quejas Plataforma SURA:

- 1) N°. 3509  
Texto: Tengo póliga o plan complementario full y estoy en tratamiento con el Bionérgico y el tratamiento requiere cita cada 25 días o un mes y nunca hay agenda para la fecha que se necesita, necesito solución a este problema. Necesito una cita lo antes posible porque debía tener mi control el 25 de agosto y ya estamos a 29 y no hay agenda".  
Solución asignación de cita.

Informe análisis aleatorio de temas éticos PQRS,  
auditado por equipo de representantes de usuarios.

2) N°. 3043

Texto: Solicitud colaboración en la gestión para asignación de cita de control con otorrino Dr. Luis Camilo Gómez Arango de Confa, ya que hace tres meses estoy llamando a solicitar pero dicen que no hay agenda disponible y requiero la asignación para continuar con mi tratamiento, he estado asumiendo el costo de la medicina.

Solución: asignación de cita

**Inquietudes generales**

- 1) Trazabilidad del esfuerzo que realiza el paciente para la consecución de la cita.
  - Número de veces solicitada de acuerdo al documento de identidad (huella en el sistema)
  - Citas contenidas en la agenda para dar solución a quejas Vrs posibilidad de liberarlas
  - Posibilidad de asignación de citas de control por parte del especialista al momento de terminarse la consulta.
  - Posibilidad de contar con más especialistas de acuerdo a la criticidad de las solicitudes y/o remisiones en espera.

Vigilado Supersubsidio

Confa					LISTADO DE ASISTENCIA		Código de barras	
Contra con todo								
TEM: 21/09/2019					USUARIO: Salto segundo piso - Clínica San Mateo			
Fecha de Emisión: 21/09/2019								
Hora: 10:00 AM								
Paciente:								
No.	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	NUMERO DE CÉDULA	AREA	FECHA				
1	Clara M. GARCIA	30324833	Salud	21/09/2019				
2	Georgette M. GARCIA	30283502	Salud	21/09/2019				
3	Georgette M. GARCIA	30283502	Salud	21/09/2019				
4	Georgette M. GARCIA	30283502	Salud	21/09/2019				
5	Georgette M. GARCIA	30283502	Salud	21/09/2019				
6	Georgette M. GARCIA	30283502	Salud	21/09/2019				
7	Georgette M. GARCIA	30283502	Salud	21/09/2019				
8	Georgette M. GARCIA	30283502	Salud	21/09/2019				
9	Georgette M. GARCIA	30283502	Salud	21/09/2019				
10	Georgette M. GARCIA	30283502	Salud	21/09/2019				
11	Georgette M. GARCIA	30283502	Salud	21/09/2019				
12	Georgette M. GARCIA	30283502	Salud	21/09/2019				
13	Georgette M. GARCIA	30283502	Salud	21/09/2019				
14	Georgette M. GARCIA	30283502	Salud	21/09/2019				
15	Georgette M. GARCIA	30283502	Salud	21/09/2019				
16	Georgette M. GARCIA	30283502	Salud	21/09/2019				
17	Georgette M. GARCIA	30283502	Salud	21/09/2019				
18	Georgette M. GARCIA	30283502	Salud	21/09/2019				
19	Georgette M. GARCIA	30283502	Salud	21/09/2019				
20	Georgette M. GARCIA	30283502	Salud	21/09/2019				





Confía  
Comité de Ética Hospitalaria  
Acta / 2024-073

## Planeación

### Fecha

Junies, 26 de Septiembre de 2024 / 10:00 AM - 11:00 AM

### Lugar

Sala de reuniones, piso 2, IPS BÁSCA, San Marcos

### Asistentes

Nombre	Rol	Cargo	Área/Empresa
Alba Lucía Badilla Angel		Coordinador Médico Hospitalario	Servicios Hospitalarios
Bautista Eugenia González Morales		Trabajador Social	Comercial Salud
Claudia Patricia González Aguilera		Coordinador Atención Al Usuario	Comercial Salud
Lina Clemencia Mejía Castaño (Ausente)		Jefe Comercial Y Contratación Salud	Comercial Salud
Manuel Julián Quintero Priila (Ausente)		Gerente Proyecto(S)	Gerencia Salud
Olaya Milena Ramírez Razo		Profesional Experiencia De Servicio	Relaciones Corporativas
Santiago Alberto Jerez Berroa (Ausente)		Médico Especialista	Urgencias
Yudy Liliana García Barreto		Coordinador Calidad Salud	Gestión Clínica
Natalia Ochoa Hernández		Coordinador Enfermería Hosp Y Urgencias	Servicios Hospitalarios
Trautman Dora Villegas		Coordinador Médico Ambulatorio	Atención Primaria Salud
Maria Victoria Leon Gonzalez		Médico Consulta Externa	Consulta Externa
Clarita Isabel Dario		Representante usuarios	
Clara Iris Pelaez		Representante usuarios	
Gabriela Márquez		Representante usuarios	

### Orden del día

Verificación y bienvenida a los asistentes al comité  
Informe PQRSF mes de agosto 2024  
Informe y presentación de recomendaciones de casos éticos encontrados en análisis aleatorio PQRS, a cargo de equipo representantes de usuarios.  
Conclusiones y recomendaciones

### Tema

Análisis aleatorio PQRS, a cargo de equipo representantes de usuarios.

## Desarrollo

### Archivos

Comité de Ética Septiembre: 2024-epa.pdf

Informe QRSF Salud Septiembre 2024 Comité Ética Hospitalaria.pdf

Generado por: Bautista Eugenia González Morales - 2022-03-20 09:53 AM

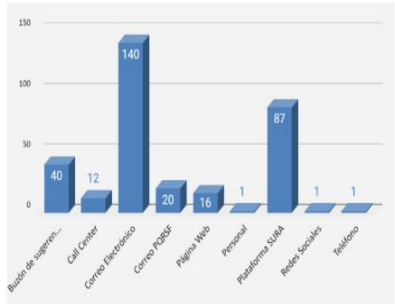
Página 1/4

### Contenido

Siendo las 10:00am se da inicio a la sesión del comité de ética correspondiente al mes de septiembre, se da apertura a este espacio con la verificación de los asistentes al comité, para después continuar con la presentación del informe PQRS del mes de Septiembre a cargo de la profesional de experiencia del servicio Olaya Milena Ramirez; para este mes se presentaron 318 PQRS, con respecto al mes de agosto hay un leve descenso, sin embargo se evidencian un número importante de peticiones y quejas, susceptibles de ser analizadas.

CLASE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
Consulta PQRS	1	1	0	0	1	0	0	0		3	0%
Peticion Salud	153	133	59	71	72	67	123	167	155	930	50%
Quejas	24	138	82	82	82	75	150	145	145	749	38%
Reclamado	54	29	22	59	62	39	52	60	67	440	19%
Felicidades	10	4	3	4	5	6	4	11	8	55	2%
Supervenciones	2	1	0	1	0	7	0	4	4	19	0%
TOTAL	296	304	175	229	233	186	302	348	310	2391	100%

Los medios de recepción y contacto más usados por los usuarios y pacientes son el correo electrónico y la plataforma SUSA, seguido con una diferencia muy alta de los buzones de supervenciones, que anteriormente era el medio más usado.



Revisando en detalle desde los atributos de calidad los que más impactan en las quejas y solicitudes de pacientes y usuarios encontramos que la oportunidad y accesibilidad continúan siendo los atributos más impactados; y por categoría en peticiones, quejas y reclamos se impacta la capacidad de respuesta.

Generado por: Bautista Eugenia González Morales - 2022-03-20 09:53 AM

Página 2/4

Dimensión de calidad	Cantidad
Fácil Acceso	149
Capacidad de respuesta	Integralidad 4 Oportunidad 117 Resolución 4
Confiable	Credibilidad 7 Amable 7 Cercano 5
Empatía	Información clara y oportuna 4 Respetuoso 2
Seguridad	Excelencia y seguridad en la práctica clínica 2 Experiencia y competencia 6
Tangibilidad	Tecnología de punta 1 Ambientes cómodos y modernos 2 Reduce esfuerzos 4 Simplificación de trámites 4
TOTAL	318

Clase de solicitud	Dimensión de calidad	Cantidad	Total	%
Peticion Salud	Empatía	8	136	43%
	Capacidad de respuesta	131		
	Confiable	1		
	Empatía	1		
Queja Salud	Tangibilidad	3	103	32%
	Capacidad de respuesta	84		
	Confiable	2		
	Empatía	9		
Reclamo Salud	Seguridad	5	67	21%
	Tangibilidad	3		
	Capacidad de respuesta	59		
	Confiable	4		
Supervencia	Seguridad	2	4	1%
	Tangibilidad	2		
	Seguridad	2		
	Tangibilidad	2		
Suma total		318	318	100%

Es al cuanto revisamos en detalle los motivos de quejas, reclamos y peticiones encontramos que la tendencia continua siendo la asignación de consultas especializadas principalmente oncología, dermatología, y con un amplio abanico de otras áreas médicas. Mientras estas especialidades presentan insatisfacción dada la amplia demanda de usuarios para atendida por cirujanos pendientes que los pacientes buscan gestionar con premura antes de cumplir el año, y afirmar porque se presenta la renuncia de uno de los especialistas que cubre un número de horas de atención alta, entonces se genera una dificultad para atender a los pacientes, porque la capacidad de respuesta se ve impactada mientras se gestiona nueva contratación. Como plan de mejora se vienen gestionando nuevos convenios con las especialidades de mayor demanda, y se pretende resolver la asignación de citas de los pacientes que tienen renuncia sus controles o aquellos que requieren valoración inicial.

Después del análisis del Informe se continua con la intervención de los usuarios representantes que hacen parte del comité de ética, quienes realizaron juiciosamente un análisis aleatorio de los turnos éticos, de calidad, y servicio con mayores requerimientos por parte de los usuarios por: Bautista Eugenia González Morales - 2022-03-20 09:53 AM

Página 3/4

usuarios y pacientes, así:

### Insatisfacciones salud: Agosto 2024

Metodología para la selección de quejas: Se suman los dos canales con el mayor número de quejas y se saca como muestra el 5% de estas.

### Canales:

• Correo electrónico: 42 quejas

• Plataforma Sura: 16 quejas

TOTAL: 78 QUEJAS

5%: 4 quejas

De cada canal se tomaron la primera y última queja para el análisis respectivo.

Después del análisis respectivo, se plantan aspectos concluyentes y recomendaciones para incorporarse al plan de mejora por parte del área de experiencia del servicio.

### Insatisfacciones generales

1. Tangibilidad del esfuerzo que realiza el paciente para la consecución de la cita.

• Número de veces solicitada de acuerdo al documento de identidad (huella en el sistema)

• Citas contenidas en la agenda para dar solución a quejas Vro posibilidad de liberarlas

• Posibilidad de asignación de citas de control por parte del especialista al momento de terminarse la consulta.

• Posibilidad de contar con más especialistas de acuerdo a la criticidad de las solicitudes y/o remisiones en espera

El día lunes en este ejercicio se realizó con los representantes de los usuarios por una periodicidad trimestral con el fin que se generen propuestas y acciones en áreas de continuar mejorando los aspectos que más son susceptibles de quejas, peticiones y reclamos por parte de los pacientes/usuarios.

Con esta intervención se da por terminada la sesión del comité de ética siendo las 11:00am, se socializa la próxima fecha de reunión.

Generado por: Bautista Eugenia González Morales - 2022-03-20 09:53 AM

Página 4/4

**Confía**  
Contigo, con todo



Vigilado Supersubsidio

# Tú, nuestro compromiso de Corazón



**Confa**  
Contigo, con todo