

# Informe Diciembre 2021

## Experiencia del paciente



17/11/15



# EXPERIENCIA DEL PACIENTE



Satisfacción institucional por encima de la meta definida.

Información a los pacientes y sus familias

RETOS 2021

Cultura de servicio

Hotelería

# EXPERIENCIA DEL PACIENTE

Objetivo: Implantar método que permita verificar las condiciones de hotelería establecidos para garantizar que se cumplan según lo planeado.

## TEMAS:

1. Áreas limpias
2. Alimentación
3. Ropa limpia y disponible

Objetivo

Hotelería

LOGROS

Se implementaron las listas de chequeo para dar cumplimiento a las condiciones de hotelería y se documentó en el proceso

Se realiza una ronda al piso 3 torre c en cada habitación para garantizar el 100% de su funcionalidad,

Se obtuvo un avance en el seguimiento y mantenimiento de las habitaciones dando un cumplimiento a Diciembre de un 80%

# EXPERIENCIA DEL PACIENTE



Objetivo: Lograr una satisfacción institucional del 99 % y trazar la meta de Net Promoter Score al 95%

Satisfacción institucional por encima de la meta definida.

Objetivo

LOGROS

Se realizó revisión de encuesta de satisfacción y se envió procesos para ajustes

Implementación encuesta de satisfacción en drive y código QR

Se definió y documentó la meta del NPS con gestión de la información

# EXPERIENCIA DEL PACIENTE



Objetivo: Definir guiones para la comunicación con pacientes:

- Programación de cirugía
- Atención correcta de recibir llamadas
- Ingreso de pacientes al servicio de urgencias de medicina privada
- Ingreso de pacientes al servicio de urgencias

**Objetivo**

Información a los pacientes y sus familias

Se implemento y ejecutó el guión de Programación de cirugía

Se realizó capacitación con el personal administrativo con el tema de protocolo en las respuestas y la importancia en la ortografía y la escritura a través del whatsapp y correo electrónico

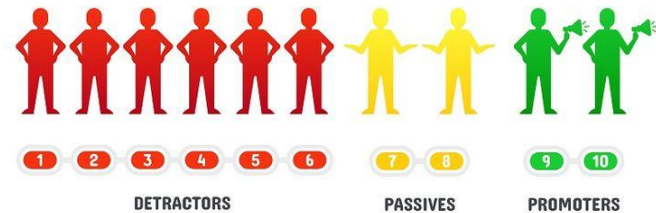
# Índice de satisfacción institucional



El indicador de satisfacción institucional actualmente tiene cuatro mediciones al año, 1 cada tres meses y su análisis se hace al mes siguiente de su corte. La meta actual 99%, continua igual.

Durante el año 2020 no se tuvo definida meta, para 2021, se propone tener una meta de 90%, esto teniendo en cuenta el comportamiento de mejoramiento de este indicador

## NET PROMOTER SCORE



$$NPS = \% \text{😊} - \% \text{😞}$$

# Actividades realizadas durante el 2021

## Inauguración de pared de Felicitaciones

El en año 2021  
recibimos 407  
felicitaciones de  
nuestros  
pacientes a  
nuestros  
colaboradores



17/11/15

Ronda de Ingeniería Hospitalaria articulada con experiencia del paciente para verificar aspectos de hotelería

Empalme nuevo contrato servicio de alimentación - Compass

Referenciación con Clínica San Juan de Dios de Rionegro



## Reactivación de rondas de pacientes de aseguradoras generales

Con el fin de conocer expectativas con las que vienen nuestros pacientes y sus familias, les damos un saludo de bienvenida desde que ingresa al hospital, ubicándolos en el área que se encuentren hospitalizados. A partir del mes de junio del 2021 se activo de nuevo esta ronda.

1.426 pacientes visitados en el año 2021



## Talleres de servicio para la vida

Esta gran iniciativa es enmarcada en la premisa “Un Hospital para todos”, dando fe de nuestra misión, trabajando a su vez para alcanzar la visión y el fortalecimiento de nuestros valores corporativos. Para ello se abrirán unos espacios de capacitación y esparcimiento donde podamos recibir información y conocimientos que fortalezca la competencia de servicio desde los atributos de cortesía y disposición, logrando desconectarnos de la cotidianidad y por el contrario conectarnos con ese don del servicio y las experiencias vividas. En total se han capacitado un total de 475 personas para una cobertura de 51%



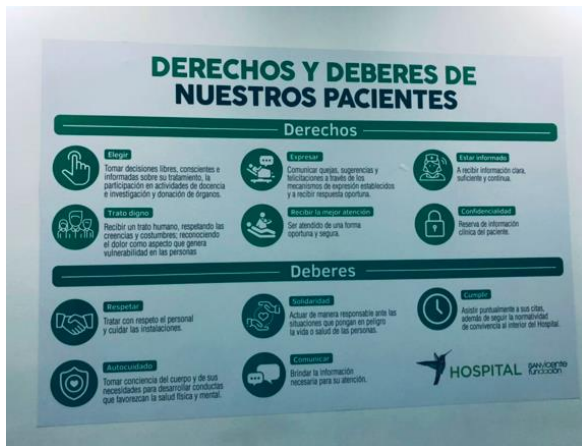
Reactivación de reuniones presenciales  
con asociación de usuarios y planeación de  
actividades lúdicas

Diseño y difusión directorio telefónico, entrego a  
cada persona de las UAU

Estrategia para flujo de pacientes de sura  
eps y pac de sura

Reinducción al personal nuevo del proceso  
de experiencia del paciente

Instalación derecho a estar informado en las unidades de atención al usuario



Instalación paredes derechos y deberes en todas las áreas de hospitalización incluida la UCI

Implementación y disposición en material de adhesivos de códigos QR en todas las área del hospital.

*Tu experiencia es vital*  
para nosotros



Escanea el código

Queremos que tu experiencia en el Hospital sea satisfactoria.

Compártenos tus opiniones y ayúdanos a reconocer los **aspectos positivos** y **aquellos a mejorar** de tu atención.



Obsequio a pacientes que finalizan quimioterapia

17/11/15



Celebración semana de derechos y deberes, segunda semana de junio



Cumpleaños pacientes covid positivo, entrega de detalle

17/11/15

# Proporción de clientes satisfechos 2021

**TOTAL GENERAL**



98.19 %

Gráfico de Tendencia



**HOSPITALIZACIÓN**

● 98.06 %



**CONSULTA EXTERNA**

● 98.87 %



**URGENCIAS**

⊘ 94.19 %



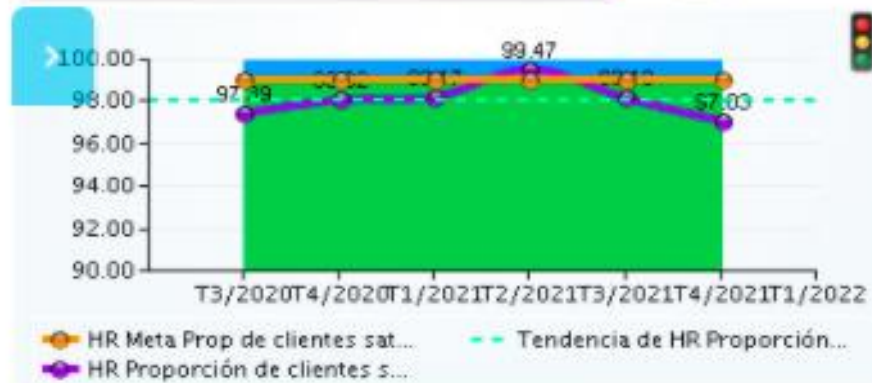
**APOYO DX Y TERAPÉUTICO**

● 97.86 %

**SATISFACCIÓN GENERAL**



98.19 %




# NET PROMOTORE SCORE 2021

Valor: Anual

Fecha de Consulta: 31/dic/2021 23:59

HR Prop clientes satisfechos - NPS: Total

Fecha	Meta	Valor	Estado	Cumplimiento	Tendencia
<b>Dic</b> 31/dic/2021 23:59	<b>95.00</b> PORCENTAJE	<b>93.49</b> PORCENTAJE	 Bueno	<b>98.41%</b>	

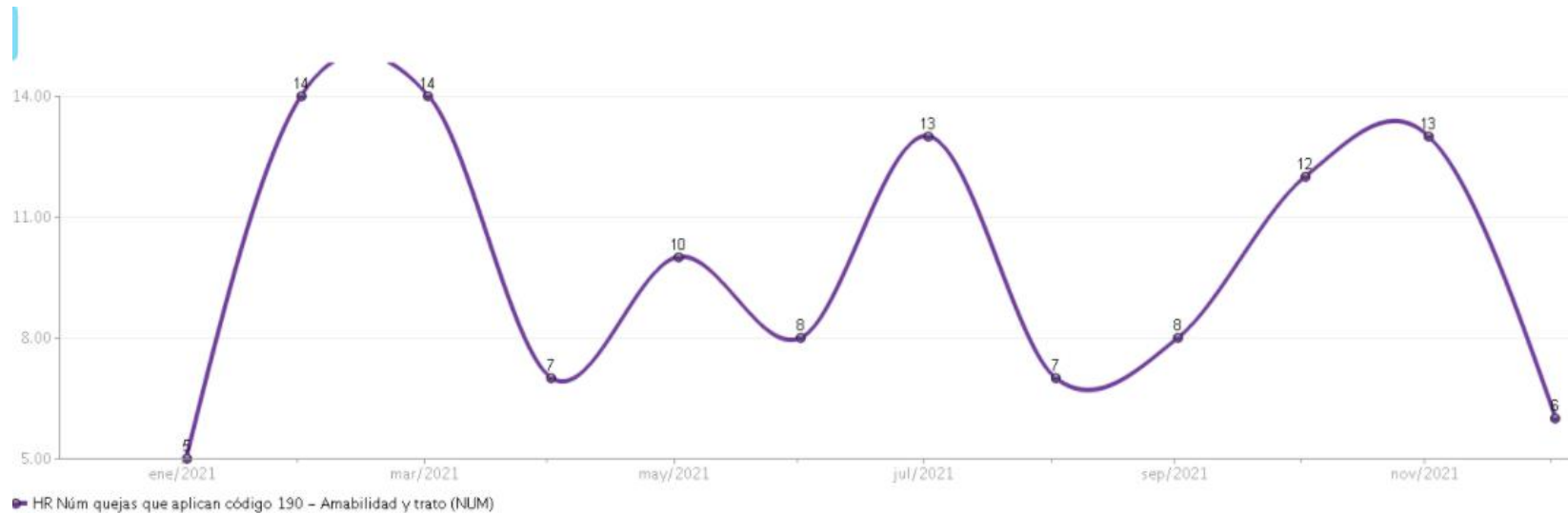


Continuamos con un mayor porcentaje en promotores, de los detractores se ha tenido información telefónica sobre las causas que los llevaron a no recomendar el hospital.

17/11/15



# Comportamiento de variable Cortesía y Disposición 2021



En los diferentes talleres se ha divulgado al personal la importancia del buen trato a las personas, esto ha generado impacto y se percibe disminución de quejas relacionadas a cortesía y disposición. Para el año 2021 se entregaron 43 comparendos.

# Comportamiento por área

## Hospitalización

N° Encuestas **830**

ATENCIÓN NUTRICIONAL		96.69%
Cortesía	99.34%	99.34%
Present personal	99.56%	99.56%
Calidad Aliment	94.00%	94.00%
Oportunidad	96.75%	96.75%
Gustos	94.42%	94.42%
Cuidado Nutri	96.06%	96.06%

### ¿Cómo se enteró del servicio del cual hizo uso?

Publicidad en prensa, revistas y vallas	0.85%	Volantes	1.24%
Recomendación	16.58%	Página web / Medios digitales	0.19%
Aseguradora	81.14%		

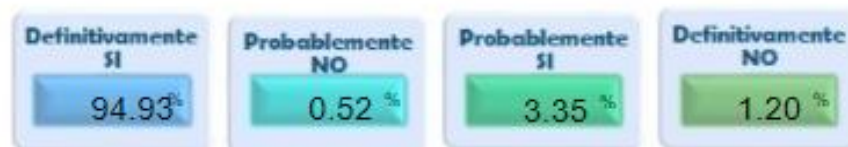
TOTAL GENERAL

98.06%

NPS = Promotores - Detractores **93.21%**



¿Recomendaría nuestro servicio a amigos y familiares?



Para el año 2021 se percibe un aumento de pacientes que manifiestan que su aseguradora es quien les hace conocer el hospital; Sigue en aumento la recomendación de los pacientes promotores; Se continua con estrategias para que la alimentación de los pacientes sea acorde a sus necesidades

17/11/15

# Comportamiento por área

## Consulta externa

Nº Encuestas **152**

**TOTAL GENERAL** 98.87 %

**NP5 = Promotores - Detractores** 98.99 %



¿Recomendaría nuestro servicio a amigos y familiares?



Por la estrategia de encuestas a través del qr los pacientes no están comprendiendo la información de mecanismos de expresión. se percibe un aumento de pacientes que manifiestan que su aseguradora es quien les hace conocer el hospital; Sigue en aumento la recomendación de los pacientes promotores.

DERECHOS Y M. DE EXPESIÓN		
Respeto a Derechos	85.92 %	94.11 %
Alivio del Dolor	99.49 %	
Info med aplicac	99.46 %	
Info med ef. secund	99.46 %	
Proceso PQRS	86.24 %	

¿Cómo se enteró del servicio del cual hizo uso?

Publicidad en prensa, revistas y vallas	25.00 %	Volantes	1.02 %
Recomendación	3.00 %	Página web / Medios digitales	4.33 %
Aseguradora	66.65 %		

17/11/15



# Comportamiento por área

## Urgencias

No esta actualizado

17/11/15



# Comportamiento por área

## Apoyos

Nº Encuestas **168**



### ¿Cómo se enteró del servicio del cual hizo uso?

Publicidad en prensa, revistas y vallas	12.50 %	Volantes	0.51 %
Recomendación	21.52 %	Página web / Medios digitales	8.67 %
Aseguradora	56.79 %		

TOTAL GENERAL **97.86 %**



A pesar de que se evidencia que las aseguradoras son quienes recomiendan en hospital a sus pacientes, se percibe aumento en la recomendación entre amigos, familiares y conocidos. Se continua con la estrategia del agendamiento y oportunidad en consulta.

**TOTAL GENERAL**



98.19 %

Apoyos

**TOTAL GENERAL**



97.86 %

Hospitalización

**TOTAL GENERAL**



98.06 %

Urgencias

**No esta actualizado**

Consulta Externa

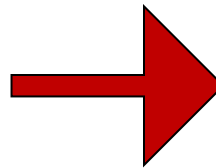
**TOTAL GENERAL**



98.87 %

17/11/15

**Necesidades  
espirituales 2021**



De 5.752 pacientes propuestos para acompañamiento espiritual 5.542 recibieron este apoyo de forma voluntaria.

# Entrega de guías para pacientes hospitalizados

Se esta entregando la guía a los pacientes en su totalidad dado a que se creó una estrategia de entrega con el acompañamiento de experiencia del paciente donde en la ronda de servicio se les entrega la guía a los pacientes que les falta y a todos los que la tienen se les solicita firmar una planilla como constancia de entrega a el mayor porcentaje de pacientes hospitalizados, así mismo con los pacientes ambulatorios se hace el control desde la uau



# Resultados paciente trazador

## 1.5. RESULTADOS DE EXPERIENCIA DEL PACIENTE

Aspecto	2021	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Información acerca del plan de emergencias.	60%	50%	75%	67%	50%	0%	50%	50%	50%	50%	50%	100%	75%
Información sobre los servicios de apoyo espiritual con los que cuenta la institución.	84%	NE	100%	100%	100%	100%	NE	50%	50%	75%	100%	75%	75%
Información acerca de separación de residuos.	83%	50%	80%	100%	100%	0%	67%	67%	67%	80%	100%	100%	75%
Información acerca de los mecanismos de expresión.	69%	50%	50%	25%	100%	0%	100%	50%	50%	75%	100%	100%	75%
Información sobre las normas de visita.	97%	50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Información del motivo y tiempo estimado de hospitalización.	92%	100%	83%	100%	100%	100%	NE	100%	0%	100%	100%	100%	100%
Información acerca del plan de tratamiento.	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	83%	100%
Información de los riesgos de la hospitalización o atención en urgencias.	85%	33%	67%	100%	100%	100%	NE	100%	100%	100%	100%	83%	33%
Cuando es realizado un procedimiento invasivo se informa en que consisten y los riesgos.	97%	67%	100%	100%	100%	100%	NE	100%	100%	100%	100%	100%	NE
Entregarán guía al paciente y la familia.	74%	100%	67%	67%	67%	67%	100%	100%	0%	67%	100%	100%	50%
Recordación de derechos y un deberes.	53%	33%	60%	70%	0%	0%	40%	20%	0%	70%	100%	100%	30%
<b>Resultado promedio</b>	<b>79%</b>	<b>63%</b>	<b>79%</b>	<b>85%</b>	<b>77%</b>	<b>62%</b>	<b>75%</b>	<b>74%</b>	<b>52%</b>	<b>82%</b>	<b>97%</b>	<b>95%</b>	<b>69%</b>

La proporción de criterios cumplidos en el componente de experiencia del paciente fue del 79 % (previa del 84%).

## 1.6. RESULTADOS DE HUMANIZACIÓN

Aspecto	2021	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Dolor	96%	50%	88%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Social	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	89%	100%	100%	100%
Se explica la información registrada en el consentimiento informado	93%	0%	100%	100%	100%	100%	NE	100%	100%	100%	100%	100%	NE
Se identifica la necesidad de educación durante la hospitalización	85%	NE	NE	100%	100%	NE	NE	NE	NE	100%	67%	100%	60%
Se evidencia en la historia clínica el plan de entrenamiento según la necesidad identificada	89%	NE	NE	100%	NE	NE	NE	NE	NE	100%	NE	NE	67%
Se informa sobre los servicios de apoyo espiritual con los que cuenta la institución.	84%	NE	100%	100%	100%	100%	NE	50%	50%	75%	100%	75%	75%
Se informa sobre las normas de visita.	97%	50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Le entregaron la guía del paciente y la familia.	74%	100%	67%	67%	67%	67%	100%	100%	0%	67%	100%	100%	50%
Recuerda al menos un derecho y un deber.	53%	33%	60%	70%	0%	0%	40%	20%	0%	70%	100%	100%	30%
Privacidad visual y auditiva	92%	NE	86%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Silencio	91%	NE	75%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Apoyo psicológico al paciente o su familia	100%	NE	100%	100%	100%	NE	NE	NE	NE	100%	NE	100%	100%
Preferencias en la dieta	81%	NE	50%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Adecuado suministro de información difícil o dolorosa	100%	NE	100%	NE	NE	NE	NE	100%	NE	100%	NE	100%	NE
<b>Resultado promedio</b>	<b>82,8%</b>	<b>62,5%</b>	<b>79,4%</b>	<b>90,0%</b>	<b>81,6%</b>	<b>50,0%</b>	<b>82,8%</b>	<b>82,4%</b>	<b>65,6%</b>	<b>88,9%</b>	<b>94,3%</b>	<b>95%</b>	<b>76%</b>

La proporción de criterios cumplidos en el componente de humanización fue del 83% (previa del 84%)

# RETOS

- Mejorar el suministro de la información y educación al paciente acerca de mecanismos de expresión, plan de emergencias y separación de residuos.
- Cumplir con la valoración y gestión del dolor.
- Entregar la guía del paciente y la familia y aprovechar cada momento de contacto con el paciente para suministrar información y educación de acuerdo a las responsabilidades definidas en el documento FC-0849.

# GRACIAS...

17/11/15

