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

ACTA No. 03

Capacitación	X	Baja de bienes		Inspección		Reunión de autocontrol
Lugar:	CEDIM IPS			Fecha:	14/06/2024	/Hora:

Objetivo: Socializar a la asociación de usuarios las funciones que tienen establecidas

Organizada por: Stella Umaña **Cargo:** Líder de SIAU

Temas a Tratar	Responsable
Funciones de la asociación de usuarios	Líder de SIAU
Análisis de calidad de la atención en el 2024	Líder de SIAU
Programación de la política de participación ciudadana	Líder de SIAU

DESARROLLO DE LA AGENDA



FUNCIONES DE LA ASOCIACION: El objetivo de la Asociación de Usuarios es agrupar a las personas del régimen contributivo, subsidiado y vinculadas al SGSSS que utilizan los servicios de la IPS, para velar por los derechos que tienen los usuarios de disfrutar de servicios de buena calidad, oportunidad, trato digno y de canalizar las sugerencias, inquietudes y reclamos de los usuarios para mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios de salud y la satisfacción del usuario.

Dentro de las funciones esta:

1. Vigilar las decisiones que se tomen en la junta directiva para que se apliquen según lo acordado
2. Informar a las instancias que corresponda, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de los afiliados.
3. Proponer a la junta directiva, los organismos o entidades en salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo
4. Vigilar que las tarifas correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo a lo establecido
5. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso
6. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven el menor costo.

La coordinadora de SIAU Estella Umaña da a conocer a la asociación de usuarios el comportamiento de las encuestas y de las PQRSF-D en el primer trimestre del 2024.

META ENCUESTAS 2024			ABRIL		MAYO	
SERVICIOS	META	No	%	No	%	
Gestion de urgencias	10% Usuarios 150	25	17	32	21	
Gestion Hospitalaria	100% Usuarios 180	73	41	24	13	
Gestión Ambulatoria	10% usuarios 171	38	22	56	33	
Gestion de apoyo diagnostico	10% usuarios 1000	394	39	492	49	
Gestion Quirurgica	50% Usuarios 150	137	91	152	101	
Consolidado CEDIM IPS		1651	667	40	756	46

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

ENCUESTA DE SATISFACCION: 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

De las 1423 encuestas realizadas primer trimestre del 2024 y evaluando las preguntas ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios recibidos? El 100% de los usuarios manifiesta que tuvo una buena experiencia en los servicios recibidos

PQRSF-D: El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias, es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros usuarios para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia.

Se da a conocer los conceptos de cada manifestación así:

Peticiones: Acción de pedir/solicitar a alguien para que haga algo referente a una inconformidad.

Quejas: Es la comunicación en la que el usuario manifiesta insatisfacción por el servicio recibido.

Reclamos: Es un descontento vinculado directamente a los productos o servicios prestados por una organización.

Sugerencias: Es una propuesta de idea para crear y/o mejorar los procedimientos al momento de prestar el servicio.

Denuncia: Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento conductas posiblemente irregulares por parte de algún funcionario, relacionadas con extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de su cargo o el interés directo en una decisión tomada. Incluye actos de corrupción.

A continuación, se presenta la tabulación de las manifestaciones que llevamos hasta el momento en este año 2024 de CEDIM IPS:

Análisis: De las 386 PQRSF-D presentadas en mes de abril y mayo 2024 la mayor representación se la lleva las peticiones con un 69% y de estas se relacionan a:

1. Solicitud de cita
2. Falla de oportunidad en la asignación de la cita
3. Falla de oportunidad en la atención en agendamiento en WhatsApp



Por lo anterior se debe establecer un plan de mejora para minimizar las quejas presentas.

Programación de la política de participación ciudadana: Dando cumplimiento a la resolución 2063 de 2017 la entidad realiza la programación para el 2024 y el reporte de seguimiento del 2023

Programación 2024

1. Informar al cliente interno y externo sobre Derechos y Deberes, funcionamiento del SIAU, humanización y trato digno, proceso de instauración de queja.
2. Realizar una capacitación a la alianza de usuarios en participación social en salud, derechos y deberes, canales de comunicación, autocuidado
3. Socializar el programa para la prevención de cáncer de mama
4. Realizar capacitaciones a usuario sobre el uso de la página web para instaurar PQRSF-D
5. Socializaciones a los usuarios sobre la optimización de canales de comunicación tales como: buzones, telefónica, presencial, página web y correo institucional

Reporte de seguimiento PPSS 2024

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

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD PROGRAMADA	ESTADO	EVIDENCIAS
Informar al cliente interno y externo sobre proceso de instauración de PQRSF-D.	Cumplido	Acta No 09 Socialización de como instaurar una PQRSF-F cliente interno Acta No 14 Socialización de como instaurar una PQRSF-F cliente interno -
Realizar una capacitación a la asociación de usuarios en autocuidado	No iniciado	
Socializar el programa para la prevención de cáncer de mama	No iniciado	
Informar al cliente interno y externo sobre los diferentes canales de comunicación que cuenta la entidad (Correo electrónico, página web, redes sociales)	Desarrollo	Acta No 06 Socialización a los usuarios de los canales de información y PQRSF-F 11-03-20243 ACTA N° 14 Socialización de como instaurar una PQRSF-F cliente externo CGPP 30-05-2024 ACTA N° 15 Socialización de como instaurar una PQRSF CESP 07-06-2024

Autocuidado: La entidad cuenta con un protocolo SIAU-Pt-01 Información y educación al usuario y familia en el cual se establece que es deber del personal asistencial de informar al usuario en forma verdadera, comprensible y adecuada a sus necesidades, de la finalidad y la naturaleza de la intervención médica, incluyendo sus consecuencias y riesgos. Esta información ayudará al usuario a tomar decisiones de acuerdo con su propia y libre voluntad. En caso de incapacidad, según criterio médico, la información se facilitará a las personas vinculadas a él por razones familiares o de hecho. El presente protocolo, pretende ofrecer al personal asistencial unas pautas generales para desarrollar adecuadamente las actividades de información a los usuarios y familiares/acompañantes, en sus vertientes asistencial y no asistencial (trámites administrativos, etc.), y ha sido establecido por consenso entre todos sus miembros.



También se cuenta con el instructivo de SIAU-IS-03 Autocuidado, el cual se define como la capacidad de las personas, las familias y las comunidades para promover la salud, prevenir enfermedades, mantener la salud y hacer frente a enfermedades y discapacidades con o sin el apoyo de un profesional de la salud. El alcance del autocuidado en esta definición incluye la promoción de la salud, la prevención y el control de enfermedades, la automedicación, la atención a personas dependientes, la búsqueda de atención primaria de salud, especializada u hospitalaria cuando sea necesario, y la rehabilitación, incluidos los cuidados paliativos.

LAS SEIS CLAVES DEL AUTOCUIDADO. Según la Federación Global del Autocuidado, este concepto incluye:

1. Tomar decisiones de estilo de vida saludables: estar físicamente activo y comer de manera saludable
2. Evitar hábitos de vida poco saludables: como es fumar y el consumo excesivo de alcohol.
3. Hacer uso responsable de medicamentos con y sin receta
4. Autorreconocimiento de los síntomas: evaluación y tratamiento de los signos, en colaboración con un profesional de la salud cuando sea necesario.
5. Autocontrol: comprobación de signos de deterioro o mejora
6. Autogestión: gestión de los síntomas de la enfermedad, ya sea de forma individual, en colaboración con profesionales sanitarios o junto con otras personas con el mismo problema de salud.

En resumidas cuentas, el concepto de autocuidado, entonces, incluye tomar medidas preventivas como mantener buena higiene corporal y dental; una alimentación equilibrada; realizar actividad física de acuerdo a la edad, contextura física y posibilidades de cada individuo; dormir la cantidad de horas necesarias; no fumar y cuidar la salud mental.

Higiene de manos con agua y jabón: Fricción breve y enérgica de todas las superficies de las manos con jabón común, seguido de enjuague con agua. Busca remover la suciedad, el material orgánico y disminuir la concentración de la microbiota transitorio (constituida por microorganismos que se encuentran en la piel accidentalmente, no de forma habitual y están localizados en capas superficiales de esta. Ejemplos: Staphylococcus aureus, Escherichia coli, Salmonella spp., Pseudomonas aeruginosa y levaduras del género Cándida), adquirida por contacto reciente con usuarios, superficies o fómites.

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

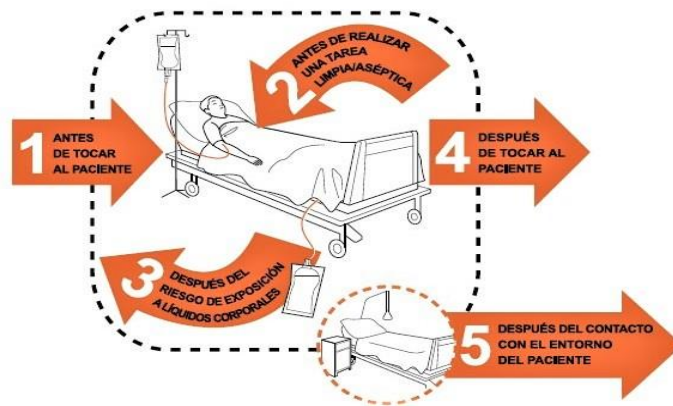
Técnica:

Retiro de objetos: El personal asistencial y administrativo antes de iniciar labores debe realizar el lavado de manos previo al retiro de anillos, pulseras y relojes

1. Utilice agua con jabón o alcohol glicerinado
2. Deposita en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir todas las superficies de la mano.
3. Frótate las palmas de las manos entre sí
4. Frótate la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos, y viceversa.
5. Frótate las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados.
6. Frótate el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándote los dedos.
7. Frótate con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo atrapándolo con la palma de la mano derecha, y viceversa.
8. Frótate la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación, y viceversa.
9. Enjuágate las manos con agua.
10. Sécatelas con una toalla de un solo uso.
11. Usa la toalla para cerrar el grifo...y tus manos son seguras.

El tiempo de higienización de manos está entre 40 segundos



Cinco momentos de lavado de manos





COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Cumplir con las funciones establecidas en Resolución 009 Asociación de usuarios	Asociación de usuarios	31-12-2024
Establecer un plan de mejora para las PQRS más representativas	Líder de SIAU	31-12-2024
Cumplir con la programación de la PPSS	Líder de SIAU	31-12-2024
Socializar las reglas de autocuidado con los usuarios	Asociación de usuarios	31-12-2024
Socializar la importancia del lavado de manos con los usuarios	Asociación de usuarios	31-12-2024

No siendo más el motivo de la presente reunión se da por terminada siendo las 6:00 pm.

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

	GESTION DE TALENTO HUMANO	TH-FR-22	
	Formato	Versión: 02	
	Listado de Asistencia del Cliente Interno y Externo	Aprobado: 26-08-2023	

FECHA: 14-06-2023 **RESPONSABLE:** Stella uncinca **CARGO:** administrativa sica
SEDE: PRINCIPAL **OBJETIVO:** Informe Pqz - trabajo de manos

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	IDENTIFICACIÓN	CARGO	PROCESO/ ENTIDAD	FIRMA
<u>Dora Cardona Torres</u>	<u>40767542</u>	<u>Secretaria</u>	<u>Sanjos</u>	<u>[Signature]</u>
<u>Rosa/bo Torres</u>	<u>60315683</u>	<u>presidenta</u>	<u>Aerogas</u>	<u>[Signature]</u>
<u>Maximiliano</u>	<u>763707</u>	<u>vicepres</u>	<u>Sca-13</u>	<u>[Signature]</u>
<u>Alvaro Espinoza</u>	<u>6.021965</u>	<u>Veral</u>	<u>Sacia</u>	<u>[Signature]</u>

COPIA CONTROLADA