

	ACTA DE REUNIÓN/CAPACITACIÓN	Código: CMB- CAL-FR-279
		Versión: 01
		Fecha de emisión: 1 enero 2022

CIUDAD Y FECHA: Manizales, 26 de abril de 2024 **HORA:** 01:00 pm **LUGAR:** CMB

ACTA No 4 COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

N	DESCRIPCIÓN DEL TEMA	EXPOSITOR
1	Conocer las funciones del SIAU (Sistema de Información y Atención al usuario)	Comité
2	Proposiciones y Varios	Comité
3	Compromisos	Comité
DESARROLLO DE LA REUNIÓN		
Siendo la 1:00 de la tarde se da inicio a la reunión; a continuación, se relacionan los miembros asistentes: Claudia Alexandra Álzate C, Representante del Centro Médico. Laura Jimena García, Representante equipo Médico. Lina María Giraldo López, Representante Aux de enfermería (responsable SIAU) Abel Cardona Martínez, Representante asociación usuarios. Antes de iniciar con la agenda del día, se revisa como estuvo la atención en el mes de abril a nivel general y se encuentra que transcurre con normalidad, sin alteraciones o situaciones puntuales, de igual modo en el momento de analizar la encuesta de satisfacción del trimestre en curso se podrá analizar a profundidad la percepción de los usuarios atendidos.		
Funciones del SIAU Se genera reflexión sobre la importancia de ser conscientes de las funciones del SIAU con el fin de identificar aquellas acciones a tomar con el personal a nivel general y procesar de manera eficiente la agilidad del comité. • Atender en forma personalizada a los usuarios garantizando la oportuna canalización y resolución de sus consultas. • Apoyar la implementación de las políticas y estrategias trazadas por la institución para el mejoramiento organizacional y el desarrollo progresivo y complementario de los servicios de salud existentes. • Brindar atención personalizada y oportuna a los usuarios que requieren información sobre los servicios, horarios y/o procesos del Centro Médico Belén. • Educar al usuario sobre el uso correcto de los servicios que brinda la institución. • Promulgar los derechos y deberes de los usuarios. • Fortalecer la relación Institución – Usuarios • Implementar los programas de educación dirigida a los usuarios y a la asociación de usuarios • Idear herramientas para reconocer fallas en la prestación del servicio. • Diseñar estrategias orientadas a mejorar la calidad en la prestación del servicio. • Participar en la recepción, clasificación, análisis y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias impuestas por los usuarios. • Evaluar regularmente el grado de satisfacción de los usuarios por medio de la encuesta. • Tabular la información con base a las encuestas de satisfacción. • Asesorar a los usuarios que presenten inconvenientes de tipo administrativo y asistencial para acceder a los servicios. • Informar a los pacientes aspectos concernientes a su atención, copagos, y documentos requeridos para la atención. • Direccionar al SIAU los usuarios que presenten la no conformidad por la atención. • Informar a los usuarios el portafolio de servicios de la red y los horarios de atención. • Intermediar o ubicar el paciente que requiere la ayuda. • Realizar ronda a los diferentes servicios asistenciales, con el objetivo de detectar las necesidades y no conformidades de los usuarios. • Al fin de recibir una atención oportuna y de calidad los usuarios tienen sus deberes y derechos. Al final se analiza por parte del equipo que muchas de las funciones del SIAU están amarradas a las PQRS, a las encuestas de satisfacción donde se requiere generar un proceso de atención optima y de calidad.		



ACTA DE REUNIÓN/CAPACITACIÓN

Código: CMB- CAL-FR-279

Versión: 01

Fecha de emisión:
1 enero 2022

Proposiciones y varios

- Para la campaña de humanización se propone un cartel – buzón - de deseos de los pacientes en la atención en salud con relación a sus derechos, deberes y el trato que esperan recibir cuando asisten a un centro médico – Responsable: Representante del SIAU – MES DE JULIO
- Difundir por redes sociales y en la página el mes de la humanización, durante el mes de mayo y junio – Juan Esteban – diseñador.
- Generar piezas y contenidos para redes sobre la humanización de la atención en salud. 4 piezas una por semana – Responsable: Encargado SIAU y Diseñador – MES DE JULIO.

NOTA: Por razones de capacitaciones y de actividades externas el comité se obliga a proponer nuevas fechas.

Siendo la 2:00 pm se finaliza el encuentro.

COMPROMISOS

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
1	En el mes de mayo Promocionar la campaña de humanización en el mes de JULIO.	Encargado diseñador	Mayo
2	Aplicar de manera juiciosa la encuesta de satisfacción a los usuarios – mes MAYO	Encargada SIAU	Todo el mes



FORMATO ASISTENCIA A CAPACITACIÓN

CÓDIGO: CMB-CAL-FR-279

VERSIÓN: 01

FECHA: 23/06/2022

FECHA: 26-abril-24. HORA INICIO: 1:00 PM HORA FIN: 2:00 PM
ÁREA: Comité Ética HOSPITALARIA LUGAR: CMB
CAPACITADOR: REUNIÓN COMITÉ FIRMA:

TEMA DE LA CAPACITACIÓN

1. CONOCER LAS FUNCIONES DEL SIAU 3. Compromisos
2. PROPOSICIONES Y VARIOS 4.

#	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMA
1	Alexandra Alzate	30391513	Gerente	Alexa.
2	Laura Jimena Garcia	653821625	Médico	Laura J.
3	Abel Cordona	10213717	Rep. Asesorías Clínicas	Abel Cordona
4	Lina María Giraldo L.	36044	Aux. Enfermería	Lina Ma
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Me comprometo a adoptar a los procesos, actividades y tareas desarrolladas, de acuerdo a la información suministrada en la capacitación.