

INDICADORES CALIDAD 2023

CONTINUIDAD: Número de pacientes que ingresaron al servicio / Total de pacientes que salieron *100

OPORTUNIDAD: Tiempo en días para asignación de citas en Medicina General.

PERTINENCIA: Pertinencia en HC de medicina General.

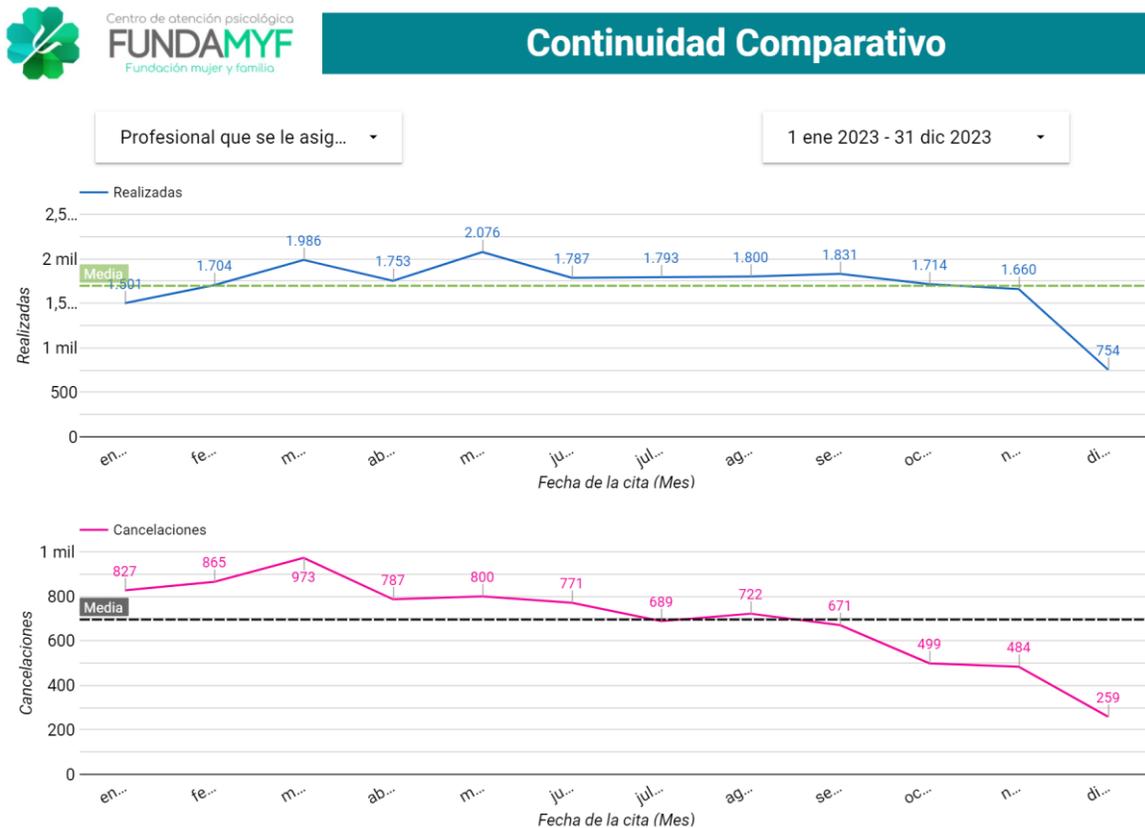
ACCESIBILIDAD: Número de pacientes que no accedieron / Total de pacientes que ingresaron*100

SEGURIDAD: Total de eventos gestionados.

TENDENCIA EN LA MEDICIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD 2023

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	ENE	FE B	MA R	ABR	MA Y	JUN	JUL	AG O	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTA L
CONTINUIDAD	89	66	65	69,38	70,64	69,84	72,25	71,37	73,18	77,45	77,43		
OPORTUNIDAD en días.	1	11	5,54	6,61	6,98	6,96	6,12	6,16	6,2	6,2	6,2		
PERTINENCIA	100%	P	72,1	76,43	74,69	78,49	95,69	84,13	88,38	95,53	98		
ACCESIBILIDAD	9.2	40	30,4	7,1	7,7	88,6	88,5	85,12	92,1	93,4	91,6		
SEGURIDAD	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		

CONTINUIDAD



OPORTUNIDAD



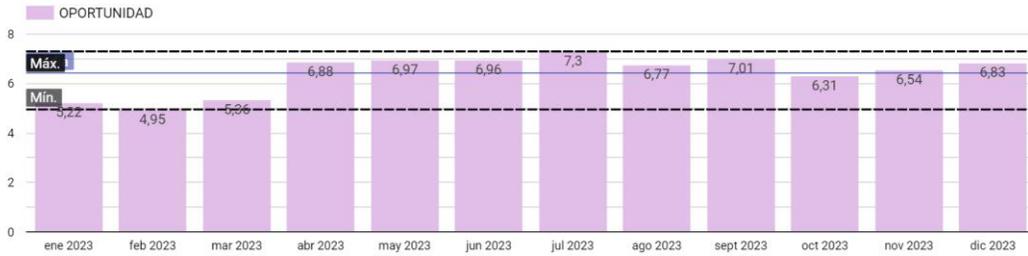
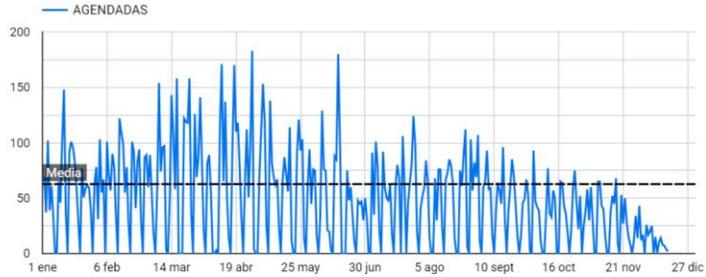
Tablero COPAS FMYM

OPORTUNIDAD

DÍAS TRANSCURRIDOS
6,31

Profesional que se le asig... ▾

1 ene 2023 - 31 dic 2023 ▾



PERTINENCIA



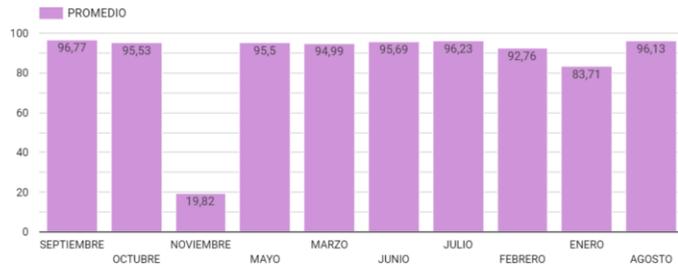
Tablero COPAS FMYM

PERTINENCIA

PROMEDIO
88,08

P. Auditado ▾

1 ene 2023 - 31 dic 2023 ▾



ACCESIBILIDAD

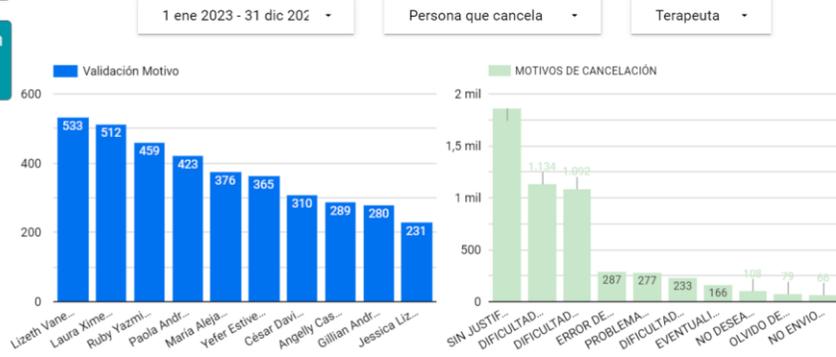
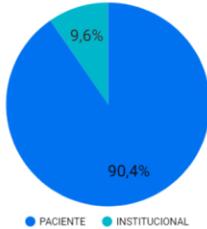


Tablero COPAS FMYM

ACCESIBILIDAD

Pacientes que no accedieron

5.405



Terapeuta	SIN JUSTI...	DIFICULT...	DIFICULT...	ERROR D...	PROBLE...	DIFICULT...	EVENTUA...	NO DESE...	Total
Lizeth Vanessa Mojica Parra	2,52 %	2,5 %	2,16 %	1,17 %	0,67 %	0,09 %	0,46 %	-	9,86 %
Laura Ximena Casallas Clavijo	2,26 %	2,13 %	2,39 %	0,44 %	0,72 %	0,3 %	0,35 %	0,43 %	9,47 %
Ruby Yazmin Ariza Peña	2,13 %	2,05 %	2,16 %	1,04 %	0,41 %	0,09 %	0,33 %	0,07 %	8,49 %
Paola Andrea Galvis Penagos	2,13 %	1,83 %	1,61 %	0,44 %	0,52 %	0,63 %	0,22 %	0,06 %	7,83 %
María Alejandra Díaz Osorio	2,96 %	1,54 %	1,15 %	0,11 %	0,5 %	0,31 %	0,02 %	0,15 %	6,96 %
Yefer Estiven Buitrago García	1,76 %	1,48 %	2,7 %	0,24 %	0,35 %	0,07 %	-	0,06 %	6,75 %
César David Vargas Cipagauta	2,26 %	1,17 %	1,04 %	0,13 %	0,5 %	0,41 %	-	0,09 %	5,74 %
Angelly Castillo Valdelamar	2,42 %	0,76 %	0,91 %	0,04 %	0,28 %	0,37 %	0,04 %	0,31 %	5,35 %
Total	34,56 %	20,98 %	20,2 %	5,31 %	5,12 %	4,31 %	3,07 %	2 %	100 %

SATISFACCIÓN



Tablero COPAS FMYM

SATISFACCIÓN

Nombre del (la) terapeuta

Observaciones

1 ene 2023 - 31 dic 2023

ENCUESTAS

643

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de la fundación?	Record Count	Record Count
Muy buena	380	59,1 %
Buena	254	39,5 %
Regular	8	1,24 %

¿Recomendaría nuestros servicios con sus familiares o amigos?	Record Count	Record Count
Definitivamente sí	445	69,21 %
Probablemente sí	194	30,17 %
Probablemente no	2	0,31 %

PQRS



Centro de atención psicológica
FUNDAMYF
 Fundación mujer y familia

INDICADOR PQRSF

TOTAL PQRSF
25

COLABORADOR

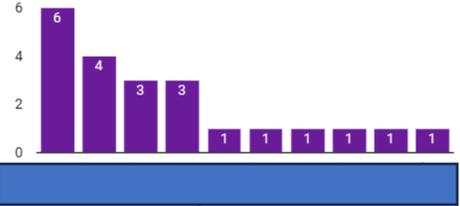
1 ene 2023 - 31 dic 2023

FALLA IDENTIFICADA

Dificultad en comunicación con el/la ...	11
Contacto inoportuno	10
Error en la implementación de proce...	2
Falta de socialización de procesos/p...	1

TIPO PQRS

QUEJA	2...
SUGERENCIA	3
FELICITACIÓN	1



COLABORADOR	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES...
	1. Informa que en su sesión Se desbordó en llanto y el psicoterapeuta solo se enfocaba en el tiempo de la consulta. Solicita cambio de terapeuta, porque indica que no tiene empatía.	GESTIONADO
	2. Necesito que porfavor me colabores con un caso especial, me acabo de encontrar con la directora de Calleja y me comenta que estaba en proceso con Psicokeralty y la terapeuta no le volvió a escribir, tuvo apenas dos sesiones, así mismo que quiere cambiar de terapeuta (en lo posible que sea alguien con más experiencia)	PENDIENTE
	3. Hola, buenas tardes Mi nombre es Mónica Vallejo Te hablo porque tengo pendiente una ultima sesión, pero no he podido agendarla con la psicóloga que me asignaron y la verdad me gustaría cambiar de psicóloga, no se qué deba hacer para tener esa cita en este apartado se procedio a preguntar el motivo por el cual queria el traslado Si señora. No sentí interés de la profesional por el agendamiento de mi última cita, la primera debí cancelarla por situaciones laborales y me la reagendó sin preguntarme disponibilidad y no podía asistir también por actividades laborales y después no hubo comunicación. Aunque pude sacar algunas cosas positivas, no sentí que la terapia fuera individualizada, sentí un tratamiento genérico, muchas cosas se asumían y no sentí que se tuviera presente lo que había comentado en sesiones anteriores	GESTIONADO
	4. Se le realiza la llamada del listado de casos sin fechas, y nos indica que ya no quiere continuar con el proceso dado a que el no se le volvió a realizar el contacto ya casi dos meses, el le escribia para programar pero no tenia respuesta, entonces que mejor no continuaba mas	GESTIONADO
	5. Nos indica en la llamada por sip movil en dos ocasiones la profesional se conecta tarde pasan 10 a 15 minutos, y que no se comunican con el, lo que conlleva a cerrar el link al ver que nadie se comunica con el, recomienda que sean puntuales con el ingreso y que informen de la espera.	Gestionado
	6. nos indica su agradecimiento a la fundacion y agradece la valiosa labor del profesional, indica que le ayudo mucho, y que nos a estado recomendado por el excelente servicio que se brinda	Gestionado
	7. Tambien quisiera las llamada que se efectuo el dia de hoy con el sr cristian ya que es poca la falta de atencion al usuario y se sale plr la tangente sabiendo que fui ta que tome las citas Y si fuece lo mas pronto posible o me tendria que volver a reprogramar la cita. La queja se presento dado a que en el momento de realizar la llamada de validacion de identidad por parte mia Diana Morales, para la entrega de historia clinica, ella estaba con una actitud descortes, de que este proceso era mucho protocolo para no mas de entregar una historia clinica, sabiendo que era de ella y que ha pasado mucho tiempo (5 años) y no recuerda nada de la informacion se le trato de ayudar con algunas preguntas pero la informacion que nos indicaba no acertaba en lo que teniamos en el sistema, se le pregunto que cuando agendo para este año atenciones y el nombre de la profesional, nego que tenia sesiones para este año que las unicas sesiones que habria tenido fueron hace 5 años. se le trasnfirio la llamada con el director administrativo quien le indico que era un proceso de confidencialidad para realizar la entrega el documento ella se encontraba alterada por lo cual se le indico que a traves el correo presente la queja y las dudas frente a este proceso..	Gestionado
	8. Buen día, el día de hoy se realizan seguimientos a los colaboradores que no se han podido contactar en el reemplazo que realizó Ingrid Rodríguez	Gestionado