



ACTA No. 01

CAPACITACIÓN: _____

COMITÉ: __x__

REUNIÓN: _____

Fecha: 11 de Enero de 2022

Duración: Hora de inicio: 3:00 p.m.

Lugar: Sala de juntas sede cálamo

Integrantes del comité

Dr. Yoiner Motta. Representante del equipo médico.
SRA. Luz Marina Jiménez. Representante de la Asociación usuarios.
SR. Melvi Izquierdo Garzón Representante asociación usuarios.
SR. Manuel José Guerrero Representante de CTSSS
SR. Alberth Yesid Sterling Representante de COPACO
Participantes: Dra. María Elvira Yagüe. Sub directora administrativa.
Dra. Lina Cristina Bravo Sub directora técnico científica.
Dr. Juan Sebastián Fajardo Líder SIAU

Invitados

Dra. Paola García. Auditora calidad

Agenda:

1. Saludo de bienvenida
2. Informe de inasistencias cuarto trimestre 2021.
3. La tasa de satisfacción cuarto trimestre 2021.
4. PQRSDf cuarto trimestre 2021.
5. Informe de visitas domiciliarias cuarto trimestre 2021.
6. Proposiciones y varios

DESARROLLO DE LOS TEMAS:

1. El día martes 11 de Enero del año 2022 siendo las 3:00 pm dando cumplimiento a lo establecido por la norma se llevó a cabo en la sala de juntas de la **E.S.E MANUEL CASTRO TOVAR**, el comité de ética hospitalaria.

La líder del proceso de enfermería Yury Tatiana Ordoñez imparte un saludo de bienvenida y socializa la agenda de trabajo y procede a darle la palabra al líder del proceso SIAU dando un informe mediante la proyección de ayudas audiovisuales con la siguiente información haciendo la descripción de cada uno de los ítems:

2. Inasistentes Cuarto trimestre 2021.

MES	CANCELADAS	CUMPLIDAS	INCUMPLIDAS
OCTUBRE	1087	5857	2696
NOVIEMBRE	794	5766	2748
DICIEMBRE	1216	5335	1878
TOTAL	3097	16958	7322



TOTAL: 27377 fueron los usuarios que solicitaron alguna consulta Siguen las estrategias implementadas para el año 2021 para la disminución de los Insistentes ya que cada mes aumenta de manera significativa, en este comité el líder SIAU manifiesta que se continúa realizando la sensibilización desde las salas de espera por parte del personal SIAU y la asociación de usuarios en los diferentes puestos de salud y por parte del área de call center.

- 3. Se da continuidad con el informe reporte de la **tasa de satisfacción**, con una aplicación por mes de 506 encuestas por todas las sedes y para el tercer trimestre de 1518 presentando una tasa de satisfacción Para un porcentaje de 98.7%

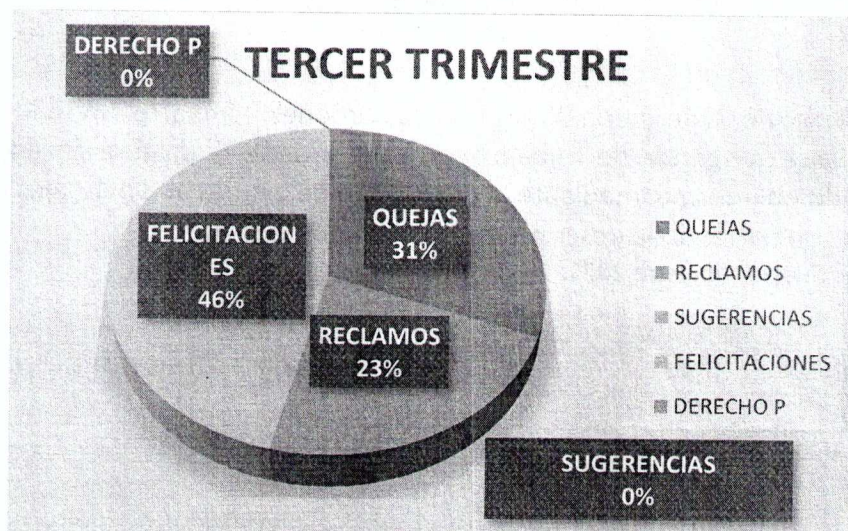
TOTAL DE ENCUESTAS

1518

SEGÚN SU EXPERIENCIA RESPONDA:						
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY MALA	MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	NO INFORMA
	0	2	4	151	1361	0
¿Recomendaría a sus familiares y amigos la E.S. E MANUEL CASTRO TOVAR?	DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE SI	NO INFORMA
	0		9	362	1147	0

PORCENTAJE DE SATISFACCION 98.7%

- 4. Detalles PQRSDF tercer trimestre 2021





4 TRIMESTRE: SE PRESENTA EL CONSOLIDADO DE PQRSF DEL CUARTO TRIMESTRE CON UN TOTAL DE 3 PQRSF QUE EQUIVALE AL:

25 % (1) reclamos.

0% (0) sugerencia

75% (2) felicitaciones

0% (0) petición

LA SEDE EN LA QUE SE NOS PRESENTARON LA TOTALIDAD DE PQR FUE LA SEDE CALAMO CON EL 100%. LAS DEMAS SEDES NO PRESENTARON PQRSDF.

LAS CAUSAS PRINCIPALES SON:

OPORTUNIDAD: Relacionado con el servicio de call center, ya que no han podido acceder para la asignación de alguna consulta médica.

CALIDEZ EN ATENCIÓN: satisfacción en atención por personal misional (Medico Alejandro Aguilar y área de crónicos) y administrativo (SIAU Y ADMISIONES)

CON UN PROMEDIO DE RTA DE 10 DIAS Y EL 100% DE RTAS OPORTUNAS SEGUN EL TIEMPO DETERMINADO DE 15 DIAS CALENDARIOS.

5. El líder SIAU indica que las visitas domiciliarias cada vez son más solícitas para el cuarto trimestre se solicitaron 124. y el reporte se presentó así:

OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
URBANA	RURAL	URBANA	RURAL	URBANA	RURAL
28	15	34	12	20	15
43		46		35	

6. En proposiciones y varios el líder SIAU expone:

- El profesional del área de SIAU manifiesta que el indicador de efectividad en el 86%, encontrándose dentro de los rangos de cumplimiento que es 70%. debido a que la asociación de usuarios y auxiliares capacitan permanentemente a los usuarios en sala de espera con temáticas de la institución incluida la COVID-19, en donde se enfatizó que seguiremos invitando a toda la comunidad para que asistan a los diferentes puntos de vacunación para lograr que esta pandemia no cobre más vidas y así lograr una mayor inmunidad.



Sin otra proposición se da por terminado el comité.



No siendo otro el objeto de la presente se firma.

Firma (s).

YURY TATIANA ORDOÑEZ

Representante del equipo Enfermería



E.S.E MUNICIPAL
MANUEL CASTRO TOVAR
Humanización y Servicio
NIT. 813.005.295-8

LISTADO DE ASISTENCIA

CAPACITACIÓN: _____ COMITÉ: _____ REUNIÓN: _____



FECHA: 11/01/2022	LUGAR: Sala de juntas	REPOSABLE(S): YURI TATIANA ORDOÑEZ (Representante equipo de enfermería)
HORA: 3:00 pm	TEMA(S): Comité de ética	

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	SEDE	No. TELÉFONO O CELULAR	E-MAIL	FIRMA
Juan Sebastian fajardo	lider SIAU	Calama	3112638525	—	
Gorner Motta B	Coord. Medico	Calama	3133616572	—	
Ranuel Tox Guerrero	Rep. Castecsis	—	—	—	
Hana Elvira Jague	Ses. Administ	Calama	3154100512	—	
Luz Marina Jimenez	Comite trabajo	Calama	3214999274	—	
Meluy Ilquardo	Representante Asociación	—	3104553635	—	