



## ACTA COMITES INSTITUCIONALES

CODIGO: AC-PP-TS-01

VERSIÓN: 01

VIGENCIA: ENERO 2021

PAG: 1 DE 3

### ANALISIS DE MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

Durante Enero a Diciembre del año 2023, en el buzón de sugerencias se recibieron: 1 petición, 1 queja, 10 reclamos y 3 sugerencias, a las cuales se dió respuesta y ejecutaron acciones que nos ayudaran a mejorar dichas observaciones.

A continuación se enumeran, algunos de los motivos de insatisfacción más relevantes expuestos en los formatos del buzón de sugerencias durante este año:

1. **Dar al acompañante con mayor frecuencia, información sobre el procedimiento quirúrgico y/o estado de salud de su paciente.**

#### **CORRECTIVO:**

Se reporta al jefe de cirugía este tipo de requerimientos, se encarga de hacer la retroalimentación al personal de quirófano (Recuperadoras y circulantes).

Se refuerza en diferentes oportunidades la importancia de dar a los acompañantes información cada 2 o 3 horas aproximadamente, sobre el estado de la cirugía. Adicional a la recomendación de la jefe de cirugía, se revisa constantemente el formato, donde queda asentada la firma de quien recibe la información del paciente.

Se logró mejorar en un 95% la comunicación entre el personal de enfermería y los acompañantes, siendo una mejora positiva para nuestros pacientes.


2. **Contar con personal bilingüe dentro de la clínica, para que la comunicación sea más fluida.**

#### **CORRECTIVO:**

Durante el año, tenemos un número significativo de pacientes provenientes de los Estados Unidos; en algunas oportunidades manifestaron sentir una barrera idiomática, la cual hace un poco más demorada la comunicación con sus enfermeros.

---

**INSPIRAMOS BELLEZA CON LA SEGURIDAD QUE MERECE**

	<b>ACTA COMITES INSTITUCIONALES</b>	CODIGO: AC-PP-TS-01
		VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: ENERO 2021
		PAG: 2 DE 3

Se ha recomendado al personal aprender inglés como una segunda lengua, teniendo en cuenta ser uno de los idiomas más usados en el mundo y la frecuencia con que recibimos pacientes extranjeros en la clínica Picasso durante todo el año, a practicarse procedimientos quirúrgicos.

A pesar de no lograrse un bilingüismo en el personal, hacen el intento, por aprender frases o vocabulario más usado en el ámbito quirúrgico. Además, recurren a aplicaciones, que los ayuda a traducir y comunicarse un poco mejor con los pacientes.

Este es un propósito que se tiene a mediano plazo, para contar así con un personal que pueda atender más fácil, toda clase de pacientes.

**3. Se solicitó cambio de canecas de basura ubicadas en la sala de espera del primer piso.**

**CORRECTIVO:**

Al recibir esta petición depositada en el buzón de sugerencias por parte de un acompañante, se reporta a la señora Mónica Reyes para solicitar la compra de estos implementos indispensables en la higiene y limpieza de los espacios.

La compra se pudo llevar a cabo. Fue enviada por correo electrónico la respuesta a la persona que nos hizo la petición, exponiendo además, que se realizaría la compra de los insumos solicitados.

**4. Tener el acompañamiento de un familiar durante la noche de recuperación.**


**CORRECTIVO:**

Ante este tipo de peticiones, no se puede dar una respuesta positiva al paciente, teniendo en cuenta las políticas de la clínica, donde se prohíbe el acompañamiento de personas externas durante la noche de recuperación.

Lo ideal es que el paciente tenga tranquilidad posterior a su cirugía y el personal médico, no presente inconvenientes al momento de realizar su labor. Es por esto,

---

**INSPIRAMOS BELLEZA CON LA SEGURIDAD QUE MERECE**

	<b>ACTA COMITES INSTITUCIONALES</b>	CODIGO: AC-PP-TS-01
		VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: ENERO 2021
		PAG: 3 DE 3

que durante la noche, en el área de recuperación se tiene el apoyo de un médico general para los auxiliares de enfermería. En este caso, no es una petición que se pueda cumplir.



**DANIELA ARIAS VILLADA**

Coordinadora servicio al cliente

---

**INSPIRAMOS BELLEZA CON LA SEGURIDAD QUE MERECE**