

Planeación

Fecha

Viernes, 13 de Noviembre de 2020 / 05:00 PM - 06:00 PM

Lugar

Entorno virtual por Google Meet

Desarrollo

Contenido

NOTA: Se realiza reunión virtual por aplicativo Google Meet, debido a situación actual dada por la pandemia SARS/CoV2 que produce la COVID-19, cumpliendo así los protocolos de bioseguridad y distanciamiento físico.

OBJETIVO:

- Revisar Indicadores de impacto del mes de Octubre de 2020 del eje de Atención Centrada en el Usuario y Humanización.
- Revisar indicadores de encuestas de conocimiento y entendimiento de derechos y deberes del paciente al cliente externo y cliente interno.
- Revisión PQRSF de la institución.
- Revisar indicadores de satisfacción global e Indicador índice de Promotor Neto, analizar con criterio cualitativo y cuantitativo la información obtenida a través de las encuestas de satisfacción de los usuarios.

ORDEN DEL DIA

- Verificación de quórum
- Lectura y aprobación del acta anterior
- Lectura y análisis de los compromisos
- Desarrollo del comité.
- Cierre.

DESCRIPCION

Damos inicio a la reunión a las 05:30 pm, estando presente el personal que integra el Comité de Ética Hospitalaria de Medicina Intensiva del Tolima: Gerente, Director Científico, Líder de Humanización, coordinadora de Calidad, líder de seguridad del paciente y dos representantes de la Asociación de Usuarios.

Verificado el quorum, se da inicio a la reunión, con la lectura del acta anterior.

COMPROMISOS

En el acta anterior no se dejaron compromisos.

RESULTADOS

La reunión se desarrolla teniendo como soporte el Sistema de Información adoptado por la institución: ALMERA SGI.

Revisar indicadores de encuestas de conocimiento y entendimiento de derechos y deberes del paciente al cliente externo y cliente interno:

- **SIAU-003. Proporción de usuarios que tienen conocimiento y entendimiento de los deberes y derechos del paciente:** El indicador de conocimiento y entendimiento de deberes y derechos de los pacientes, con los usuarios externos se encuentra relacionado con el atributo de pertinencia, el cual se muestra un cumplimiento del 95%.
- **SIAU-004. Proporción de colaboradores que tienen conocimiento y entendimiento de los deberes y derechos del paciente:** Se evalúan a algunos colaboradores asistenciales de Medicina Intensiva del Tolima S.A (grupo de enfermería, médicos generales, terapeutas respiratorias, farmacia e imágenes diagnósticas), con el protocolo de bienvenida, derechos y deberes de los pacientes. Los auxiliares han incluido en su nota de enfermería el despliegue de derechos y deberes. En la evaluación se evidencia que el 100% de los colaboradores asistenciales cumplen con el protocolo de bienvenida y el 90% conocen y entienden los derechos y deberes de los usuarios. Se observa una disminución en el conocimiento de los derechos y deberes por parte de los colaboradores debido a que fueron evaluados personal asistencial recién incorporado. Se debe incrementar la adherencia al conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios por parte de los colaboradores recién incorporados.

Revisión PQRSF de la institución:

- **SIAU-005. Proporción de PQRS en Medicina Intensiva del Tolima:** Dada la situación actual por la pandemia del SARS/CoV2 que provoca la COVID-19, los familiares y pacientes se reportaron 7 felicitaciones y 1 sugerencia.
- **SIAU-006. Promedio de tiempo en respuesta a quejas:** Dada la situación actual por la pandemia del SARS/CoV2 que provoca la COVID-19, los familiares y pacientes no reportaron quejas.
- **SIAU-007. Proporción de cumplimiento en la gestión de quejas:** Dada la situación actual por la pandemia del SARS/CoV2 que provoca la COVID-19, los familiares y pacientes no reportaron quejas.
- **SIAU-008. Número de Quejas:** Dada la situación actual por la pandemia del SARS/CoV2 que provoca la COVID-19, los familiares y pacientes no reportaron quejas.
- **SIAU-009. Proporción de felicitaciones PQRSF:** Dada la situación actual por la pandemia del SARS/CoV2 que provoca la COVID-19, los familiares y pacientes se reportaron 7 felicitaciones.

Verificación del indicador de satisfacción en los procesos misionales.

- **SIAU-011. Proporción de satisfacción global del usuario:** La proporción de satisfacción global es un

indicador que está directamente relacionado con los atributos de calidad: oportunidad y aceptabilidad. Se evidencia un cumplimiento de la meta con un 96.3%. La percepción que tienen los usuarios de la calidad asistencial recibida en los procesos misionales de Medicina Intensiva del Tolima S. A. supera la meta lo que muestra la atención con calidad y el alto nivel de confianza que manifiestan los usuarios.

- **SIAU-022. Índice Promotor Neto - IPN Global** - Se observa que el Índice Promotor Neto (IPN) tiene tendencia sostenible en el tiempo con cumplimiento de la meta en una calificación de 6.5, de los cinco servicios que se encuentran activos en el momento: UCI, UCIN, TAC, TAM y Medicina Interna. El indicador se relaciona con los atributos de efectividad y aceptabilidad dado que los usuarios que califican a Medicina Intensiva del Tolima S. A. con 9 y 10, son aquellos que tienen un muy buen nivel de satisfacción y confianza con los servicios recibidos, siendo gestores de una buena imagen de la IPS ante la comunidad. Lo anterior indica que los usuarios que califican a Medicina Intensiva del Tolima S.A. se sienten satisfechos y serán promotores de la buena atención y de la UCI. El servicio de Medicina Nuclear no se encuentra funcionando debido a la pandemia y la imposibilidad de vuelos internacionales.

Se da por terminada la reunión a las 06:28 pm sin compromisos.