

 CLÍNICA MEDICO QUIRURGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	1 DE 12
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA

CIUDAD	LUGAR	FECHA REUNIÓN
San José de Cúcuta	Reunión virtual	18/02/2025
NOMBRE DE LA REUNIÓN	No. ACTA	
		02

OBJETIVOS DE LA REUNIÓN		TEMAS DE LA REUNIÓN
1	Promover la colaboración y el intercambio de conocimientos entre los miembros de la alianza. Esto puede incluir compartir experiencias, mejores prácticas, soluciones a problemas comunes y optimización de recursos.	1. Comportamiento de PQR enero 2025 2. Indicadores mes enero 2025 3. Educación del Dengue

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Jorge Leonardo Fuentes	Usuario EPS Sanitas	Reunión Virtual
Luis Fernando Calderón Rugeles	Usuario EPS Sanitas	Reunión Virtual
Ana Zoraida Angarita Quintero	Usuario EPS Sanitas	Reunión Virtual
Deisy Geraldyne Rincón Beltrán	Usuario EPS Sanitas	Reunión Virtual
José Luis Ortiz	Usuario EPS Sanitas	Reunión Virtual
Nicolle Vanessa Santander Espitia	Usuario EPS Sanitas	Reunión Virtual
Roger Alexis Contreras Flórez	Usuario EPS Sanitas	Reunión Virtual
Sandra P. Prada Peñaloza	Apoyo atención al usuario	Reunión Virtual
Katherine Carrillo	Profesional de atención al usuario	Reunión Virtual
Karina meseses	Profesional de salud publica	Reunión Virtual

PERSONAS AUSENTES	
NOMBRE	CARGO
Carmen Alicia Álvarez Muñoz	Usuario EPS Sanitas
Olga Lucia Espitia	Usuario EPS Sanitas
José Evangelista Velandia Quintero	Usuario EPS Sanitas

DESARROLLO

Es un placer darle la bienvenida a la reunión virtual, cuyo objetivo es fomentar una participación activa y constructiva de todos los presentes. Agradecemos el tiempo y disposición para formar parte de esta a la reunión. El día de hoy, comenzaremos nuestra reunión abordando un tema clave para el buen funcionamiento de nuestra organización: los **comportamientos e indicadores del área de atención al usuario**. Este es un aspecto fundamental, ya que la calidad de la atención a nuestros usuarios es uno de los pilares de nuestra misión y visión como institución.

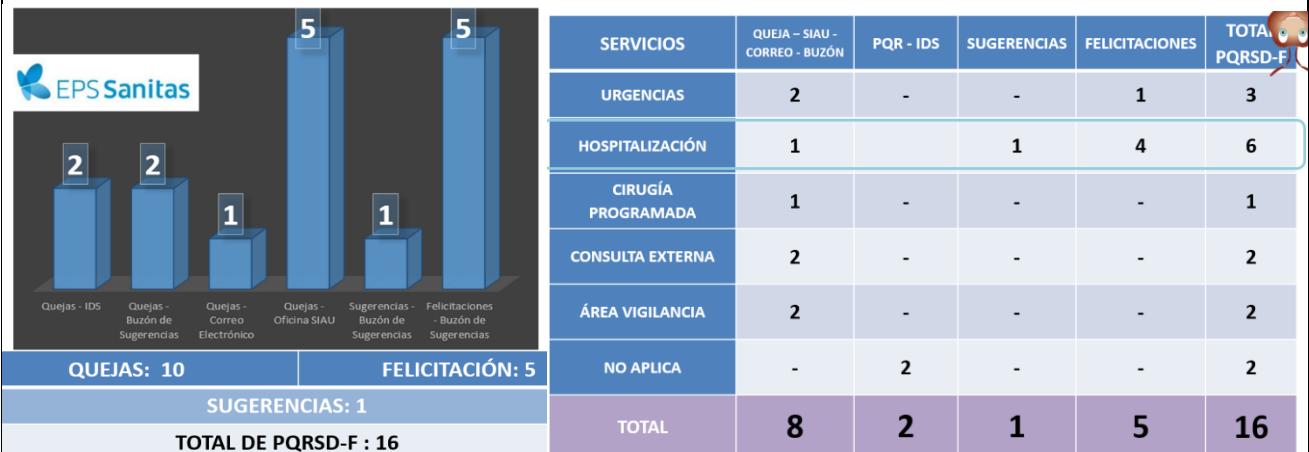
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

 CLÍNICA MEDICO QUIRURGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	2 DE 12
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA

A continuación, revisaremos los indicadores y el comportamiento que impactan en la satisfacción de nuestros usuarios.

Frente al comportamiento del mes de ENERO, se verifica un descenso en la cantidad de PQRSD generadores mucho mayor a comparación del mes anterior (Mes de Diciembre/2024), siendo el mes con un total de ocho (08) Quejas y dos (02) Quejas emitidas por el Instituto Departamental de Salud – IDS, una (01) Sugerencia y cinco (05) Felicitaciones. Siendo un total de dieciséis (16) PQRSD-F, diligenciados correctamente. Para el mes en mención, solo se verifica requerimientos de los pacientes que se encuentran afiliados a la entidad promotora de salud - SANITAS.

Los servicios afectados fueron Urgencias con un total de tres (03) requerimientos siendo dos (02) Quejas y una (01) Felicitación, el servicio de Hospitalización cuenta con una (01) Queja, una (01) Sugerencia y cuatro (04) Felicitaciones, con respecto a Cirugía se registró una (01) Queja, el servicio de Consulta Externa se registró dos (02) Quejas, el área de Vigilancia cuenta con dos (02) Quejas y se presentaron dos (02) Quejas, las cuales, no se encuentra relacionadas a procesos habilitados para la CMQ por lo que NO afectan a los atributos como a la cantidad de PQRSD.



4.1. ATRIBUTOS AFECTADOS:

Los atributos afectados para el mes de ENERO, fueron OPORTUNIDAD con un 33%, INSATISFACCIÓN DE USUARIO con un total de 45%, INFORMACIÓN con un total de 11% y SEGURIDAD con un total de 11% por los nueve (09) requerimientos recibidos. Las cinco (05) Felicitaciones NO se registran en atributos afectados como a su vez, no se registra las dos (02) Quejas que NO APLICAN a procesos de la CMQ.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

 CLÍNICA MEDICO QUIRÚRGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	3 DE 12
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

 CLÍNICA MEDICO QUIRURGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	4 DE 12
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
		SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA

TOTAL PQRSD-F 2 MOTIVOS GENERADORES DE PQRSD-F CONSULTA EXTERNA

OPORTUNIDAD:

1. Pacientes expresan inconformidad por la OPORTUNIDAD al agendamiento referido al momento de la asignación de la consulta superando un tiempo de espera de dos horas.

Usuario: CARMEN JOSEFA ANTELIZ AMADO
Cédula: 60.344.367.
Fecha Atención: 27/01/2025
PQR: QUEJA - BUZÓN

Especialidad: Ortopedia
Médico Implicado: Dr. Freddy Delgado
Día del Evento: 27/01/2025

CARMEN JOSEFA ANTELIZ AMADO

Usuario: YESSICA SANTIAGO
Cédula: x
Fecha Atención: 27/01/2025
PQR: QUEJA - BUZÓN

DATOS PERSONALES
Nombre Paciente: CARMEN JOSEFA ANTELIZ AMADO
Número de Nacimiento: 19/07/1971 Edad Actual: 53 Años / 11 Meses / 1 Día
Estado Civil: Soltero
Teléfono: 3183241034-3182454553
Procedencia: CUCUTA
DIRECCIÓN
Dirección: MANZANA P2 CASA 13 TORCORA MA III
Procedencia: CUCUTA
DATOS DE AFILIACIÓN
Entidad: E.P.S. SANITAS
Plan Beneficios: CONSULTA EXTERNA REGIMEN PREFERIDO - ENTIDAD PROMESALUD
NIVEL: SUBSIDIADO 1 - RANGO A (A1 - B7)
DATOS DEL INGRESO - FOLIO N°
Responsable: SIN ACOMPAÑANTE
Número Resp: 2700
Fecha: 27/01/2025 12:43 p. m.
Teléfono Resp: N° Ingreso: 2700
Fecha: 27/01/2025 9:38:12 a. m.

TOTAL PQRSD-F 2 MOTIVOS GENERADORES DE PQRSD-F ÁREA VIGILANCIA

SEGURIDAD:

1. Acompañante reporta pérdida de su documento de identidad en la entrada de GUAIMARAL. Refiere que obtuvo egreso su familiar de la institución el día sábado 18 de enero y al momento de subir al transporte no entrega carnet a su vez no solicita entrega de la cédula. El lunes refiere acercarse a solicitarla, no obstante, el vigilante no la encuentra, por ende, responsabiliza la clínica de su perdida.

Solución: Se realiza adecuada búsqueda del documento junto al apoyo del área de Recepción lográndose la obtención del mismo y entrega al usuario. Se debido a la contingencia ocurrida como PLAN DE ACCIÓN:

1. Realizar NOTIFICACIÓN por parte de los vigilantes de los fines de semana a través de un formato para conocer cédulas o carnets extraviados en cada entrega de turno para retroalimentar el área de recepción al retornar día laboral (Lunes o Martes).
2. Realizar reposición de carnets extraviados.
3. Realizar retroalimentación a los vigilantes de la importancia de un correcto diligenciamiento de la custodia y entrega de los documentos de los pacientes especialmente los fines de semana.

MOTIVOS GENERADORES DE PQRSD-F HOSPITALIZACIÓN

INSATISFACCIÓN: SUGERENCIA

1. Usuario expresa varias sugerencias para mejorar los procesos de atención durante la estancia hospitalaria: 1. Controlar los ruidos de los pasillos y acompañantes de las habitaciones. 2. Conocer el nombre del personal asistencial y administrativo que lo atiende. 3. Cambiar los colchones de las habitaciones. 4. Felicita al personal por los servicios recibidos.

FELICITACIONES

4

TOTAL PQRSD-F 6

MOTIVOS GENERADORES DE PQRSD-F NO APlica ATRIBUTOS

1. Usuaria expresa inconformidad por la inoportunidad para acceder a cita de la especialidad de Ortopedia zonificada en la Ciudad de Cúcuta - PROMESALUD

Solución: La paciente se encuentra zonificada en la Ciudad de Cúcuta, municipio que se encuentra en el cubrimiento de la prestación de los servicios que se están llevando a cabo por medio de UT PROMESALUD.

1. Usuaria expresa anomalías en su proceso de atención al momento de requerir de atención especializada por Cirugía de Mano, los cuales, generaron la pérdida de un dedo.

Solución: paciente es remitida a la entidad PROMESALUD, en el cual, el mismo día 12 de enero se recibe aceptación de la paciente para su manejo de ortopedia por medio de la Clínica Los Andes, quienes paciente y familiar aceptan la remisión. Tal traslado se gestionó para el día 13 de enero en las horas de la madrugada, no obstante, por ausencia de familiar como requerido para el traslado, se realizó solicitud de reprogramación del traslado, siendo efectuado para el día 14 de enero del año en curso.

1. INFORME DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GLOBAL

ENERO	ENCUESTAS APLICADAS – SEDE UNO	120
Consulta Externa:24 Urgencias: 24 Cirugía: 24 Hospitalización: 24 Unidad de cuidados Intensivos: 24	Total de paciente 2346 atendidos Total encuestados 120 usuarios	

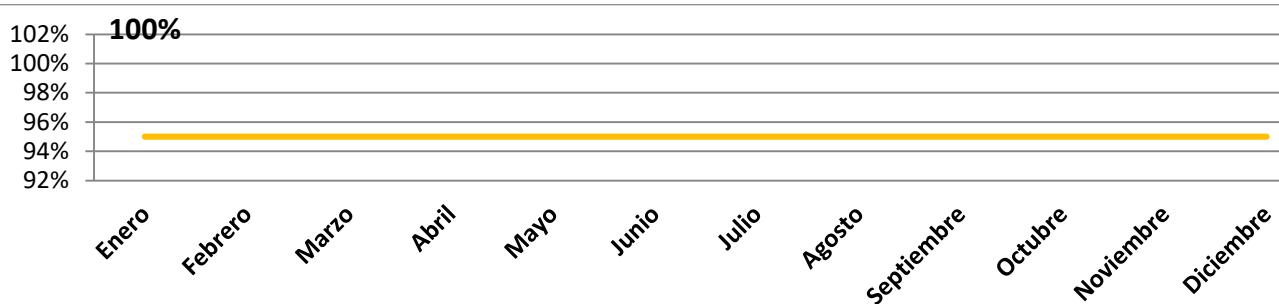
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

 CLÍNICA MEDICO QUIRÚRGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	5 DE 12
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – OPORTUNIDAD

1. ¿Considera que el tiempo para su atención ha sido adecuado?

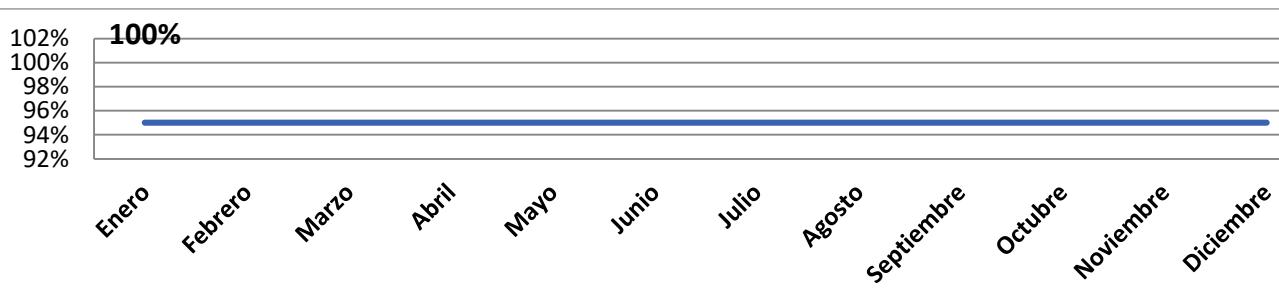
META	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ANÁLISIS
95%	120	120	100%	De acuerdo al resultado se evidencia que en el mes de ENERO , se cumple con la meta estipulada por la institución, para el indicador de oportunidad.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – ACCESIBILIDAD

2. ¿Considera que se le han prestados todos los servicios de salud requeridos?

META	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ANÁLISIS
95%	120	120	100%	De acuerdo al resultado se evidencia que en el mes de ENERO , se cumple con la meta estipulada por la institución, para el indicador de Accesibilidad.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – TRATO HUMANIZADO

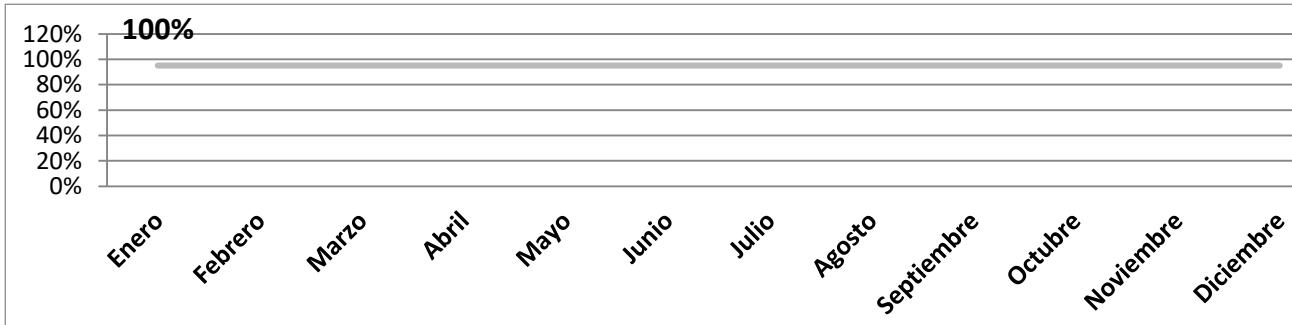
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – TRATO HUMANIZADO – TOTAL DE PREGUNTAS

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

 CLÍNICA MEDICO QUIRURGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	6 DE 12
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA

3. ¿El trato por el personal de la institución es amable y respetuoso?
 4. ¿Durante la atención se le ha respetado su privacidad?
 5. ¿Considera que la comunicación ofrecida durante la atención en la clínica ha sido clara y concisa?

META	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ANÁLISIS
95%	360	360	100%	De acuerdo al resultado se evidencia que, en el mes de ENERO , se cumple con la meta estipulada por la institución, para el indicador de Trato Humanizado.

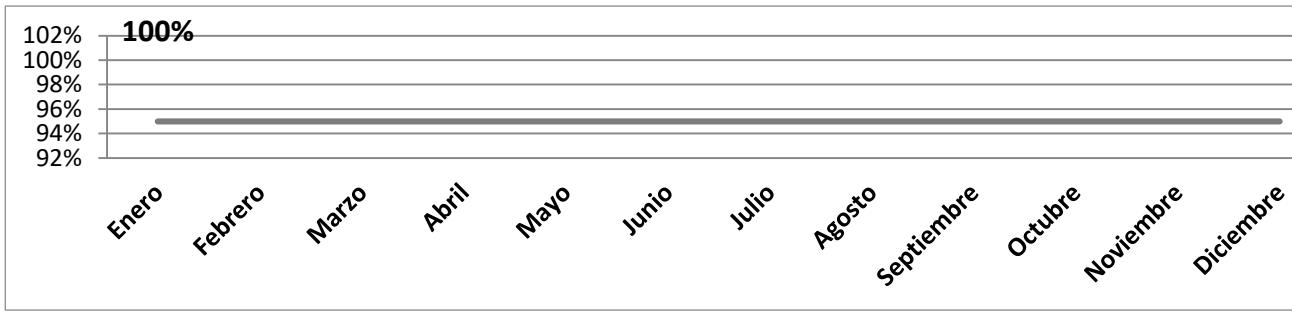


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – INFORMACIÓN

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – INFORMACIÓN – TOTAL DE PREGUNTAS

6. ¿Se la ha proporcionado información por parte del personal asistencial de la institución respecto a su estado de salud y tratamiento?
 7. ¿Conoce sus Derechos y Deberes como Usuario de la institución?

META	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ANÁLISIS
95%	120	120	100%	De acuerdo al resultado se evidencia que, en el mes de ENERO , se cumple con la meta estipulada por la institución para el indicador de oportunidad.



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

 CLÍNICA MEDICO QUIRURGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	7 DE 12
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – SEGURIDAD

8. ¿Considera que las instalaciones de la institución son adecuadas y seguras?

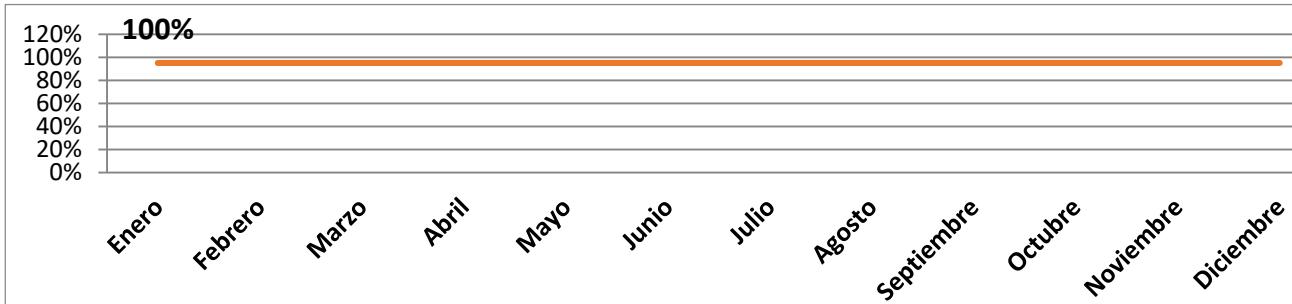
META	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ANÁLISIS
95%	120	120	100%	De acuerdo al resultado se evidencia que, en el mes de ENERO , se cumple con la meta estipulada por la institución para el indicador de oportunidad.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS

9. ¿Tiene conocimiento de todos los servicios que ofrece la institución?

META	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ANÁLISIS
95%	120	120	100%	De acuerdo al resultado se evidencia que, en el mes de ENERO , se cumple con la meta estipulada por la institución, para el indicador de Conocimiento de los Servicios.



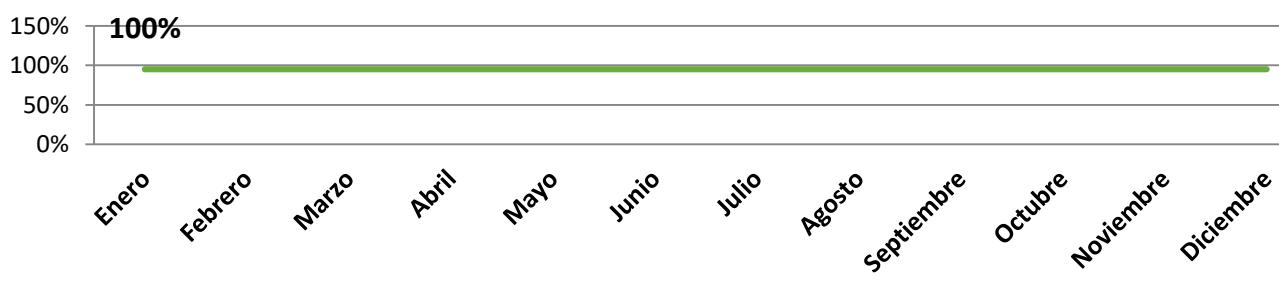
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

 CLÍNICA MEDICO QUIRÚRGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	8 DE 12
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – DEMANDA INSATISFECHA

10. ¿Su requerimiento y/o necesidad en salud finalmente fue atendida de manera satisfactoria?

META	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ANÁLISIS
95%	120	120	100%	De acuerdo al resultado se evidencia que en el mes de ENERO , se cumple con la meta estipulada por la institución, para el indicador de Demanda Insatisficha.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - SATISFACCIÓN GLOBAL

11. ¿Cómo clasificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

META	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ANÁLISIS
95%	120	120	100%	De acuerdo al resultado se evidencia que, en el mes de ENERO , se cumple con la meta estipulada por la institución, para el indicador de Satisfacción

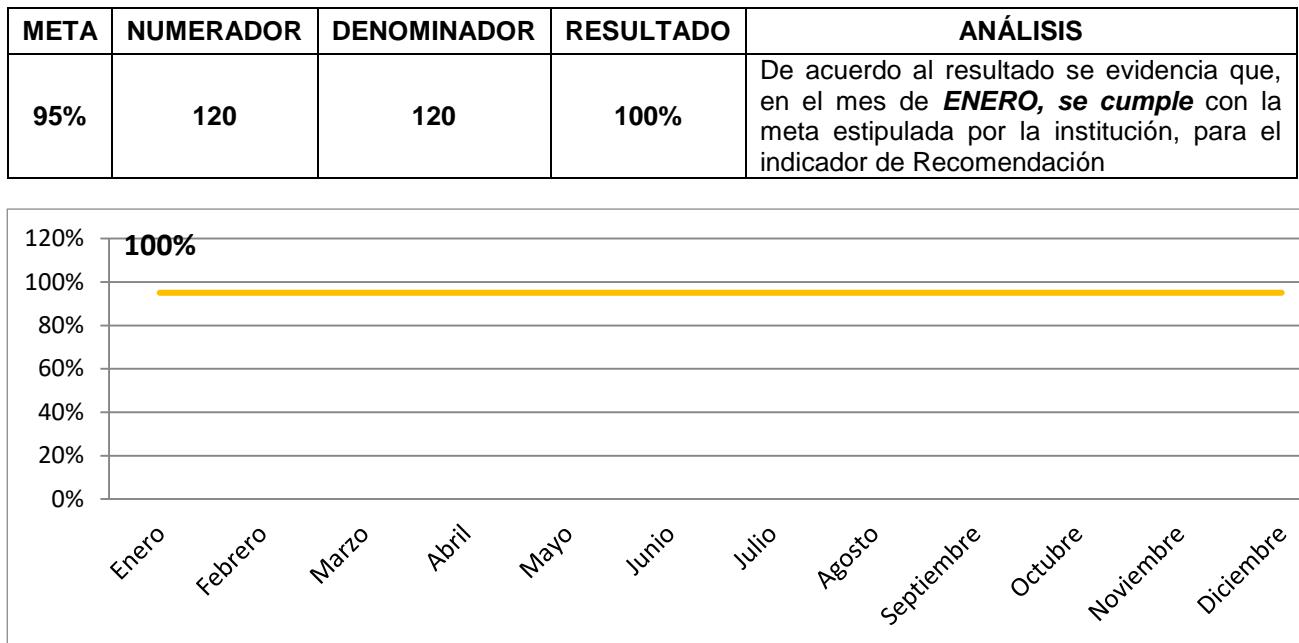


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - SATISFACCIÓN GLOBAL

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

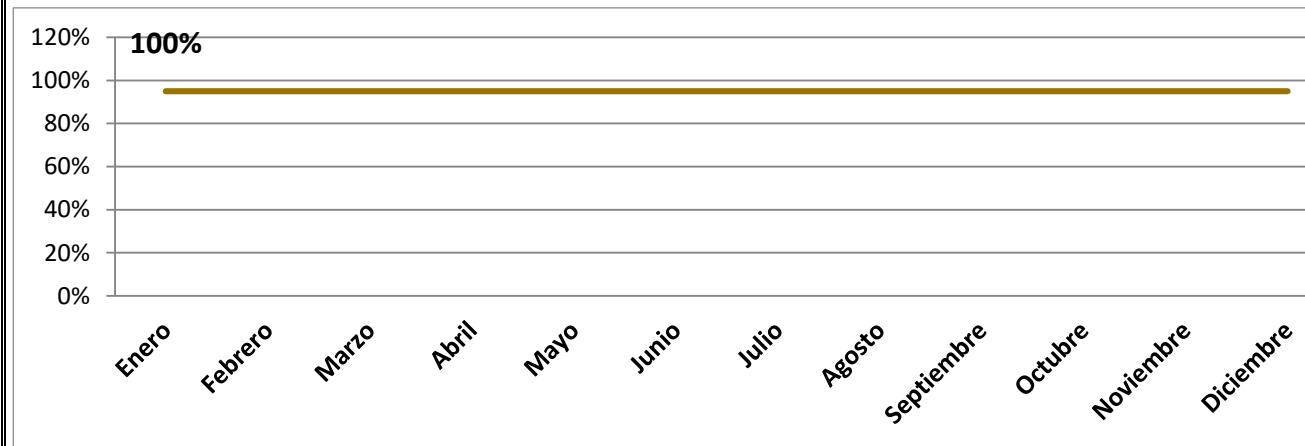
 CLÍNICA MEDICO QUIRURGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	9 DE 12
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA

12. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta I.P.S.?



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – DERECHOS Y DEBERES

7. ¿Conoce usted sus Derechos y Deberes de los usuarios?



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

 CLÍNICA MEDICO QUIRURGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	10 DE 12
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA

A continuación, es un honor para nosotros contar con la participación de una invitada especial del área de salud pública, quien nos compartirá información valiosa y actualizada sobre un tema de gran importancia para todos: **los cuidados y precauciones en relación con el dengue**.

El dengue es una enfermedad que, en ciertas épocas del año, puede tener un impacto significativo en la salud pública. Es crucial que todos estemos bien informados sobre cómo prevenirla y qué acciones tomar para evitar su propagación. La salud de nuestros colaboradores, usuarios y comunidad en general depende en gran medida de nuestra capacidad para educarnos y tomar medidas preventivas eficaces.

Le cedo la palabra a nuestra invitada especial para que nos brinde su exposición y pueda aclarar cualquier duda que tengamos al respecto.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

 CLÍNICA MEDICO QUIRURGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	11 DE 12
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA

PLAN DE TRATAMIENTO AMBULATORIO



DENGUE
5 Recomendaciones para el TRATAMIENTO domiciliario de una persona con dengue

- Hidratate todo el tiempo**
Toma entre 3 y 5 litros por día de agua, leche, jugos naturales, sales de hidratación y salsas. Si no toleras los líquidos, consulta a un centro de salud.
- Hacé reposo en cama**
Controla la fiebre y el dolor sólo con Paracetamol.
- ¡No te automediques!**
NO TOMES antiinflamatorios, analgésicos o antiépéticos como la aspirina, el ibuprofeno, la dufenoxil y el diclofenac.
- Evita que el mosquito te pique**
Usa repelente permanente.

Crícese y permanezca compromiso de todos



¡GRACIAS!

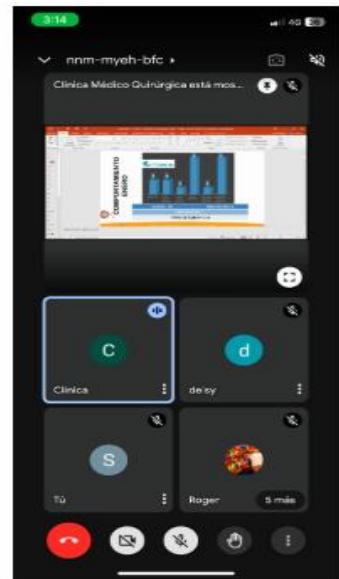
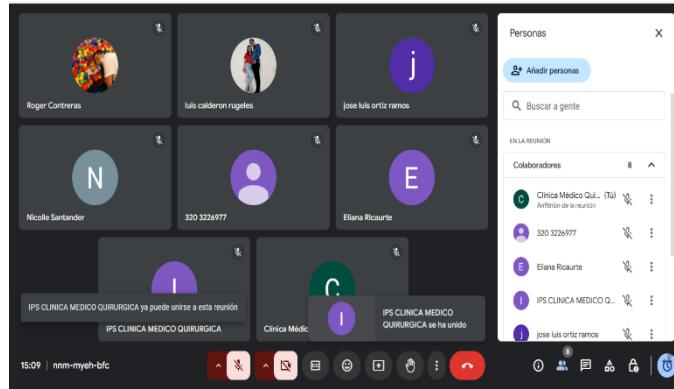
Crícese y permanezca compromiso de todos

Se da por terminada la reunión a las 4:30 pm, quedando próximo encuentro 20 de marzo 2025.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

 CLÍNICA MEDICO QUIRURGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	12 DE 12
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA

EVIDENCIAS



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA