SUCURSAL	NEIVA

FECHA	10 de mayo del 2024
NOMBRE DEL INFORME:	Informe de Manifestaciones SIAU.
PRESENTADO POR:	Claudia Ximena Bahamón Galindo
CARGO:	Coordinadora SIAU

OBJETIVO DEL INFORME	Presentar el informe de seguimiento al procedimiento de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios atendidos en la Clínica Medilaser S.A.S sucursal Neiva durante el mes de abril del año 2024.

1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se presenta informe de seguimiento al procedimiento de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios atendidos en la Clínica Medilaser S.A.S sucursal Neiva durante el mes de abril del año 2024. Los datos aquí reportados, se obtuvieron de la recolección de información en la apertura de buzones, buzón de página web, correos electrónicos y trámites de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones.

La información consolidada para la elaboración de este informe, es adquirida a través del responsable de la oficina de atención al usuario conforme a lo documentado en el Manual De Atención Al Usuario 2022.

La clínica Medilaser cuenta con un software para el proceso de radicación, gestión y envío de respuestas de PQR y comunicaciones en general dentro de la organización, para reemplazar procesos no automatizados que se llevan a cabo y mejorando la eficiencia en el flujo de información correspondiente a PQR y sus respectivas respuestas; el sistema logra integrar los diferentes canales de Atención al ciudadano en un único sistema de registro, seguimiento y gestión, garantizando la trazabilidad y acceso a consulta de la información en forma automatizada.

Se cuenta con un espacio en la página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencia que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Los mecanismos con que se cuenta para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) son:

- Página web: www.medilaser.com.co
- Formato Físico de PQRSF, [F-GC-376 MD] FORMATO REPORTE MANIFESTACIONES POR BUZON - V4
- Correo electrónico: siau.neiva@medilaser.com.co
- Buzones de sugerencias (31) que se encuentran ubicados por las diferentes sedes y servicios de la clínica distribuidos de la siguiente manera:
  21 sede principal
  8 Sede Abner Lozano
  3 Sede Altico
- Líneas telefónicas: celular 3164720237 y una línea fija 6088724100 ext. sede principal -1439-1128), sede Abner lozano 6088664566 ext. 8207 línea gratuita nacional 01 8000 932 370.
- 2 oficinas de atención al usuario de manera presencial, están ubicadas 1 en la sede Abner lozano y 1 en la sede principal.

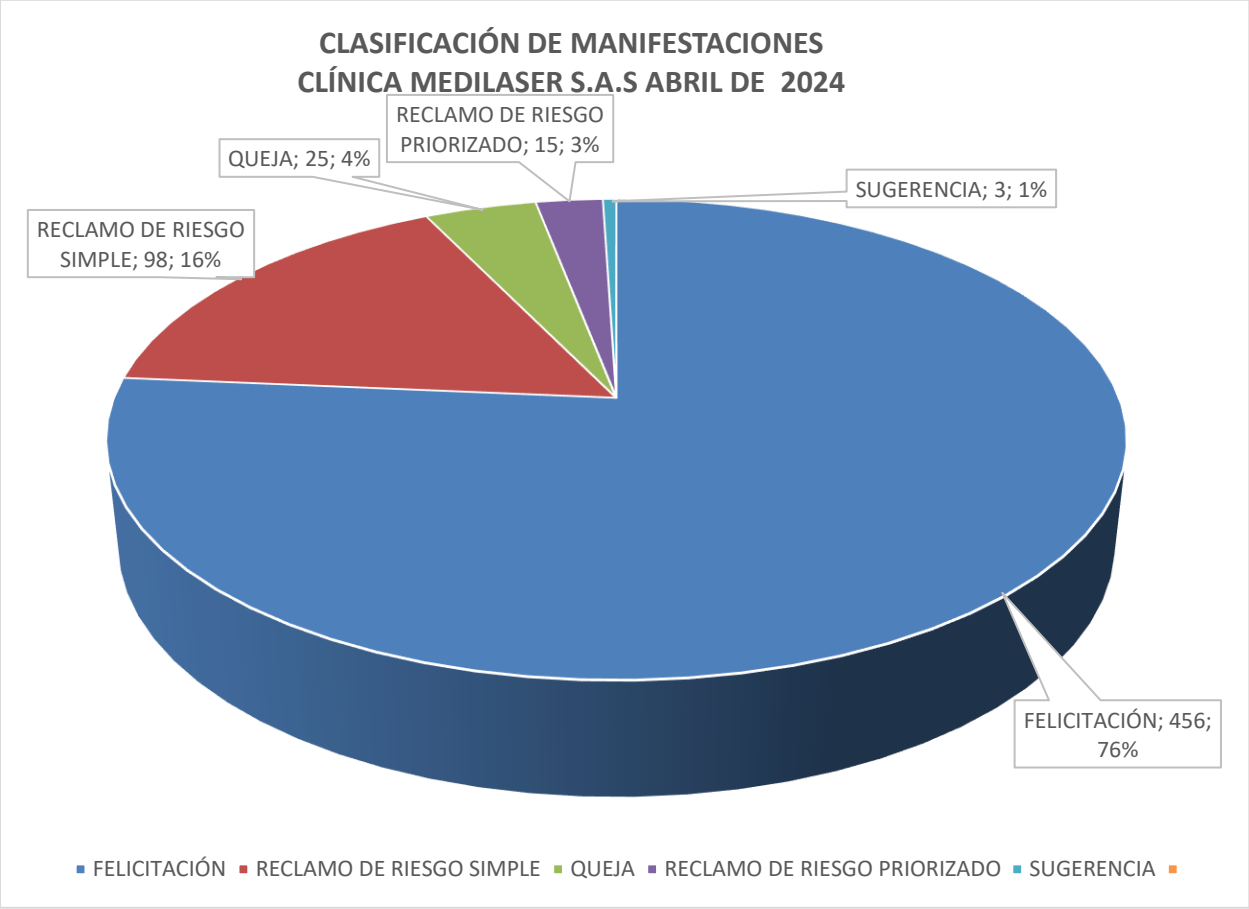
A continuación, se presenta el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF, así:

1. PQRSF Radicadas Por Servicio abril de 2024.

Para el mes de Abril de 2024 se radicaron en total 597 PQRSF, en los siguientes servicios de la Clínica Medilaser SAS

• Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización Zafiro, Hospitalización En Casa, Cirugía, 6 Piso, Hospitalización Rubí, 5 Piso, Resonancia Magnética, Urgencias Pediátrica, 4 Piso, Uci Cardiovascular, Hospitalización Premium, Rayos X, Uci General, Hospitalización Pediátrica, Hospitalización Gold, Uci Quirúrgica, 3 Piso, Central De Citas, Uci Pediátrica, Uci Neonatal, Orientación, Uci Intermedia, Hemodinamia, Administración, Camilleros, Gerencia, Tac, Orientador, Ecografía, Laboratorio Clínico, Facturación, Facturación, Unidad Renal, Oficios Generales, Atención Ambulatoria, Servicios Generales y Minutrición.

2. Comportamiento mensual de las PQRSF del mes de abril 2024. De conformidad con la información suministrada por SIAU (Recepción y Registro) se presenta el siguiente comportamiento de las PQRSF de la clínica Medilaser, reportado de manera mensual en el formato físico de PQRSF y en la página Web de la Entidad.
3.



Comportamiento de la PQRSF, mes de abril de 2024. Información SIAU.

Para el mes evaluado y de acuerdo a la clasificación, el comportamiento de las PQRSF se evidenció, que en el mes de abril de 2024 de las comunicaciones recibidas un 76% corresponde a felicitaciones con 456, un 16% corresponde a reclamos Riesgo Simple con 98, un 4% corresponde a quejas con 25, un 3% corresponde a reclamo riesgo prioritario con 15 y un 1% corresponden a sugerencia con 3, lo que se evidencia que hay un mayor número de personas conformes con la prestación del servicio en las diferentes áreas de la Clínica Medilaser.

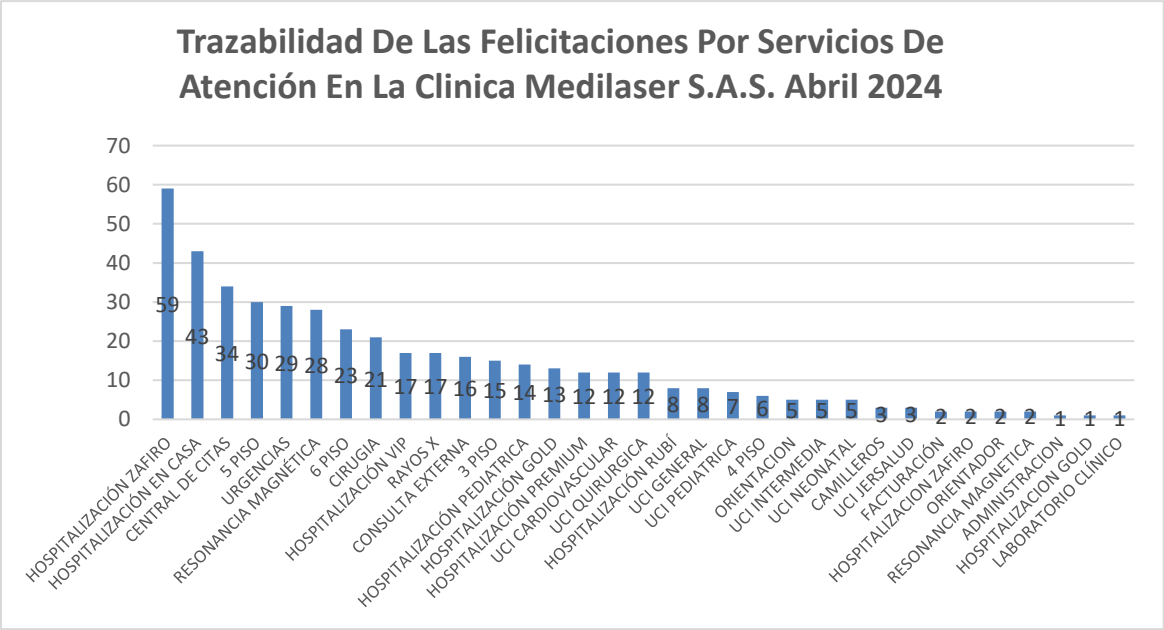
4. Medios de Recepción En cuanto a los medios de recepción utilizados por los usuarios para interponer sus PQRSF, se tiene:

Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO:NOMBRE
Buzón de Sugerencias	521
Email	64
Personal	11
Red social	1
Total general	597

El medio más utilizado por nuestros usuarios corresponde a los buzones de sugerencia, los cuales se encuentran distribuidos en los diferentes servicios de la clínica y en segundo lugar el correo electrónico el cual se socializa en los diferentes medios y se entrega a los usuarios en las rondas realizadas diariamente por el personal de la oficina de atención y servicio al usuario.

La clínica cuenta con la estrategia llamada rondas SIAU, la cual se realiza semanalmente con la finalidad de indagar sobre la satisfacción de los servicios prestados en nuestra institución, y se aborda de manera inmediata los casos en los cuales el usuario manifieste inconformidad.

Trazabilidad De Las Felicitaciones Por Servicio abril 2024

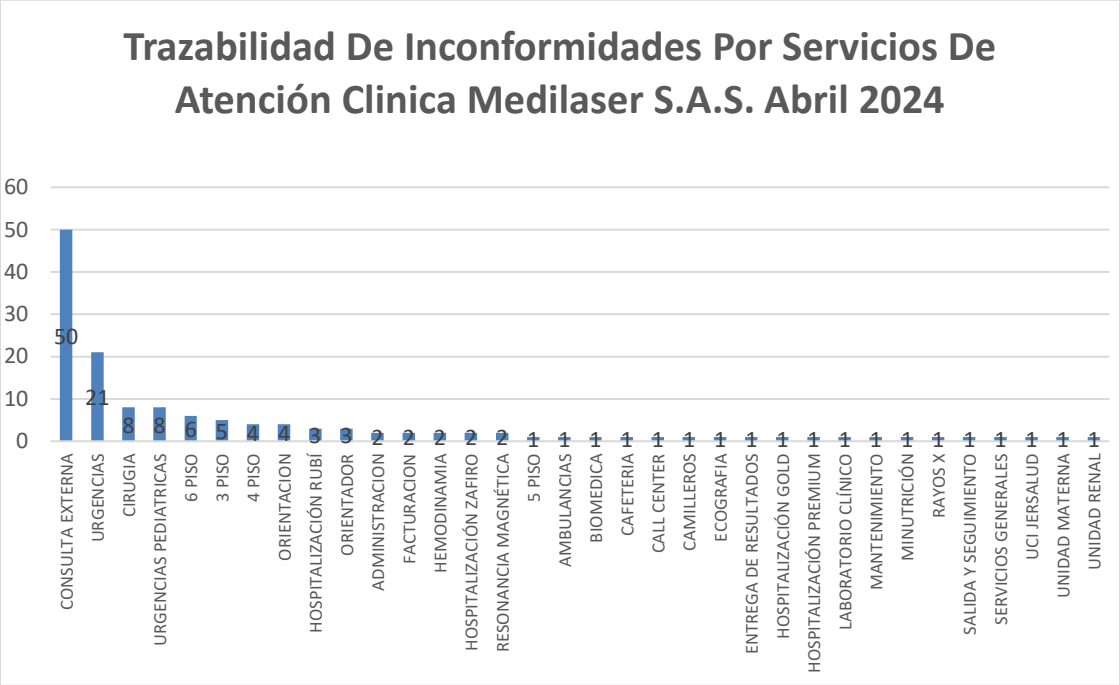


Se observa que para el mes de abril las 5 primeras unidades con mayor número de felicitaciones fueron:

- En primer lugar, se identifica el servicio de hospitalización zafiro con 59 felicitaciones.
- En segundo lugar, se identifica el servicio de hospitalización en casa con 43 felicitaciones.
- En el tercer lugar, se encuentra el servicio de central de citas con 34 felicitaciones.
- En el cuarto lugar, se encuentra el servicio de hospitalización 5 piso con 30 felicitaciones.
- En quinto lugar, se ubica el servicio de urgencias con 29 felicitaciones.

Una vez recibidas las felicitaciones, son entregadas a cada uno de los trabajadores o servicios a los cuales son radicadas, de igual manera se envían a la dirección de talento humano para que sean anexadas a la hoja de vida del trabajador.

Trazabilidad De Las Inconformidades Por Servicio abril 2024

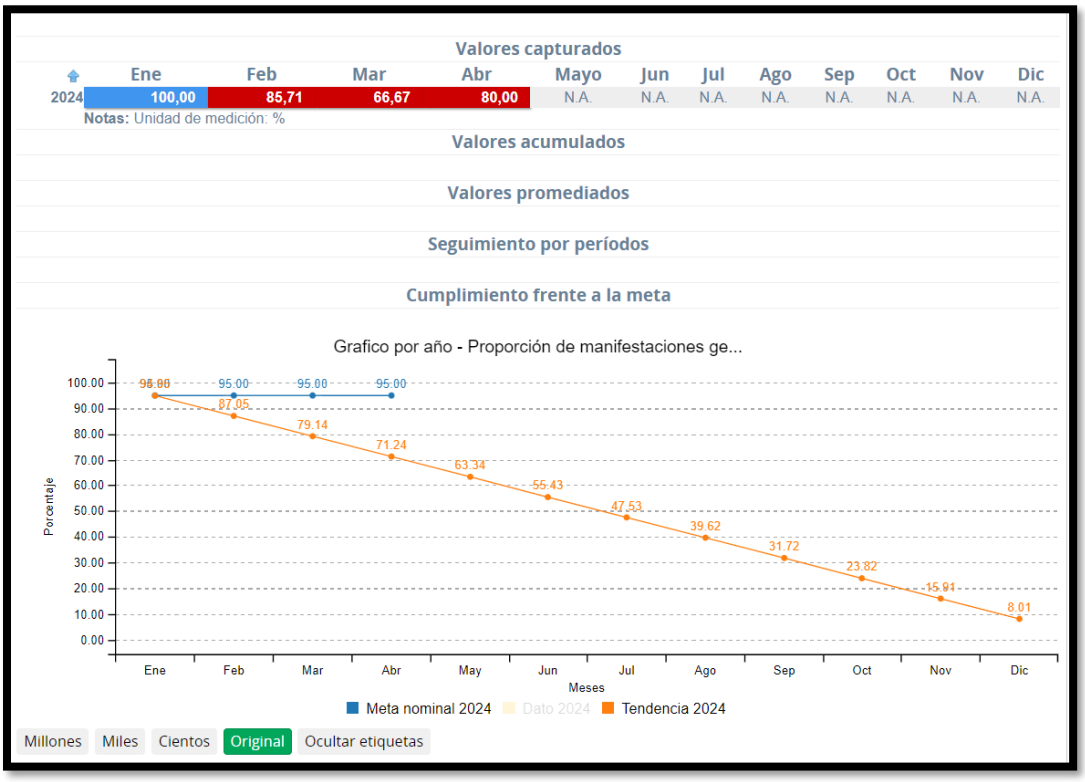


Durante el mes de Abril, se evidencia que el mayor número de inconformidades se recibe en los servicios de Consulta externa con 50 casos presentados principalmente por inoportunidad en las agendas; en segundo lugar, encontramos los servicios de urgencias con 21 casos presentados por actitud del personal; en tercer lugar, encontramos los servicios de cirugía con 8 casos presentados principalmente por actitud del personal, eventos de calidad, hotelería y confort, impuntualidad, inatención, información, inoportunidad y logística en la atención; en cuarto lugar, se evidencia inconformidades en el servicio urgencias pediátricas con 8 casos principalmente por en concepto y atención médica, en quinto lugar se encuentra hospitalización 6 piso con 6 casos principalmente por actitud del personal y eventos de calidad; en sexto lugar se encuentra hospitalización 3 piso con 5 casos principalmente por inatención, en séptimo lugar se encuentra Hospitalización 4 piso y orientación con 4 casos, en octavo lugar se encuentra hospitalización rubí y orientador con 3 casos, en noveno lugar se encuentran los servicios de administración, facturación, hemodinamia, hospitalización zafiro y resonancia magnética con 2 casos cada uno; por último, se encuentran los servicios de hospitalización 5 piso, ambulancias, biomédica, cafetería, call center, camilleros, ecografía, entrega de resultados, hospitalización Gold,

hospitalización premium, laboratorio clínico, mantenimiento, minutrición, rayos x, salida y seguimiento, uci jersalud, unidad materna y unidad renal con 1 cada uno.

Informe De Manifestaciones Neiva

Proporción De Manifestaciones Gestionadas Oportunamente (Reclamaciones De Riesgo Priorizado) Neiva



El resultado obtenido para el indicador Proporción de manifestaciones gestionadas oportunamente (Reclamaciones de Riesgo Priorizado) NEIVA durante el mes abril de 2024 fue de 80.00% con un resultado negativo de 15 puntos porcentuales por debajo de la meta del 95%. atribuible, a que 3 manifestaciones no fueron contestadas dentro del tiempo establecido, según la circular emitida por la Supersalud, "28 jun 2023 — Circular 2023151000000010-5 de 2023". (Reclamo de riesgo priorizado: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud). Por ende, se observa un resultado negativo.

Durante este periodo se reciben 15 casos clasificados como riesgo priorizado, de los cuales 2 no se logró el cierre dentro de los tiempos. se analiza la desviación estándar 7,98, dado a que en el mes de marzo se genera incumplimiento en el cierre de las manifestaciones por parte de los lideres jefe de facturación y líder de cirugía por demoras en la programación de un procedimiento quirúrgico.

Se evidencia un resultado negativo durante la cuarta medición del año, este resultado es atribuible a la inoportunidad en los análisis de las manifestaciones por parte de los líderes de proceso; no obstante, se evidencia que la oficina de atención al usuario se encuentra radicando y realizando seguimiento constantes a las manifestaciones de manera oportuna el Software de gestión de calidad, lo anterior con el objetivo de identificar

y monitorizar el tiempo transcurrido para la emisión de respuestas a las manifestaciones de los usuarios y/o asegurador.

Este indicador se correlaciona con el indicador, Proporción de usuarios satisfechos, abril 2024, 99.63%, Proporción de usuarios que recomendaría a clínica Medilaser S.A.S a un familiar o amigo abril 2024, 99.61 %, los cuales presentaron resultados positivos.

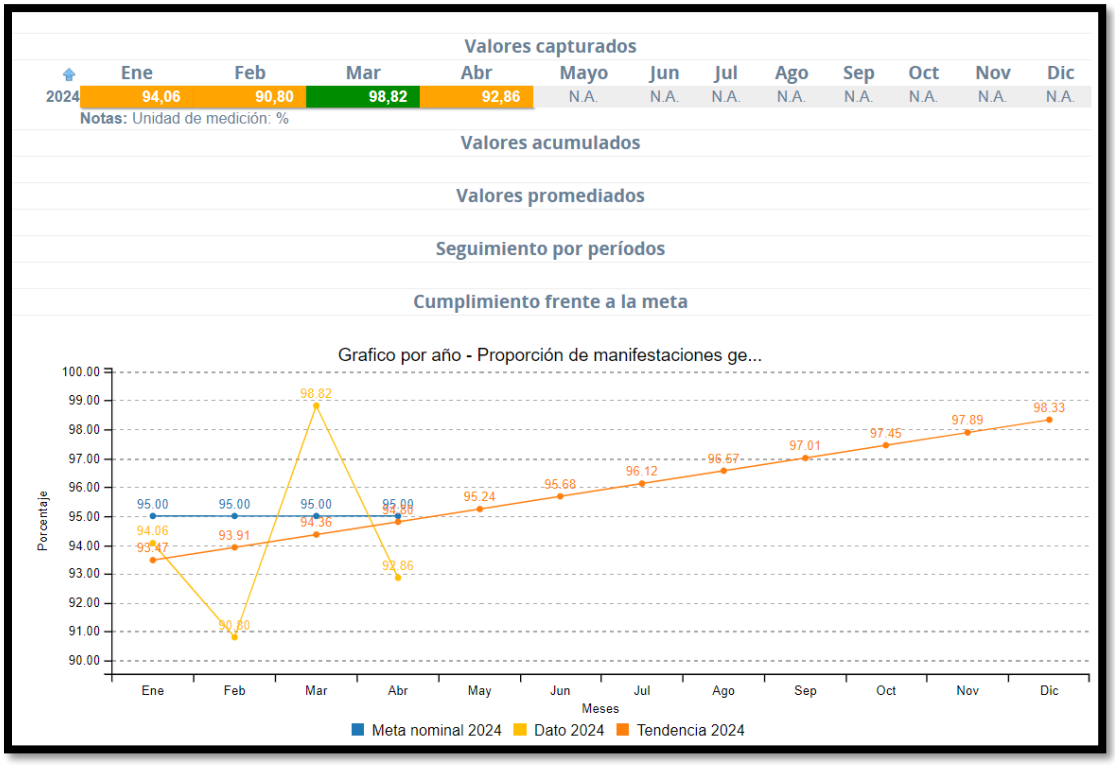
Se considera necesario conservarlas intervenciones hacía los líderes de los servicios, continuar con la priorización el envío de los argumentos de respuesta teniendo en cuenta los tiempos estipulados, por tanto, se propone a la unidad de SIAU, continuar notificando de manera oportuna, las manifestaciones en software de gestión de calidad, y así, los líderes involucrados pueden intervenir de manera inmediata y oportuna, dando a conocer sus acciones correctivas o preventivas que haya lugar.

En cuanto a la no oportunidad por parte del jefe de facturación y líder de urgencias, replantear estrategias con el personal a cargo, que permitan garantizar respuesta oportuna todos los requerimientos.

Se continuo seguimiento de este indicador en el comité SIAU.

Nota: se realiza ajuste de los tiempos de respuesta del indicador, a partir del 15 de septiembre del 2023, de acuerdo a la Circular-Externa-No.-2023151000000010-5-de-2023 emitida por la Supersalud. En la cual estipula que el tiempo máximo de respuestas de las manifestaciones generales no debe ser mayor a 72 Horas, en cuanto a los reclamos de riesgo priorizado máximo 48 horas y los reclamos de riesgo vital 24 horas máximo.

Proporción De Manifestaciones Gestionadas Oportunamente (Reclamaciones De Riesgo Simple) Neiva



El resultado obtenido para el indicador Proporción de manifestaciones gestionadas oportunamente (Reclamaciones de Riesgo Simple) NEIVA durante el mes de abril de 2024 fue de 92,86% con un resultado aceptable de 2,14 puntos porcentuales por debajo de la meta del 95%. atribuible, a que 7 de las manifestaciones evidenciadas no fueron contestada dentro de las horas establecidas, según la circular emitida por la Supersalud, "28 jun 2023 —Circular 2023151000000010-5 de 2023".(Reclamo de riesgo simple: Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector).Por ende, se observa un resultado aceptable, siendo esta la cuarta medición del año en curso.

Durante este periodo se reciben 98 casos clasificados como riesgo simple, de los cuales 7 no se logró el cierre dentro de los tiempos. se analiza la desviación estándar 3.40, dado a que en el mes febrero se genera incumplimiento en el cierre de las manifestaciones por parte de los lideres (gestor de hospitalización, subdirector de urgencias, coordinación de enfermería).

Se evidencia un resultado aceptable durante la cuarta medición del año, este resultado es atribuible a la inoportunidad en los análisis de las manifestaciones por parte de los líderes de proceso; no obstante, se evidencia que la oficina de atención al usuario se encuentra radicando y realizando seguimiento constantes a las manifestaciones de manera oportuna el Software de gestión de calidad, lo anterior con el objetivo de identificar y monitorizar el tiempo transcurrido para la emisión de respuestas a las manifestaciones de los usuarios y/o asegurador.

Este indicador se correlaciona con el indicador, Proporción de usuarios satisfechos, abril 2024, 99,56%, Proporción de usuarios que recomendaría a clínica Medilaser S.A.S a un familiar o amigo abril 2024, 99,56%, los cuales presentaron resultados positivos.

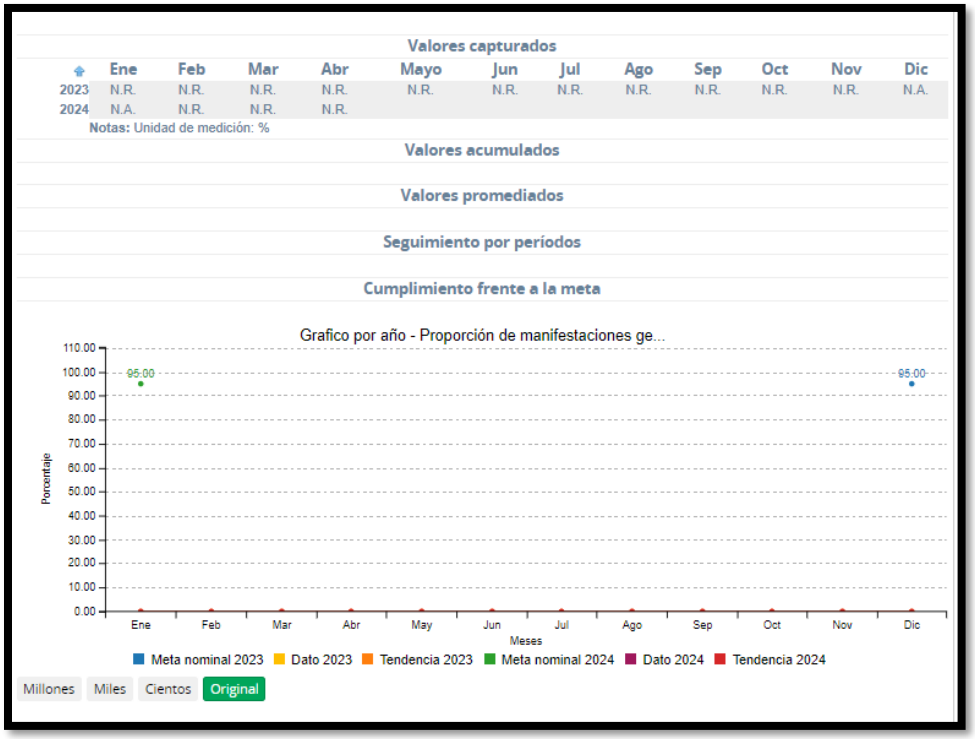
Se considera necesario conservarlas intervenciones hacía los líderes de los servicios, continuar con la priorización el envío de los argumentos de respuesta teniendo en cuenta los tiempos estipulados, por tanto, se propone a la unidad de SIAU, continuar notificando de manera oportuna, las manifestaciones en software de gestión de calidad, y así, los líderes involucrados pueden intervenir de manera inmediata y oportuna, dando a conocer sus acciones correctivas o preventivas que haya lugar.

En cuanto a la no oportunidad por parte de los líderes se requiere replantear estrategias con el personal a cargo, que permitan garantizar respuesta oportuna todos los requerimientos.

Se continuo seguimiento de este indicador en el comité SIAU.

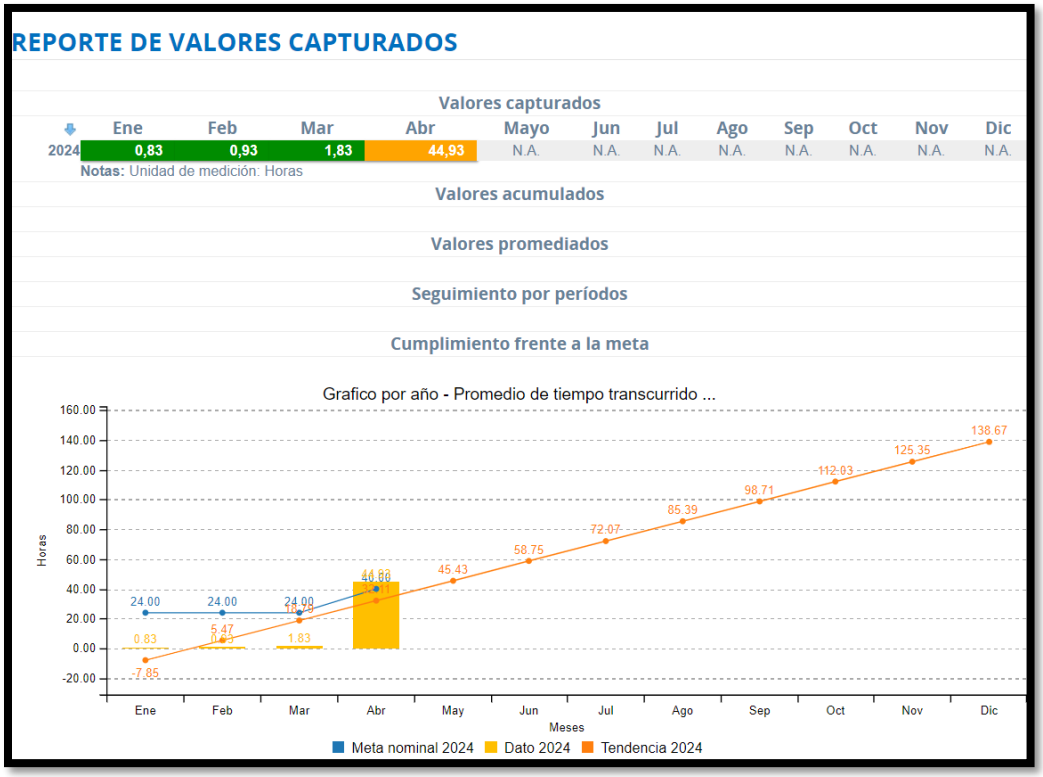
Nota: se realiza ajuste de los tiempos de respuesta del indicador, a partir del 15 de septiembre del 2023, de acuerdo a la Circular-Externa-No.-2023151000000010-5-de-2023 emitida por la Supersalud. En la cual estipula que el tiempo máximo de respuestas de las manifestaciones generales no debe ser mayor a 72 Horas, en cuanto a los reclamos de riesgo priorizado máximo 48 horas y los reclamos de riesgo vital 24 horas máximo.

Proporción De Manifestaciones Gestionadas Oportunamente (Reclamaciones De Riesgo Vital) Neiva



En cuanto al indicador proporción De Manifestaciones Gestionadas Oportunamente (Reclamaciones De Riesgo Vital) Neiva no se reciben casos de riesgo vital, durante el periodo evaluado.

Promedio De Tiempo Transcurrido Para La Respuesta A Las Manifestaciones (Reclamos De Riesgo Priorizado) Neiva



El resultado obtenido para el indicador Promedio de tiempo transcurrido para la respuesta a las manifestaciones (Reclamos de riesgo priorizado) durante el mes de abril de 2024 fue de 44,93 horas con un resultado aceptable de 4,93 respecto a la meta nominal de 40 horas, se analiza la desviación estándar de 20,53, una vez revisados los datos se evidencia que no hay, sin embargo este resultado es atribuible a que las mediciones anteriores se tenía en cuenta la sumatoria de días y para el mes de abril, se tiene en cuenta la sumatoria de horas por lo cual se ajusta la meta de 2 días a 40 horas.

El resultado alcanzado en este período y el resultado es atribuible al ajuste en la medición del indicador, también, se presenta inoportunidad en el análisis por parte de los líderes de procesos en la respuesta de 3 casos los cuales no se logran cerrar dentro de los tiempos.

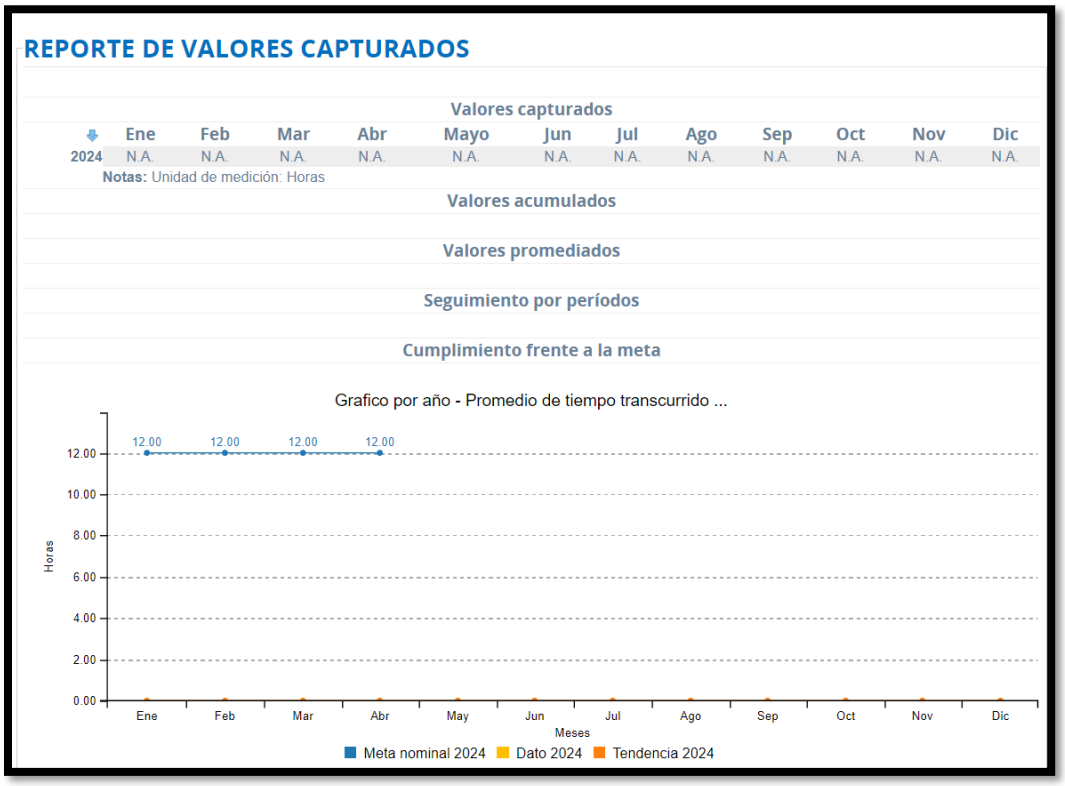
No obstante, se realiza intervención por la coordinación SIAU con los líderes de servicios en el cual se reforzó la importancia de realizar el cierre oportuno de las PQR direccionadas por las EAPB, también, se cuenta con un asistente administrativo dedicado 100% a seguimiento de las solicitudes que llegan por correo y se genera respuesta de manera inmediata de las solicitudes de consultas, lo cual impacta en los tiempos de atención. Sin embargo, es de resaltar que la oficina de SIAU, se encuentra radicando las manifestaciones de manera oportuna el Software de gestión de calidad, lo anterior con el objetivo de identificar y monitorizar el tiempo transcurrido para la emisión de respuestas a las manifestaciones de los usuarios y/o asegurador.

Este indicador se correlaciona con el indicador, Proporción de usuarios satisfechos, abril 2024, 99.56%, Proporción de usuarios que recomendaría a clínica Medilaser S.A.S a un familiar o amigo abril 2024, 99.56%, los cuales presentaron resultados positivos. Se considera necesario conservarlas intervenciones hacía los líderes de

los servicios, por tanto, se propone a la unidad de SIAU, continuar notificando de manera oportuna, las manifestaciones en software de gestión de calidad, y así, los líderes involucrados pueden intervenir de manera inmediata y oportuna, dando a conocer sus acciones correctivas o preventivas que haya lugar. Se recomienda a los subdirectores y/o líderes de servicio continuar con la priorización el envío de los argumentos de respuesta teniendo en cuanta los tiempos estipulados. se continuo seguimiento de este indicador en el comité de SIAU, y socialización de las manifestaciones en los grupos primarios.

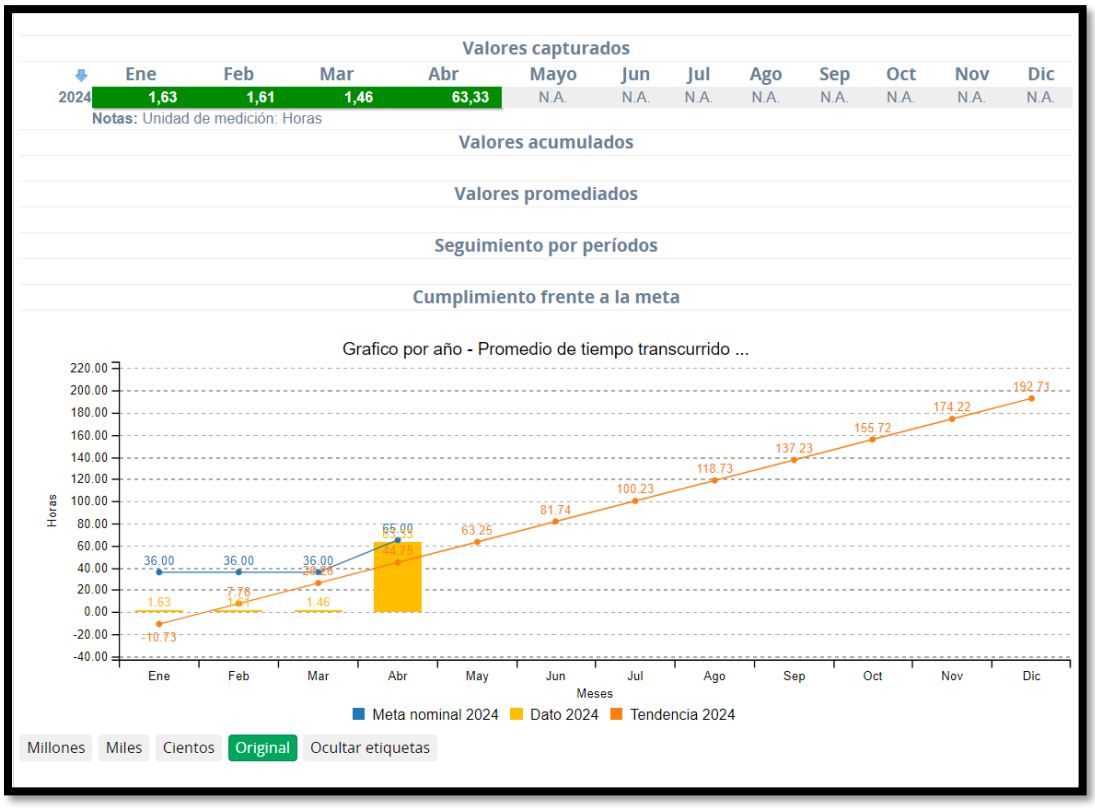
Nota: se realiza ajuste de los tiempos de respuesta del indicador, a partir del 15 de septiembre del 2023, de acuerdo a la Circular-Externa-No.-20231510000000010-5-de-2023 emitida por la Supersalud. En la cual estipula que el tiempo máximo de respuestas de las manifestaciones generales no debe ser mayor a 72 Horas, en cuanto a los reclamos de riesgo priorizado máximo 48 horas y los reclamos de riesgo vital 24 horas máximo.

Promedio De Tiempo Transcurrido Para La Respuesta A Las Manifestaciones (Reclamos De Riesgo Vital) Neiva



En cuanto al indicador Promedio De Tiempo Transcurrido Para La Respuesta A Las Manifestaciones (Reclamos De Riesgo Vital) Neiva no se reciben reclamos de riesgo vital durante la presente medición.

Promedio De Tiempo Transcurrido Para La Respuesta A Las Manifestaciones (Reclamos De Riesgos Simples) Neiva



El resultado obtenido para el indicador Promedio de tiempo transcurrido para la respuesta a las manifestaciones (Reclamos de riesgo Simple) durante el mes de abril de 2024 fue de 63,33 horas con un resultado positivo de 1,67 horas en referencia a la meta <65 horas. Se analiza la desviación estándar de 20,34 horas una vez revisados los datos se evidencia que no hay error, sin embargo, este resultado es atribuible a que las mediciones anteriores se tenían en cuenta la sumatoria de días y para el mes de abril, se tiene en cuenta la sumatoria de horas por lo cual se ajusta la meta de 3 días a 65 horas.

El resultado alcanzado en este período y el resultado positivo es atribuible a que se realiza intervención por la coordinación SIAU con los líderes de servicios en el cual se reforzó la importancia de realizar el cierre oportuno de las PQR direccionadas por las EAPB, también, se cuenta con un asistente administrativo dedicado 100% a seguimiento de las solicitudes que llegan por correo y se genera respuesta de manera inmediata de las solicitudes de consultas, lo cual impacta en los tiempos de atención, no obstante se presenta inoportunidad en el cierre de 5 manifestaciones por parte de los líderes de procesos. Sin embargo, es de resaltar que la oficina de SIAU, se encuentra radicando las manifestaciones de manera oportuna el Software de gestión de calidad, lo anterior con el objetivo de identificar y monitorizar el tiempo transcurrido para la emisión de respuestas a las manifestaciones de los usuarios y/o asegurador. Este indicador se correlaciona con el indicador, Proporción de usuarios satisfechos, abril 2024, 99.53%, Proporción de usuarios que recomendaría a clínica Medilaser S.A.S a un familiar o amigo abril 2024, 99.53%, los cuales presentaron resultados positivos.

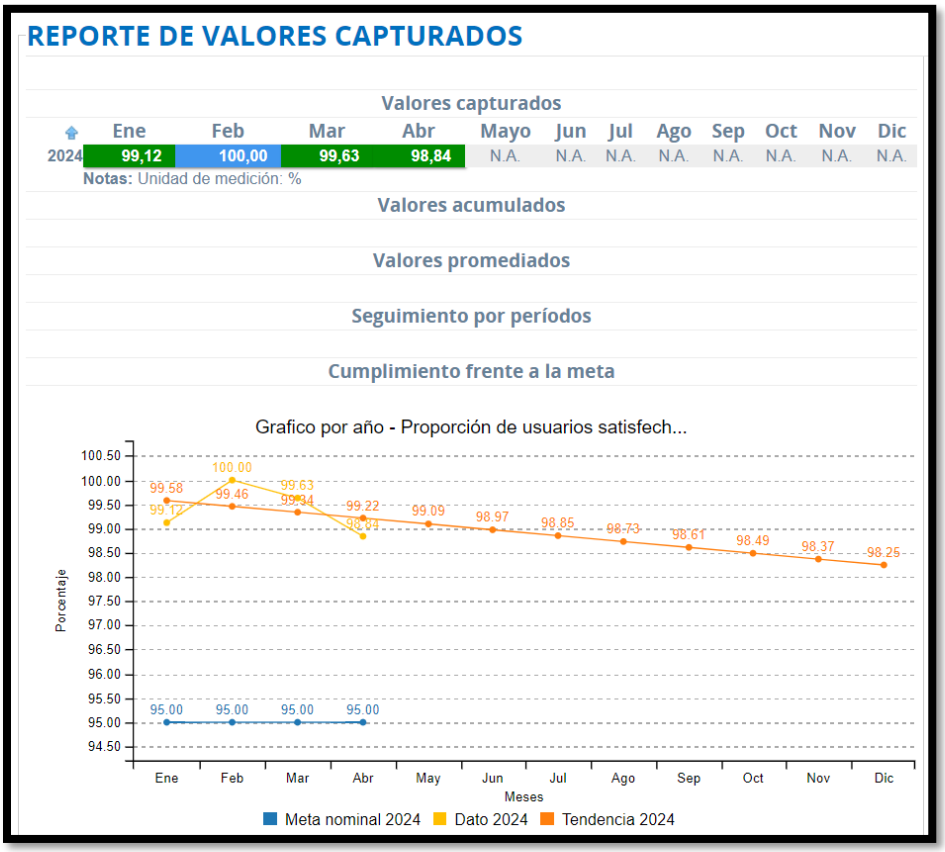
Se considera necesario conservarlas intervenciones hacía los líderes de los servicios, por tanto, se propone a la unidad de SIAU, continuar notificando de manera oportuna, las manifestaciones en software de gestión de

calidad, y así, los líderes involucrados pueden intervenir de manera inmediata y oportuna, dando a conocer sus acciones correctivas o preventivas que haya lugar.

Se recomienda a los subdirectores y/o líderes de servicio continuar con la priorización el envío de los argumentos de respuesta teniendo en cuanta los tiempos estipulados. se continuo seguimiento de este indicador en el comité de SIAU, y socialización de las manifestaciones en los grupos primarios.

Nota: se realiza ajuste de los tiempos de respuesta del indicador, a partir del 15 de septiembre del 2023, de acuerdo a la Circular-Externa-No.-2023151000000010-5-de-2023 emitida por la Supersalud. En la cual estipula que el tiempo máximo de respuestas de las manifestaciones generales no debe ser mayor a 72 Horas, en cuanto a los reclamos de riesgo priorizado máximo 48 horas y los reclamos de riesgo vital 24 horas máximo.

Tendencia De La Proporción De Usuarios Satisfechos



El resultado obtenido para el indicador Proporción de usuarios satisfechos Neiva sede en el mes de Abril de 2024 fue de 98.84% (427/432), con un resultado positivo de 3.84 puntos porcentuales por encima de la meta nominal 95%, atribuible a que los pacientes durante la encuesta de satisfacción, dieron a conocer que el personal que los atendió, les brindo una atención humanizada, y que la información trasmitida fue de forma clara y sencilla.

De acuerdo a lo anterior, se obtuvo un resultado positivo, siendo esta la cuarta medición del año en curso. Se analiza la desviación estándar, cuyo resultado fue 048 puntos, siendo esta no significativa para la presente medición. Resultados por servicios:

- Hospitalización 100%
- Urgencias 97.63%
- Servicios ambulatorios 98,90%

- Consulta Externa: 100%

El resultado alcanzado en este periodo, obedece a las estrategias de impacto ejecutadas en los servicios de internación y ambulatorios, tales como: Al momento de programar jornadas con especialista se garantizan consultorios exclusivos, permitiendo así, privacidad para las valoraciones físicas y confidencialidad en la información de acuerdo al cuadro clínico del paciente, aun estando los pacientes en el servicio de urgencias. se plantearon estrategias como agilidad en la asignación de camas, a pacientes de urgencias, hacia el servicio de Hospitalización General, se garantizó el derecho a la segunda opinión, a los pacientes quienes requerían de acuerdo al recurso humano con el que contaba la institución, satisfacción por la limpieza e higiene en cada uno de las habitaciones, consultorios y baños públicos, amabilidad por parte del personal asistencial y administrativo hacia los pacientes y familiares, al momento de transmitir información sobre el estado de salud.

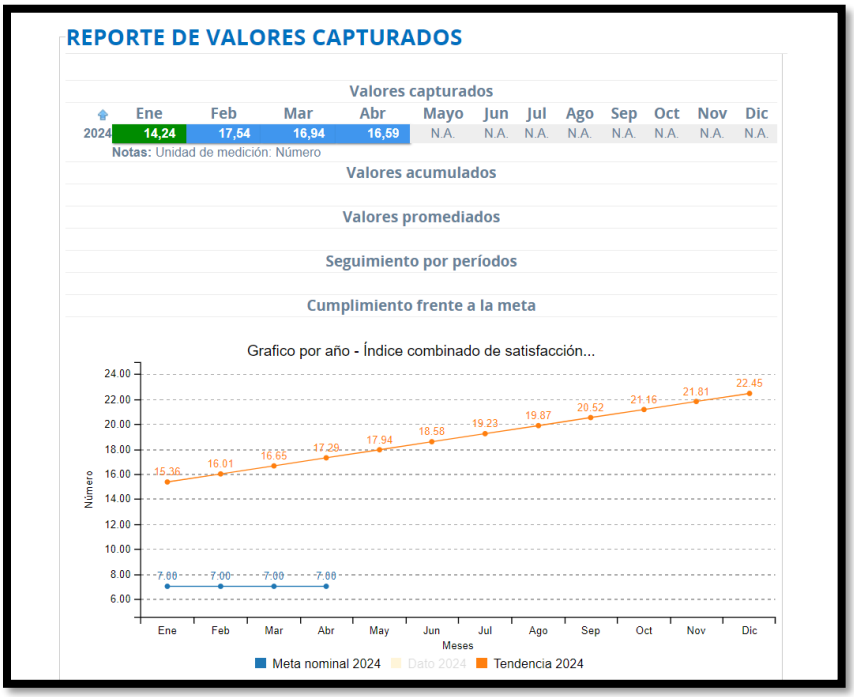
Este indicador se correlaciona con el indicador: Proporción de usuarios que recomendaría a clínica Medilaser S.A.S a un familiar o amigo abril 2024. 99.01%, el cual obtuvo un resultado satisfactorio, logrando superar la meta establecida.

Se considera necesario continuar con las intervenciones, por tanto, se propone a las Direcciones, Gestores y líderes de procesos, continuar orientando al personal a cargo, la importancia de garantizar la misión de Clínica Medilaser S.A.S, hacía el paciente y su familia, "Nuestro mayor compromiso es cuidar tu salud y la de tu familia". Lo anterior, con el objetivo de conservar la expectativa del paciente durante sus atenciones ambulatorias e intrahospitalarias, y nos sigan recomendando, como una institución de salud por sus altos estándares de calidad y humanización en la atención.

Como estrategia se continúa socializando los resultados en los grupos primarios y se envía de manera mensual los resultados del informe de satisfacción a cada uno de los servicios de la clínica.

Se anexa acta de la socialización de metas realizadas en la cual puede encontrarse información de cómo se determinó la muestra: O:\CoordGarantiaCalidad\10. SIAU\Compartida\Año 2024\14. Actas de socialización metas 2024\Satisfacción 2024

Índice Combinado De Satisfacción



El resultado obtenido para el indicador Índice combinado de satisfacción en el mes de abril fue de 16.59, con un resultado positivo de 9.59 puntos por encima de la meta nominal>7; No obstante, se evidencia disminución en 0.35 puntos en comparación a los resultados del mes anterior, se evidencia una desviación estándar de 0,39 siendo este no significativa durante la presente medición.

Durante el mes de abril se reciben 350 felicitaciones y 92 reclamos y 2 sugerencias:
En cuanto a los reclamos se relacionan las causas que generaron las manifestaciones:

Causas	Cuenta de Causas
Inoportunidad	51
Actitud del personal	8
Impuntualidad	6
Desacuerdo en concepto y Atención medica	5
Información	5
Hotelería y Confort	5
Inatención	4
Eventos de Calidad	3
Orientación y seguridad	2
Accesibilidad	1
Logística de la atención	1
Infraestructura y mantenimiento	1
(en blanco)	
Total, general	92

Por tanto, se propone a los subdirectores, en conjunto con el personal de las unidades, continuar fortaleciendo las estrategias para brindar una atención humanizada hacia al paciente y su familiar. Se realiza socialización de los resultados vía Outlook y en los diferentes grupos primarios con la finalidad de que se establezcan las acciones de mejora las que haya lugar.

1.1. Otros Aspectos Relevantes de la Gestión

N.A

1.2. Dificultades presentadas en la ejecución

N.A

2. CONCLUSIONES

Principales fortalezas:

1. Disponemos de un proceso de atención al usuario que emplea diversos canales de comunicación, permitiendo la recepción y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Esto garantiza un seguimiento y trazabilidad eficientes de cada interacción.

2. La clínica Medilaser S.A.S emplea el software de gestión de calidad DARUMA para manejar el proceso de radicación, gestión y respuesta de PQR (peticiones, quejas y reclamos). Este sistema mejora la eficiencia del flujo de información, permitiendo un seguimiento automatizado y garantizando la trazabilidad y el acceso ágil a toda la información relacionada.

2.2 Principales Oportunidades de mejora

1. Continuar con el seguimiento de las principales causas que están generando la radicación de inconformidades, y establecer las acciones a que haya lugar.

2. Continuar notificando de manera oportuna las manifestaciones en el software de gestión de calidad permitirá que los líderes involucrados puedan intervenir de inmediato, implementando acciones correctivas o preventivas según sea necesario y comunicando dichas acciones de manera efectiva.

RECOMENDACIONES

N.A

ANEXOS.N/A

Responsable del informe: Claudia Ximena Bahamón Galindo
Cargo: Coordinadora SIAU