

 CLÍNICA DE ESPECIALIDADES QUIRÚRGICAS	CALIDAD	Código: CA FO 013
		Versión: 2.0
	ACTA DE REUNION	Fecha: 1 de septiembre de 2022

REUNIÓN ☐

COMITÉ ☒

SEGUIMIENTO ☐

TEMA: Apertura buzón de sugerencias mes de enero de 2024		
PRESIDENTE: Enfermero salas de cirugía		SECRETARIO: Administrador
ACTA N°: 14-2024	FECHA: 02/02/2024	LUGAR: AREA ADMINISTRATIVA CEQX
HORA INICIO: 10+00		HORA FINAL: 10+40
1. OBJETIVO: Apertura de buzón de sugerencias		
2. ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR):		
2.1	Lectura del acta anterior	
2.2	Verificación de quórum	
2.3	Desarrollo de temas	
2.4	Compromisos adquiridos	
2.5	Asistentes	
Se hace lectura del acta anterior donde no se evidenciaron quejas.		
Se hace la verificación del quorum todos los miembros están presentes		
Se hace apertura del buzón, donde no se encuentran peticiones, quejas ni felicitaciones. Sin embargo se presentaron quejas por escrito entregadas directamente a la parte administrativa las cuales fueron atendidas de manera inmediata como se redacta a continuación		
Nos permitimos informar en atención a su PQRS y al seguimiento de las mismas según lo estipulado en la certificación internacional ISO 10004 y su petición radicada el 11/01/2024 vía WhatsApp de la Institución nos permitimos informar las acciones correctivas tomadas:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. En atención a "cobro de los exámenes antes de la realización." nos permitimos informar que se informó al módulo de atención al usuario del direccionamiento al servicio previo cobro de los servicios a brindar al paciente. 2. En atención a "en la parte donde están las pacientes sentadas en recuperación dejan las puertas abiertas y las personas de la entrada vemos a las pacientes en faja considerando....." nos permitimos informar que este servicio hace parte del proceso de hospitalización y se tomaron las siguientes acciones correctivas: <ul style="list-style-type: none"> • Se procedió a cubrir el vidrio de visión de pacientes con papel que impide la total visualización y activar sistema de cámaras para monitorización de pacientes, adema se coloco letrero de que la puerta debe estar cerrada en todo momento así dando respuesta a su PQRS 		
		
<p>Antes. Despues</p>		

 CLÍNICA DE ESPECIALIDADES QUIRÚRGICAS	CALIDAD	Código: CA FO 013
		Versión: 2.0
	ACTA DE REUNION	Fecha: 1 de septiembre de 2022

Se informa que en la actualidad la resolución 2121 del 23 de diciembre de 2023 del ministerio de salud y protección social, deroga el uso obligatorio de tapabocas... aun así se realizo con el departamento de publicidad una pieza grafica para recordar a todos los empleados y demás del uso de tapabocas teniendo en cuenta la alerta e COVID 19.

Por lo anterior nos permitimos como departamento de calidad de la **CLÍNICA DE ESPECIALIDADES QUIRÚRGICAS** agradecer su comunicación vía PQRS para el mejoramiento continuo de los procesos de atención en salud, le recordamos que nuestra institución cuenta con los siguientes canales de comunicación por parte de los usuarios; buzón de sugerencia, comunicación e nuestra pagina web www.clinicadeespecialidadesquirurgicas.com


Segunda queja:

Nos permitimos informar en atención a su PQRS y al seguimiento de las mismas según lo estipulado en la certificación internacional ISO **10004** y su petición radicada el 11/01/2024 vía WhatsApp a las 4:46 de la Institución nos permitimos informar las acciones correctivas tomadas:

1. En atención a "" el baño de espera de familiares el pasador de cerrar la puerta no funciona, donde están las sillas grises..." nos permitimos informar que se informó al área de mantenimiento con el señor SEBASTIAN GUTIERREZ. Quien de inmediato lo coloco en el cronograma de mantenimiento de áreas locativas y se procedió a colocar un letrero de baño fuera de servicio mientras de hace la reparación respectiva.



Por lo anterior nos permitimos como departamento de calidad de la **CLÍNICA DE ESPECIALIDADES QUIRÚRGICAS** agradecer su comunicación vía PQRS para el mejoramiento continuo de los procesos de atención en salud, le recordamos que nuestra institución cuenta con los siguientes canales de comunicación por parte de los usuarios; buzón de sugerencia, comunicación en nuestra pagina web www.clinicadeespecialidadesquirurgicas.com

2.4 COMPROMISOS ADQUIRIDOS		FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
2.5 ASISTENTES			
	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1.	Harold Cruz	Jefe Hospitalización	
2.	Andres Martinez	Atencion al paciente	
3.	Sebastián Gutiérrez	Administrador	
4.	Elisabeth Rosero	Bacterióloga	

 CLÍNICA DE ESPECIALIDADES QUIRÚRGICAS	CALIDAD	Código: CA FO 013
		Versión: 2.0
	ACTA DE REUNION	Fecha: 1 de septiembre de 2022

INASISTENTES DE LA REUNIÓN	
NOMBRE	CARGO

CONSTANCIA FIRMAN:

	
PRESIDENTE	SECRETARIO