

	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

FECHA: 07/02/2022	HORA: 5:00 pm	LUGAR: REUNIÓN VIRTUAL
--------------------------	----------------------	-------------------------------

TIPO DE REUNIÓN: Alianza de usuarios *Virtual*

CONVOCADO POR: Elsa de Serrano

ASISTENCIA

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
Elsa de Serrano	
Beatriz H. Serrano	
Beatriz Santamaría	
Martha Suárez	

ORDEN DEL DÍA

En la ciudad de Bucaramanga, el día 07 de febrero de 2022, siendo las 5:00 pm, previa convocatoria efectuada, se reunió la Alianza de usuarios de la IPS INES CHALELA SERRANO, a través de llamada en línea, con el fin de desarrollar el siguiente Orden del día:

1. Registro de asistentes y conformación del quorum
2. Aprobación del orden del día
3. Revisión de los resultados de la satisfacción de los usuarios
4. Quejas
5. Seguimiento a actividades
6. Proposiciones y varios

DESARROLLO:

1. Verificación de quórum

En el día de hoy se comunican los cuatro miembros de la alianza.

2. Orden del día

Se aprueba el orden del día

3. Satisfacción de usuarios

Se realiza revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción de diciembre de 2021 y enero de 2022.

Diciembre de 2021

El número de pacientes atendidos fue de 130

Se aplican 56 encuestas, correspondientes al 43.07% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	53 (94.64%)	3 (5.36%)	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	54 (96.42%)	2 (3.57%)	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	53 (94.64%)	3 (5.36%)	0	0
Calidad de la información suministrada	52 (92.85%)	4 (7.14%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	51 (91.07%)	5 (8.93%)	0	0
Instalaciones de la institución	52 (92.85%)	4 (7.14%)	0	0



CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA
DINES CHALELA SERRANO

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CODIGO:
ICH-P-F-01

ACTA DE REUNIONES

VERSION:
01 (06/08/2014)

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 100%
No se presentan resultados de encuestas con calificación regular y/o mala.

Con respecto al modelo de encuesta del ministerio, se obtienen los siguientes resultados:

Experiencia global

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No responde	TOTAL
52 (92.85%)	4 (7.14%)					56

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
55 (98.21%)		1 (1.78%)			56

En este tipo de encuesta no se evidencian respuestas de percepción de la satisfacción regulares, malas o muy malas
El 98.21% de los encuestados definitivamente si recomendarían la IPS. Ningún usuario no recomendaría la IPS.

Enero de 2022

El número de pacientes atendidos fue de 204

Se aplican 27 encuestas, correspondientes al 13.23% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	26 (96.30%)	1 (3.70%)	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	27 (100%)	0	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	25 (92.59%)	1 (3.70%)	1 (3.70%)	0
Calidad de la información suministrada	26 (96.30%)	1 (3.70%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	25 (92.59%)	2 (7.41%)	0	0
Instalaciones de la institución	22 (81.48%)	5 (18.52%)	0	0

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 99.38%

Se presenta un resultado de encuestas con calificación regular. En el tema relacionado con la puntualidad del servicio.

No se presentan resultados de encuestas con calificación mala.

Con respecto al modelo de encuesta del ministerio, se obtienen los siguientes resultados:

Experiencia global

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No responde	TOTAL
26 (96.30%)	1 (3.70%)					27

	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
27 (100%)					27

En este tipo de encuesta no se evidencian respuestas de percepción de la satisfacción regulares, malas o muy malas
El 100% de los encuestados definitivamente si recomendarían la IPS. Ningún usuario no recomendaría la IPS.

4. Quejas

Con respecto a quejas no se presentaron en el mes de diciembre de 2021 y enero de 2022.
Se ha realizado apertura de buzón con video llamada, para garantizar que se reporta en caso de presentarse algún contenido en el buzón.
Las actas se han firmado por parte de la Dra. Inés Chalela.

5. Seguimiento a actividades

Actividades diciembre:

Capacitaciones

Funcionarios: No se realizan actividades de capacitación para este grupo en PPS

Pacientes y acompañantes: procedimiento de PQRS

Alianza: No se realizan actividades de capacitación para este grupo en PPS

Reuniones de comités de alianza y ética: realizados

En enero se realiza programación de actividades para el 2022.

6. Proposiciones y varios

Capacitación en participación social en salud



¿Qué es la PPSS?
 Es el proceso de interacción para contribuir al bienestar de la comunidad garantizando la participación de todos en el desarrollo de la salud pública y el bienestar de la población.

¿Qué es una política?
 Es una acción o conjunto de acciones que se realizan para resolver problemas de la comunidad. El Estado garantiza el derecho a la participación social en salud y su cumplimiento. Al fortalecer la capacidad de las personas y comunidades para ejercer la participación social en salud se garantiza el derecho fundamental a la salud.

Política de participación social en salud (PPSS)
 Res 2063/2017

Antecedentes
 La PPSS fue construida en talleres de espacio de deliberación con líderes y trabajadores del sector salud, en estos espacios se discutió y reflexionó sobre la participación en salud. Luego de elaborar el documento base, el texto se sometió a talleres de validación con la comunidad.

Objetivo general PPSS
 Difundir y desarrollar dispositivos que permitan al Estado garantizar el derecho a la participación social en salud y su cumplimiento. Al fortalecer la capacidad de las personas y comunidades para ejercer la participación social en salud se garantiza el derecho fundamental a la salud.

¿Cómo se entiende la participación en la PPSS?

La participación es el derecho que tiene cada ciudadano y colectivos, a afectar las decisiones que influyen en su bienestar, es decir, es el derecho a decidir sobre que es el derecho a la salud, como se realiza y se cumple.

Principios..

- Enfoque de derechos:** a participar.
- Solidaridad:** aportar al desarrollo individual y colectivo.
- Transparencia:** mecanismos de acceso a la información en proceso.
- Territorialidad:** según dinámicas territoriales, diversidad y heterogeneidad de los procesos de participación.
- Autonomía:** Ejercicio libre de sus funciones.
- Diversidad:** Reconocimiento de la pluralidad y singularidad.
- Equidad:** Tiene en cuenta las asimetrías de poder y los diversos puntos de vista, sin discriminaciones.
- Corresponsabilidad:** Conciencia de esfuerzos, concertados y articulados.

Ejes estratégicos y áreas de acción

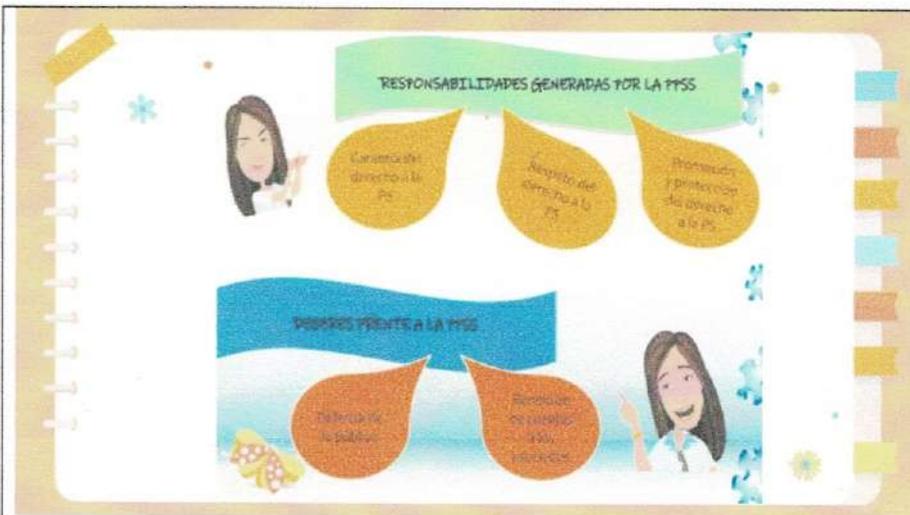
EJE 1. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.
 Fortalecer las capacidades institucionales para que el estado cumpla su papel garante.

EJE 2. EMPODERAMIENTO CIUDADANÍA Y ORG SOCIALES EN SALUD
 Desarrollo de capacidades para tener un rol activo y participación plena.

EJE 3. IMPULSO A LA CULTURA DE LA SALUD
 Promoción de la generación de la cultura de la salud y el ejercicio del cuidado y autocuidado.

EJE 4. CONTROL SOCIAL EN SALUD
 Fortalecimiento del control social y veedurías ciudadanas.

EJE 5. GESTIÓN Y GARANTÍA EN SALUD EN PARTICIPACIÓN PROCESO DE PEDIRER.
 Configuración de dispositivos y condiciones que potencien el ejercicio de la participación.



No se presentan proposiciones ni otros temas para tratar.

A las 6:30 pm se da por terminada la reunión

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

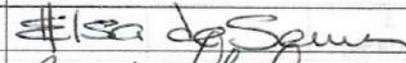
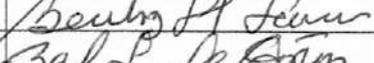
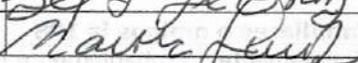
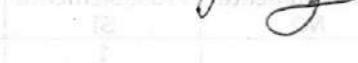
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES

	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

FECHA: 06/05/2022	HORA: 4:00 pm	LUGAR: IPS
--------------------------	----------------------	-------------------

TIPO DE REUNIÓN: Alianza de usuarios

CONVOCADO POR: Elsa de Serrano

ASISTENCIA	
NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
Elsa de Serrano	
Beatriz H. Serrano	
Beatriz Santamaría	
Martha Suárez	

ORDEN DEL DÍA

En la ciudad de Bucaramanga, el día 06 de mayo de 2022, siendo las 4:00 pm, previa convocatoria efectuada, se reunió la Alianza de usuarios de la IPS INES CHALELA SERRANO, con el fin de desarrollar el siguiente Orden del día:

1. Registro de asistentes y conformación del quorum
2. Aprobación del orden del día
3. Revisión de los resultados de la satisfacción de los usuarios
4. Quejas
5. Seguimiento a actividades
6. Proposiciones y varios

DESARROLLO:

1. Verificación de quórum
En el día de hoy se comunican los cuatro miembros de la alianza.

2. Orden del día
Se aprueba el orden del día

3. Satisfacción de usuarios
Se realiza revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción de abril de 2022.

El número de pacientes atendidos fue de 192
Se aplican 49 encuestas, correspondientes al 25.52% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	48 (97.95%)	1 (2.04%)	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	48 (97.95%)	1 (2.04%)	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	45 (91.83%)	4 (8.16%)	0	0
Calidad de la información suministrada	48 (97.95%)	1 (2.04%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	46 (93.87%)	3 (6.12%)	0	0
Instalaciones de la institución	46 (93.87%)	3 (6.12%)	0	0

	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 100%
No se presentan resultados de encuestas con calificación regular o mala.

Con respecto al modelo de encuesta del ministerio, se obtienen los siguientes resultados:

Experiencia global

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No responde	TOTAL
48 (97.95%)	1 (2.04%)					49

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
48 (97.95%)		1 (2.04%)			49

En este tipo de encuesta no se evidencian respuestas de percepción de la satisfacción regulares, malas o muy malas
El 100% de los encuestados definitivamente si recomendarían la IPS. Ningún usuario no recomendaría la IPS.

4. Quejas

Con respecto a quejas no se presentaron en el mes de abril de 2022.

Se ha realizado apertura de buzón con video llamada, para garantizar que se reporta en caso de presentarse algún contenido en el buzón.

Las actas se han firmado por parte de la Dra. Inés Chalela.

5. Seguimiento a actividades abril

Actividades:

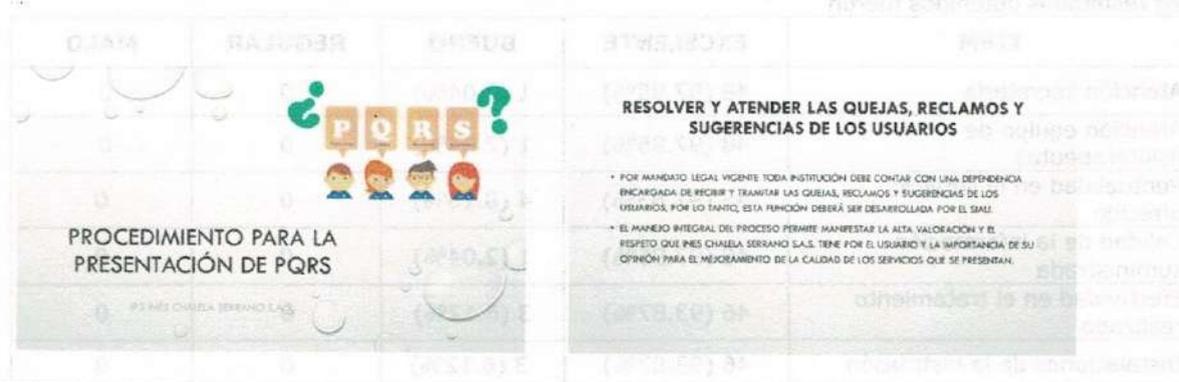
Capacitaciones

Pacientes y acompañantes: mecanismos de participación

Reuniones de comités de alianza y ética: realizados

6. Propositiones y varios

Capacitación en Procedimiento de PQR (peticiones, quejas, reclamos)



The infographic is divided into two main sections. The left section, titled "PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE PQRS", features a central graphic with the letters "PQRS" in colorful boxes above four cartoon characters. The right section, titled "RESOLVER Y ATENDER LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS", contains a list of principles:

- POR MANDATO LEGAL VICENTE TODA INSTITUCIÓN DEBE CONTAR CON UNA DEPENDENCIA ENCARGADA DE RECIBIR Y TRANSMITIR LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS, POR LO TANTO, ESTA FUNCIÓN DEBERÁ SER DESARROLLADA POR EL SMI.
- EL MANEJO INTEGRAL DEL PROCESO PERMITE MANIFESTAR LA ALTA VALORACIÓN Y EL RESPETO QUE INÉS CHALELA SERRANO E.A.S. TIENE POR EL USUARIO Y LA IMPORTANCIA DE SU OPINIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESENTAN.



- MEDIANTE ESTE TRÁMITE SE BUSCA CONOCER LAS CAUSAS Y RESOLVER LOS PROBLEMAS QUE HAN GENERADO UNA SITUACIÓN DE INSATISFACCIÓN O UN DAÑO, PARA LO CUAL SE DEBE:
- DAR UNA RESPUESTA QUE SATISFAGA
- DISPONER DE UN MECANISMO DE IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES PROBLEMAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO Y EVALUAR LA EFICACIA DE LOS DIFERENTES PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA INSTITUCIÓN
- ESTABLECER ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO QUE FORTALEZCAN COHESIÓN Y O MINIMIZEN LOS EFECTOS DE INCONVENIENTES SIN SOLUCIÓN INMEDIATA
- EL CONOCIMIENTO Y TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS PUEDE EVITAR POSIBLES COMPLICACIONES POR DEMANDAS DE RFO JUDICIAL O SOPORTE LA DEMANDA DE LA EMPRESA.

LOS MEDIOS ESTABLECIDOS PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SON LOS SIGUIENTES:

- **CONTACTO DIRECTO:** EL USUARIO PUEDE HABLAR CON LA PERSONA RESPONSABLE DEL SERVICIO, LA PERSONA QUE RECIBE LA SOLICITUD OBIETA AL SERVIDOR A LA QUEJOSA, DONDE ES ATENDIDO. SE DEBE REGISTRO EN EL FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS.
- **BUZÓN DE SUGERENCIAS:** LOS USUARIOS EFORTAN EN EL BUZÓN, EL FORMATO ENCARGADO DE SUAL REVISARÁ SEMANALMENTE EL BUZÓN Y DESPACHARÁ SU SOLUCIÓN.
- **TELÉFONO:** ESTA ES OTRA FORMA EN LA CUAL LOS USUARIOS PUEREN PRESENTAR SUS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS SIN NECESIDAD DE DIRIGIRSE A LA ENTIDAD. TELEFONOS: 6673122 Y 6402065. SE DEBE REGISTRAR EN EL FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS.



PROCESO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS QUEJAS

- **PASO 1. RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS.**
- SI LA QUEJA SE RECIBE MEDIANTE LLAMADA, DELEGANCIA EN EL MOMENTO DE LA LLAMADA EL FORMATO PARA QUEJAS Y RECLAMOS.
- SI LA QUEJA SE PRESENTA POR CARTA, ANEXA LA CARTA AL FORMATO DE QUEJAS.
- SI LA QUEJA SE PRESENTA POR FORMA PERSONAL: SE DELEGANCIA EN PRESENTE DEL USUARIO EL FORMATO PARA QUEJAS Y RECLAMOS.
- SI ES UNA PETICIÓN SÓLO SE LLEVA CONSOLIDADO, NO SE REQUIERE GESTION.
- ANTE UNA SUGERENCIA, EL COMITÉ DE SALU ANALIZA EN REUNIÓN SU PERTINENCIA, CON EL FIN DE DETERMINAR LAS ACCIONES A SEGUIR.

- **PASO 2. CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA QUEJA**
- REALIZA EL TRÁMITE CORRESPONDIENTE DEPENDIENDO DE LA NATURALEZA Y LAS PERSONAS IMPLICADAS, A FIN DE DAR SOLUCIÓN OPORTUNA AL USUARIO.
- **PASO 3. MEJORA DE LA QUEJA.**
- RESPONDE POR ESCRITO AL USUARIO TAN PRONTO TENGA EL RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN A LA SITUACIÓN PLANTADA. Y A UNA RESPUESTA PERTINENTE A LA MISMA.
- **PASO 4. CONTROL DE LA QUEJA.**
- UTILIZA LA INFORMACIÓN PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

- **PASO 5. ARCHIVA EN ORDEN CRONOLÓGICO LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON CADA CASO**
- FORMATO PARA QUEJAS Y RECLAMOS.
- CARTA DEL USUARIO SOBRE LA QUEJA EN CASO DE EXISTIR.
- DEMÁS SOPORTES GENERADOS EN EL TRÁMITE.



- **PASO 6. INFORME POR**
- ELABORAR INFORME ESTADÍSTICO DE LAS QUEJAS RECIBIDAS EN LA IPS, CAUSA, ENTIDAD A LA QUE PERTENECE EL USUARIO, ESTADO DE LA POR, OPORTUNIDAD, ORIENTACIONES, RECOMENDACIONES.
- ELABORAR INFORME DE DESARROLLO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO, AVANCE, ESTADO, EVIDENCIAS DE EJECUCIÓN, CIERRE DE LOS PLANES DE ACCIÓN, EFICACIA.



TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PQRs (CIRCULAR 008 DE 2018. SUPERSALUD)

- LAS PETICIONES RELACIONADAS CON EL ACCESO AL SISTEMA DE SALUD, LA OBTENCIÓN DEL SERVICIO EN SALUD, LA ATENCIÓN DE LOS SERVIDORES EN SALUD, LA GARANTÍA DE LA CALIDAD, EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVIDORES EN SALUD, LA REPRESENTACIÓN DEL AFILIADO ANTE EL PRESTADOR Y LOS DEMÁS ACCIONES Y LAS PASADISENAS PREVENCIÓN DEL SERVICIO DE SALUD, QUE VIENTE EL OPORTUNIDAD, CONTRIBUCIÓN O INTERVENCIÓN, RECOMENDACIONES DIRECTAMENTE POR LOS USUARIOS ANTE LA ENTIDAD RESPONSABLE O ANTE ESTA SUPERINTENDENCIA, TRÁJANOS AL USUARIO, SE DEBE RESOLVER DE FORMO EN UN TÉRMINO MÁXIMO DE CINCO (5) DIAS A PARTIR DE LA FECHA DE RECIBICIÓN.
- REVISIONES GENERALES: 15 DIAS
- SOLICITUDES DE INFORMACIÓN: 10 DIAS
- COPIAS DEBIDO DE LOS EXÁMINES - SI LAS COPIAS SON DE HISTORIA CLÍNICA O DE EXÁMINES
- Y SE REQUIERAN PARA UNA COMBATE O URGENTE, SERÁN CALIFICADOS COMO RECLAMOS.



A las 6:00 pm se da por terminada la reunión

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES

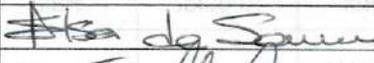
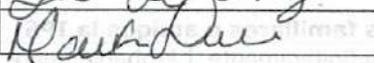
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

FECHA: 09/08/2022	HORA: 4:00 pm	LUGAR: IPS
--------------------------	----------------------	-------------------

TIPO DE REUNIÓN: Alianza de usuarios

CONVOCADO POR: Elsa de Serrano

ASISTENCIA

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
Elsa de Serrano	
Beatriz H. Serrano	
Beatriz Santamaría	
Martha Suárez	

ORDEN DEL DÍA

En la ciudad de Bucaramanga, el día 09 de agosto de 2022, siendo las 4:00 pm, previa convocatoria efectuada, se reunió la Alianza de usuarios de la IPS INES CHALELA SERRANO, con el fin de desarrollar el siguiente Orden del día:

1. Registro de asistentes y conformación del quorum
2. Aprobación del orden del día
3. Revisión de los resultados de la satisfacción de los usuarios
4. Quejas
5. Seguimiento a actividades
6. Proposiciones y varios

DESARROLLO:

1. Verificación de quórum
En el día de hoy se comunican los cuatro miembros de la alianza.

2. Orden del día
Se aprueba el orden del día

3. Satisfacción de usuarios
Se realiza revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción de julio de 2022.

El número de pacientes atendidos fue de 203
Se aplican 54 encuestas, correspondientes al 26.60% de los pacientes atendidos
Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	53 (98.14%)	1 (1.85%)	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	53 (98.14%)	1 (1.85%)	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	50 (92.59%)	4 (7.40%)	0	0
Calidad de la información suministrada	52 (96.29%)	2 (3.70%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	50 (92.59%)	3 (5.55%)	1 (1.85%)	0
Instalaciones de la institución	49 (90.74%)	5 (9.25%)	0	0

	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 99.69%.
Se presenta una encuesta con valoración regular
No se presentan resultados de encuestas con calificación mala.

Con respecto al modelo de encuesta del ministerio, se obtienen los siguientes resultados:

Experiencia global

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No responde	TOTAL
48 (88.88%)	6 (11.11%)					54

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
53 (98.14%)		1 (1.85%)			54

En este tipo de encuesta no se evidencian respuestas de percepción de la satisfacción regulares, malas o muy malas
El 98.14% de los encuestados definitivamente si recomendarían la IPS y el 1.85% probablemente si la recomendarían. Ningún usuario no recomendaría la IPS.

4. Quejas

Con respecto a quejas no se presentaron en el mes de julio de 2022.
Se ha realizado apertura de buzón por parte de la señora Elsa de Serrano

5. Seguimiento a actividades julio

Actividades:

Capacitaciones

Funcionarios: No se programan capacitaciones para este grupo.

Pacientes y acompañantes: Estilos de vida saludables.

Alianza: No se programan capacitaciones para este grupo.

Reuniones de comités de alianza y ética: realizados

6. Proposiciones y varios

Capacitación en PQRS



PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE PQRS

RESOLVER Y ATENDER LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

- POR MANDATO LEGAL VIGENTE TODA INSTITUCIÓN DEBE CONTAR CON UNA DEPENDENCIA ENCARGADA DE RECIBIR Y TRAMITAR LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS, POR LO TANTO, ESTA FUNCIÓN DEBERÁ SER DESARROLLADA POR EL SIALI.
- EL MANEJO INTEGRAL DEL PROCESO PERMITE MANIFESTAR LA ALTA VALORACIÓN Y EL RESPETO QUE INES CHALALA SERRANO S.A.S. TIENE POR EL USUARIO Y LA IMPORTANCIA DE SU OPINIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESENTAN.



- MEDIANTE ESTE TRÁMITE SE BUSCA CONOCER LAS CAUSAS Y RESOLVER LOS PROBLEMAS QUE HAN GENERADO UNA SENSACIÓN DE INSATISFACCIÓN O UN DAÑO, PARA LO CUAL, SE DEBE:
- DAR UNA RESPUESTA OBTENIDA
- DISPONER DE UN MECANISMO DE IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES PROBLEMAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO Y REAJUSTAR LA EJECUCIÓN DE LOS DIFERENTES PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA INSTITUCIÓN.
- ESTABLECER ESTRATEGIAS DE MONITOREO QUE PERMITAN CORREGIR Y/O MINIMIZAR LOS EFECTOS DE INCONVENIENTES SIN SOLUCIÓN INMEDIATA.
- EL CONOCIMIENTO Y TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS PUEDE EVITAR POSIBLES COMPLICACIONES POR DEMANDAS DE TIPO JUDICIAL O SOPORTAR LA DEFENSA DE LA EMPRESA.

LOS MEDIOS ESTABLECIDOS PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SON LOS SIGUIENTES:

- **CONTACTO DIRECTO:** EL USUARIO SOLICITA HABLAR CON LA PERSONA RESPONSABLE DEL SERVICIO, LA PERSONA QUE RECIBE LA SOLICITUD ORDENA AL USUARIO A LA OFICINA, DONDE SE ATIENDE. SE DEJA REGISTRO EN EL FORMARIO DE QUEJAS Y RECLAMOS.
- **BUZÓN DE SUGERENCIAS:** LOS USUARIOS DEPOSITAN EN EL BUZÓN, EL FORMULARIO PARA LA RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS SUGERENCIAS, EL FUNCIONARIO ENCARGADO DEL SERVICIO, REVISARÁ SEMANALMENTE EL BUZÓN Y OBTENDRÁ SU SOLUCIÓN.
- **TELÉFONO:** ESTA ES OTRA FORMA EN LA CUAL LOS USUARIOS PUEDEN PRESENTAR SUS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS EN NECESIDAD DE DEPORTE A LA ENTIDAD, TELÉFONOS 6577192 Y 6432065. SE DEJA REGISTRO EN EL FORMARIO DE QUEJAS Y RECLAMOS.



PROCESO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS QUEJAS

- **PASO 1. RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS.**
- SI LA QUEJA SE RECIBE MEDIANTE LLAMADA, DILIGENCIA EN EL MOMENTO DE LA LLAMADA EL FORMARIO PARA QUEJAS Y RECLAMOS.
- SI LA QUEJA SE PRESENTA POR CARTA, ANEXA LA CARTA AL FORMATO DE QUEJAS.
- SI LA QUEJA SE PRESENTA POR FORMA PERSONAL SE DILIGENCIA EN PRESENTE DEL USUARIO EL FORMARIO PARA QUEJAS Y RECLAMOS.
- SI ES UNA FELICITACIÓN SÓLO SE LLEVA CONSOLIDADO, NO SE REQUIERE GESTIÓN.
- ANTE UNA SUGERENCIA, EL COMITÉ DEL SERVICIO ANALIZA EN REUNIÓN SU PERTINENCIA, CON EL FIN DE DETERMINAR LAS ACCIONES A SEGUIR.

- **PASO 2. CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA QUEJA**
- REALIZA EL TRÁMITE CORRESPONDIENTE DEPENDIENDO DE LA NATURALEZA Y LAS PERSONAS IMPLICADAS, A FIN DE DAR SOLUCIÓN OPORTUNA AL USUARIO.
- **PASO 3. MEJORA DE LA QUEJA.**
- RESPONDE POR ESCRITO AL USUARIO TAN PRONTO TENGA EL RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN A LA SITUACIÓN PLANEADA, Y A UNA RESPUESTA PERTINENTE A LA MISMA.
- **PASO 4. CONTROL DE LA QUEJA.**
- UTILIZA LA INFORMACIÓN PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

- **PASO 5. ARCHIVA EN ORDEN CRONOLÓGICO LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON CADA CASO**
- FORMATO PARA QUEJAS Y RECLAMOS.
- CARTA DEL USUARIO SOBRE LA QUEJA EN CASO DE EXISTIR.
- DEMÁS SOPORTES GENERADOS EN EL TRÁMITE.



- **PASO 6. INFORME PQR**
- ELABORAR INFORME ESTADÍSTICO DE LAS QUEJAS RECIBIDAS EN LA IPS, CAUSA, ENTIDAD A LA QUE PERTENECE EL USUARIO, ESTADO DE LA PQR, OPORTUNIDAD, ORIENTACIONES, FELICITACIONES.
- ELABORAR INFORME DE DESARROLLO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO, AVANCE, ESTADO, EVIDENCIAS DE EJECUCIÓN, CIERRE DE LOS PLANES DE ACCIÓN, EFICACIA.



TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PQR (CIRCULAR 008 DE 2018. SUPERSALUD)

- LAS ENTIDADES RELACIONADAS CON EL ACCESO AL SISTEMA DE SALUD, LA GESTIÓN DEL SERVICIO EN SALUD, LA ARTICULACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA ACCESO EFECTIVO, LA GARANTÍA DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD, LA RESPUESTA DEL USUARIO ANTE EL PRESTADOR Y LOS TEMAS ASOCIADOS, Y LA INADecuADA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD QUE AFECTA LA OPORTUNIDAD, CONTRIBUYENDO O INTRODUCIENDO RESULTADOS DIRECTAMENTE POR LOS USUARIOS ANTE LA ENTIDAD RESPONSABLE O ANTE ESTA SUPERINTENDENCIA, TRANSMITIDOS AL VIOLADO, SE DEBEN RESOLVER DE FONDO EN UN TÉRMINO MÁXIMO DE CINCO (5) DÍAS A PARTIR DE LA FECHA DE RADICACIÓN.
- PETICIONES GENERALES: 15 DÍAS
- SOLICITUDES DE INFORMACIÓN: 10 DÍAS
- COPIAS: DENTRO DE LOS 3 DÍAS - SI LAS COPIAS SON DE HISTORIA CLÍNICA O DE EXÁMENES.
- Y SE REQUIERAN PARA UNA CONSULTA O URGENTE, SERÁN CATALOGADOS COMO RECLAMOS.



A las 5:30 pm se da por terminada la reunión

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES

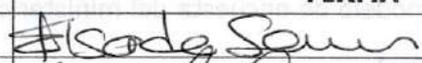
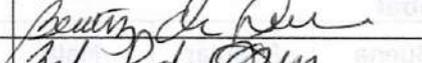
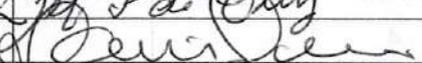
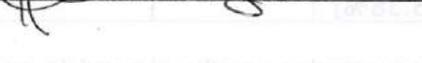
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

FECHA: 09/11/2022	HORA: 4:00 pm	LUGAR: IPS
--------------------------	----------------------	-------------------

TIPO DE REUNIÓN: Alianza de usuarios

CONVOCADO POR: Elsa de Serrano

ASISTENCIA

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
Elsa de Serrano	
Beatriz H. Serrano	
Beatriz Santamaría	
Martha Suárez	

ORDEN DEL DÍA

En la ciudad de Bucaramanga, el día 09 de noviembre, siendo las 4:00 pm, previa convocatoria efectuada, se reunió la Alianza de usuarios de la IPS INES CHALELA SERRANO, con el fin de desarrollar el siguiente Orden del día:

1. Registro de asistentes y conformación del quorum
2. Aprobación del orden del día
3. Revisión de los resultados de la satisfacción de los usuarios
4. Quejas
5. Seguimiento a actividades
6. Proposiciones y varios

DESARROLLO:

1. Verificación de quórum
En el día de hoy se comunican los cuatro miembros de la alianza.

2. Orden del día
Se aprueba el orden del día

3. Satisfacción de usuarios
Se realiza revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción de octubre de 2022.

El número de pacientes atendidos fue de 221
Se aplican 26 encuestas, correspondientes al 11.76% de los pacientes atendidos
Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	24 (92.30%)	2 (7.69%)	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	25 (96.15%)	1 (3.84%)	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	20 (76.92%)	6 (23.07%)	0	0
Calidad de la información suministrada	25 (96.15%)	1 (3.84%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	24 (92.30%)	2 (7.69%)	0	0

Instalaciones de la institución	23 (88.46%)	3 (11.53%)	0	0
---------------------------------	-------------	------------	---	---

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 100%.
No se presentan resultados de encuestas con calificación regular o mala.

Con respecto al modelo de encuesta del ministerio, se obtienen los siguientes resultados:

Experiencia global

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No responde	TOTAL
22 (84.61%)	4 (15.38%)					26

Ninguno de los encuestados percibe el servicio como regular, malo o muy malo.

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivament e SI	Definitivament e NO	Probablement e SI	Probablement e NO	No responde	TOTAL
25 (96.15%)		1 (3.84%)			26

El 96.15% de los encuestados definitivamente si recomendarían la IPS y el 3.84% probablemente si la recomendarían. Ningún usuario no recomendaría la IPS.

4. Quejas

Con respecto a quejas no se presentaron en el mes de octubre de 2022.
Se ha realizado apertura de buzón por parte de la señora Elsa de Serrano

5. Seguimiento a actividades de octubre

Actividades:

Capacitaciones

Funcionarios: No se realizan capacitaciones para este grupo

Pacientes y acompañantes: Procedimiento de PQRS

Alianza: No se realizan capacitaciones para este grupo

Reuniones de comités de alianza y ética: realizados

6. Proposiciones y varios

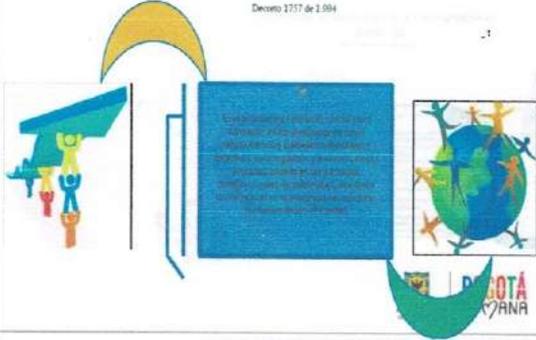
Capacitación en mecanismos de participación

**PARTICIPACIÓN SOCIAL
Y
FORMAS DE PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA EN SALUD**

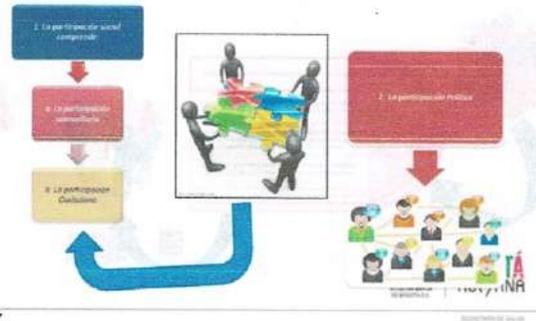


QUE ES LA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Decreto 1757 de 1994



FORMAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD



LA PARTICIPACION COMUNITARIA:
Decreto 1757 de 1994



LA PARTICIPACION CIUDADANA
Decreto 1757 de 1994

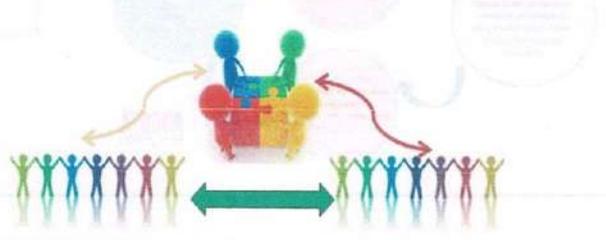


2. LA PARTICIPACION POLITICA
Decreto 1757 de 1994



CAPITULO IV

FORMAS DE PARTICIPACION COMUNITARIA EN SALUD:
Decreto 1757 de 1994



FORMAS DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN SALUD:
Decreto 1757 de 1994



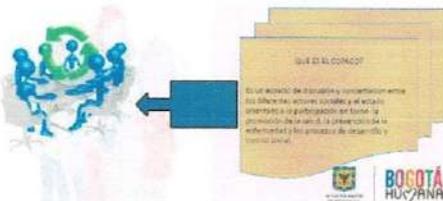
ASOCIACIÓN DE USUARIOS EN SALUD:
Decreto 1757 de 1994



FUNCIONES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS EN SALUD:
Decreto 1757 de 1994



COMITÉ DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN SALUD (COPACO):
Decreto 1757 de 1994 y Decreto Ley No. 01 del 2000



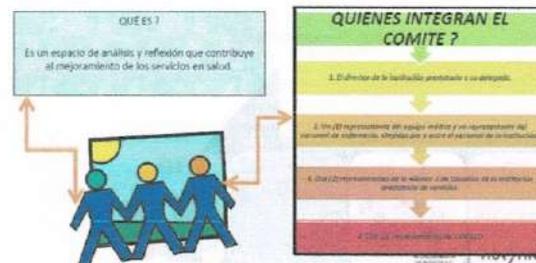
FUNCIONES DEL COMITÉ DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN SALUD (COPACO):
Decreto 1757 de 1994



FUNCIONES DEL COMITÉ DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN SALUD (COPACO):
Decreto 1757 de 1994



COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA
Decreto 1757 de 1994



FUNCIONES DEL COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA
Decreto 1757 de 1994

<p>Reservar, priorizar, autorizar y permitir el acceso al servicio de salud a los usuarios, en el marco de la atención y el respeto a los derechos de los usuarios.</p> <p>Garantizar la calidad y la seguridad de los servicios de salud, en el marco de la atención y el respeto a los derechos de los usuarios.</p> <p>Velar porque se respeten los derechos de los usuarios.</p>	<p>Reservar las unidades que ofrecen la atención y la calidad de los servicios de salud y promover su mejor uso y evitar el desperdicio.</p> <p>Reservar los recursos humanos, materiales y tecnológicos que ofrecen la atención y la calidad de los servicios de salud.</p> <p>Reservar el personal que ofrece la atención y la calidad de los servicios de salud.</p>
--	---



VEEDURIAS CIUDADANAS
Ley 849 de 2003



Artículo 17. Definición. Se entiende por Veeduría Ciudadana el mecanismo de participación de los ciudadanos que se ejercita a través de los diferentes instrumentos ciudadanos como: Vigilancia, tutela, gestión pública, recursos, o, en su caso, solicitudes, administrativas, peticiones, peticiones administrativas, solicitudes y quejas por interés, así como de los mecanismos de la gestión pública que se ejercitan en el marco de la atención y el respeto a los derechos de los usuarios.



A las 6:00 pm se da por terminada la reunión

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES

FECHA: 06/10/2022

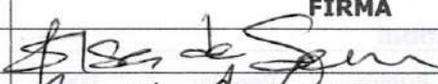
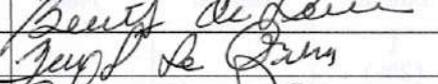
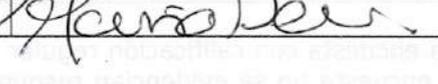
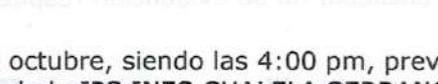
HORA: 4:00 pm

LUGAR: IPS

TIPO DE REUNIÓN: Alianza de usuarios

CONVOCADO POR: Elsa de Serrano

ASISTENCIA

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
Elsa de Serrano	
Beatriz H. Serrano	
Beatriz Santamaría	
Martha Suárez	

ORDEN DEL DÍA

En la ciudad de Bucaramanga, el día 06 de octubre, siendo las 4:00 pm, previa convocatoria efectuada, se reunió la Alianza de usuarios de la IPS INES CHALELA SERRANO, con el fin de desarrollar el siguiente Orden del día:

1. Registro de asistentes y conformación del quorum
2. Aprobación del orden del día
3. Revisión de los resultados de la satisfacción de los usuarios
4. Quejas
5. Seguimiento a actividades
6. Propositiones y varios

DESARROLLO:

1. Verificación de quórum

En el día de hoy se comunican los cuatro miembros de la alianza.

2. Orden del día

Se aprueba el orden del día

3. Satisfacción de usuarios

Se realiza revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción de septiembre de 2022.

El número de pacientes atendidos fue de 233

Se aplican 50 encuestas, correspondientes al 21.45% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	48 (96%)	2 (4%)	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	49 (98%)	1 (2%)	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	44 (88%)	6 (12%)	0	0
Calidad de la información suministrada	47 (94%)	3 (6%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	44 (88%)	5 (12%)	1 (2%)	0
Instalaciones de la institución	48 (96%)	2 (4%)	0	0

	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 99.66%.
Se presenta una encuesta con valoración regular
No se presentan resultados de encuestas con calificación mala.

Con respecto al modelo de encuesta del ministerio, se obtienen los siguientes resultados:

Experiencia global

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No responde	TOTAL
49 (98%)	1 (2%)					50

Se presenta una encuesta con calificación regular
En este tipo de encuesta no se evidencian respuestas de percepción de la satisfacción malas o muy malas

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
47 (94%)		3 (6%)			50

El 94% de los encuestados definitivamente si recomendarían la IPS y el 6% probablemente si la recomendarían. Ningún usuario no recomendaría la IPS.

4. Quejas

Con respecto a quejas no se presentaron en el mes de septiembre de 2022.
Se ha realizado apertura de buzón por parte de la señora Elsa de Serrano

5. Seguimiento a actividades de septiembre

Actividades:

Capacitaciones

Funcionarios: No se realizan capacitaciones para este grupo

Pacientes y acompañantes: Prevención caídas

Alianza: No se realizan capacitaciones para este grupo

Reuniones de comités de alianza y ética: realizados

6. Proposiciones y varios

No se presentan proposiciones ni otros temas para tratar.

La IPS quiere dar las gracias por la participación de las integrantes de la alianza en estos dos años e invitarlas para que nos sigan acompañando en el siguiente ciclo.

A las 5:00 pm se da por terminada la reunión

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES