



ACTA No. 06

CAPACITACIÓN: _____

COMITÉ: x

REUNIÓN: _____

Fecha: 14 de Julio de 2022

Duración: Hora de inicio: 3:00 p.m.

Lugar: Sala de juntas sede cálamó

Participantes:

Integrantes del comité

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 segundo trimestre 2022.
3. La tasa de satisfacción segundo trimestre 2022.
4. PQRSDf segundo trimestre 2022.
5. Informe de visitas domiciliarias segundo trimestre 2022.
6. Proposiciones y varios

DESARROLLO DE LOS TEMAS:

1. El día jueves 14 de Julio 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 Segundo trimestre 2022.**

MES	CANCELADAS	CUMPLIDAS	INCUMPLIDAS
ABRIL	985	7275	1628
MAYO	1535	8312	2431
JUNIO	1203	7702	2100
TOTAL	3723	23289	6159

TOTAL: 33171 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 SIAU 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 mes de 506 encuestas por todas las sedes y para el segundo trimestre de 1518 presentando una tasa de satisfacción Para un porcentaje de 97.1%

TOTAL DE
ENCUESTAS

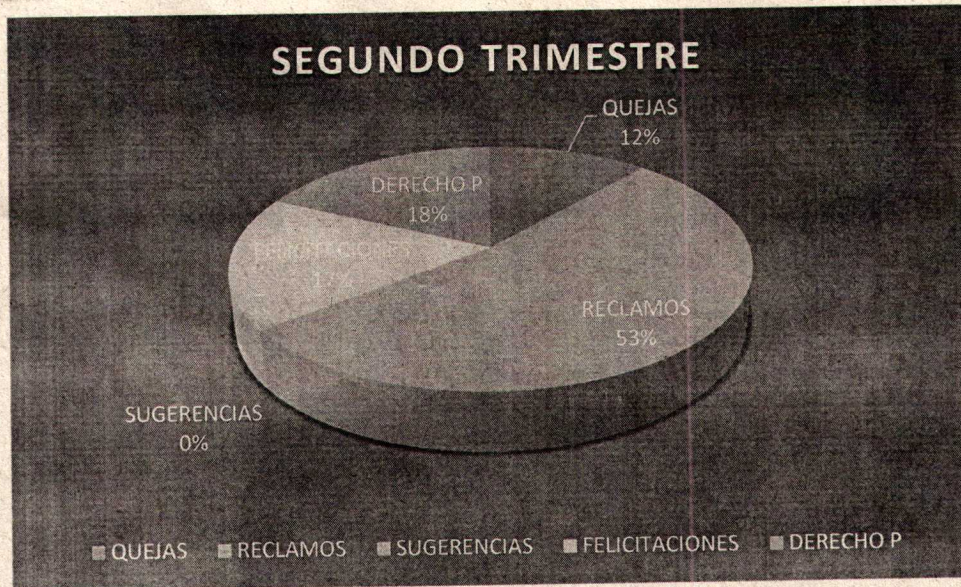
1518

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 97.1%

- Detalles PQRSDF segundo trimestre 2022

SEGUNDO TRIMESTRE					
Mes	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL DE PQRSF 2 TRIM	%
QUEJAS	0	1	1	2	12%
RECLAMOS	1	4	4	9	53%
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0%
FELICITACIONES	0	1	2	3	18%
DERECHO P	0	2	1	3	17,65%
TOTAL MENSUAL	1	8	8	17	100%



2 TRIMESTRE: SE PRESENTA EL CONSOLIDADO DE PQRSF DEL SEGUNDO TRIMESTRE CON UN TOTAL DE 17 PQRSF QUE EQUIVALE AL:

- 12%(2) quejas
- 53% (9) reclamos.
- 0% (0) sugerencia
- 18% (3) felicitaciones
- 17% (3) petición

LAS CAUSAS PRINCIPALES SON:

ACCESIBILIDAD: relacionado con servicio call center, no contestan o la línea está ocupada y por remplazos 5 minutos antes de la citas asignadas

CALIDEZ EN ATENCIÓN: satisfacción en atención por personal misional (médicos) y administrativo.

CALIDAD EN LA ATENCION: insatisfacción en la atención por el personal administrativo SIAU Y Médicos

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

5. El líder SIAU indica que las visitas domiciliarias cada vez son más solictas para el Segundo trimestre se solicitaron 89. y el reporte se presentó así:

ABRIL		MAYO		JUNIO	
URBANA	RURAL	URBANA	RURAL	URBANA	RURAL
18	15	15	10	29	12
23		25		41	

Se explica que para este trimestre disminuyó la cantidad de visitas todo esto debido a la salida de la EPS Medimas ya que muchos usuarios de esta EPS se atendían en visita domiciliaria y al ser trasladados tanto a nueva EPS como a sanitas no se pudo seguir atendiendo ya que estas dos EPS no contrataron el servicio con la ESE Manuel Castro Tovar.





6. En proposiciones y varios el líder SIAU expone:

Se explica a los presentes que nuestra forma de medición para los indicadores ha cambiado un poco ya que se modificó la encuesta de satisfacción global lo cual nos permitirá hacer un consolidado más rápido y teniendo en cuenta nuestros indicadores.

También se les informa a los asistentes que la asociación de usuarios estará realizando la asamblea ordinaria el próximo 5 de agosto donde se les hace extensiva la invitación para que participen y se vinculen de este importante evento.

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: 14 Julio 2022	LUGAR: Sala juntas	RESPONSABLE(S): Yuri Tatiana Ordoñez (Lider PYM)
HORA: 3:00 PM	TEMA(S): Comité etica	

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	SEDE	No. TELÉFONO O CELULAR	E-MAIL	FIRMA
Juan Sebastian Fajardo	lider SINU	Calamo	3112638525	✓	<i>Juan Sebastian Fajardo</i>
Luz Marina Jimenez	comite trabajo	Calamo	3214999279	—	Luz marina Jimenez
Yainer Motta B	Coord. medica	Calamo	3133616372	—	<i>Yainer Motta B</i>
Alber Jerald Sterling	A. COPACO	—	3115772392	—	Alber Jerald Sterling
Mauricio Jose Guerrero	ACTSS	—	—	—	Mauricio J.