

	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		CODIGO:	FT-ACDER-001
	ACTA DE REUNIÓN		VERSION:	Versión 3
			FECHA	30-08-2021
ÁREA	ESTRATÉGICA	PROCESO	CALIDAD	

NOMBRE DE LA REUNIÓN		
Reunión Comité De Ética		
CIUDAD	LUGAR	FECHA DE REUNIÓN
Malambo	Oficina de Calidad	19-02-2022
HORA	TIPO DE REUNIÓN	No. ACTA
10:30 a.m	Comité de Ética	02 -2022
CONVOCA		FORMA DE CONVOCATORIA
Calidad		Correo

ASISTENTES	
Nombre	Cargo /Proceso que lidera
Lucibell Alvarez	Delegada de Subdirección Científica
Diego Narváez	Representante del Equipo Medico
Ninfa Navas	Representante de Enfermería
Elizabeth Delgado	Líder de Talento Humano
Erika Rodriguez	Líder de Calidad
Silvana Gutiérrez	Representante Siau
Javier Varela	Asesor Jurica
Geraldín Villareal	Líder de Call Center

ORDEN DEL DIA	
1	VERIFICACIÓN DEL QUORUM
2	LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA
3.	PRESENTACIÓN DE INFORME DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO PERIODO ENERO 2022
4.	PRESENTACIÓN DE INFORME DE PQRS PERIODO ENERO 2022
5.	SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL
6.	COMPROMISOS

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA
Siendo las 10:30 pm del día 19 de Febrero de 2022, se da inicio a reunión de Comité de Ética Hospitalaria de la ESE Hospital De Malambo Santa María Magdalena, para realizar la socialización de informes de Satisfacción del usuario, PQRS del período de Enero de 2022. La representante de Oficina de Atención da la bienvenida, verifica quorum, se informa que el representante de la asociación de usuarios no se hizo presente, se revisa cumplimiento de compromisos dando lectura al acta anterior, se aprueba y se prosigue.

	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		CODIGO:	FT-ACDER-001
	ACTA DE REUNIÓN		VERSION:	Versión 3
			FECHA	30-08-2021
ÁREA	ESTRATÉGICA	PROCESO	CALIDAD	

se procede a socializar con los presentes los informes del Periodo Enero de 2022 que contiene información de satisfacción del usuario y PQRS con su gestión:

INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO PERIODO ENERO DE 2022

Se observa un adecuado porcentaje de satisfacción global por parte de los usuarios encuestados en las distintas sedes de la ESE, que se posiciona por encima del 90% siendo evaluadas y tabuladas en aspectos de calidad del servicio e imagen institucional.

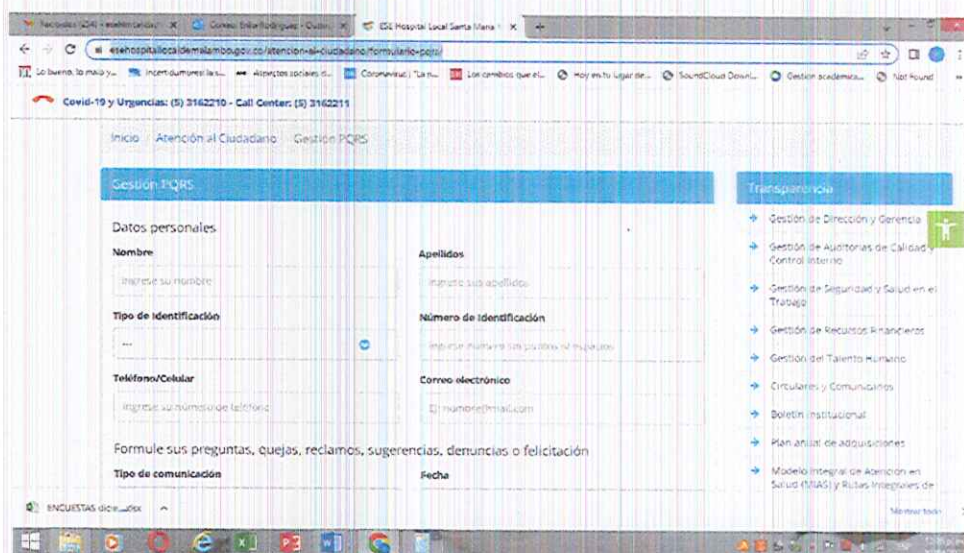
Así mismo se observa un nivel de recomendación de la IPS a otros usuarios por encima del 90% lo que refleja y es proporcional a la satisfacción obtenida en la prestación de nuestros servicios, el trato humanizado y tiempos de espera

INFORME DE PQRS PERIODO ENERO DE 2022

Se observa un consolidado de 10 quejas durante el mes de enero del 2022, se observaron que el total de las quejas fue por la dificultad de comunicarse con el Call Center, Importante mencionar que las quejas instaurada todas fueron tramitadas y resueltas en forma oportuna y dentro de los términos.

Es importante resaltar que la ESE además de la recepción de PQRS en la oficina de atención al usuario, también tiene como medio la página web, donde se encuentra un micrositio para diligenciar formato establecido para PQRS.

<https://www.esehospitallocaldemalambo.gov.co/atencion-al-ciudadano/formulario-pgrs/>



La ESE en desarrollo de sus actividades de orientación y a través de sus oficinas de atención al usuario se continúan las jornadas de información y comunicación a través de las charlas educativas como proceso vital del proceso de SIAU, haciendo uso de salas de espera, de las redes sociales, de la página web, con el objeto de socializar información referente a las

	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		CODIGO:	FT-ACDER-001
	ACTA DE REUNIÓN		VERSION:	Versión 3
			FECHA	30-08-2021
ÁREA	ESTRATÉGICA	PROCESO	CALIDAD	

generalidades del servicio de salud, Portafolio de servicios, también en referencia a los Derechos y Deberes de los usuarios y cuidado de la salud, rutas de atención, uso correcto de los servicios, todos estos temas se orienta en temáticas que surgen a partir de la identificación de las necesidades de la población usuaria.

Así mismo las Oficinas de atención al usuario apoyaron durante el periodo la gestión de servicios solicitados por los usuarios y como agendamiento de citas, direccionamiento a los programas de P y M, Apoyo en la ruta de Afiliación de usuarios con la secretaria de salud.

PLAN DE ACCIÓN POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

Por último, la Líder de oficina de atención al usuario realiza la socialización de las acciones planteadas para el despliegue de la política de participación social la cual cuenta con 16 actividades que desde ya se iniciaron su ejecución, con unas metas propuestas y un presupuesto asignado las cuales tendrán posteriormente seguimiento en su desarrollo a partir del mes de abril.

ESE HOSPITAL LOCAL DE MALAMBO										
PLAN DE ACCIÓN										
ADOPTIÓN Y EJECUCIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL RES 2063 DE 2017										
AÑO 2022										
Tipo de registro	Consecutivo del registro	Código del territorio de referencia de aplicación del plan de acción	Código de la línea de acción por eje estratégico	Consecutivo de la meta de la línea de acción	Meta de la línea de acción	Consecutivo de la actividad de la meta	Descripción de la actividad programa	Expresión numérica de la actividad	Código de la población objetivo	Fecha de inicio
2	1	00372	ETLa	M01	Destinar recursos para el desarrollo de la PPSD.	A01	1. Definir los recursos y financieros con la alta gerencia para la desarrollo programación anual año 2022 de la política de Participación Ciudadana.	2	26	2022-01-31
2	2	00372	ETLb	M01	Implementar programas de formación y capacitación al personal del sector salud para la generación de Capacidades para el derecho a la participación social, así como, herramientas pedagógicas, didácticas y tecnológicas que permitan la	A01	Relacionar en los temas de capacitación por parte de la oficina de atención al ciudadano los que contengan la participación ciudadana.	1	26	2022-01-31

OTROS

Se da a conocer que para el mes de marzo se realizará la elección de los miembros de la nueva asociación de usuarios.

Tareas, responsabilidades y fechas de cumplimiento de las tareas		
Tarea	Responsable	Fecha
Seguimiento a las PQRS y satisfacción del usuario	Líder de Oficina de Atención al usuario	MARZO 2022
Seguimiento al plan de acción de PPS	Líder de Oficina de Atención al usuario	MARZO 2022

Siendo las 12:00 p.m. Se da por terminada la reunión por parte de los asistentes quienes firman asistencia con tareas y responsabilidades.

 E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE MALAMBO	ACTA DE REUNION		CODIGO:	FT-ACDER-001
			VERSION:	Versión 3
	Proceso Gestión de calidad		FECHA	30-08-2021
ÁREA	ESTRATÉGICA	PROCESO	GERENCIA	

Se deja constancia y se firma la presente acta por los que en ella intervinieron siendo las:

ASISTENTES		
Nombre Completo	Cargo	Firma
N. Navarro	Med. y Ms.	N. Navarro
Elizabeth Delgado A.	Jeefe de T. U.	Elizabeth Delgado A.
Germaine Padilla J	Representante Sindicato Centro	Germaine Padilla J
Guillermo Lopez Rodriguez	Ajedor Judicial	Guillermo Lopez Rodriguez
Gerardine Villanreal C.	Calif center	Gerardine Villanreal C.
Guadalupe Gutierrez	Asist. Social	Guadalupe Gutierrez
Enrico Rodriguez A	Jeefe de Calidad	Enrico Rodriguez A
Diego Narvaez Rodriguez	Lider urgencia	Diego Narvaez Rodriguez
Yvithel Alvarez Navarro	As. Sub. Cientifico	Yvithel Alvarez Navarro

Elaboro	Reviso	Aprobó
Gestión de la Calidad	Grupo de calidad	Dra. Eimy Camargo Molina Gerente