

ACTA No.	011
-----------------	------------

Fecha: 28/02/2023	Hora: 10:00am	Lugar: Sede el prado santo Laura
Comité: Reunión de asociación de usuarios		
Ordinario: X	Extraordinario:	
Responsable: Profesional de SIAU		

ORDEN DEL DÍA:

1. Llamado a lista y verificación de quórum
2. Lectura acta anterior
3. Desarrollo de la reunión (temas a tratar)
4. Compromisos adquiridos
5. Propositiones y varios

VERIFICACION DEL QUORUM

N.º	NOMBRE	CARGO	ASISTE
1	Yurley Medina	Presidente	
2	Leidy Giraldo Guevara	Presidente suplente	
3	Nohemy Carvajal Gutiérrez	Vicepresidente	
4	Margarita Melisa Cotes Cardozo	Vicepresidente suplente	
5	Jesús David Polania Carvajal	Secretario	
6	Miller Narváez	Secretario suplente	
7	Amparo Prieto	Vocal 1	
8	Etephany Iorena Alvarado	Vocal 2	

DESARROLLO DE LA REUNION:

Siendo las 10:00Am del día 28 de febrero de 2023 en las instalaciones de Santa Laura sede prado de forma presencial se da inicio a la reunión ordinaria de la asociación de usuarios, con el objetivo de dar continuidad del cronograma del año vigente cada dos meses.

Se trataron temas sobre la voz del usuario percibida en Corpomedica a través de las encuestas de satisfacción y las manifestaciones de los mismos PQRSF. La representante de los usuarios ante la asamblea la Sra. Yurley Medina presentó algunas recomendaciones a sus compañeros, como siempre Corpomedica realizó un acompañamiento permanente a la Asociación.

1. Se da inicio a constatación de quorum, por la asociación asisten:
La señora Amparo prieto, Nohemy Carvajal y Yurley Medina, por parte de corpomedica asiste la profesional de la oficina de atención al usuario Lina Fernanda Trujillo

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

2. Lectura acta anterior, la profesional de SIAU da lectura del acta anterior, nro. 010 del mes de diciembre del año 2022, sin ninguna objeción.

3. Concepto y objetivo de la asociación de usuarios

Se suministra un video informativo sobre el concepto, objetivo, funciones y la importancia de la representación de la asociación de usuarios.

4. Programación del cronograma de las reuniones de asociación de usuarios para el año vigente.

Se da recordar a los integrantes el cronograma antes pactado para las reuniones y se realizan algunos ajustes.

5. Exposición de páginas web, líneas de telefónicas para los usuarios y cambios en la contratación

A cada integrante se le suministra de forma física los cambios en horarios de atención presencial que se presenta para los últimos dos meses en las tres sedes y se anexa las líneas telefónicas como mecanismos de atención telefónica, también se les da a conocer la nueva contratación y cambios efectuados en corpomedica.

6. Exposición de PQRS

Se les da a conocer el número de quejas, reclamos y sugerencias que se ha presentado durante el último mes, el atributo de calidad y la oportunidad de mejora.

7. Compromisos

COMPROMISOS	Responsable
Asistir a la reunión ordinaria de asociación de usuarios	Profesional SIAU
Divulgación a los usuarios sobre los derechos y deberes	Profesional SIAU
Divulgar folletos de información sobre los canales de asignación de citas	Profesional SIAU
Ejecutar actividades didácticas para la divulgación de derechos y deberes	Profesional SIAU
Implementación de encuestas de satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios	Profesional SIAU

8. Propositiones y varios.

Se da espacio a cada uno de los integrantes para la exposición de sugerencias y oportunidades de mejora que han escuchado o que trae a la reunión.

Tarea concurso por la humanización de la asociación; como propuestas queda buscar que las reuniones se hagan presenciales y asistir a ellas, la presidenta la señora Yurley propone buscar la forma de aportar y estar en todas las actividades, estar en las reuniones y divulgar la información suministrada en sus comunidades o barrios. Agotado el orden del día se da por terminada la reunión a la 11.50 a.m. próxima reunión.

Adjunto:

- Formato MC-F-30 Registro asistencia

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

Cordialmente,

Lina Fernanda Trujillo

LINA FERNANDA TRUJILLO

Psicóloga y Coord. SIAU.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

CORPO MEDICA CORPORACIÓN MEDICA DEL CAQUETÁ Nit: 828000073-1	MEJORAMIENTO CONTINUO Formato Control de Asistencia Usuarios	Código: MC-F-30 Versión: 005 Aprobado: 01/08/2020
---	--	---

REGISTRO DE ASISTENCIA EDUCACION DE USUARIOS

NOMBRE ACTIVIDAD: Reunión de la asociación de usuarios.
FECHA: 28 Feb 2023 HORA: 10:00 RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Patricia Soto

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	NUMERO CELULAR	IPS	FIRMA
1	<u>Augusto Fariña</u>	<u>28927510</u>	<u>3132276756</u>	<u>Asmet s</u>	<u>Patricia</u>
2	<u>Nohemy Carvajal</u>	<u>1006503942</u>	<u>3135661254</u>	<u>Asmet Salud</u>	<u>Nohemy c c</u>
3	<u>Yulicy Ardiaga</u>	<u>28529744</u>	<u>3102064844</u>	<u>Asmet Salud</u>	<u>Yulicy Ardiaga</u>
4	<u>Lina Fernanda Trujillo</u>	<u>117551051</u>	<u>3188993751</u>	<u>Corpomédica</u>	<u>Fernanda T</u>
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					

Elaboró: Auditor de Calidad	Revisó: Auditor de Calidad	Aprobó: Auditor de Calidad
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!		

Sistema Gestión de Calidad -SGC

¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!



ACTA No.	012
-----------------	------------

Fecha: 28/04/2023	Hora: 14:00pm	Lugar: Sede el prado santo Laura
Comité: Reunión de asociación de usuarios		
Ordinario: X	Extraordinario:	
Responsable: Profesional de SIAU		

ORDEN DEL DÍA:

1. Llamado a lista y verificación de quórum
2. Lectura acta anterior
3. Desarrollo de la reunión (temas a tratar)
4. Compromisos adquiridos
5. Propositiones y varios

VERIFICACION DEL QUORUM

N.º	NOMBRE	CARGO	ASISTE
1	Yurley Medina	Presidente	si
2	Leidy Giraldo Guevara	Presidente suplente	X
3	Nohemy Carvajal Gutiérrez	Vicepresidente	X
4	Margarita Melisa Cotes Cardozo	Vicepresidente suplente	X
5	Jesús David Polania Carvajal	Secretario	si
6	Miller Narváez	Secretario suplente	X
7	Amparo Prieto	Vocal 1	si
8	Etephany Iorena Alvarado	Vocal 2	si

DESARROLLO DE LA REUNION:

Siendo las 14:00pm del día 28 de abril de 2023 en las instalaciones de Santa Laura sede prado de forma presencial se da inicio a la reunión ordinaria de la asociación de usuarios, con el objetivo de dar continuidad del cronograma del año vigente cada dos meses.

Se trataron temas sobre la voz del usuario percibida en Corpomedica a través de las encuestas de satisfacción y las manifestaciones de los mismos PQRSF. La representante de los usuarios ante la asamblea la Sra. Yurley Medina como siempre en Corpomedica realizó un acompañamiento permanente a la Asociación.

1. Se da inicio a constatación de quorum, por la asociación asisten:
La señora Amparo prieto y Yurley Medina, por parte de corpomedica asiste la profesional de la oficina de atención al usuario Yessica Diaz Portela.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

Se da Lectura acta anterior, la profesional de SIAU da lectura del acta anterior, N.º 011 del mes de febrero del año 2023, sin ninguna objeción.

2. Compromisos:

COMPROMISOS	Responsable
Asistir a la reunión ordinaria de asociación de usuarios	Profesional SIAU
Divulgación a los usuarios sobre los derechos y deberes	Profesional SIAU
Divulgar folletos de información sobre los canales de asignación de citas	Profesional SIAU
Ejecutar actividades didácticas para la divulgación de derechos y deberes	Profesional SIAU
Implementación de encuestas de satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios	Profesional SIAU

3. Propositiones y varios.

Se da espacio a cada uno de los integrantes para la exposición de sugerencias y oportunidades de mejora que han escuchado o que trae a la reunión.

INDICADOR 14:

		ATRIBUTO DE CALIDAD	ESPECIALIDAD	Nº
PRADO • 5 reclamos • 1 tutela • 1 queja		Oportunidad de asignación citas	Tutela cita por cita cirugía	1
			Reclamo por cita de cirugía	2
			Reclamo por cita de gastro	2
			Queja por cita gastro	1
			Reclamo por cita de ginecología	1
		Atención humana	Queja le cobraron \$300.000 por los servicios médicos.	1
CLÍNICA • 4 reclamos • 1 tutela • 1 queja		Oportunidad de programación de cirugía	Reclamo por Esofagogastroduodenoscopia y colonoscopia.	2
			Reclamo por Colgajo Compuesto A Distancia.	1
			Reclamo lisis de adherencias peritoneales.	1
			Tutela Programación De Histerectomía Vaginal.	1

INDICADOR 12:

El indicador para el mes de abril, da cumplimiento al estándar establecido por la Institución con un resultado del **93%**

El cual **25** usuarios refieren que definitivamente no o probablemente no recomendarían la IPS, motivo por el cual reflejan el inconformismo por la demora en la programación de cirugías y asignación de citas con gastroenterología.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

INDICADOR 13:

La proporción de usuarios que comprenden 3 derechos y deberes de las 380 encuestas aplicadas, arrojando un porcentaje de **85%**, dando cumpliendo nuestro porcentaje estándar con tendencia positiva para el mes de abril.

Sin embargo, **55** usuarios de los diferentes servicios refieren no conocer los derechos y los deberes a lo cual se realiza educación a los mismos.

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA



Socialización de los medios de comunicación y asignación de citas médicas de Corpomedica a los usuarios



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

Divulgación de derechos y deberes a los usuarios de IPS Corpomedica



CAPACITACIÓN DERECHOS Y DEBERES MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

 CORPO MEDICA CORPORACIÓN MÉDICA DEL CAQUETÁ Nit: 828000073-1	MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: MC-F-02
			Versión: 005
	Formato Acta de Comité		Aprobado:01/08/2020

Adjunto:

- Formato MC-F-30 *Registro asistencia*

Cordialmente,



YESSICA DIAZ PORTELA
PSICOLOGA Y PROFESIONAL SIAU.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

CORPO MEDICA CORPORACIÓN MEDICA DEL CAQUETÁ Nit: 828000073-1	MEJORAMIENTO CONTINUO Formato Control de Asistencia Usuarios	Código MC-F-30 Versión: 003 Aprobado: 01/08/2020
---	--	--

REGISTRO DE ASISTENCIA EDUCACION DE USUARIOS

NOMBRE ACTIVIDAD: Formación de la Asociación de Usuarios
FECHA: 28-08-13 HORA: 14:00 RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Profesional S.M.D.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	NUMERO CELULAR	IPS	FIRMA
1	Stephany Jairo Novoa	1120355184	3143014363	ASMET SALUD	
2	José David Polanco	1006523662	3127558976	Asmet Salud	José D. Polanco
3	Alfonso Puerto	28927510	3132276756	ASPT Salud	
4	Yediel Medina	28879745	3102064844	ASMET Salud	
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					

Elaboró: Auditor de Calidad	Revisó: Asesor de Calidad	Aprobó: Asesor de Calidad
	Sistema Gestión de Calidad -SGC-	
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!		

Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad
Sistema Gestión de Calidad -SGC-		
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!		



ACTA No. 013

Fecha: 30/06/2023	Hora: 10:00 Am	Lugar: Sede el prado santo Laura
Comité: Reunión de asociación de usuarios		
Ordinario: X	Extraordinario:	
Responsable: Profesional de SIAU		

ORDEN DEL DÍA:

1. Llamado a lista y verificación de quórum
2. Lectura acta anterior
3. Desarrollo de la reunión (temas a tratar)
4. Compromisos adquiridos
5. Propositiones y varios

VERIFICACION DEL QUORUM

N.º	NOMBRE	CARGO	ASISTE
1	Yurley Medina	Presidente	si
2	Leidy Giraldo Guevara	Presidente suplente	x
3	Nohemy Carvajal Gutiérrez	Vicepresidente	x
4	Margarita Melisa Cotes Cardozo	Vicepresidente suplente	x
5	Jesús David Polania Carvajal	Secretario	x
6	Miller Narváez	Secretario suplente	x
7	Amparo Prieto	Vocal 1	si
8	Etephany Iorena Alvarado	Vocal 2	x

DESARROLLO DE LA REUNION:

Siendo las 10:00 am del día 30 de junio de 2023 en las instalaciones de Santa Laura sede prado de forma presencial se da inicio a la reunión ordinaria de la asociación de usuarios, con el objetivo de dar continuidad del cronograma del año vigente cada dos meses.

Se trataron temas sobre la voz del usuario percibida en Corpomedica a través de las encuestas de satisfacción y las manifestaciones de los mismos PQRSF. La representante de los usuarios ante la asamblea la Sra. Yurley Medina como siempre en Corpomedica realizó un acompañamiento permanente a la Asociación.

1. Se da inicio a constatación de quorum, por la asociación asisten:

La señora Amparo prieto y Yurley Medina, por parte de corpomedica asiste la profesional de la oficina de atención al usuario Yessica Diaz Portela.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

Se da Lectura acta anterior, la profesional de SIAU da lectura del acta anterior, N.º 011 del mes de febrero del año 2023, sin ninguna objeción.

2. Compromisos:

COMPROMISOS	Responsable
Asistir a la reunión ordinaria de asociación de usuarios	Profesional SIAU
Divulgación a los usuarios sobre los derechos y deberes	Profesional SIAU
Divulgar folletos de información sobre los canales de asignación de citas	Profesional SIAU
Ejecutar actividades didácticas para la divulgación de derechos y deberes	Profesional SIAU
Implementación de encuestas de satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios	Profesional SIAU

3. Propositiones y varios.

Se da espacio a cada uno de los integrantes para la exposición de sugerencias y oportunidades de mejora que han escuchado o que trae a la reunión.

Cronograma de apertura de buzón de sugerencias:

Cronograma de apertura de Buzón											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
6	3	3	7	5	2						
13	10	10	14	12	9						
20	17	17	21	19	16						
27	24	24	28	26	23						
		31			30						



- Cronograma de apertura de buzón durante el mes de junio:

Se realiza apertura de buzón de sugerencias los días viernes a las 16:00pm durante el mes por parte de la profesional de SIAU y en compañía de la representante de la asociación de usuarios, se genera acta y firma de formatos de asistencia como evidencia.

- Evidencia de envió de informe a secretaria Departamental:

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

Se realiza envío de informe de monitoreo de forma mensual dando a conocer el número de PQR, número de personas encuestadas durante el mes, paciente atendidos en las dos sede y tipo de PQR, a los correos correspondientes de la secretaria departamental, dando cumplimiento al reporte.

- Exposición de Indicador 11 en proporción con la Satisfacción global de los usuarios en la IPS:

Para esta medición el comportamiento del indicador es al cumplimiento con el 98%, los usuarios se sienten satisfechos con la atención prestada en las diferentes sedes de la Ips Corpomedica.

Sin embargo, 4 personas refieren que no están satisfecha con el servicio de consulta externa por la cancelación de las citas médicas y la inoportuna información

- Exposición del indicador 12 proporción de usuarios que recomienda la IPS amigos y familiares:

Para esta medición el comportamiento del indicador es al cumplimiento con el 96%, los usuarios se sienten satisfechos con la atención prestada en las diferentes sedes de la Ips Corpomedica.

Sin embargo, 12 personas refieren que no están satisfechos con el servicio de Corpomedica por la demora en la programación anestesia, demora en la atención de urgencias y citas de ortopedia.

- Exposición de indicador 13 Proporción de usuarios que comprenden 3 derechos y deberes:

La proporción de usuarios que comprenden 3 derechos y deberes de las 380 encuestas aplicadas, arrojando un porcentaje de 83%, dando como porcentaje tendencia positiva para el mes de junio.

63 usuarios de los diferentes servicios refieren no conocer los derechos y los deberes, a los cuales se les realizo la educación a los mismos.

- Exposición y socialización de las PQRS durante el mes en las dos sedes:

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			



a. Informe de tabulación del servicio de odontología:



o Mesa de trabajo salud mental:

- ✓ Publicación de línea Amiga en redes sociales y cartelera
- ✓ Elaboración de Infografía o volante en redes sociales y socialización a los usuarios de prevención del suicidio
- ✓ Directorios telefónicos inter institucionales para manejo de violencia de género y consumo de sustancias psicoactivas

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

- ✓ Capacitaciones al personal médico y funcionarios sobre prevención del suicidio, primeros auxilios psicológicos, consumo de sustancias psicoactivas y salud mental
- ✓ Cronograma anual de actividades de bienestar laboral
 - Socialización de días conmemorativos en la salud:

Se educa a los usuarios en cada una de las salas de espera de la institución en tema relacionado al día Socialización del día mundial del donante de sangre 14-15 de junio.



Se educa a los usuarios en cada una de las salas de espera de la institución en tema relacionado al día Socialización del día mundial de la hepatitis vírica 20-21 de junio.



Se desarrolló en cada una de las salas de espera de las sedes de la institución la capacitación a los usuarios en tema relacionado en el autocuidado uso adecuado de tapabocas y lavado de manos.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			



Se educa a los usuarios en cada una de las salas de espera de la institución en tema relacionado a la importancia del cumplimiento de los 10 derechos y los 10 deberes que tienen estipulado Corpomedica.



Exposiciones y varios:

- ✓ Exposición de las observaciones de los usuarios:
- ✓ Los médicos cumplan con la hora asignada.
- ✓ Dar otra oportunidad a los pacientes.
- ✓ Poner papel en los baños.
- ✓ Den más agendamiento de citas con los médicos generales.
- ✓ Tener más precaución con el envío del recordatorio de las citas.
- ✓ Que arreglen las puertas del baño.
- ✓ No cancelan tanto las citas.

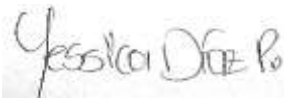
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

- ✓ En odontología sea más considerados cuando el paciente llega 2 minutos tarde.

Adjunto:

- Formato MC-F-30 *Registro asistencia*

Cordialmente,



YESSICA DIAZ PORTELA
PSICOLOGA Y PROFESIONAL SIAU.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

Código MC-F-28
Versión 004
Aprobado 01/08/2020

MEJORAMIENTO CONTINUO

Formato Control de Asistencia

NOMBRE ACTIVIDAD: Reunión de Asociación de Usuarios

FECHA: 30 Junio 2020 HORA: 10:00 AM RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Profesional Sino

NO.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CORREO ELECTRONICO	NUMERO CELULAR	FIRMA
1	<u>Yolke M. del P.</u>	<u>Presidenta</u>	<u>Yolke.M. del P. 730@gmail.com</u>	<u>3192084360</u>	<u>Yolke</u>
2	<u>Augusto David Vispresta</u>			<u>28927510</u>	<u>Augusto</u>
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

Elaboró: Auditor de Calidad Revisó: Asesor de Calidad Aprobó: Asesor de Calidad

Sistema Gestión de Calidad -SGC

¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!

Auditor de Calidad

Asesor de Calidad

Asesor de calidad

Sistema Gestión de Calidad -SGC

¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!



ACTA No. 014

Fecha: 28/08/2023	Hora: 10:00 am	Lugar: Sede el prado santo Laura
Comité: Reunión de asociación de usuarios		
Ordinario: X	Extraordinario:	
Responsable: Profesional de SIAU		

ORDEN DEL DÍA:

1. Llamado a lista y verificación de quórum
2. Lectura acta anterior
3. Desarrollo de la reunión (temas a tratar)
4. Compromisos adquiridos
5. Propositiones y varios

VERIFICACION DEL QUORUM

N.º	NOMBRE	CARGO	ASISTE
1	Yurley Medina	Presidente	si
2	Leidy Giraldo Guevara	Presidente suplente	x
3	Nohemy Carvajal Gutiérrez	Vicepresidente	x
4	Margarita Melisa Cotes Cardozo	Vicepresidente suplente	x
5	Jesús David Polania Carvajal	Secretario	x
6	Miller Narváez	Secretario suplente	x
7	Amparo Prieto	Vocal 1	si
8	Etephany Iorena Alvarado	Vocal 2	x

DESARROLLO DE LA REUNION:

Siendo las 10:00 am del día 28 de agosto de 2023 en las instalaciones de Santa Laura sede prado de forma presencial se da inicio a la reunión ordinaria de la asociación de usuarios, con el objetivo de dar continuidad del cronograma del año vigente cada dos meses.

Se trataron temas sobre la voz del usuario percibida en Corpomedica a través de las encuestas de satisfacción y las manifestaciones de los mismos PQRSF. La representante de los usuarios ante la asamblea la Sra. Yurley Medina como siempre en Corpomedica realizó un acompañamiento permanente a la Asociación.

1. Se da inicio a constatación de quorum, por la asociación asisten:

La señora Amparo prieto y Yurley Medina, por parte de corpomedica asiste la profesional de la oficina de atención al usuario Yessica Diaz Portela.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

Se da Lectura acta anterior, la profesional de SIAU da lectura del acta anterior, N.º 011 del mes de febrero del año 2023, sin ninguna objeción.

2. Compromisos:

COMPROMISOS	Responsable
Asistir a la reunión ordinaria de asociación de usuarios	Profesional SIAU
Divulgación a los usuarios sobre los derechos y deberes	Profesional SIAU
Divulgar folletos de información sobre los canales de asignación de citas	Profesional SIAU
Ejecutar actividades didácticas para la divulgación de derechos y deberes	Profesional SIAU
Implementación de encuestas de satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios	Profesional SIAU

3. Propositiones y varios.

Se da espacio a cada uno de los integrantes para la exposición de sugerencias y oportunidades de mejora que han escuchado o que trae a la reunión.

Cronograma de apertura de buzón de sugerencias:

Cronograma de apertura de Buzón											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
6	3	3	7	5	2						
13	10	10	14	12	9						
20	17	17	21	19	16						
27	24	24	28	26	23						
		31			30						



- Exposición Gestión de PQRS mes de agosto

Se realiza consolidación y archivo en Excel de las PQRS generadas y resueltas durante el mes.

- Cronograma de apertura de buzón durante el mes de agosto:

Se realiza apertura de buzón de sugerencias los días viernes a las 16:00pm durante el mes por parte de la profesional de SIAU y en compañía de la representante de la

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

asociación de usuarios, se genera acta y firma de formatos de asistencia como evidencia.

- Evidencia de envío de informe a secretaria Departamental:

Se realiza envío de informe de monitoreo de forma mensual dando a conocer el número de PQR, número de personas encuestadas durante el mes, paciente atendidos en las dos sede y tipo de PQR, a los correos correspondientes de la secretaria departamental, dando cumplimiento al reporte.

- Exposición de Indicador 11 en proporción con la Satisfacción global de los usuarios en la IPS:

Para esta medición el comportamiento del indicador es al cumplimiento con el 96%, los usuarios recomiendan la Ips Corpomedica a familiares y conocidas por la calidad humana.

Sin embargo, 15 personas refieren que no están satisfechos con el servicio de Corpomedica por la falta de oportunidad de citas con especialistas en cirugía maxilofacial, cirugía general y ginecología, en lista de espera a dos meses.

- Exposición del indicador 12 proporción de usuarios que recomienda la IPS amigos y familiares:

Para esta medición el comportamiento del indicador es al cumplimiento con el 94%, los usuarios se sienten satisfechos con la atención prestada en las diferentes sedes de la Ips Corpomedica.

Sin embargo, 20 personas refieren que no están satisfechas con los servicios prestados, por no ser puntuales a la hora de atención a los usuarios por los especialistas, por demora en la asignación de citas por anestesiología y programación de cirugía (Colporrafia, histerectomía).

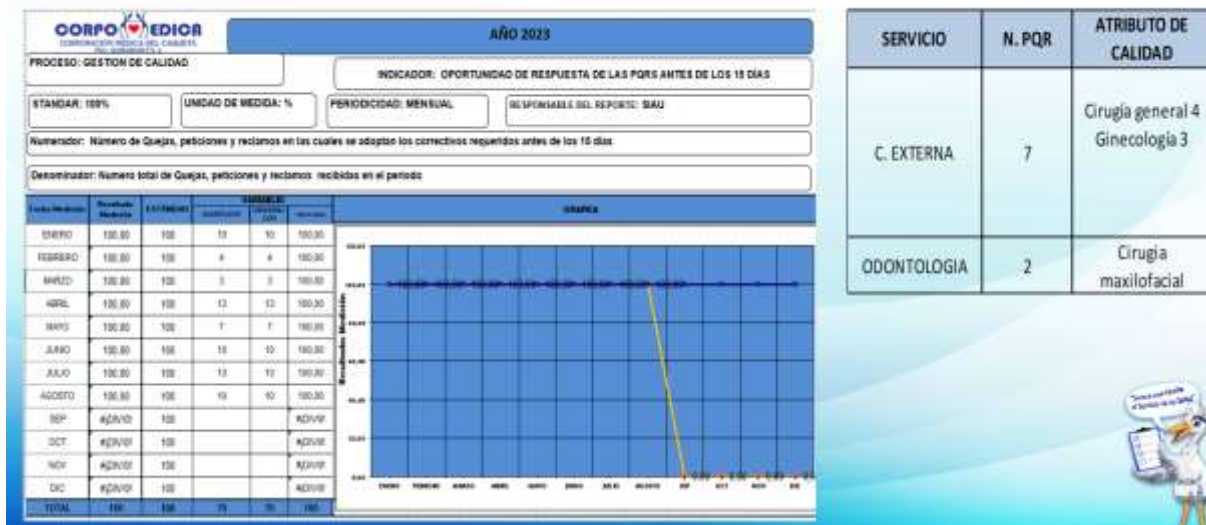
- Exposición de indicador 13 Proporción de usuarios que comprenden 3 derechos y deberes:

La proporción de usuarios que comprenden 3 derechos y deberes de las 380 encuestas aplicadas, arrojando un porcentaje de 92%, dando como porcentaje tendencia positiva para el mes de agosto.

30 usuarios de los diferentes servicios refieren no conocer los derechos y los deberes, a los cuales se les realizo la educación de los mismos, por medio de folletos y carteleras.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

- Exposición y socialización de las PQRS durante el mes en las dos sedes:



- Informe de tabulación del servicio de odontología:



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

- Socialización de días conmemorativos en la salud, día de la lactancia materna:



Se desarrolló en cada una de las salas de espera de las sedes de la institución la capacitación a los usuarios en tema relacionado en el autocuidado uso adecuado de tapabocas y lavado de manos.



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

Se educa a los usuarios en cada una de las salas de espera de la institución en tema relacionado a la importancia del cumplimiento de los 10 derechos y los 10 deberes que tienen estipulado Corpomedica.



Adjunto:

- Formato MC-F-30 *Registro asistencia*

Cordialmente,

Yessica Diaz Portela

YESSICA DIAZ PORTELA
PSICOLOGA Y PROFESIONAL SIAU.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

Código MC-F-28
Versión 004
Aprobado 01/08/2020

MEJORAMIENTO CONTINUO

Formato Control de Asistencia

NOMBRE ACTIVIDAD: Reunión de la Asociación de Caseros

FECHA: 28 Agosto 2020 HORA: 10:00 RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Protección Social

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CORREO ELECTRONICO	NUMERO CELULAR	FIRMA
1	<u>Yolke Mendez</u>	<u>presidenta</u>	<u>Yolke.mendez@proteccion-social.gov.co</u>	<u>3031049746</u>	<u>Yolke Mendez</u>
2	<u>Angela Zúñiga</u>	<u>Vicepresidenta</u>		<u>2892736</u>	<u>Angela Zúñiga</u>
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

[Firma]

Aprobado
Asesor de Calidad

Revisó
Asesor de Calidad

Elaboró
Auditor de Calidad

Sistema Gestión de Calidad -SGC

¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!

Auditor de Caucau

Asesor de Caucau

Asesor de Caucau

Sistema Gestión de Calidad -SGC

¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!

