

**ACTA 004**

<b>TEMA:</b> COMITÉ SIAU – TERCER TRIMESTRE		<b>AÑO</b>	<b>MES</b>	<b>DÍA</b>
		2024	01	30
<b>HORA INICIAL:</b> 8: 00 p.m. <b>HORA FINAL:</b> 9:00 p.m. <b>LUGAR DE REUNION:</b> Auditorio HST				
<b>AGENDA:</b>		<b>CONVOCADOS:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Saludo y bienvenida</b></li> <li>2. <b>Verificación del Quorum</b></li> <li>3. <b>Seguimiento a tareas anteriores</b></li> <li>4. <b>Presentación del comité.</b></li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización del nuevo formato de derechos y deberes.</li> <li>• Socialización de las 8 estrategias de la política de humanización</li> <li>• Informe de satisfacción global tercer trimestre.</li> <li>• Informe PQRSF.</li> <li>• Socialización del desarrollo de la PPSS</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bryan Saldarriaga Molina (Gerente)</li> <li>• Jorge Eduardo Escudero Isaza (subdirector Administrativo)</li> <li>• Coordinadores de servicios ESE HST</li> </ul>		
<b>5. Compromisos</b>				
<b>FACILITADOR/MODERADOR:</b>		<b>RESPONSABLE ACTA:</b>		
Coordinador SIAU: Leydi Juliana Salazar Aguirre		Coordinadora SIAU: Leydi Juliana Salazar Aguirre		

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO AGENDA**

Se da inicio al cuarto comité trimestral SIAU del año 2023, se analiza la satisfacción del usuario y el funcionamiento del sistema de información y atención del usuario SIAU y la interposición de PQRSF para los meses de julio, agosto y septiembre.

Se hace verificación del quorum y lectura de la agenda propuesta para el desarrollo del comité el cual es aprobado de manera unánime.

Para dar inicio se tiene el seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos en la sesión pasada, por lo cual se realiza lectura de los puntos pactados.

En primer lugar se revisa la socialización del nuevo formato de derechos y deberes así como también se socializan las 8 estrategias que hacen parte de la política de humanización.



Seguido, se menciona sobre cómo fue la dinámica de socialización. Se hizo el recorrido por todas las áreas, y se hizo mención sobre el nuevo formato, para que cada uno se encargara de socializar también con los usuarios atendidos. Se explicó una a una las estrategias y se hizo énfasis en el compromiso que cada uno debía adquirir con ellas.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD  
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora  
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

### Informe PQRSF tercer trimestre.

Se socializo los PQRSF interpuestos por los usuarios en el cuarto trimestre, es decir del 01 de octubre-31 de diciembre de 2023 donde se presentaron (9) quejas, (2) un reclamo y (1) felicitaciones. Por total de 12 PQRSF relacionados con la atención en el corregimiento de san Bartolomé por parte del conductor, así mismo varios de los usuarios mencionan la inconformidad al momento de hacer la fila para facturar o pagar copagos. Además, mencionan también la tardanza en el servicio de riesgo cardiovascular; refiere Que muchos de los pacientes son personas mayores y que los programan a la misma hora y que la espera es muy larga.

Se continúa la reunión socializando las (1) un reclamo y finalmente reconociendo y exaltando la 1 felicitación por parte de un usuario del municipio de Aguadas, a quien le fue negada la atención del servicio en su municipio y a quien se le presto el servicio brindando bienestar para el paciente en la ESE HSTP.

Se socializó también cual fue la respuesta, la propuesta de mejora y los compromisos por parte de la ESE para mejorar todo este tipo de situaciones he inconvenientes que hacen que la experiencia en la ESE Hospital Santa Teresita no sea positiva.

Así mismo se mencionó que se ha dado continuidad al análisis de los casos en reuniones convocadas desde el SIAU con el personal implicado, coordinadores de área, gerencia, subdirección administrativa y talento humano

"LA USUARIA MANIFIESTA SU INCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN PRESENTADA POR LA AUXILIAR ADMINISTRATIVA DEL PROGRAMA DE RIESGO CARDIOVASCULAR, YA QUE SEGÚN ELLA LLEGÓ PUNTUAL A LA HORA DE LA CITA Y ANTES DE ELLA PASARON OTRO SEÑOR QUE TENÍA CITA DESPUES DE ELLA. "

"LA PACIENTE MANIFIESTA SU INCONFORMIDAD YA QUE MENCIONA QUE HIZO FILA EN EL SERVICIO DE FACTURACIÓN EN ORDEN DE LLEGADA Y SEGÚN LA PACIENTE PASARON PRIMERO OTRAS PERSONAS QUE ESTABAN EN LA PARTE DE ATRÁS DE LA FILA."

LA SEÑORA LIBIA VARGAS MANIFIESTA SU INCONFORMIDAD POR EL SERVICIO PRESTADO EN EL PUESTO DE SALUD DE SAN BARTOLOMÉ. RESLATA LA ATENCIÓN BRINDADA POR LA AUXILIAR DE ENFERMERA FENORA RIOS, EL INCIDENTE SE PRESENTÓ CON EL CONDUCTOR ANDRES SALAZAR QUIEN AL TRANSPORTAR UNA MUESTRA DE LABORATORIO DE SU MAMÁ SUFRIO UN IMPROVISTO CON ELLA, REFIERE LA USUARIA QUE EL PACTÓ UN ACUERDO DE VOLVER A RECOGER LA MUESTRA Y NUNCA LLEGÓ POR ELLA, LA USUARIA AFECTADA ES UNA PERSONA DE LA TERCERA EDAD Y A LA SEÑORA LIBIA (HIJA) LE TOCÓ PERSONALMENTE VENIR A TRAERLA.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD  
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora  
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

## Informe general de encuestas de satisfacción por servicio

Se socializó el informe de las encuestas de satisfacción del usuario del tercer trimestre la socialización se realizó por servicios (hospitalización, urgencias, odontología, consulta externa, rayos x, farmacia, fisioterapia, programas de protección específica y detección temprana, laboratorio y psicología). Se mencionan las observaciones que realizan los usuarios en la parte inferior de la encuesta y las que refieren en las secciones de asociación de usuarios.

### Satisfacción global tercer trimestre:



Se menciona que en la pregunta de número 1 referente a la calificación de la experiencia global 14 usuarios respondieron regular y 2 mala.

En la pregunta número 2 relacionada con las recomendaciones de los servicios de la ESE a un familiar o amigo 3 usuarios respondieron definitivamente no y 6 probablemente no y 2 usuarios no respondieron, por lo que no alcanza el 100 % de la satisfacción.

### Preposiciones y varios:

## "TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"


ESE Hospital Santa Teresita de Pacora  
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Se realizó el encuentro del comité regional SIAU y se socializo fecha de entrega del seguimiento de la PPSS con sus respectivos soportes para dicho cargue

**Compromisos:**

1. Educar al personal de facturación para que al momento de entregar las ordenes de los pacientes informen que debe ser autorizado.
2. Socializar con dirección local de salud del municipio, las barreras presentes en la dispensación de medicamentos.
3. Vigilancia con dirección local de salud sobre las barreras con las EPS.
4. Educación al personal asistencial de la ESE sobre los consentimientos informados.
5. Reunión con representantes y personal encargado del centro de protección del adulto mayor

No siendo el más el motivo de la reunión se da por terminada, siendo las 9:00 am



**ESE HOSPITAL SANTA TERESITA DE PACORA**  
NIT: 890861517-2  
Dirección: Cra 2 # 2-49  
Teléfono: 8670193

Versión: 02  
Código: FO-GT11-06  
Fecha: 2023-08-26

**REGISTRO DE ASISTENCIA**

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Comité Trimestral SIAU FECHA: 30 enero 24  
 LUGAR: D. D. de ESE HST RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Juliana Salazar Aguirre

N°	Asistencias (nombre completo y legible)	N.º Documento	Teléfono	Edad	Género	Sector	Grupo Poblacional	Afiliación	EAPB	Institución cargo	Firma
1	Carolina Amanda Muñoz	1050206052	310286793	24	F	X	9	1	EPS	Secretaría de Salud	[Firma]
2	Marie Juliana Lopez	1050206052	310286793	27	F	X	5	1	EPS	Secretaría de Salud	[Firma]
3	Angela Carolina Lopez	1050206052	310286793	25	F	X	9	1	EPS	Secretaría de Salud	[Firma]
4	Monica Trujillo	1050206052	310286793	26	F	X	2	1	EPS	Secretaría de Salud	[Firma]
5	Elaine Yuleth Velasco	1050206052	310286793	22	F	X	9	1	EPS	Secretaría de Salud	[Firma]
6	Natalia Vega	1050206052	310286793	26	F	X	9	1	EPS	Secretaría de Salud	[Firma]
7	Ornelina Gail Arce	1050206052	310286793	24	F	X	9	1	EPS	Secretaría de Salud	[Firma]
8	Adriana Juliana Lopez	1050206052	310286793	24	F	X	9	1	EPS	Secretaría de Salud	[Firma]
9	Thaiza Lopez	1050206052	310286793	24	F	X	9	1	EPS	Secretaría de Salud	[Firma]
10	Thaiza Lopez	1050206052	310286793	24	F	X	9	1	EPS	Secretaría de Salud	[Firma]
11	Thaiza Lopez	1050206052	310286793	24	F	X	9	1	EPS	Secretaría de Salud	[Firma]
12	Thaiza Lopez	1050206052	310286793	24	F	X	9	1	EPS	Secretaría de Salud	[Firma]
13	Thaiza Lopez	1050206052	310286793	24	F	X	9	1	EPS	Secretaría de Salud	[Firma]
14	Thaiza Lopez	1050206052	310286793	24	F	X	9	1	EPS	Secretaría de Salud	[Firma]
15	Thaiza Lopez	1050206052	310286793	24	F	X	9	1	EPS	Secretaría de Salud	[Firma]
16	Thaiza Lopez	1050206052	310286793	24	F	X	9	1	EPS	Secretaría de Salud	[Firma]

\*Género: (F) Femenino, (M) Masculino, (O) Otro  
 \*Grupo Poblacional: (1) Persona con discapacidad, (2) Víctima, (3) NARR, (4) Indígena, (5) LGTBQ+, (6) Desmovilizado, (7) Migrante, (8) Situación de exilio, (9) Otro  
 \*Afiliación: (1) Contributivo, (2) Subsidado, (3) Especial  
 \*EAPB: Indique EPS a la que se encuentra afiliado

"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD  
 CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"  
 ESE HOSPITAL SANTA TERESITA DE PACORA  
 PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD  
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora  
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

*L. Juliana Salazar.*  
Leydi Juliana Salazar Aguirre  
Coordinadora SIAU  
ESE Hospital Santa Teresita.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD  
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora  
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2



**ACTA 003**

<b>TEMA:</b> COMITÉ SIAU – TERCER TRIMESTRE		<b>AÑO</b>	<b>MES</b>	<b>DÍA</b>
		2023	10	13
<b>HORA INICIAL:</b> 8: 00 p.m. <b>HORA FINAL:</b> 8:40 p.m. <b>LUGAR DE REUNION:</b> Sala de Juntas HST				
<b>AGENDA:</b>		<b>CONVOCADOS:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Saludo y bienvenida</b></li> <li>2. <b>Verificación del Quorum</b></li> <li>3. <b>Seguimiento a tareas anteriores</b></li> <li>4. <b>Presentación del comité.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización y reestructuración de los canales de atención.</li> <li>• Reunión con todo el personal de urgencias y hospitalización.</li> <li>• Estrategia para mejorar adherencia a política de humanización.</li> <li>• Coordinar la reunión comité regional SIAU.</li> <li>• Encuesta servicio de psicología.</li> <li>• Informe de satisfacción global tercer trimestre.</li> <li>• Informe PQRSF</li> </ul> </li> <li>5. <b>Compromisos</b></li> </ol>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bryan Saldarriaga Molina (Gerente)</li> <li>• Jorge Eduardo Escudero Isaza (subdirector Administrativo)</li> <li>• Coordinadores de servicios ESE HST</li> </ul>		
<b>FACILITADOR/MODERADOR:</b>		<b>RESPONSABLE ACTA:</b>		
Coordinador SIAU: Leydi Juliana Salazar Aguirre		Coordinadora SIAU: Leydi Juliana Salazar Aguirre		

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO AGENDA**



Se da inicio al tercer comité trimestral SIAU del año 2023, se analiza la satisfacción del usuario y el funcionamiento del sistema de información y atención del usuario SIAU y la interposición de PQRSF para los meses de julio, agosto y septiembre.

Se hace verificación del quorum y lectura de la agenda propuesta para el desarrollo del comité el cual es aprobado de manera unánime.

Para dar inicio se tiene el seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos en la sesión pasada, por lo cual se realiza lectura de 7 puntos pactados.

En primer lugar se revisa la actualización y reestructuración de los canales de atención. Desde la subdirección se realizó gestión para el cambio de operador para las diferentes líneas de atención disponibles en la ESE



**PORQUE ESTAMOS MEJORANDO PARA TÍ,  
ACTUALIZAMOS NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN**

### **CENTRAL DE CITAS**

PODRÁS AGENDAR TODAS LAS CITAS DE NUESTROS  
SERVICIOS .

 **LÍNEAS TELEFÓNICAS**  
**3105136606-3157347705**

SOLO DE MARTES A VIERNES DE 10:00 A.M - 12:00  
P.M. Y DE 3 :00 P.M A 5:00 P.M

 **LÍNEA WHATSAPP**  
**3172203904**

SOLO DE MARTES A VIERNES DE 7:00 A.M - 10:00 A.M.  
Y DE 3:00 P.M A 5:00 P.M.

### **PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL**

 SOLO DE MARTES A VIERNES DE 2:00 P.M A 5:00 PM  
SABADOS ZONA RURAL A PARTIR DE LAS 7:00 A.M.

SI PRESENTAS ALGUNA INCONFORMIDAD O TIENES  
INQUIETUDES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA ESE  
HOSPITAL SANTA TERESITA, PUEDES LLAMARNOS O  
ESCRIBIRNOS AL SIGUIENTE NUMERO:

**OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**

**3155639706**

"Trabajamos por una Atención en Salud con Enfoque  
Humano y Social"



Seguido, se menciona sobre encuentro realizado con el personal de urgencias y hospitalización donde se hace énfasis sobre la atención humanizada y empática a los pacientes, se realiza retroalimentación sobre el manual del paciente y la relación entre paciente y colaborador

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD  
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora  
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

## Informe PQRSF tercer trimestre.

Se socializo los PQRSF interpuestos por los usuarios en el tercer trimestre, es decir del 01 de julio 30 de septiembre de 2023 donde se presentaron (21) quejas, (1) un reclamo, (1) petición y (2) felicitaciones. Por total de 25 PQRSF relacionados con la dispensación de medicamentos en castilla por parte de la EPS Salud total, así mismo se menciona la inconformidad por el servicio prestado por algunos médicos de la Institución, refieren los usuarios que el trato no es un trato digno para los usuarios. Además, mencionan también la tardanza en diferentes ocasiones en el servicio tanto de urgencias como de laboratorio; refiere Que muchos de los pacientes que acuden a estos servicios son personas mayores y con diagnósticos delicados que por su misma condición se les hace difícil la espera. En las quejas refieren también los usuarios del trato por parte de las auxiliares de enfermería, tanto de la ESE, como de sus sedes. Se continúa la reunión socializando las (1) un reclamo y (1) una petición y finalmente reconociendo y exaltando las 2 felicitaciones una para el equipo psicosocial por parte de las institución educativa Mariscal Robledo y la otra para el médico rural Carlos Meneses.

Se socializó también cual fue la respuesta, la propuesta de mejora y los compromisos por parte de la ESE para mejorar todo este tipo de situaciones he inconvenientes que hacen que la experiencia en la ESE Hospital Santa Teresita no sea positiva.

Así mismo se mencionó que se ha dado continuidad al análisis de los casos en reuniones convocadas desde el SIAU con el personal implicado, coordinadores de área, gerencia, subdirección administrativa y talento humano

EL USUARIO MENCIONA QUE ES AFILIADO A LA EPS SALUD TOTAL Y QUE RESIDE EN EL CORREGIMIENTO DE CASTILLA, POR ESTA RAZÓN LA DISPENSACIÓN DE SUS MEDICAMENTOS LE CORRESPONDE AL PUESTO DE SALUD DEL CORREGIMIENTO MENCIONADO. SEÑALA QUE DESDE EL DÍA 24 DE ABRIL TIENE FORMULACIÓN DEL MEDICAMENTO GENTAMICINA LINGUETO OFTÁLMICO, FORMULA POR 3 MESES Y QUE HA ACUDIDO EN VARIAS OCASIONES A RECLAMAR DICHO MEDICAMENTO Y EN CADA ENTREGA LE INDICAN QUE NO HAY EXISTENCIAS, LO QUE SEGÚN EL USUARIO RESULTA EN UNA VULNERACIÓN DE SUS DERECHOS.
LA USUARIA MANIFIESTA SU INCONFORMIDAD POR LA ATENCIÓN PRESTADA POR PARTE DE LA AUXILIAR ADMINISTRATIVA PAULA HENAO EN EL SERVICIO DE URGENCIAS, REFIERE QUE EN EL TIEMPO EN EL QUE ESTUVO EN CALIDAD DE ACOMPAÑANTE DE UNO DE SUS FAMILIARES EN EL SERVICIO, SE LLEVÓ MALA IMPRESIÓN PUES SEGUN LA USUARIA, LA COLABORADORA LES HABLA A LOS PACIENTES EN TONO SUBIDO Y CON MALOS TERMINOS A LOS PACIENTES, ASÍ MISMO MENCIONA QUE HACE COMENTARIOS AL AZAR, SIN VERIFICAR QUE A SU ALREDEDOR HAY PERSONAS ESCUCHANDO QUE SE DAN CUENTA QUE ELLE PONE EN DUDA LOS DIAGNOSTICOS Y CRITERIOS MEDICOS DEL PROFESIONAL QUE ESTA DE TURNO. SE REALIZA RECLAMO POR PARTE DE LA PACIENTE POR LA TARDANZA EN EL SERVICIO YA QUE SEGUN ELLA NO SE VE INTERES DEL MEDICO PARA LA ATENCION PUES ANDA POR EL PASILLO ENTRETENIDO CON SU CELULAR
SE RECIBE RECLAMO ANONIMO DE LA ATENCION PRESTADA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS PUES MENCIONAN LLEVAR 5 HORAS DE ESPERA PARA LA ATENCION Y QUE DEBIDO A UN PARTO SE PARALIZA LA ATENCION. SE PROPONE CONTAR CON DOS MEDICOS EN EL SERVICIO COMO ALTERNATIVA PARA CUANDO HAY BASTANTE AGLOMERACION DE PACIENTES.
LA PACIENTE MANIFIESTA SU INCONFORMIDAD POR LA ATENCION QUE RECIBIO POR PARTE DE LA AUXILIAR DE ENFERMERIA DEL PUESTO DE SALUD DE CASTILLA. DADO QUE UNA DE SUS HIJAS SOLICITÓ UN REPORTE DE EXÁMENES Y UNA CITA VIA WHATSAPP Y SOLO RESPONDIÓ LO DE LOS EXÁMENES. LA PACIENTE ACUDIÓ PRESENCIALMENTE AL PUESTO UN DÍA FESTIVO Y REFIERE QUE ELLA ESTABA EN LA PUERTA Y LE CERRÓ LA PUERTA EN LA CARA.
LA PACIENTE MANIFIESTA SU INCONFORMIDAD POR LO SUCEDIDO EN EL SERVICIO DE URGENCIAS EN LA ATENCION DE SU HIJA PUES REFIERE QUE POR MEDIO DE REDES SOCIALES, ALGUIEN HIZO RECRIMINACIONES POR LO QUE HABIA PASADO CON SU HIJA. SEGUN ELLA NO SE ESTÁ RESPETANDO EL PRINCIPIO DE PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD EN LA INFORMACION DE LA HISTORIA CLINICA DEL PACIENTE PUES SE ESTÁ FILTRANDO INFORMACION A LA CALLE. MENCIONA QUE NO ES LA PRIMERA VEZ QUE ESTO PASA QUE PERSONAS DEL HOSPITAL ESTEN HABLANDO DE LOS DIAGNOSTICOS DE OTROS PACIENTES CON PERSONAS QUE NO TIENEN POR QUE SABERLO PUES ES UNA FALTA DE ETICA PROFESIONAL Y GENERA DESCONFIANZA EN EL HOSPITAL.
LA PACIENTE MANIFIESTA SU INCONFORMIDAD POR LA ATENCION BRINDADA A ELLA Y A SU SEÑOR PADRE POR PARTE DEL SEÑOR JAVIER GUILLERMO PUES SEÑALA QUE ES GROSERO Y QUE NO PERMITE MANIFESTAR EL MOTIVO DE CONSULTA DETALLADAMENTE Y SE NOTA QUE DESDE ACABAR RÁPIDO LA CONSULTA. ASÍ MISMO LA USUARIA MANIFIESTA QUE TIPO QUE ESPERAR UNA HORA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS PARA UN TRINGE, SOLO HABIAN DOS PERSONAS EN ESPERA Y CUANDO VERIFICO EN EL CONSULTORIO, EL MEDICO LLEVABA VARIO TIEMPO SOLO
EL RECTOR Y LA DOCENTE ORIENTADORA DE LA I.E. MARISCAL ROBLEDO DE SANBARTOLOMÉ, DAN LOS AGRADECIMIENTOS AL GERENTE Y AL EQUIPO DE TRABAJO DESDE EL ÁREA DE PSICOLOGIA, POR EL ACOMPAÑAMIENTO QUE SE HA RECIBIDO Y POR ESTAR BRINDANDO EL SERVICIO EN EL PUESTO DE SALUD DEL CORREGIMIENTO. SEÑALAN QUE ES UNA FORMA DE FORTALECER LOS PROCESOS EN SALUD MENTAL Y APOYAR A LAS FAMILIAS TINIENDO EN CUENTA SUS DIFICULTADES ECONOMICAS PARA EL DESPLAZAMIENTO A LA ZONA URBANA. LA USUARIA FELICITA AL DOCTOR CARLOS ANDRES MORENO MENESES POR SU BUENA LABOR COMO MEDICO Y RESALTA EL DON DE SERVICIO Y CALIDAD HUMANA EN LA ATENCION A LOS PACIENTES QUEJIA POR SERVICIO DE LABORATORIO QUEJIA POR SERVICIO DE LABORATORIO
LA SEÑORA DIANA MANIFIESTA INCONFORMIDAD POR LA ATENCION PRESTADA EN EL PUESTO DE SALUD DE CASTILLA, DADO QUE CONSULTO CON SU HIJA ALBA SOFIA VARGAS Y LA ENFERMERA LE CONTESTO QUE ELLA NO TENIA CRITERIO PARA FORMULAR Y QUE DEBIA PASAR DONDE EL MEDICO. CUANDO PASARON DONDE EL MEDICO, EL CONTESTO EN MALOS TERMINOS QUE SOLO ESTABA ATENDIENDO A LAS PERSONAS QUE ESTABAN AGENDADAS. NOS RETIRAMOS DE LAS INSTALACIONES DEL PUESTO Y MAS TARDE LA ENFERMERA ME LLAMO Y ME DIO QUE FUERAN QUE LE HABIAN CANCELADO UNA CITA. CUANDO VOLVIMOS A PASAR DONDE EL MEDICO SE LE NOTO LA RABIA Y LE PREGUNTO A LA ENFERMERA QUE POR QUE ME HABIA AGENDADO Y ELLA CONTESTO QUE LE HABIAN CANCELADO. LA USUARIA MENCIONA QUE QUEDO MUY INCONFORME CON LA ATENCION DEL MEDICO Y LA FALTA DE CALIDAD HUMANA.
INCONFORMIDAD POR DIAGNOSTICO Y CONDUCTA MEDICA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS LA USUARIA MANIFIESTA SU INCONFORMIDAD POR LA ATENCION BRINDADA POR LA AUXILIAR DE ENFERMERIA DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD MATERNA PUES SEGUN LA PACIENTE ESTA FUE GROSERA Y NO LE REPITIO LA HORA DE LA CITA. INCONFORMIDAD POR DIAGNOSTICO Y CONDUCTA MEDICA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS INCONFORMIDAD POR EL PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE SONDA EN EL PROGRAMA DE MEDICO EN CASA INCONFORMIDAD POR LA ATENCION DEL MEDICO, DADO QUE SEGUN LA PACIENTE NO VALIDA LOS SINTOMAS Y ESTOSCO PARA DECIR LAS COSAS INCONFORMIDAD CON EL REPORTE DE EXÁMENES DE LABORATORIO POR LOS CANALES DE ATENCION

## "TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora  
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

## Informe general de encuestas de satisfacción por servicio

Se socializó el informe de las encuestas de satisfacción del usuario del tercer trimestre la socialización se realizó por servicios (hospitalización, urgencias, odontología, consulta externa, rayos x, farmacia, fisioterapia, programas de protección específica y detección temprana, laboratorio). Se mencionan las observaciones que realizan los usuarios en la parte inferior de la encuesta y las que refieren en las secciones de asociación de usuarios.

### Satisfacción global tercer trimestre:

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
Tipo de registro	Consecutivo de registro	Tipo de identificación de la entidad recogedora	Número de identificación de la entidad recogedora	Número de usuarios que respondieron "muy buena" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "buena" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "regular": "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "mala" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "muy mala" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que no respondieron la pregunta: "¿Cómo calificada su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que respondieron "probablemente sí" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que respondieron "definitivamente no" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que respondieron "probablemente no" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que no respondieron la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"
3		NIT	890801517-2	760	186	14	2	2	0	901	65	3	5	0

Se menciona que en la pregunta de número 1 referente a la calificación de la experiencia global 14 usuarios respondieron regular, 2 mala y 2 usuarios muy mala.

En la pregunta número 2 relacionada con las recomendaciones de los servicios de la ESE a un familiar o amigo 3 usuarios respondieron definitivamente no y 5 probablemente no, para lo que no alcanza el 100 % de la satisfacción.

### Preposiciones y varios:

Se realizó el encuentro del comité regional SIAU y se socializaron las 8 estrategias que conforman la política de humanización, se hizo mención de cada una de ellas y se presentaron evidencias de cada

## "TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"


ESE Hospital Santa Teresita de Pacora  
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

una de ellas.

**Compromisos:**

1. Socialización del nuevo formato de derechos y deberes.
2. Gestionar el cambio de operador de las líneas telefónicas de la ESE.
3. Socialización de las 8 estrategias de la política de humanización con los colaboradores de la ESE

No siendo el más el motivo de la reunión se da por terminada, siendo las 8:40 am



**ESE HOSPITAL SANTA TERESITA DE PACORA**  
NIT: 890801517-2  
Dirección: Cra 2 # 2-49  
Teléfono: 8670193

Versión: 01  
Código: FOR-LIS-001  
Fecha: 2022-09-07

**REGISTRO DE ASISTENCIA**

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Comite SIAU - Tercer trimestre

FECHA: 13-10-2023

LUGAR: Sala de Juntas ESE HOSP

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Juliana Salazar Coordinadora SIAU

N°	Asistentes (nombre completo y legible)	N.º Documento	Teléfono	Edad	Género (Masculino - Femenino - Otro)	Sector		*Grupo Poblacional	Afilación	EAPB	Firma
						1	2				
1	Maria Romelia Castañeda L	29836031	5147214081	67	F	X		9	1	Ugsw-eps	Maria Romelia Castañeda L
2	Marta Cecilia Albate Pira	24836123	3234284445	65	F		X	9	1	Ugsw-eps	Marta Cecilia Albate Pira
3	Julian Andrés Arcila A.	16055419	3234284448	40	M		X	2	1	Ugsw-eps	Julian Andrés Arcila A.
4	Juliana Arcila Lopez L.	111295184	300370216	36	Femenino	X		9	1	NEPS	Juliana Arcila Lopez L.
5	Daniela Celis Restrepo	100269117	317600821	28	F	X		9	1	NEPS	Daniela Celis Restrepo
6	Daniela Alejandra Brau	1006841783	316838820	21	F	X		9	1	Emcsw	Daniela A. Brau
7	Carolina Ruiz G	1060768679	312667248	24	F	X		9	1	NEPS	Carolina Ruiz G
8	Enriquez Pire G	106076092	314382213	24	F	X		9	1	Emcsw	Enriquez Pire G
9	Dic Lorea Cruz C.	300334440	320361201	113	F		X	3	1	Emcsw	Dic Lorea Cruz C.
10	Mrs Alejandra Lopez	16069482	315377719	26	F	X		9	1	NEPS	Mrs Alejandra Lopez
11	Ara Victoria Lopez Arau	105653055	323428450	28	F	X		9	1	NEPS	Ara Victoria Lopez Arau
12	Adriana Patricia Villan G	103382854	312667248	28	M	X		9	1	NEPS	Adriana Patricia Villan G

\* Grupo Poblacional (1) Persona con discapacidad, (2) Víctima, (3) NARP, (4) Indígena, (5), LOTBIO, (6) Desmovilizado, (7), Migrante (8) Situación de calle, (9) Otra

\* Afilación: (1) Contributivo, (2) Subsidiado, (3) Especial

\*\* PREVENIR ES LA CLAVE  
Servicio, Calidad, Sostenibilidad \*  
E.S.E Hospital Santa Teresita Pácora NIT: 890 801 517-2  
Carrera 2 # 2-49 Teléfono 8 670 193

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD  
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora  
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

*L. Juliana Salazar.*  
Leydi Juliana Salazar Aguirre  
Coordinadora SIAU  
ESE Hospital Santa Teresita

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD  
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora  
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2



**ACTA 001**

<b>TEMA: COMITÉ SIAU- PRIMER TRIMESTRE 2023</b>	<b>AÑO</b>	<b>MES</b>	<b>DÍA</b>
	2023	04	19
<b>LUGAR DE REUNIÓN: AUDITORIO ESE HOSPITAL SANTA TERESITA</b>			
<b>HORA INICIAL: 2:40 P.M.</b>		<b>HORA FINAL: 3:10 P.M.</b>	

<p><b>AGENDA:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Saludo y bienvenida</b></li> <li>2. <b>Verificación del Quorum</b></li> <li>3. <b>Presentación del comité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Seguimiento a tareas anteriores</li> <li>-Socialización PQRSF primer trimestre</li> <li>-Socialización informe general de encuestas de satisfacción por servicio (enero, febrero, marzo)</li> <li>- Informe de Satisfacción Global primer trimestre</li> <li>- Reporte formato GT004</li> </ul> </li> <li>4. <b>Proposiciones y varios</b></li> <li>5. <b>Compromisos</b></li> </ol>	<p><b>CONVOCADOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bryan Saldarriaga Molina (Gerente)</li> <li>- Coordinadores de servicios ESE HST</li> </ul>
<p><b>FACILITADOR/MODERADOR:</b></p> <p>Eliana García Ramírez Coordinadora SIAU</p>	<p><b>RESPONSABLE DEL ACTA:</b></p> <p>Eliana García Ramírez Coordinadora SIAU</p>

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO AGENDA**

Se da inició al primer comité trimestral SIAU del año 2023, para realizar análisis de la satisfacción del usuario, funcionamiento del Sistema de información al usuario e interposición de PQRSF para los meses de enero, febrero y marzo.

Se hace verificación de quorum y lectura de la agenda propuesta para el desarrollo del comité, el cual es aprobado de manera unánime.

Como primer punto se tiene el seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos en la sesión pasada, por lo cual, se realiza lectura de las cinco tareas pactadas. En primer lugar, se tiene la actualización de las resoluciones conformación SIAU y comité SIAU. En este espacio la coordinadora SIAU menciona que ya se construyó borrador de actos administrativos para respectiva revisión de Asesor Jurídico y gerente.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD  
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

Posteriormente se retomaron los compromisos 2 y 3 relacionados con la construcción del Plan de Acción de la Política de Participación Social en Salud y su respectivo reporte en plataforma PISIS, se mencionó que se cumplió con los dos compromisos pues se realizó la Programación del Plan de acción 2023 y se realizó el respectivo cargue exitoso, con fecha del 31 de marzo del presente año

INFORMACION GENERAL	COORDINADORA DE SERVICIOS	COMANDO DEL TERRITORIO DE IMPLEMENTACION DE ACCIONES DEL PLAN DE ACCION	COMANDO DE LA LINEA DE ACCION POR EL ESTABLECIMIENTO	COMERCIO DE LA META DE LA LINEA DE ACCION	META DE LA LINEA DE ACCION	CONTRIBUCION DE LA LINEA DE ACCION	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD PROGRAMADA	ESFUERZO NUMERICO DE LA ACTIVIDAD	COORDINADOR DE LA POBLACION OBJETIVO	FECHA DE RIESGO	FECHA SEÑAL
1	27912	0214	0214	0214	SEÑALAR Y VINCULAR CON INSTITUCIONES, ORGANIZACIONES O PERSONAS QUE TENGAN EXPERIENCIA EN FORMACION EN TEMAS DE INTERES SOCIAL	ACT1	FORMAR Y VINCULAR CON DIFERENTES ACCIONES PARA LA FORMACION DE LA COMUNIDAD EN PARTICIPACION SOCIAL Y OTROS TEMAS RELACIONADOS CON DERECHO A LA SALUD	1	18	2023-03-01	2023
2	27913	0215	0215	0215	LOGRAR QUE LA INSTITUCION AFORTECE EL ENFOQUE DIFERENCIAL Y SE VEAN REFLEJADO EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS	ACT1	INCLUIR EN EL PLAN DE ACCION DE MANEJO DE LA INSTITUCION LOS TEMAS Y OTRAS ESTRATEGIAS PARA ROMPER EL BARRIO EN SALUD CON ENFOQUE DIFERENCIAL	1	01	2023-03-01	2023
3	27913	0216	0216	0216	LOGRAR QUE LA INSTITUCION AFORTECE EL ENFOQUE DIFERENCIAL Y SE VEAN REFLEJADO EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS	ACT1	CONSTRUIR DESDE EL PLAN INSTITUCIONAL DE CONVENCIONES CON ENFOQUE DIFERENCIAL PARA CONVOCAR EN CAROLAS, INSTITUCIONES Y REDES SOCIALES SOCIALES A LA PROGRAMACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL CON LA RESCUE EN SALUD	1	05	2023-03-01	2023
4	27913	0217	0217	0217	LOGRAR QUE LA INSTITUCION AFORTECE EL ENFOQUE DIFERENCIAL Y SE VEAN REFLEJADO EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS	ACT1	CONSTRUIR LA PROGRAMACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL CON EL CONATE DE ETICA HOSPITALARIA	1	07	2023-03-01	2023
5	27913	0218	0218	0218	LOGRAR QUE LA INSTITUCION AFORTECE EL ENFOQUE DIFERENCIAL Y SE VEAN REFLEJADO EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS	ACT1	DESARROLLAR LA ESTRATEGIA DE EJECUCION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL Y OTROS TEMAS RELACIONADOS CON DERECHO A LA SALUD	1	25	2023-03-01	2023
6	27913	0219	0219	0219	LOGRAR QUE LA INSTITUCION AFORTECE EL ENFOQUE DIFERENCIAL Y SE VEAN REFLEJADO EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS	ACT1	DESARROLLAR LA ESTRATEGIA DE EJECUCION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL Y OTROS TEMAS RELACIONADOS CON DERECHO A LA SALUD	1	28	2023-03-01	2023

De: SISPRO <noreply@sispro.gov.co>  
 Date: vie, 31 de mar de 2023 8:56 a. m.  
 Subject: PPS190PPPS Archivo PPS190PPPS20231231NI000890801517 - 2023-03-31 08:56:52 AM  
 To: <sisistemas@hospitaldepacora.gov.co>  
 Cc: <ycastillo@minsalud.gov.co>

Sres. ESE HOSPITAL SANTA TERESITA (NI 890801517)

Resultado del procesamiento del archivo: PPS190PPPS20231231NI000890801517

- Fecha y Hora de Recepción: 2023-03-31 08:51:18 AM
- Registros leídos: Control = 1, Detalle: 35
- Registro de control es correcto: SI
- Registros de detalle correctos: 35
- Registros de detalle con error: 0
- Registros de detalle con advertencias: 0
- Registros de detalle cargados: 35

Tipo de Registro	Enviados Válidos	No válidos	Con Advertencias	Cargados
2 - Registro 2 de Programación PPSS	35	35	0	35
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>35</b>

El archivo se procesó y la información válida se cargó en el sistema (estado del archivo: CT)

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora  
 PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2



Se comenta que se tiene programado la socialización de las Memorias del Simposio y la socialización de Plan de acción de la Política de humanización para reunión general con todo el personal de la ESE para el 27 de abril.

Finalmente se aborda el compromiso # 5 Sobre video de promoción de uso racional del servicio de urgencias. Se comentó que con apoyo del equipo de comunicaciones ya se adelantaron tomas del video, así mismo se incluyó el tema de clasificación de triage, pues es importante que la comunidad se sensibilice frente a este proceso, la normativa que lo rige y sus tiempos determinados.

### Informe PQRSF primer trimestre

Seguidamente se realiza la socialización de los PQRSF interpuestos por los usuarios en el primer trimestre, es decir desde el 01 de enero, hasta el 31 de marzo de 2023, donde se presentaron seis (6) quejas, cero (0) peticiones, (1) un reclamo, cero (0) sugerencias y una (1) felicitación. para un total de 8 PQRSF relacionados con CITAS MÉDICA GENERAL, FALLA EN LA ORIENTACIÓN AL USUARIO, AGLOMERACIÓN DE PERSONAS EN LA SALA DE ESPERA DE CONSULTA EXTERNA, ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

se expuso también cual fue la respuesta dada a las manifestaciones, Además de definir los compromisos por parte de la ESE como estrategia de mejoramiento de las situaciones presentadas. Así mismo se mencionó que se ha dado continuidad al análisis de los casos en reuniones convocadas desde la oficina SIAU, que cuentan con el personal implicado y con la participación y orientación de supervisores, Gerencia y Talento Humano.

### Informe general de encuestas de satisfacción por servicio

Consecutivamente se realizó la socialización de los informes de las encuestas de satisfacción del usuario del primer trimestre. La socialización se realizó por servicios (Urgencias, Hospitalización, Odontología, Consulta Externa, Rayos x, Farmacia, Fisioterapia, Programas de Protección Específica y Detección Temprana, Laboratorio). Se presentaron las observaciones generales tanto de encuestas de satisfacción, así como las mencionadas en sesiones de asociación de usuarios.

### Satisfacción Global primer trimestre.

De igual manera se socializó la satisfacción global del usuario derivado de las últimas dos preguntas del instrumento de encuesta para los meses de enero, febrero y marzo.

Tipo de registro	Consecutivo de registro	Tipo de identificación de la entidad recogedora	Número de identificación de la entidad recogedora	Número de usuarios que respondieron "muy buena" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "buena" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "regular" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "mala" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "muy mala" a la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que no respondieron la pregunta: "¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que respondieron "probablemente sí" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que respondieron "definitivamente no" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que respondieron "probablemente no" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	Número de usuarios que no respondieron la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"
1		NIT	890801517-2	736	251	25	6	2	0	916	86	3	5	0

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD  
 CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pácora  
 PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Se menciona que no se alcanza un 100% de satisfacción, dado que en la pregunta # 1 referente a la calificación de la experiencia Global, 27 usuarios respondieron regular, de igual manera 1 usuario responde muy mala.

En la pregunta # 2 relacionada con la recomendación de los servicios de la ESE a un familiar o amigo, no se llegó al 100% dado que 5 personas contestaron que probablemente no lo recomendarían y 3 personas respondieron que definitivamente no recomendarían los servicios de la ESE.

### Reporte formato GT004

Se hace la socialización de reporte del formato GT004 relacionada con información de asociación de usuarios, dicho reporte se debe hacer año vencido y para este año el reporte se realizó con fecha de 02/02/2023

RVCC Datos Generales Validar Archivos Cargar Archivos Programación

E.S.E. Hospital Santa Teresita - 89001042

### Cargar Archivos

Mostrar

Nombre: 2022 Período: 30

Resultado Carga

Archivo	Estado de carga	Fecha
9000154720200223GT004.xls	Cargado	02/02/2023 8:39:37 a.m.

Selección Archivos

FT002	Validar	GT001	Validar
GT004	Validar	ST001	Validar
ST004	Validar		

### Proposiciones y varios:

- Cambio de buzones de sugerencias
- Publicidad en los televisores de salas de espera
- Central de citas de la ESE Hospital Santa Teresita

### COMPROMISOS

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD  
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora  
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

1. Aprobación y Socialización de Actos administrativos SIAU y comité SIAU
2. Socialización avance Participación Social en Salud
3. Socialización Humanización en Reunión General
4. Publicación video uso racional servicio urgencias y triage en los canales institucionales

No siendo otro el motivo de la reunión se da por terminada el 19 de abril de 2023, siendo las 3:10 p.m.

Firma:

*Eliana García Ramírez*

**Eliana García Ramírez**  
Coordinadora SIAU

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD  
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora  
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

**REGISTRO DE ASISTENCIA**

NOVEMBRE DE LA ACTIVIDAD Comite SIAU

FECHA 19/04/2023

LUGAR: Auditorio ESE Hospital Santa T RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Elisavet García Ramírez

N°	Asistentes (Nombre completo y legible)	N° Documento	Teléfono	Edad	Género (Masculino - Femenino - Otro)	Sector <small>Urbanidad Rural</small>	Grupo Poblacional	Afiliación	EAP#	Firma
1	Daniela Valencia Montoya	11527250114	300456905	23	Femenino	X	9	1	ANEP	Daniela Valencia M
2	Manuel Esteban Jarama	11151589153	302104596	27	masculino	Y	2	1	ANEP	Manuel
3	Luzmila Caballero	1000221509	3217571154	35	Femenino	X	9	1	ANEP	Luzmila Caballero
4	Camila Pérez García	1060269261	3133902268	26	Femenino	X	9	1	ANEP	Camila Pérez
5	Elisavet García R	10602601001	8113027000	28	F	X	9	1	SURA	Elisavet G R
6	Daniela Loaliza Amaya	1059875236	3012606323	23	Femenino	X	9	1	UNO EPS	Daniela Loaliza
7	Viviana Mariela Lopez	1112757004	300770216	30	Femenino	X	9	1	ANEP	Viviana
8	Valentino Castano S	1004709206	3154954923	22	Femenino	X	9	1	ANEP	Valentino S
9	Ana Victoria Lopez Anias	105837059	3135437050	26	Femenino	Y	5	1	ANEP	Ana Victoria
10	Bruno SALDARRIAGA	1053821609	3218525613	30	MASCULINO	X	9	1	ANEP	Bruno
11	Erica Juliana Rojas R	1087553968	2108719680	31	F.	X	9	1	ANEP	Erica
12	Angie Carolina Lopez A	1007851072	3153117703	27	Femenino	X	9	1	Salud Hogar	Angie Carolina

\*Grupo Poblacional: (1) Persona con discapacidad, (2) Víctima, (3) NA RP, (4) Indígena, (5) LGTBIQ+, (6) Desmovilizado, (7) Migrante, (8) Situación de calle, (9) Otro  
\* Afiliación: (1) Contributivo, (2) Subsidiado, (3) Especial

**ACTA 002**

<b>TEMA: COMITÉ SIAU- SEGUNDO TRIMESTRE 2023</b>	<b>AÑO</b>	<b>MES</b>	<b>DÍA</b>
	2023	07	18
<b>LUGAR DE REUNIÓN: AUDITORIO ESE HOSPITAL SANTA TERESITA</b>			
<b>HORA INICIAL: 2:00 P.M.</b>		<b>HORA FINAL: 2:35 P.M.</b>	

<p><b>AGENDA:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Saludo y bienvenida</b></li> <li>2. <b>Verificación del Quorum</b></li> <li>3. <b>Presentación del comité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Seguimiento a tareas anteriores</li> <li>-Socialización PQRSF segundo trimestre</li> <li>-Socialización informe general de encuestas de satisfacción por servicio (abril, mayo, junio)</li> <li>- Informe de Satisfacción Global segundo trimestre</li> <li>- Análisis principales causas de demanda insatisfecha</li> </ul> </li> <li>4. <b>Proposiciones y varios</b></li> <li>5. <b>Compromisos</b></li> </ol>	<p><b>CONVOCADOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bryan Saldarriaga Molina (Gerente)</li> <li>- Coordinadores de servicios ESE HST</li> </ul>
<p><b>FACILITADOR/MODERADOR:</b></p> <p>Eliana García Ramírez Coordinadora SIAU</p>	<p><b>RESPONSABLE DEL ACTA:</b></p> <p>Eliana García Ramírez Coordinadora SIAU</p>

**GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO AGENDA**

Se da inició al segundo comité trimestral SIAU del año 2023, para realizar análisis de la satisfacción del usuario, funcionamiento del Sistema de información al usuario e interposición de PQRSF para los meses de abril, mayo y junio.

Se hace verificación de quorum y lectura de la agenda propuesta para el desarrollo del comité, el cual es aprobado de manera unánime.

Como primer punto se tiene el seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos en la sesión pasada, por lo cual, se realiza lectura de las cuatro tareas pactadas. En primer lugar, se tiene la Aprobación y Socialización de Actos administrativos SIAU y comité SIAU.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD  
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

Posteriormente se retomaron el compromiso # 2 relacionado con la socialización del avance de la ejecución del Plan de Acción de la Política de Participación social en Salud. Seguidamente habla del compromiso # 3 el cual corresponde a la Socialización Humanización en Reunión General. Finalmente se aborda el compromiso #4 concerniente a Publicación video uso racional servicio urgencias y triage en los canales institucionales

### **Informe PQRSF primer trimestre**

Seguidamente se realiza la socialización de los PQRSF interpuestos por los usuarios en el segundo trimestre, es decir desde el 01 de abril, hasta el 30 de junio de 2023, donde se presentaron ocho (8) quejas, cero (0) peticiones, (1) un reclamo, una (1) sugerencia y una (1) felicitación. Para un total de 11 PQRSF relacionados con inconformidad con la atención en el servicio de urgencias y hospitalización, así mismo se menciona demora para la atención en el servicio de laboratorio, vacunación y dificultad para la asignación de citas en el servicio de odontología. Además se sugiere que el reporte de ecografías se cambie el documento del paciente y finalmente se felicita a médico y auxiliar administrativo por buena atención en el servicio de urgencias.

Se expuso también cual fue la respuesta dada a las manifestaciones, Además de definir los compromisos por parte de la ESE como estrategia de mejoramiento de las situaciones presentadas. Así mismo se mencionó que se ha dado continuidad al análisis de los casos en reuniones convocadas desde la oficina SIAU, que cuentan con el personal implicado y con la participación y orientación de supervisores, Gerencia y Talento Humano.

### **Análisis de principales causas de demanda insatisfecha:**

Se hizo el análisis de las tres principales causas de demanda insatisfecha en el segundo trimestre, con el fin de definir acciones de mejora por parte de la ESE

### **Causas internas**

1. Dificultad para la comunicación con los diferentes servicios, por los canales de atención establecidos. Se socializa que los usuarios han mencionado en los diferentes espacios comunitarios como asociación, veeduría y reuniones de participación social, así como en redes sociales y observaciones de encuestas de satisfacción que se tiene dificultad para solicitar citas o información de los servicios por los números telefónicos referenciados, así como por la red social WhatsApp. Se menciona que se viene implementando la central de citas donde se unificó la asignación de citas de todos los servicios para mejorar dicha situación, se define reunión para reestructuración de los canales de atención.
2. Durante el segundo trimestre se ha identificado varias manifestaciones de inconformidad por la atención en el servicio de urgencias, donde se ha visto implicado personal administrativo y asistencial. Por lo que se han realizado reuniones personalizadas con los implicados, a los cuales se les encuentra realizando el respectivo seguimiento.

3. Así mismo se identifica percepción por parte de los usuarios de que algunos profesionales en medicina no tienen un trato humanizado con los pacientes, Por lo que se menciona que es necesario reforzar la adherencia por parte del personal médico en la política de humanización en salud.

### Informe general de encuestas de satisfacción por servicio

Consecutivamente se realizó la socialización de los informes de las encuestas de satisfacción del usuario del primer trimestre. La socialización se realizó por servicios (Urgencias, Hospitalización, Odontología, Consulta Externa, Rayos x, Farmacia, Fisioterapia, Programas de Protección Específica y Detección Temprana, Laboratorio). Se presentaron las observaciones generales tanto de encuestas de satisfacción, así como las mencionadas en sesiones de asociación de usuarios.

### Satisfacción Global primer trimestre.

De igual manera se socializó la satisfacción global del usuario derivado de las últimas dos preguntas del instrumento de encuesta para los meses de abril, mayo y junio, donde fueron encuestadas 990 personas.

Satisfacción del Usuario	Calificación de Experiencia Global				Recomendaría						
	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No Responde	Definitivamente Si	Probablemente Si	Definitivamente No	Probablemente No	No Responde
	665	296	26	2	1	0	873	106	6	5	0

Se menciona que no se alcanza un 100% de satisfacción, dado que en la pregunta # 1 referente a la calificación de la experiencia Global, 26 usuarios respondieron regular, de igual manera 1 usuario responde muy mala.

En la pregunta # 2 relacionada con la recomendación de los servicios de la ESE a un familiar o amigo, no se llegó al 100% dado que 5 personas contestaron que probablemente no lo recomendarían y 6 personas respondieron que definitivamente no recomendarían los servicios de la ESE.

**“TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD  
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL”**

**Proposiciones y varios:**

Se socializa que se tiene como propuesta disponer la ESE Hospital Santa Teresita como sede del comité regional SIAU #2. Se aprueba y se define reunión para el mes de julio, donde se socialice todos los procesos del SIAU, se realice recorrido por todas las instalaciones y se pueda mostrar la experiencia exitosa de participación social en salud desde la oficina de participación y control social.

**COMPROMISOS**

1. Reunión para actualización y reestructuración de canales de atención
2. Reunión con todo el personal del servicio de urgencias y hospitalización
3. Estrategia para mejorar adherencia a Política de humanización
4. Coordinar la realización del comité Regional SIAU en la ESE

No siendo otro el motivo de la reunión se da por terminada, siendo las 2:35 p.m.

Firma:

*Eliana García R*

**Eliana García Ramírez**  
Coordinadora SIAU





ESE HOSPITAL SANTA TERESITA DE PACORA  
 NIT:890801517-2  
 Dirección: Cra 2 # 2-49  
 Teléfono: 8670193

Versión: 01

Código: FOR-LIS-001

Fecha: 2022-09-07

REGISTRO DE ASISTENCIA

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Comité SIAU

FECHA: 18/07/2023

LUGAR: Sede de Juntos ESE HSTP

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Elicena García R Coordinadora SIAU

N°	Asistentes (nombre completo y legible)	N.º Documento	Teléfono	Edad	Género (Masculino - Femenino - Otro)	Sector		*Grupo Poblacional	Afilación	EAPB	Firma
						Urbano	Rural				
1	Ana Vidonia Lopez Araya	1055832019	313543420	26	F	X		5	1	NEPS	
2	Lina Alejandra Uma M	1060269482	3135327279	27	F	X		9	1	NEPS	
3	Liz Dany Caballer	1000224109	3217571515	35	Femenino	X		9	1	NEPS	
4	Juan Felipe Delgado F	10602640376	3045840376	29	M	X		9	1	NEPS	
5	Adrián Humberto V. Negro B	1055838587	312680601	28	M	X		9	1	NEPS	
6	Carolina Galb Araya	30236545	3146377207	27	F	X		9	1	SURA	
7	Eliana Yulieith Veloz	1002642285	3113722660	21	F	X		9	1	NEPS	
8	Manbel Trejillo P	1116158953	3109184596	28	F	X		2	1	NEPS	
9	Erica Yuliana Rivera R.	1087553968	3108249680	31	F	X		9	1	NEPS	
10	Elicena García R.	1060269109	3113427004	29	F	X		9	1	SURA	
11	Bryan Saldamilla A	1053821609	3218525613	30	M	X		9	1	NEPS	
12	Jorge Eduardo E I	16055003	312885558	42	M	✓		9	1	NEPS	

\*Grupo Poblacional: (1) Persona con discapacidad, (2) Víctima, (3) NARP, (4) Indígena, (5), LGTBIQ+ (6) Desmovilizado, (7), Migrante (8) Situación de calle. (9) Otra

\* Afilación: (1) Contributivo, (2) Subsidiado, (3) Especial

"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD  
 CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"

BOGOTÁ, D. E. C. 2023