

 HOSPITAL DE SOLEDAD MATERNO INFANTIL <i>Unidos por la Salud y el Bienestar de Soledad</i>	ACTA DE REUNION	CODIGO:	FT-ACDER-001
		VERSION:	Versión 3
	Proceso Gestión de calidad	FECHA	Mayo de 2020

ONOMBRE DE LA REUNIÓN		
COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		
CIUDAD	LUGAR	FECHA DE REUNIÓN
SOLEDAD	OFF SUBGERENCIA CIENTIFICA	FEBRERO 23 DE 2022
HORA		No. ACTA
2:30 PM	ORDINARIA	01-2022
CONVOCA		FORMA DE CONVOCATORIA
SUBGERENCIA CIENTIFICA		PRESENCIAL

ASISTENTES	
Nombre	Cargo /Proceso que lidera
BETTY PERTUZ	SUBGERENTE CIENTIFICA (PRESIDENTE)
MILADIS MARTINEZ	LIDER DE SIAU (SECRETARIO)
ULDIS PONZON	REPRESENTANTE DE ENFERMERIA
ARTURO DE LA HOZ	REPRESENTANTE DE LA ASOC. DE USUARIOS

ORDEN DEL DIA	
1.	VERIFICACIÓN DEL QUORUM
2.	LECTURA Y APROBACION DEL ORDEN DEL DIA
3.	PRESENTACION DE INFORME DE SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO ENERO DE 2022
4.	PRESENTACIÓN DE INFORME DE PQRS DEL USUARIO DEL PERIODO ENERO DE 2022
5.	COMPROMISOS

Desarrollo del orden del día
Siendo las 2:30 pm del día 23 de Febrero de 2022, se da inicio a reunión de Comité de Ética Hospitalaria de la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, para realizar informes de Satisfacción del usuario, informe PQRS del periodo de Enero del 2022. Se realiza la apertura de reunión, por parte de la Líder de atención al usuario da la bienvenida a la reunión del comité programada, con el quorum completo y el representante de la Asoc. De usuarios como representación de los mismos. En atención a lo anterior se conversa con los integrantes presentes para socializar los informes. INFORME SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO ENERO DE 2022

 HOSPITAL DE SOLEDAD MATERNO INFANTIL <i>Unidos por la Salud y el Bienestar de Soledad</i>	ACTA DE REUNION	CODIGO:	FT-ACDER-001
		VERSION:	Versión 3
	Proceso Gestión de calidad	FECHA	Mayo de 2020

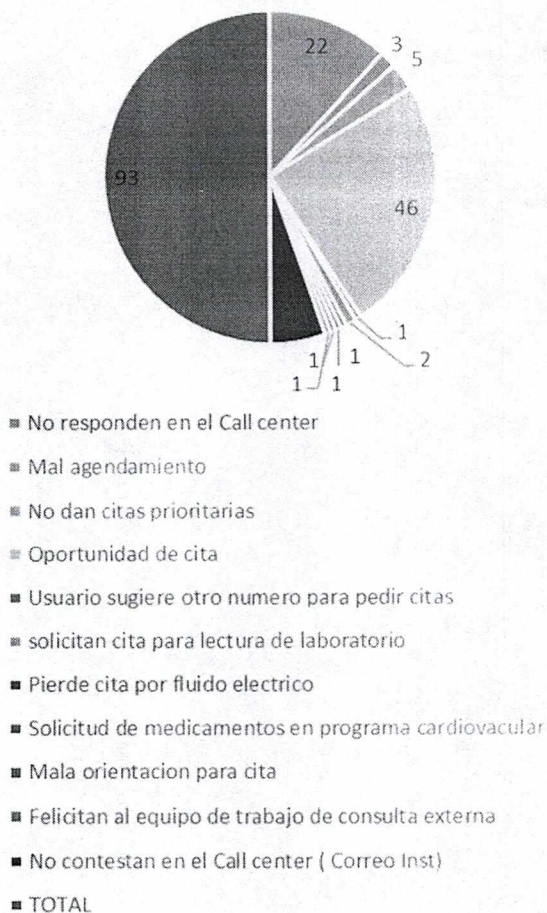
Se observa que para el periodo de Enero de 2022 se alcanzo un porcentaje de satisfaccion global del 97% por parte de los usuarios encuestados en las distintas sedes de la ESE, lo que refleja un resultado por encima del 90%, Asi mismo se observa un nivel de recomendacion de la IPS a otros usuarios del 98%, teniendo un nivel adecuado en la recomendación de preferencia en los usuarios, es necesario fortalecer este indicador para seguir brindando un excelente servicio en la ESE, de igual forma se continua con el seguimiento a las PQRS o inconformidades manifestadas por los usuarios para el mejoramiento continuo en la calidad de la prestacion de nuestros servicios.

INFORME DE PQRS PERIODO ENERO DE 2022

CAUSALES	CANTIDAD
No responden en el Call center	22
Mal agendamiento	3
No dan citas prioritarias	5
Oportunidad de cita	46
Usuario sugiere otro número para pedir citas	1
solicitan cita para lectura de laboratorio	2
Pierde cita por fluido eléctrico	1
Solicitud de medicamentos en programa cardiovascular	1
Mala orientación para cita	1
Felicitan al equipo de trabajo de consulta externa	1
No contestan en el Call center (Correo Inst)	10
TOTAL	93

 HOSPITAL DE SOLEDAD MATERNO INFANTIL Unidos por la Salud y el Bienestar de Soledad	ACTA DE REUNION	CODIGO:	FT-ACDER-001
		VERSION:	Versión 3
	Proceso Gestión de calidad	FECHA	Mayo de 2020

CAUSAS DE PQRS



De las quejas presentadas durante este periodo se puede evidenciar que la oportunidad de citas es la queja más representativa en este mes, El Call Center también hace parte del gran número de inconformidades de los usuarios, para lo cual es importante aclarar que las quejas también son representativas a través del correo institucional sobre la oportunidad de las citas. El tópico de citas prioritarias también se mantiene, y en algunas ocasiones agendan mal.

Así mismo se presentaron durante el mes de Enero de 2022, 49 quejas, 41 peticiones, 0 reclamo, 1 felicitaciones y 2 sugerencia.

 HOSPITAL DE SOLEDAD MATERNO INFANTIL <i>Unidos por la Salud y el Bienestar de Soledad</i>	ACTA DE REUNION		CODIGO:	FT-ACDER-001
			VERSION:	Versión 3
	Proceso Gestión de calidad		FECHA	Mayo de 2020

TIPO	TOTAL
PETICIONES	41
QUEJAS	49
RECLAMOS	0
SUGERENCIAS	2
FELICITACIONES	1
TOTAL	93

Importante mencionar que las quejas instauradas todas fueron tramitadas y resueltas en forma oportuna y dentro de los términos.

Así mismo se observaron que las quejas presentadas por EAPB, distribuidas así:

Cajacopi: 15, Coosalud: 22 Mutual Ser:29, Nueva EPS: 20 Otros: 7

Entre los mecanismos para la presentación de las quejas se encuentran en este periodo la presentación de PQRS, en mayor proporción quejas interpuestas, verbal, telefónica, escritas, buzón y quejas presentadas por el correo institucional.

Se continua con las actividades de orientación a través de las oficinas de atención al usuario, se continua con las jornadas de información y comunicación a través de las charlas educativas como proceso vital en el proceso de Atención al Usuario, haciendo uso de salas de espera, con el objeto de socializar información referente a las generalidades del servicio de salud, Portafolio de servicios, también en referencia a los Derechos y Deberes de los usuarios y cuidado de la salud, uso correcto de los servicios, y medidas de prevención del COVID-19, vacuna covid 19 y orientación en otras temáticas que surgen a partir de la identificación de las necesidades de la población usuaria.

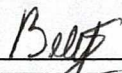
Agotado el tiempo de espera programado damos por terminada la presente reunión siendo las 03:15pm

Tareas, responsabilidades y fechas de cumplimiento de las tareas		
Tarea	Responsable	Fecha
Mejorar la oportunidad de cita	Lider SIAU	16/03/2022

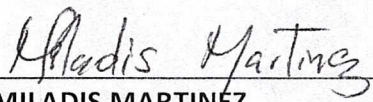
 HOSPITAL DE SOLEDAD MATERNIO INFANTIL Unidos por la Salud y el Bienestar de Soledad	ACTA DE REUNION		CODIGO:	FT-ACDER-001
			VERSION:	Versión 3
	Proceso Gestión de calidad		FECHA	Mayo de 2020

--	--	--

Siendo las 3:15 pm. Se da por terminada la reunión por parte de los asistentes, quienes dirigen comité, firman:



DRA. BETTY PERTUZ
PRESIDENTE



MILADIS MARTÍNEZ
SECRETARIO