



ESTRATEGICA

Código: GE FO 006

RENDICION DE CUENTAS PAMEC

Versión: 1.0

Fecha: 01/Marzo/2022

INFORME RENDICION DE CUENTAS PAMEC CLINICA CEQ

Periodo de análisis 2024

OBJETIVOS DEL SISTEMA

Establecer los lineamientos y el enfoque para dar cumplimiento con el programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud, de CLINICA DE ESPECIALIDADES QUIRURGICAS SAS. Con relación a la satisfacción del cliente como pilar fundamental en los principios de empatía, calidad en la atención y humanización articulado con la seguridad del paciente

Tabla 1. Distribución de pacientes atendidos discriminados por internacionales y nacionales por cada mes del año

Pacientes de cirugía plástica, atendidos año 2024			
MES	Ptes. Nacionales	Ptes. Internacionales	TOTAL
Enero	53	6	59
Febrero	61	8	69
Marzo	79	9	88
Abril	57	7	64
Mayo	63	11	74
Junio	73	7	80
Julio	74	11	85
Agosto	72	9	81
Septiembre	76	4	80
Octubre	87	10	97
Noviembre	75	4	79
Diciembre	69	7	76
TOTAL	839	93	932
Clínica CEQ			

CANALES DE RECEPCION DE LA INFORMACION

📧 buzón de sugerencia


Correo electrónico

Sistema de PQRS

Encuesta de empatía

Encuesta de satisfacción (USUARIOS)

Sistema de cumplimiento en la trazabilidad de la atención en salud CEQ

	ESTRATEGICA	Código: GE FO 006
	RENDICION DE CUENTAS PAMEC	Versión: 1.0 Fecha: 01/Marzo/2022

1. CLASIFICACION DE LA INFORMACIÓN Periodo de análisis **ENERO – DIC 2024**

QUEJA	SUGERENCIA	PETICIÓN	FELICITACIÓN
3	0	0	1

En general los promedios de espera para la atención del paciente estas entre 0 a máximo 15 minutos (97.5%) solo el 2.4% de la población atendida en general el mes de abril con más de 60 minutos para ser atendido.

Para el comportamiento de la oportunidad en la atención el 81,5 de las personas consideran un cumplimiento muy bueno en la atención, y en relación al tiempo de respuesta también se encuentra en muy buena y buena, solo 0.0% considero malo.

Para los resultados de orden y aseo de la institución en general el comportamiento de la percepción de las personas en bueno y muy bueno (100%).

En relación a la humanización todos los ítems evaluados son buena y muy buena solo una persona 0.7% de todo el trimestre considero que era regula, para el mes de junio.

RESULTADOS Y ANALISIS

Dentro de los objetivos del PAMEC de la Clínica de especialidades quirúrgicas encontramos la medición de indicadores que se encuentran por encima de las normas de habilitación, que permiten evaluar la calidad, la humanización, el seguimiento de la atención de los pacientes objeto de atención de nuestra institución, es así que los resultados de los indicadores se encuentran por encima de lo planeado en el desarrollo de PAMEC Tabla 1.

Tabla 1. comportamiento según frecuencias del indicador de interés PAMEC 2024

SATISFACCION GLOBAL				
	Frecuencia	%	%válido	% acumulado
NO	15	3,5	3,5	3,5
SI	419	96,5	96,5	100,0
HUMANIZACION				
	Frecuencia	%	%válido	% acumulado



ESTRATEGICA

Código: GE FO 006

RENDICION DE CUENTAS PAMEC

Versión: 1.0

Fecha: 01/Marzo/2022

NO	9	2,1	2,1	2,1
SI	425	97,9	97,9	100,0

EMPATIA

	Frecuencia	%	%válido	% acumulado
NO	13	3,0	3,0	3,0
SI	421	97,0	97,0	100,0

TRAZABILIDAD

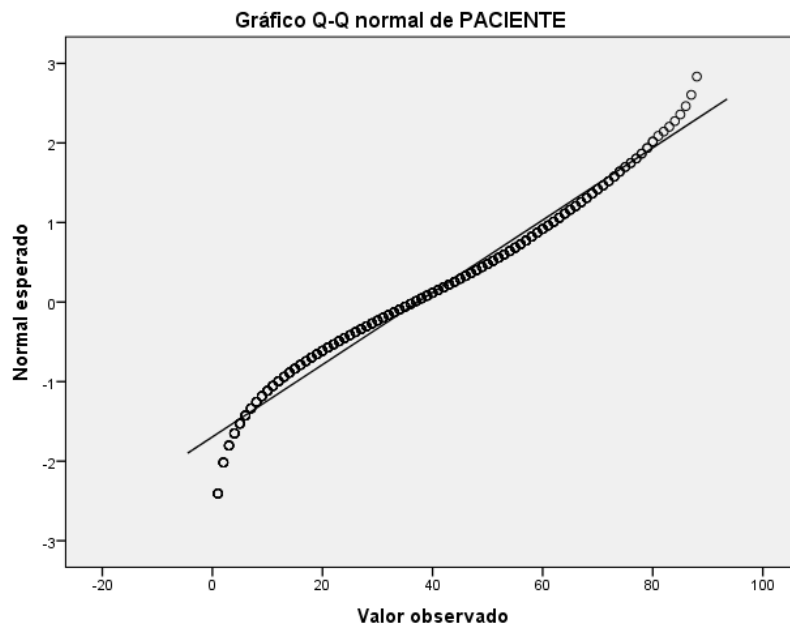
	Frecuencia	%	%válido	% acumulado
NO	7	1,6	1,6	1,6
SI	427	98,4	98,4	100,0

Se analizaron **434** pacientes que cumplieron todos los criterios para los análisis atendidos en la clínica de especialidades quirúrgicas en el periodo de 2024, con una distribución normal (p-valor 0,000 Kolmogórov-Smirnov), se realizo calculo de tamaño de la muestra mínima con una confianza del 96% un Alpha de 0,05 y un 5 de 273 como mínimo, para nuestro análisis se tomo un n=434

Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PACIENTE	0,061	434	0,001	0,970	434	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors





CLÍNICA DE
ESPECIALIDADES
QUIRÚRGICAS

ESTRATEGICA

Código: GE FO 006

Versión: 1.0

RENDICION DE CUENTAS PAMEC

Fecha: 01/Marzo/2022

En el análisis bivariado al contrastar la satisfacción global con las otras variables de interés, los aspectos mas significativos relacionados con la satisfacción es la accesibilidad que tiene los usuarios a sus citas y controles, la seguridad que brindan las instalaciones y el personal de atención, el proceso administrativo y las estrategias de acompañamiento durante toda la atención en salud entendidas como trazabilidad en la atención, **TABLA 2.** Aspectos como médicos y humanización, aunque no cumplen los criterios de confianza son aspectos que son importantes en la calidad en la atención de los pacientes.

Tabla 2. análisis bivariado entre satisfacción Global y variables de estudio

VARIABLES PAMEC 2024	SATISFACION GLOBAL				Valor P**	
	NO		SI			
	N	%	N	%		
ACCESIBILIDAD	NO	2	0,5%	5	1,2%	0,000
	SI	13	3,0%	414	95,4%	
OPORTUNIDAD	NO	1	0,2%	11	2,5%	0,348
	SI	14	3,2%	408	94,0%	
SEGURIDAD	NO	1	0,2%	4	0,9%	0,042
	SI	14	3,2%	415	95,6%	
HUMANIZACION	NO	1	0,2%	8	1,8%	0,204
	SI	14	3,2%	411	94,7%	
EMPATIA	NO	0	0,0%	13	3,0%	0,489
	SI	15	3,5%	406	93,5%	
PROCESO ADMINISTRATIVO	NO	1	0,2%	7	1,6%	0,015
	SI	14	3,2%	412	94,9%	
PROCESOS QUIRURGICO	NO	1	0,2%	7	1,6%	0,158
	SI	14	3,2%	412	94,9%	
COMPLEMENTACION TERAPEUTICA	NO	0	0,0%	6	1,4%	0,641
	SI	15	3,5%	413	95,2%	
INTERNACION	NO	0	0,0%	6	1,4%	0,641
	SI	15	3,5%	413	95,2%	
MEDICOS	NO	1	0,2%	8	1,8%	0,204
	SI	14	3,2%	411	94,7%	
ENFERMEROS	NO	1	0,2%	11	2,5%	0,348
	SI	14	3,2%	408	94,0%	
ADMINISTRATIVO	NO	1	0,2%	10	2,3%	0,348
	SI	14	3,2%	409	94,2%	
TRAZABILIDAD	NO	0	0,0%	7	1,6%	0,023
	SI	15	3,5%	412	94,9%	

** Valor P significativo menor 0.05

	ESTRATEGICA	Código: GE FO 006
	RENDICION DE CUENTAS PAMEC	Versión: 1.0 Fecha: 01/Marzo/2022

Entre en análisis multivariado evidenciamos que la variable que mas influye como factor determinante en la atención en que brinda la clínica CEQ es la accesibilidad, seguido de la seguridad, los procesos quirúrgicos y la trazabilidad son factores determinantes en la atención en salud y en la percepción de calidad. La integración de este tipo de variables tomadas en diferentes momentos de la atención permite evaluar la percepción de la atención en la institución, es así que también aspectos como la integración de aspectos administrativos y asistenciales como la seguridad se interrelacionan adecuadamente

Tabla 3. Variables en la ecuación del modelo de variables frente a la satisfacción

Paso 1 ^a	VARIABLES	Valor P	Exp(B)**	95% C.I. para EXP(B)	
				Inferior	Superior
	ACCESIBILIDAD	0,014	11,986	1,666	86,239
	SEGURIDAD	0,055	9,304	1,007	90,421
	PROCESO ADMINSITRATIVO	0,104	6,203	1,686	1,986
	PROCESOS QUIRURGICO	0,357	3,765	1,224	1,567
	MEDICOS	0,989	0,978	0,044	21,864
	TRAZABILIDAD	0,999	0,800	1,234	9,7650

***Modelo de regresión logística multivariada

Resumen del modelo

Paso	Logaritmo de la verosimilitud -2	R cuadrado de Cox y Snell	R cuadrado de Nagelkerke
1	119,468 ^a	0,025	0,096

En relación a las actividades programadas para cumplimiento del PAMEC 2024 fueron las siguientes descritas en la **Tabla 4.**

ACCIONES PROGRAMADAS	ACCIONES EJECUTADAS	AUDITORIAS INTERNAS PROGRAMADAS	AUDITORIAS INTERNAS EJECUTADAS	DOCUMENTOS SOPORTE	PROCESOS ESTANDARIZADOS
10	10	10	10	10	4