

FECHA: octubre 11 de 2022

ACTA N°: 03 - 2022

LUGAR: Gerencia

HORA DE INICIO: 3:08 pm

HORA FINAL: 4:22 pm

OBJETIVO DE LA REUNION:

Exponer las PQRSF del tercer trimestre del año 2022 (julio, agosto, septiembre) 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 tercer comité de ética del año 2022 donde se expondrán las PQRSF de los meses de julio, agosto, septiembre y las acciones de mejora que se han realizado en torno a ellas, siendo las 3:08 pm en la oficina de gerencia se encuentran presentes el señor Julián Andrés Correa (Gerente), Wilder Fabian Erazo (coordinador de calidad), María Eulalia Bernal (asesora de control interno), enfermera jefe Sandra Milena Loaiza (Representante del personal asistencial), Cristian Andrés Vásquez (Asesor jurídico), y la Dra. Sol Mary Estrada (sub directora científica) y la señora Ana Lorenza Maturana (representante de los usuarios). Se verifica si hay quorum y se da continuidad al comité.

El siguiente punto en el orden del día es el análisis de las PQRSF, toma la palabra la trabajadora social y manifiesta que en el tercer trimestre de 2022 se recibieron 61 PQRSF, distribuidas de la siguiente forma: 19 en el mes de julio, 17 en el mes de agosto y 25 en el mes de septiembre; según la clasificación mes a mes: en julio se recibieron 3 quejas, 8 reclamos, y 8 felicitaciones, en el mes de agosto se recibieron 4 quejas, 4 reclamos 1 sugerencia y 8 felicitaciones, y en el mes de septiembre se recibieron 6 quejas, 2 reclamos y 17 felicitaciones; según la finalidad de las PQRSF del trimestre el 45.9 % corresponde a la insatisfacción de los usuarios y el 54 % corresponde a la satisfacción por el servicio brindado.

Finalmente, manifiesta que las acciones de mejora que se han venido desarrollando son: se establece nueva metodología para la asignación de citas con el propósito de disminuir los tiempos de asignación de citas que se mantengan dentro de los indicados de oportunidad, se ubicaron buzones de sugerencias en los puestos de salud.

2. COMPROMISOS

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA Y/O SEGUIMIENTO

 <p>Hospital Departamental SANRAFAEL de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud</p>	<p>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1</p>	CÓDIGO: GC-SO-FO-06
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/01/2021
	<p>ACTA DE REUNION</p>	TRD:
PÁGINA: 2 de 2		

3. ANEXOS.

- Listado de asistencia.

Elaborado por: Natalia Libreros Vargas (Coordinadora SIAU)



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.
VALLE DEL CAUCA
NIT: 891900441-1

CÓDIGO: GC-SO-FO-05
VERSIÓN: 01
FECHA: 08/01/2021
TRD:
PÁGINA: 1 de 1

LISTADO DE ASISTENCIA

NOMBRE EVENTO: Comité ética - Tercer trimestre. 2022

FACILITADOR: (Nombre y Cargo) Natalia Librenos - Trabajadora social.

FECHA: Octubre 11 - 2022.

HORA DE INICIO:

LUGAR: Gerencia

HORA DE TERMINACIÓN:

No	NOMBRE COMPLETO	CARGO	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
01	M ^o Eulalia Bead	Asistente	3146783814	csintema@hospitalzarzal.gov.co	<i>[Signature]</i>
02	Sandra Milena Barrera	Enfermera	3152807945	smbarza.78@yahoo.com	<i>[Signature]</i>
03	Cristina Andrea Vasquez	As Jefe de	3137654081	andres947@lidmail.com	<i>[Signature]</i>
04	Tullon Andres Gomez Torib	Gerente	3154533494	lomea@hospitalzarzal.gov.co	<i>[Signature]</i>
05	Wilder Fabián Eraso	Coor. Calidad	3114282258	calidad@hospitalzarzal.gov.co	<i>[Signature]</i>
06	Ana Lorena Natividad	Docente	3145391048	analore-10@hotmail.com	<i>[Signature]</i>
	Sol Starq	Sob-d-act	220093		<i>[Signature]</i>