

## Manual de Gestión Documental

Código: CA-FR-01

Vigente desde: 2021-05-27

Versión: 004

10

ACTA Nro.

FECHA: 26/07/2024

LUGAR: Virtual

## **OBJETIVOS DE LA REUNIÓN**

Socialización de informe de pqrs del primer semestre, que las generalidades de este queden claras y sean comprendidas por cada uno de nuestros miembros de asociación.

## ORDEN DEL DÍA

- Saludo
- Introducción al tema que se abordara
- Presentación de Jessica Varon trabajadora social de pgrs
- · Socialización del tema del día
- Ronda de preguntas e inquietudes
- Compromisos.

## **DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

 Este informe se lleva a cabo con el objetivo de que cada uno de los procesos conozcan a profundidad cuáles son esas necesidades en cuanto a las acciones de mejora. En este momento entonces voy a iniciar presentándoles digamos que la cara más bella de las PQRS.

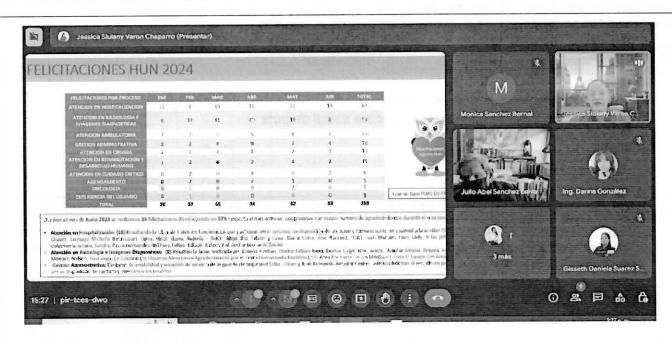


 En el primer semestre tuvimos un total de 255 felicitaciones, en donde vemos principalmente que los procesos con más felicitaciones a sus colaboradores, a sus servicios ya la humanización en la prestación del mismo, hospitalización, radiología, imágenes diagnósticas y atención ambulatoria.



## Manual de Gestión Documental

Código: CA-FR-01 Vigente desde: 2021-05-27 Versión: 004



Para un total de 255 felicitaciones en el 2024. Con relación al mes anterior, el mes de mayo, si tuvimos una disminución del 37%, sin embargo, para nosotros es de gran motivación, el hecho de que los usuarios se Están manifestando un favor y en aras de fortalecer, por supuesto, la parte de colaboradores. Las felicitaciones para nosotros son supremamente importantes y vemos con gran aprecio que esto ha ido en incremento.

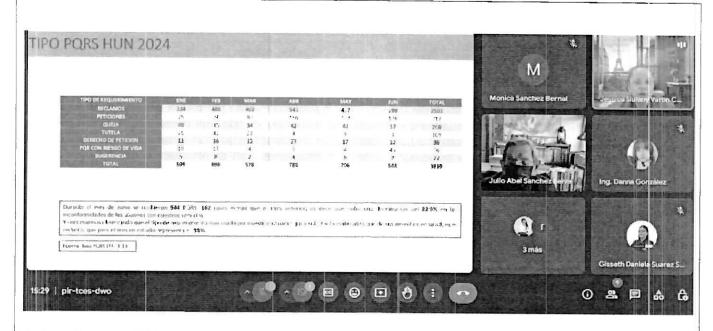
Dentro de nuestro procedimiento de PQRs en el hospital Tenemos los reclamos, peticiones, quejas, tutelas, derechos de petición, PQRs con riesgo de vida, sugerencias. Los reclamos haciendo pues digamos que están asociados más bien a estas inconformidades o manifestaciones de los usuarios con relación a los servicios. Las peticiones viéndose como una solicitud, una ayuda, un por favor colaborarme con algún tipo de solicitud, la queja relacionada hacia los funcionarios o un funcionario en particular que es el que pues motiva la manifestación, las acciones de tutela, que si bien es cierto nosotros desde experiencia del usuario no contestamos porque para ello contamos con el apoyo y el respaldo de la parte jurídica, pues nos vemos involucrados en cuanto a que de pronto facilitarles al área jurídica, la asignación de la cita o la explicación de alguna situación que esté dentro de nuestro alcance y que por supuesto fortalezca la respuesta que sale desde el proceso jurídico.



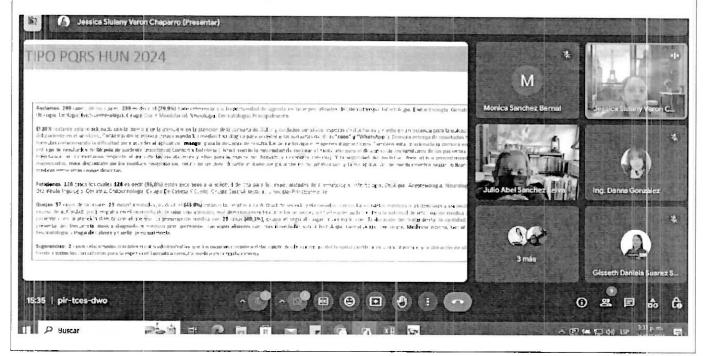
## Manual de Gestión Documental

Código: CA-FR-01 Vigente desde: 2021-05-27

Versión: 004



El derecho de petición que constitucionalmente pues nos cobija a todos y cada uno de los ciudadanos para solicitar algún servicio las sugerencias, que son esas manifestaciones para generar cambios propositivos en la institución. El PQR con riesgo de vida está clasificado según la circular 008 2018, con modificación el año pasado, en el mes de junio, en donde ya nos dice cómo vamos a empezar a medir estas quejas según la población afectada. Entonces digamos que las PCR de riesgo de vida vienen clasificadas directamente por la súper salud.





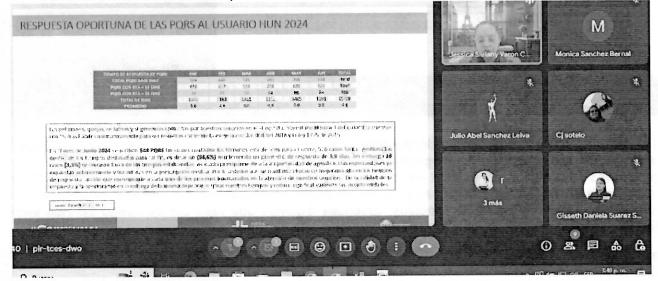
#### Manual de Gestión Documental

Código: CA-FR-01

Vigente desde: 2021-05-27

Versión: 004

En el primer semestre el tipo de requerimiento con mayor afectación o con mayor participación por parte de los usuarios es el reclamo en general a los servicios. Tenemos en segundo lugar las peticiones que son esas solicitudes que hacen los usuarios. Al hospital universitario nacional para solicitar algún servicio o conocer alguna información del hospital propiamente. El tema relacionado de las penas con 260 casos asociados a inconformidades con la prestación de servicio de un funcionario, como bien se los mencionaba anteriormente, y también relaciona dificultades o novedades con las fórmulas que nuestros médicos están entregando.



Para el mes de junio, entonces, finalmente recibimos 544 PQRs, 162 casos menos respecto al mes de mayo, con una disminución de más del 22.9%.

- La Supersalud nos clasifica por riesgo de vida cada una de las solicitudes que los pacientes hacen. Nosotros lo recibimos y tenemos el PQR con riesgo de vida que debe cerrarse dentro de tiempos específicos. Cuando tenemos un riesgo de vida simple, el riesgo de vida simple que me invita a revisar. Que el caso sea una solicitud que haga cualquier ciudadano perteneciente al sistema de salud, que somos todos, y que la supersalud lo considere simple, significa que no estoy afectando población vulnerable. Evidentemente me dan 72 horas para poder resolverle de fondo el caso al usuario. En este caso, en el mes de mayo, tuvimos 30 casos asociados pues a la inoportunidad de agenda principalmente en las especialidades pues que estamos viendo y que ya hemos mencionado anteriormente tenemos el riesgo priorizado en donde la super salud nos dice a nosotros debemos cerrar esos casos en menos de 48 horas 12 de los cuales pues están asociados a la a la inoportunidad de agenda volvemos a lo mismo digamos que es lo que más nos duele a nosotros en el hospital Y finalmente tenemos el riesgo de vida vital, el riesgo de vida vital, valga la redundancia, nos dan solamente 24 horas para responder el caso de fondo.
- El junio 3 hubo solamente un caso, el cual fue, pues está relacionado con la programación de una laringoscopia nasal. Pues puntualmente lo podemos hacer o describir de esa forma, teniendo en cuenta que fue un Como vemos en cada uno de los casos, riesgo de vida simple tiene un máximo de tres días para cerrar las inconformidades, lo estamos cerrando un tiempo. Sin embargo, nos estamos pasando una cifra.



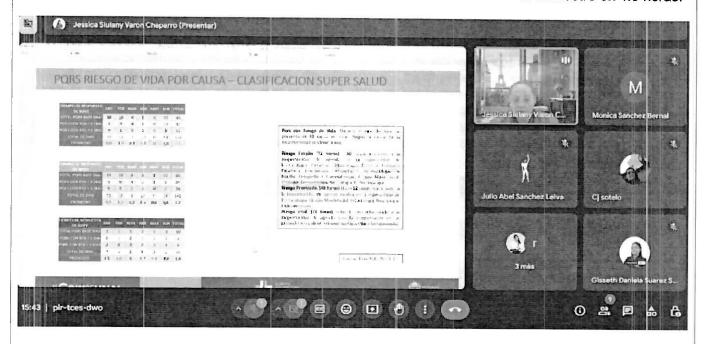
## Manual de Gestión Documental

Código: CA-FR-01

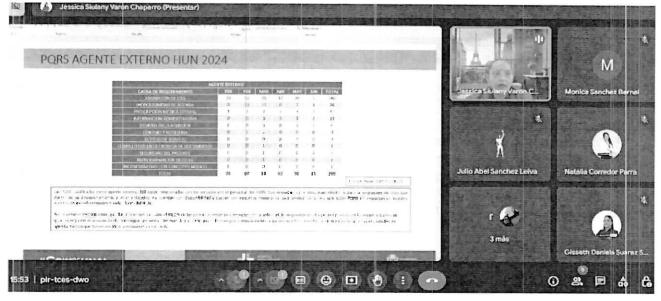
Vigente desde: 2021-05-27

Versión: 004

El riesgo de vida priorizado que tenemos 48 horas, estamos en 3.2 días en promedio. Y, perdón, me fui lejos. Y riesgo de vida vital, tenemos lo estamos 24 cerrando en el semestre en 1.8 horas.



 Durante el semestre solamente 259 asociados a inoportunidades de pronto, lo que les decía, en otras instituciones o que las aseguradoras en ese en esa necesidad de dar respuesta a los usuarios con una cita lo más, lo vamos revisando conforme van llegando y de esa manera se clasifican como agente externo.



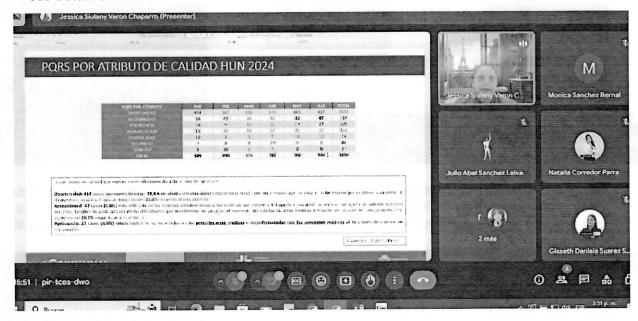


#### Manual de Gestión Documental

Código: CA-FR-01 Vigente desde: 2021-05-27

Versión: 004

Por otro lado, medimos los atributos s de calidad en cada una de las inconformidades. Entonces, nuestros atributos son oportunidad, accesibilidad, pertinencia, humanización, continuidad, seguridad y confort. En este momento, el atributo que más nos está doliendo en el HVN es el tema de la oportunidad, que es lo que les he venido mencionando a través de esta presentación. La accesibilidad, que, por supuesto está asociada a las barreras que esto puede llegar a generar en nuestros usuarios por los tiempos, por las demoras o por situaciones ajenas a la continuidad de sus tratamientos.



## Compromisos:

- Enviar con antelación el tema que se abordara en el siguiente encuentro.
- Presentar el plan anual de los temas a tratar en la asociación
- Por parte de la jefatura de experiencia al usuario se organizará un encuentro donde se traten temas de hábitos de vida saludable, como invitada estará la coordinadora de nutrición.
- Entrega de carnet a los miembros pendientes.



# Manual de Gestión Documental

Código: CA-FR-01 Vigente desde: 2021-05-27 Versión: 004

ACTA Nro. FECHA: 26/07/2024 LUGAR: Virtual

NOMBRE DE LA REUNIÓN: Asociación de Usuarios Junio

# 1. ASISTENTES A LA REUNIÓN

| NOMBRE                             | CÉDULA                 | CARGO   | FIRMA              |
|------------------------------------|------------------------|---|--------------------|
| D <del>anna González</del>         | 1014297945             | Presidenta de la<br>Asociación de<br>usuarios | Asistencia Virtual |
| Carmen Solele                      | 5 <del>1898525</del>   | Miembro de la<br>Asociación de<br>usuarios    | Asistencia Virtual |
| Fe <del>lipe Gaetill</del> o       | 1 <del>013686748</del> | Miembro de la<br>Asociación de<br>usuarios    | Asistencia Virtual |
| Ménica Sánchez Bernal              | -5 <del>2416608</del>  | Miembro de la<br>Asociación de<br>usuarios    | Asistencia Virtual |
| J <del>ulio Abel Eánchez</del>     | <del>17100515</del>    | Miembro de la<br>Asociación de<br>usuarios    | Asistencia Virtual |
| Jessica Varon Chapano              |                        | Trabajadora social                            | Asistencia Virtual |
| Natalia <del>Cerredor pa</del> rra | 1 <del>032438328</del> | Jefe Experiencia al usuario                   | Asistencia Virtual |
| Gisseth Daniela Guarez Saenz       | 1 <del>012459746</del> | Auxiliar experiencial al usuario              | Asistencia Virtual |