

Fecha 27 04 21 ACTA Nº 2 COMITÉ SIAU:
Comité PQRSF y tasa de satisfacción trimestral.
Corte 01 al 31 de marzo de 2021

Sede Sede NORTE Hora Inicial 11:30 AM Hora Final 12:30 Pm

NOMBRE	ASISTENTES CARGO	FIRMA
1 <u>Diego Ocasio S</u>	<u>COORD. RM</u>	<u>[Firma]</u>
2 <u>Deyci Fernanda Guevara S.</u>	<u>Bacteriologa</u>	<u>[Firma]</u>
3 <u>José A. Ullamil Rojas</u>	<u>Supervisor AyR</u>	<u>[Firma]</u>
4 <u>Diana Patricia Vizcoy CI</u>	<u>AUXILIAR SIAU</u>	<u>[Firma]</u>
5 <u>Jaeth Naveez Alarcón</u>	<u>Sup SIAU</u>	<u>[Firma]</u>
6 <u>EDILBERTO FANDINO C.</u>	<u>PREJ. ASOCIACION US.</u>	<u>[Firma]</u>
7 <u>Johana Espinosa</u>	<u>COOR Sede</u>	<u>[Firma]</u>
8 <u>Tennifer Barrero Bero</u>	<u>ENFERMERA</u>	<u>[Firma]</u>
9		
10		
11		
12		

TEMAS A TRATAR

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1 <u>Pacientes atendidos. 18138</u> | 4 <u>Número de felicitaciones. 9</u> |
| 2 <u>Encuestas realizadas. 252</u> | 5 <u>Otros: Deber y derecho más vulnerado</u> |
| 3 <u>Número de PQR. 60</u> | 6 <u>Tema a socializar: La comunicación, base de la humanización en salud.</u> |

SARROLLO

Actura del acta anterior.

PQRSF:

- ✓ Socialización del PQRSF a nivel general y por servicio.
- ✓ Recepción de tableros de gestión por servicio, correcciones y acciones, si aplica propuesta trimestral.
- ✓ Entrega de material si aplica.
- ✓ Compromisos de mejoramiento por servicio.

Observaciones generales del personal frente a planes de mejoramiento y definición de acciones.

1. Número de pacientes atendidos mes.
2. Encuestas trimestre por sede.
3. Nivel de satisfacción general de la sede. (último trimestre)

4. Servicios que cumplen con el nivel de satisfacción con resultado 95% o más. (último trimestre)
5. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios de IDIME? DS: PS: I: PN: DN: NS:
6. Calificación Experiencia MB: B: R: M: MM: NS:
7. Número de PQRS mes anterior. 53
8. Número PQRS mes actual. 60
9. Servicio con mayor volumen de PQR: AYR y km
10. Servicio con PQR de mayor impacto (reportado paciente seguro y/o comité de ética, el cual será discriminado en el consolidado de PQRSF).
11. Número de felicitaciones mes anterior. 7
12. Número de felicitaciones mes actual. 9
13. Reconocimiento al servicio.
14. Servicios que no asisten a la reunión.
15. Seguimiento a los servicios a los cuales se levantó plan de mejoramiento formato Código: ID-GGCAL-MN-03-F03 por resultados de satisfacción del último trimestre (servicios con un nivel satisfacción por debajo del 95% para el último trimestre evaluado), revisar el nivel de cumplimiento de las acciones propuestas y las actividades pendientes por ejecutar.
16. De acuerdo a las fechas programadas para la socialización de comités de la sede, se debe compartir por correo electrónico a los líderes de proceso la siguiente información:
- ✓ Consolidado de PQR Excel (Verificar todas las pestañas del informe).
 - ✓ Plan de mejoramiento formato Código: ID-GGCAL-MN-03-F03
 - ✓ Acta Comité SIAU.
- Bajo compromiso con la oficina SIAU la información del comité se entregará entre el 12 y 18 de cada mes, una vez recibida esta información se debe compartir a los líderes de proceso a más tardar 3 días hábiles después de recibida, con la finalidad de que cada área realice las acciones correctivas.
17. Servicios a los cuales se levanta acción correctiva por cantidad de PQRS (Seleccionar los tres servicios que mayor cantidad de quejas registren y el servicio que fue reportado en el numeral 7).
18. Imprimir y anexar al acta de SIAU, el resumen del consolidado (pestaña análisis) y reporte encuestas de satisfacción ubicado en Athenea en el módulo de atención al usuario / encuestas.
- A continuación, se socializará el deber y el derecho más vulnerado en el mes con el fin de generar estrategias para la mitigación de estos.
19. Derecho más afectado en el mes.
20. Deber más afectado en el mes.

21. Servicio con mayor cantidad de cancelaciones de servicio (remisiones) y atributos más afectados, análisis y planteamiento de las acciones de mejora que consideren pertinentes con el fin de mitigar la devolución de usuarios en la sede.

Tema a socializar:

¿Cuál es la importancia de trabajar en equipo en salud?

El trabajo en equipo es una de las formas más efectivas de alcanzar metas u objetivos, principalmente cuando se trata de consolidar los cimientos de una empresa. Tratándose de una empresa de salud, todos los integrantes deberían trabajar para conseguir una misma meta en beneficio de los pacientes.

¿Por qué deberías adoptar una cultura de colaboración? Aquí algunas razones:

Conjunta habilidades y talentos

Cada individuo al interior de una organización tiene habilidades y talentos diferentes. Cuando esas características se unen y se complementan, los objetivos serán más fáciles de alcanzar. Por eso siempre es importante trabajar con gente que esté dispuesta a cooperar para alcanzar un mismo propósito.

Las tareas se complementan

Cuando la gente entiende que es mejor trabajar unidos, el tiempo invertido en una tarea se reduce considerablemente.

Existe confianza

Si en el trabajo no hay confianza, las cosas no saldrán bien. El trabajo en equipo también se trata de confiar en el trabajo de los demás, así es más fácil resolver cualquier problema.

Aumenta el sentido de pertenencia

Las cosas en tu clínica pueden ir mucho mejor si cada uno de los integrantes se siente parte del equipo, desde quien se encarga de la limpieza hasta el director de la empresa de salud. El sentido de pertenencia evita la clásica rotación de personal y eleva la motivación.

Incrementa la armonía

Cuando existe confianza en un equipo de trabajo es más sencillo compartir ideas, alegrías o cualquier sentimiento.

Los problemas son más fáciles de resolver

Los problemas son más fáciles de resolver si se trabaja en conjunto, así cada quien aportará una idea para eliminarlos de forma efectiva.

Bibliografía:

Saludario. 2021. *La importancia del trabajo en equipo en tu empresa de salud*. [online] Available at: <<https://www.saludario.com/cual-es-la-importancia-de-trabajar-en-equipo-en-tu-empresa-de-salud/>> [Accessed 14 April 2021].

COPIA CONTROLADA

RESPONSABLE

FECHA DE ENTREGA

SEGUIMIENTO

1	Supervisión AyR envía correo al personal de AyR informando los motivos de las paradas sobre la sensibilización del proceso de facturación	Jose Villamil	10-05-21	
2	Se modifican días de citación de multiparamétrica para que coincidan con los días de artroscopia. De esta manera se evitara la demora en la atención.	Johana Espinoza y Edgar Arismendi		
3	Se realizo la contratación de personal de citología, adicional se modifico el horario de personal a 8 horas. Para agilizar la oportunidad de atención en citologías y laborator-	Flora Bleidy Pinto		
4	Se mantiene el control de aforo con el personal SIAU desde el ingreso de la sede al detector más de 10 turnos en laboratorio clínico	Coordinación de sede y SIAU		

COPIA CONTROLADA

Si necesita registrar más información, adicione esta hoja cuantas veces

sea necesario.

PUNTOS A TENER EN CUENTA EN FUTURAS REUNIONES

- 1. _____
- 2. _____
- 3. _____
- 4. _____
- 5. _____

ANEXOS

Asiste el señor Edilberto Fandino Presidente de Asociación de usuarios. Se socializo la información de la quejas más relevantes del mes de marzo. Así mismo, se socializan los planes de mejora que se han implementado en la sede. El señor Fandino informa que la quejas son muy pocas a comparación de los pacientes atendidos en sede.

Admisión y Registro = 10 quejas

Atención al usuario = 2 quejas

Doppler = 1 queja

Ust = 2 quejas

Ecografía = 5 quejas

Enfermería = 2 quejas

Entrega = 3 quejas

Ue = 6 quejas

KM = 7 quejas

Ux = 1 queja

Call = 4 quejas

CONVOCATORIA PROXIMA REUNION:

Fecha y hora:

Nombre de quién transcribió:

COPIA CONTROLADA