

Planeación

Fecha

Miércoles, 01 de Diciembre de 2021 / 09:00 AM - 11:00 AM

Asistentes

Nombre	Cargo	Área/Empresa
Aura Maria Florez Blanco (Ausente)	Líder consulta externa	Atención de consulta externa
German Francisco Pertuz Gonzalez	Gerente	Gerencia
Miguel Angel Paiba Lopez	Lider de urgencias	Atención de urgencias
Oscar Ivan Valderrama Morales (Ausente)	Control interno	Gestión de evaluación y control
Valentina Salvador Guzmán (Ausente)	Lider de medicina	Atención de consulta externa
Oscar Manuel Jiménez Espinoza	Lider de calidad	Gestión de calidad
Rubiela Vargas Rubio	Lider de SIAU	Gestión de la atención de la atención del usuario y su familia
Gloria Camargo Quintero	REPRESENTANTE DE LOS USUARIOS	Gerencia
Miguel Tuta	Líder Alianza de usuarios	Gestión de la atención de la atención del usuario y su familia
Luis Carlos Orduz Montejo		

Desarrollo

Contenido

Siendo las 9:30 del día 1 de Diciembre se da inicio al comité con el siguiente orden del día

1. Llamado a lista y verificación del Quórum
2. Aprobación del acta 009 de 2021 (Se encuentra en Almera para la respectiva lectura previa al Comité)
3. Seguimiento a compromisos
 - *Notificar a la personería maltrato verbal hacia el personal de salud y dar a conocer las barreras de acceso para solicitar las citas medicas en la IPS SIREB del Municipio de Paipa .
 - *Enviar notificación a la usuaria dcon copia de la historia clínica, para que pueda evidenciar todos los tramites que realizo el hospital frente a la remisión y las determinaciones que tomo la EAPB.
4. Seguimiento a PQRSF presentadas en el mes de Noviembre, para definir acciones correctivas según necesidad.
5. Socialización resultado de oportunidad de respuesta a las PQRSF y proporción de quejas resueltas antes de 15 días.
6. Socialización porcentaje de satisfacción global del usuario y su familia
7. Socialización de resultados de efectividad en la divulgación de derechos y deberes del cliente interno y externo
8. Proposiciones y varios.

DESARROLLO DE LA REUNION

1. LLAMADO A LISTA Y VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM: Se realiza el llamado a lista y se identifica

que hay quórum para el desarrollo de la reunión.

Aura María Flórez Blanco Ausente

Germán Francisco Pertuz González presente

Miguel Angel Paiba López Presente

Oscar Ivan Valderrama Morales Ausente

Valentina Salvador Guzmán Ausente delega al Doctor Luis Carlos Orduz Montejo

Oscar Manuel Jiménez Espinoza Presente

Rubiela Vargas Rubio Presente

Hilda María Rodríguez Mejía Ausente delega a la señora Gloria Camargo

Blanca Alfonso Montañez (Ausente) Asiste como Delegado el señor Miguel Tuta

2. APROBACIÓN DEL ACTA 009: Se aprueba el acta 009 sin ninguna observación.

3. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS: De acuerdo a los compromisos establecidos en comité anterior, se brinda información del seguimiento a los mismos:

La coordinadora del SIAU, informa que se notificó a la personería Municipal el maltrato verbal hacia el personal de salud y se dio a conocer las barreras de acceso para solicitar las citas medicas en la IPS SIREB del Municipio de Paipa.

De igual forma se envió notificación a la usuaria quien manifestó insatisfacción por a atención que recibió en el servicio de urgencias, donde se le entrego copia de la historia clínica, con el fin de evidenciar todos los tramites que realizo el hospital frente a la remisión y las determinaciones que tomo la EAPB.

La líder SIAU, informa que las evidencias se encuentran cargadas a través de Almera.

4. SEGUIMIENTO A PQRSF: La líder del SIAU informa que durante el mes de Octubre Noviembre hubo 2 felicitaciones 1 queja, 8 reclamos y 1 sugerencia; cuyos atributos de calidad afectados fueron: satisfacción, accesibilidad, efectividad y oportunidad.

A continuación se brinda información sobre el seguimiento realizado por cada uno de los líderes frente a las PQRSF, presentadas en cada servicio de la siguiente manera:

Usuaría quien manifiesta insatisfacción por la demora para la atención en el servicio de urgencias, razón por la cual decide retirarse del servicio; respecto a esta reclamación se da a conocer al seguimiento realizado por la coordinadora asistencial frente al motivo de consulta de la paciente, refiere que se ha bebido haber clasificado como un triage II, para haberle brindado atención antes de 30 minutos dado prioridad en la atención.

De acuerdo a lo evidenciado, la doctora refiere haber realizado la retroalimentación respectiva al equipo de enfermería quienes son las que clasifican este triage y asociado a esto, se realizó una nueva capacitación en clasificación de triage.

Así mismo se derivó el caso como un evento de seguridad, el cual se analizará en el comité de seguridad del paciente.

En cuanto a las felicitaciones manifestadas por los usuarios, hicieron reconocimiento a la atención

brindada en el servicio de odontología y consulta externa.

Usuaría quien presenta insatisfacción, por no haber recibido la aplicación de la segunda dosis de la vacuna contra el covid-19, argumenta que una funcionaria le informa que una dosis de la vacuna estaba reservada para un familiar.

De acuerdo a la anterior situación, el doctor Pertuz informa que se trataba de una funcionaria de la gobernación que llegó a exigir la aplicación de la vacuna pero desafortunadamente, no se encontraba en el listado de las personas que se encontraban previamente programadas, razón por la cual se le explico que para destapar un frasco se debía contar con un número determinado de personas, lo cual era difícil en el momento, sin embargo se le ofrece la posibilidad de aplicarle la vacuna al día siguiente ante lo cual no aceptó; de igual manera se aclara que a la reserva de la vacuna a la cual ella se refería, era de un familiar de una funcionaria que había cumplido con el proceso de agendamiento.

Por lo expuesto anteriormente, se considera importante tener una comunicación asertiva y efectiva con todos los usuarios, al igual que fortalecer la atención que se debe brindar a todas las personas que requieran atención en los diferentes servicios.

Usuaría quien presenta insatisfacción por la atención recibida en el servicio de urgencias, refiere que después de haber esperado una hora y media, se dirige a preguntar por la atención y le manifiestan que no había quedado registrada.

De acuerdo a la situación presentada, se da lectura a el seguimiento realizado por la coordinadora de enfermería del servicio de urgencias, quien dio a conocer lo siguiente: se evidencia un error de digitación en el servicio de origen quedando guardada como urgencias odontológicas, lo cual conlleva a que la paciente no se encontrara en el listado de pacientes pendientes por atender en el servicio de urgencias.

Como acción correctiva se determina revisar constante mente el listado de pacientes pendientes por valorar y se reportó el caso como un evento de seguridad para realizar las acciones correspondientes.

Usuaría quien presenta insatisfacción por los horarios de atención de la farmacia; respecto a este reclamo la líder de farmacia explica que el horario fue modificado para organización del servicio, el cual está publicado en las ventanillas; sin embargo aclara haber entregado el medicamento a la paciente a pesar de estar fuera del horario establecido.

Usuaría quien refiere que tenía cita de planificación el día 3 de noviembre a las 9:00 a.m y no recibió atención, de igual forma manifiesta haber reprogramado la consulta para el día 4 de noviembre y tampoco pudo acceder a la consulta.

El líder del proceso refiere que el día en el cual se presentaron los hechos narrados, se presentó fallas en el sistema de información que impidió la atención puntual de los usuarios originando un atraso de más de 90 minutos en la consulta, situación que se comentó con la usuaria en busca de concertación, quedando programada para el día siguiente, lo cual no fue posible dado a que al realizar verificación de servicios se identificó que la paciente se afilió a EPS Sanitas contributivo, con la cual el hospital no tiene convenio.

Como acción correctiva, se realizó la solicitud a coordinación de prestación de servicios de ajuste en el tiempo de atención de 20 min a 30 min en la atención integral de ciclo de infancia.

Usuaría quien sugiere que los servicios de medicina y odontología del puesto de salud sean más frecuentes.

El doctor Pertuz refiere que la atención de medicina se está realizando los domingos y odontología cada 15 días, razón por la cual se estará realizando el análisis frente a las estadísticas del número de personas que están utilizando este servicio con el fin de identificar si se considera viable que la profesional en odontología se tenga que desplazar cada 8 días.

Se dan a conocer dos reclamaciones a través de las cuales los usuarios hacen referencia a la asignación de citas telefónicas, de acuerdo a esta situación la líder del SIAU, refiere que está pendiente el plan de mejoramiento por el líder de asignación para generar las acciones que se consideren relevantes para mejorar el acceso de los usuarios para la solicitud de las citas.

La líder SIAU informa que se encuentra en seguimiento dos quejas del servicio de Rayos X 1 reclamo de urgencias, cuyos resultados se darán a conocer en el próximo comité.

5. SOCIALIZACIÓN RESULTADO DEL INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSF Y PROPORCIÓN DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 15 DÍAS.

La líder del SIAU, refiere que de acuerdo a la asesoría realizada por la ingeniera Lina frente a los resultados de este indicador, se considera de gran relevancia esperar que todas las PQRSF presentadas en la vigencia de cada mes, estén notificadas para poder sacar el resultado frente a la oportunidad de las respuestas, razón por la cual en el próximo comité se estarán dando a conocer el resultado del mes de noviembre.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, la líder SIAU hace la observación respecto a los resultados de los meses anteriores, a los cuales se les hará una nueva medición para poder obtener los resultados fiables.

Sin embargo se da a conocer que a la fecha para el mes de noviembre se han notificado 8 PQRSF cuyo promedio de respuesta está a 11 días.

6. SOCIALIZACIÓN PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO Y SU FAMILIA

Frente a la información obtenida, se identifica que en el mes de Noviembre se obtuvo un porcentaje global de satisfacción del usuario y su familia del 98.8%, evidenciándose un resultado satisfactorio frente a la meta establecida del indicador la cual es de ≥ 90 .

7. SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS DE EFECTIVIDAD EN LA DIVULGACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO.

La líder SIAU, da a conocer los resultados obtenidos del cliente interno y externo haciendo referencia a lo siguiente:

USUARIOS: Se realiza medición a través de las encuestas de satisfacción a 169 usuarios.

129 usuarios manifestaron haber recibido educación en el servicio donde le brindaron atención, lo cual corresponde al 76.3 %

FUNCIONARIOS: Se realiza evaluación a través de Almera, la cual fue contestada por 92 funcionarios, donde se identificó que el 75.4 % tienen apropiación en derechos y deberes.

En cuanto al porcentaje obtenido de los usuarios se evidencia que 129 usuarios recibieron educación en derechos y deberes correspondiendo al 76.3% para un acumulado del 75.9% siendo un resultado no satisfactorio de acuerdo a la meta establecida.

De acuerdo a los resultados obtenidos respecto a la apropiación de conocimiento del cliente interno se evidencio gran disminución, frente al mes anterior pasando del 97.4% al 75.4%, considerándose relevante dar continuidad a la educación frente a este tema; de igual manera el doctor Pertuz sugiere que a través de talento humano, se solicite a las empresas tercerizadoras realizar evaluación frente al cumplimiento en la divulgación.

8. PROPOSICIONES Y VARIOS

Doña Gloria Camargo hace referencia a la atención que le brindaron a la hija en el servicio de urgencias, argumentando posible demora para la remisión trayendo consigo complicaciones para el estado de la salud; el representante medico del comité en conjunto, realiza la evaluación del caso a través de la historia clínica, donde se pudo evidenciar que de acuerdo al motivo de la consulta la medico tratante le dio el manejo adecuado, sin embargo se aclara que hubo factores que no dependen del hospital como la demora para la aceptación de la paciente en la clínica Boyacá, al igual que para generar el código de la ambulancia por parte de la EPS de sanitas.

Por lo expuesto anteriormente el doctor Oscar Jiménez manifiesta que se reportará a la eps de sanitas el evento adverso.

En cuanto a la representante de enfermería ante el comité, el doctor Oscar Jiménez coordinador de calidad propone que a partir del próximo comité, asista como representante de enfermería la jefe Diana Granados coordinadora de enfermería del servicio de urgencias, solicitud que fue aprobada por todos los integrantes dado a que la gran mayoría de quejas son de esta dependencia.

Agotado el orden del día se da por terminada la reunión a las 11:00 de la mañana.