

**ESE SANTIAGO DE TUNJA**

AUDITORIA DE CALIDAD

**ACTA DE REUNION COMITÉ DE CALIDAD
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

REGISTRO

FR – AC - 01

06 – 02- 12

Versión 0

PAGINA ___ DE ___

ACTA No: 4

**Comité de Ética Hospitalaria
ABRIL 2019**

FECHA:

25/04/2019

LUGAR:

**E.S.E SANTIAGO DE TUNJA
SUBGERENCIA**

HORA INICIO:

10:00 a.m

AREA:

Estratégico
Apoyo Misional

HORA FINAL:

10:58 a.m

RESPONSABLE:

Comité de Ética HospitalariaRESPONSABLE
ACTA**MONICA ELIANA MORALES ABAUNZA**

OBJETIVO:

1. Llevar a cabo sesión mensual de comité de Ética
2. Presentar tareas adquiridas en el acta anterior
3. Dar a conocer el trámite adelantado de P.Q.R.S por los usuarios.
4. Proposiciones y varios.

ASISTENTES

Los relacionados en el formato anexo FO- AC- 04 - Control de asistencia con fecha 25 de Abril 2019

REVISION DE TAREAS ADQUIRIDAS SEGÚN ACTA ANTERIOR

N o.	COMPROMISO ADQUIRIDO	DIRIGIDO A:	FECHA	CUMPLIO		
				SÍ	NO	P A R
1	El comité de ética sugiere capacitación y socialización de humanización atención y servicio al usuario en aras de mejorar para bienestar de los usuarios.	Coordinado ra SIAU	30/04/ 2019	X		
2	Programar sesión para el mes de Abril		25/04/ 2019	X		



ESE SANTIAGO DE TUNJA

AUDITORIA DE CALIDAD

ACTA DE REUNION COMITÉ DE CALIDAD
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

REGISTRO

FR – AC - 01

06 – 02- 12

Versión 0

PAGINA ___ DE ___

Indicador de cumplimiento de efectividad del comité	$\frac{\text{Numero de tareas cumplidas}}{\text{Numero de tareas propuestas en comité anterior}} \times 100$	100%
---	--	------

TEMAS/DESARROLLO/CONCLUSIONES

1. Verificación de quórum.
2. Revisión de compromisos del acta anterior.
3. Seguimiento a trámites adelantados para P.Q.R.S (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias) por parte de los usuarios.
4. Proposiciones y varios.

DESARROLLO:

1. Se da inicio a la reunión de Comité de Ética Hospitalaria de la E.S.E Santiago de Tunja correspondiente al mes de Abril del año en curso, sesión programada con anterioridad y luego de un saludo cordial de bienvenida a todos los asistentes, se procede a la verificación del quórum, con la aprobación del orden del día.
2. Como compromiso anterior, El comité de ética sugiere capacitación y socialización de humanización atención y servicio al usuario en aras de mejorar para bienestar de los usuarios. Y programar sesión para el mes siguiente.
3. Presentación de informe y análisis de los trámites adelantados por parte de la dependencia SIAU de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios de la E.S.E Santiago de Tunja para el mes de Marzo de 2019, (se anexa a este informe). Se socializa a los asistentes el comportamiento de las quejas presentadas por los usuarios, fue de Cero (0) quejas.
4. La líder SIAU luego de socializar las P.Q.R.S del mes, evidencia que las UBA que no se presentaron quejas por parte de los usuarios.

Los reclamos y sugerencias de los usuarios se relacionan, con la cantidad de citas y agendas para atención, el carácter fuerte de algunos funcionarios a la hora de dar información, así como los inconvenientes que se presentan con el sistema y verificación de base de datos, porque esto hace que se retrase la atención o se pierda la cita.

Se invita a la Dra. Piedad Quevedo Líder de Odontología para informar sobre reclamos frente al trato de la auxiliar de odontología de la UBA San Antonio, con algunos usuarios reclamos que se encontraron en la apertura de Buzón y la líder SIAU toma la palabra e informa de muchas quejas verbales hacia la misma funcionaria que vienen a informar porque no les gusta escribir y consideran que su trato es hostil e imponente, para con los usuarios,

Felicitaciones total: Cinco (5). Dos (2) para CENTRO NUMERO1 para auxiliares de odontología por la capacitación y charla informativa que consideran importante y excelente; Dos (2) para UBA RUNTA Una (1) para Todo el Personal por excelente servicio y atención. Una (1) para medicina por la excelente y pronta atención; Una (1) para UBA LIBERTADOR todo el personal por excelente servicio.



ESE SANTIAGO DE TUNJA

AUDITORIA DE CALIDAD

ACTA DE REUNION COMITÉ DE CALIDAD
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

REGISTRO

FR – AC - 01

06 – 02- 12

Versión 0

PAGINA ___ DE ___

5. Una vez planteados todos los temas programados y tratados se cierra la sesión con el compromiso de programar una próxima reunión en el mes de Mayo del año 2019. De esta manera se da por terminada la presente sesión habiendo tratado debidamente el orden del día.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

N o.	COMPROMISO ADQUIRIDO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1	El comité de ética decide que se haga una carta para líder de Odontología con copia a la Gerencia, para poner en conocimiento el comportamiento de la funcionaria de la UBA San Antonio, para que se tomen las medidas pertinentes, los correctivos en pro de mejorar la calidad del servicio y la disminución de los reclamos.	Coordinadora SIAU	24/05/2019
2	Programar sesión para el mes de Mayo.		22/05/2019

OBSERVACIONES FINALES

Se anexa informe mensual de P.Q.R.S. presentados por los usuarios de la entidad para el mes MARZO 2019.



ESE SANTIAGO DE TUNJA

AUDITORIA DE CALIDAD

ACTA DE REUNION COMITÉ DE CALIDAD SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

REGISTRO

FR - AC - 01

06 - 02 - 12

Versión 0

PAGINA ___ DE ___



E.S.E. SANTIAGO DE TUNJA

AUDITORIA DE CALIDAD

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

FORMATO

FO-AC-04

Página ___ de ___

Versión 1

14-09-2012

REGISTRO DE ASISTENCIA

COMITE: Eficacia Hospitalaria

FECHA: 25 Abril,

OBJETIVO: llevar acabo

LUGAR: Auditorio

HORA INICIAL: 10:00

HORA FINAL: 10:58

CONTROL DE ASISTENTES A LA REUNION

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
NURBA OTERRA CRA	LIDER PSI	
Julieth Rodriguez R	Médico	
Ritaortiz	Junta	
Mónica E. Morales A.	Coord. SIAU	
Roberto Quiroga, González Ortiz	Subgerente	
Rebeca H. Oviedo J.	Lider Odontología	