



ACTA No. 05

CAPACITACIÓN: _____ COMITÉ: x REUNIÓN: _____

Fecha: 23 de Junio de 2022

Duración: Hora de inicio: 3:00 p.m.

Lugar: Sala de juntas sede cálamó

Integrantes del comité

Participantes:

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

Agenda:

1. Saludo de bienvenida
2. Informe de inasistencias 2022.
3. La tasa de satisfacción Mayo 2022.
4. PQRSDf Mayo 2022.
5. Propositiones y varios

DESARROLLO DE LOS TEMAS:

1. El día miércoles 23 de Junio 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 2022.

MES	CANCELADAS	CUMPLIDAS	INCUMPLIDAS
ENERO	1140	6161	2004
FEBRERO	1801	8305	2385
MARZO	1295	9995	2938
ABRIL	985	7275	1628
MAYO	1535	8312	2431
TOTAL	6756	40048	11386



TOTAL: 21796 fueron los usuarios que solicitaron alguna consulta, con la novedad que algunos asistieron, otros la cancelaron y otros no asistieron a la consulta, se seguirá incentivando a los usuarios que cuando no puedan asistir por favor llamar a cancelarla para que así se les pueda ceder el cupo a otras personas que están a la espera de alguna consulta y así obtener más usuarios satisfechos y todo nuestro personal médico con sus agendas al 100%, en este comité el líder SIAU manifiesta que se continúa realizando la sensibilización desde las salas de espera por parte del personal y la asociación de usuarios en los diferentes puestos de salud y por parte del área de call center, de igual manera se sigue teniendo en cuenta la atención preferencial y se dispone de usuarios que deseen esperar para poder asignar una cita en esos espacios que quedan disponibles.

- Se da continuidad con el informe reporte de la **tasa de satisfacción**, con una aplicación por el mes de 506 encuestas por todas las sedes obteniendo una tasa de satisfacción del porcentaje de 98.2%

TOTAL DE ENCUESTAS 506

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 INFORMAR
	0	1	4	152	1361	0
¿Recomendaría a sus familiares y amigos la E.S. E MANUEL CASTRO TOVAR?	DEFINITIVAMENTE NO		PROBABLEMENTE NO	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE SI	NO INFORMAR
	0		7	364	1147	0



PORCENTAJE DE
SATISFACCION 98.2%

4. Detalles PQRSDf MAYO 2022

CLASIFICACION	
CATEGORIZACION	N°
FELICITACION	1
QUEJA	1
PETICIONES	2
RECLAMO	4
TOTAL	8



Durante el mes de Mayo se nos presentaron un total de 8 PQRSDf de las cuales el 50% equivalen a reclamos que en total son 4 usuarios insatisfechos por el servicio prestado en la institución, de igual manera se nos presentó 1 queja donde un usuario manifestó su inconformidad por la atención que le ofreció el personal, además nos agradecen con una felicitación radicada donde manifiesta su satisfacción por la atención prestada por parte de los funcionarios de los ESE, de igual manera se nos presentaron 2 peticiones enfocadas a las vacunaciones Covid.

Adquiriendo compromisos por mejorar como institución y dándoles una respuesta oportuna a todos los usuarios con el fin de aclarar lo sucedido y de poder cumplir con sus expectativas. Se le expresa al usuario el agradecimiento por reconocer la buena labor de los funcionarios.



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

5. Se procede a explicar el portafolio de servicios que tiene la institución para que reconozcamos aquellos servicios que son de gran utilidad tanto para el usuario como para la institución tales como todos los programas de promoción y mantenimiento que no requieren de solicitar cita por medio del call center sino que a través de los canales de atención presencial pueden hacer su respectiva asignación donde se le indicara fecha, lugar y hora de atención, estos servicios son los de controles de:

- Primera infancia
- Infancia
- Adolescencia
- Juventud
- Adulthood
- Vejez

Así como todo lo relacionado a higiene oral, citologías, planificación familiar tanto en mujeres como en hombres y que se prestan en todas las sedes. Invitando a todos los asistentes a que esta información sea suministrada a todos los usuarios para que accedan a los servicios.

6. Se procede a realizar una retroalimentación de algunos derechos y deberes de los usuarios los más importantes y relevantes para que vayan recordando unos pocos y así se tienen en cuenta para replicarlos en los demás usuarios que buscan un servicio en la ESE Manuel Castro Tovar.

DERECHOS

1. A acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
2. A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
3. A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud.
4. A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
5. A la provisión y acceso oportuno a las tecnologías y a los medicamentos requeridos.
6. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.



7. A la intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda la información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad, de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine.
8. A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta por escrito.
9. A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.
10. A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.

DEBERES

1. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
 2. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
 3. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
 4. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud;
 5. Actuar de buena fe frente al sistema de salud;
 6. Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio;
7. En proposiciones y varios se escuchan algunas interpretaciones de los asistentes donde dieron sus puntos de vista sobre los puntos tratados.

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

