

ANALISIS DE LA PQRS TERCER TRIMESTRE DEL 2020

PROCESO AUDITADO	Seguimiento a las quejas, sugerencias y peticiones, felicitaciones presentadas al sistema de información y atención al usuario, del primer trimestre del 2020
JEFE DEL PROCESO	Adriana Rodríguez –Coordinadora del SIAU-
AUDITORES	María Eufrasia Sandoval Pino, enfermera Edna Mercedes López Molina -Jefe Oficina Asesora de Control Interno
OBJETO	-Verificar el cumplimiento de las actividades del Sistema Integral de Atención al Usuario (SIAU). -Realizar seguimiento a los procedimientos de: Manejo de Buzón de Sugerencias, Trámite de sugerencias, quejas y felicitaciones. -Verificar la consolidación de las quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias de los usuarios. -Verificar el diligenciamiento de los respectivos planes de mejoramiento y su seguimiento
ALCANCE	El informe en mención evalúa el segundo trimestre comprendido entre Julio y septiembre del 2020.
MARCO LEGAL	<p>Constitución Política de Colombia: En su artículo 23 establece <i>"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las Autoridades por motivos de interés general o Particular y a obtener pronta resolución."</i></p> <p>Ley 87 de 1993: <i>"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"</i> artículo 12 literal i) <i>"Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente"</i>.</p> <p>Ley 1474 de 2014: <i>"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"</i> en su artículo 76 establece <i>"La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la Atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular"</i></p> <p>Decreto 943 del 21 de mayo de 2014: <i>"Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el estado colombiano MECI 2014 en su componente Información y comunicación interna establece como elementos mínimos: Mecanismos para recibir sugerencias o</i></p>



	<p>solicitudes de los funcionarios, Sistema de Información para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones o recursos de los ciudadanos, punto de atención al usuario.</p> <p>Resolución 0286 del 18 de marzo de 2017: "Por medio de la cual se ajusta el Plan Anticorrupción para el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E "establece en su componente 4 los mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano a través de Buzón de Sugerencias, Atención de Quejas, reclamos y sugerencias en la Oficina de SIAU, Medición de la Satisfacción del usuario, Sistema Integral de Atención al Usuario, Liga de Usuarios.</p> <p>Decreto N°648 del 19 de abril de 2017 "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública."</p>
	<p>Decreto N° 1499 del 11 de septiembre de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015.</p>
FECHA DE AUDITORIA	<p>Inicio: 18 de noviembre del 2020</p> <p>Finaliza: 19 de noviembre del 2020</p>
METODOLOGIA	<p>Se solicitó a la Oficina de Sistema de atención al usuario el consolidado de PQRS los planes de mejoramiento y los seguimientos del tercer trimestre del 2020</p>

En el trimestre comprendido entre los meses de julio a septiembre 2020, se obtiene la siguiente información, la cual se obtiene de las PQRS, provenientes de los buzones que se encuentra en los diferentes servicios de la institución y por la página Web de la institución, según el procedimiento SIU-PD02, VESION 9, del 1 junio del 2020

RESUMEN III TRIMESTRE 2020			
Proceso	Numero de quejas	Derecho mas vulnerado	Derecho menos vulnerado
Consulta externa	16	Falta de oportunidad en al atencion (14)	Trato recibido(2)
Facturación	12	Falta de oportunidad en al atencion (11)	Trato recibido(1)
Urgencias	6	Falta se oportunidad en la atencion (4)	Trato recibido(2)
Aislamiento respiratoria	5	Falta de oportunidad en al atencion (3)	Trato recibido(2)
Cirugia	4	Falta de oportunidad en al atencion (3)	Informacion suministrada (1)
Medicas	3	Trato recibido(2)	Falta de

			oportunidad en al atencion (1)
Imagenes	3	Trato recibido(2)	Falta de oportunidad en al atencion (1)
Trauma	2	Trato recibido(1)	Hoteleria y Confor (1)
UCIN COVID	2	Trato recibido(1)	Informacion suministrada (1)
Neonatos	2	Trato recibido(2)	
Quirurgicas	2	Falta de oportunidad en al atencion (1)	Otro (1)
SERVAGRO	2	Informacion suministrada (1)	Otro (1)
FARMACIA	1	Falta de oportunidad en al atencion (1)	
PORTERIA	1	Trato recibido(1)	
SIAU	1	Trato recibido(1)	
Estadistica	1	Informacion suministrada (1)	
Medicina prepagada	1	Trato recibido(1)	
Algesiologia	1	Falta de oportunidad en al atencion (1)	
Economia	1	Hoteleria y confor (1)	
UCI adultos	1	Informacion suministrada (1)	
Unidad mental	1	Trato recibido (1)	
TOTAL	68		

La clasificacion de las quejas según el proceso de atencion,Codigo SIU-PD02.

Clasificacion de la queja	Numero	Porcentaje
Relacinado con el trato recibido	19	28
Informacion suministrada	5	7
Privacidad de atencion	0	0
Falta de oportunidad	40	59
Hoteleria y confor	2	3
Otro	2	3



El derecho que es mas vulnerado es la la falta de oportunidad en la atencion con un total de : 40 quejas que equivale a 59%, seguido por el trato recibido 19 quejas que equivale al 30%, el tercer lugar informacion suministrada, con 5, que equivale al 7%, cuarto lugar hoteleria y confor 2 que equivale 3%, y el quinto lugar es otras quejas, con 2 que es del 3%.

De las 68 quejas ,58 tiene planes de mejora que equivale al 85%

Se observa que los procesos que más quejas tienen en tercer trimestre del 2020 es consulta externa con 16 quejas que equivale al 24 % seguido por facturación, con 12 que equivale a un 23%.

FELICITACIONES POR SERVICIOS ATENCION PRESTADO TERCER TRIMESTRE 2020		
Proceso	Total, de felicitaciones	%
Quirúrgicas	61	22
UCINT	12	4
Traumatología	49	18
Medica	34	12
Pediatría	18	7
UCIP	12	4
Urgencias	10	4
Cirugía y endoscopia	12	4
Consulta externa	1	1
Ginecología	4	1
Oncología	27	10
Clínica de heridas	1	1

Neonatos	3	1
Banco de leche	3	1
Neonatos	3	1
Urgencia de pediatría	11	4
Sin datos	13	5
Total	274	100

Se analiza que el proceso que más felicitaciones tiene es las quirúrgicas con 61 felicitaciones que equivale a un 22,5%, seguido por traumatología con 49 que equivale a un 18%.

En el acta número 11 del 9 de octubre del 2020, donde se analiza que el derecho mas vulnerado es la falta de oportunidad, cuyos participantes son; Amparo Zúñiga de vigilancia y control, Shirley Patricia Albor, Sugerente científica, Roció Pasquel. Coordinadora de enfermería, Wilson Fernando López, representante de la asociación de liga de usuarios, Yolanda Botero, Asesora ético legal, Sofía Cobo, Coordinadora de Consulta Externa, Dora Girón, coordinadora de facturación, donde se determinan las siguientes tareas;


- 1- El nombramiento de una persona que revise la documentación y pueda direccionar a los usuarios desde la parte externa para evitar aglomeraciones en el segundo piso de consulta externa.
- 2- Reubicación del programa madre canguro, para proteger a los niños ante posible contagio.
- 3- Se contará con un facturadores en imágenes diagnostica, se espera que con esta medida se descongestione y se logre mayor oportunidad en la atención de los pacientes.

Reuniones con la liga de usuarios, se han realizado en total 4 reuniones.

Acta 5 del 29 de julio del 2020: Donde participa la subgerente científico, quien les indica el plan de contingencia para el manejo del COVID

Acta 6 del 26 de agosto del 2020: Donde proponen las siguientes acciones:

- Visita a consulta externa y urgencias no respiratorias donde, se pudo establecer que no se cumplen con las medidas de bioseguridad.
- Se solicita la presencia de la Policía para el control de las filas de los usuarios, y solicitan la presencia del gerente o su representante.
- Se encuentra las falencias en la entrada de consulta externa y urgencias no respiratoria, se encuentra el tapete seco, sin direccionamiento verbal ni visual que le indique al usuario desinfectar la suela de los zapatos. El guarda de seguridad no alcanza hacer la toma de la temperatura ya que se encuentra solo con el público y por esta razón solicita que se designe una persona para la realización de esta actividad.

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PODAYÁN</small> <i>"Juntos mejoramos tu salud"</i> NIT 891.580.002-5	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	FO-ARH-01
		Versión: 03
		Página 1 de 1

Se solicita la instalación de lavamanos, para el lavado de las manos antes de entrar a la institución.

Actas 7, del 30 de septiembre 2020, donde se brinda capacitación sobre las políticas de participación ciudadana.

Acta 8 del 28 de octubre del 2020. Donde exponen su preocupación con evidencias de:


- Aglomeración de usuarios a la entrada de urgencias, consulta externa y en sala de espera.
- Falta de señalización en el piso de la entrada para la solicitud de citas y facturación.
- Usuarios de alto riesgo con patologías como cáncer, renales, entre otros en la fila.
- No se observa el cumplimiento de la fila preferencial.
- Falta de funcionario para la atención en el programa de programación de cirugía, evitando que los usuarios se desplacen al interior de la institución.
- Ausencia de un colaborador que oriente y revise a los usuarios de la fila evitando esperas innecesarias ya que mucho de ellos no asisten a las citas o no hay agendas.
- Falta de elementos de bioseguridad de los funcionarios de SERVAGRO, como la careta ya que deben acercarse a la cara del usuario que no escucha o no comprende, también se observa médicos y enfermera sin estos elementos.
- La liga de usuarios le ha solicitado al señor alcalde por medio de un oficio del día 13 de octubre del 2020, que permita trasladar consulta externa a la casa de EMTEL

Indicadores:

Nombre del indicador: Proporción de Satisfacción Global de los usuarios, evalúa la percepción de satisfacción de los usuarios, es uno de los factores con mayor incidencia sobre la toma de decisiones al momento de seleccionar instituciones prestadoras de servicios de salud. La monitorización de este indicador permitirá identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios y trato recibido por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

Rango de calificación obtenido es de 98%, calificación de Satisfactorio

Porcentaje de quejas con respuesta antes de 5 días: es de 84% En este momento se esta realizando un plan de mejoramiento, para este indicador, en este trimestre, no se respondieron 10 quejas, y son de los siguientes servicios consulta externa (1), Urgencias (1), sala de respiratoria (2), medicas (1), Economato (1), Servagro (1), Servicios generales (1), estadística (1), neonatos (2)

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN</small> <i>"Juntos mejoramos tu salud"</i> NIT 891.580.002-5	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	FO-ARH-01
		Versión: 03
		Página 1 de 1

Numero de usuarios que responden el siguiente indicador "Usted recomendaría al HUSJ, a un familiar o a un amigo ?", con una respuesta satisfactoria del 99%.

El Hospital, tiene una oficina de atención al usuario (SIAU), ubicada en el área de consulta externa del HUSJ, donde se brinda atención a puerta cerrada, por el COVID 19, de lunes a viernes de 7 am a 6 pm.

- Línea telefónica: 8200972 y 8234508 extensión 202, donde se garantiza el sistema de información.
- Línea telefónica abierta con atención permanente de 24 horas la 018000415195.
- Se cuenta con 10 buzones para la recepción de las PQRSF, con buzones de sugerencias ubicados en cada uno de los 3 pisos de la institución, se está solicitando la implementación de un buzón en cuidados intermedios y otro en medico quirúrgicas sala 1 y 2, la apertura de los buzones , en el momento por el COVID, se realiza solo viernes en compañía de una funcionaria de humanización, se realiza conteo de los formato encontrados en cada uno de los buzones, se clasifica, se realiza acta, limpieza y cierre del buzón, el representante de la liga de usuarios y la personería municipal, no han participado debido al confinamiento obligatorio.


Correo institucional: siau@hospitalsanjose.gov.co

La página web de la institución cuenta con un link para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción y para PQRSF.

El Hospital Universitario San José de Popayán, realizo un cambio en la presentación de la pagina de internet, donde se tiene un link , fácil de observar para el registro de las PQRSF, esta actualización se realizo el 17 de abril del 2020.

Observaciones:

- Se analiza que se mejoró la realización de los planes de mejoramiento, con un 84%, con relación al 2019.
- Se ha realizado la actualización del procedimiento de trámite de sugerencias quejas y felicitaciones código SIAU -PD02, publicado en la plataforma institucional.
- Se evidencia la articulación entre el SIAU y humanización.
- Que el derecho más vulnerado es la falta de oportunidad con 40 quejas.

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN</small> <i>"Juntos mejoramos tu salud"</i> NIT 891.580.002-5	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	FO-ARH-01
		Versión: 03
		Página 1 de 1

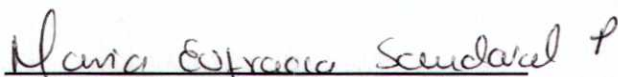
El servicio que mas tiene quejas es Consula externa, seguido de facturacion y se han realizado el analisis de las causas, según acta 1 del 9 de octubre del 2020, citada por la coordinadora del SIAU.

Se tienen 274 felicitaciones y el servicio que tiene más felicitaciones es el servicio de quirúrgicas con 61 que equivale el 22%

Sugiere:

1. Que el SIAU, siga certificando la entrega de los planes de mejoramiento, acción que se está realizando desde inicios de 2020, sugerido por la oficina de control interno, teniendo en cuenta que se tenía un 64% de no respuesta, y ahora el porcentaje es del 16% de no respuesta, por lo tanto contamos a la fecha con un 84% de respuesta de los procesos a los planes de mejoramiento de las PQRS.
2. La Sub gerencia científica, realice las acciones para dar cumplimiento a las tareas determinadas en la reunión del 9 de octubre de 2020, acta 11, que son:
 - Nombramiento de una persona, que revise la documentación y pueda direccionar a los usuarios desde la parte externa para evitar aglomeraciones en el segundo piso de consulta externa.
 - Reubicación del programa madre canguro.
 - Contar con un facturador en imágenes diagnóstica.
3. Realizar análisis de las propuestas de la liga de usuarios.
4. Implementar las felicitaciones a los procesos que tiene más felicitaciones

Fuente de la información, consolidado del SIAU, informe de gestión aseguramiento de la calidad



Elaboro: MARIA EUFRACIA SANDOVAL PINO.
Enfermera, Oficina asesora de control interno
Hospital Universitario San José de Popayán



Entregado a: EDNA MERCEDES LOPEZ MOLINA.
Jefe de Oficina de Control Interno
Hospital Universitario San José de Popayán

TEMA DE LA REUNION							
ACTA No.	FECHA			HORA		LUGAR	RESPONSABLE REUNIÓN
11	9	10	2020	10:00	11:30	Forma Virtual	Adriana Rodríguez

ASISTENTES O INTEGRANTES			
NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	DEPENDENCIA O SERVICIO
Dra. Adriana García Gómez	humanizacionhusj@gmail.com	Humanización	Humanización
Dra. Amparo Zuñiga	Vigilancia ycontrol@hospitalsan jose.gov.co	supervisora	Vigilancia y Control
Dra. Shirley Patricia Albor	subcientifica@hospitalsan jose.gov.co	Subgerente científica	Subgerente científica
Rocio Pasquel	cenfermeria@hospitalsanjo.gov.co	Coordinación de enfermería	Coordinación de enfermería
Wilson Fernando López	Wilfernando1970@outlook.com	Representante del Comité de Ética	Asociación de usuarios

INVITADO			
Dra. Yolanda Botero de Casas	Asesora Ético Legal		Bioética hospital
Dra Dora Giron	Coordinadora facturación	Coordinadora	Facturación
Enf. Sofia Cobo	Coordinadora Consulta Externa	Coordinadora	Consulta Externa

ORDEN DEL DÍA	
1. Saludo	
2. Lectura acta anterior	
3. Socialización derecho vulnerado del mes	
4- Problemática de Consulta Externa Relacionado con la Facturación.	

VERIFICACIÓN DE TAREAS ESTABLECIDAS EN LA REUNIÓN ANTERIOR (si aplica)		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES

DESARROLLO
Siendo las 10:30 a.m. se da inicio a la reunión del comité de Ética Hospitalaria con saludo a los presentes.
Verificación del cuórum
Lectura del acta anterior y aprobación.
El señor Andrés Felipe Campo Auxiliar Administrativo del área de facturación manifiesta que estará presente en el comité en representación de la coordinadora Dora Giron que se encuentra de permiso.

La Enfermera Adriana Rodríguez informa que en el mes de septiembre se presentaron 21 inconformidades siendo el derecho más vulnerado la falta de oportunidad (10) debido a la demora a la aglomeración de personas y a la pérdida de citas médicas por falta de personal en facturación. Seguidamente de trato recibido (9) referente a la ubicación del programa madre canguro en sala de espera de citas medicas en consulta externa y otros (2). Además las inconformidades por estos motivos se han venido presentando diariamente y de forma verbal en la oficina de atención al usuario. Empeora esta situación, la comunicación deficiente con citas medicas según refieren los usuarios porque la extensión 130 permanece congestionada y el numero 8200970 se encuentra dañado por problemas con la fibra óptica.

Una de nuestras funciones como comité de Ética Hospitalaria es velar por que los derechos del usuario no se vulneren, por esta razón se ha invitado a las Coordinadoras de las áreas involucradas junto con la Subgerencia Científica para que se busque una solución como plan de mejora que entre otras, es una tarea del comité para el PAMEC.

La enfermera Adriana Rodríguez solicita participación del Señor Andrés respecto a la facturación quien manifiesta que debido a la apertura de citas presenciales y al aumento de estas se envió un facturador y se está estudiando la posibilidad de un espacio para un facturador más.

A demás para la tele-consulta se ha asignado otro colaborador específicamente para ese servicio. En cuanto a la demora refiere que es debido a la Nueva EPS ya que le corresponde al facturador imprimir la orden de apoyo porque el usuario llega con un código suministrado por esa entidad e incluso a veces ha debido imprimir desde la orden medica. Es el facturador quien verifica si todo corresponde debidamente y esto hace que el proceso de facturación sea más demorado. La jefa Sofía plantea la búsqueda de un espacio para la implementación del facturador que se va a enviar. Andrés manifiesta que han pensado en donde se encuentra ubicado referencia y contra referencia de consulta externa.

A demás refiere que en consulta externa no solo se facturan citas medicas sino también laboratorios y RX pero a partir de ésta semana ya se contara con un facturador en imágenes diagnosticas y se espera que esta medida descongestione un poco.

La Dra Shirley manifiesta que en este momento queda claro la necesidad de una reestructuración del proceso de consulta externa a cargo de la jefa Dora Girón por cuanto la dinámica del servicio prestado no debe ser la misma que en pandemia. El usuario no está yendo a la EPS a reclamar la orden de apoyo por lo tanto es necesario migrar hacia esos mecanismos que faciliten tanto la facturación para el colaborador como la atención al usuario ya que no es congruente que hablemos del distanciamiento pero que el usuario deba venir a facturar dos horas antes de su atención para estar a tiempo y no perder su cita. Así que como hospital debemos hacer una reestructuración del proceso de facturación para facilitar tanto la atención al usuario como la disminución de la carga de estrés al colaborador que se encuentra facturando. A sí mismo con el tema de la asignación de citas medicas. Será la jefa Sofía quien tenga que revisarlo y que esta sea acorde a la necesidad actual del servicio puesto que no podemos tener más de 20 personas en sala de espera o en cola.

La jefa Sofía Cobo se refiere a las diferentes metodologías para la asignación de citas como son: citas vía telefónica pero en el momento hay daños en la fibra óptica que no se van a solucionar de forma rápida y que han afectado los teléfonos directos por lo tanto se ha implementado la extensión 120 y se ha

informado a las EPS(s) y al área del siau. Se asignan también desde la extensión 319. También se ha creado un chat con las EPS(s) por ejemplo con Mallamas, con el propósito de que los usuarios no se desplacen al hospital.

Por otro lado, refiere que entre los colaboradores han decidió distribuirse la documentación de los usuarios y asignarles las citas mientras ellos permanecen en la sala de espera para descongestionar el servicio.

También se le ha direccionado a la funcionaria Nelly Paredes de la Policía para que haga uso del aplicativo y del chat ya que estos usuarios vienen con varias órdenes de servicio lo que ocasiona aglomeraciones.

Se ha planteado para esta tarde una reunión con los colaboradores de citas médicas para determinar quizá turnos que permitan hacer atención en el primer piso para que los usuarios no se trasladen hasta el segundo piso sobre todo aquellos que vienen en muletas o con cualquier tipo de discapacidad como intento de recuperar el perfil de Liliana Martínez.

La enfermera Adriana refiere que se hace necesaria una persona que revise documentación y pueda direccionar a los usuarios desde la parte externa para evitar aglomeraciones en el segundo piso ya que los usuarios de mama canguro se encuentran insatisfechos por esta razón. Esa persona también haría cumplir la fila preferencia ya que hay especialidades como psiquiatría y medicina del dolor que también se han convertido en un servicio preferencial.

La Dra Shirley sugiere tramitar con la ingeniera Ana María la posibilidad de reubicar al programa de madre canguro.

La jefe Rocio Pasquel propone para esa tarea a la colaboradora Rubiela Garcia que hace parte de consulta externa quien no dispone del teléfono en toda su jornada para el recordatorio de citas médicas en cambio en esos periodos de tiempo podría hacer educación y orientación al usuario.

La jefe Sofía manifiesta que desconoce las limitaciones médicas por lo tanto la Dra Shirley sugiere que se solicite el concepto a Seguridad y Salud en el trabajo.

La jefe Rocio Pasquel manifiesta que para esa tarea también podría pensarse en las auxiliares Ana Vivas y Dalila Bravo del área de Docencia y Servicio pero la Dra Shirley refiere que no es prudente que estas personas apoyen consulta externa si se encuentran reubicadas a otro proceso.

La Dra. Adriana García sugiere que desde citas medicas y de facturación consulta externa se envíe el plan de mejora que garantice una oportuna atención a los usuarios al comité de ética. También sugiere a la jefe Sofía Cobo hacer un indicador de pérdida de citas y su causa.

Siendo las 11:30 se da por terminada la reunión.

Se adjunta foto de reunión virtual.



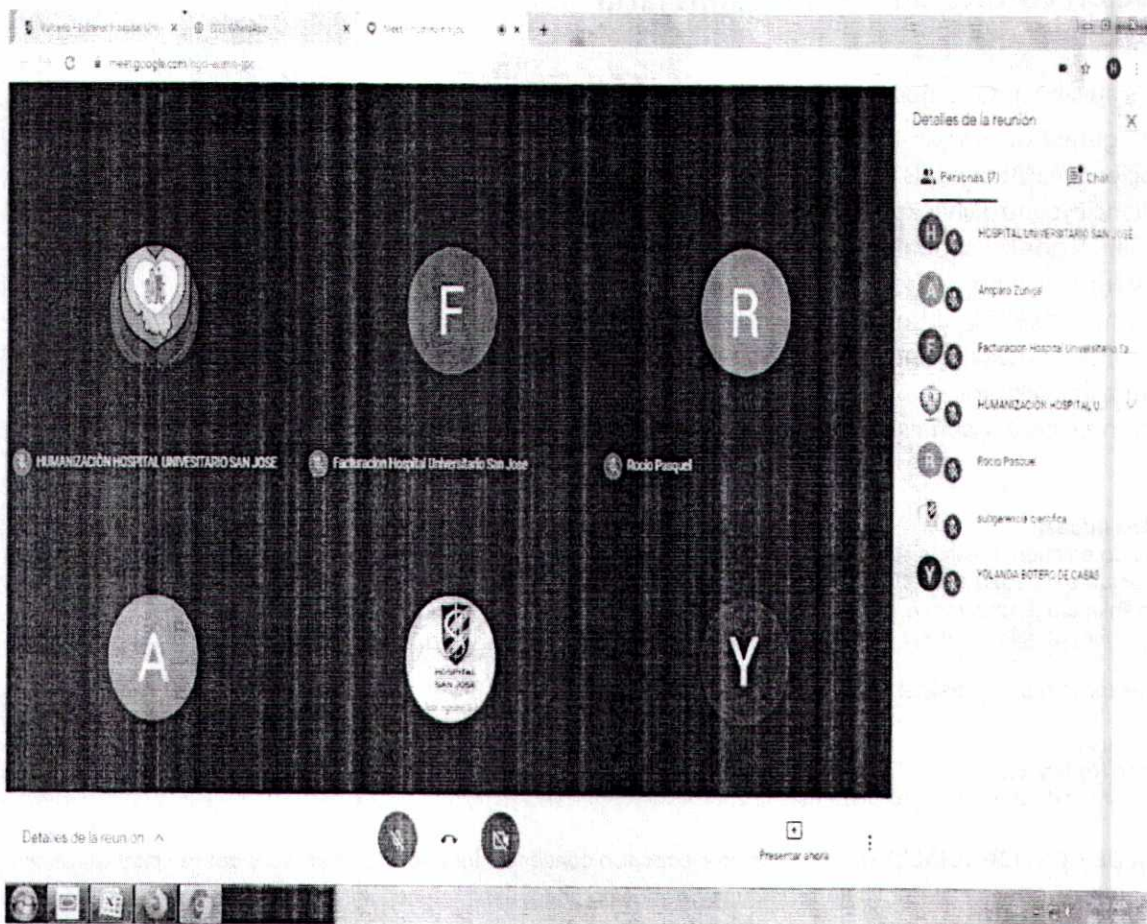
ACTA DE REUNION COMITÉ ETICA HOSPITALARIA

FO-PCA-01

Versión: 04

Página 4 de 4

TAREAS			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none">• indicador de pérdida de citas y su causa• Concepto de seguridad y salud en el trabajo para de Rubiela García• Reubicación mama canguro con la ingeniera Ana María• Plan de mejora del proceso de citas medicas• Plan de mejora del proceso de facturación	Jefe Sofia Cobo	En el transcurso del mes	
	Dra Shirley Albor	Inmediato	
	Adriana Rodriguez	En el transcurso del mes	
	Jefe Sofia Cobo	En el transcurso del mes	
	Dora Giron	En el transcurso del mes	
Fecha de la próxima reunión	11 de noviembre de 2020 a las 10 de la mañana		



citacion comite de Etica Hospitalaria

6/10/20 13:47

De: "siau@hospitalsanjose.gov.co" <siau@hospitalsanjose.gov.co>

Para: "gerencia@hospitalsanjose.gov.co" <gerencia@hospitalsanjose.gov.co>,
"subcientifica@hospitalsanjose.gov.co" <subcientifica@hospitalsanjose.gov.co>,
"vigilanciaycontrol@hospitalsanjose.gov.co" <vigilanciaycontrol@hospitalsanjose.gov.co>,
"humanizacion@hospitalsanjose.gov.co" <humanizacion@hospitalsanjose.gov.co>,
"c.enfermeria@hospitalsanjose.gov.co" <c.enfermeria@hospitalsanjose.gov.co>,
"wilfernando1970@outlook.com" <wilfernando1970@outlook.com>,
"consultaexterna@hospitalsanjose.gov.co" <consultaexterna@hospitalsanjose.gov.co>,
"facturacion@hospitalsanjose.gov.co" <facturacion@hospitalsanjose.gov.co>,
"etica_medica@hospitalsanjose.gov.co" <etica_medica@hospitalsanjose.gov.co>

Buenas tardes;

Teniendo en cuenta la inasistencia a la reunion mensual del comite de Etica Hospitalaria ,se cita nuevamente para el dia 9 de octubre de 2020 a las 10 de la mañana de forma virtual.

envio link para la unirse a la reunion.

<https://meet.google.com/ngd-aumn-jpc>

Agradezco la mpuntal asistencia.

Atentamente.

Adriana Rodriguez

Enf.Coordinadora Atencion al Usuario

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: Este correo electrónico contiene información confidencial del Hospital Universitario San José . Si usted no es el destinatario, le informamos que no podrá usar, retener, imprimir, copiar, distribuir o hacer público su contenido, de hacerlo podría tener consecuencias legales como las contenidas en la Ley 1273 del 5 de Enero de 2009 y todas las que le apliquen. Si usted es el destinatario, le solicitamos mantener reserva sobre el contenido, los datos o información de contacto del remitente y en general sobre la información de este documento y/o archivos adjuntos, a no ser que exista una autorización explícita. Entendemos que este mensaje y sus anexos no contienen virus ni otros defectos, sin embargo el destinatario debe verificar que este mensaje no está afectado por un virus o cualquier otro inconveniente.



SISTEMA DE INFORMACIONY ATENCION AL USUARIO SIAU

FO-PCA-01

Versión: 04

Página 1 de 5

TEMA DE LA REUNION							
ACTA No.	FECHA			HORA		LUGAR	RESPONSABLE REUNIÓN
8	28	10	2020	3:20	5::00	ATENCION AL USUARIO	Rocio Burbano Aux. SIAU

ASISTENTES O INTEGRANTES			
NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	DEPENDENCIA O SERVICIO
Bibiana Guisell Ortiz		Secretaria	Asociación Liga de usuarios HUSJ
Martha Palta		vocal	Asociación Liga de usuarios HUSJ
Sonia Bolaños		Veedora	Asociación Liga de usuarios HUSJ
Orlando Muñoz		Presidente	Asociación Liga de usuarios HUSJ
José Rafael Cortez		Vocal	Asociación Liga de usuarios HUSJ
Larry Daza		Participación Salud	Asociación Liga de usuarios HUSJ

INVITADO			

ORDEN DEL DÍA
1) Saludo
2) Verificación del Quórum
3) Lectura del acta anterior.
4) Proposiciones y varios

VERIFICACIÓN DE TAREAS ESTABLECIDAS EN LA REUNIÓN ANTERIOR (si aplica)		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
N/A		

DESARROLLO
<p>Siendo las 3:20 Pm se da inicio a la reunión de liga de usuarios del Hospital Universitario San José ya que hasta el momento no se cuenta con la asistencia del Señor Gerente Dr. Cesar Sarria o con su delegado.</p> <p>La funcionaria Rocio Burbano se desplaza hasta la subgerencia científica con el fin de recordar a la Dra Shirley Albor Cárdenas la reunión con los integrantes de la liga de usuarios.</p>

La funcionaria Rocio Burbano comenta que desde el comité de ética hospitalaria reunión que preside la coordinadora de enfermería Adriana Rodríguez se logró plantear el mismo tema después de tres intentos de convocatoria a la reunión virtual. Se invitó a los jefes de las áreas implicadas y a la subgerente científica quien exigió un plan de mejora de forma perentoria por parte de consulta externa y de facturación.

Comenta que hasta el momento se han aumentado dos facturadores minimizando un poco la problemática. Desde consulta externa se ha implementado la asignación de citas por wp y pendiente un funcionario para que haga la atención en la fila de espera.



SISTEMA DE INFORMACIONY ATENCION AL USUARIO SIAU

FO-PCA-01

Versión: 04

Página 3 de 5

El Señor Rafael Cortez también hace referencia a los oficios que se le han dirigido al Señor Gerente del Hospital San José Dr Cesar Sarria de los cuales hasta el momento no han recibido respuesta. Esos oficios están relacionados con :

- Solicitud de ayuda económica para elementos de oficina e implementos básicos de bioseguridad para integrantes de la liga de usuarios.
- Carta de felicitación a colaboradores de las aéreas de urgencias y SIAU que se espera se haya socializado.
- Informe sobre planes de bioseguridad para la atención ante la apertura de servicios.
- Elección de representante ante la junta directiva del Hospital San José de Popayán.
- Copia de la política institucional
- Oficio de propuesta sobre la Casona de Emtel para los servicios de consulta externa a la cual responde que hizo la gestión el 14 de Octubre de 2020 ante el Municipio y Emtel sin mayor probabilidad ya que el inmueble se encuentra en venta .
- Oficio a Sindicato de ASPROIN expresando preocupación por la falta de cancelación de salarios de sus afiliados.

El Señor Cortez comenta que en conversación sostenida con el Sr. Alcalde de Popayán este expreso gran interés por la propuesta de traslado de los servicios de consulta externa del hospital San José a la Casona de emtel y lo dejo como tema de gestión ante la junta directiva. Se radicó oficio el día 13-October de 2020.

La Señora Bibiana Ortiz propone convocar a una rueda de prensa en la que se informe los adelantos realizados por la liga pero también se haga conocer lo que no se ha escuchado por parte de la gerencia del Hospital.

Ante la no respuesta de varios de los oficios enviados al Gerente, los asistentes expresan gran inconformidad y refieren falta de respeto para el rol que cumplen en la Institución por lo tanto el Señor Larry Daza hace un llamado a los integrantes de la liga de usuarios para que se pronuncien al respecto haciendo valorar su tiempo, disposición de trabajo y servicio para la comunidad. También refiere que los hallazgos encontrados son de claro conocimiento y responsabilidad netamente del Hospital san José.

El Señor Orlando Muñoz manifiesta la desmotivación ante la situación de la no atención por parte del gerente.

Como tarea propuesta por los asistentes se plantea un oficio dirigido al Sr Alcalde de Popayán como presidente de la junta directiva expresando esta inconformidad. También se hará una veeduría en el área de consulta externa el día miércoles 18 de Noviembre de 2020.

El señor Larry Daza da lectura a la convocatoria de la elección del representante de los usuarios a la junta directiva del Hospital San José que apertura el día 30 Octubre de 2020 y cierra el 23 de Noviembre



FO-PCA-01

Versión: 04

Página 4 de 5

Siendo las 5 .10 pm se da por terminada la reunión.

[illegible]


INFORMACIÓN DE LA REUNIÓN

FECHA:	28-10-2020	LUGAR:	Atención al Usuario	HORA:	3:20 pm
TEMA(S):	Reunión Lga Usuarios				
MONITOR (ES):	Pablo Burbano (Aux. SIAU)				

INFORMACIÓN DE ASISTENTES

[illegible]

COPIA CONTROLADA
CONTROL DOCUMENTAL
CINEMA PLANEACION

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ	<h2>ACTA DE REUNION</h2>	FO-PCA-01
		Versión: 04
		Página 1 de 2

TEMA DE LA REUNION							
ACTA No.	FECHA			HORA		LUGAR	RESPONSABLE REUNIÓN
07	30	09	2020	15:00	16:30	SIAU	Adriana Rodriguez

ASISTENTES O INTEGRANTES			
NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	DEPENDENCIA O SERVICIO
José Rafael Cortes	coodemac@hotmail.com	Vocal	Asociación de Usuarios
Orlando Muñoz	No Tiene Correo	Presidente	Asociación de usuarios
Luis María Jiménez Cardona	luchojimenezelincomparable@hotmail.com	Vocal	Asociación de usuarios
Bibiana Gisella Ortiz	bibigisel@hotmail.com	Secretaria	Asociación de usuarios

INVITADO			

ORDEN DEL DÍA
1- Saludo 2- Llamado a lista. 3- Lectura acta anterior y aprobación del acta anterior 4- Capacitación sobre política de participación Ciudadana

VERIFICACIÓN DE TAREAS ESTABLECIDAS EN LA REUNIÓN ANTERIOR (si aplica)		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES

DESARROLLO
<p>Siendo las 3:00 PM se da inicio a la reunión saludando al presente, verificación de quórum, lectura aprobación del acta anterior.</p> <p>La Enfermera Adriana Rodríguez manifiesta que siguiendo con las capacitaciones el día de hoy está a cargo de la oficina de Planeación.</p> <p>Hace la presentación del Enfermero Omar Solano quien dará la capacitación sobre la Política de Participación Social en Salud.</p> <p>El Enfermero Omar Solano hace la introducción manifestando que esta política tiene que ver con los Derechos humanos y los derechos fundamentales, esta política se venía trabajando desde el 2014 y en el año 2017 el Gobierno establece la Política, los siguientes son los temas que vamos a tratar inicialmente tenemos que saber que es un derecho Humano y un Derecho en salud</p>



FO-PCA-01

Versión: 04

Página 2 de 2

Que es la declaración Universal de los derechos Humanos.

Que es la Política de Participación social en Salud.

Beneficios de la política de participación Ciudadana en Salud.

A quien aplica la política.

Como se implementa la Política.

Ejes estratégicos de la política.

Líneas de acción de la Política.

Al terminar el señor Orlando Muñoz Presidente de la liga de Usuarios da las gracias al jefe Omar por la Capacitación la cual es de gran importancia, usted tiene una forma muy especial de darse a entender, esperamos que nos vuelva a dar capacitaciones.

Siendo las 4 :30 se da por terminada la reunión

TAREAS			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	OBSERVACIONES
Fecha de la próxima reunión	El día 28 de Octubre 2020 a las 3 PM		



HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN JOSÉ

LISTADO DE ASISTENCIA

FO-PCA-18

Versión: 01

FECHA:

TEMA(S):

MONITOR (ES):

20 Sep 2020

LUGAR:

SIAM

HORA: 3 PM

Lugar de reunión reunión Mx

Adriana Rodríguez

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	ACTIVIDAD Y/O CARGO	PROCESO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO
1	José Rafael Cortés B		Asesoramiento	mi borrio junior20@gmail	3122279412
2	Bibiana Giselle Ortiz E		Asoc Usuarios	bibigisel@hotmail.com	3155271450
3	Orlando A Muñoz Ospina		ACON USUARIOS		313-742-9578
4	Luis María Jiménez		Asociación de usuarios	luchojimenez@inec	3215059170
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					




FO-PCA-01

Versión: 04

Página 1 de 1

[illegible]

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ <small>ALTERNATIVA DE SALUD PARA EL PACIENTE</small>	ACTA DE REUNIÓN	FO-PCA-01
		Versión: 04
		Página 1 de 3

TEMA DE LA REUNIÓN							
ACTA No.	FECHA			HORA		LUGAR	RESPONSABLE REUNIÓN
6	DÍA 26	MES 08	AÑO 2020	INICIAL00 3:00	FINA 04:40	ATENCIÓN AL USUARIO	Adriana Rodríguez

ASISTENTES O INTEGRANTES				
NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRÓNICO	CARGO	DEPENDENCIA O SERVICIO	
Bibiana Giselle Ortiz	No registra	Secretaria	Asociación usuarios	de
Jose Rafael Cortés	coodemac@hotmail.com	presidente	Asociación usuarios	de
Maria Enelia Solarte	No tiene	Representante comité Etica	Asociación usuarios	de
Sonia Bolaños	soniapatricia1778@gmail.com	veedor	Asociación usuarios	de
Martha Palta	No tiene	vocal	Asociación usuarios	de
Jose Fernanado Hurtado	No registra	veedor	Asociación usuarios	de
Orlando A Muñoz	No tiene	Vocal	Asociación usuarios	de

INVITADO			

ORDEN DEL DÍA
1. saludo
2. llamado a lista
3. lectura del acta anterior
4. tareas a realizar

VERIFICACIÓN DE TAREAS ESTABLECIDAS EN LA REUNIÓN ANTERIOR (si aplica)		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES

DESARROLLO
<p>Siendo a las 3: 00 p.m. se da inicio a la reunión saludando a los presentes.</p> <p>Siendo las 3:00 de la tarde del día 26-08-2020, se hacen presentes en las instalaciones de Atención al Usuario del HUSJ de Popayan, las señoras: Bibiana Yicel Ortiz secretaria de la liga de usuarios , Sonia Bolaños veedora, Martha Palta Vocal, Maria Enelia Solarte del comité de etica hospitalaria y los señores: Jose Rafael Cortez vocal, Jose Fernando Hurtado vocal y Orlando Muñoz presidente quienes se reunen para dar continuidad al cronograma de reuniones</p> <p>Se da lectura al acta anterior . Los participantes aprueban sin ninguna objecion.</p> <p>Los asistentes extrañados por la ausencia del Gerente de la institucion a la reunion a pesar de la peticion realizada , la señora Bibiana Yicel Ortiz procede a dar lectura de la carta dirigida por la liga de usuarios</p>

ACTA DE REUNIÓN

FO-PCA-01

Versión: 04

Página 2 de 3

al señor gerente del hospital, Dr. Cesar Sarria en la que le solicitan respetuosamente su acompañamiento a la reunion que se inicia el dia de hoy en la que se daría lectura y aprobacion del acta anterior para posteriormente conocer de su parte el avances de proyectos como el de hemodinamia, oncologia entre otros, asi como el tema de contratcion de personal y otros puntos varios.

El señor Orlando Muñoz, presidente de la liga propone a los asistentes convocar a una reunion extraordinaria para exigir como liga de usuarios del HUSJ elementos de bioseguridad ya que tambien se encuentran expuestos en el cumplimiento de sus funciones y es deber de la Institucion velar por ello . La situacion economica de los integrantes refiere, no permite solventar siempre estos elementos.

Tambien informa a los presentes que el dia 20-08-2020 participo junto con el señor Cortez en la apertura de los buzones de PQRS .

la señora Bibiana Ortiz refiere preocupacion por la reapertura total de todas las actividades a partir del 1-09-2020 según directriz nacional y teniendo en cuenta lo que ha sido el comportamiento de los ciudadanos en Popayan se espera un brote covid para lo cual es necesario preguntar al gerente del hospital como se esta preparando, cual es el plan de contingencia y si tiene conocimiento del trabajo de la secretaria de salud con la formacion de los vigias y el puente de estos con las EPS (s) las cuales no estan respondiendo con eficiencia. Por esta razon propone de manera inmediata solicitar al Dr. Cesar Sarria dar a conocer todo lo relacionado.

La señora Martha Palta comenta ejemplo de atencion al usuario en la casa rosada donde hace precencia la policia para evitar aglomeraciones.

El señor Cortez da a conocer lo referente a los vigias: es un programa de la secretaria de salud que consiste en una capacitacion de 40 horas virtual para lo cual aun hay convocatoria abierta y el papel de ellos es canalizar aquellas personas sintomaticas mediante un cuestionario que interroga acerca de signos y sintomas asociados al covid para definir la necesidad de derivarlos a un servicio de atencion haciendo contacto con las diferentes EPS (s) .

La liga de usuarios va a exigir que se lecumpla a los usuarios que buscan el servicio en el hospital . Si no encuentra respuesta ante gerencia, lo hara ante el mimisterio de salud y de proteccion social ya que al usuario se le debe garantizar una atencion segura lo mismo que a su familia.

El señor Fernando refiere que como veedor ha estado haciendo un ejercicio de observacion directa en las instalaciones de consulta externa y de urgencias no respiratorias concluyendo que no hay medidas de bioseguridad. La sra Bibiana le sugiere informe juicioso de lo observado para hacer la solicitud.

La sra Sonia tambien refiere falencias en la entrada a consulta externa y urgencias no respiratorias: encuentra tapete seco, sin direccionamiento verbal ni visual que indique al usuario desinfectar la suela de los zapatos. El guarda de seguridad no alcanza a hacer toma de temperatura ya que se encuentra solo con el publico.

El señor Muñoz propone que el Hospital designe una persona en horas pico para que se encargue de esa actividad: orietacion de desinfeccion de zapatos, toma de temperatura y direccionamiento en caso de fiebre etc. La sera Bibiana refiere que esta persona deberia estar presente las 24 horas teniendo en cuenta que el guarda no alcanza a hacerlo.

ACTA DE REUNIÓN

FO-PCA-01

Versión: 04

Página 3 de 3

la señora Sonia refiere solicitar la posibilidad de instalar lavamanos en las diferentes entradas al hospital tal como se viene haciendo en la Casa Rosada donde hay que lavarse las manos antes de ingresar.

Capacitacion a cargo de la enfermera Adriana Rodriguez:

Continuando con la política de Humanizacion que busca promover el bienestar y satisfacion a los pacientes,familiares teniendo encuenta el trato amable,personalizado y respecto hacia la dignidad,se implemento el procedimiento de informacion telefonica al familiar del paciente en emergencia covid el cual consiste en videollamadas para pacientes afectados por el covic y llamadas telefonicas de informacion del estado de salud de los pacientes de UCI(s).

Las video llamadas se estan realizando los dia martes de 2 a 4 pm para los servicios de ucint covid y uci covid responsdable de las llamadas trabajo social y psicologia.

Para los servicios de uci covid pediatico,uci dos,sala respiratoria las video llamadas se realizan los dias viernes de 2 a 4 pm.

Tambien se estan realizando llamadas telefonicas por parte de los medicos de cuidados Intensivos todos los dias de 1 a 3 pm UCI I, 3 A 5 pm UCI II ,para darle informacion al familiar sobre el estado de salud del paciente.

El señor Muñoz felicita al HUSJ por la implementacion de ese nuevo programa y refiere sentirse orgulloso de ser usuario del San Jose y de hacer parte de la liga de usuarios de esta institucion.

Se da por terminada la reunion siendo las 4 y 20 pm

Gobernacion y la AlcaldiaTAREAS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	OBSERVACIONES
Fecha de la próxima reunión	30 Septiembre de 2020 a las 3 PM		



ACTA DE REUNION

FO-PCA-01

Versión: 04

Página 1 de 1

FIRMA ASISTENTES E INVITADOS REUNION LIGA DE USUARIOS AGOSTO 26 /2020

NOMBRE	FIRMA
José Rafael Cortes D	
Bibiana Giselle Qotiz C.	
José Fdo Hurtado	
H.º Emilio Blotz Quiñones	
Dora Balboa	
Martha Galta G	
ORLANDO H. MUÑOZ OSPINA	

INFORMACIÓN DE LA REUNIÓN

FECHA:	26-08-2020
--------	------------

LUGAR:	Atencion al usuario
--------	---------------------

HORA:	15:00 H.
-------	----------

TEMA (S):

MONITOR (ES):	Enf. Adriana Rodriguez Coord. srnu
---------------	------------------------------------

NOMBRES Y APELLIDOS		INFORMACIÓN DE ASISTENTES	
	No. DE CEDULA	CARGO	DEPENDENCIA / SERVICIO
Bibiana Giselle Ortiz E.	341544714 pop	Secretaria	
José Rafael Cortes B	10532547	MOcel	
José Fdo Hurtado	10534770	MOcel	
María Guadalupe Solís M.	34532868 pop	MOcel	
Sora Rosales	2528746 pop	MOcel	
Martha Patricia G.	34554301 pop	MOcel	
ORLANDO A. MUÑOZ - O.	10733155	PRESIDENTE	

COPIA CONTROLADA
CONTROL DOCUMENTAL
COPIA PLANIFICACION



ACTA DE REUNIÓN

FO-PCA-01

Versión: 04

Página 1 de 3

TEMA DE LA REUNIÓN							
ACTA No.	FECHA			HORA		LUGAR	RESPONSABLE REUNIÓN
5	DÍA 29	MES 07	AÑO 2020	INICIAL00 3:00	FINA 04:40	ATENCION AL USUARIO	Adriana Rodriguez

ASISTENTES O INTEGRANTES				
NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRÓNICO	CARGO	DEPENDENCIA	O SERVICIO
Teobal Fernandez	oswaldoteg@hotmail.com	Fiscal	Asociación usuarios	de
Jose Rafael Cortés	coodemac@hotmail.com	presidente	Asociación usuarios	de
Sonia Bolaños	soniapatricia1778@gmail.co m	veedor	Asociación usuarios	de
Martha Palta	No tiene	vocal	Asociación usuarios	de
Luis Maria Jimenes Cardona	luchojimenezelincomparable @hotmail.com	vocal	Asociación usuarios	de
Orlando A Muñoz	No tiene	Vocal	Asociación usuarios	de

INVITADO			
Angie Victoria Muñoz	Secretaria de salud municipal		

ORDEN DEL DÍA
1. saludo 2. llamado a lista 3.lectura del acta anterior 4.capacitación a liga de usuario sobre procedimiento manejo de PQRS 5.tareas a realizar

VERIFICACIÓN DE TAREAS ESTABLECIDAS EN LA REUNIÓN ANTERIOR (si aplica)		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES

DESARROLLO

Siendo a las 3: 00 p.m. se da inicio a la reunión saludando a los presentes.

La enfermera Adriana Rodríguez realiza presentacion de la Subgerente Científica Dra Shirley Patricia Arbor Cardenas.

El señor Jose Rafael Cortes agradece su presencia y pregunta a la Dra Shirley sobre la bioseguridad ante el Covid tanto para el cliente interno como para los Usuarios que viene en busca del servicio.

La Dra Shirley responde que desde el mes de febrero se instalo un plan de contingencia,hay establecida una ruta a seguir para pacientes sospechosos o probables de Covid 19,se adicionaron 24 camas nuevas en la unidad covid, se reorganizaron salas como QCAS III ahora sala Respiratoria para pacientes con baja sospecha de covid 19; una sala para pacientes alta sospecha de covid 19; se establecio Unidad de Cuidados intensivos Pediatricos para pacientes covid donde antes era quermados pediatricos. Ahora los

quemados pediátricos se reubicaron en cuidados intermedios pediátricos con la posibilidad de expandirse mas con el apoyo de la Gobernación y Alcaldía. El talento Humano se ha reorganizado y capacitado, solo faltan los ventiladores.

El Ministerio dono 10 ventiladores al Cauca de los cuales le asignaron 4 al hospital San José.

También el área de Urgencias Adultos se separó en Urgencias Respiratorias y en Urgencias no Respiratorias con el fin de dar seguridad al usuario bajo la política de procesos seguros en la atención en Salud. La parte ambulatoria estuvo cerrada inicialmente pero paulatinamente se fue reabriendo bajo la modalidad de teleconsulta y las cirugías solo procedimientos menores. En cuanto a las condiciones de bioseguridad para el interior de la institución se inició un estudio de cero-prevalencia que busca conocer el nivel de contagio en el personal; medida tomada con el ARL que al principio lo asume la institución al 100% planteado inicialmente para urgencias, ucis, covic, imágenes y camillería. Para los usuarios existen protocolos de acceso al servicio como distanciamiento durante la espera, espaciado del tiempo de consulta para desinfectar los consultorios y alternarlos para garantizar la atención. A su mismo, se está educando al usuario en el horario de cita para que no lleguen con tanto tiempo de anticipación a facturar y evitar aglomeraciones.

Como se presentan retrasos en las pruebas se ha solicitado que para pacientes hospitalizados las procese la Universidad del Cauca. Para los pacientes que llegan por urgencias y van a casa, sus muestras son procesadas por su EPS y ésta no responde tan rápido como se quisiera. Es un tema ya trabajado con la SS, EPS(s) y demás pero no se ha tenido resultado.

El Sr. Teobaldo de la liga de usuarios pregunta por la capacidad de procesamiento con la que cuenta el laboratorio de la Universidad del Cauca y la Dra Shirley refiere que su capacidad es de 40 pruebas día y da respuesta en el término de 24 horas.

El señor Jose Rafael Cortez solicita a la subgerente la posibilidad de logística para los integrantes de la liga de usuarios del HUSJ refiriéndose a refrigerio y chaleco representativo para las dos reuniones mensuales que se desarrollan. También propone gestionar donación al hospital de parte del municipio de la casa o de la casa de la 10 para llevar algunos procesos de consulta externa del HUSJ para allá, propuestas realizadas por escrito y radicadas por ventanilla única.

Dra Shirley responde que se tendrá en cuenta el tema de los chalecos de representación y en cuanto a la casa de Emtel, se ha gestionado con el alcalde y su monto es demasiado elevado, incluso mas que el de la casa de la 10.

La señora Martha de liga de usuarios refiere a la Dra Shirley que el fin de semana el cuadro de ambulancias congestiona la entrada a urgencias. La Dra Shirley refiere que dentro del proyecto de desarrollo se contempla una torre de atención ambulatoria que mejore espacio y mejore la dificultad de la escalera.

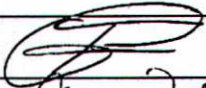
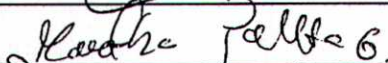
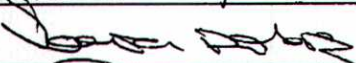

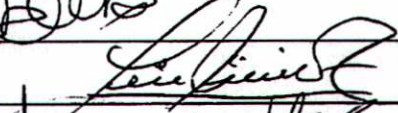
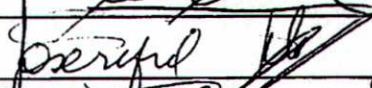
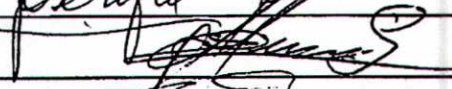


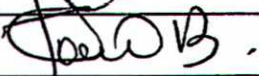
El señor Rafael Cortez refiere que el estado de las camillas para el transporte de pacientes covid 19 no es muy bueno. La Dra Shirley se compromete a revisarlas lo mas pronto posible.

El Señor Rafael también solicita a la subgerente científica el estado en materia de salarios para los colaboradores de la institución. La Dra Shirley responde que en el momento no hay riesgo. Hay estabilidad financiera.

El Sr. Cortez refiere tener listo el documento de renuncia a la presidencia y expresa su apoyo incondicional y queda presto a rendir informe.

Se realiza capacitación sobre procedimiento de PQRS

Se socializa el nuevo formato de respuesta a queja por parte coordinadores y sindicatos.

FIRMA ASISTENTES E INVITADOS REUNION 29 DE JULIO 2020	
NOMBRE	FIRMA
Tebaldo Fernandez G	
Martha Palta G	
Sonia Blanes	
Angie Victoria Muñoz Domínguez	
Fernando Ferrer Cardona	
José Rafael Cortes B	
ORLANDO F. MUÑOZ ESPINA	
LARRY LEON DÍAZ OLIVERA	
Adriana Rodríguez	
Rocío Burbano Velasco	



Versión: 04

Página 3 de 3

eliminada la reunión



HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN JOSÉ

LISTADO DE ASISTENCIA

FO-PCA-18

Versión: 01

FECHA:

29-07-2020

LUGAR:

Siun

HORA:

8 PM

TEMA (S):

Reunión lig. de usuari

MONITOR (ES):

Aeliana Rodryg

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	ACTIVIDAD Y/O CARGO	PROCESO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO
1	Angie Victoria Muñoz G	Auxiliar de Apoyo Comunitario	SSM.	angie717@hotmail.com	3105037170
2	Luis María Jiménez P	Vocal		luchasjimenez@elcom.com	3215059170
3	Roberto Fernández G	Fiscal		roberto.fernandez@gmail.com	3208276813
4	Martha Patricia G	Vocal			3205338998
5	Sonia Bolanos P	Veedora		sonia Patricia 177@gmail.com	3146094116
6	MILANNO H. MUÑOZ D	VERDURA Y BORO		3137429518	3137429518
7	Jose Rafael Cortes	Asa- Usuarios	Reem	mlbaino.junior20@gmail.com	312229417
8	Leony Lenys Dato Ojeda	Sec- Solves Local		leonylenys@ixc	3137805934
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					