

CONFA SALUD

Síguenos:      | confa.co

VIGILADO Supersalud 
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional 018000910383

Confa
Salud

*Contigo,
con todo*



Vigilado Supersubsidio

Tú, nuestro compromiso de Corazón

Queremos *facilitarte la vida*
cuando más lo necesitas.



VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional 018000910383

Confa
Salud

*Contigo,
con todo*

Síguenos: | confa.co



Vigilado Supersalud

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



Vigilado Supersubsidio

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.

Vigilado Supersubsidio

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



Vigilado Supersubsidio

Quejas Plataforma SURA:

- 1) N°. 3509
Texto: Tengo póliza o plan complementario full y estoy en tratamiento con el Bionergético 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.

| Nº NOMBRE DEL PARTICIPANTE | NÚMERO DE DOCUMENTO | FECHA Y HORA DE CONSULTA | PACIENTE | LISTADO DE ASISTENCIA | |
|-------------------------------|---------------------|--------------------------|----------------|-----------------------|-------------|
| | | | | DETALLE | FIRMA |
| 1. Claudio H. Gómez | 30285523 | 2023-07-10 10:00:00 | Salud | Asistencia virtual | Gloria Díaz |
| 2. Gómez H. Díaz | 30285502 | 2023-07-10 10:00:00 | Reyes, Vivian | Asistencia virtual | Gloria Díaz |
| 3. Juan Carlos | 30285537 | 2023-07-10 10:00:00 | Salud | Asistencia virtual | Gloria Díaz |
| 4. Esteban E. Gómez | 30285513 | 2023-07-10 10:00:00 | Carolina Arias | Asistencia virtual | Gloria Díaz |
| 5. Luis Fernando | 30285526 | 2023-07-10 10:00:00 | Luis Fernando | Asistencia virtual | Gloria Díaz |
| 6. Luis Fernando | 30285523 | 2023-07-10 10:00:00 | Reyes, Vivian | Asistencia virtual | Gloria Díaz |
| 7. Luis Fernando | 30285523 | 2023-07-10 10:00:00 | Reyes, Vivian | Asistencia virtual | Gloria Díaz |
| 8. Luis Fernando | 30285523 | 2023-07-10 10:00:00 | Reyes, Vivian | Asistencia virtual | Gloria Díaz |
| 9. Luis Fernando | 30285523 | 2023-07-10 10:00:00 | Reyes, Vivian | Asistencia virtual | Gloria Díaz |
| 10. Luis Fernando | 30285523 | 2023-07-10 10:00:00 | Reyes, Vivian | Asistencia virtual | Gloria Díaz |
| 11. Esteban Gómez | 30285513 | 2023-07-10 10:00:00 | Carolina Arias | Asistencia virtual | Gloria Díaz |
| 12. | | | | | |
| 13. | | | | | |
| 14. | | | | | |
| 15. | | | | | |
| 16. | | | | | |
| 17. | | | | | |
| 18. | | | | | |
| 19. | | | | | |
| 20. | | | | | |
| 21. | | | | | |
| 22. | | | | | |
| 23. | | | | | |
| 24. | | | | | |
| 25. | | | | | |
| 26. | | | | | |
| 27. | | | | | |
| 28. | | | | | |
| 29. | | | | | |
| 30. | | | | | |
| 31. | | | | | |
| 32. | | | | | |
| 33. | | | | | |
| 34. | | | | | |
| 35. | | | | | |
| 36. | | | | | |
| 37. | | | | | |
| 38. | | | | | |
| 39. | | | | | |
| 40. | | | | | |
| 41. | | | | | |
| 42. | | | | | |
| 43. | | | | | |
| 44. | | | | | |
| 45. | | | | | |
| 46. | | | | | |
| 47. | | | | | |
| 48. | | | | | |
| 49. | | | | | |
| 50. | | | | | |
| 51. | | | | | |
| 52. | | | | | |
| 53. | | | | | |
| 54. | | | | | |
| 55. | | | | | |
| 56. | | | | | |
| 57. | | | | | |
| 58. | | | | | |
| 59. | | | | | |
| 60. | | | | | |
| 61. | | | | | |
| 62. | | | | | |
| 63. | | | | | |
| 64. | | | | | |
| 65. | | | | | |
| 66. | | | | | |
| 67. | | | | | |
| 68. | | | | | |
| 69. | | | | | |
| 70. | | | | | |
| 71. | | | | | |
| 72. | | | | | |
| 73. | | | | | |
| 74. | | | | | |
| 75. | | | | | |
| 76. | | | | | |
| 77. | | | | | |
| 78. | | | | | |
| 79. | | | | | |
| 80. | | | | | |
| 81. | | | | | |
| 82. | | | | | |
| 83. | | | | | |
| 84. | | | | | |
| 85. | | | | | |
| 86. | | | | | |
| 87. | | | | | |
| 88. | | | | | |
| 89. | | | | | |
| 90. | | | | | |
| 91. | | | | | |
| 92. | | | | | |
| 93. | | | | | |
| 94. | | | | | |
| 95. | | | | | |
| 96. | | | | | |
| 97. | | | | | |
| 98. | | | | | |
| 99. | | | | | |
| 100. | | | | | |



Planeación

Fecha

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

Lugar

Sala de reuniones, piso 2, IPS BÁSICA, San Marcel.

Asistentes

| Nombre | Rol | Cargo | Área/Empresa |
|-----------------------------------|---|-------------------------|--------------|
| Alba Lucia Bautista Angel | Coordinador Medico Hospitalario | Services Hospitalarios | |
| Bethania Eugenia Gonzalez Morales | Trabajador Social | Comercial Salud | |
| Claudia Marquez Gonzalez | Coordinador Atencion Al Usuario | Comercial Salud | |
| Aquiles | | | |
| Lina Clemencia Mejia Castaño | Jefe Comercial Y Contratacion | Comercial Salud | |
| Julian | | | |
| Manuel Julian Quintero Penilla | Gerente Proyectos(SI) | Gerencia Salud | |
| Olga Milena Ramírez Roza | Profesional Experiencia De Servicio | Relaciones Corporativas | |
| Santiago Alberto Jerez | Medico Especialista | Urgencias | |
| Berardo | | | |
| Yady Lilián García Barreiro | Coordinador Calidad Salud | Gestión Clínica | |
| Natalia Octavia Hernandez | Coordinador Enfermeria Hesp Y Urgencias | Services Hospitalarios | |
| Eduardo Gratal Villegas | Coordinador Medico Articulario | Atención Primaria Salud | |
| Maria Victoria Leon Gonzalez | Medico Consulta Externa | Consulta Externa | |
| Gloria Isabel Osorio | Representante usuarios | | |
| Clara Inés Peleez | Representante usuarios | | |
| Catalina Márquez | Representante usuarios | | |

Orden del día

Verificación y entrega a los asistentes al comité
informe de análisis de agosto 2024
informe y presentación de recomendaciones de casos épicos 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

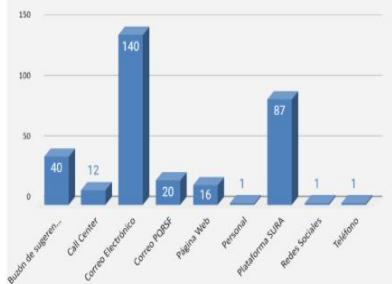
| |
|--|
| Comité de Ética Septiembre, 2024.pdf |
| Informe QRSF Salud Septiembre 2024 Comité Ética Hospitalaria.pdf |

Contenido

Somos el Comité de Ética y la función del comité de ética es garantizar, de acuerdo a este espacio, que las acciones de la institución se cumplan con la protección del interés PORS de los usuarios. A cargo de la preferencia de experiencia del servicio. Oiga Niura Ramirez, para este mes se presentaron 318 PQRS, con respecto al mes de agosto hay un leve descenso, sin embargo se evidencia un número importante de peticiones y quejas, susceptibles de ser analizadas.

| CLASE | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | TOTAL | % |
|-----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|
| Consulta | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0% |
| Petición | | | | | | | | | | | |
| Salud | 153 | 101 | 59 | 71 | 67 | 67 | 173 | 147 | 156 | 939 | 33% |
| Plataforma SURA | 10 | 10 | 27 | 59 | 62 | 19 | 52 | 60 | 57 | 449 | 17% |
| Reclamo | 54 | 29 | 3 | 27 | 59 | 62 | 19 | 52 | 60 | 449 | 17% |
| Felicitación | 10 | 4 | 3 | 4 | 5 | 6 | 4 | 11 | 8 | 55 | 2% |
| Sugerencia | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 4 | 10 | 0% |
| TOTAL | 296 | 304 | 175 | 229 | 233 | 186 | 302 | 348 | 318 | 2391 | 100% |

Los medios de recepción y contacto más usados por los usuarios y pacientes son el correo electrónico y la plataforma SURA, seguido con una diferencia muy alta de los buzones de sugerencias, 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 implica la capacidad de respuesta.

Contenido

Somos el Comité de Ética y la función del comité de ética es garantizar, de acuerdo a este espacio, que las acciones de la institución se cumplan con la protección del interés PORS de los usuarios. A cargo de la preferencia de experiencia del servicio. Oiga Niura Ramirez, para este mes se presentaron 318 PQRS, con respecto al mes de agosto hay un leve descenso, sin embargo se evidencia un número importante de peticiones y quejas, susceptibles de ser analizadas.

| Dimensión de calidad | Cantidad |
|---|------------|
| Fácil Acceso | 149 |
| Integrallidad | 4 |
| Oportunidad | 117 |
| Resolubilidad | 4 |
| Confidencialidad | 7 |
| Amable | 7 |
| Centrano | 5 |
| Empatía | 4 |
| Información clara y oportuna | 2 |
| Respetuoso | 2 |
| Excelencia y seguridad en la práctica clínica | 2 |
| Seguridad | 6 |
| Experiencia y competencia | 1 |
| Tecnología de punta | 1 |
| Tangibilidad | 2 |
| Ambientes cómodos y modernos | 2 |
| Reduce esfuerzos | 4 |
| Simplificación de trámites | 4 |
| TOTAL | 318 |

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

Es así cuando revisamos en detalle los motivos de quejas, reclamos y peticiones encontramos que la tendencia continua siendo la asignación de consultas especializadas principalmente oftalmología, ortopedia, y con una amplia diferencia se ubica medicina interna; estas especialidades presentan insatisfacción dada la amplia demanda de usuarios para atenderlos por creciente pendiente que los pacientes buscan atención médica en estos servicios. La demanda de servicios de enfermería y nutrición es menor. Los servicios de enfermería tienen una demanda constante de atención, esto 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 los especialistas de mayor demanda, y se procede a revisar la asignación de las fechas que tienen vencidos sus contratos o aquellos que requieren renovación.

Después del análisis del informe se continua con la intervención de los usuarios representantes que hacen parte del comité de ética, quienes realizaron juntos un análisis sectorial de los temas éticos, de calidad, y servicio con mayores requerimientos por parte de los usuarios.

usuarios y pacientes; así:

Instituciones 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 toman la primera y última queja para el análisis respectivo.

Depois do análisis respetivo, se planeiam aspectos concretos e recomendações para incorporar no plano de melhoria por parte da área de experiência do serviço.

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 (nro en el sistema)

- Citas contenidas en la agenda para dar solución a quejas y/o 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 objetivo en que este ejercicio se ha realizado con los representantes de los usuarios por una periodidad trimestral con el fin que se generen propuestas y se realice en esa etapa de continuar mejorando los aspectos que no son susceptibles de quejas, personas y redondez 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.

Tú, nuestro
compromiso
de
Corazón



Confa
Contigo, con todo