



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: 10

Comité de Ética Hospitalaria
Octubre 2019

FECHA:

16/10/2019

LUGAR:

E.S.E SANTIAGO DE TUNJA
AUDITORIO

HORA INICIO:

10:00 AM

AREA:

Estratégico
Apoyo Misional

HORA FINAL:

11:00 AM

RESPONSABLE:

Comité de Ética Hospitalaria

RESPONSABLE
ACTA:

LEIDY ROJAS

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. Socializar indicador de satisfacción al usuario primer semestre 2019.
5. Proposiciones y varios.

ASISTENTES

Los relacionados en el formato anexo FO- AC- 04 - Control de asistencia con fecha 16 de Octubre 2019

REVISION DE TAREAS ADQUIRIDAS SEGÚN ACTA ANTERIOR

No.	COMPROMISO ADQUIRIDO	DIRIGIDO A:	FECHA	CUMPLIO		
				SÍ	NO	P A R
1	Visitar las diferentes UBA a fin de realizar diagnóstico del estado de los televisores, para proyectar información institucional.	SIAU	16/10/2019	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 ___

2	Realizar video sobre la importancia de la fila preferencial.	SIAU	16/10/ 2019	X		
---	--	------	----------------	---	--	--

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. Saludo
2. Verificación de quórum.
3. Lectura del acta anterior.
4. Revisión de compromisos del acta anterior.
5. Seguimiento a trámites adelantados para P.Q.R.S (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) por parte de los usuarios.
6. Socializar indicador de satisfacción al usuario primer semestre 2019.
7. 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 Octubre 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 compromisos anteriores la Líder de SIAU, debía realizar visita a las diferentes UBA a fin de realizar diagnóstico del estado de los televisores, para proyectar información institucional lo cual se llevó acabo dejando los televisores en funcionamiento con la información de interés para los usuarios sobre la entidad. Como segundo compromiso se realizó video sobre la importancia de la fila preferencial, el cual ya se encuentra publicado en redes sociales.
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 Septiembre de 2019, (se anexa a este informe). Se socializa a los asistentes el comportamiento de las quejas presentadas por los usuarios, el cual arrojo tres (03) **QUEJAS**, siete (8) **FELICITACIONES**, (6) **RECLAMOS**, (6) **SUGERENCIAS**.



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 ___

4. La líder SIAU luego de socializar las P.Q.R.S del mes, evidencia que la UBA que presento quejas por parte de los usuarios fue para Centro Numero 1 con una (1), para el área de prioritaria por atención inadecuada, la usuaria que interpone la queja llega en calidad de acompañante y se molesta por que no se le brinda la atención de manera inmediata, lo cual genera su malestar. En la UBA Fuente el usuario manifiesta que no pudo acceder a una cita por medicina general por que la facturadora es selectiva a la hora de asignarla, verificando el estado de afiliación el usuario no se encontraba en base de datos para poder acceder al servicio. En la UBA Carmen la usuaria manifiesta mal diagnostico por parte de la médica, debido a que no le formulo los exámenes que la usuaria consideraba pertinentes para su patología poniendo en duda el criterio médico de la profesional.

Las UBAS que presentaron felicitaciones por parte de los usuarios fueron (8), tres (3) para Runta dirigidas a todo el personal por la excelente atención, una (1) para Centro N°1 dirigida a la odontóloga Lilian Cogollos por su buena atención al usuario, una (1) para Centenario dirigida al Doctor Jorge Tovar González por su buena atención al usuario, dos (2) para la UBA Libertador dirigidas a todo el personal por su excelente atención y finalmente una (1) para Fuente dirigida a todo el personal de la UBA.

Los reclamos de los usuarios se relacionan con el área de prioritaria, esto por la no atención de los usuarios que consultan el servicio y no cumplen con los requisitos para ser atendido en el mismo, así como los tiempos de espera en el servicio los cuales están dentro de los establecidos por norma. También se han presentado situaciones como el consumo de alimentos en el momento de la consulta generando daños en los equipos de cómputo, al momento de manifestárselo al usuario se molesta y por último la no prestación del servicio por llegar tarde a facturar la consulta.

Las sugerencias de nuestros usuarios apuntan a que se debe tener una farmacia en la UBA lo cual no es viable por tema de espacio, así como suministrar las ampollas de planificación, también el brindar más de 2 citas por familia. Finalmente sugieren que se entreguen los medicamentos completos en la farmacia que les asigno la EPS en el caso de la usuaria seria (DISCOLMEDICA).

5. La líder SIAU socializa a los asistentes el indicador de satisfacción al usuario correspondiente al primer semestre de 2019 el cual arrojo un 86% siendo el motivo de insatisfacción en los usuarios, la demora y el trato en el área de facturación. En cuanto a los usuarios satisfechos resaltan la buena atención de los médicos y buena información a las maternas.
6. En intervención la líder SIAU solicita colaboración por parte de los profesionales para que se remitan los descargos de las quejas en el tiempo establecido (3) días hábiles, a fin de cumplir con el indicador de entrega oportuna antes de los 15 días. La líder de la UBA Fuente solicita que se capacite al facturador en cuanto el agendamiento de PYP ya que no se está llevando a cabo correctamente.



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 ___

En cuanto al PYP se propone establecer metas para incentivar a los facturadores a realizar su agendamiento. En Florencia se propone estudiar la posibilidad de asignación de consulta a más de dos usuarios por familia por tema de acceso, el Líder de Florencia manifiesta que está rotando por otras UBA y no se ha dejado como reemplazo a otro profesional. Finalmente en intervención la Jefe Yamile Romero manifiesta que muchos de los facturadores no han pasado por inducción lo cual ha generado que temas como el de la Demanda Insatisfecha no se estén llevando a cabo de manera mensual.

- 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 Noviembre del año 2019. De esta manera se da por terminado la presente sesión habiendo tratado debidamente el orden del día.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

No	COMPROMISO ADQUIRIDO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1	Asignación de más de 2 consultas por familia en UBA Florencia.	SIAU	12/11/2019
2	Poner en conocimiento del área de Sistemas falencias presentadas en el área de facturación en la UBA Fuente.	SISTEMAS	
3	Solicitar inducción de facturadores en todas las áreas.	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	
4	Analizar la posibilidad de establecer metas de PYP a profesionales de las UBA.	SUBGERENCIA CIENTIFICA	

OBSERVACIONES FINALES

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