

|                                                                                            |                                   |                 |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|--------------|
|  HOSPITAL | <b>ACTA DE REUNION</b>            | <b>CODIGO:</b>  | FT-ACDER-001 |
|                                                                                            |                                   | <b>VERSION:</b> | Versión 3    |
|                                                                                            | <b>Proceso Gestión de calidad</b> | <b>FECHA</b>    | Mayo de 2020 |

| NOMBRE DE LA REUNIÓN                |                            |                       |
|-------------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| <b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b> |                            |                       |
| CIUDAD                              | LUGAR                      | FECHA DE REUNIÓN      |
| SOLEDAD                             | OFF SUBGERENCIA CIENTIFICA | MARZO 17 DE 2022      |
| HORA                                |                            | No. ACTA              |
| 2:00 PM                             | ORDINARIA                  | 02-2022               |
| 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 FEBRERO DE 2022 |
| 4.            | PRESENTACIÓN DE INFORME DE PQRS DEL USUARIO DEL PERIODO FEBRERO DE 2022     |
| 5.            | COMPROMISOS                                                                 |

| Desarrollo del orden del día                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Siendo las 2:00 pm del día 17 de Marzo 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 Febrero del 2022.</p> <p>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.</p> <p>En atención a lo anterior se conversa con los integrantes presentes para socializar los informes.</p> <p><b>INFORME SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO FEBRERO DE 2022</b></p> |

|                                                                                            |                            |          |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------|--------------|
|  HOSPITAL | ACTA DE REUNION            | CODIGO:  | FT-ACDER-001 |
|                                                                                            |                            | VERSION: | Versión 3    |
|                                                                                            | Proceso Gestión de calidad | FECHA    | Mayo de 2020 |

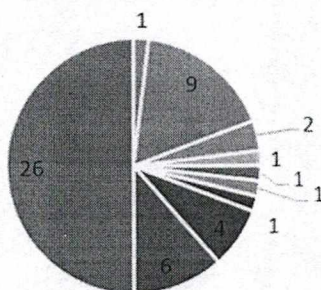
Se observa que para el periodo de Febrero de 2022 se alcanzo un porcentaje de satisfaccion global del 95% por parte de los usuarios encuestados en las distintas sedes de la ESE, lo que refleja un resultado por encima del 90%, Asi mismo se observa un nivel de recomendacion de la IPS a otros usuarios del 96%, 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 FEBRERO DE 2022

| CAUSALES                                            | CANTIDAD  |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| Oportunidad de cita                                 | 1         |
| No contestan en el Call center                      | 9         |
| Mejorar el servicio del Call center                 | 2         |
| Error en agendamiento                               | 1         |
| Paciente solicita formato especial                  | 1         |
| Usuario se queja porque EPS no entrega medicamentos | 1         |
| Felicitan personal de consulta externa              | 1         |
| No hay AA en la sala de espera                      | 4         |
| No contestan en el Call center                      | 6         |
| <b>TOTAL</b>                                        | <b>26</b> |

|                                                                                            |                            |          |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------|--------------|
|  HOSPITAL | ACTA DE REUNION            | CODIGO:  | FT-ACDER-001 |
|                                                                                            |                            | VERSION: | Versión 3    |
|                                                                                            | Proceso Gestión de calidad | FECHA    | Mayo de 2020 |

#### CAUSAS DE PQRS



- Oportunidad de cita
- No contestan en el Call center
- Mejorar el servicio del Call center
- Error en agendamiento
- Paciente solicita formato especial
- Usuario se queja porque EPS no entrega medicamentos
- Felicitan personal de consulta externa
- No hay AA en la sala de espera
- No contestan en el Call center
- TOTAL

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.

Así mismo se presentaron durante el mes de Febrero de 2022, 19 quejas, 0 peticiones, 2 reclamo, 1 felicitaciones y 4 sugerencia.

| TIPO        | TOTAL |
|-------------|-------|
| PETICIONES  | 0     |
| QUEJAS      | 19    |
| RECLAMOS    | 2     |
| SUGERENCIAS | 4     |

|                                                                                            |                                   |                 |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|--------------|
|  HOSPITAL | <b>ACTA DE REUNION</b>            | <b>CODIGO:</b>  | FT-ACDER-001 |
|                                                                                            |                                   | <b>VERSION:</b> | Versión 3    |
|                                                                                            | <b>Proceso Gestión de calidad</b> | <b>FECHA</b>    | Mayo de 2020 |

|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| <b>FELICITACIONES</b> | <b>1</b>  |
| <b>TOTAL</b>          | <b>26</b> |

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: 6, Coosalud: 7 Mutual Ser:7, Nueva EPS: 6 Otros:0

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.

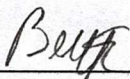
Se continua con las actividades de orientación a través de las oficinas de atención al usuario, se continua con las jornadas de información y comunicación a través de las charlas educativas como proceso vital en el proceso de Atención al Usuario, haciendo uso de salas de espera, con el objeto de socializar 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, y orientación en otras temáticas que surgen a partir de la identificación de las necesidades de la población usuaria.

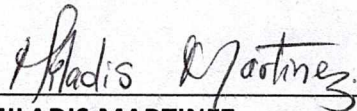
Agotado el tiempo de espera programado damos por terminada la presente reunión siendo las 03:00pm

| Tareas, responsabilidades y fechas de cumplimiento de las tareas |             |            |
|------------------------------------------------------------------|-------------|------------|
| Tarea                                                            | Responsable | Fecha      |
| Mejorar la oportunidad de cita                                   | Lider SIAU  | 14/04/2022 |
|                                                                  |             |            |
|                                                                  |             |            |
|                                                                  |             |            |
|                                                                  |             |            |

|                                                                                            |                            |          |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------|--------------|
|  HOSPITAL | ACTA DE REUNION            | CODIGO:  | FT-ACDER-001 |
|                                                                                            |                            | VERSION: | Versión 3    |
|                                                                                            | Proceso Gestión de calidad | FECHA    | Mayo de 2020 |

Siendo las 3:00 pm. Se da por terminada la reunión por parte de los asistentes, quienes dirigen comité, firman:

  
 DRA. BETTY PERTUZ  
 PRESIDENTE

  
 MILADIS MARTINEZ  
 SECRETARIO