

Planeación

Fecha

Viernes, 12 de Noviembre de 2021 / 05:00 PM - 06:00 PM

Lugar

Plataforma virtual por google meet

Asistentes

Nombre	Cargo	Área/Empresa
Iván Guillermo Giraldo Sánchez	Gerente	Gerencia
Javier Giraldo Sánchez	Director Científico	Dirección Científica
Ibeth Carines Díaz Granados	Líder SIAU - Humanización	SIAU
Rodrigo Martinez Salazar	Coordinador Gestión Humana	Talento Humano

Maria Patricia Urrea Amezcua - Asociación de Usuarios

Jorge del Portillo Pinto - Asociación de Usuarios

Desarrollo

Archivos

NOVIEMBRE 2021.pdf

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 2021 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 05:00 pm, estando presente el personal que integra el Comité de Ética Hospitalaria de Medicina Intensiva del Tolima: Gerente, Director Científico, Líder de Humanización, coordinador 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

Se evidencia un cumplimiento del 100% con respecto a la realización de la feria de calidad para despliegue de las oportunidades de mejora de cara a los colaboradores de Medicina Intensiva del Tolima.

RESULTADOS

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

Revisar indicadores de derechos y deberes del paciente:

- **SIAU-003-C. Proporción de usuarios que tienen conocimiento de los deberes y derechos del paciente:** El 91.8% de los usuarios encuestados muestran conocimiento de los derechos y deberes. La encuesta se realiza de forma virtual a través de un formulario de google, se envía a través de whatsapp, siendo de forma personalizada. Se envía la carta de derechos y deberes de los usuarios previamente como forma de socialización.
- **SIAU-003-E. Proporción de usuarios que muestran entendimiento de los deberes y derechos del paciente:** El 95.9% de los usuarios encuestados muestran entendimiento de la carta de derechos y deberes de Medicina Intensiva del Tolima S.A., lo anterior fue evaluado a través de la escala likert. La encuesta se realiza de forma virtual a través de un formulario de google, se envía a través de whatsapp, siendo de forma personalizada. Se envía la carta de derechos y deberes de los usuarios previamente como forma de socialización.
- **SIAU-004-C. Proporción de colaboradores que tienen conocimiento de los deberes y derechos del paciente.:** El 92.9% de los colaboradores encuestados muestran conocimiento de los derechos y deberes. La encuesta se realiza de forma virtual a través de un formulario de google, se envía a través de whatsapp, siendo de forma personalizada. Se envía la carta de derechos y deberes de los usuarios previamente como forma de socialización.
- **SIAU-004-E. Proporción de colaboradores que muestran entendimiento de los deberes y derechos del paciente:** El 100% de los colaboradores encuestados muestran entendimiento de la carta de derechos y deberes de Medicina Intensiva del Tolima S.A., lo anterior fue evaluado a través de la escala likert. La encuesta se realiza de forma virtual a través de un formulario de google, se envía a través de whatsapp, siendo de forma personalizada. Se envía la carta de derechos y deberes de los usuarios previamente como forma de socialización.

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 reportaron 11 felicitaciones. Lo hacen a través de la página web, de manera telefónica y a través de cartas.
- **SIAU-006. Promedio de tiempo en respuesta a quejas:** No se presentan quejas.
- **SIAU-007. Proporción de cumplimiento en la gestión de quejas:** No se presentan quejas.

- **SIAU-008. Número de Quejas:** No se presentan quejas.
- **SIAU-009. Proporción de felicitaciones PQRSF:** Se presentaron 11 felicitaciones.

Verificación del indicador de satisfacción en los procesos misionales.

- **SIAU-011. Proporción de satisfacción global del usuario a través de HCAHPS:** 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%. 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 9.8, de los seis servicios que se encuentran activos en el momento: UCI, UCIN, TAC, TAM, MNU 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 06:30 pm con el siguiente compromiso:

- Realizar capacitación con el Servicio de Información y Atención al Usuario para fortalecer las competencias del personal de SIAU para dar cumplimiento a la atención digna y segura de usuarios, colaboradores y familiares.

Compromisos

01 - Realizar capacitación con el Servicio de Información y Atención al Usuario para fortalecer las competencias del personal de SIAU para dar cumplimiento a la atención digna y segura de usuarios, colaboradores y familiares.

Responsables: Ibeth Carines Díaz Granados

Fecha límite: 2021-11-30

Planeación

Fecha

Viernes, 09 de Julio de 2021 / 05:00 PM - 06:00 PM

Asistentes

Nombre	Cargo	Área/Empresa
Iván Guillermo Giraldo Sánchez	Gerente	Gerencia
Javier Giraldo Sánchez	Director Científico	Dirección Científica
Ibeth Carines Díaz Granados	Líder SIAU - Humanización	SIAU
Rodrigo Martínez Salazar	Coordinador Gestión Humana	Talento Humano

Desarrollo

Archivos

JULIO 2021.pdf

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 junio de 2021 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 05:00 pm, estando presente el personal que integra el Comité de Ética Hospitalaria de Medicina Intensiva del Tolima: Gerente, Director Científico, Líder de Humanización, coordinador 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.

CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR.

Se evidencia un cumplimiento del 100% con respecto a la convocatoria realizada a la comunidad para que los usuarios participen en la elección de la ASOCIACION DE USUARIOS, vigencia 2021 - 2023; Se observa un cumplimiento del 100% del compromiso de la elección de la Asociación de Usuarios, dando así cumplimiento a la política de participación social en salud.

RESULTADOS

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

Revisar indicadores de derechos y deberes del paciente:

- **SIAU-003-C. Proporción de usuarios que tienen conocimiento de los deberes y derechos del paciente:** El 94.1% de los usuarios encuestados muestran conocimiento de los derechos y deberes. La encuesta se realiza de forma virtual a través de un formulario de google, se envía a través de whatsapp, siendo de forma personalizada. Se envía la carta de derechos y deberes de los usuarios previamente como forma de socialización.
- **SIAU-003-E. Proporción de usuarios que muestran entendimiento de los deberes y derechos del paciente:** El 100% de los usuarios encuestados muestran entendimiento de la carta de derechos y deberes de Medicina Intensiva del Tolima S.A., lo anterior fue evaluado a través de la escala likert. La encuesta se realiza de forma virtual a través de un formulario de google, se envía a través de whatsapp, siendo de forma personalizada. Se envía la carta de derechos y deberes de los usuarios previamente como forma de socialización.
- **SIAU-004-C. Proporción de colaboradores que tienen conocimiento de los deberes y derechos del paciente.:** El 95% de los colaboradores encuestados muestran conocimiento de los derechos y deberes. La encuesta se realiza de forma virtual a través de un formulario de google, se envía a través de whatsapp, siendo de forma personalizada. Se envía la carta de derechos y deberes de los usuarios previamente como forma de socialización.
- **SIAU-004-E. Proporción de colaboradores que muestran entendimiento de los deberes y derechos del paciente:** El 100% de los colaboradores encuestados muestran entendimiento de la carta de derechos y deberes de Medicina Intensiva del Tolima S.A., lo anterior fue evaluado a través de la escala likert. La encuesta se realiza de forma virtual a través de un formulario de google, se envía a través de whatsapp, siendo de forma personalizada. Se envía la carta de derechos y deberes de los usuarios previamente como forma de socialización.

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 reportaron 13 felicitaciones. Lo hacen a través de la página web.
- **SIAU-006. Promedio de tiempo en respuesta a quejas:** No se presentan quejas.
- **SIAU-007. Proporción de cumplimiento en la gestión de quejas:** No se presentan quejas.
- **SIAU-008. Número de Quejas:** No se presentan quejas.
- **SIAU-009. Proporción de felicitaciones PQRSF:** Se presentaron 13 felicitaciones.

Verificación del indicador de satisfacción en los procesos misionales.

- **SIAU-011. Proporción de satisfacción global del usuario a través de HCAHPS:** 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 99%. 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 9.8, de los seis servicios que se encuentran activos en el momento: UCI, UCIN, TAC, TAM, MNU 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 06:30 pm con el siguiente compromiso:

COMPROMISOS:

OPORTUNIDAD DE MEJORA	FECHA DE FINALIZACIÓN	RESPONSABLE
Revisar el Plan Operativo Anual de la Asociación de usuarios, de acuerdo a lo planeado por la asociación electa para la vigencia 2021 - 2023	31 de Julio del 2021	Líder del proceso

GESTIÓN DE RIESGO CON ENFOQUE PREVENTIVO

Riesgo	Ocurrencia	Severidad del efecto	Detectabilidad	NPR	Acciones	Efectividad (Beneficio)
Probabilidad de no realizar el Plan Operativo Anual de la Asociación de Usuarios	2	4	2	16	Realizar reunión de la Asociación de Usuarios para la construcción del Plan Operativo Anual	Cumplimiento de la Normatividad Vigente. Contar con Participación Social en Salud.

	Ocurrencia	Severidad	Detectabilidad
1	Remoto	Inocua	Muy Alta
2	Bajo	Menor	Alta
3	Moderado	Moderada	Moderada
4	Alto	Importante	Baja
5	Muy Alto	Severa	Remota

Compromisos

01 - Revisar el Plan Operativo Anual de la Asociación de usuarios, de acuerdo a lo planeado por la asociación electa para la vigencia 2021 - 2023

Responsables: Ibeth Carines Díaz Granados

Fecha límite: 2021-07-31

Planeación

Fecha

Martes, 16 de Marzo de 2021 / 05:30 PM - 06:30 PM

Asistentes

Nombre	Cargo	Área/Empresa
Iván Guillermo Giraldo Sánchez	Gerente	Gerencia
Javier Giraldo Sánchez	Director Científico	Dirección Científica
Ibeth Carines Díaz Granados	Líder SIAU - Humanización	SIAU
Rodrigo Martínez Salazar	Coordinador Gestión Humana	Talento Humano

Desarrollo

Archivos

MARZO 2021.pdf

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 febrero de 2021 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, coordinador 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

Se observa el compromiso con cumplimiento al 100%. Se evidencia la división de los indicadores con cumplimiento a cabalidad.

RESULTADOS

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

Revisar indicadores de derechos y deberes del paciente:

- **SIAU-003-C. Proporción de usuarios que tienen conocimiento de los deberes y derechos del paciente:** El 91% de los usuarios encuestados muestran conocimiento de los derechos y deberes. La encuesta se realiza de forma virtual a través de un formulario de google, se envía a través de whatsapp, siendo de forma personalizada. Se envía la carta de derechos y deberes de los usuarios previamente como forma de socialización.
- **SIAU-003-E. Proporción de usuarios que muestran entendimiento de los deberes y derechos del paciente:** El 96.2% de los usuarios encuestados muestran entendimiento de la carta de derechos y deberes de Medicina Intensiva del Tolima S.A., lo anterior fue evaluado a través de la escala likert. La encuesta se realiza de forma virtual a través de un formulario de google, se envía a través de whatsapp, siendo de forma personalizada. Se envía la carta de derechos y deberes de los usuarios previamente como forma de socialización.
- **SIAU-004-C. Proporción de colaboradores que tienen conocimiento de los deberes y derechos del paciente.:** El 92.9% de los colaboradores encuestados muestran conocimiento de los derechos y deberes. La encuesta se realiza de forma virtual a través de un formulario de google, se envía a través de whatsapp, siendo de forma personalizada. Se envía la carta de derechos y deberes de los usuarios previamente como forma de socialización.
- **SIAU-004-E. Proporción de colaboradores que muestran entendimiento de los deberes y derechos del paciente:** El 100% de los colaboradores encuestados muestran entendimiento de la carta de derechos y deberes de Medicina Intensiva del Tolima S.A., lo anterior fue evaluado a través de la escala likert. La encuesta se realiza de forma virtual a través de un formulario de google, se envía a través de whatsapp, siendo de forma personalizada. Se envía la carta de derechos y deberes de los usuarios previamente como forma de socialización.

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 reportaron 8 felicitaciones y 2 quejas. Lo hacen a

través de la página web. Se presentan dos quejas de familiares quienes manifiestan que no se les entrega información médica. Se verifica con los elementos documentales y se encuentra que la información médica se entrega a un familiar cuidador. Los familiares de los pacientes que interponen la queja no son los cuidadores del paciente. Por lo que se entrega respuesta y solución a la queja.

- **SIAU-006. Promedio de tiempo en respuesta a quejas:** Se presentan dos quejas de familiares quienes manifiestan que no se les entrega información médica. Se verifica con los elementos documentales y se encuentra que la información médica se entrega a un familiar cuidador. Los familiares de los pacientes que interponen la queja no son los cuidadores del paciente. Por lo que se entrega respuesta y solución a la queja.
- **SIAU-007. Proporción de cumplimiento en la gestión de quejas:** Se presentan dos quejas de familiares quienes manifiestan que no se les entrega información médica. Se verifica con los elementos documentales y se encuentra que la información médica se entrega a un familiar cuidador. Los familiares de los pacientes que interponen la queja no son los cuidadores del paciente. Por lo que se entrega respuesta y solución a la queja.
- **SIAU-008. Número de Quejas:** Se presentan dos quejas de familiares quienes manifiestan que no se les entrega información médica. Se verifica con los elementos documentales y se encuentra que la información médica se entrega a un familiar cuidador. Los familiares de los pacientes que interponen la queja no son los cuidadores del paciente. Por lo que se entrega respuesta y solución a la queja.
- **SIAU-009. Proporción de felicitaciones PQRSF:** Se presentaron 8 felicitaciones.

Verificación del indicador de satisfacción en los procesos misionales.

- **SIAU-011. Proporción de satisfacción global del usuario a través de HCAHPS:** 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 97.3%. 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 9.6, de los seis servicios que se encuentran activos en el momento: UCI, UCIN, TAC, TAM, MNU 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 06:30 pm con el siguiente compromiso:

Fortalecer la atención humanizada, con los talleres ponernos en el lugar del otro.

Compromisos

01 - Fortalecer la atención humanizada, con los talleres ponernos en el lugar del otro.

Responsables: Ibeth Carines Díaz Granados

Fecha límite: 2021-04-30