	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 1 de 6

COMITÉ DE ATENCIÓN AL USUARIO Y/O ÉTICA PROFESIONAL
ACTA DE COMITÉ N° 41
Fecha 31 DE AGOSTO 2022

ASISTENTES


Nombre

Cargo

Andrés Gómez	Médico cirujano plástico
Ioanna González	Medico Consulta externa
Lizeth Rodríguez	Enfermera Jefe
Dora Calderón	Enfermera Jefe
Carlos Pachón	Auxiliar enfermería
Marcela Villamil	Servicio al cliente

TEMAS A TRATAR

-
- Análisis de encuestas de satisfacción del mes AGOSTO
 - Relación PQRSF
 - Resolución PQRSF en caso de presentarse
 - PPSS - INCENTIVOS QUE PROPICIEN LA PARTICIPACIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA-ASOCIACIÓN DE USUARIOS

	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2 PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 2 de 6


DESARROLLO DEL TEMA

Siendo las 4:35 Pm, se reúne el personal asistencial y administrativo de la Clínica Colombiana de Obesidad y metabolismo, para informar, socializar y dar continuidad al comité de atención al usuario

- ✓ Análisis de encuestas de satisfacción del mes agosto

Se aplicaron 67 encuestas de satisfacción, se anexa análisis y a continuación se relacionan los resultados de la misma por ÍTEM:

- En cuanto a la experiencia global respecto a los servicios recibidos en la CCOM el 93% dio una respuesta favorable calificada como muy buena, un 3% calificado como buena, 0% regular, mala, y 0% muy mala, lo cual nos enorgullece debido a la gran satisfacción de nuestros pacientes, felicitando a el equipo de trabajo por su dedicación y compromiso.
- En cuanto a si recomendaría nuestros servicios a familiares y amigos obtuvimos respuestas favorables en las cuales respondieron en el ítem definitivamente si 65, probablemente sí 2, definitivamente no 0 y probablemente no 0. Evidenciando respuestas positivas a nuestro favor de referido
- En cuanto a la información recibida en la asignación de cita, obtuvimos 64 respuestas excelentes, 3 buenas, 0 respuesta regular y 0 deficiente, entendiendo que brindamos información clara a nuestros pacientes desde su primera consulta del servicio de interés y otros.
- En cuanto al tiempo de espera para la atención de la cita, obtuvimos 56 respuestas puntuales, 10 respuesta de 15 a 30 min y 1 respuesta más de 30 minutos, se socializa con el personal asistencial donde se busca prestar


	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2 PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 3 de 6

mejorar puntualidad en la atención respetando los tiempos de atención del paciente programado.

- En cuanto la atención brindada por recepción, 64 respuestas como excelente, 3 buena, 0 regular y 0 deficiente, se reconoce la atención brindada por parte de la recepcionista
- En la atención por parte del profesional, 66 respuestas excelentes, 1 buenas, 0 regular y 0 deficiente. Se exalta la atención del profesional y el trato digno al paciente.
- En cuanto al aseo, limpieza y comodidad se generó 66 respuesta excelente, 1 buena, 0 regular y 0 deficiente. Por lo cual se felicita al personal de servicios generales encargado de mantener las áreas en excelente estado.
- En cuanto a si nuestros usuarios volverían a utilizar nuestros servicios 67 respuestas son SÍ, y 0 No, lo que es de gran satisfacción para todo nuestro personal teniendo en cuenta que esto hace que nuestros pacientes mantengan fidelización con nosotros.
- Realizando un estudio de los medios más utilizados para enterarse de nuestros servicios pudimos observar que 10 respuestas son de publicaciones de internet, 54 respuestas de referido, 2 televisión y 1 revista. Indicando el resultado de satisfacción de los servicios que prestamos y nuestra divulgación por referido como el más importante.
- En cuanto a qué procedimientos se encuentran interesados se otorgan 67 respuestas con 11 procedimientos más solicitados. Algunos se encuentran en proceso para ser realizados y otros para realizar quizás más adelante de acuerdo a su recuperación según lo manifestado verbalmente por el paciente.

Los pacientes relacionan las siguientes sugerencias:

- El día que realice pago de kit no contaba con vinipel, quedaron de llevarme el kit a la clínica sin vinipel (este corre por mi cuenta), sin embargo dentro las indicaciones prequirúrgicas se encuentra escrito que también contiene pañales tena y pañitos los cuales no llegaron. El día de la cirugía estuve mucho tiempo en espera antes de llevar a cabo su procedimiento, no realizan un buen cálculo de horas para citar al paciente

	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2 PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 4 de 6

Se expone caso con el equipo informando que por motivos de inexistencia en inventario debido a proveedores se le informó a la paciente que en este caso su kit de cirugía no contenía este producto por lo cual debía adquirirlo en el lugar de su preferencia. Respecto a los pañales y pañitos son productos que no contiene el kit y se solicitan de manera adicional para su limpieza y comodidad.

Siempre se cita al paciente con 1 hora de anticipación para diligenciamiento de consentimientos dentro de la institución donde se realiza el procedimiento, de la misma forma para preparar al paciente antes del inicio como cambio de ropa, retiro de elementos de valor y canalización


- “Realizar branding en los productos de entrega del kit(importante la marca de la clínica)”

Con el equipo se socializa el caso de realizar bolsas para entrega del kit con el logo institucional de la clínica, esto con el fin de reposicionar nuestra marca.

- Mejorar atención en tesorería, ser más amable
Se realiza comunicación con la paciente aclarando la situación presentada con la funcionaria de tesorería, se indica que debido a su lugar de origen su acento es un poco marcado lo cual se presta para malas interpretaciones.

- Percibir más cercanía con el profesional que realizó la cirugía. Hasta hoy no se ha contactado por chat o revisado nada en los post operatorios.

Al socializar este tema con el área de Post operatorio se evidencia que el especialista no alcanzó a pasar al área de cabinas para revisar evolución al 1er día después de su cirugía debido a su atención en consulta y se cruzaron horarios, sin embargo el equipo asistencial valoró en el lugar. Para su próxima asistencia se informa al especialista pasar al área de Post para revisión de paciente. En cuanto a la comunicación que desea recibir por chat se aclara que esta no se brinda desde el equipo médico si no por parte de a servicio al cliente al día siguiente quien realiza su primer seguimiento a post operatorio.

	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 5 de 6

- Vasos para tomar agua en el área de espera

Se informa al área de servicios generales la importancia de revisar que los vasos siempre estén disponibles en el área de sala de espera para que los pacientes puedan acceder al consumo de agua

- Mejorar mentonera en papada para que genere presión


En este caso el ajuste de las mentoneras en todos los pacientes son diferentes ya que esta se realiza de acuerdo al mismo que se realice

Adicionalmente se socializa:

- Casos de pacientes que se encuentran en post operatorio, manejo otorgado y seguimiento.
- Se informa sobre nuevo tratamiento de depilación con lanzamiento próximo mes de septiembre
- Incentivos para los 3 primeros participantes en la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS**. Se estipula que se entregarán 3 plasmas como incentivo.

Se concluye el comité de Atención al Usuario, el cual se llevó a cabo según el cronograma y se reunirá mensualmente.

Se da por terminada esta reunión.

 Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2 PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 6 de 6

ASISTENTES

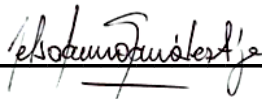
No se evidencia inasistencia a este comité.

Se firma por los asistentes en Bogotá D.C., a los 31 días del mes de agosto de 2022 a las 5:30 p.m

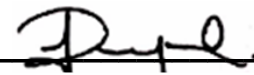
Andrés Gómez



Ioanna González



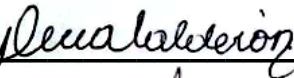
Lizeth Rodríguez



Leidy Garzón



Dora Calderón



Carlos Pachón



Marcela Villamil