CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA INES CHALELA SERRANO	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

FECHA: 25/11/2020	HORA: 5:00 pm	LUGAR: REUNIÓN VIRTUAL
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 25 de noviembre de 2020, 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. 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 2020.
El número de pacientes atendidos fue de 184
Se aplican 60 encuestas, correspondientes al 37.5% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	66 (95.65%)	3 (4.34%)	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	67 (97.10%)	2 (2.89%)	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	65 (94.20%)	4 (5.79%)	0	0
Calidad de la información suministrada	66 (95.65%)	3 (4.34%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	64 (92.75%)	4 (5.79%)	1 (1.45%)	0
Instalaciones de la institución	62 (89.85%)	7 (10.14%)	0	0

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 99.75%
Se presenta una encuesta con calificación regular en las instalaciones de la IPS. Efectividad del tratamiento.
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
65 (94.20%)	4 (5.79%)					69

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
67 (97.10%)		1 (1.44%)		1 (1.44%)	69

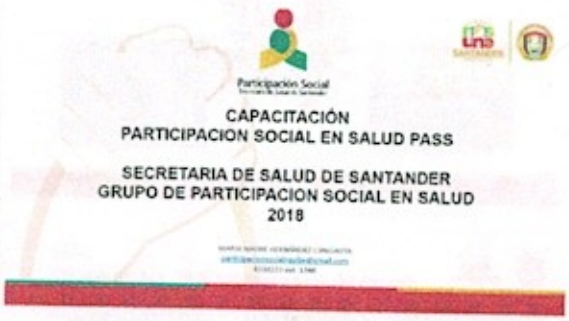
En este tipo de encuesta no se evidencian respuestas de percepción de la satisfacción regulares, malas o muy malas
El 100% de los encuestados definitivamente si o probablemente si recomendarían la IPS. Ningún usuario no recomendaría la IPS.

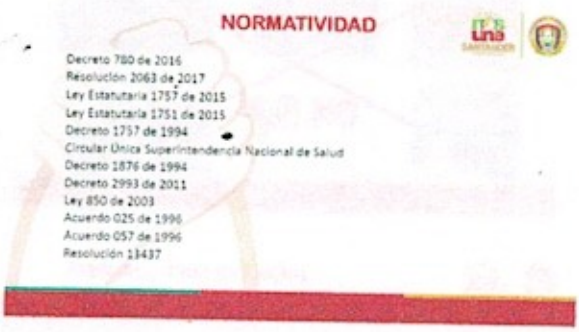
4. Quejas

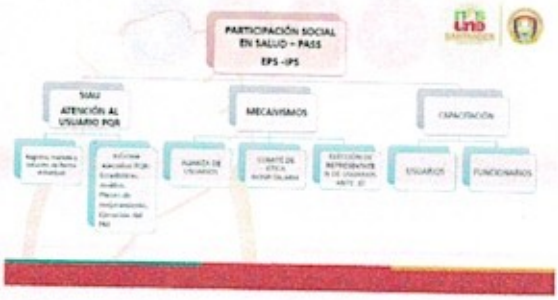
Con respecto a quejas no se presentaron en el mes de noviembre de 2020
Se ha realizado apertura de buzón con video llamada, para garantizar que se reporta en caso de presentarse algún contenido en el buzón.
Las actas se han firmado por parte de la Dra. Inés Chalela.

5. Proposiciones y varios

Capacitación en participación social







CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA INES CHALELA SERRANO	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

MANUALES PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Las instituciones deben tener manuales - procesos - procedimientos de PASS con la implementación y socialización de los mismos.

SIAU	REGISTRO	TRAMITE	SOLUCIÓN	
INFORME DE PQR	ESTADISTICAS	ANALISIS	PLAN DE MEJORAMIENTO	EVIDENCIAS DE EJECUCION
ALIANZA DE USUARIOS	CONFORMACION	RENOVACIÓN DE INTEGRANTES	ACTAS DE REUNIONES	
COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA	CONFORMACION	RENOVACIÓN DE INTEGRANTES	ACTAS DE REUNIONES	
CAPACITACIÓN	FUNCIONARIOS	USUARIOS		

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU

SIAU

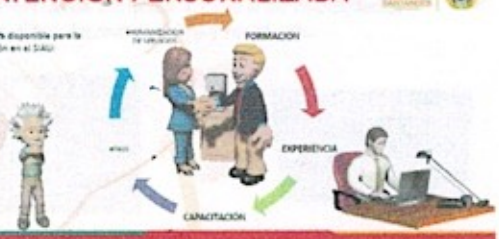
Las instituciones de salud, sean publicas, mixtas o privadas, garantizaran: Un sistema de información y atención a los usuarios a través de una atención personalizada que contará con una línea telefónica abierta, con atención permanente de veinticuatro (24) horas y garantizarán, según los requerimientos de ese servicio, el recurso humano necesario para que atienda sistemática y canalice tales requerimientos.

SIAU

La oficina SIAU debe cumplir con los requisitos de trato digno en atención al usuario y privacidad en la atención.

ATENCION PERSONALIZADA

Personal disponible para la atención en el SIAU



SIAU

Espacio para la atención personalizada que garantice privacidad y trato digno.

SIAU

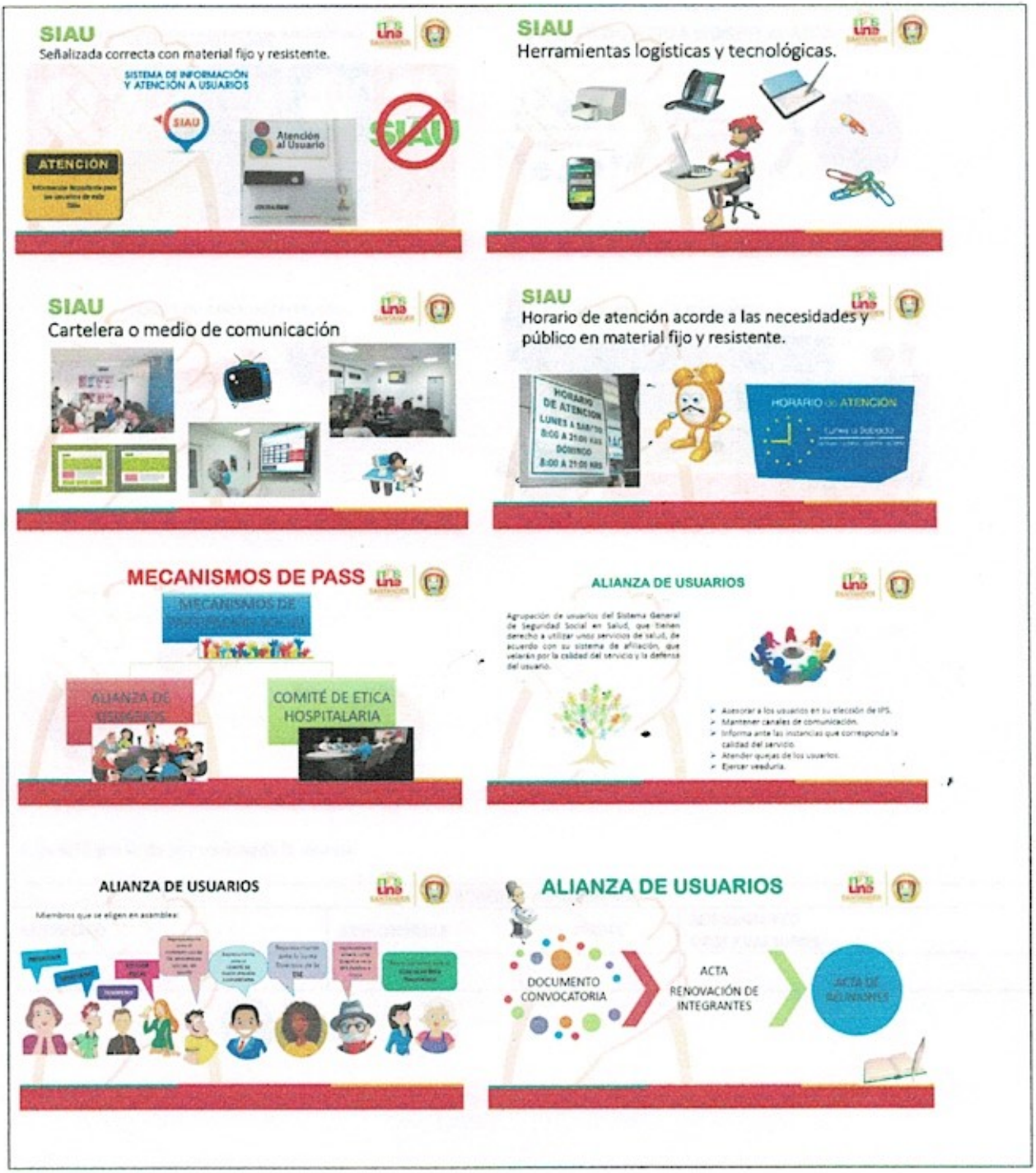
Trato digno

SIAU

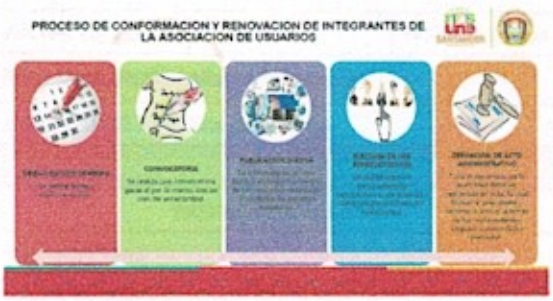
Oficina visible, fácil acceso y sala de espera

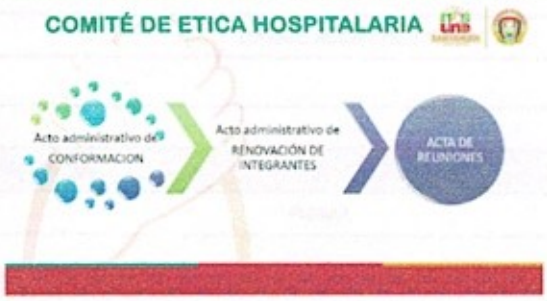
ATENCION PREFERENCIAL

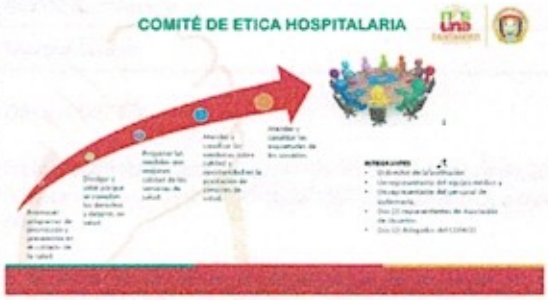
CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA INES CHALELA SERRANO	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

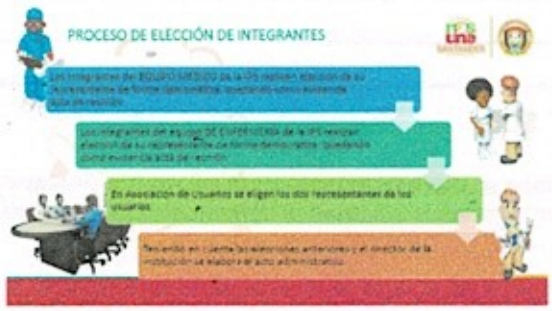


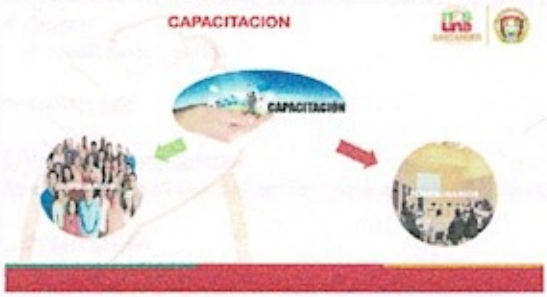
CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA INES CHALELA SERRANO	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)











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

COMPROMISOS ADQUIRIDOS			
ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**FECHA**	**SEGUIMIENTO OBSERVACIONES**

CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA INES CHALELA SERRANO	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

FECHA: 27-10-2020	HORA: 5:00 pm	LUGAR: REUNIÓN VIRTUAL
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 27 de octubre de 2020, 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. Proposiciones y varios

DESARROLLO:

1. Verificación de quórum
En el día de hoy se comunican los cuatro miembros de la alianza. Se deja constancia con la firma de la asistencia

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 2020.
El número de pacientes atendidos fue de 150
Se aplican 60 encuestas, correspondientes al 40% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	59 (98.33%)	1 (1.66%)	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	59 (98.33%)	1 (1.66%)	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	55 (91.66%)	5 (8.33%)	0	0
Calidad de la información suministrada	57 (95%)	3 (5%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	55 (91.66%)	4 (6.66%)	1 (1.66%)	0
Instalaciones de la institución	57 (95%)	3 (5%)	0	0

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 99.72%
Se presenta una encuesta con calificación regular en las instalaciones de la IPS. Efectividad del tratamiento.
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
58 (96.66%)	2 (3.33%)					60

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
59 (98.33%)		1 (1.66%)			45

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 o probablemente si recomendarían la IPS. Ningún usuario no recomendaría la IPS.

4. Quejas

Con respecto a quejas no se presentaron en el mes de octubre de 2020
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. Proposiciones y varios

La Dra. Inés Chalela, como representante legal de la IPS, le da la bienvenida a la nueva alianza de usuarios y los invita a la participación activa en todo el proceso de atención.

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

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES

CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA INES CHALELA SERRANO	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

FECHA: 25-09-2020	HORA: 4:00 pm	LUGAR: REUNIÓN VIRTUAL
TIPO DE REUNIÓN: Alianza de usuarios		
CONVOCADO POR: Elsa de Serrano		

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

ORDEN DEL DÍA

En la ciudad de Bucaramanga, el día 25 de septiembre de 2020, siendo las 4:00 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. Proposiciones y varios

DESARROLLO:

1. Verificación de quórum
En el día de hoy se comunican los tres de los miembros de la alianza. Se deja constancia con la firma de la asistencia

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 agosto de 2020.
El número de pacientes atendidos fue de 113
Se aplican 45 encuestas, correspondientes al 39.82% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	43 (95.55%)	2 (4.44%)	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	44 (97.77%)	1 (2.22%)	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	41 (91.11%)	4(8.88%)	0	0
Calidad de la información suministrada	41 (91.11%)	4 (8.88%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	41 (91.11%)	4 (8.88%)	0	0
Instalaciones de la institución	41 (91.11%)	3 (6.66%)	1(2.22%)	0

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 99.62
Se presenta una encuesta con calificación regular en las instalaciones de la IPS. No hay parqueadero.
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
43 (.5.55%)	2 (4.44%)					45

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
45 (100%)					45

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 septiembre de 2020
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. Proposiciones y varios

La Dra. Inés Chalela, como representante legal de la IPS, da las gracias a las integrantes de la alianza por sus valiosos aportes y su participación activa en todo el proceso de atención.

Esta es la última reunión de esta alianza. El día 01 de octubre se realiza la nueva asamblea para la elección de la alianza para el periodo 2020-2022. La convocatoria está citada para las 9:00 am vía zoom.

Se realiza invitación extensiva para su participación activa en este nuevo periodo.

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

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES

CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA INES CHALELA SERRANO	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

FECHA: 26-08-2020	HORA: 4:00 pm	LUGAR: REUNIÓN VIRTUAL
TIPO DE REUNIÓN: Alianza de usuarios		
CONVOCADO POR: Elsa de Serrano		

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

ORDEN DEL DÍA

En la ciudad de Bucaramanga, el día 26 de agosto de 2020, siendo las 4:00 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. Proposiciones y varios

DESARROLLO:

1. Verificación de quórum
En el día de hoy se comunican los tres de los miembros de la alianza. Se deja constancia con la firma de la asistencia

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 2020.
El número de pacientes atendidos fue de 136
Se aplican 66 encuestas, correspondientes al 48.52% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	63 (95.45%)	3 (4.54%)	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	64 (96.96%)	2 (3.03%)	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	58 (87.87%)	8 (12.12%)	0	0
Calidad de la información suministrada	62 (93.93%)	4 (6.06%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	61 (92.92%)	5 (7.57%)	0	0
Instalaciones de la institución	62 (93.93%)	4 (6.06%)	0	0

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 100%
No se presentan 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
60 (90.90%)	6 (9.09%)					23

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
64 (96.96%)		2 (3.03%)			23

En este tipo de encuesta no se evidencian respuestas de percepción de la satisfacción regulares, malas o muy malas
El 96.96% 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 agosto de 2020
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. Proposiciones y varios

Capaictación:

La Participación Ciudadana, se da a través de los siguientes espacios:

- Servicio de Atención al Usuario
- Servicio de Atención a la Comunidad
- Sistema de Atención e Información al Usuario
- Atención a las Sugerencias de los Usuarios

Participación Comunitaria, se establece a través de:
Comités de participación comunitaria

- Alianzas o asociaciones de usuarios
- Comités de ética hospitalaria

Participación social se ofrece a través de:

- Proceso de Planeación de la Salud
- Veedurías en salud
- Representación de los concejos Territoriales de Seguridad Social en Salud
-

COPACOS (Comité de Participación comunitaria en Salud) (Decreto 1757/1994 y 780/2016)) Es un escenario de concertación entre los diferentes actores sociales y el Estado, en donde se encuentran representantes de organizaciones sociales y comunitarias de la localidad, encabezado por el Alcalde Local o su delegado.

COMITÉ DE PARTICIPACION COMUNITARIA EN SALUD -COPACO
Es una iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud, para organizar los principales lineamientos gubernamentales en la temática del sector salud y comprometer a los órganos de la Administración del Estado a implementar acciones en materia de participación ciudadana, en un ambiente de corresponsabilidad, entendida como la relación de compromiso mutuo que se establece entre el Estado y la ciudadanía, para avanzar en pro del mejoramiento de los servicios de salud que este entrega a la ciudadanía.

La Constitución Política de Colombia considera la participación Ciudadana como uno de los principios fundamentales de la democracia participativa, cuyo fin primordial es el de aportar en el proceso de modernización del estado, realizando un acercamiento y logrando la participación de los ciudadanos en el control y seguimiento de las políticas, programas y recursos de la administración pública es por ello, que la Participación Ciudadana es entendida como un ejercicio de control social en la vigilancia de las actuaciones de los servidores públicos y sobre la prestación de servicios públicos ya sea que este se preste por entidades públicas o privadas

OBJETIVOS DE LOS COPACOS

- Posibilitar el encuentro de autoridades locales, instituciones y organizaciones comunitarias en torno a la identificación, priorización y estable cimiento de soluciones integrales a la problemática local de salud.
- Facilitar a las diferentes organizaciones sociales que trabajan por la salud y el mejoramiento de las condiciones de vida de la localidad su participación en el proceso de planeación local, en una forma organizada y sostenida.
- Promover a nivel local el reconocimiento, fortalecimiento e integración de diferentes organizaciones comunitarias que trabajan por la salud y la calidad de vida en territorios y ámbitos de vida cotidiana.
- Lograr a través de los integrantes permear las organizaciones sociales representadas, con temas y acciones tendientes a la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad.
- Facilitar la respuesta social, integral y organizada a las problemáticas priorizadas en la localidad.
- Ejercer control social sobre planes, programas, proyectos y recursos de salud de la localidad

CRITERIOS BÁSICO PARA SU FUNCIONAMIENTO

- Conformación del Comité de Participación Comunitaria en Salud –COPACO mediante Acto Administrativo de Constitución.
- El COPACO Sera conformado mediante disposiciones legales. Decreto Único Reglamentario 780 del 6 de mayo de 2016, en todos los municipios se conformarán los Comités de Participación Comunitaria en Salud establecidos por las disposiciones legales como un espacio de concertación entre los diferentes actores sociales y el Estado, cuyos efectos estarán integrados así:

1. El alcalde municipal, distrital o metropolitano.o su respectivo delegado, quien lo presidirá. En los resguardos indígenas el comité será presidido por la máxima autoridad indígena respectiva.
2. El Jefe de la Dirección de Salud Municipal.
3. El Director de la entidad prestataria de servicios de salud del Estado más representativa del lugar, quien presidirá el comité en ausencia de la autoridad administrativa de que trata el numeral 1 de este artículo. La asistencia del director es indelegable.
4. Un representante por cada una de las formas organizativas sociales y comunitarias y aquellas promovidas alrededor de programas de salud, en el área del municipio, tales como:

a) Las formas organizativas promovidas alrededor de los programas de salud como las UROS, UAIRAS, COE, COVE, Madres Comunitarias, Gestores de Salud, Empresas Solidarias de Salud, entre otras;
b) Las Juntas administradoras locales,
c) Las organizaciones de la comunidad de carácter veredal, barrial, municipal;
d) Las asociaciones de usuarios y/o gremios de la producción, la comercialización o los servicios, legalmente reconocidos;
e) El sector educativo;
f) La Iglesia.

- COPACO activo a través de actas de reuniones, periodicidad de la misma durante el último año, en consonancia con lo establecido en el Reglamento Interno.
- Existencia del Reglamento Interno donde se define la periodicidad y coordinación de las reuniones, los responsables y demás aspectos inherentes a su organización y funcionamiento.
- Existencia de un funcionario responsable del funcionamiento del COPACO.
- Contar con un Representante ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado.
- Contar con dos (2) Representantes ante el Comité de Ética Hospitalaria de la Empresa Social del Estado.
- Realizar Evaluación del funcionamiento y aplicar los correctivos necesarios.
- Contar con un Proceso de capacitación continua para sus integrantes.
- Contar con un Sistema de Gestión de Calidad.

Funciones del COPACO en salud. (Decreto Único Reglamentario 780 del 6 de mayo de 2016)

1. Intervenir en las actividades de planeación, asignación de recursos y vigilancia y control del gasto en todo lo atinente al Sistema General de Seguridad Social en Salud en su jurisdicción respectiva.
2. Participar en el proceso de diagnóstico, programación control y evaluación de los servicios de salud.
3. Presentar planes, programas y prioridades en salud a la junta directiva del organismo o entidad de salud, o a quien haga sus veces.
4. Gestionar la inclusión de planes, programas y proyectos en el plan de desarrollo de la respectiva entidad territorial y participar en la priorización, toma de decisiones y distribución de recursos.
5. Presentar proyectos en salud ante la respectiva entidad territorial, para que, bajo las formalidades, requisitos y procedimientos establecidos en las disposiciones legales, sean cofinanciados por el Fondo de Inversión Social, FIS u otros fondos de cofinanciación a nivel nacional.
6. Proponer y participar prioritariamente en los programas de atención preventiva, familiar, extrahospitalaria y de control del medio ambiente.
7. Concertar y coordinar con las dependencias del Sistema General de Seguridad Social en Salud y con las instituciones públicas y privadas de otros sectores, todas las actividades de atención a las personas y al ambiente que se vayan a realizar en el área de influencia del comité con los diferentes organismos o entidades de salud, teniendo en cuenta la integración funcional.
8. Proponer a quien corresponda la realización de programas de capacitación e investigación según las necesidades determinadas en el Plan Local de Salud.

9. Elegir por y entre sus integrantes, un representante ante la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado de la respectiva entidad territorial, conforme las disposiciones legales sobre la materia.
10. Consultar e informar periódicamente a la comunidad de su área de influencia sobre las actividades y discusiones del comité y las decisiones de las juntas directivas de los respectivos organismos o entidades de salud.
11. Impulsar el proceso de descentralización y la autonomía local y departamental y en especial a través de su participación en las juntas directivas de las instituciones prestadoras de servicios de salud o de dirección cuando existan.
12. Elegir un representante ante el consejo territorial de planeación, en la Asamblea General de representantes de los comités de participación comunitaria o "COPACOS" de la respectiva entidad territorial.
13. Verificar que los recursos provenientes de las diferentes fuentes de financiamiento se administren adecuadamente y se utilicen en función de las prioridades establecidas en el Plan de Salud de la comunidad del área de influencia del respectivo organismo o entidad.
14. Velar porque los recursos de fomento de la salud y prevención de la enfermedad, destinados a la gestión social de la salud, se incluyan en los planes de salud de la entidad territorial y se ejecuten debidamente, conforme a las disposiciones legales sobre la materia.
15. Solicitar al alcalde y/o concejo municipal la convocatoria de consultas populares para asuntos de interés en salud, que sean de importancia general o que comprometan la reorganización del servicio y la capacidad de inversión del municipio y/o el departamento, conforme a las disposiciones de la ley estatutaria que define este mecanismo.
16. Adoptar su propio reglamento y definir la periodicidad y coordinación de las reuniones, los responsables de las actas y demás aspectos inherentes a su organización y funcionamiento.
17. Evaluar anualmente su propio funcionamiento y aplicar los correctivos necesarios cuando fuere necesario.

MARCO NORMATIVO

- Ley 100 de 1993 del Congreso de la República de Colombia "Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones, libro II".
- Decreto Único Reglamentario 780 del 6 de mayo de 2016, del Sector salud y protección social. Compilatorio de normas reglamentarias preexistentes del sector salud. Parte 10. Participación de la comunidad en el SGSSS. Título 1. Participación en la prestación de Servicios de Salud Capítulo 1, Participación en Salud. "Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud". Artículo 2.10.1.1.7. en todos los municipios se conformarán los Comités de Participación Comunitaria en Salud establecidos por las disposiciones legales como un espacio de concertación entre los diferentes actores sociales y el Estado.
- Resolución 425 capitulo 1 artículo 6 "Por el cual se definen el plan de Salud Territorial y Plan de intervenciones colectivas.
- Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa

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

COMPROMISOS ADQUIRIDOS			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES

CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA INES CHALELA SERRANO	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

FECHA: 29-07-2020	HORA: 4:00 pm	LUGAR: REUNIÓN VIRTUAL
TIPO DE REUNIÓN: Alianza de usuarios		
CONVOCADO POR: Elsa de Serrano		

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

ORDEN DEL DÍA

En la ciudad de Bucaramanga, el día 29 de julio de 2020, siendo las 4:00 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 quórum
2. Aprobación del orden del día
3. Revisión de los resultados de la satisfacción de los usuarios
4. Quejas
5. Proposiciones y varios

DESARROLLO:

1. Verificación de quórum
En el día de hoy se comunican los tres de los miembros de la alianza. Se deja constancia con la firma de la asistencia

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 junio de 2020.
El número de pacientes atendidos fue de 89
Se aplican 10 encuestas, correspondientes al 11.23% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	23 (100%)	0	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	23 (100%)	0	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	21 (91.3%)	2 (8.67%)	0	0
Calidad de la información suministrada	22 (95.65%)	1 (4.34%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	22 (95.65%)	1 (4.34%)	0	0
Instalaciones de la institución	23 (100%)	0	0	0

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 100%
No se presentan 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 (95.65%)	1 (4.34%)					23

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
23 (100%)					23

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.

4. Quejas

Con respecto a quejas no se presentaron en el mes de julio de 2020
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. Proposiciones y varios

No se presentan propuestas

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

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES

CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA INES CHALELA SERRANO	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

FECHA: 25-06-2020	HORA: 4:00 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	

ORDEN DEL DÍA

En la ciudad de Bucaramanga, el día 25 de junio de 2020, siendo las 4:00 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 quórum
2. Aprobación del orden del día
3. Revisión de los resultados de la satisfacción de los usuarios
4. Quejas
5. Proposiciones y varios

DESARROLLO:

1. Verificación de quórum
En el día de hoy se comunican los tres de los miembros de la alianza. Se deja constancia con la firma de la asistencia

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 mayo de 2020.
El número de pacientes atendidos fue de 89
Se aplican 10 encuestas, correspondientes al 11.23% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	10 (100%)	0	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	10 (100%)	0	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	9 (90%)	1 (10%)	0	0
Calidad de la información suministrada	10 (100%)	0	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	10 (100%)	0	0	0
Instalaciones de la institución	10 (100%)	0	0	0

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 100%
No se presentan 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
10 (100%)						10

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
10 (100%)					10

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.

4. Quejas

Con respecto a quejas no se presentaron en el mes de junio de 2020
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. Proposiciones y varios

No se presentan propuestas

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

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES

CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA INES CHALELA SERRANO	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

FECHA: 28-05-2020	HORA: 4:00 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	

ORDEN DEL DÍA

En la ciudad de Bucaramanga, el día 28 de mayo de 2020, siendo las 4:00 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. Proposiciones y varios

DESARROLLO:

1. Verificación de quórum
En el día de hoy se comunican los tres de los miembros de la alianza. Se deja constancia con la firma de la asistencia

2. Orden del día
Se aprueba el orden del día

3. Satisfacción de usuarios

Enero

Se realiza revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción de febrero, marzo y abril de 2020.
El número de pacientes atendidos fue de 306
Se aplican 135 encuestas, correspondientes al 44.112% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	129 (95.55%)	6 (4.44%)	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	130 (96.29%)	5 (3.7%)	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	121 (89.62%)	14 (10.37%)	0	0
Calidad de la información suministrada	120 (88.88%)	15 (11.11%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	112 (82.96%)	23 (17.03%)	0	0
Instalaciones de la institución	118 (87.40%)	17 (12.59%)	0	0

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 100%
No se presentan 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
126 (93.33%)	9 (65.66%)					135

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
133 (98.51%)		2 (1.48%)			135

En este tipo de encuesta no se evidencian respuestas de percepción de la satisfacción regulares, malas o muy malas
El 98.51% de los encuestados definitivamente si recomendarían la IPS.

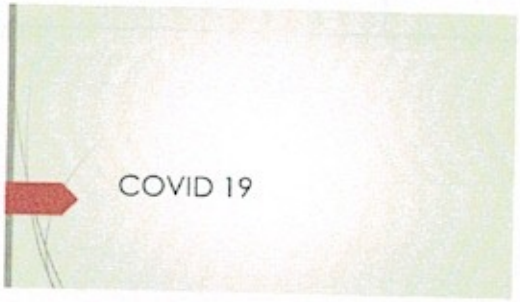
4. Quejas

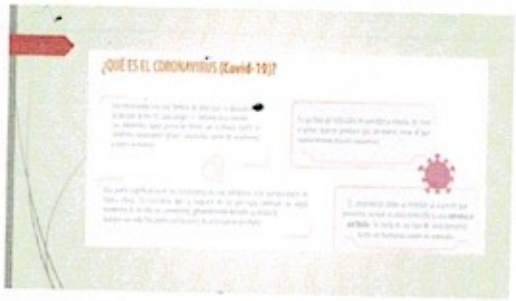
Con respecto a quejas no se presentaron en los meses de febrero, marzo, abril y mayo de 2020
La señora Beatriz Serrano abrió el buzón hasta la primera semana de marzo y por el COVID 19, no se presentó a la IPS de nuevo.
Debido a condiciones personales, ninguna de las integrantes de la alianza se ha presentado de nuevo en la IPS; sin embargo, 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.

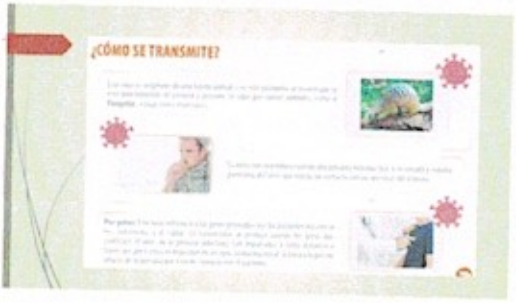
5. Proposiciones y varios

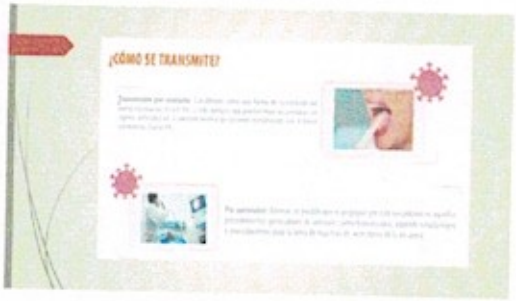
No se realizan capacitaciones en abril de 2020
En el mes de mayo se realiza capacitación en covid a usuarios y alianza. Se reorganiza el cronograma de capacitación.

CAPACITACIÓN EN COVID 19

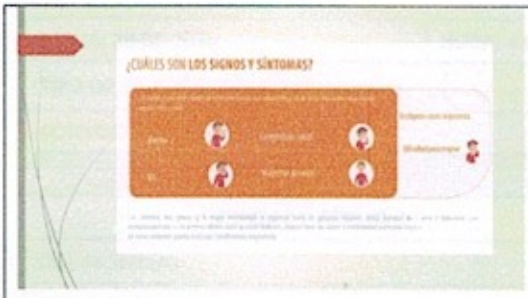


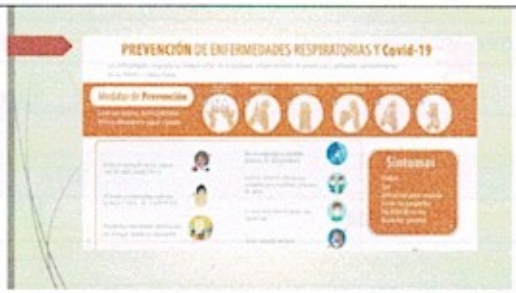


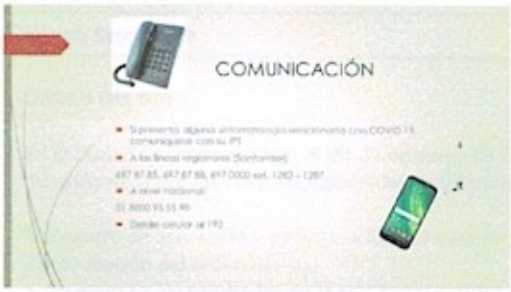


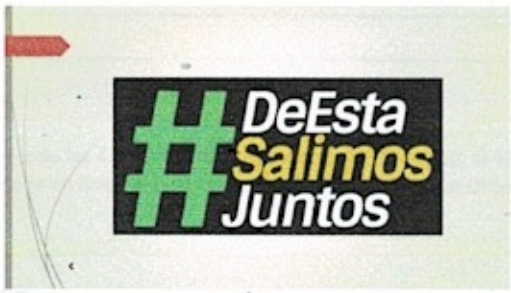


CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA INES CHALELA SERRANO	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)









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

COMPROMISOS ADQUIRIDOS			
ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**FECHA**	**SEGUIMIENTO OBSERVACIONES**

CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA INES CHALELA SERRANO	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

FECHA: 26-02-2020	HORA: 5:30 pm	LUGAR: IPS INES CHALELA SERRANO S.A.S
TIPO DE REUNIÓN: Alianza de usuarios		
CONVOCADO POR: Elsa de Serrano		

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

ORDEN DEL DÍA

En la ciudad de Bucaramanga, el día 26 de febrero de 2020, siendo las 5:30 pm, previa convocatoria efectuada, se reunió la Alianza de usuarios de la IPS INES CHALELA SERRANO, en las instalaciones de la IPS ubicada en la calle 53 # 36-17, 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. Proposiciones y varios

DESARROLLO:

1. Verificación de quórum
En el día de hoy asisten los tres de los miembros de la alianza. Se deja constancia con la firma de la asistencia

2. Orden del día
Se aprueba el orden del día

3. Satisfacción de usuarios

Enero

Se realiza revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción de enero de 2020.
El número de pacientes atendidos fue de 146
Se aplican 12 encuestas, correspondientes al 8,2% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	10 (83.33%)	2 (16.66%)	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	10 (83.33%)	2 (16.66%)	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	8 (66.66%)	4 (33.33%)	0	0
Calidad de la información suministrada	9 (75%)	3 (25%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	9 (75%)	3 (25%)	0	0
Instalaciones de la institución	9 (75%)	3 (25%)	0	0

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 100% (72 respuestas)
No se presentan 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
10 (83.33%)	2 (16.66%)					12

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
12 (100%)					12

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.

4. Quejas
Con respecto a quejas no se presentaron en el mes de febrero de 2020

Este mes viene la señora Beatriz Serrano a abrir el buzón de sugerencias, en esos espacios ha hablado con los usuarios y no ha percibido problemas con la atención
Se revisa la utilización del buzón de sugerencias, se presentan las actas de apertura de buzón firmadas por la Señora Beatriz Serrano

5. Proposiciones y varios
En el mes de febrero se realiza capacitación a usuarios en lavado de manos a usuarios
Para la alianza tema de procedimiento de PQRS

CAPACITACIÓN EN EXCLUSIONES

- Trabectedina para cáncer de ovario: Excluir
- Denosumab para osteoporosis asociada a cáncer de próstata: No excluir
- Ivabradina en el tratamiento de pacientes con angina no especificada e insuficiencia cardiaca: No excluir
- Uso de la prueba perfil Colombia (BRCA 1 y 2) para la tamización de mutaciones en pacientes con cáncer de mama: Excluir
- Trabectedina para tumor maligno del tejido conjuntivo y tejido blando, de sitio no especificado (sarcoma de tejidos blandos): No erxcluir
- Roflumilast para el tratamiento de pacientes con enfermedades pulmonares obstructivas crónicas especificadas: No excluir
- Estatinas (simvastatina, lovastatina, pravastatina, pitavastatina, atorvastatina, rosuvastatina) para la prevención primaria en riesgo cardiovascular en personas mayores a 75 años: excluir
- Oseltamivir para profilaxis y tratamiento de infecciones causadas por influenza: excluir
- Sitagliptina, saxagliptina, linagliptina, vildagliptina para el tratamiento de pacientes con diabetes mellitus tipo 2: no excluir
- Nusinersen en el tratamiento de pacientes con atrofia muscular espinal 5q con escala funcional motora de hammersmith 10 y 54 en menores de 6 años confirmado con diagnóstico genético: Los estudios mostraron que los pacientes con atrofia muscular tipo II o III con la mutación 5q se presentan algunos desenlaces favorables de los pacientes tratados con nursinesen en comparación con control simulado con relación a la Escala de función motora Hammersmith a 15 meses, pero no presenta efecto en la calidad de vida y en lograr alcanzar una nueva meta de movilidad a los 15 meses. Los estudios considerados para este informe tienen alto riesgo de sesgos y aspectos metodológicos que disminuyen la confianza en los efectos encontrados, por lo que la evidencia no es concluyente.
- Elosulfasa alfa para otras mucopolisacaridosis (Mucopolisacaridosis tipo IVA [Síndrome de Morquio]): Para el presente estudio técnico, el grupo desarrollador del IETS considera el estudio de Hendriksz 2016 aporta evidencia poco clara de la efectividad de la elosulfasa alfa para el manejo de pacientes con mucopolisacaridosis IVA, ya que el seguimiento de los pacientes es a corto plazo, no es claro el perfil de seguridad, y la calidad metodológica del

estudio tampoco es clara.

- Combinado valsartán/hidroclorotiazida para el tratamiento de la hipertensión arterial persistente en pacientes con enfermedad renal crónica:
  Con base en los conceptos previos, se recomienda excluir de la financiación con recursos públicos asignados a la salud, el combinado valsartán/hidroclorotiazida (en una sola tableta) en pacientes con enfermedad renal crónica y una tasa de filtración glomerular menor de 30 ml/min o en diálisis.
  Con base en los conceptos previos, se recomienda no excluir de la financiación con recursos públicos asignados a la salud, el combinado valsartán/hidroclorotiazida (en una sola tableta) en aquellos pacientes con enfermedad renal crónica, albuminuria mayor de 300 mg/g, hipertensión arterial severa y nefropatía diabética.
- Combinado valsartán/amlodipino para el tratamiento de la hipertensión arterial persistente en pacientes con enfermedad renal crónica: Con base en los conceptos previos, se recomienda no excluir de la financiación con recursos públicos asignados a la salud, el combinado valsartán/amlodipino (en una sola tableta) en pacientes con enfermedad renal crónica, con albuminuria mayor de 300 mg/g, en diálisis y con hipertensión arterial severa
- Irbesartán/hidroclorotiazida para el control de la hipertensión arterial en pacientes con falla renal crónica:
  Con base en los conceptos previos, se recomienda excluir de la financiación con recursos públicos asignados a la salud, la combinación irbesartán/hidroclorotiazida (en una sola tableta) para el tratamiento de pacientes hipertensos con enfermedad renal crónica con tasa de filtración menor de 30 ml/min o en diálisis.
  Con base los conceptos previos, se recomienda no excluir de la financiación con recursos públicos de la salud, la combinación irbesartán/hidroclorotiazida (en una sola tableta) para el tratamiento de pacientes con enfermedad renal crónica en estadios 1 a 3 que además tienen hipertensión arterial severa y nefropatía diabética.
- Paliperidona para esquizofrenia paranoide: No excluir
- Equinoterapia para tratamiento de niños menores de 18 años con trastorno del espectro autista: Excluir
- Azacitidina para leucemia mieloide aguda con más de 30% de blastos de médula ósea en personas de 65 años o más que no son elegibles para trasplante de células madre hematopoyéticas: No excluir
- Diacereína y la condroitina más glucosamina en el tratamiento de adultos con osteoartrosis sintomática primaria o secundaria: Excluir
- Procedimientos estético-quirúrgicos para genitales masculinos, bajo criterio por propósito cosmético o suntuario no relacionado con la recuperación, mantenimiento de la capacidad funcional o vital de las personas:
  Con base en el análisis previo, se recomienda excluir de la financiación con recursos públicos de la salud, el alargamiento de pene, engrosamiento de pene y la plastia de escroto por indicación con fines estéticos; considerando que no tienen un fin relacionado con la recuperación o mantenimiento de la capacidad funcional o vital de las personas.
  Con base en el análisis previo, se recomienda no excluir de la financiación con recursos públicos de la salud, la colocación de prótesis inflable en el tratamiento de la impotencia de origen orgánico, ya que se considera que puede ser fundamental en la recuperación o mantenimiento de la capacidad funcional sexual.
- Consulta especializada en medicina estética, ritidectomías faciales, plastias en cejas y dermoexfoliaciones, indicados con fines estéticos y/o por envejecimiento: Excluir
- Procedimientos estético-quirúrgicos para genitales femeninos y monte de venus, con fines estéticos: Excluir
- Suplementos dietarios: exclusión

CAPACITACIÓN PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS QUEJAS EN LA IPS

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 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 diligencia en presente del usuario el formato para quejas y reclamos.

Si es una felicitación sólo se lleva consolidado, no se requiere gestión.

Ante una sugerencia, el Comité del SIAU 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 planteada y a una respuesta pertinente a la misma

Paso 4. Control de la queja.

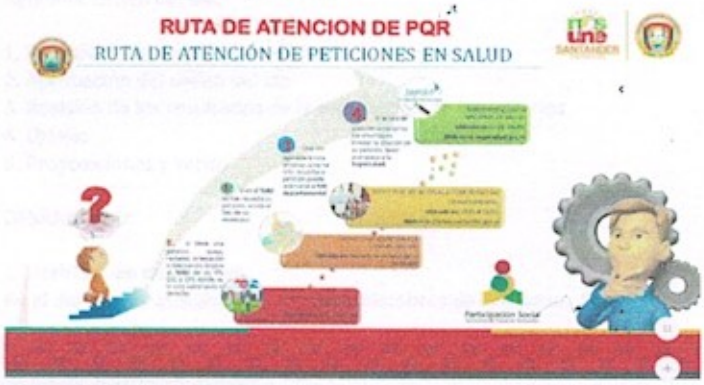
Utiliza la información para alimentar la satisfacción del usuario en atención a quejas, reclamos y sugerencias.

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 PQRS (circular 008 de 2018. Supersalud)

Las peticiones relacionadas con el acceso al sistema de salud, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios para acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud, la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores, y la inadecuada prestación del servicio de salud que afecte la oportunidad, continuidad o integralidad, presentados directamente por los usuarios ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia, trasladados al vigilado, 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 historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente, serán catalogados como reclamos.

A las 7:30 pm se da por terminada la reunión

COMPROMISOS ADQUIRIDOS			
ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**FECHA**	**SEGUIMIENTO OBSERVACIONES**

CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA INES CHALELA SERRANO	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

FECHA: 29-01-2020	HORA: 5:00 pm	LUGAR: IPS INES CHALELA SERRANO S.A.S

TIPO DE REUNIÓN: Alianza de usuarios

CONVOCADO POR: Elsa de Serrano

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

ORDEN DEL DÍA

En la ciudad de Bucaramanga, el día 29 de enero de 2020, siendo las 5 pm, previa convocatoria efectuada, se reunió la Alianza de usuarios de la IPS INES CHALELA SERRANO, en las instalaciones de la IPS ubicada en la calle 53 # 36-17, 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. Proposiciones y varios

DESARROLLO:

1. Verificación de quórum
En el día de hoy asisten los tres de los miembros de la alianza. Se deja constancia con la firma de la asistencia

2. Orden del día
Se aprueba el orden del día

3. Satisfacción de usuarios

Noviembre

Se realiza revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción de noviembre de 2019.
El número de pacientes atendidos fue de 167
Se aplican 15 encuestas, correspondientes al 8.98% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	14 (93.33%)	1 (6.66%)	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	14 (93.33%)	1 (6.66%)	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	12 (80%)	2 (13.33%)	1 (6.66%)	0
Calidad de la información suministrada	12 (80%)	3 (20%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	11 (73.33%)	4 (26.66%)	0	0
Instalaciones de la institución	12 (80%)	3 (20%)	0	0

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 98.88% (89 respuestas)
No se presentan encuestas con calificaciones malas
Se presenta una calificación regular en puntualidad

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
13 (86.66%)	2 (13.33%)					15

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
14 (93.33%)		1 (6.66%)			15

En este tipo de encuesta no se evidencian respuestas de percepción de la satisfacción regulares, malas o muy malas
El 93.33% de los encuestados definitivamente si recomendarían la IPS.

Diciembre

Se realiza revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción de diciembre de 2019.
El número de pacientes atendidos fue de 137
Se aplican 45 encuestas, correspondientes al 32.84% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	42 (93.33%)	3 (6.66%)	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	42 (93.33%)	3 (6.66%)	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	35 (77.77%)	10 (22.22%)	0	0
Calidad de la información suministrada	36 (80%)	9 (20%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	37 (82.22%)	8 (17.77%)	0	0
Instalaciones de la institución	35 (77.77%)	10 (22.22%)	0	0

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 100% (252 respuestas)
No se presentan 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
40 (88.88%)	5 (11.11%)					45

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
43 (95.55%)		2 (4.44%)			45

En este tipo de encuesta no se evidencian respuestas de percepción de la satisfacción regulares, malas o muy malas
El 95.55% de los encuestados definitivamente si recomendarían la IPS.

4. Quejas

Con respecto a quejas no se presentaron en el mes de diciembre de 2019

En el mes de enero se presenta una queja por que no se tiene sistema de DATAFONO para el cobro de los servicios o cuotas moderadoras

Este mes viene la señora Elsa de Serrano a abrir el buzón de sugerencias, en esos espacios ha hablado con los usuarios y no ha percibido problemas con la atención

Se revisa la utilización del buzón de sugerencias, se presentan las actas de apertura de buzón firmadas por la Señora Elsa de Serrano

5. Proposiciones y varios

Para los usuarios se realiza en el mes de octubre, capacitación en exclusiones y en noviembre, técnica de lavado de manos

Para la alianza se realiza Capacitación en la resolución 2063 de 2018

Para el 2020 se continuará con el tema de exclusiones con la alianza

En enero se presentó la realización del plan en participación social de 2019

CAPACITACIÓN EN EXCLUSIONES

Estudio técnico-científico de la trabectedina para cáncer de ovario

Nombre de la tecnología: trabectedina

La trabectedina es un compuesto químico que bloquea el ciclo celular en la fase G2 / M mediante la unión covalente al surco menor del Ácido Desoxirribonucleico (ADN), doblando la hélice hacia el surco principal y alterando la transcripción del ADN. Afecta la actividad de las proteínas de unión al ADN, los factores de transcripción y el mecanismo de reparación del ADN, lo que lleva a la muerte celular (1).

La trabectedina no se encuentra dentro del listado básico de medicamentos esenciales de la Organización Mundial de la Salud (OMS) para niños y adultos para esta indicación, no pertenece a ningún listado medicamentos vitales no disponibles, ni listado Uso No Incluido en Registro Sanitario (UNIRS). Este medicamento no se encuentra dentro del Listado de Medicamentos del Plan de Beneficios en Salud con cargo a la Unidad de Pago por Capitación (PBSUPC) (2–4). Fecha de consulta 07/07/2019.

La trabectedina es una tecnología en salud (medicamento).

Pertenece a una clase de medicamentos llamados agente alquilantes que bloquean el ciclo celular, lo que lleva a la muerte células tumorales.

La trabectedina viene como polvo liofilizado para inyección, por 1 mg, se usa en una dosis de 1,5 mg/m2 infusión intravenosa administrada a través de una línea venosa central durante 24 horas cada 21 días. Para Colombia, existe un registro sanitario en trámite de renovación, Yondelis® 1MG polvo liofilizado para inyección, con presentación de caja con 1 vial de vidrio por 25 mL y titularidad de Janssen Cilag S.A. (5).

La trabectedina se usa en el tratamiento de pacientes con sarcoma avanzado de los tejidos blandos (STB) y cáncer de ovario recurrente (6). Debe administrarse bajo la supervisión de un médico con experiencia en el uso de quimioterapia. Su uso debe limitarse a oncólogos cualificados o a otros profesionales sanitarios especializados en la administración de agentes citotóxicos.

La indicación para la cual fue nominada la tecnología: C56 Neoplasia maligna de ovario Diagnóstico: cáncer de ovario

Recomendación de política

Con base en el análisis previo, se recomienda **excluir** de la financiación con recursos públicos de la salud, la trabectedina para el tratamiento de pacientes con cáncer de ovario

Se realiza esta recomendación debido a que la evidencia sugiere que adicionar trabectedina al tratamiento con doxorubicina liposomal pegilada no representa beneficio alguno, pero si aumenta la toxicidad y riesgos de eventos adversos.

El uso de la trabectedina y otros medicamentos del mismo grupo farmacológico se han asociado a riesgo aumentado de toxicidad hematología (anemia, neutropenia y trombocitopenia) y de toxicidad hepática evidenciada por elevación de transaminasas.

Por lo anterior se recomienda que previo al tratamiento con trabectidina se realice un control con hemograma y un perfil hepático, y se realice seguimiento de los mismos durante el tratamiento para evitar complicaciones asociadas a la aparición de estos eventos adversos.

Estudio técnico-científico del denosumab para osteoporosis asociada a cáncer de próstata

Nombre de la tecnología: denosumab

El denosumab es un activador del receptor del factor nuclear kappa-B ligando (RANKL) inhibidor. La unión a la proteína transmembrana o soluble RANKL inhibe la formación, función y supervivencia de los osteoclastos, lo que produce una disminución de la resorción ósea y un aumento de la masa y la fuerza ósea. También evita que RANKL active el receptor RANK en la superficie de células gigantes similares a osteoclastos.

Este medicamento no se encuentra dentro de los listados básicos de medicamentos esenciales de la OMS, listado UNIRS o listado de vitales no disponibles

Sin embargo, se encuentra dentro de los medicamentos, usos y formas farmacéuticas que ingresan a la financiación con cargo a la UPC. Incluye todas las formas farmacéuticas, y es financiado con recursos de la UPC para tratamiento de osteoporosis.

De acuerdo a la clasificación ATC pertenece a los agentes del sistema musculoesquelético, del grupo farmacológico - fármacos para el tratamiento de enfermedades óseas, subgrupo farmacológico - agentes que afectan la estructura ósea y la mineralización, y al subgrupo químico - otros agentes que afectan la estructura ósea y la mineralización.

Está indicado en:

- Tratamiento de la osteoporosis en mujeres postmenopáusicas con alto riesgo de fractura, incrementando la densidad mineral ósea (DMO) y reduciendo la incidencia de fracturas de cadera, vertebrales y no vertebrales.
- Pérdida ósea en pacientes sometidos a terapia antineoplásica con ablación hormonal para cáncer prostático o mamario no metastásico.
- Osteoporosis en hombres.
- Prevención de complicaciones óseas (fractura patológica, radioterapia ósea, compresión de la médula espinal o cirugía ósea) en pacientes adultos con mieloma múltiple y en pacientes adultos con metástasis óseas de tumores sólidos.
- Tratamiento del tumor de células gigantes del hueso en adultos, o adolescentes esqueléticamente maduros.

Tratamiento de hipercalcemia de la malignidad refractaria a bifosfonatos intravenoso.

La indicación para la cual fue nominada la tecnología: M828 Osteoporosis en otras enfermedades clasificadas en otra parte. Diagnóstico: osteoporosis asociada a cáncer de próstata

Recomendación de política

Con base en el análisis previo, se recomienda **no excluir** de la financiación con recursos públicos de la salud, el denosumab para el tratamiento de pacientes con osteoporosis asociada a cáncer de próstata

Consideraciones a tener en cuenta para el análisis de la recomendación Los expertos conceptuaron que se debe considerar el uso de denosumab en pacientes con contraindicación para el empleo del uso de bifosfonatos, como por ejemplo el deterioro de la función renal o antecedente de hipersensibilidad a bifosfonatos

Esta recomendación se hace teniendo en cuenta que, aunque para los pacientes con osteoporosis asociada a cáncer de próstata sin ninguna otra condición el denosumab no es la primera opción de terapéutica, la exclusión del denosumab de la financiación con recursos públicos de la salud, dejaría a los pacientes que presenten función renal comprometida o hipersensibilidad previa a los bifosfonatos sin opción de tratamiento.

Es por esto que la recomendación es no excluir al denosumab de la financiación con recursos públicos de la salud, para que estos pacientes con las condiciones mencionadas tengan oportunidad de recibir una terapia efectiva y con perfil de seguridad comparable a los bifosfonatos como es el denosumab.

Estudio técnico de Ivabradina en el tratamiento de pacientes con angina no especificada e insuficiencia cardiaca

Nombre de la tecnología: Ivabradina

La Ivabradina (IVA) es un medicamento que reduce de manera exclusiva la frecuencia cardíaca, actuando mediante la inhibición selectiva y específica de la corriente *If* (corriente iónica crucial encargada de determinar la pendiente de despolarización diastólica) del marcapasos cardíaco que regula la frecuencia cardíaca. Los efectos cardiacos son específicos sobre el nodo sinusal sin efecto sobre los tiempos de conducción intrauricular, auriculoventricular o intraventricular, ni tampoco sobre la contractilidad miocárdica ni sobre la repolarización ventricular. Las dosis habituales recomendadas de Ivabradina alcanzan un descenso de la frecuencia cardíaca de aproximadamente 10 latidos por minuto (lpm) en reposo y durante el esfuerzo; por lo tanto, se supone una reducción del trabajo cardíaco y del consumo miocárdico de oxígeno. La Ivabradina no se encuentra dentro de los listados básicos de medicamentos esenciales de la OMS.

La indicación para la cual fue nominada la tecnología: angina no especificada insuficiencia cardíaca

Recomendación de política

Con base en el concepto previo, se recomienda no excluir de la financiación con recursos públicos asignados a la salud, a ivabradina para el tratamiento de angina no especificada e insuficiencia cardiaca.

Consideraciones a tener en cuenta para el análisis de la recomendación

Los estudios primarios de ivabradina identificados en la revisión sistemática de Ferrari 2018, tienen como población

aquella con el tipo de angina más común, denominada angina estable. El experto temático del grupo desarrollador avala que la evidencia identificada para ivabradina en angina estable es homologable para angina no especificada. Por lo tanto, la recomendación se elaboró para angina no especificada tomando la evidencia de angina estable utilizando el criterio de traducción del conocimiento denominado "evidencia indirecta". Adicionalmente, las guías que recomiendan ivabradina en angina incluyen los mismos estudios primarios que los identificados en la revisión sistemática que se incluyó en este reporte.

La evidencia identificada presenta que ivabradina tiene un efecto positivo en la disminución del ritmo cardiaco en pacientes con insuficiencia cardiaca y aumento en la duración total del ejercicio en pacientes con angina estable. En cuanto a seguridad, un estudio de bajo riesgo de sesgo reporto un aumento en los eventos adversos del grupo de pacientes que recibieron ivabradina, sin embargo, las diferencias no fueron significativas. Adicionalmente, se han identificado alertas de seguridad por parte del INVIMA, WHO, FDA.

La guía de práctica clínica europea del 2013 para el manejo de enfermedad coronaria estable (incluye estudios reportados en la RSL de esta revisión rápida) recomienda que ivabradina se use como segunda línea de tratamiento.

La guía europea para el manejo de insuficiencia cardiaca del 2016 recomienda ivabradina para pacientes con *"insuficiencia cardiaca estable sintomática (NYHA II-IV) y FEVI < 35%, en ritmo sinusal y con frecuencia cardiaca en reposo ≥ 70 lpm.*

La guía de práctica clínica para la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la falla cardiaca en población mayor de 18 años clasificación B, C y D de Colombia recomienda *"la utilización de ivabradina en pacientes con falla cardíaca NYHA II-IV con FE <40% con intolerancia a los betabloqueadores o con frecuencia cardíaca en reposo mayor de 70 latidos"*.

Se debe considerar la vigilancia farmacológica a los pacientes con angina estable o insuficiencia cardiaca en tratamiento con ivabradina

A las 7:00 pm se da por terminada la reunión

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES