

**PROCESO DE GESTION DE CALIDAD**

CODIGO: FT-ACDER-001

VERSION: Versión 3

FECHA 30-08-2021

ACTA DE REUNIÓN**ÁREA****ESTRATÉGICA****PROCESO****CALIDAD****NOMBRE DE LA REUNIÓN**

Reunión Comité De Ética

CIUDAD

Malambo

LUGAR

Oficina de Calidad

FECHA DE REUNIÓN

24-03-2022

HORA

2:00 p.m

TIPO DE REUNIÓN

Comité de Ética

No. ACTA

03 -2022

CONVOCA

Calidad

FORMA DE CONVOCATORIA

Correo

ASISTENTES**Nombre****Cargo /Proceso que lidera**

Luz Saldaña

Representante de usuarios

Lucibell Alvarez-

Delegada de Subdirección Científica

Diego Narváez

Representante del Equipo Medico

Ninfa Navas

Representante de Enfermería

Elizabeth Delgado

Líder de Talento Humano

Erika Rodríguez

Líder de Calidad

Javier Varela

Asesor Jurídico

Silvana Gutiérrez

Representante SIAU

Geraldin 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 FEBRERO 2022
4. PRESENTACIÓN DE INFORME DE PQRS PERIODO FEBRERO 2022
5. SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL
6. COMPROMISOS

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

Siendo las 2:00 pm del día 24 de marzo de 2022, se da inicio a reunión de Comité de Ética Hospitalaria de la ESE Hospital Local de Malambo Santa María Magdalena, para realizar la socialización de informes de Satisfacción del usuario, PQRS del periodo de febrero del 2022

Se sigue con el orden del día socializando con los presentes los informes correspondientes al mes de febrero de 2022 de satisfacción del usuario y PQRS con su gestión:

**PROCESO DE GESTION DE CALIDAD**

CODIGO:

FT-ACDER-001

VERSION:

Versión 3

ACTA DE REUNIÓN

FECHA

30-08-2021

ÁREA**ESTRATÉGICA****PROCESO****CALIDAD****1. Verificación del Quórum**

Luz Saldaña -Representante asociación de usuarios
Lucibel Alvarez-delegada de Subdirección Científica
Ketty Castillo-Representante de Equipo Medico
Ninfa Navas- Representante Equipo de enfermería
Elizabeth Delgado-Líder de Talento Humano
Erika Rodríguez-Líder de Calidad
Silvana Gutiérrez- Representante de SIAU

Se cuenta con los integrantes convocados, se cuenta con la presencia del asesor jurídico y la líder de Call center, se aprueba quorum suficiente para el desarrollo del presente.

2. Lectura del acta anterior

Se da lectura a la última acta de reunión del comité realizada, revisión cumplimiento de compromisos y se aprueba

3. Presentación de informes**Informe Satisfacción Global**

Se procede a realizar socialización de los informes correspondientes a febrero de 2022 por parte de la líder de sistema de información y atención al usuario:

Se puede observar que en el mes de febrero se obtuvo un porcentaje de satisfacción del 100% del total de usuarios encuestados que fueron.

Informe PQRS

Se evidencia un consolidado de Quejas 19 quejas, las quejas por insatisfacciones más frecuentes en el periodo son:

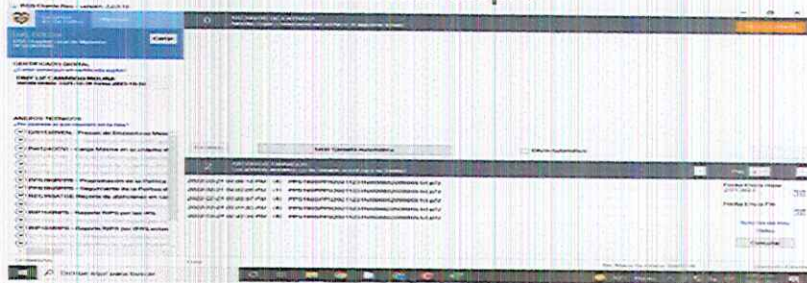
falta de CD para imágenes diagnóstica, lo que se explicó que los proveedores de CD en un 55%, en estos días no tenía suministros por estar agotados, esto era en forma general, pero ya está solucionado, mal trato por parte de profesionales médicos, dificultad para acceder a la comunicación con call center, mal procedimiento en laboratorio clínico, trabajadores contestan con groserías en recepción, usuario manifiesta inconformidad por no aparecer en el PaiWeb, la líder de vacunación explica que la plataforma está congestionada por eso muchas veces no refleja a los usuarios ingresados, que actualmente se está ingresando por la plataforma Sispro.

-Se informe el cargue a la plataforma Sispro de el seguimiento 2021 y de la programación 2022 de la política de participación social y del cargue del archivo de asociación de usuarios en el portal de vigilados de la Super Intendencia Nacional de salud, cumpliendo con los Entes de control.

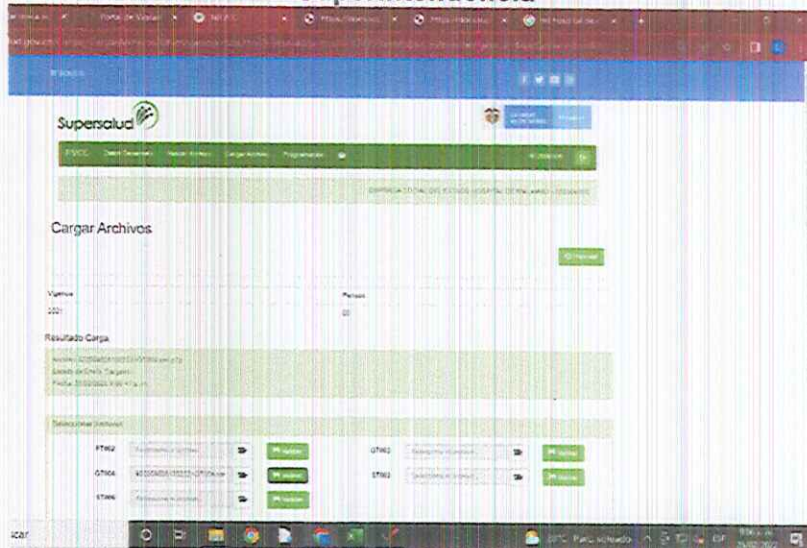
Se adjunta pantallazos:

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

-Plataforma Sispro



-Superintendencia



Y la programación

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

Siendo las 3:30 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
MALAMBO				VERSION: Versión 3
Proceso Gestión de calidad		FECHA	30-08-2021	GERENCIA
ÁREA	ESTRATÉGICA	PROCESO		

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

ASISTENTES		
Nombre Completo	Cargo	Firma
Jue Estela Saldaña Contreras	Alianza Usuarios	Jue Estela Saldaña Contreras
Alvaro Reyes Villanaral	Asesor PMS	Alvaro Reyes Villanaral
Edgardo Salgado Jorick	Asesor de T. H.	Edgardo Salgado Jorick
Joachim Pedilla Jerez	Representante Silabreco del	Joachim Pedilla Jerez
Diego Ureola Pedraza	Asesor Jurídico	Diego Ureola Pedraza
Cecilia Villanaral	General Center	Cecilia Villanaral
Graciela Cedeño	Asesor Social	Graciela Cedeño
Enzo Rodríguez A	Lider de calidad	Enzo Rodríguez A
Luísbell Álvarez V.	As. Sub. Gerencia	Luísbell Álvarez V.
Diego Narvaez Rodriguez	Lider gerencia	Diego Narvaez

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