



E.S.E CENTRO DE SALUD DEL MUNICIPIO DE
TUBARA -ATLANTICO- NIT 802009463-7

Vigencia

19-12-30

Versión:

001

Página:

Página 12 de 20

ACTAS DE REGISTRO COMITÉS Y REUNIONES INSTITUCIONALES

CODIGO:

GC-AC-CRI-001

LUGAR Y FECHA

TUBARA 24 DE FEBRERO DEL 2022

ACTA N°

02

HORA INICIAL

2:00 PM

HORA FINAL

4:00 PM

COMITE - REUNIONES

COMITE DE ETICA HOSPITALARIA

TEMA

FUNCIONAMIENTO DE LAS AREAS ASISTENCIALES-
SEGUIMIENTO A QUEJAS DE BUZONES- ESTRATEGIAS
PARA MEJORAR LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS

ASISTENTES

N°	NOMBRES	SERVICIO/AREA	FIRMA
1	TERESA MARCHENA SOLANO	GERENTE	<i>Teresa Marchena Solano</i>
2	ALBERTO DE LA HOZ VARGAS	CONTROL INTERNO	<i>Alberto de la Hoz Vargas</i>
3	LUCAS GUTIERREZ DE AGUAS	COORDINADOR MEDICO	<i>Lucas Gutierrez de Aguas</i>
4	ANGIE VILLANUEVA IBAÑEZ	ENFERMERA JEFE	<i>Angie Villanueva Ibañez</i>
5	GARY CEPEDA MAURY	COORDINADOR SIAU	<i>Gary Cepeda Maury</i>
6	VANESA OJEDA	ODONTOLOGA	<i>Vanessa Ojeda</i>
7	EDNA CORRO SILVA	BACTERIOLOGA	<i>Edna Corro Silva</i>
8	KELLY MENDOZA CASTRO	REPRESENTANTE DE ASOCIACION DE USUARIOS	<i>Kelly M. Mendoza Castro</i>
9	CIRO ROCHEL ESCORCIA	COORDINADOR DE CALIDAD	<i>Ciro Rochel Escorcia</i>
10			
11			
12			

ELABORADO POR:

Nombre: C ROCHELS

Cargo: COORD. DE CALIDAD

Fecha: 01-01-2022

REVISADO POR:

Nombre: ADV

Cargo: CONTROL INTERNO

Fecha: : 01-01-2022

APROBADO POR:

Nombre: TMARCEHNA

Cargo: GERENTE

Fecha: : 01-01-2022



**E.S.E. CENTRO DE SALUD DEL MUNICIPIO DE
TUBARA - ATLANTICO**

Vigencia	19-12-30
Versión:	001
Página:	Página 13 de 20
CODIGO:	
GC-AC-CRI-001	

ACTAS DE REGISTRO COMITÉS Y REUNIONES INSTITUCIONALES

PUNTOS TRATADOS

- LECTURA DE ACTA ANTERIOR
- LISTA DE QUORUM

SE REUNE EL COMITE DE TICA HOSPITALARIA PARA ANALIZAR EL PROGRAMA DE HUMANIZACION COMO SE ESTA EJECUTANDO EN LOS DIFERENTES SERVICIOS ASISTENCIALES DE LA ESE, DONDE SE ESCUCHA A CADA COORDINADOR, Y HASTA LA FECHA SE VIENE CUMPLIENDO CON LO PROYECTADO PARA ESTE AÑO SENSIBILIZANDO A NUESTROS USUARIOS DE CUALES SERVICIOS SE OFERTAN Y CUALES SON LOS CAÑALES O RUTAS A SEGUIR PARA UNA MEJOR ATENCION CON CRITERIOS DE CALIDAD OPORTUNIDAD, ACCESIBILIDAD, SEGURIDAD PERTINENCIA ENTRE OTROS Y LOS DERECHOS QUE ELLOS TIENE COMO USUARIO CLIENTE EXTERNO Y LOS DE LA INSTITUCION CLIENTE INTERNO. Y LO QUE REPERCUTE EN LA AGENDA MEDICA LA NO ASISTENCIA A LAS CITAS PROGRAMADAS A LOS DIFERENTES SERVICIOS, SOCIALIZANDO A EL REPRESENTANTE DE ASOCIACION DE USUARIOS, QUITANDO LA OPORTUNIDAD A OTRA PERSONA QUE SI NECESITA EL SERVICIO LO CUAL SE LLEGA LISTA DE NO ASISTENCIA POR EPS.

SE ANALIZA LAS DIFERENTES QUEJAS PQR EN EL MES Y BUZONES DE SUGERENCIAS, A LAS CUALES SE LES DA SEGUIMIENTO Y REPUESTA TOMANDO LA PERCEPCION DEL CLIENTE O USUARIOA PARA MEJORAR EN LAS INQUIETUDES DE ELLOS Y PRESTAR MEJOR SERVICIOS.

UNA DE LAS QUEJAS MAS REITERADAS ES EL SERVICIO DE NUTRICION YA QUE SE VIENE PRESENTANDO MUCHA ROTACION MEDICA POR PARTE DE LOS PROFESIONALES EN ESTA ESPECIALIDAD. DONDE ESTE OMITE ANALIZA EL PRESUPUESTO Y EL HORARIO DE ATENCION, YA QUE ESTOS PROFESIONALES TRABAJAN EN OTRAS INSTITUCIONES DE SALUD Y FUNDACIONES DONDE MUCHAS VECES NO ASISTEN A NUESTRA AGENDA PROGRAMA, PROVOCANDO CON NUESTRO USUARIOS INCONFORMIDAD EN EL SERVICIO DE NUTRICION. SEGUIMIENTO REALIZADO POR EL COORDINADOR DE ATENCION A EL USUARIO SIAU.

LA GERENCIA MANIFIESTA CON LA OFICINA DE TALENTO HUMANO DAR SOLUCION INMEDIATA A ESTA SITUACION PRESENTADA EN LA INSTITUCION.

SE MANIFIESTA SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO, Y SIAU A EL PROGRAMA DE HUMANIZACION, ESTABLECIDO:

- CHARLAS DE LOS DERECHOS Y DEBERES A LOS USUARIOS Y PERSONAL DE LA ESE, PARA MEJORAR DE ESTA FORMA LA ATENCION CON EL USUARIO EN LA INSTITUCION ESTAS CHARLAS ORGANIZADS POR SIAU, ENFERMERA JEFE, PROMOTORA DE SALUD, GUARDIAN DE LA SALUD Y COORDINADOR MEDICO.
- SE SIGUE INFORMANDO POR LOS DIFERENTES CANALES EL PORTAFOLIO DE SERVICIO QUE PRESTA LA ESE.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: C ROCHELS	Nombre: ADV	Nombre: TMARCEHNA
Cargo: COORD. DE CALIDAD	Cargo: CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Fecha: 01-01-2022	Fecha: : 01-01-2022	Fecha: : 01-01-2022



**E.S.E CENTRO DE SALUD DEL MUNICIPIO DE
TUBARA - ATLANTICO**

Vigencia: 19-12-30
Versión: 001
Página: Página 14 de 20

ACTAS DE REGISTRO COMITÉS Y REUNIONES INSTITUCIONALES

CODIGO:
GC-AC-CRI-001

- SE SIGUE FORTALECIENDO EL AREA DE URGENCIAS CON TEMAS COMO TRIAGE YA QUE MUCHOS USUARIOS DESCONOCEN ESTE PROCESO Y EL DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA.
- SEGUIR EVALUANDO CON NUESTRO USUARIOS LA CALIDAD DE ATENCION PRESTADA POR NUESTRO PROFESIONALES EN LA INSTITUCION.

UNA DE LAS ESTRATEGIAS UTILIZADA POR NUESTRA INSTITUCION ESTE 2022 ES LA SISTEMATIZACION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA, PROCESO QUE SE COMENZO A REALIZAREN EL MES DE FEBRERO DONDE SE HIZO UN TRABAJO DE EDUCACION CON NUESTRO USUARIOS COMO SE IBA A REALIZAR ESTE PROCESO DONDE PARTICIPARON TODO EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE LA ESE PARA MEJORAR LA PRESTACION DE SERVICIOS, LO CUAL A SIDO LENTO PERO EFICIENTE Y EFECTIVO, DONDE NUESTRO USUARIOS HAN ACEPTADO E CAMBIO DE LA HC MANUAL Y AHORA SISTEMATIZADA.

ESTE TRABAJO SE REALIZO CON LA OFICINA DE SIAU DONDE DIARIO SE DICTO CHARLAS DE COMO SE IBA LLEVANDO ESTE PROCESO Y LA MANERA COMO ELLOS PODIAN ACCEDER A LOS SERVICIOS QUE NECESITABAN. SE DEJA EVIDENCIA FOTOGRAFICAS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: C ROCHELS	Nombre: ADV	Nombre: TMARCEHNA
Cargo: COORD. DE CALIDAD	Cargo: CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Fecha: 01-01-2022	Fecha: : 01-01-2022	Fecha: : 01-01-2022



E.S.E CENTRO DE SALUD DEL MUNICIPIO DE
TUBARÁ -ATLANTICO

Vigencia : 19-12-30
Versión: 001
Página: Página 15 de 20

ACTAS DE REGISTRO COMITÉS Y REUNIONES INSTITUCIONALES

CODIGO:
GC-AC-CRI-001

PLANES DE ACCION

COMPROMISOS	RESPONSABLES	FECHA DE CUMPLIMIENTO
SEGUIR DANDO SEGUIMIENTO A EL PROGRAMA DE HUMANIZACION EN LOS DIFERENTES SERVICIOS DE LA ESE	GERENCIA/ CONTROL INTERNO/ SIAU	INMEDIATO
ANALIZAR QUEJAS PQR SEGUIMIENTO Y REPUESTA, MIDIENDO LA SATISFACCION DEL USUARIO CON EL INDICADOR	SIAU	INMEDIATO
DAR SOLUCION CON EL PROFESIONAL DE NUTRICION, SEGUIMIENTO PARA SU CONTRATACION	GERENCIA/ TALENTO HUMANO/ SIAU	INMEDIATO
SEGUIR DANDO SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE HUMANIZACION DE LA ESE POR LOS DIFERNETS CANALES ESTABLECIDOS CON EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS	SIAU/ CONTROL INTERNO/ /ENFERMERA JEFE/CALIDAD	INMEDIATO

FIRMA: _____ CARGO: _____

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: C ROCHELS	Nombre: ADV	Nombre: TMARCEHNA
Cargo: COORD. DE CALIDAD	Cargo: CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Fecha: 01-01-2022	Fecha: : 01-01-2022	Fecha: : 01-01-2022