

**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E****ACTA DE REUNIONES Y MESAS DE TRABAJO****MI-SIG-SIG-FT-01 V4****NOMBRE DE LA REUNIÓN:** Reunión mensual Comité de Ética Subred Sur.**RESPONSABLE:** Dr. Fabián Enciso.**SECRETARIO:** Dra. Yenny Ríos.**REUNIÓN N°:** 09**FECHA:** 12 de Septiembre de 2018.**HORA INICIO:** 11 a.m.**LUGAR:****HORA FINAL:** 1:05 p.m.**1. OBJETIVO:**

*“Aprobación de Plan de Acción para los meses de Septiembre a Diciembre de 2018”

2. PARTICIPANTES:

Registrar en este campo el nombre, cargo y firmas de los asistentes a la reunión, si supera el número de campos permitidos utilizar el formato de “Listado de asistencia DI-DE-FT-07”

	NOMBRE	CARGO	CORREO	DEPENDENCIA/USS	FIRMA
1					
2					
3					
4					
5					

3. ORDEN DEL DÍA: (TEMAS A TRATAR)

1. Saludo y verificación de quórum.
2. Aprobación y lectura del acta anterior.
3. Presentación proceso de PQRS.
4. Presentación plan de acción para aprobación.
5. Estrategia de Socialización: piezas comunicativas.
6. Varios.

4. VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM: (Este debe ser mayor al 50% de los invitados)

Siendo las 11:00 a.m. en punto se cuentan con asistencia del Sr. William Aponte, el señor William Rodríguez y el Sr. Pedro Molano, se recibe llamada del jefe Fabián Enciso. Quien presenta excusas por no asistir; ya que se encuentra en S.D.S. en reunión. Asiste la Dra. Marcela Martínez, Jefe de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. Ingresa la Jefe Myriam Romero, representante del equipo de Enfermería, se presenta la excusa del señor Libardo, ingresa la Dra. Martha Díaz representante del equipo médico.

5. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES: (Si aplica)

1. Presentación PQRS se realiza el día 12-09-2018.
2. Presentación del Plan de Acción Comité de Ética. Día 12-09-2018.
3. Estrategia Comunicacional.

6. DESARROLLO DE LOS TEMAS:

Se hace lectura del orden del día; Aprobado.

Aprobada el acta de acuerdo a la lectura, el acta ya se encuentra en las carpetas.

Se realiza aprobación del quórum y del orden del día.

Se da paso a la presentación del proceso PQRS. La cual se anexa. Inicia la presentación Dra. Azucena Niño.

Presentación PQRs

Se solicita a los participantes comentar que entienden ellos por tipología de derechos de petición.

El señor Molano responde manifestando lo que el entiende por tipología de queja y reclamo a lo cual la Dra. Azucena Niño y la jefe Marcela Martínez realimentan los conceptos explicando:

* Queja: Situación de maltrato por parte de algún funcionario o trabajador.

* Reclamo: Situación de insatisfacción en la prestación del servicio.

Frente a la situación de aumento de quejas y reclamos, felicitaciones la Dra. Marcela Martínez, explica que se está realizando educación a los usuarios para utilizar los medios de comunicación por ello también en un aumento de solicitudes, la jefe Myriam Romero realiza una comparación entre el reporte de situaciones de maltrato , lo cual quiere decir que siempre ha habido maltrato, pero hasta ahora se está denunciando lo cual aumenta los indicadores, pero la situación siempre ha estado, el señor Pedro Molano, manifiesta que los medios de comunicación no ayuden mucho, porque preparan a la comunidad psicológicamente para recibir un mal servicio y las personas vienen pensando que van a recibir algo malo.

El Sr. William Rodríguez manifiesta que hay un aumento de quejas, reclamos y sugerencias, lo que indica que las personas están utilizando los mecanismos **de Escucha**, sin embargo es claro que la comunidad se está quejando un poco mas debido a la decisiones de la administración.

Se realiza pregunta acerca del 100% de oportunidad que se socializa en la presentación.

La Dra. Azucena Niño manifiesta que es el indicador de oportunidad de respuesta de acuerdo al aplicativo "BOGOTA TE ESCUCHA", Se da continuidad a la presentación. Socializando los medios de escucha...el Sr. Pedro Molano refiere que no hay una cultura de felicitaciones o de leer las carteleras.

La oficina de atención al usuario a veces: el técnico de PQRs, se encuentra atendiendo en filas, o realizando consulta y al ingresar los usuarios al servicio no lo encuentran inmediatamente.

La Dra. Martha Díaz, manifiesta que se puede tener el aviso en los consultorios "no tocar", para mantener la oportunidad de las consultas y no hacer interrupciones de acuerdo a la presentación el tema de oportunidad de agenda es el mayor reclamo, y frente a las quejas -----.



La jefe Myriam pregunta cuando una queja es reiterativa que se hace a lo cual la Dra. Marcela responde que de acuerdo a la reunión con control interno disciplinario si un colaborador tiene mas de tres quejas, se enviará reportes y casos a la oficina de control interno para realizar desde allí las solicitudes, el señor William pregunta cuales son las situaciones que hacen que el usuario tenga una reacción negativa porque si se cuenta con menos gente en el servicio se genera queja.

La Dra. Marcela Martínez comenta que por el tema de aseguramiento es necesario solicitar copagos, por parte de los usuarios hay amenazas y golpes a los funcionarios, por lo cual se ha tenido que cambiar **escenarios** de puertas en vidrio por puertas de rejas , y la Dra. Marcela presenta casos específicos de maltrato a los funcionarios.

El señor Pedro Molano manifiesta que en todos los televisores , se debe mantener proyección de programas que eduquen en salud.

Plan de Acción:

Se presenta y se hace lectura de las funciones del comité. El señor Pedro Molano sugiere que se trabaje en el tema de Promoción y Prevención.

La Dra. Marcela Martínez propone utilizar los medios con los que cuenta la subred sur.

La Dra. Yenny Ríos presenta “Ruleta didáctica Derechos y Deberes de nuestros usuarios” y los arlequines.

Se define concretar estrategia comunicacional el 26-09-2018... 9:00 a.m.

Continuando con el plan de acción: 1 y 2 actividad se desarrollará por la estrategia comunicacional el día 26-09-2018 9:00 a.m. Tema P y D Actividad 3 (tres) Presentación de indicadores de oportunidad 10-12-2018. Y revisar estrategias de inasistencia . Presentación por parte de la Subred sur.

El Señor William propone no hacer traslado de servicios para fortalecer la oportunidad.

En cuanto a las actividades de atender, canalizar, veedurías, casos de inquietudes y demandas.

Frente a la actividad de análisis de caso se escogerá un tipo de caso y se presentará para el comité de noviembre.

En diciembre 2018 evaluación de lo realizado y programación...

Revisar caso del señor Pedro Molano.

Varios:

El señor William Rodríguez presenta un caso de un señor en San Juan Bautista, quien llegó a Marichuela averiguar con Johny y presentar respuesta en la siguiente reunión. Los usuarios de <usme no saben que se cerró el servicio en San Juan Bautista.

Frente a actas de Posesión..



7. COMPROMISOS:

QUÉ (Tarea o actividad)	CÓMO (Metodología – estrategia)	CUANDO (Fecha limite dd-mm--aa)	QUIEN (Responsable)
Reunión para definir estrategia comunicativa	A través de reunión	23/09/2018	Comité