


	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>SIG-FR-01</b>	
	Formato	<b>Versión: 01</b>	
	Modelo para la elaboración de actas general	<b>Aprobado:</b> Acta No 006 del 27 de Junio del 2015	

ACTA No. 07				
<b>Lugar:</b>	CLINICA GLORIA PATRICIA PINZÓN	<b>Fecha:</b>	17/03/2023	<b>Hora:</b> 03:00PM
<b>Objetivo: SOCIALIZACION DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS AL CLIENTE INTERNO – SOCIALIZACION DE PQRSF-D – SOCIALIZACION DE ESCUESTA DE SATISFACCION</b>				
<b>Organizada por:</b>	AURA STELLA UMAÑA	<b>Cargo:</b>	COORDINADORA SIAU	
Temas a Tratar		Responsable		
Socialización de derechos y deberes al cliente interno		COORDINADORA SIAU		
Informe de encuesta de satisfacción al cliente interno		COORDINADORA SIAU		
Informe de PQRSF-D presentadas al cliente interno		COORDINADORA SIAU		
DESARROLLO DE LA AGENDA				
<p><b>OBJETIVO:</b> Se da a conocer los derechos y deberes de los usuarios al cliente interno con el fin de brindar información y orientación oportuna, eficaz y confiable al usuario y familia de acuerdo a sus necesidades frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud, deberes y derechos. Se le informa al cliente interno las manifestaciones de PQRSF-D realizadas en el transcurso de Enero y Febrero del año 2023, con fin de conocer el nivel de insatisfacción del usuario y poder mejorar el servicio. Y por último se socializa la encuestas realizas por el usuario que tiene como finalidad conocer el nivel de satisfacción por el servicio recibido.</p> <p>Siendo las 03:00 pm el personal de SIAU da inicio a la socialización de derechos y deberes en el área hospitalización dejando evidencia en el listado de asistencia del cliente interno. Continuando con el informe de PQRSF-D dando a conocer las falencias y aplicando la mejora continua y para finalizar con el informe de encuestas de satisfacción para percibir si los usuarios se encuentran satisfechos en la atención de los diferentes servicios.</p>				
<p><b>Derecho:</b> Es la facultad que tenemos de hacer una cosa, de disponer de ella o exigir algo de una persona.</p>		<p><b>Deber:</b> Es la obligación y responsabilidad que cada uno asume para que las cosas marchen bien.</p>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Elegir</b> libremente al médico o profesional de la salud.</li> <li>2. Recibir <b>información</b> sobre mi condición de salud de manera clara, oportuna.</li> <li>3. Recibir <b>educación</b> para mi autocuidado.</li> <li>4. Tomar la <b>decisión</b> de aceptar o no los tratamientos.</li> <li>5. Que mi historia clínica sea <b>confidencial</b> y solo con mi autorización pueda ser conocida por terceros.</li> <li>6. Tener la mejor atención en salud disponible, <b>humanizada, segura y de calidad.</b></li> <li>7. Un <b>trato digno</b> y sin discriminación.</li> <li>8. Participar <b>libremente</b> en estudios de investigación científica.</li> <li>9. Tener información de los <b>trámites administrativos</b> (procesos, horarios, costos, requisitos, entre otros).</li> <li>10. Que mi <b>dolor</b> sea evaluado y tratado oportunamente.</li> <li>11. Recibir o no <b>apoyo espiritual</b></li> <li>12. Contar con la <b>compañía</b> de mis seres queridos durante mi atención.</li> <li>13. A <b>ejercer participación</b> por medio de Felicitaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o felicitaciones.</li> <li>14. Derecho a la <b>participación social</b> en salud ley 1751 de 2015</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asistir <b>puntualmente</b> a los servicios de salud programados, siguiendo las instrucciones que se le imparten por escrito.</li> <li>2. Leer y entender antes de firmar los <b>consentimientos informados.</b></li> <li>3. Informar <b>verazmente</b> mi estado de salud.</li> <li>4. <b>Cuidar</b> mi salud siguiendo responsablemente las recomendaciones del tratamiento.</li> <li>5. Asumir la responsabilidad de no seguir las <b>recomendaciones médicas.</b></li> <li>6. Dar <b>buen uso</b> de a las instalaciones y elementos para mi atención.</li> <li>7. Conocer los <b>servicios</b> que cubre mi asegurador de salud y usarlos de manera racional.</li> <li>8. Asumir los <b>pagos</b> de los servicios que están fuera de la cobertura.</li> <li>9. Dar un <b>trato digno</b> y respetuoso al equipo de salud y otros usuarios.</li> </ol>		

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>SIG-FR-01</b>	
	Formato	<b>Versión: 01</b>	
	Modelo para la elaboración de actas general	<b>Aprobado:</b> Acta No 006 del 27 de Junio del 2015	



#### PQRSF-D


1. **Petición:** Acción de pedir/solicitar a alguien para que haga algo referente a una inconformidad
2. **Queja:** Es la comunicación en la que el usuario manifiesta insatisfacción por el servicio recibido
3. **Reclamo:** Es un descontento vinculado directamente a los servicios prestados en la entidad
4. **Sugerencia:** Es una propuesta de idea para crear y/o mejorar los procedimientos al momento de prestar el servicio
5. **Felicitaciones:** Es la comunicación en la que el usuario manifiesta felicitar a la entidad o un colaborador por el servicio recibido
6. **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante la entidad de una conducta posiblemente irregular, indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar

#### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Al interior de la entidad, es importante conocer si nuestros usuarios se encuentran satisfechos, es decir, debemos conocer el nivel de satisfacción de los servicios de salud prestados, por lo tanto la entidad ha diseñado un formato SIAU-FR-04 Encuesta de satisfacción nos permite conocer si se cumple con los derechos de los usuarios; dentro de estas encuesta, se presentan las siguientes preguntas:

1. ¿El Trato recibido durante su atención fue respetuoso, cordial y amable?
2. ¿La información que recibió fue clara, coherente y en el momento indicado?
3. ¿Ha recibido educación sobre el autocuidado?
4. ¿El servicio prestado fue puntual, oportuno y dio respuesta a sus necesidades?
5. Le han informado de los trámites administrativos (procesos, horarios, costos, requisitos, entre otros).
6. ¿La comodidad e higiene de las instalaciones de CEDIM es?
7. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios recibidos?
8. ¿Recomendaría los servicios que presta CEDIM a sus familiares y amigos?

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>SIG-FR-01</b>	
	Formato	Versión: 01	
	Modelo para la elaboración de actas general	Aprobado: Acta No 006 del 27 de Junio del 2015	

<b>GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		Formato	TH-FR-22
Listado de Asistencia del Cliente Interno y Externo		Versión: 01	
Aprobado: Acta No 006 del 27 de junio del 2015			

FECHA: 12/3/2023      RESPONSABLE: Estrella Umaña      CARGO: Lider SIAU

OBJETIVO: Socialización derechos y deberes - PQRSE-D- Cuestos Satisfacción

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	IDENTIFICACIÓN	CARGO	PROCESO/ENTIDAD	TELEFONO	CORREO	FIRMA
Nissa Johanna Hernandez	41942349	Aux Enfermería	Urgencia	3187158640	nissa000@outlook.com	Nissa Hernandez
Ayeli Lorena Padua	117548490	AUX. ENF.	Hospit.	323278581	ayeli99.padua@outlook.com	Ayeli P
Kelly Johanna Campese Vergara	113512860	Aux. enfermería	Urgencia	3108591133	kjcampese2011@outlook.com	Kelly Campese Vergara
Sandra Vera Sierra	1118072167	Aux. Enf.	Hospit.	3224380409	sandxavera2016@gmail.com	Sandra Vera
Nani Johanna Saramillo	10840769	AUX. ENF.	Hosp.	310500057	nani2011@outlook.com	Nani Saramillo
Victor Escobar Glenda	13.690.325	Aux. enfermería	Urgencia	3102076383	victor.auxi11@outlook.com	Victor Escobar
Yeni Lorena González Ch	11254463	Aux. enfermería	Hospitalización	318887479	ye.lor3@hotmail.com	Yeni González
Janet Lorena Rodríguez	1.1751821	AUX. ENFERMERA	HOSPITALIZACIÓN	3145740936	lorandaa.1990@hotmail.com	Janet Rodríguez
Esperanza Alfonso P	40.092075	AUX. ENFERMERA	HOSPITALIZACIÓN	3108842182	esperanzaalfonso77@gmail.com	Esperanza A
Cecilia Padua Espinoza	117535246	Enfermería	G.H.	310397386	cecilia.padua.95@hotmail.com	Cecilia Padua
MICHELLE GORTIAN	100031614	AUX. ENFERMERA	URGENCIA	315591283	mportianboron@gmail.com	MICHELLE GORTIAN
Elizabeth Tapero O.	100652162	AUX. ENFERMERA	HOSPITALIZACIÓN	31000652162	elizabethtapero@gmail.com	Elizabeth Tapero O.
FANCY XIOMARA SOTO	40614181	AUX. ENFERMERA	HOSPITALIZACIÓN	323811628	fancyxiomarasoto@gmail.com	FANCY XIOMARA SOTO
JUAN CARLOS VIRETE	1089997	AUX. ENFERMERA	HOSPITALIZACIÓN	31089997	juancarlosvirete@gmail.com	JUAN CARLOS VIRETE
Jose A. Carrasco	112516211	AUX. ENFERMERA	URG.	317415935	josescarrasco36@gmail.com	Jose A. Carrasco
Ashara E. Lozano	69007925	A. Calidad	S/O	3212042084	asharalozano@calidad.cedim.com	Ashara E. Lozano
Victor J. Parícuti	6604461	Calidad	Calidad	31235585	victorjparicuti@gmail.com	Victor J. Parícuti

COMPROMISOS		
Acción a realizar	Responsable	Fecha
Mejorar en el desarrollo de la educación en derechos y deberes de los usuarios.	AURA STELLA UMAÑA	21/03/2023

No siendo más el motivo de la presente reunión se da por terminada siendo las 11:00 AM. Firman los que en ella intervinieron diligenciando el formato SGC-FR-04 Listado de Asistencia del Cliente Interno y Externo.