

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-06
		VERSIÓN: 01
	ACTA DE REUNION	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 1 de 2

FECHA: agosto 11 de 2022	
ACTA N°: 02 - 2022	LUGAR: Gerencia
HORA DE INICIO: 2:00 pm	HORA FINAL: 3:10 pm
OBJETIVO DE LA REUNION: Exponer las PQRSF del segundo trimestre del año 2022 (abril, mayo, junio) con el fin de proponer un plan de mejoramiento en la prestación de los servicios del Hospital Departamental San Rafael E.S.E. y dar cumplimiento a la resolución 112 de mayo de 2021.	

1. DESARROLLO DE LA REUNION

Se inicia el segundo comité de ética del año 2022 donde se expondrán las PQRSF de los meses de abril, mayo, junio y las acciones de mejora que se han realizado en torno a ellas, siendo las 2:00 pm en la oficina de gerencia se encuentran presentes Wilder Fabian Erazo (coordinador de calidad), Orlando Martínez (representante de los usuarios), María Eulalia Bernal (asesora de control interno), Jhon Jairo Ríos (representante de los usuarios), la enfermera jefe Sandra Milena Loaiza (Representante del personal asistencial), Cristian Andrés Vásquez (Asesor jurídico), y la Dra. Sol Mary Estrada (sub directora científica). Se verifica si hay quorum y se da continuidad al comité. Se recalca que el señor Orlando Martínez y el señor Jhon Jairo Ríos actualmente están en reemplazo de las señoras Nubia Rosalba Ríos y Ana Lorenza Maturana quienes enviaron excusa de forma escrita por cuestiones de salud que impiden que ellas se encuentren presentes.

El siguiente punto en el orden del día es el análisis de las PQRSF, toma la palabra la trabajadora social y expone que para este segundo trimestre de 2022 se recibieron 57 PQRSF, distribuidas de la siguiente forma: 28 en el mes de abril, 17 en el mes de mayo y 12 en el mes de junio; según la clasificación mes a mes: en abril se recibieron 3 quejas y 25 felicitaciones, este fue el mes con mas felicitaciones de los últimos 12 meses, en el mes de mayo se recibieron 3 quejas, 2 reclamos y 12 felicitaciones, y en el mes de junio se recibieron 1 queja, 2 reclamos y 9 felicitaciones; según la clasificación por área o servicio, el servicio de hospitalización adultos recibió 20 requerimientos que corresponden al 35,08 % del total, asimismo urgencias fue el segundo servicio con más requerimiento con un 26,31 % del total, hospitalización pediátrica con 15,54 % PyP y consulta externa con 5,26 % cada uno, finalmente anexos, citas, cocina, laboratorio, odontología y rayos X con 1,75 % cada uno. Según la finalidad de las PQRSF del trimestre el 19,29 % corresponde a la insatisfacción de los usuarios y el 80,70 % corresponde a la satisfacción por el servicio brindado.

Por otra parte, al comparar este primer semestre, con el primer semestre del 2021 se puede evidenciar que en el 2022 se han recibido mas requerimiento que en el 2021, para el 2021 durante los primeros 6 meses del año hubo 40 requerimientos, mientras que para el año 2022

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-06
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/01/2021
	ACTA DE REUNION	TRD:
		PÁGINA: 2 de 2

en los primeros 6 meses hay 106 requerimientos, esto demuestra que durante este periodo se ha hecho mayor uso de los canales de comunicación que tienen los usuarios.

Finalmente, manifiesta que las acciones de mejora que se han venido desarrollando son: realización de jornadas de capacitación en humanización de los servicios de salud con todo el personal del hospital, además, se dará inicio en el próximo mes al proceso de formación en atención al usuario en compañía del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y como resultado de las encuestas de satisfacción aplicadas al servicio de cocina, se realizaron ajustes a la minuta de alimentación, actualmente no se han recibido más quejas de este servicio.

2. COMPROMISOS

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA Y/O SEGUIMIENTO

3. ANEXOS.

- Listado de asistencia.

Elaborado por: Natalia Libreros Vargas (Coordinadora SIAU)