



Fundación Colombiana de Cancerología Clínica Vida

Indicadores experiencia de las personas

Enero – 2025

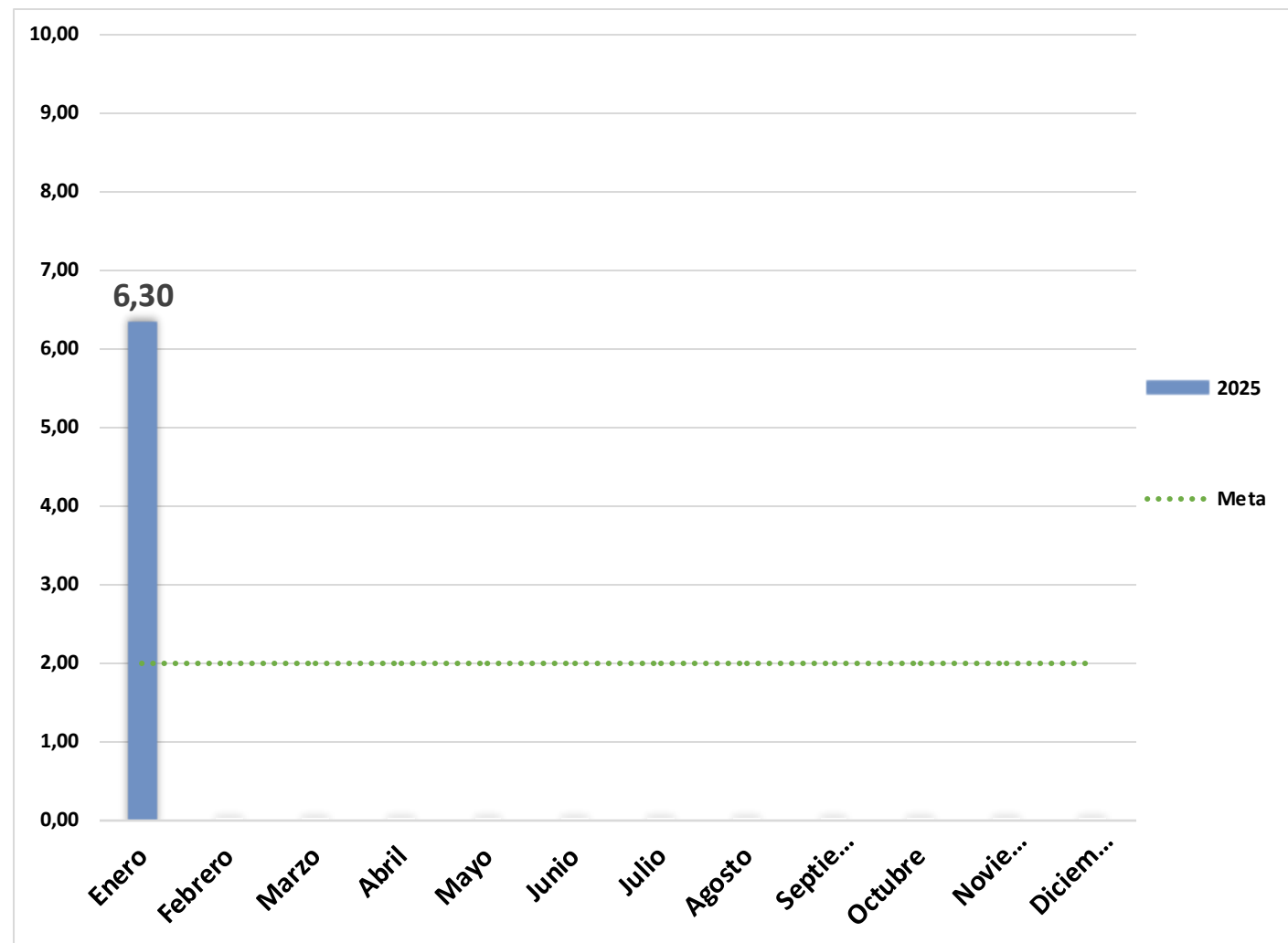


Gestión de las manifestaciones

4

Seguimiento a indicadores

Tiempo promedio de respuesta a quejas de la Super salud – riesgo priorizado



Meta

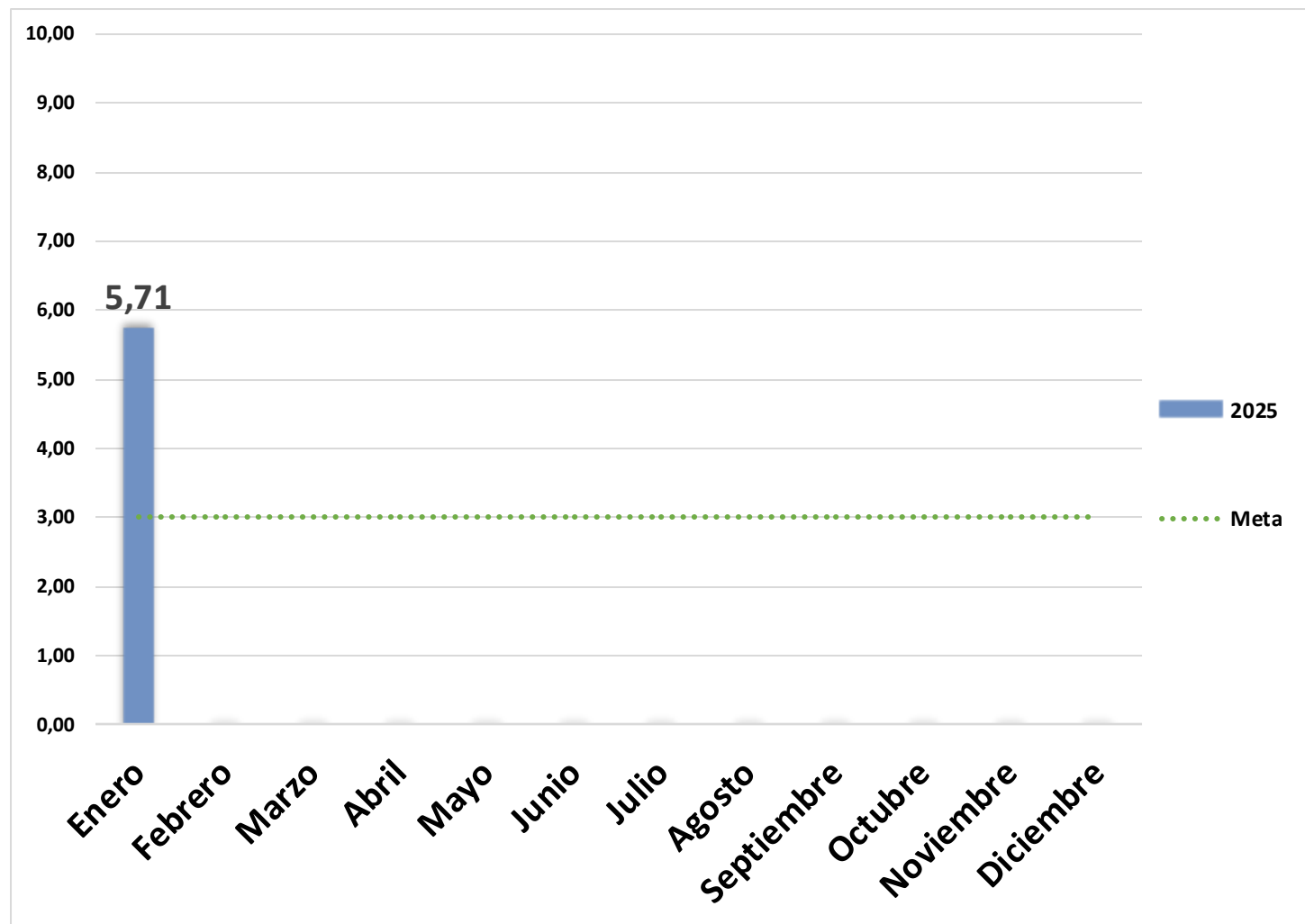
2



4

Seguimiento a indicadores

Tiempo promedio de respuesta a quejas riesgo simple



Meta

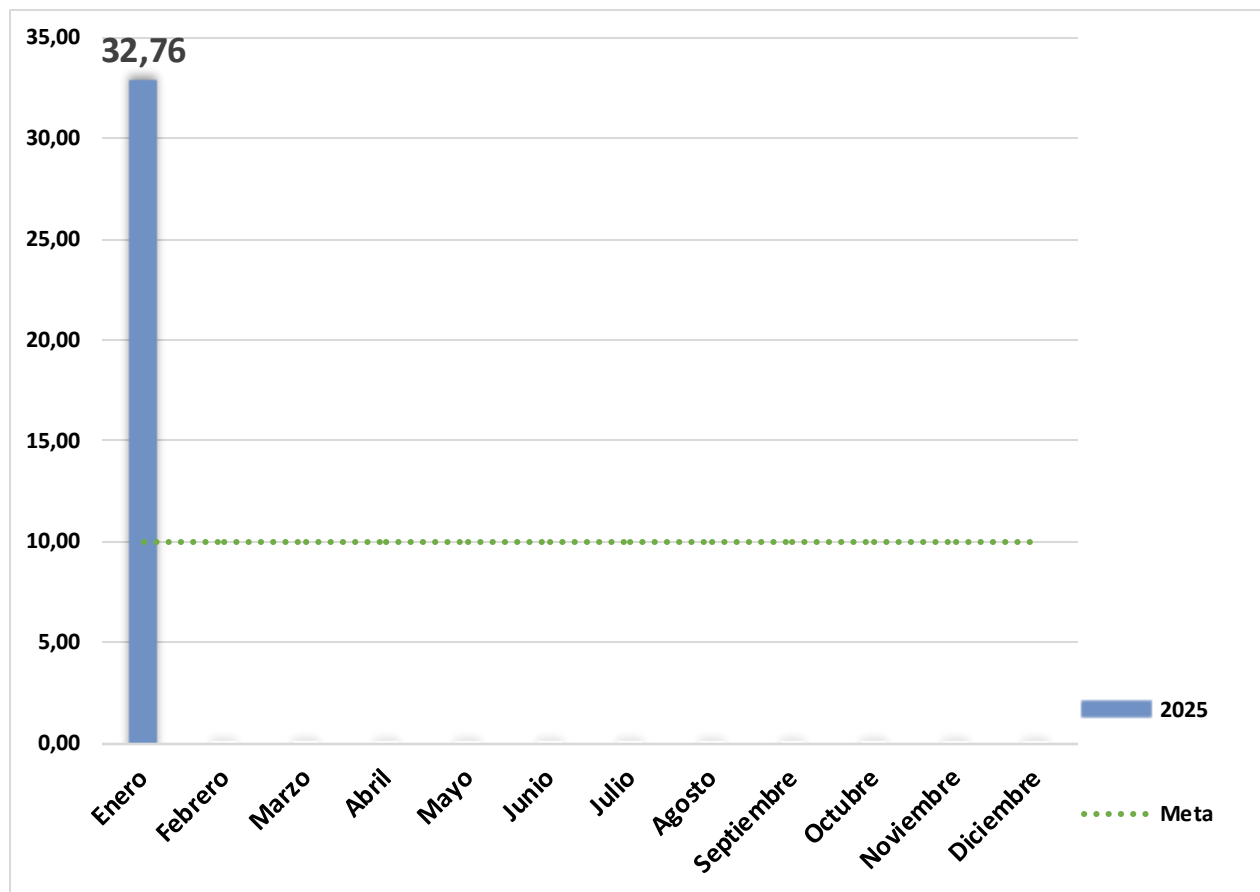
3



1

Seguimiento a indicadores

Tasa de quejas servicios ambulatorio

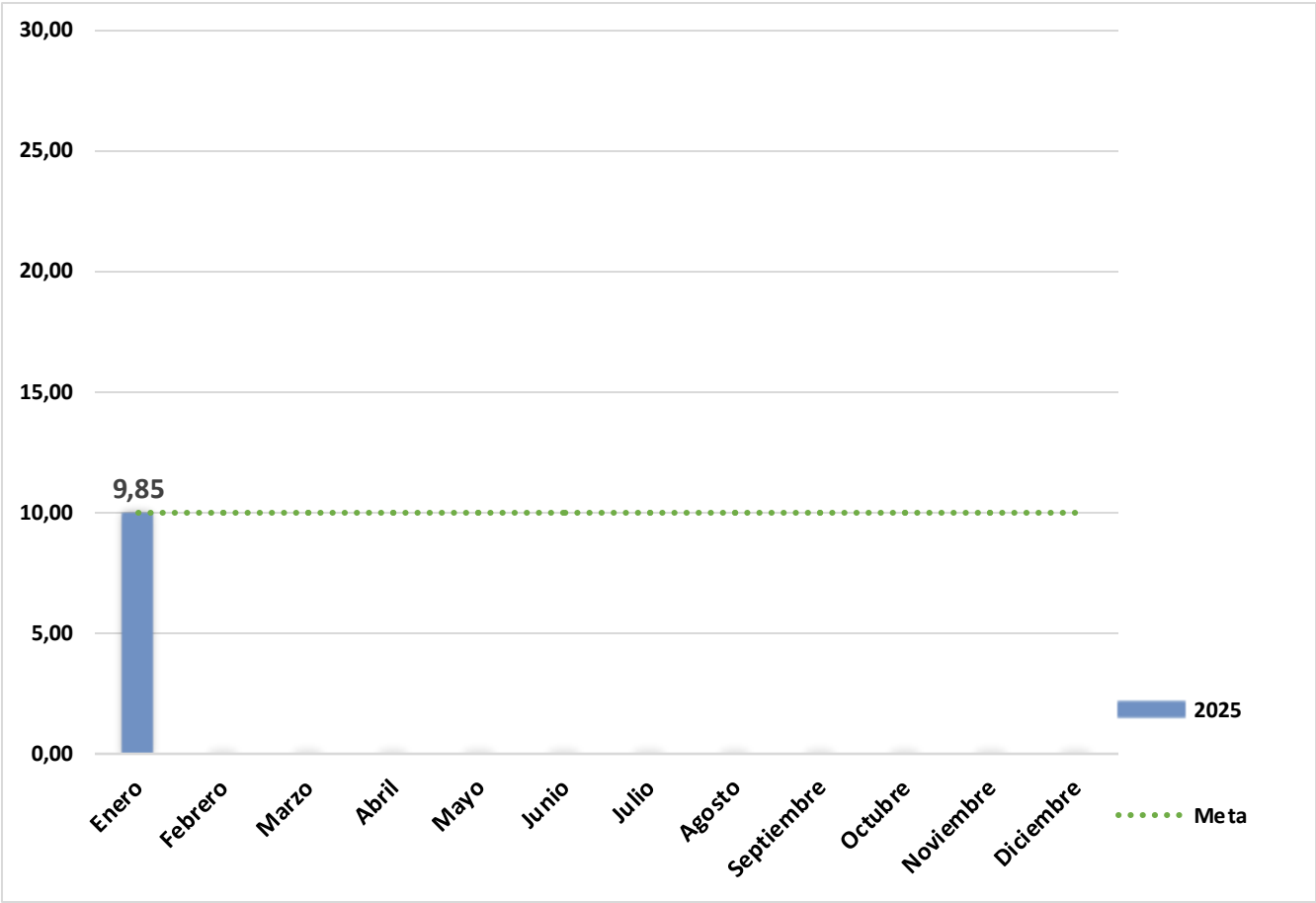
**Meta****10**

Mes	Numerador	Denominador	Resultado
Enero	412	12.577	32.76

1

Seguimiento a indicadores

Tasa de quejas servicios de internación



Meta
10

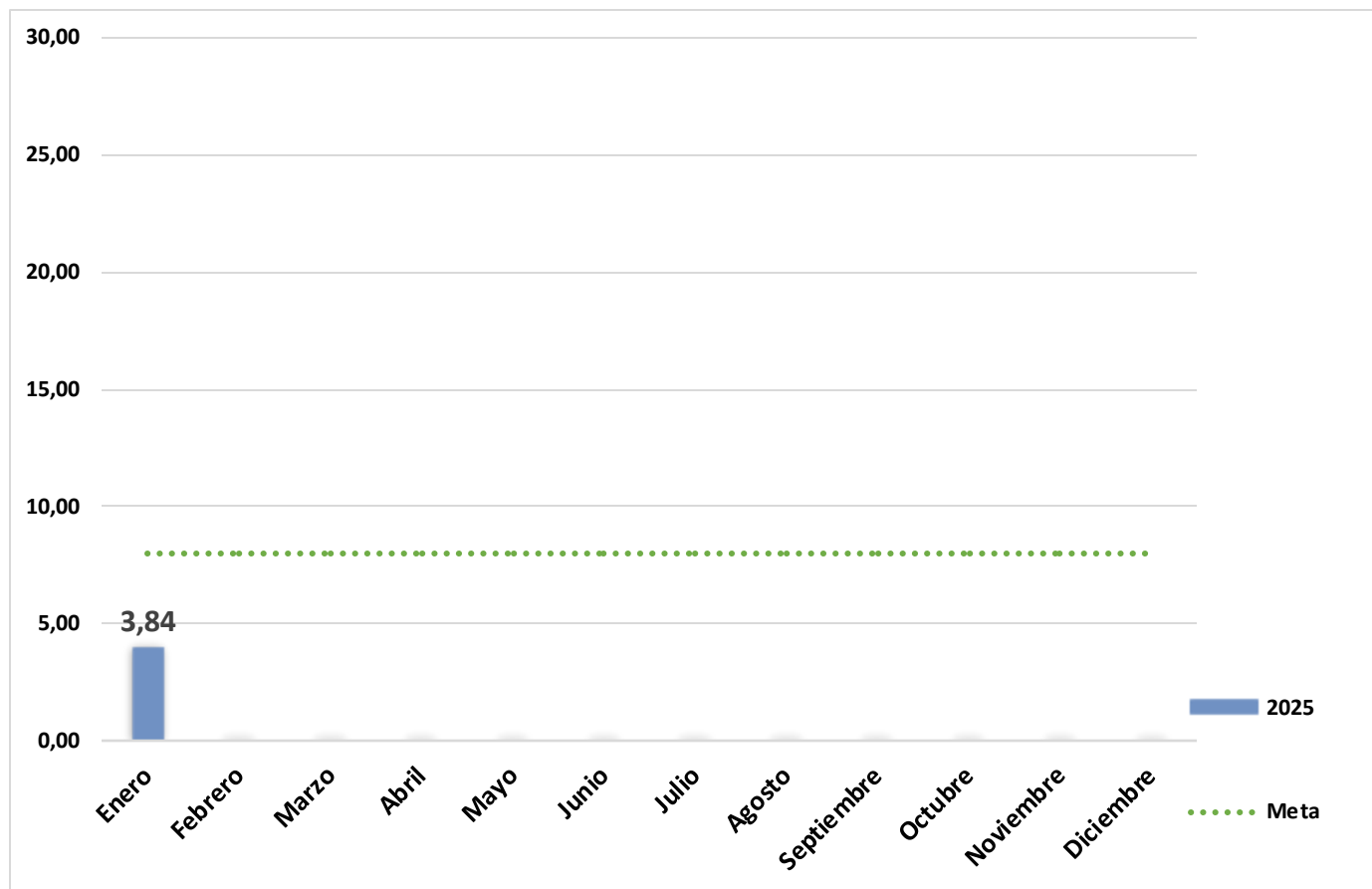


Mes	Numerador	Denominador	Resultado
Enero	12	1.218	11.30

1

Seguimiento a indicadores

Tasa de quejas
servicio de apoyo y
complementación
terapéutica



Meta

8

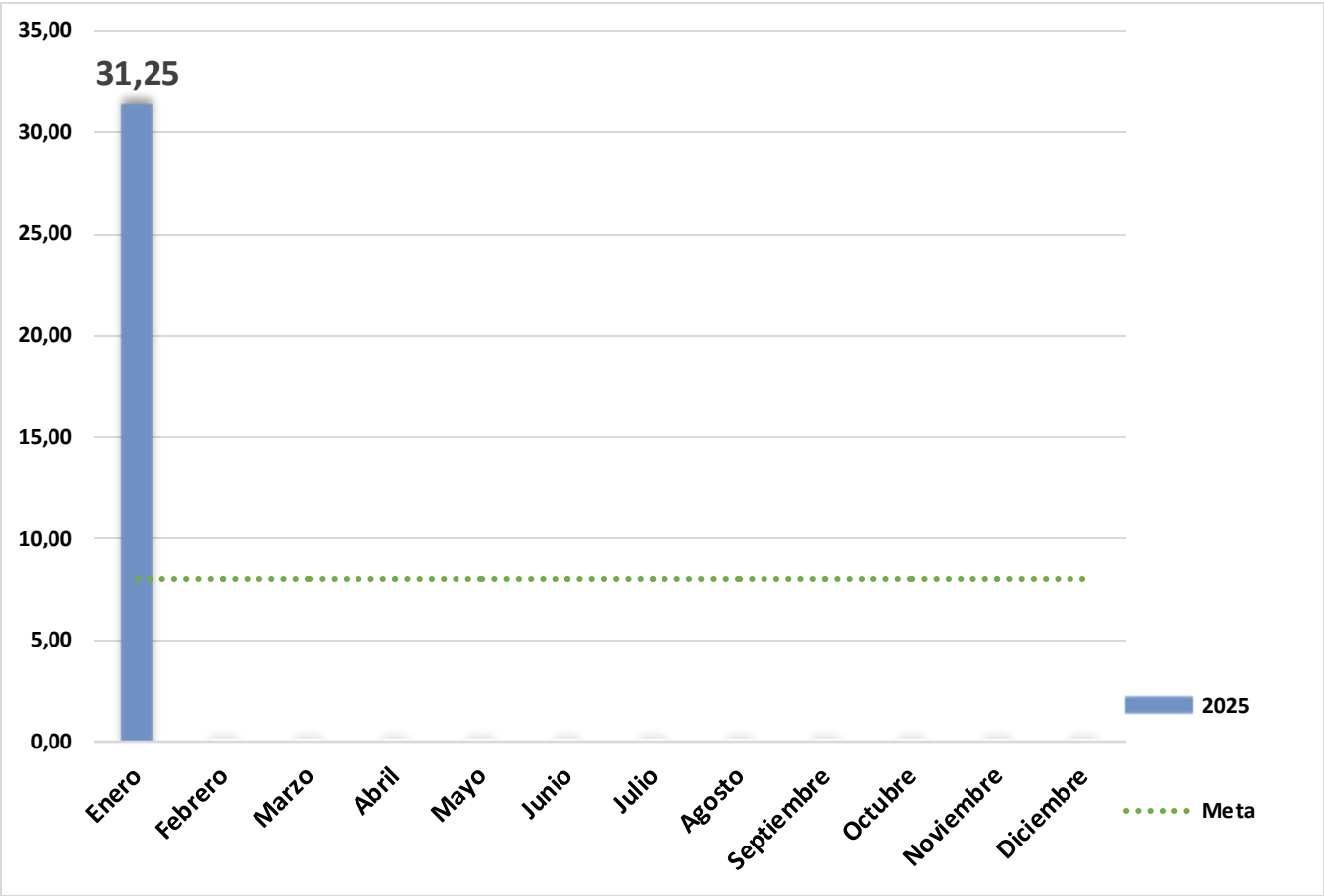


Mes	Numerador	Denominador	Resultado
Enero	6	1.561	3.84

1

Seguimiento a indicadores

Tasa de quejas de servicios quirúrgicos



Meta
8

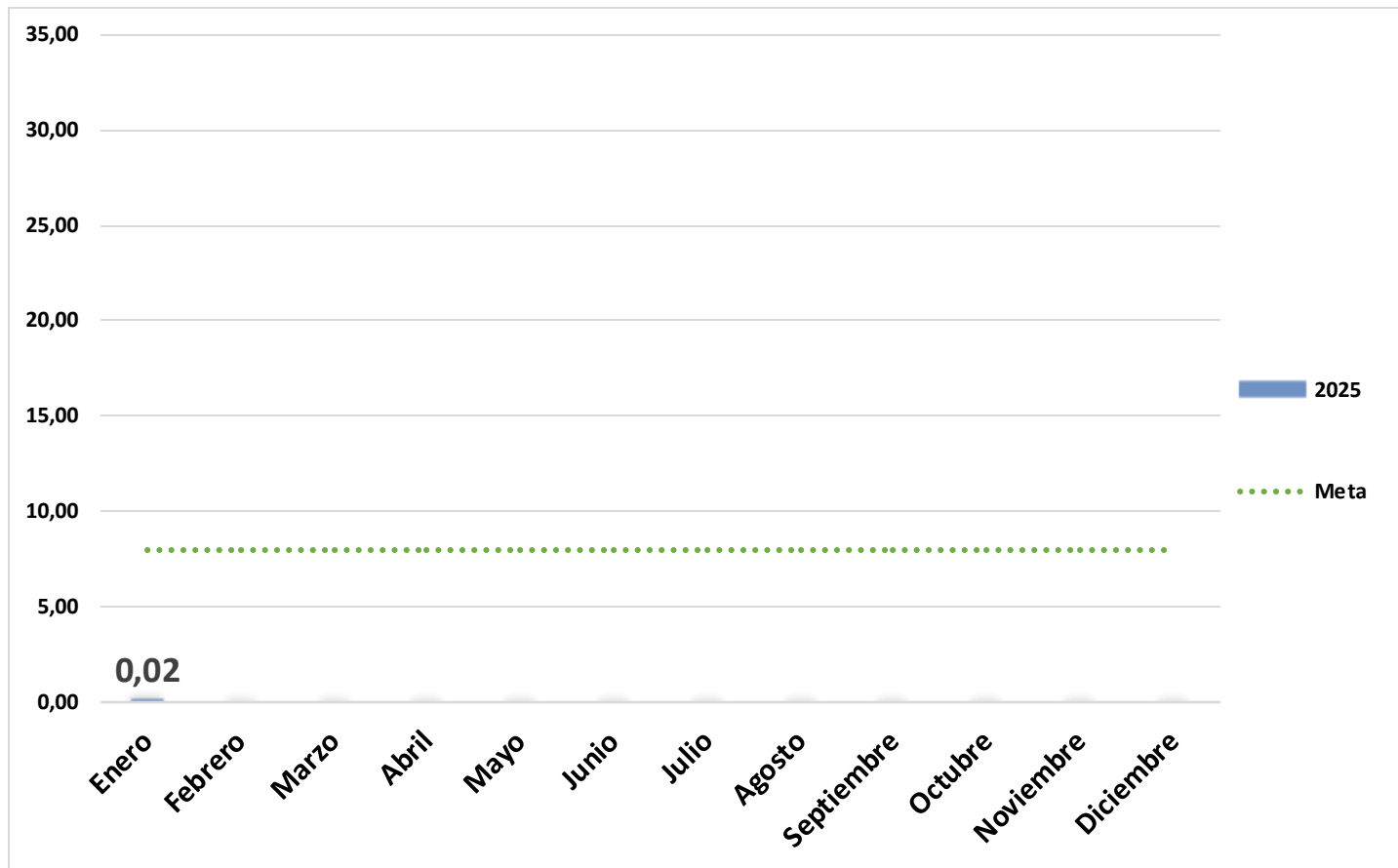


Mes	Numerador	Denominador	Resultado
Enero	54	1.728	31.25

1

Seguimiento a indicadores

Tasa de quejas
servicios
administrativos



Meta

8

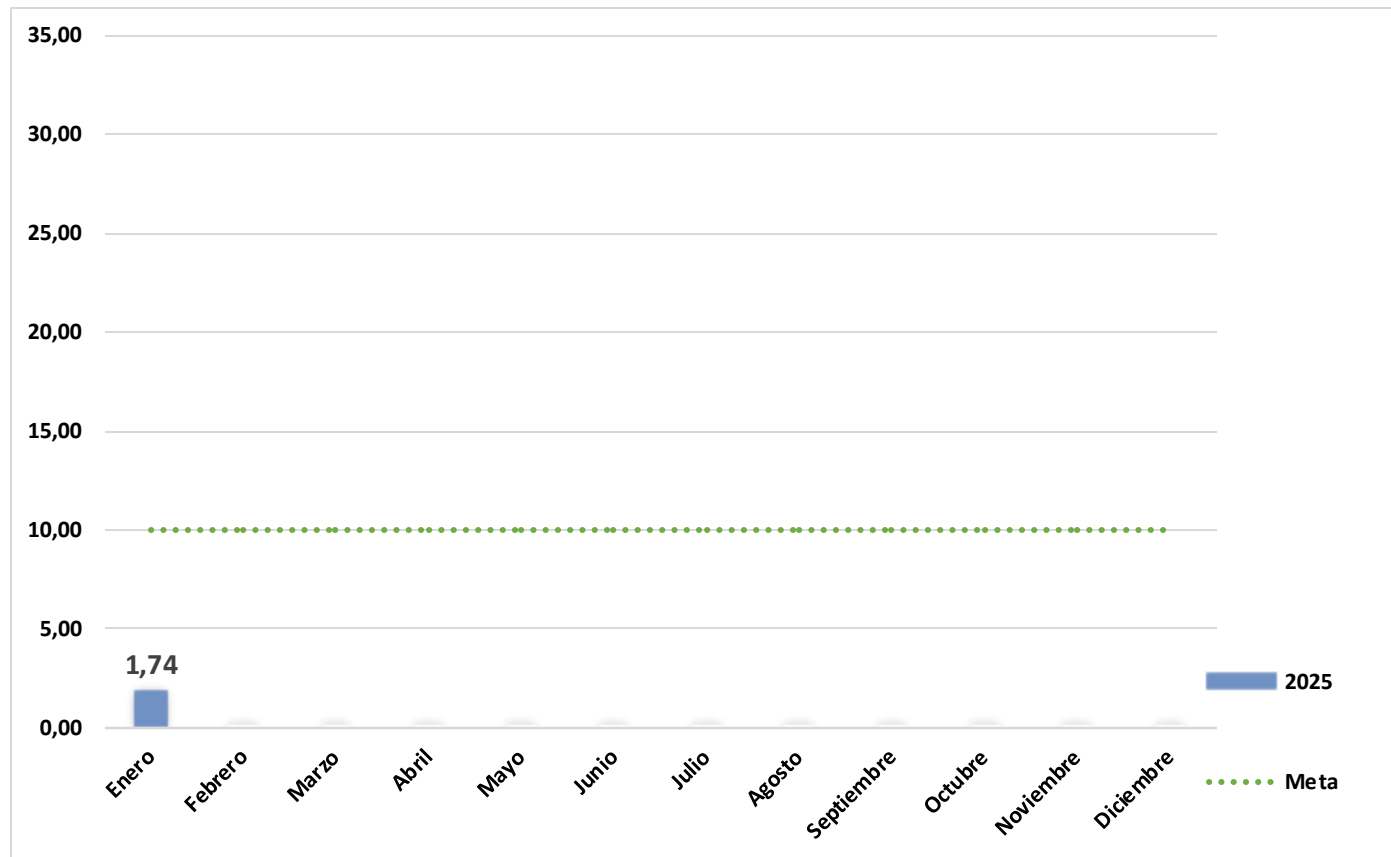


Mes	Numerador	Denominador	Resultado
Enero	5	211.532	0.02

1

Seguimiento a indicadores

Tasa de quejas
atención inmediata

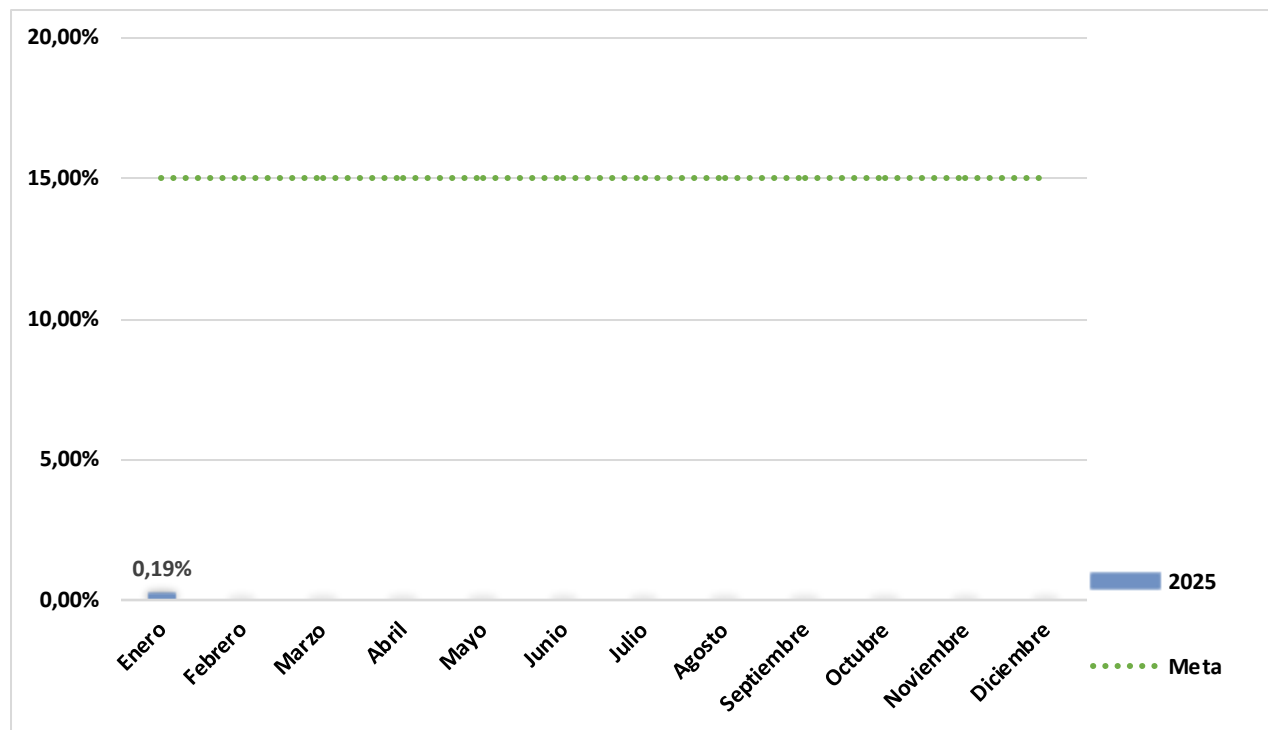
**Meta****10**

Mes	Numerador	Denominador	Resultado
Enero	1	575	1.74

2

Seguimiento a indicadores

Proporción de Peticiones



Con este indicador se espera reducir el total de quejas por mes.

Se estima mejorar

- Tiempos de espera
- Las instalaciones
- El acceso
- La comunicación e información

Meta
15%

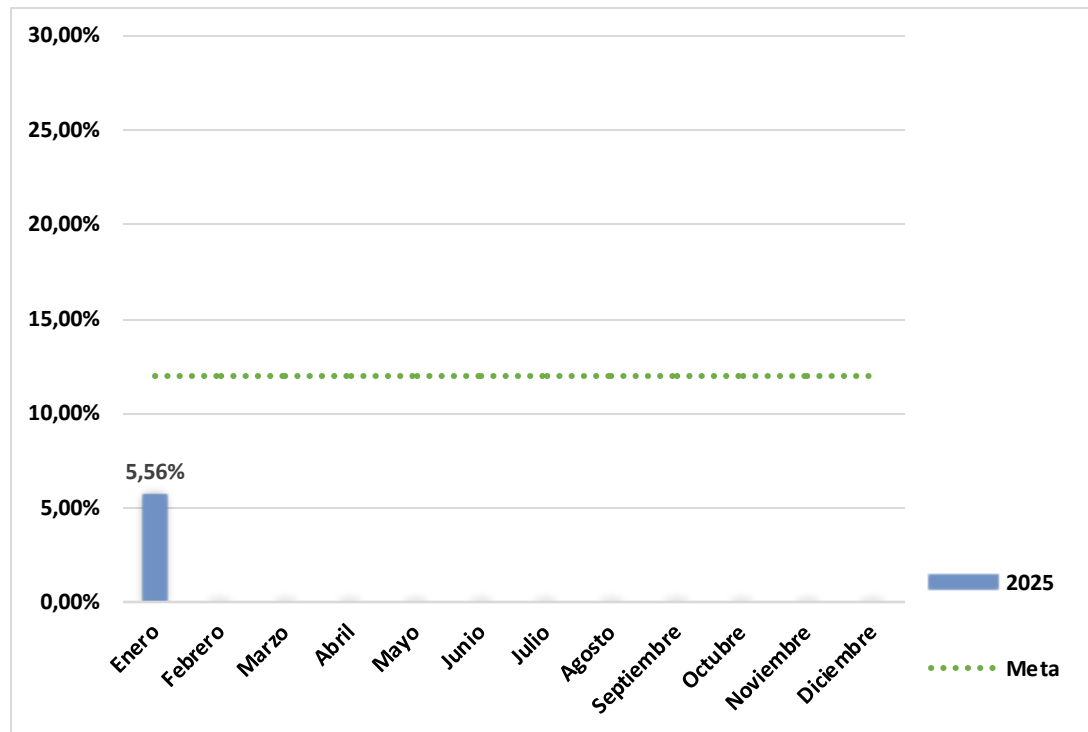
Mes	Numerador	Denominador	Resultado
Enero	1	514	0.19%



3

Seguimiento a indicadores

Proporción de Felicitaciones



Se proyecta el aumento de las felicitaciones

- Retroalimentar y motivar el personal.
- Mantener relaciones positivas con los pacientes.
- Promoción de estándares de excelencia.
- Mejora de la imagen de la clínica.
- Aumento de la satisfacción en general.

Meta

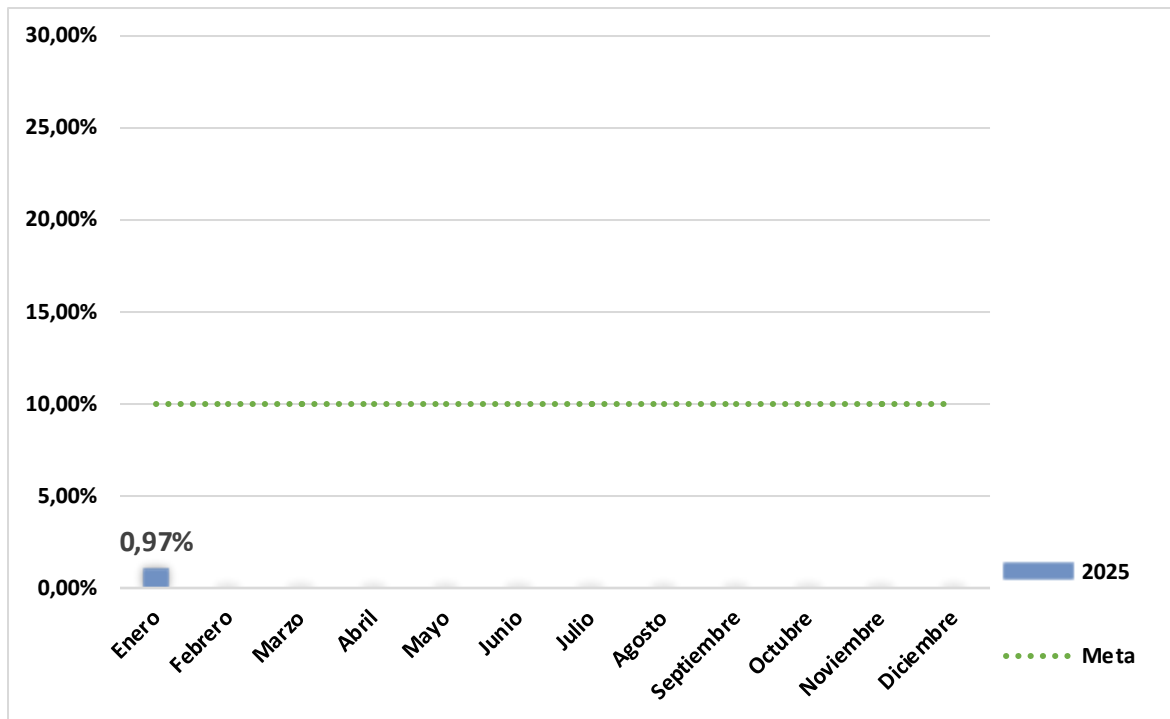
12%

Mes	Numerador	Denominador	Resultado
Enero	27	486	5.6%



Seguimiento a indicadores

Proporción de Sugerencias


Meta
10%

Mes	Numerador	Denominador	Resultado
Enero	5	514	0.97%



Se fomenta el reporte

- Contar con un sistema organizado para recibir y clasificar las sugerencias.
- Implementar cambios cuando sea posible y comunicar a los pacientes que sus sugerencias han sido escuchadas.
- Monitorear tendencias para identificar áreas comunes de mejora

Gestión de la satisfacción y encuestas NPS

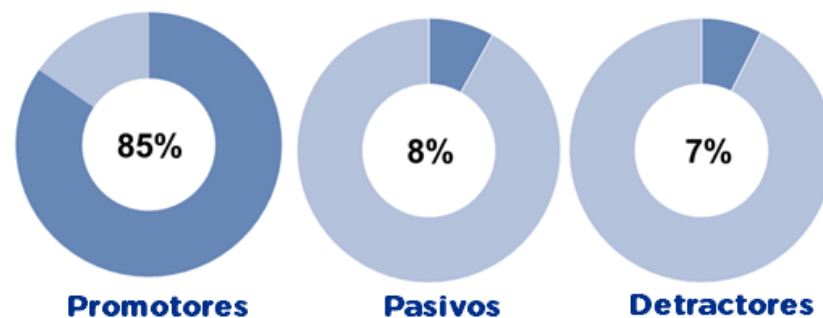
1

Seguimiento indicadores

a

NPS Resolución 2063

Proporción según en la encuesta NPS

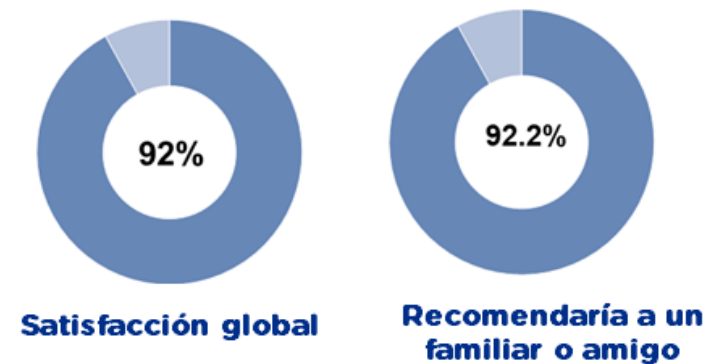


NPS= 78%
lo que
corresponde a
una calificación
excelente según
las escalas de
valor

Total de
encuestas
aplicadas 473

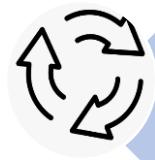


Resolución 2063 de 2017



Escalas de valor:
Excelente: 75% a 100%
Muy bien: 50% a 74%
Razonables: 0 % a 49%
Malo: -100% a -1%

Varios



Para el mes de marzo se tiene planeado las rondas de experiencia en los servicios que contienen temas relacionados a información, acceso, oportunidad y humanización.



Se solicita a Dir. de comunicaciones, estudiar la posibilidad de tener un programa de cuidado al cuidador que tengan estancias prolongadas, se propone el servicio de hematología



Se solicita a dirección de comunicaciones la difusión del procedimiento **ingreso de mascotas PD-GC-EP-02**



Experiencia a paciente internacional

Proceso de atención a paciente PPP

CAPTACION DE PACIENTES PPP

1. Definir el público objetivo.
2. Establecer canales de comunicación:
 - Publicidad online
 - Publicidad tradicional
 - Referencias de pacientes actuales
 - Colaboraciones de otros profesionales en salud
3. Página web profesional y accesible: Tener una página web clara, fácil de navegar y que incluya información relevante (horarios, tipos de servicios, ubicación, contacto, testimonios, etc.) es crucial para captar pacientes
4. Capacitación y entrenamiento del personal.
5. Desarrollar contenido educativo: Ofrecer contenido valioso y educativo, como blogs, videos o webinars sobre salud, prevención y bienestar, puede atraer a pacientes interesados en cuidarse. A través de este tipo de contenido se puede mostrar la expertise del equipo de salud
6. Crear alianzas estratégicas (desde el área comercial)

SERVICIOS HOSPITALARIOS Y AMBULATORIOS

1. Servicio quirúrgico:
 - Disponibilidad de turnos quirúrgicos y del servicio de anestesia
 - Disponibilidad de sala
 - Información para el acompañante al inicio, durante y al final del procedimiento.
 - Alineación con el proceso de admisión del paciente
2. Servicio de urgencias:
 - Cubículos disponibles para la atención
 - Atención prioritaria para realizar el triage y la atención posterior a la admisión
 - Consultorio disponible para la atención
3. Servicio de UCI/UCI:
 - Cubículos disponibles para la atención
4. Servicio de hospitalización
 - Camas disponibles para la atención
5. Para las sedes y servicios ambulatorios adecuación e la oficina de atención al usuario

FACTURACION

1. Recepción y registro inicial
2. Para la facturación, se requiere coordinación y cargue en línea de los siguientes servicios
 - Farmacia
 - Compras
 - Notas de enfermería
 - Notas medicas
 - Reporte de SADEA
 - laboratorio de patología
 - Pre-auditoria
 - Laboratorio clínico y de patología
 - Convenios
 - IVS
 - Terceros asistenciales
 - Auditoria de códigos de cirugía
 - Auditoria final de la factura

ACCESO

1. Facilidad para el proceso de admisión
2. Establecer un sistema de agendamiento fácil
3. Ofrecer atención personalizada
4. Evaluar y mejorar continuamente.
5. Código diferencial en Servinte que permita la visualización del paciente en todos los servicios
6. Tecnología al servicio del paciente

HOTELERIA

1. Habitaciones Confortables y Room Services: Se cuenta con habitaciones cómodas y confortables. Esto incluye camas adecuadas, higiene y privacidad con baños personalizados que cuenten con kit de aseo como shampoo, acondicionador y jamos líquido para el cuerpo
2. Menú Personalizado: Opción de elegir comidas de un menú gourmet adaptado a las necesidades dietéticas del paciente
3. Sillones, Sofás y otros: Sillones reclinables y sofás cómodos para los visitantes o acompañantes del paciente (la tela de los sillones que tenemos actualmente se encuentran sucios y manchados, considero que es por el color tan claro. Esto puede generar una imagen de mala higiene). Además se requiere mesa de centro para la antesala, lámpara de pie, cafetera y un mini refrigerador donde los acompañantes encuentren comida o snacks saludables y bebidas.
4. Ropero: Se requieren sábanas, cobijas y toallas con un instintivo diferenciador. (Puede ser el color).
5. Servicios Adicionales: Red Wifi, televisión (Netflix – Directv, etc).
6. Ambientes VIP: Se requieren espacios adaptados y exclusivos donde el paciente y su acompañante esperan la prestación del servicio, es decir salas de espera que contengan tv donde les coloquemos contenido educativo, cafetera, agua en botella y snacks saludables





¡Gracias!

