

Eje4 - A03

| | | | |
|---|-------------------------------------|---------------------------|--------------|
|  | Formato de Acta de Reunión | | |
| | Manual de Gestión Documental | | |
| | Código: CA-FR-01 | Vigente desde: 2021-05-27 | Versión: 004 |

| | | |
|------------------|--------------------------|-----------------------|
| ACTA Nro. | FECHA: 26/01/2023 | LUGAR: Virtual |
|------------------|--------------------------|-----------------------|

1. OBJETIVOS DE LA REUNIÓN

Socializar resultados de satisfacción y PQRS a cierre del 2022

Generar propuestas respecto a participación de la Presidenta de la Asociación en "la reunión de consenso Guía de práctica clínica para la prevención de la infección del sitio operatorio"

2. ORDEN DEL DÍA

1. Resultados de satisfacción
2. Resultados de PQRS
3. Propuesta desde la Asociación para la prevención de la infección del sitio operatorio

3. DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Satisfacción.

La meta establecida para los procesos es del 95%.

La satisfacción del HUN del mes de diciembre fue de 95,4% un 1,2% más en comparación del mes anterior, realizando un total de 607 encuestas a pacientes y familiares.

Esto quiere decir que diciembre fue el mes con mejor satisfacción del 2022. El 2022 cierra con un consolidado en la satisfacción de 93,6%

| Satisfacción por proceso | META | JUN % | JUL% | AGO% | SEP% | OCT% | NOV% | DIC% | CONSOLIDADO |
|--------------------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Esclerosis Múltiple | 95% | NA | 96,6% | 97,0% | 100% | 99,1% | 96,2% | 95,8% | 97,4% |
| Rehabilitación | 95% | 91,2% | 93,4% | 94,5% | 94,5% | 93,7% | 92,4% | 96,2% | 93,7% |
| Cirugía | 95% | 91,5% | 92,4% | 93,7% | 92,0% | 95,3% | 92,8% | 92,4% | 92,8% |
| Hospitalización | 95% | 88,7% | 95,0% | 90,3% | 94,5% | 91,3% | 93,5% | 96,7% | 92,8% |
| Consulta externa | 95% | 91,5% | 91,4% | 92,9% | 91,9% | 94,7% | 92,5% | 92,8% | 92,5% |
| Radiología | 95% | 92,8% | 90,4% | 90,1% | 93,2% | 94,8% | 96,0% | 97,0% | 93,4% |
| UCI | 95% | 88,0% | 93,3% | 91,6% | 92,3% | 96,3% | 96,4% | 97,7% | 93,6% |
| TOTAL | 95% | 90,6% | 93,2% | 92,9% | 94,0% | 95,0% | 94,2% | 95,4% | 93,6% |

PQRSF

Felicitaciones: Pero para el 2023, el proceso de Experiencia del Usuario en conjunto con el Área de

comunicaciones y Talento Humano proyectara de manera mensual un reconocimiento interno al equipo de trabajo HUN que sea mencionado en las felicitaciones.

También se estará publicando en la Intranet los comentarios que nuestros usuarios realizan a los colaboradores.

Sumado a esto se realizará una actividad semestral a esos funcionarios que durante el semestre han sido sobresalientes por ser abanderados del trato humanizado en el HUN.

| FELICITACIONES POR PROCESO | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
|--|----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| ATENCION HOSPITALIZACION EN | 1 | 0 | 4 | 3 | 1 | 8 | 3 | 9 | 7 | 12 | 10 | 12 | 70 |
| GESTION ADMINISTRATIVA | 1 | 4 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 4 | 28 |
| ATENCION AMBULATORIA | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 4 | 0 | 8 | 0 | 9 |
| EXPERIENCIA DEL USUARIO | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 11 |
| GESTION COMERCIAL Y MERCADEO | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| ATENCION EN PROGRAMAS ESPECIALES | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 9 |
| ATENCION EN CUIDADO CRITICO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 1 |
| TODOS LOS PROCESOS | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| ATENCION EN CIRUGIA | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 | 3 | 7 |
| ATENCION EN RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS | | | | | | | | | | | 1 | 0 | 2 |
| TOTAL | 4 | 4 | 11 | 6 | 5 | 13 | 7 | 14 | 16 | 16 | 27 | 22 | 145 |

Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

| TIPO DE REQUERIMIENTO | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL | % |
|-----------------------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---------|
| PETICION | 1093 | 889 | 885 | 531 | 467 | 604 | 757 | 833 | 803 | 303 | 513 | 232 | 7910 | 81,56 % |
| RECLAMO | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 54 | 42 | 33 | 37 | 342 | 232 | 117 | 860 | 8,87 % |
| QUEJA | 62 | 70 | 58 | 68 | 85 | 10 | 14 | 22 | 35 | 44 | 33 | 34 | 535 | 5,52 % |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|--------|
| D. DE PETICION | 2 | 2 | 1 | 5 | 13 | 9 | 8 | 7 | 17 | 55 | 18 | 5 | 92 | 0,95 % |
| PQRS RIESGO VIDA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 22 | 7 | 21 | 2 | 17 | 41 | 26 | 186 | 1,92 % |
| TUTELA | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 14 | 4 | 16 | 7 | 13 | 25 | 7 | 90 | 0,93 % |
| SUGERENCIA | 2 | 4 | 4 | 2 | 0 | 0 | 1 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 25 | 0,26 % |
| TOTAL | 1159 | 967 | 948 | 606 | 570 | 713 | 833 | 936 | 903 | 778 | 863 | 422 | 9698 | 100% |

Peticiones: 232 (54,98%): 200 casos asociados a la solicitud de citas medicas principalmente con las especialidades de Endocrinología, Anestesiología, otorrinolaringología, hematología, Neurología , Cirugía de Cabeza y cuello, Cirugía Maxilofacial y Cirugía Vascular. Seguido de 22 casos solicitando Historia Clínica y 8 casos en donde la EPS solicita a nuestros especialistas revisar las formulas medicas ya que manifiestan que estos se encuentran desabastecidos en su red de farmacias. Finalizando con 2 casos en donde el usuario o EPS solicita información administrativa respecto a los tiempos de vigencia de las autorizaciones o pagos de cuotas moderadoras para procedimientos.

Reclamos: 117 (27,73%) : 86 Casos asociados a la inoportunidad de agenda en las especialidades de Endocrinología, Cirugía oral y Maxilofacial, Anestesiología, Cirugía de cabeza y cuello, Dermatología, Gastroenterología, Hematología, Cirugía vascular y angiología, Otorrinolaringología, Neurología y Geriatria, seguido de 8 casos en donde el reclamo se genera por la reprogramación de consultas en las especialidades de Otorrinolaringología, Cirugía de Cabeza y Cuello y Oftalmología y dentro de los reclamos se encuentran 8 casos ocasionados por la demora en la atención en procedimientos médicos (Secuestrectomia, Drenaje, Desbridamiento De Radio O Cubito//Ortopedia, Cateterismos, Valoración Hospitalaria Por Electrofisiología, Resonancias, Endoesofagogastroduodenoscopia, Colonoscopia y Endoscopia.)

Quejas: 34 (8,06%): De los 34 casos de inconformidad con la atención recibida por parte de los funcionarios del HUN, 17 corresponden al servicio de Atención Ambulatoria, por diferentes causas entres los que encontramos: Errores en formulas medicas, Actitud de Servicio por parte de especialistas, demoras en la atención a pacientes programados en agenda y reprogramaciones de agenda reiterativas por parte de un especialista. Continua el servicio de Hospitalización con 9 casos en donde la queja se ocasiona por actitud de servicio de los funcionarios del área, aplicación de medicamentos, baja supervisión de enfermería a los dispositivos de los pacientes y uso inadecuado de elementos de bioseguridad (tapabocas, guantes, baño y desinfección de manos, etc.)

PQRS Riesgo de vida: 26 (6,16%): 22 casos asociados a la inoportunidad de consultas medicas con las especialidades Hematología; Endocrinología; Anestesiología; Cirugía De Cabeza Y Cuello; Dermatología; Inconformidad con el concepto medico en hospitalización y demoras en la realización de cirugías.

TUTELAS: 7 casos que corresponden a los procesos de Agendamiento y Atención en cirugía, en ambos procesos la causa es inoportunidad en la agenda. El primer proceso es inoportuno en agendas de Oncología, Hematología y Cirugía Vascular y Angiología. Por su parte, Atención en cirugía relaciona

la inoportunidad de agenda en la programación de sus procedimientos quirúrgicos en las especialidades de Cirugía de Cabeza y Cuello y Ortopedia de Rodilla.

SUGERENCIA: 1 Caso anónimo en el cual sugiere mejorar el sistema de identificación de los usuarios que ingresan al HUN, ya que los stickers no están siendo bien utilizados por los usuarios y se observan pegados en el piso, paredes y puertas de la institución.

DERECHO DE PETICION: 5 casos que corresponden a los procesos de Agendamiento, Atención en Radiología e Imágenes Diagnosticas, por las siguientes causas Inoportunidad de agenda para coloproctología, procedimiento de dermatología y consulta por neurología y cita para resonancia magnética de base de cráneo o silla turca con contraste. Este último caso se ocasiono por la contingencia que genero el daño en el resonador, sin embargo, la paciente ya cuenta con asignación de cita.

Acciones de Mejora HUN 2022

Inoportunidad:

- Proyección de agendas
- Cambios contractuales a médicos (incremento de horas)
- Seguimiento a reprogramaciones.

El Dr. Morantes complementa las acciones de intervención relacionadas con la oportunidad de mejora, donde hace énfasis en la proyección de agendas a 3 meses y dialogo con médicos para incremento de tiempo de consulta.

Actitud de servicio:

- Cursos de humanización
- Retroalimentación de jefe inmediato
- Retroalimentación con TH

Se hace énfasis en no tomar a la ligera las quejas por actitud de servicio y darles la importancia que requieren, se solicitara acta de las retroalimentaciones realizadas (si no la adjuntan se devolverá la respuesta para su completitud), esto en pro del seguimiento con TH y experiencia del Usuario.

Seguimiento a líderes por medio de CA-FR-50

Propuesta desde la Asociación para la prevención de la infección del sitio operatorio

Se informa a los miembros de la Asociación la invitación realizada por la Asociación Colombiana de Infectología a Danna la presidenta de la Asociación, para que participe en el consenso Guía de práctica clínica para la prevención de la infección del sitio operatorio.

Para lo cual a partir de los conocimientos y experiencias de cada uno de los miembros de la asociación como pacientes y familiares se generan unas propuestas para poder incluir en la prevención de infecciones.

Generando las siguientes propuestas:

- Información específica del cuidado pos operatorio, por escrito, dando cuenta de cuidados en alimentación, aseo, entre otros que sean necesarios para el adecuado cuidado en casa
- Contemplar la red de apoyo del paciente para su cuidado e incluso el territorio donde va a estar

- Uso de un lenguaje claro para el paciente, sin tecnicismos y fácil de comprender, primando siempre un lenguaje humanizado.



ACTA Nro.

FECHA: 2023-01-26

LUGAR: Virtual

NOMBRE DE LA REUNIÓN: Asociación de Usuarios Diciembre

4. ASISTENTES A LA REUNIÓN

| NOMBRE | CÉDULA | CARGO | FIRMA |
|------------------------|--------|---|-------|
| Cecilia Rodríguez | | Miembro de la Asociación de usuarios | |
| Diana González | | Presidenta de la Asociación de usuarios | |
| Rubén Darío Espinoza | | Miembro de la Asociación de usuarios | |
| Felipe | | Miembro de la Asociación de usuarios | |
| Natalia Corredor Parra | | Jefe de Experiencia del Usuario | |
| Marta Ángela Tavera | | Miembro de la Asociación de usuarios | |



Formato Acta de Reunión

Manual de Gestión Documental

Código: CA-FR-01

Vigente desde: 2021-05-27

Versión: 004

5. COMPROMISOS

| TAREA | RESPONSABLE | FECHA: aaaa-mm-dd | REALIZADO | | SEGUIMIENTO |
|------------|-------------|----------------------|-----------|----|-------------|
| | | | SI | NO | |
| 1. Ninguna | | | | | |