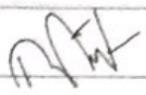


	ACTA DE REUNIÓN Y/O CAPACITACIÓN		CÓDIGO: FT-01
			VERSIÓN: 2
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		EMISIÓN: 01/02/17

Lugar	Fecha (D-M-A)			Hora que Inicia	Hora que Finaliza
SALA DE ESPERA	22	07	2021	11:00 am	11:40 am

TEMA	Comité de Seguridad del Paciente.
------	-----------------------------------

QUIEN DIRIGE	Rafael David Pombo	FIRMA	
--------------	--------------------	-------	---

TIPO	Comité	<input checked="" type="checkbox"/>	Charla	<input type="checkbox"/>	Capacitación	<input checked="" type="checkbox"/>	Reunión	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>
------	--------	-------------------------------------	--------	--------------------------	--------------	-------------------------------------	---------	--------------------------	-------	--------------------------

AGENDA:

1. Importancia de las PQR, buzón de sugerencias y encuestas de satisfacción para la mejora continua de la IPS.

2.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se da inicio a la reunión con la intervención del asesor de calidad Rafael Pombo, quien les da la bienvenida a los miembros del comité y lee la agenda a tratar.

1. Para la agenda del día, se menciona la importancia de las PQRS en la IPS, puesto que es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros usuarios, así tenemos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la mejora continua.



TU VOZ CUENTA

Todo usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tal como lo señala la Constitución Política de Colombia, el Código Contencioso Administrativo y la Circular Única de la superintendencia de Industria y Comercio, para lo cual debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

- **SUGERENCIA:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.
- **PETICIÓN:** Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.
- **QUEJA:** Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.

RECLAMO: Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

En cuanto a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios, recoge opiniones acerca de los aspectos positivos y negativos de todo el proceso asistencial, constituyendo una importante fuente de información que permite detectar oportunidades y áreas de mejora en los diferentes niveles de atención.



Con el desarrollo de la humanidad, y en particular con los avances en el terreno de la medicina, es necesario hacer un llamado para humanizar la asistencia en salud y ofrecer servicios de mayor calidad. La calidad en la atención médica debe estar basada en actividades encaminadas a garantizar los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales óptimos y teniendo en cuenta los recursos disponibles, logrando la satisfacción del usuario con la atención recibida.

Sin otro compromiso para la agenda, se da por terminada la reunión y se estipulan compromisos.

CONTROL DE ACUERDOS Y PENDIENTES

ACUERDO, TAREA O COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Realizar próximo Comité.	Asesor de calidad	De acuerdo al cronograma

**ACTA DE REUNIÓN Y/O CAPACITACIÓN**

CÓDIGO: FT-01

VERSIÓN: 2

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

EMISIÓN: 01/02/17

CONTROL DE ASISTENCIA		Fecha (D-M-A)			Hora que Inicia	Hora que Finaliza	
		22	07	2021	11:00 am	11:40 am	
TEMA	Comité de Seguridad del Paciente.						
TIPO	Comité	X	Charla	Capacitación	X	Reunión	Otros
NOMBRE DE LOS ASISTENTES		CARGO			FIRMA		
1.	DANIELA BELTRAN FIGUEROA	Atención al usuario					
2.	FABIAN ANDRES CONTRERAS ARROYO	Ingeniero de Sistemas					
3.	ANA SAMET CORONADO SANCHEZ	Administradora					
4.	LILIANA PAOLA JULIO CASTRO	Call Center					
5.	ERICK JEISON LEDESMA ORTEGA	Atención al usuario					
6.	SULAY PATRICIA MENDOZA FERIA	Facturación					
7.	GABRIEL VICENTE ALVAREZ AVILA	Supernumerario					
8.	DUBAN JOSE FLOREZ LARA	Call Center					
9.	LILIANA ISABEL SALCEDO CANCHILA	Atención al usuario					
10.	ROSA PEREZ CARDENAS	Digitadora					
11.	LUIS ALBERTO MEJIA MARTINEZ	Vigilante					
12.	OSIRIS ALVAREZ BELLO	Digitadora					
13.	ELVIA ROSA CASTRO	Servicios Generales					
14.	MARTA PEREZ ACOSTA	Servicios Generales					
15.							
16.							
17.							
18.							