ENERO	
FECHA:	**26-ene-24**
HORA	**COMITÉ**
JORNADA MAÑANA	
7:00	HISTORIAS CLINICAS
7:15	ETICA HOSPITALARIA-SIAU
7:30	COMPRAS
7:45	ACTIVOS FIJOS
8:00	TRANSFUSIONAL
8:15	IAMII
8:45	GAGAS
9:00	SEGURIDAD DEL PACIENTE
9:30	INFECCIONES INTRAHOSPITALARIAS
10:00	FARMACIA Y FARMACOVIGILANCIA
10:30	TECNOVIGILANCIA
11:00	VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA

FEBRERO	
FECHA:	**23-feb-24**
HORA	**COMITÉ**
JORNADA MAÑANA	
7:00	EMERGENCIAS Y DESASTRES
7:15	SEGURIDAD VIAL
7:30	ETICA HOSPITALARIA-SIAU
8:00	COMPRAS
8:15	TECNOVIGILANCIA
8:45	GAGAS
9:15	TRANSFUSIONAL
9:45	INFECCIONES INTRAHOSPITALARIAS
10:15	FARMACIA Y FARMACOVIGILANCIA
10:45	VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA

MARZO	
FECHA:	**22-mar-24**
HORA	**COMITÉ**
JORNADA MAÑANA	
7:00	COMITE PRASS
7:15	ETICA HOSPITALARIA-SIAU
8:00	COMPRAS
8:45	INFECCIONES INTRAHOSPITALARIAS
9:30	FARMACIA Y FARMACOVIGILANCIA
10:15	TECNOVIGILANCIA
11:00	TRANSFUSIONAL
11:15	GAGAS
11:45	SEGURIDAD DEL PACIENTE

ABRIL	
FECHA:	**26-abr-24**
HORA	**COMITÉ**
JORNADA MAÑANA	
7:00	EMERGENCIAS Y DESASTRES
7:15	SEGURIDAD VIAL
7:30	COPASST
7:45	ETICA HOSPITALARIA-SIAU
8:15	COMPRAS
8:45	IAMII
9:15	TECNOVIGILANCIA
9:45	TRANSFUSIONAL
10:15	INFECCIONES INTRAHOSPITALARIAS
10:45	FARMACIA Y FARMACOVIGILANCIA
11:15	GAGAS

11:30	VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA

MAYO	
FECHA:	**24-may-24**
HORA	**COMITÉ**
JORNADA MAÑANA	
7:00	SEGURIDAD VIAL
7:15	ETICA HOSPITALARIA-SIAU
7:30	COMPRAS
8:00	TRANSFUSIONAL
8:15	TECNOVIGILANCIA
8:45	INFECCIONES INTRAHOSPITALARIAS
9:15	FARMACIA Y FARMACOVIGILANCIA
9:45	VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA
10:15	GAGAS
10:45	SEGURIDAD DEL PACIENTE

JUNIO	
FECHA:	**21-jun-24**
HORA	**COMITÉ**
JORNADA MAÑANA	
7:00	EMERGENCIAS Y DESASTRES
7:15	ETICA HOSPITALARIA-SIAU
7:30	COMPRAS
8:00	TRANSFUSIONAL
8:15	INFECCIONES INTRAHOSPITALARIAS
8:45	FARMACIA Y FARMACOVIGILANCIA
9:15	TECNOVIGILANCIA
9:45	VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA

10:15	GAGAS

JULIO	
FECHA:	**19-jul-24**
HORA	**COMITÉ**
JORNADA MAÑANA	
7:00	HISTORIAS CLINICAS
7:15	ETICA HOSPITALARIA-SIAU
7:30	COMPRAS
7:45	ACTIVOS FIJOS
8:00	TRANSFUSIONAL
8:15	IAMII
8:45	GAGAS
9:00	SEGURIDAD DEL PACIENTE
9:30	INFECCIONES INTRAHOSPITALARIAS
10:00	FARMACIA Y FARMACOVIGILANCIA
10:30	TECNOVIGILANCIA
11:00	VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA

AGOSTO	
FECHA:	**23-ago-24**
HORA	**COMITÉ**
JORNADA MAÑANA	
7:00	EMERGENCIAS Y DESASTRES
7:15	SEGURIDAD VIAL
7:45	ETICA HOSPITALARIA-SIAU
8:15	COMPRAS
8:45	TECNOVIGILANCIA

9:15	TRANSFUSIONAL
9:45	GAGAS
10:15	INFECCIONES INTRAHOSPITALARIAS
10:45	FARMACIA Y FARMACOVIGILANCIA
11:15	VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA

SEPTIEMBRE	
FECHA:	**20-sep-24**
HORA	**COMITÉ**
JORNADA MAÑANA	
7:00	ETICA HOSPITALARIA-SIAU
7:15	COMPRAS
7:30	INFECCIONES INTRAHOSPITALARIAS
8:00	FARMACIA Y FARMACOVIGILANCIA
8:15	TECNOVIGILANCIA
8:45	TRANSFUSIONAL
9:15	GAGAS
9:45	SEGURIDAD DEL PACIENTE
10:15	VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA

OCTUBRE	
FECHA:	**18-oct-24**
HORA	**COMITÉ**
JORNADA MAÑANA	
7:00	HISTORIAS CLINICAS
7:15	ETICA HOSPITALARIA-SIAU
7:30	COMPRAS
7:45	ACTIVOS FIJOS
8:00	TRANSFUSIONAL
8:15	IAMII
8:45	GAGAS

9:00	SEGURIDAD DEL PACIENTE
9:30	INFECCIONES INTRAHOSPITALARIAS
10:00	FARMACIA Y FARMACOVIGILANCIA
10:30	TECNOVIGILANCIA
11:00	VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA

NOVIEMBRE	
FECHA:	**22-nov-24**
HORA	**COMITÉ**
JORNADA MAÑANA	
7:00	ETICA HOSPITALARIA-SIAU
7:15	COMPRAS
7:30	INFECCIONES INTRAHOSPITALARIAS
8:00	FARMACIA Y FARMACOVIGILANCIA
8:15	TECNOVIGILANCIA
8:45	TRANSFUSIONAL
9:15	GAGAS
9:45	SEGURIDAD DEL PACIENTE
10:15	VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA

DICIEMBRE	
FECHA:	**20-dic-24**
HORA	**COMITÉ**
JORNADA MAÑANA	
7:00	EMERGENCIAS Y DESASTRES
7:30	ETICA HOSPITALARIA-SIAU
8:15	COMPRAS
8:45	TECNOVIGILANCIA
9:15	TRANSFUSIONAL
9:45	GAGAS

10:15	INFECCIONES INTRAHOSPITALARIAS
10:45	FARMACIA Y FARMACOVIGILANCIA
11:15	VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA

ACTA No.	**49**

Fecha: 23/02/2024	**Hora:** 07:30 Am	**Lugar:** Sede el prado
Comité: Ética Hospitalaria y SIAU		
Ordinario: X	**Extraordinario:**	
Responsable: Profesional de SIAU		

OBJETIVO DEL COMITÉ

Proveer un ámbito de reflexión de los problemas éticos en la atención de los pacientes y priorizar adecuadamente estos problemas en las decisiones asistenciales, así como promover la inclusión de los planteamientos éticos en todos los pacientes de la institución por parte del equipo de atención en salud.

FUNCIONES DEL COMITÉ

- ✓ Liderar campañas y programas dirigidos a constituir una cultura de humanización del servicio en la IPS.
- ✓ Divulgar la importancia que representa el respeto a los derechos de los pacientes.
- ✓ Divulgar entre los colaboradores y la comunidad usuaria de servicios los derechos de los pacientes.
- ✓ Analizar las inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva Institución, por violación de los derechos del paciente.
- ✓ Velar porque se cumplan los derechos de los pacientes en forma estricta y oportuna
- ✓ Analizar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten por parte de la profesional con el fin de definir acciones correctivas.

ORDEN DEL DÍA:

1. Llamado a lista y verificación de quórum
2. Seguimiento y revisión de software Daruma
3. Seguimiento a compromisos adquiridos
4. Desarrollo de la reunión (temas a tratar)
5. Compromisos adquiridos
6. Proposiciones y varios

DESARROLLO DE LA REUNION:

1. **Llamado a lista y verificación de quórum**
   Se verifico la lista de los asistentes, existiendo un quorum para reunión de comité de SIAU de 04 personas.

2. **Desarrollo de la reunión:**

- Exposición Gestión de PQRS durante el mes de Enero:

Se realiza consolidación y archivo en Excel de las 13 PQRS generadas y resueltas durante el mes.

CORPOMEDICA
CORPORACIÓN MÉDICA DEL CAQUETÁ
Nit: 828000073-1

GESTION DE PQR

CORPOMEDICA
CORPORACIÓN MÉDICA DEL CAQUETÁ
Nit: 828000073-1

PROCESO DE GESTION DE ATENCIÓN AL USUARIO
FORMATO REGISTRO DE PQRSF
GAU - F - 24 Ver (1)

AÑO 2024

NO.	NO. RADICADO	TIPO DE PQRSF	FECHA	NOMBRE DEL USUARIO	IDENTIFICACIÓN	No. CONTACTO	EPS	REGIMEN	CAUSA	AREA DE ORIGEN DE LA PQR	FECHA DE TRAMITE	MEDIO DE TRAMITE	CORREO REMITENTE	PROCEDIMIENTO GENERADO	SEDE
ENERO															
1	GAU-001	RECLAMO	9/01/2024	ELIBERTO NARVAEZ AMAYA	17708609	3134335480	ASMET SALUD	SUBSIDIADO	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA	CONSULTA EXTERNA	11/01/2024	CORREO ELECTRONICO	veimi.cortes@asmetsalud.com	Corpomedica le asignó cita y atendió a la usuari@_ el dia 11 de enero del 2024 hora 11:00 a. m, en sede clínica centro.	SANTA LAURA
2	GAU-002	RECLAMO	11/01/2024	LAURA ANDREA VIDARTE CALDERÓN	1.116.919.106	3204746103 - 3142502776	ASMET SALUD	SUBSIDIADO	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA	CONSULTA EXTERNA	12/01/2024	CORREO ELECTRONICO	lalas3120116@gmail.com	Corpomedica agenda cita para el dia 18 ENERO a las 05:50 Pm Sede Santa Laura en el Barrio Prado	SANTA LAURA
3	GAU-003	RECLAMO	17/01/2024	BLANCA FLOR CRUZ	30508102	3118827958	ASMET SALUD	SUBSIDIADO	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE	CONSULTA EXTERNA	18/01/2024	CORREO ELECTRONICO	atencionalusuario.recsalud@florencia-caqueta.gov.co	Corpomedica agenda cita para el dia 23 ENERO a las 11:00 am Sede Santa Laura en el Barrio Prado	SANTA LAURA
4	GAU-004	RECLAMO	19/01/2024	OMAR ANIBAL ALMARIO MACIAS	17.625.448	3155634976	ASMET SALUD	SUBSIDIADO	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE	ODONTOLOGIA	20/01/2024	CORREO ELECTRONICO	libardo.cantano@asmetsalud.com	Corpomedica agenda cita para el dia 25 ENERO a las 04:00 Pm Sede Santa Laura en el Barrio Prado	SANTA LAURA
5	GAU-005	RECLAMO	19/01/2024	MARIELIS OSPINA VERA	40726422	3118123134	ASMET SALUD	SUBSIDIADO	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACIÓN DE	PROGRAMACION CIRUGIA	5/02/2024	CORREO ELECTRONICO	scasasvalencia@gmail.com	Corpomedica agenda cita para el dia 14 FEBRERO a las 02:00 Pm Sede clinica	CLINICA
6	GAU-006	RECLAMO	24/01/2024	ANAIME SIERRA	30515698	3167689585	ASMET SALUD	SUBSIDIADO	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACIÓN DE	PROGRAMACION CIRUGIA	5/02/2024	CORREO ELECTRONICO	lina.paredes@asmetsalud.com	Corpomedica agenda cita para el dia 13 FEBRERO a las 12:00 Pm Sede clinica	CLINICA
7	GAU-007	RECLAMO	25/01/2024	GISSELA CUELLAR BERNAL	1117549451	3143882361	ASMET SALUD	SUBSIDIADO	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACIÓN DE	PROGRAMACION CIRUGIA	25/01/2024	CORREO ELECTRONICO	veimi.cortes@asmetsalud.com	Corpomedica le asignó cita y atendió a la usuari@_ el dia 23 de octubre del 2023 hora 08:00 a. m en sede clínica centro	CLINICA
8	GAU-008	RECLAMO	25/01/2024	YILDERZON ANDRÉS SUAREZ RAYO	1.118.021.117	3132006140	ASMET SALUD	SUBSIDIADO	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA	ODONTOLOGIA	29/01/2024	CORREO ELECTRONICO	veimi.cortes@asmetsalud.com	Corpomedica agenda cita para el dia 01 FEBRERO a las 09:00 Am Sede santa laura	SANTA LAURA
9	GAU-009	QUEJA	25/01/2024	SANDRA RUBIELA NARVAEZ BRAVO	1004634354	3164524838	ASMET SALUD	SUBSIDIADO	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA	PROGRAMACION CIRUGIA	5/02/2024	CORREO ELECTRONICO	veimi.cortes@asmetsalud.com	Corpomedica le asignó cita y atendió a la usuari@_ el dia 23 de noviembre del 2023	CLINICA
10	GAU-010	RECLAMO	16/01/2024	BEATRIZ FERNANDEZ PIA	34595561	3112686193	ASMET SALUD	SUBSIDIADO	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA	PROGRAMACION CIRUGIA	5/02/2024	CORREO ELECTRONICO	ruby.aldana@asmetsalud.com	Corpomedica agenda cita para el dia 13 FEBRERO a las 05:00 am Sede clinica	CLINICA
11	GAU-011	RECLAMO	25/01/2024	EUCARIS SILVA CASTAÑO	40729247	3204177837	ASMET SALUD	SUBSIDIADO	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA	CONSULTA EXTERNA	29/01/2024	CORREO ELECTRONICO	veimi.cortes@asmetsalud.com	Corpomedica agenda cita para el dia 13 febrero a las 08:00 Am Sede Santa	SANTA LAURA
12	GAU-012	RECLAMO	9/01/2024	ELIANA LARA	55.175.337	3106088530	ASMET SALUD	SUBSIDIADO	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA	PROGRAMACION CIRUGIA	5/02/2024	CORREO ELECTRONICO	lala_3120@hotmail.com	Corpomedica agenda cita para el dia 12 FEBRERO a las 02:00 pm Sede clinica	CLINICA
13	GAU-013	QUEJA	22/01/2024	MARYURI GONZALES	40614702	3123279073	ASMET SALUD	SUBSIDIADO	CASO DE ATENCION INADECUADA EN LA	URGENCIAS	2/01/2024	BUZON DE SUGERENCIAS	0	Ante mano disculpamos por la acción inadecuada, se realiza acercamiento al	CLINICA

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

  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:

  Se realiza envió 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 97%, los usuarios se sienten satisfechos con la atención prestada en las diferentes sedes de la Ips Corpomedica.

Sin embargo, tres personas (11) refieren que les gustaría que el servicio se preste oportunamente específicamente en las consultas con los especialistas en gastroenterología y cirugía maxilofacial

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

En este indicador, da el cumplimiento al valor estándar establecido por la Institución con un resultado del 97%.

Sin embargo, 11 usuarios refieren que definitivamente no o probablemente no recomendarían la IPS, motivo por el cual reflejan el inconformismo por la atención prestada en las líneas de whatsapp de odontología en el tiempo de respuesta, la demora en la programación de endoscopias.

- 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 96%, dando cumpliendo nuestro porcentaje estándar con tendencia positiva.

Sin embargo, 5 personas encuestadas respondieron que no comprenden, no conocen o no recuerdan los derechos y deberes que tienen como pacientes, a lo que se realiza una psicoeducación para reforzar el tema.

- Informe de tabulación del servicio de odontología:

La proporción de usuarios insatisfecho hace referencia:
*Demora en respuesta a la línea de whatsapp *Demora en la asignación de cita con cx maxilofacial *Tiempo de asignación de cita de control.

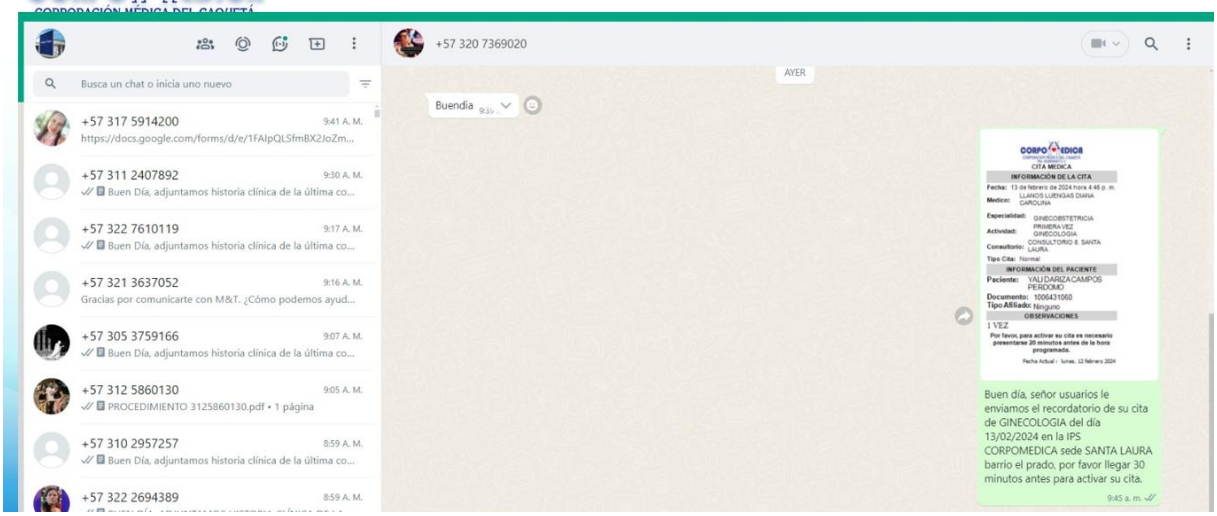
- Se desarrolló en cada una de las salas de espera de las sedes de la institución la capacitación a los usuarios en tema relacionado en el autocuidado uso adecuado de tapabocas y lavado de manos.

- 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.

Se evidencio los recordatorios de las citas tanto de medicina general como especialista por vía llamada y envió de recordatorio vía whatsapp, con el objetivo de disminuir el incumplimiento de las citas y confirmar con el usuario su asistencia o reprogramación de esta, para dar oportunidad de los servicios a todos los usuarios.

CORPOMEDICA

RECORDATORIO DE CITAS ESPECIALISTA



CORPOMEDICA
CORPORACIÓN MÉDICA DEL CAQUETÁ
Nit: 828000073-1

RECORDATORIO DE CITAS MEDICO GENERAL

CORPOMEDICA
CORPORACIÓN MÉDICA DEL CAQUETÁ
Nit: 828000073-1

Fecha Actual : martes, 13 febrero 2024 Página 1/1

PLANILLA DE CITAS

Centro Atencion : 003 CORPORACION MEDICA DEL CAQUETA SEDE SANTA LAURA **Consultorio :** 67 CONSULTORIO 7. SANTA LAURA

Medico : 94509281 TRUJILLO CUMBE JAIME HERNANDO **Fecha :** 14/feb./2024, miércoles **Especialidad :** MEDICINA GENERAL

#	Hora	Paciente	Documento	Telefono	Plan de beneficios	Tipo paciente	Edad	Actividad	FIRMA DEL PACIENTE
1	07:00 a. m.	PAULA ANDREA CAMPOS MANCIPE	1118029663	3213920330	00 - ASMET CAPITA CONTRIBUTIVO	Contributivo	24 Años / 4 Meses / 16 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado
2	07:15 a. m.	PAULA ANDREA CAMPOS MANCIPE	1006459753	3148409425	00 - ASMET CAPITA CONTRIBUTIVO	Contributivo	20 Años / 6 Meses / 23 Días	MEDICINA GENERAL	
3	07:30 a. m.	JHON STIVEN ARTUNDUAGA MONJE	1006505872	3204296783	12 - ASMET CONTRIBUTIVO BAJA COMPLEJIDAD	Contributivo	22 Años / 8 Meses / 15 Días	MEDICINA GENERAL	
4	07:45 a. m.	SALOME JOVEN GASCA	1118382722	3203936010	00 - ASMET CAPITA CONTRIBUTIVO	Contributivo	3 Años / 1 Meses / 10 Días	MEDICINA GENERAL	Nunca confirmado
5	08:00 a. m.	JUAN ESTEBAN LUNA TULCAN	1117500785	1	01 - ASMET CAPITA SUBSIDIADO	Subsidiado	17 Años / 7 Meses / 4 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado
6	08:15 a. m.	ANGIE YULIETH LUGO ALAPE	1006504822	1	01 - ASMET CAPITA SUBSIDIADO	Subsidiado	22 Años / 3 Meses / 18 Días	MEDICINA GENERAL	Llamado confirmado
7	08:30 a. m.	ANY JULIANA GALLEGO ALARCON	1117946629	3114977952-3202429939	01 - ASMET CAPITA SUBSIDIADO	Subsidiado	2 Años / 9 Meses / 21 Días	MEDICINA GENERAL	Nunca confirmado
8	08:45 a. m.	SARA VANESSA ZAPATA BRAVO	1117521757	311 5391783	01 - ASMET CAPITA SUBSIDIADO	Subsidiado	18 Años / 0 Meses / 8 Días	MEDICINA GENERAL	Abuelo confirmado
9	09:00 a. m.	EDGAR USMA ANTURI	17651509	3133564019-3212050378	01 - ASMET CAPITA SUBSIDIADO	Subsidiado	53 Años / 4 Meses / 3 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado
10	09:15 a. m.	PAOLA ANDREA GUZMAN ESCOBAR	1117555093	1	10 - ASMET SUBSIDIADO BAJA COMPLEJIDAD	Subsidiado	24 Años / 7 Meses / 24 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado
11	09:30 a. m.	BRAYAN ALEXANDER VALDERRAMA PARRA	1117504109	3222200617	01 - ASMET CAPITA SUBSIDIADO	Subsidiado	17 Años / 3 Meses / 2 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado
12	09:45 a. m.	ANGEL JOSEEPH CRUZ SOLANO	1117559069	1	01 - ASMET CAPITA SUBSIDIADO	Subsidiado	0 Años / 9 Meses / 24 Días	MEDICINA GENERAL	
13	10:00 a. m.	MARCOS ALEJANDRO VEGA BERMUDEZ	1118380373	3204800324-3214153541	01 - ASMET CAPITA SUBSIDIADO	Subsidiado	5 Años / 3 Meses / 25 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado Llamado 314
14	10:15 a. m.	DIEGO FELIPE BETANCOURT VARGAS	1117938852	3202906474	01 - ASMET CAPITA SUBSIDIADO	Subsidiado	9 Años / 6 Meses / 14 Días	MEDICINA GENERAL	
15	10:30 a. m.	ANA NELSA CASTRO CHICUE	40767972	3115506600	01 - ASMET CAPITA SUBSIDIADO	Subsidiado	62 Años / 0 Meses / 10 Días	MEDICINA GENERAL	Tia confirmado
16	10:45 a. m.	YUSTY PAUL PERDOMO LADINO	1117933547	3153953888	10 - ASMET SUBSIDIADO BAJA COMPLEJIDAD	Subsidiado	13 Años / 8 Meses / 11 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado
17	11:00 a. m.	MARIA JOSE MONTEALEGRE SALAZAR	1117940013	3172915940	12 - ASMET CONTRIBUTIVO BAJA COMPLEJIDAD	Contributivo	8 Años / 7 Meses / 27 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado
18	11:15 a. m.	LISETH KATERINE BAUTISTA MURCIA	1027942980	3142054772	01 - ASMET CAPITA SUBSIDIADO	Subsidiado	20 Años / 4 Meses / 0 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado
19	11:30 a. m.	LUCIA MOLANO CORONADO	55157306	3162778568	00 - ASMET CAPITA CONTRIBUTIVO	Contributivo	54 Años / 4 Meses / 18 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado
20	11:45 a. m.	KARLA SOFIA LEDESMA REINA	1117497710	3102652377-3222875270	01 - ASMET CAPITA SUBSIDIADO	Subsidiado	18 Años / 7 Meses / 15 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado

- **Compromisos adquiridos:**

COMPROMISOS	Plazo	Responsable
Continuar en la realización de las encuestas de satisfacción en las dos sedes, el prado y clínica directamente en Daruma.	Permanente mensual	Profesional SIAU
Continuar con la socialización de prevención y promoción, socializando la conmemoración de los temas de salud pública según su día de celebración.		
Realizar reporte mensual a la coordinadora del servicio de odontología las PQR generadas durante el mes.		

Adjunto:

- Formato MC-*F-28 Registro asistencia*

Elaboró:

YESSICA DIAZ PORTELA

PSICOLOGA Y PROFESIONAL SIAU.

CORPOMEDICA CORPORACIÓN MÉDICA DEL CAQUETÁ Nit: 828000073-1	MEJORAMIENTO CONTINUO	Código: MC-F-28
		Versión: 004
	Formato Control de Asistencia	Aprobado: 01/08/2020

NOMBRE ACTIVIDAD: Cómite de SIAU

FECHA: 23 Febre 24 HORA: 07:30am RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Profesional SIAU

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CORREO ELECTRONICO	NUMERO CELULAR	FIRMA
1	Yurley Medina	presidenta	yurlaMedina73@gmail.com	3102064841	yurley M
2	Gerzon Tique	Auditor	auditoriacuedica.corpomedica@gmail.com		[illegible]
3	Yira S Martinez M	coord. servicios de salud	cservicios.corpomedica@gmail.com	3168766728	[illegible]
4	Sonia Arias Lemos	Gerente	admonprado.corpomedica@gmail.com	3203032383	Sonia Arias
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					

CS Escaneado con CamScanner

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad
Sistema Gestión de Calidad -SGC		

¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!

CORPOMEDICA CORPORACIÓN MÉDICA DEL CAQUETÁ Nit: 828000073-1	PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: GC-F-03
		Versión: 004
	Formato Actas	Aprobado:01/08/2020

ACTA No.	**51**

Fecha: 26/04/2024	**Hora:** 07:30 Am	**Lugar:** Sede el prado
Comité: Ética Hospitalaria y SIAU REPORTE DE MARZO		
Ordinario: X	**Extraordinario:**	
Responsable: Profesional de SIAU		

OBJETIVO DEL COMITÉ

Proveer un ámbito de reflexión de los problemas éticos en la atención de los pacientes y priorizar adecuadamente estos problemas en las decisiones asistenciales, así como promover la inclusión de los planteamientos éticos en todos los pacientes de la institución por parte del equipo de atención en salud.

FUNCIONES DEL COMITÉ

- ✓ Liderar campañas y programas dirigidos a constituir una cultura de humanización del servicio en la IPS.
- ✓ Divulgar la importancia que representa el respeto a los derechos de los pacientes.
- ✓ Divulgar entre los colaboradores y la comunidad usuaria de servicios los derechos de los pacientes.
- ✓ Analizar las inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva Institución, por violación de los derechos del paciente.
- ✓ Velar porque se cumplan los derechos de los pacientes en forma estricta y oportuna
- ✓ Analizar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten por parte de la profesional con el fin de definir acciones correctivas.

ORDEN DEL DÍA:

7. Llamado a lista y verificación de quórum
8. Seguimiento y revisión de software Daruma
9. Seguimiento a compromisos adquiridos
10. Desarrollo de la reunión (temas a tratar)
11. Compromisos adquiridos
12. Proposiciones y varios

DESARROLLO DE LA REUNION:

3. **Llamado a lista y verificación de quórum**
   Se verifico la lista de los asistentes, existiendo un quorum para reunión de comité de SIAU de 04 personas.

4. **Desarrollo de la reunión:**

- Exposición Gestión de PQRS durante el mes de marzo

Se realiza consolidación y archivo en Excel de las 18 PQRS generadas y resueltas durante el mes.

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

  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:

  Se realiza envió 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 se evidencia el cumplimiento con el 97% de los usuarios se sienten satisfechos con la atención prestada en las dos sedes de la Ips Corpomedica.

Sin embargo, diez usuarios, refieren que no están satisfechos, por la falta de oportunidad de asignación de citas con especialistas en gastroenterología y cirugía general.

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

Para el indicador 12, se evidencia el cumplimiento con el 98% de los usuarios que si recomienda a Corpomedica a familiares o conocidos para su atención médica.

Sin embargo, siete usuarios refieren que no recomendarían la IPS, debido a la falta de oportunidad de programación de endoscopias y reprogramación de las consultas con especialistas.

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

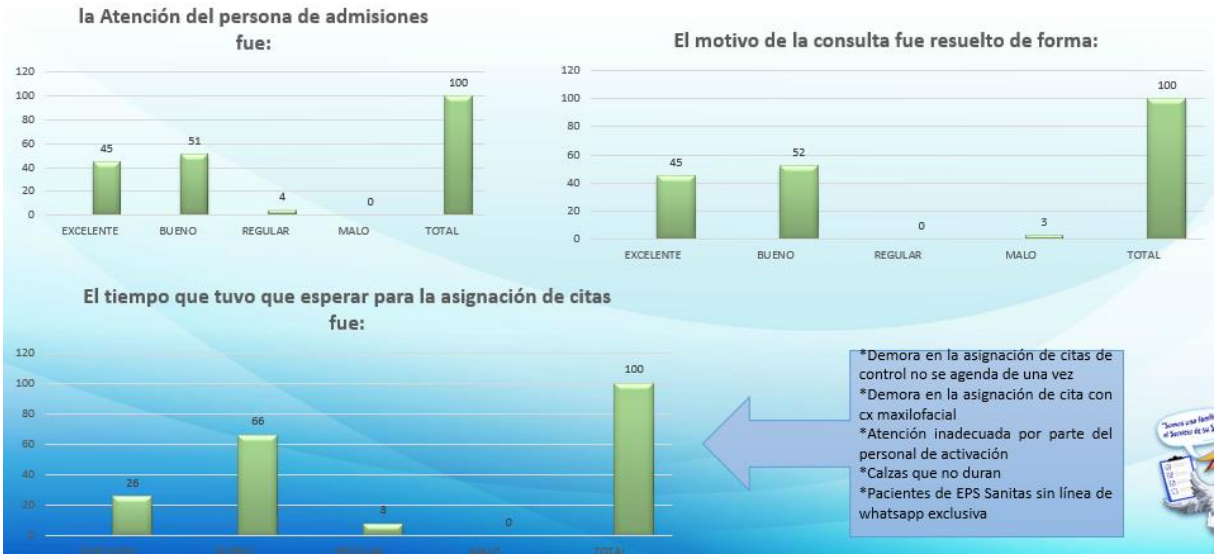
Con respecto a la proporción de usuarios que comprenden tres derechos y tres deberes se evidencia el 96%, cumpliendo de manera positiva.

Sin embargo, quince usuarios respondieron que no comprenden, no recuerdan los derechos y deberes que tienen como pacientes, a los cuales se les realizó socialización para reforzar el tema.

- Informe de tabulación del servicio de odontología, la proporción de usuarios insatisfecho hace referencia:
- *Demora en la asignación de citas de control no se agenda de una vez
- *Demora en la asignación de cita con cx maxilofacial
- *Atención inadecuada por parte del personal de activación
- *Calzas que no duran
- *Pacientes de EPS Sanitas sin línea de whatsapp exclusiva

CORPOMEDICA
CORPORACIÓN MÉDICA DEL CAQUETÁ
Nit: 828000073-1

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA



Sugerencias de los usuarios sede clinica y santa laura:

- Demora para lectura de exámenes
- Medico no informa con claridad el diagnostico
- Falta de médicos en el servicio de urgencias
- Poca empatía de los médicos a la hora de atender
- Inadecuada información entre los trabajadores
- No se atiende a la hora asignada para las ecografías
- Llevo mas de 4 meses esperando una endoscopia.
- Luces de los baños intermitentes
- Citas medicas general se asigna muy lejos
- Llevo mas de 3 meses esperando cita por gastroenterología
- Llaman a cancelar las citas de un día para otro
- No atiende a la hora asignada las cita con especialista
- No hay rampla para subir a odontología
- No hay una línea exclusiva para cancelar citas medicas

- 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.

- 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.

- **Compromisos adquiridos:**

COMPROMISOS	**Plazo**	**Responsable**
Continuar en la realización de las encuestas de satisfacción en las dos sedes, el prado y clínica directamente en Daruma.	Permanente mensual	Profesional SIAU
Continuar con la socialización de prevención y promoción, socializando la conmemoración de los temas de salud pública según su día de celebración.		

Adjunto:

- Formato MC-*F-28 Registro asistencia*

Elaboró:

YESSICA DIAZ PORTELA

PSICOLOGA Y PROFESIONAL SIAU.

CORPOMEDICA CORPORACIÓN MÉDICA DEL CAQUETÁ Nit: 828000073-1	MEJORAMIENTO CONTINUO	Código: MC-F-28	
	Formato Control de Asistencia	Versión: **004**	
		Aprobado: 01/08/2020	

NOMBRE ACTIVIDAD: Comite SIAU

FECHA: 26-04-2024 HORA: 7:00 am RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD:

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CORREO ELECTRONICO	NUMERO CELULAR	FIRMA
1	Hayerlin Medina	presidenta	yerly/medina73@gmail	3102064844	
2	[illegible]	Vice presidente.		3132267675	
3	Gerson Tique	Auditor Médico	auditoriamedica.corpomedica@gmail.com	3002090275	
4	Shirly Olivera Muñoz	Profesional Apoyo en Calidad	sivigila.prado@gmail.com	3213417909	
5	Yanitza Ramos Cobo	Asesor calidad	asesorcalidad.corpomedica@hmi.gov.co	3107790288	
6	Alexandra Pedroza C	coord. Pollinto Romano	thomano.corpomedicaqo@gmail	3183817151	
7	[illegible]	Coord. Servicio de Salud	cservicios.corpomedica@gmail.com	3166376022	
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

Escaneado con CamScanner

ACTA No.	**53**

Fecha: 21/06/2024	**Hora:** 07:30 Am	**Lugar:** Sede el prado
Comité: Ética Hospitalaria y SIAU REPORTE DE MAYO		
Ordinario: X	**Extraordinario:**	
Responsable: Profesional de SIAU		

OBJETIVO DEL COMITÉ

Proveer un ámbito de reflexión de los problemas éticos en la atención de los pacientes y priorizar adecuadamente estos problemas en las decisiones asistenciales, así como promover la inclusión de los planteamientos éticos en todos los pacientes de la institución por parte del equipo de atención en salud.

FUNCIONES DEL COMITÉ

- ✓ Liderar campañas y programas dirigidos a constituir una cultura de humanización del servicio en la IPS.
- ✓ Divulgar la importancia que representa el respeto a los derechos de los pacientes.
- ✓ Divulgar entre los colaboradores y la comunidad usuaria de servicios los derechos de los pacientes.
- ✓ Analizar las inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva Institución, por violación de los derechos del paciente.
- ✓ Velar porque se cumplan los derechos de los pacientes en forma estricta y oportuna
- ✓ Analizar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten por parte de la profesional con el fin de definir acciones correctivas.

ORDEN DEL DÍA:

13. Llamado a lista y verificación de quórum
14. Seguimiento y revisión de software Daruma
15. Seguimiento a compromisos adquiridos
16. Desarrollo de la reunión (temas a tratar)
17. Compromisos adquiridos
18. Proposiciones y varios

DESARROLLO DE LA REUNION:

5. **Llamado a lista y verificación de quórum**
   Se verifico la lista de los asistentes, existiendo un quorum para reunión de comité de SIAU de 04 personas.

6. **Desarrollo de la reunión:**

- Exposición Gestión de PQRS durante el mes de Mayo

Se realiza consolidación y archivo en Excel de las 20 PQRS generadas y resueltas durante el mes.

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

  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:

  Se realiza envió 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 se evidencia el cumplimiento con el 97% de los usuarios se sienten satisfechos con la atención prestada en las dos sedes de la Ips Corpomedica.

    Sin embargo, ocho usuarios, refieren que no están satisfechos, por la demora en respuesta para asignación de citas por especialista en gastroenterología y endoscopias.

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

Para el indicador doce, se evidencia el cumplimiento con el 98% de los usuarios que si recomienda a Corpomedica a familiares o conocidos para su atención médica.

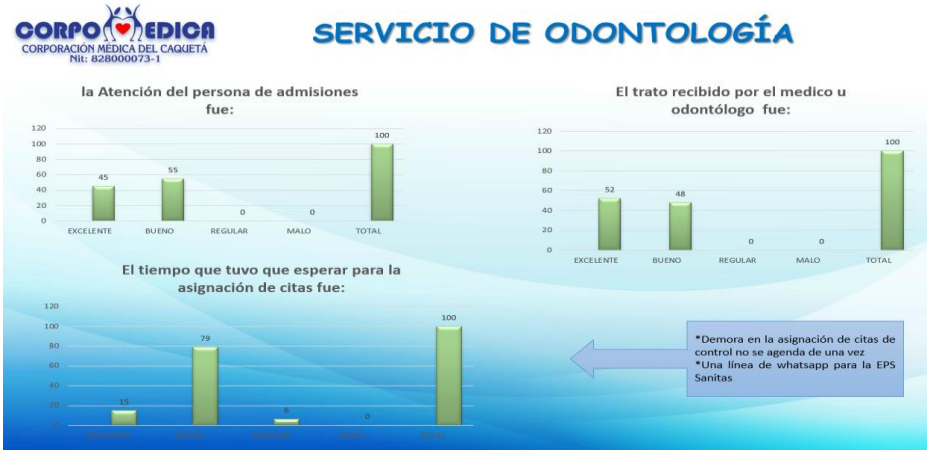
Sin embargo, seis usuarios refieren que no recomendarían la IPS, debido a la falta de oportunidad programación de histerectomías abdominales, colporrafia anterior y posterior, endoscopias.

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

  Con respecto a la proporción de usuarios que comprenden tres derechos y tres deberes se evidencia el 97%, cumpliendo de manera positiva.

  Sin embargo, diez usuarios respondieron que no comprenden, no recuerdan los derechos y deberes que tienen como pacientes, a los cuales se les realizó socialización para reforzar el tema.

- Informe de tabulación del servicio de odontología, la proporción de usuarios insatisfecho hace referencia:



- Demora en la asignación de citas de control no se agenda de una vez
- Una línea de whatsapp para la EPS Sanitas.

- Evidencias de los compromisos anteriores:

- ✓ Instalación de codificadores de la TDT en los TV el área de hospitalización
- ✓ Fichas de acercamiento a los especialistas de ginecología y gastroenterología en la puntualidad en la consulta externa.
- ✓ Envió de correo electrónico a la gestión de dietas en recomendaciones de los usuarios.
- ✓ Capacitación e inducción a los orientadores.

- **Compromisos adquiridos:**

COMPROMISOS	Plazo	Responsable
Continuar en la realización de las encuestas de satisfacción en las dos sedes, el prado y clínica directamente en Daruma.	Permanente Mensual 2024.	Profesional SIAU
Actualizar los videos educativos de la TV de las salas de espera de las sedes clínica y santa Laura.		
Continuar con la socialización de prevención y promoción, socializando la conmemoración de los temas de salud pública según su día de celebración.		

Adjunto:

- Formato MC-*F-28 Registro asistencia*

Elaboró:

YESSICA DIAZ PORTELA

PSICOLOGA Y PROFESIONAL SIAU.

CORPOMEDICA
CORPORACIÓN MÉDICA DEL CAQUETÁ
Nit: 828000073-1

MEJORAMIENTO CONTINUO

Formato Control de Asistencia

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

NOMBRE ACTIVIDAD: Comite de SIAU Y .

FECHA: 22.06.2024 HORA: 7:15am RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Profesional SIAU

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CORREO ELECTRONICO	NUMERO CELULAR	FIRMA
1	Yiro Alfarez A	Coord. Servicio de Salud	cservicios.corpomedica@gmail.com	3169766728	Yiro Alfarez
2	Yenica Ramirez Osorio	Asesor calidad	asesorcalidad.corpomedica@gmail.com	3107790288	Yenica Ram
3	Berton Tique	Auditor Médico	auditoriamedica.corpomedica@gmail.com	3008090275	[illegible]
4	Diego Guevara	Coordinador GI	sistemas.corpomedica	3133413752	Diego Guevara
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

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

Sistema Gestión de Calidad -SGC

¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!

ACTA No.	**54**

Fecha: 19/07/2024	**Hora:** 07:30 Am	**Lugar:** Sede el prado
Comité: Ética Hospitalaria y SIAU REPORTE DE JUNIO		
Ordinario: X	**Extraordinario:**	
Responsable: Profesional de SIAU		

OBJETIVO DEL COMITÉ

Proveer un ámbito de reflexión de los problemas éticos en la atención de los pacientes y priorizar adecuadamente estos problemas en las decisiones asistenciales, así como promover la inclusión de los planteamientos éticos en todos los pacientes de la institución por parte del equipo de atención en salud.

FUNCIONES DEL COMITÉ

- ✓ Liderar campañas y programas dirigidos a constituir una cultura de humanización del servicio en la IPS.
- ✓ Divulgar la importancia que representa el respeto a los derechos de los pacientes.
- ✓ Divulgar entre los colaboradores y la comunidad usuaria de servicios los derechos de los pacientes.
- ✓ Analizar las inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva Institución, por violación de los derechos del paciente.
- ✓ Velar porque se cumplan los derechos de los pacientes en forma estricta y oportuna
- ✓ Analizar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten por parte de la profesional con el fin de definir acciones correctivas.

ORDEN DEL DÍA:

19. Llamado a lista y verificación de quórum
20. Seguimiento y revisión de software Daruma
21. Seguimiento a compromisos adquiridos
22. Desarrollo de la reunión (temas a tratar)
23. Compromisos adquiridos
24. Proposiciones y varios

DESARROLLO DE LA REUNION:

7. **Llamado a lista y verificación de quórum**
   Se verifico la lista de los asistentes, existiendo un quorum para reunión de comité de SIAU de personas.

8. **Desarrollo de la reunión:**

- Exposición Gestión de PQRS durante el mes de junio

Se realiza consolidación y archivo en Excel de las 11 PQRS generadas y resueltas durante el mes.

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

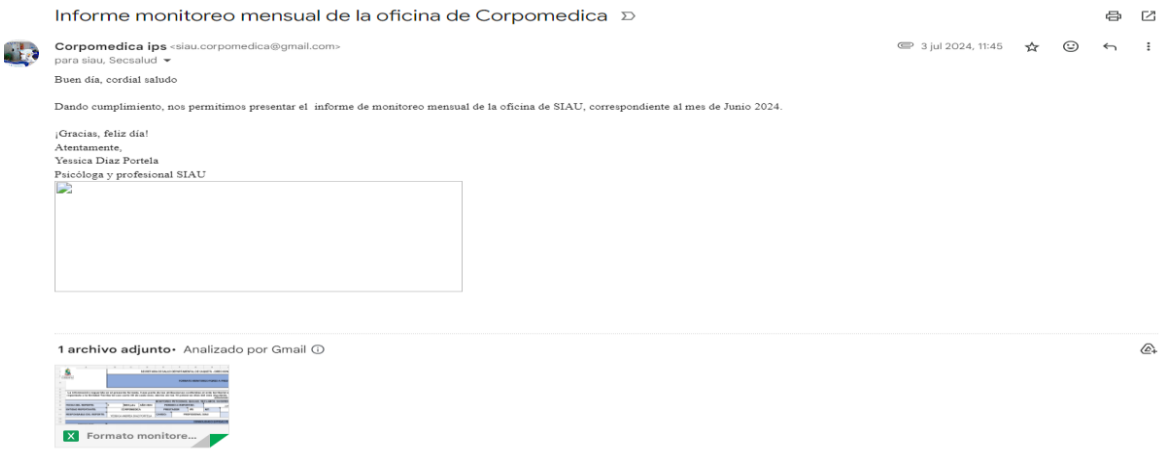
  Se realiza apertura de buzón de sugerencias los días viernes a las 16:00pm durante el mes por parte de la profesional de SIAU y en compañía de la representante de la asociación de usuarios, se genera acta y firma de formatos de asistencia como evidencia.

CORPOMEDICA CORPORACIÓN MÉDICA DEL CAQUETÁ Nit: 828000073-1

Cronograma de apertura de Buzón											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
5	2	1	5	3	7						
12	9	8	12	10	14						
19	16	15	19	17	21						
26	23	22	26	24	28						
				31							

- Evidencia de envió de informe a secretaria Departamental:

  Se realiza envió 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.



Informe monitoreo mensual de la oficina de Corpomedica

Corpomedica ips <siau.corpomedica@gmail.com>
para siau, Secsalud

3 jul 2024, 11:45

Buen día, cordial saludo

Dando cumplimiento, nos permitimos presentar el informe de monitoreo mensual de la oficina de SIAU, correspondiente al mes de Junio 2024.

¡Gracias, feliz día!
Atentamente,
Yessica Diaz Portela
Psicóloga y profesional SIAU

1 archivo adjunto · Analizado por Gmail

Formato monitore...

- Para el mes de Julio no se evidencio visitas de usuarios víctimas de violencia sexual dentro de nuestras instalaciones:

ACTA No. 006

FECHA: 02/07/2024	**HORA:** 08:00 am- 17:00 pm	**LUGAR:** Clínica y Sede Santa Laura
ACTIVIDAD: Revisión Usuarios víctimas de violencia sexual MES JUNIO		
RESPONSABLE: Profesional SIAU		

1. DESARROLLO:

Del 1 al 30 de Junio del 2024 se realizó la investigación sobre usuarios víctimas DE VIOLENCIA SEXUAL que han visitado nuestras instalaciones, este protocolo sirve de marco general para garantizar la atención integral a todas estas víctimas y reconocer la importancia de la acción intersectorial contra la violencia sexual, para la efectiva garantía de los Derechos Humanos.

Durante el mes de JUNIO se encontró un numero 00 usuarios que visitaron nuestras instalaciones.

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

- Para esta medición el comportamiento del indicador se evidencia el cumplimiento con el 97% de los usuarios se sienten satisfechos con la atención prestada en las dos sedes de la Ips Corpomedica.

  Sin embargo, diez usuarios, refieren que no están satisfechos, por la demora en respuesta para asignación de citas por especialista en gastroenterología y endoscopias.

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

  Para el indicador doce, se evidencia el cumplimiento con el 98% de los usuarios que si recomienda a Corpomedica a familiares o conocidos para su atención médica.

  Sin embargo, siete usuarios refieren que no recomendarían la IPS, debido a la falta de oportunidad programación de histerectomías abdominales, colporrafia anterior y posterior, endoscopias.

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

  Con respecto a la proporción de usuarios que comprenden tres derechos y tres deberes se evidencia el 98%, cumpliendo de manera positiva.

  Sin embargo, cinco usuarios respondieron que no comprenden, no recuerdan los derechos y deberes que tienen como pacientes, a los cuales se les realizó socialización para reforzar el tema.

- Informe de tabulación del servicio de odontología, la proporción de usuarios insatisfecho hace referencia:

- Demora en la asignación de citas de control no se agenda de una vez
- Una línea de WhatsApp para la EPS Sanitas.

- Evidencias de los compromisos anteriores:

  - ✓ Instalación de codificadores de la TDT en los TV el área de hospitalización
  - ✓ Fichas de acercamiento a los especialistas de ginecología y gastroenterología en la puntualidad en la consulta externa.
  - ✓ Envió de correo electrónico a la gestión de dietas en recomendaciones de los usuarios.
  - ✓ Capacitación e inducción a los orientadores.

- **Compromisos adquiridos:**

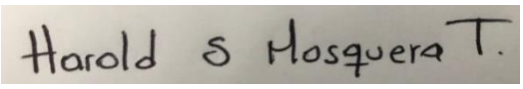
COMPROMISOS	**Plazo**	**Responsable**
Continuar en la realización de las encuestas de satisfacción en las dos sedes, el prado y clínica directamente en Daruma.		

Actualizar los videos educativos de la TV de las salas de espera de las sedes clínica y santa Laura.	Permanente Mensual 2024.	Profesional SIAU
Continuar con la socialización de prevención y promoción, socializando la conmemoración de los temas de salud pública según su día de celebración.		

Adjunto:

- Formato MC-*F-28 Registro asistencia*

Elaboró:



HAROLD STIVEN MOSQUERA TABARES

PSICOLOGO Y PROFESIONAL SIAU.

CORPOMEDICA
CORPORACIÓN MÉDICA DEL CAQUETÁ
Nit: 828000073-1

MEJORAMIENTO CONTINUO

Formato Control de Asistencia

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

NOMBRE ACTIVIDAD: Comite de Siau.

FECHA: 19.07.2024. **HORA:** 7:15am **RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD:** Profesional SIAU

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CORREO ELECTRONICO	NUMERO CELULAR	FIRMA
1	[illegible]	Coord. Servicio de Salud	cservicios.corpomedica@gmail.com	3168766728	[illegible]
2	Monica Roma Osno	Asesor calidad	asesorcalidad.corpomedica@gmail.com	3107790288	[illegible]
3	Gerzon Tique	Auditor Médico	auditormedica.corpomedica@gmail.com	3002090275	[illegible]
4	Diego Guevara	Coordinador GI	sistemas.Corpomedica	3133413752	Diego Guevara
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

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

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

Sistema Gestión de Calidad -SGC

¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!

ACTA No.	**56**

Fecha: 20/09/2024	**Hora:** 07:30 Am	**Lugar:** Sede el prado
Comité: Ética Hospitalaria y SIAU REPORTE DE AGOSTO		
Ordinario: X	**Extraordinario:**	
Responsable: Profesional SIAU		

OBJETIVO DEL COMITÉ

Proveer un ámbito de reflexión de los problemas éticos en la atención de los pacientes y priorizar adecuadamente estos problemas en las decisiones asistenciales, así como promover la inclusión de los planteamientos éticos en todos los pacientes de la institución por parte del equipo de atención en salud.

FUNCIONES DEL COMITÉ

- ✓ Liderar campañas y programas dirigidos a constituir una cultura de humanización del servicio en la IPS.
- ✓ Divulgar la importancia que representa el respeto a los derechos de los pacientes.
- ✓ Divulgar entre los colaboradores y la comunidad usuaria de servicios los derechos de los pacientes.
- ✓ Analizar las inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva Institución, por violación de los derechos del paciente.
- ✓ Velar porque se cumplan los derechos de los pacientes en forma estricta y oportuna
- ✓ Analizar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten por parte de la profesional con el fin de definir acciones correctivas.

ORDEN DEL DÍA:

25. Llamado a lista y verificación de quórum
26. Seguimiento y revisión de software Daruma
27. Seguimiento a compromisos adquiridos
28. Desarrollo de la reunión (temas a tratar)
29. Compromisos adquiridos
30. Proposiciones y varios

DESARROLLO DE LA REUNION:

9. Llamado a lista y verificación de quórum

Se verifico la lista de los asistentes, existiendo un quorum para reunión de comité de SIAU de personas.

10. Desarrollo de la reunión:

- Exposición Gestión de PQRS durante el mes de Agosto

Se realiza consolidación y archivo en Excel de las 19 PQRS generadas y resueltas durante el mes.

1	GAU-101	1/08/2024	CORREO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	17691477	EDILSON ORDOÑEZ GARCIA	3,21E+09	informacion.corpomedica@gmail.com	EDILSON ORDOÑEZ GARCIA	CC	17691477	FLORENCIA	RECLAMO	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA PARA	NA	PROCEDIMIENTO QUIRURGICO	SI	SUBSIDIADO	CLINICA	PROGRAMACION DE CIRUGIA	1/08/2024	CERRADA	De manera respetuosa informó que a la paciente se agendó para el procedimiento el día 20 de	1/08/2024	5 HORAS	NINGUNA
2	GAU-102	5/08/2024	CORREO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	40614527	ZULEMA QUINTERO CARVAJAL	3,182E+09	informacion.corpomedica@gmail.com	ZULEMA QUINTERO CARVAJAL	CC	40614527	FLORENCIA	RECLAMO	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA PARA	NA	PROCEDIMIENTO QUIRURGICO	SI	SUBSIDIADO	CLINICA	PROGRAMACION DE CIRUGIA	5/08/2024	CERRADA	RECOMENDACIONES PARA SU PROCEDIMIENTO SR.(A) ZULEMA QUINTERO	5/08/2024	1 HORA	NINGUNA
3	GAU-103	8/08/2024	CORREO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	17655329	JESUS AUGUSTO CRUZ VARGAS	3,21E+09	informacion.corpomedica@gmail.com	JESUS AUGUSTO CRUZ VARGAS	CC	17655329	FLORENCIA	RECLAMO	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA DE	NA	CIRUGIA GENERAL	SI	SUBSIDIADO	SANITA LAURA	CONSULTA EXTERNA	8/08/2024	CERRADA	IPS CORPMEDICA le informa que la Cita CONSULTA DE CONTROL POR CIRUGIA	8/08/2024	1 HORA	NINGUNA
4	GAU-104	9/08/2024	CORREO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	20994356	RUBIELA ALVAREZ RODRIGUEZ	3,144E+09	informacion.corpomedica@gmail.com	RUBIELA ALVAREZ RODRIGUEZ	CC	20994356	FLORENCIA	RECLAMO	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA PARA	NA	PROCEDIMIENTO QUIRURGICO	SI	SUBSIDIADO	CLINICA	PROGRAMACION DE CIRUGIA	9/08/2024	CERRADA	VULVOSCOPIA	26/08/2024	12 DIAS	NINGUNA
5	GAU-105	12/08/2024	CORREO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	1,007E+09	YULIETH KATERINE PEÑA ARIAS	3,123E+09	informacion.corpomedica@gmail.com	YULIETH KATERINE PEÑA ARIAS	CC	1,007E+09	FLORENCIA	RECLAMO	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA DE	NA	GINECOLOGIA	SI	SUBSIDIADO	SANITA LAURA	CONSULTA EXTERNA	12/08/2024	CERRADA	IPS CORPMEDICA le informa que la Cita CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR	12/08/2024	6 HORAS	NINGUNA
6	GAU-106	12/08/2024	CORREO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	40086071	MARITHA CECILIA VALDERRAMA	3,213E+09	informacion.corpomedica@gmail.com	MARITHA CECILIA VALDERRAMA	CC	40086071	FLORENCIA	RECLAMO	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA DE	NA	CIRUGIA GENERAL	SI	CONTRIBUTIVO	SANITA LAURA	CONSULTA EXTERNA	13/08/2024	CERRADA	IPS CORPMEDICA le informa que la Cita CONSULTA DE CONTROL POR CIRUGIA	13/08/2024	21 HORAS	NINGUNA
7	GAU-107	13/08/2024	CORREO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	40727714	LIBORIA ROSO ZOTO	3,142E+09	informacion.corpomedica@gmail.com	LIBORIA ROSO ZOTO	CC	40727714	DONCELLO	RECLAMO	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA PARA	NA	PROCEDIMIENTO QUIRURGICO	SI	SUBSIDIADO	CLINICA	PROGRAMACION DE CIRUGIA	13/08/2024	CERRADA	IPS CORPMEDICA le informa que la Cita CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR	14/08/2024	24 HORAS	NINGUNA
8	GAU-108	14/08/2024	CORREO ELECTRONICO	ASMET SALUD	TI	1,118E+09	CAMILA MARIN PIMENTEL	3,183E+09	informacion.corpomedica@gmail.com	CAMILA MARIN PIMENTEL	TI	1,118E+09	MORELIA	RECLAMO	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA DE CITA	NA	PROCEDIMIENTO ODONTOLOGIA	SI	SUBSIDIADO	SANITA LAURA	ODONTOLOGIA	14/08/2024	CERRADA	SR. (A) ACUDIENTE DE CAMILA MARIN PIMENTEL FECHA: 20/08/2024	15/08/2024	20 HORAS	NINGUNA
9	GAU-109	22/08/2024	CORREO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	26635938	ESPERANZA PAZ ARTUNDUAGA	3,213E+09	informacion.corpomedica@gmail.com	ESPERANZA PAZ ARTUNDUAGA	CC	26635938	VALPARAISO	TUTELA	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA PARA	NA	PROCEDIMIENTO QUIRURGICO	SI	SUBSIDIADO	CLINICA	PROGRAMACION DE CIRUGIA	#######	CERRADA	RECOMENDACIONES PARA SU PROCEDIMIENTO SR.(A) ESPERANZA PAZ	20/08/2024	24 HORAS	NINGUNA
10	GAU-112	23/08/2024	CORREO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	40762373	MARIA GONGORA CAICEDO	3,132E+09	informacion.corpomedica@gmail.com	MARIA GONGORA CAICEDO	CC	40762373	FLORENCIA	RECLAMO	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA DE CITA	NA	PROCEDIMIENTO ODONTOLOGIA	SI	SUBSIDIADO	SANITA LAURA	ODONTOLOGIA	#######	CERRADA	Buenos dias y cordial saludo Atendiendo a su solicitud	26/08/2024	96 HORAS	NINGUNA
11	GAU-113	23/08/2024	CORREO ELECTRONICO	ASMET SALUD	TI	1,118E+09	YIVI MILENA CAMPOS PAEZ	3,144E+09	informacion.corpomedica@gmail.com	YIVI MILENA CAMPOS PAEZ	CC	1,118E+09	SAN JOSE DEL FRAGUA	TUTELA	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA DE	NA	CIRUGIA GENERAL	SI	SUBSIDIADO	SANITA LAURA	CONSULTA EXTERNA	#######	CERRADA	Buen dia Cordial saludo. Sra. YIVI CAMPOS	23/08/2024	24 HORAS	NINGUNA
12	GAU-114	29/08/2024	CORREO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	3084514	ISRAEL JIMENEZ PINEDA	3,109E+09	informacion.corpomedica@gmail.com	ISRAEL JIMENEZ PINEDA	CC	3084514	FLORENCIA	RECLAMO	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA DE	NA	GASTROENTEROLOGIA	SI	SUBSIDIADO	SANITA LAURA	CONSULTA EXTERNA	#######	CERRADA	PS CORPMEDICA le informa que la Cita CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR	30/08/2024	24 HORAS	NINGUNA

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

Se realiza apertura de buzón de sugerencias los viernes a las 16:00 p.m 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.

CORPOMEDICA
CORPORACIÓN MÉDICA DEL CAQUETÁ
Nit: 828000073-1

Cronograma de apertura de Buzón

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
5	2	1	5	3	7	5	2				
12	9	8	12	10	14	12	9				
19	16	15	19	17	21	19	16				
26	23	22	26	24	28	26	23				
				31			31				

- Evidencia de envió de informe a secretaria Departamental:

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

INFORME MONITOREO MENSUAL CORPOPMEDICA

Corpomedica ips <siau.corpomedica@gmail.com>
para Secsalud, siau

lun, 2 sept, 10:44 (hace 4 días)

Buenos días, cordial saludo

Dando cumplimiento, nos permitimos presentar el informe de monitoreo mensual de la oficina de SIAU, correspondiente al mes de Agosto de 2024.

Recuerda, "somos una familia al servicio de su salud".
¡Gracias, feliz día!

Atentamente,
Harold Mosquera
Psicólogo y Coordinador SIAU

1 archivo adjunto• Analizado por Gmail

8. FORMATO DE ...

- Durante el mes de agosto no se evidencio visitas de usuarios víctimas de violencia sexual dentro de nuestras instalaciones:

FECHA: 05/09/2024	**HORA:** 08:00 am- 17:00 pm	**LUGAR:** Clínica y Sede Santa Laura
ACTIVIDAD: Revisión Usuarios víctimas de violencia sexual MES AGOSTO		
RESPONSABLE: Profesional SIAU		

1. DESARROLLO:

Del 1 al 31 de Agosto del 2024 se realizó la investigación sobre usuarios víctimas DE VIOLENCIA SEXUAL que han visitado nuestras instalaciones, este protocolo sirve de marco general para garantizar la atención integral a todas estas víctimas y reconocer la importancia de la acción intersectorial contra la violencia sexual, para la efectiva garantía de los Derechos Humanos.

Durante el mes de AGOSTO se encontró un numero 00 usuarios que visitaron nuestras instalaciones.

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

  - Para esta medición el comportamiento del indicador se evidencia el cumplimiento con el 96% de los usuarios se sienten satisfechos con la atención prestada en las dos sedes de la Ips Corpomedica.

    Sin embargo, doce usuarios, refieren que no están satisfechos, por la demora en respuesta en la demora en lectura de exámenes y programación de endoscopias.

CORPOMEDICA
CORPORACIÓN MÉDICA DEL CAQUETÁ
Nit: 828000073-1

AÑO 2024

PROCESO: GESTION DE ATENCION AL USUARIO

INDICADOR: PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA IPS

STANDAR: 90%

UNIDAD DE MEDIDA: Por 100 (%)

PERIODICIDAD: MENSUAL

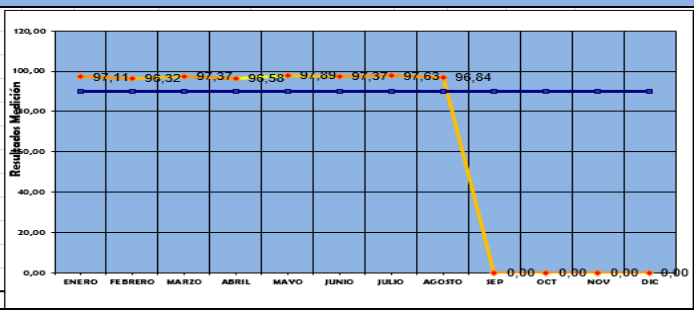
RESPONSABLE DEL REPORTE: Profesional Gestion Atencion al Usuario

Numerador: Número de usuarios que respondiendo "muy buena " o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de Salud que ha recibido a través de su IPS?

Denominador: Número de usuarios que respondieron la Pregunta

Fecha Medición	Resultado Medición	ESTÁNDAR	VARIABLES		
			NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO
ENERO	97,11	90	369	380	97,11
FEBRERO	96,32	90	366	380	96,32
MARZO	97,37	90	370	380	97,37
ABRIL	96,58	90	367	380	96,58
MAYO	97,89	90	372	380	97,89
JUNIO	97,37	90	370	380	97,37
JULIO	97,63	90	371	380	97,63
AGOSTO	96,84	90	368	380	96,84
SEP	#¡DIV/0!	90			#¡DIV/0!
OCT	#¡DIV/0!	90			#¡DIV/0!
NOV	#¡DIV/0!	90			#¡DIV/0!
DIC	#¡DIV/0!	90			#¡DIV/0!
TOTAL	#¡DIV/0!	90	2.953	3040	#¡DIV/0!

GRAFICA



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

  Para el indicador doce, se evidencia el cumplimiento con el 97% de los usuarios que si recomienda a Corpomedica a familiares o conocidos para su atención médica.

  Sin embargo, once usuarios refieren que no recomendarían la IPS, debido a la falta de oportunidad programación de histerectomías abdominales, colporrafia anterior y posterior, endoscopias.

CORPOMEDICA
CORPORACIÓN MÉDICA DEL CAQUETÁ
Nit: 828000073-1

AÑO 2024

PROCESO: GESTION DE CALIDAD

INDICADOR: PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SU IPS A FAMILIARES Y AMIGOS

STANDAR: mayor a 90%

UNIDAD DE MEDIDA: Por 100 (%)

PERIODICIDAD: MENSUAL

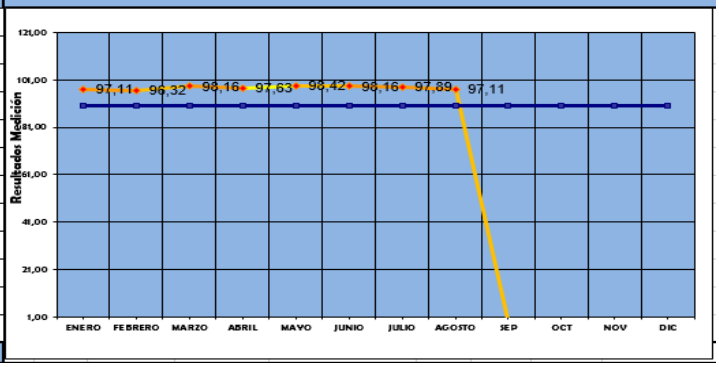
RESPONSABLE DEL REPORTE: SIAU

Numerador: Número de Usuarios que respondieron "Definitivamente sí" o "Probablemente sí" a la Pregunta: ¿Recomendaría a sus Familiares y Amigos esta IPS?

Denominador: Número de Usuarios que respondieron la Pregunta

Fecha Medición	Resultado Medición	ESTÁNDAR	VARIABLES		
			NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO
ENERO	97,11	90	369	380	97,11
FEBRERO	96,32	90	366	380	96,32
MARZO	98,16	90	373	380	98,16
ABRIL	97,63	90	371	380	97,63
MAYO	98,42	90	374	380	98,42
JUNIO	98,16	90	373	380	98,16
JULIO	97,89	90	372	380	97,89
AGOSTO	97,11	90	369	380	97,11
SEP	#¡DIV/0!	90			#¡DIV/0!
OCT	#¡DIV/0!	90			#¡DIV/0!
NOV	#¡DIV/0!	90			#¡DIV/0!
DIC	#¡DIV/0!	90			#¡DIV/0!
TOTAL	**100**	**0**	**0**	**380**	**#¡DIV/0!**

GRAFICA



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

  Con respecto a la proporción de usuarios que comprenden tres derechos y tres deberes se evidencia el 95%, cumpliendo de manera positiva.

  Sin embargo, dieciséis usuarios respondieron que no comprenden, no recuerdan los derechos y deberes que tienen como pacientes, a los cuales se les realizó socialización para reforzar el tema.

CORPOMEDICA
CORPORACIÓN MÉDICA DEL CAQUETÁ
Nit: 828000073-1

AÑO 2024

PROCESO: GESTION DE ATENCION AL USUARIO

INDICADOR: PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE COMPRENDEN 3 DERECHOS Y DEBRES

STANDAR: 80%

UNIDAD DE MEDIDA: Por 100 (%)

PERIODICIDAD: MENSUAL

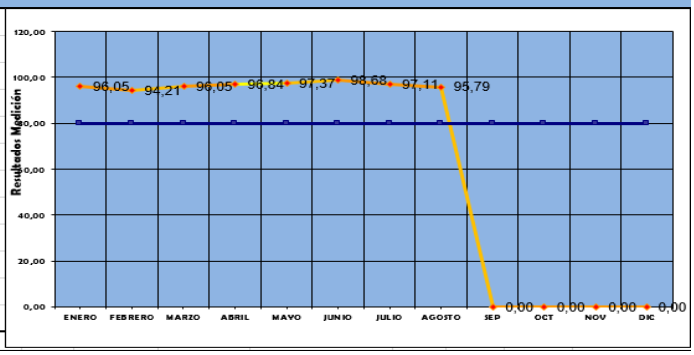
RESPONSABLE DEL REPORTE: Profesional Gestion Atencion al Usuario

Numerador: Número de usuarios que respondiendo tres derechos y tres deberes

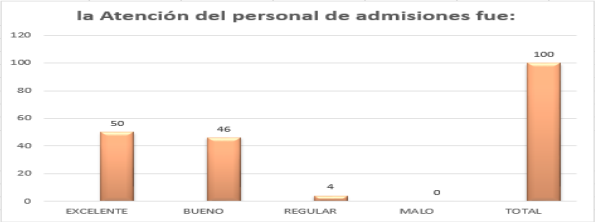
Denominador: Número de usuarios encuestados

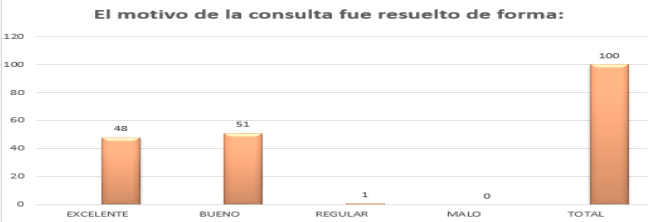
Fecha Medición	Resultado Medición	ESTÁNDAR	VARIABLES		
			NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO
ENERO	96,05	80	365	380	96,05
FEBRERO	94,21	80	358	380	94,21
MARZO	96,05	80	365	380	96,05
ABRIL	96,84	80	368	380	96,84
MAYO	97,37	80	370	380	97,37
JUNIO	98,68	80	375	380	98,68
JULIO	97,11	80	369	380	97,11
AGOSTO	95,79	80	364	380	95,79
SEP	#¡DIV/0!	80			#¡DIV/0!
OCT	#¡DIV/0!	80			#¡DIV/0!
NOV	#¡DIV/0!	80			#¡DIV/0!
DIC	#¡DIV/0!	80			#¡DIV/0!
TOTAL	**#¡DIV/0!**	**80**	**2.934**	**3040**	**#¡DIV/0!**

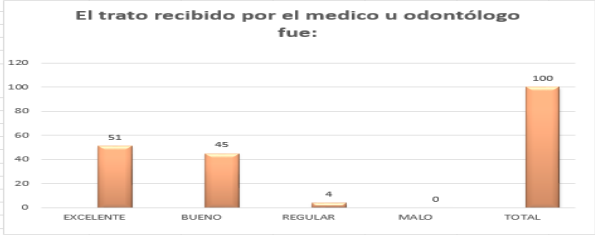
GRAFICA



- Informe de tabulación del servicio de odontología, la proporción de usuarios insatisfecho hace referencia:







- Recomendaciones generales de Usuarios:

✓ Médicos de consulta externa llagan tarde a la consulta.
✓ Demora en las citas de odontología.
✓ Vigilante en la clínica, usuarios les genera miedo cuando ingresan indigentes.

- Evidencias de los compromisos anteriores:

  - ✓ Envió de correo electrónico a la gestión de dietas en recomendaciones de los usuarios.
  - ✓ Apertura de buzones en el mes de Agosto
  - ✓ Socializaciones a usuarios

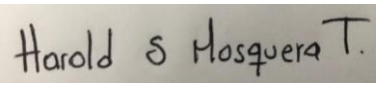
- **Compromisos adquiridos:**

COMPROMISOS	**Plazo**	**Responsable**
Continuar en la realización de las encuestas de satisfacción en las dos sedes, el prado y clínica directamente en Daruma.	Permanente Mensual 2024.	Profesional SIAU
Realizar un trabajo frecuente con los funcionarios sobre HUMANIZACION hacia los usuarios para el mejoramiento de la atención.		
Continuar con la socialización de prevención y promoción, socializando la conmemoración de los temas de salud pública según su día de celebración.		

Adjunto:

- Formato MC-*F-28 Registro asistencia*

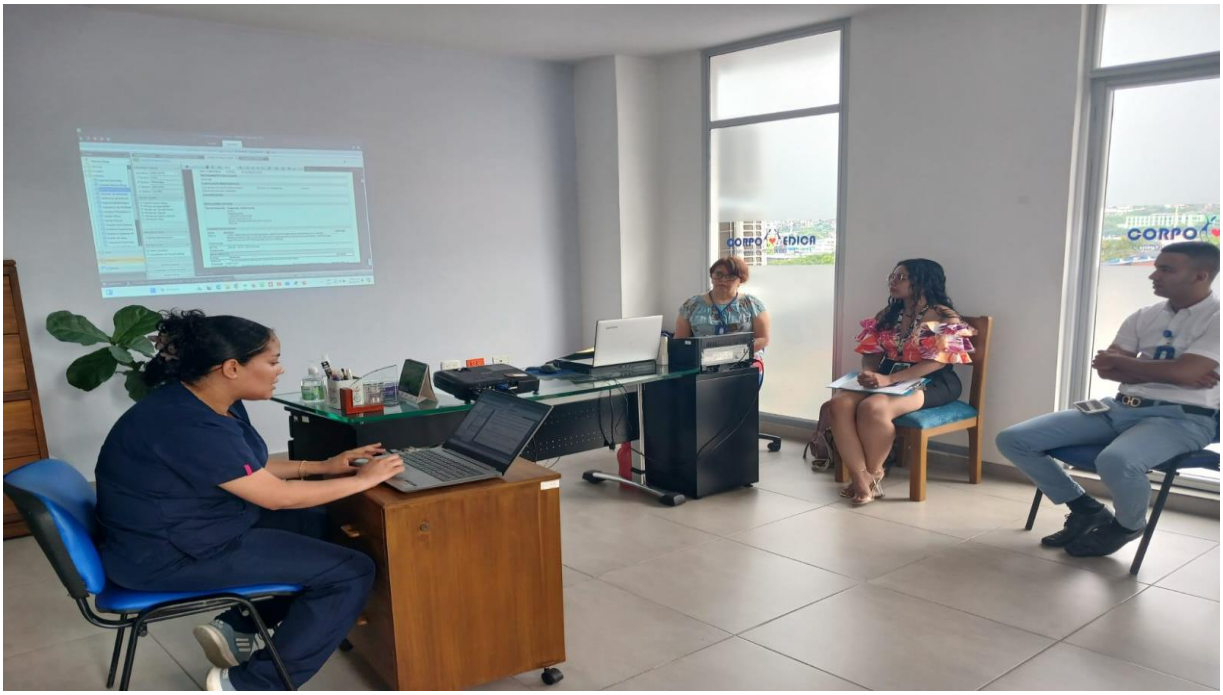
Elaboró:



HAROLD S MOSQUERA T

PSICOLOGO Y PROFESIONAL SIAU.

CORPOMEDICA


CORPOMEDICA

CORPOMEDICA
CORPORACIÓN MÉDICA DEL CAQUETÁ
Nit: 828000073-1

MEJORAMIENTO CONTINUO

Formato Control de Asistencia

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

NOMBRE ACTIVIDAD: Comite Etica Hospitalaria

FECHA: 20/09/24 **HORA:** 7:00am **RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD:** Profesional SIAU

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CORREO ELECTRONICO	NUMERO CELULAR	FIRMA
1	Diego Guevara	Coordinador GI	sistemas.corpomedica	3133473752	Diego Guevara
2	Alexandra Perdomo L	coord. Thumano	thumano.corpomedica@gmail.com	3183817151	Alexandra R
3	Gerson Tique	Auditor Médico	auditoriamedica.corpomedica@gmail.com	3002090275	[illegible]
4	Yenica Ramirez Osorio	Asesor Calidad	asesorcalidad.corpomedica@gmail.com	3107790288	Yenica Ramirez
5	Yira S Martinez	Coord. servicios de salud.	cservicios.corpomedica@gmail.com	3168766722	Yira S Martinez
6	Shirly Oliveros Muñoz	Enfermera Apoyo calidad	sivigila.pardo@gmail.com	3213417909	Shirly Oliveros
7	Sonia Arias	Gerente	admonpardo.corpomedica@gmail.com	3203032383	Sonia Arias
8	Maria Hernandez S.	Q Farmacia	Corpomedica.quimica@...	323453192	[illegible]
9	Andrey Xiomara C	Ing Biomedica	Biomedica.corpomedica@gmail	3222618845	Andrey Xiomara C
10					
11					
12					
13					
14					
15					

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

Sistema Gestión de Calidad -SGC

¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!

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