
	NOMBRE ACTA		CODIGO <b>02-FT- 002</b>
	TIPO DE DOCUMENTO FORMATO	AREA RESPONSABLE <b>MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	VERSION 1
			FECHA DE VIGENCIA <b>01-07-2010</b>

**COMITÉ DE CALIDAD**

**ACTA N°. 004-15**

<b>FECHA: Lunes 27 de abril de 2015.</b>	<b>HORA: 07:00AM</b>
<b>NOMBRE DE LOS PARTICIPANTES</b>	<b>CARGO</b>
Carolina Pérez Bolaños	Gerente
Francisco Alejandro Arias	Director Médico
Claudia García	Líder de enfermería
Diego López	Líder de cirugía (E)
Omaira Zapata	Líder de contabilidad y tesorería
Luisa F. Avella	Líder de gestión humana
Carlos Adrián Gutiérrez	Líder del servicio farmacéutico
Cesar Castro	Líder de sistemas y telecomunicaciones
Paula Bedoya	Líder del SG-SST
Juan Miguel Silva	Líder de mantenimiento y servicios generales
Jorge Iván Estrada F.	Líder de calidad
<b>Se anexa al final Registro de asistencias al comité de calidad</b>	
<b>TEMAS</b>	
Presentación de informe de gestión correspondiente al mes de abril de 2015:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Resultados de auditorías internas, rondas de seguridad y de seguimiento</li> <li>➤ Retroalimentación del cliente interno y externo (resultados de PQRS y encuestas de satisfacción)</li> <li>➤ Desempeño de los procesos y conformidad del servicio (resumen de las no conformidades del mes.)</li> <li>➤ Estado de acciones correctivas y preventivas realizadas en el mes.</li> <li>➤ Acciones de seguimiento y de revisiones de gerencia.</li> <li>➤ Cambios en los procesos</li> <li>➤ Acciones de mejora de cada proceso.</li> <li>➤ Indicadores y soportes solicitados en la matriz de gestión.</li> </ul>	
<b>DESARROLLO DE LA REUNION</b>	
En las instalaciones de la <b>IPS CLINICA SAN RAFAEL</b> ubicada en la Cra 25 No. 74ª-87 barrio Rafael Uribe II siendo las 7:00 am del día 25 de Mayo de 2.015 se reunieron en Gerencia los Lideres de Área de la empresa.	
<b><u>HOSPITALIZACIÓN, UCI, CONSULTA EXTERNA, CIRUGIA.</u></b>	
Se presentó el informe del mes sin embargo no se dejó acta.	
<b><u>CONTABILIDAD Y TESORERIA</u></b>	
La reunión tiene como finalidad la presentación del Informe de Gestión del Área Contable y Financiero para el mes de Abril del año 2015, a continuación se relacionan los temas pendientes:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar evaluación de Desempeño</li> <li>• Modificar en la ejecución presupuestal aseo y desinfección pasarlo para insumos</li> </ul>	

	NOMBRE ACTA		CODIGO 02-FT- 002
	TIPO DE DOCUMENTO FORMATO	AREA RESPONSABLE MEJORAMIENTO CONTINUO	VERSION 1
			FECHA DE VIGENCIA 01-07-2010

- Unificar mantenimiento y servicios generales

### **GESTION HUMANA**

1. En cuanto a la encuesta de satisfacción del cliente externo se obtuvo un resultado del 95.87 por ciento, evidenciando disminución significativa frente al mes anterior; estableciendo cada líder de área los planes de mejoramiento necesarios.

Se realiza en el mes de Abril mayor aplicación de encuestas de satisfacción con un total de 1992.

Consulta externa para este mes aplica 176 y en la sede Megacentro 628, mostrándose disminución en laboratorio y retinología con 393 y 267 encuestas respectivamente

En el área de hospitalización se aplicaron 41 formatos, aumentando frente al mes anterior; cirugía 328 y UCI 48 encuestas aplicadas, cumpliendo la meta establecida.

Las PQRS fueron analizadas durante el comité de gestión, se tramitaron en su totalidad por el líder de área y fueron revisadas por la líder de Gestión Humana previamente al envío.

En relación a las respuestas dadas a las PQRS, se evidencia que en el mes de Abril de un total de 34, se entregan al usuario dentro del tiempo estipulado 28, con un porcentaje alcanzado de 83.35%; porcentaje en relación al mes anterior. (Mínimo debe ser el 80%)


Los seguimientos telefónicos se realizan de la siguiente manera: 29 confirmadas, 0 llamada realizadas sin respuesta del usuario y 5 no realizadas por falta de datos del usuario

2. Se presentaron las siguientes no conformidades:
  - Se evidencia a través de encuesta de satisfacción interna una (1) calificación regular de 59 encuestas aplicadas, en relación al tiempo de respuesta a las solicitudes.
  - Se evidencia que actualmente no se realizan seguimientos aleatorios a los usuarios en sala de espera para determinar "tiempo de espera" para la realización de un procedimiento.

Al respecto, se establecen los planes de mejoramiento que apunten al mejoramiento del proceso

### **Recomendaciones y aspectos generales**

- Enviar informe de encuesta de satisfacción al área de retinología y oftalmología pediátrica
- Iniciar aplicación de encuestas de satisfacción en icono
- Generar acciones preventivas por cada estándar
- Realizar visitas domiciliarias para el cargo de auxiliar de servicios generales.

	NOMBRE ACTA		CODIGO <b>02-FT- 002</b>
	TIPO DE DOCUMENTO FORMATO	AREA RESPONSABLE <b>MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	VERSION 1
			FECHA DE VIGENCIA <b>01-07-2010</b>

### **CUENTAS MEDICAS**

En las instalaciones de la **IPS CLINICA SAN RAFAEL** ubicada en la Cra 25 No. 74ª-87 barrio Rafael Uribe II siendo las 7:00 am se reunieron en Gerencia los Lideres de Área de la empresa.

**1. se hace revisión de las tareas asignadas del mes anterior encontrando las siguientes novedades.**

- Retroalimentar los funcionarios del callcenter para minimizar la demanda insatisfecha y las inasistencias.
- Verificar con los directivos del laboratorio la posibilidad de realizar frotis vaginal para cubrir la demanda de la EPS.
- Generar los informes de gerencia con análisis de tendencias mes a mes
- Generar acciones correctivas y/o preventivas por cada estándar para dar cumplimiento a la matriz de gestión.

### **SERVICIO FARMACEUTICO**

Se realiza presentación de indicadores, no conformidades, planes de acción, gestión presupuestal y demás:

- Reforzar en las no conformidades, teniendo en cuenta que siempre se hace una por estándar de acuerdo a lo definido en la matriz.
- Se revisa mapa de riesgos encontrándose que se cumplen todos excepto satisfacción de cliente interno, que se reportó este semestre en 82% y la meta es el 96%.
- Se cumplió capacitaciones y visitas a proveedores, de acuerdo a lo de definido en los cronogramas de abril.
- La documentación sigue completa

No hay ninguna actividad pendiente para el próximo comité del mes de mayo

### **MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES**


-Comité de calidad mes de abril de 2015 Mantenimiento y servicios generales

#### **Desarrollo:**

Se asiste al comité de calidad del mes en cuestión y se hace entrega de la siguiente información.

- Se realiza visita de verificación de idoneidad al proveedor HDO DE COLOMBIA obteniendo una calificación positiva.
- Se realizan las rondas de verificación a la sede Megacentro y en la IPS de Cuba.  
Se realizó capacitación con los proveedores relacionada con  
(DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO, GESTION DEL AMBIENTE FISICO,  
CONFIDENCIALIDAD, PGIRHS Y POLITICA DE HUMANIZACION)
- Se levantan 3 no conformidades obtenidas por medio del proceso de PQRS.
- Las encuestas de satisfacción del cliente interno se obtuvo una calificación de 88%.
- Las encuestas de satisfacción del cliente externo general de la IPS fue de 96%.

### **BIOTECNOLOGIA**

	NOMBRE ACTA		CODIGO <b>02-FT- 002</b>
	TIPO DE DOCUMENTO <b>FORMATO</b>	AREA RESPONSABLE <b>MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	VERSION 1
			FECHA DE VIGENCIA <b>01-07-2010</b>

En la presentación de informe en comité mensual correspondiente al área de biotecnología se da a conocer a gerencia y líderes de área:

- Ejecución presupuestal abril de 2015.
- Índice de satisfacción al cliente interno.
- Cronograma de documentación.
- Capacitaciones y recapitaciones abril de 2015.
- Mantenimientos correctivos y preventivos.
- Cronograma de visita a proveedores.
- Adquisición de nuevas tecnologías.
- Mapa de riesgos.
- No conformidades y acciones de mejora

Orden

2. Retroalimentación del cliente Índice de satisfacción del cliente interno fue del 85.3%.
3. Desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
4. No se presentaron eventos adversos durante el mes de Abril.

Desarrollo:


- Realizar compra de tensiómetro pediátrico.
- Verificar la calidad de las fundas de los tensiómetros.
- Ubicar torres de laparoscopia en muebles nuevos.
- Realizar orden de compra para la reparación de la placa de retorno universal.

#### **SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES**

En la presentación de informe en comité mensual correspondiente al área de sistemas y telecomunicaciones se da a conocer a gerencia y demás líderes de área:

- Ejecución presupuestal abril de 2015.
- Índice de satisfacción al cliente interno.
- Cronograma de documentación.
- Capacitaciones/Socializaciones abril de 2015.
- Mapa de riesgos.
- Plan de actividades.
- Demanda insatisfecha.
- Matriz interna de sistemas y telecomunicaciones.
- Tiempos de espera a solicitudes mes de abril.
- Mantenimientos correctivos y preventivos.
- Cronograma de visita a proveedores.
- Adquisición de nuevas tecnologías.
- Registros de eventos adversos.
- No conformidades y acciones de mejora.
- Listas de chequeo, transmisión y verificación de la información.
- Listas de chequeo, verificación infraestructura tecnológica.
- Verificación entrega y digitalización de historias clínicas.
- Estadísticas página web, redes sociales.

En informe se anexa documentación de:

	NOMBRE <b>ACTA</b>		CODIGO <b>02-FT- 002</b>
	TIPO DE DOCUMENTO <b>FORMATO</b>	AREA RESPONSABLE <b>MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	VERSION 1
			FECHA DE VIGENCIA <b>01-07-2010</b>

- Acta vulnerabilidad de la información, entrega de historias clínicas.
- Acta comité de calidad abril 2015.
- Actas visitas Megacentro Pinares.
- Soportes de cierre no conformidades de abril 2015.
- Acta socialización matriz interna de sistemas y telecomunicaciones.
- Reporte semanal y mensual control de acceso mes de abril.
- Mantenimientos preventivos y correctivos.
- Formatos diligenciados de adquisiciones.

El asesor de calidad Jorge Estrada reporta a sistemas y telecomunicaciones un cumplimiento del 100% en auditoria mensual de calidad al área de sistemas y telecomunicaciones.

Durante la realización del comité por parte de gerencia y líderes de área se asignan las siguientes actividades para posterior ejecución por parte del al área de sistemas y telecomunicaciones descritas en las actividades de compromiso de esta acta.


#### NO CONFORMIDADES CON ORIGEN EN COMITÉ DE CALIDAD

No.	Descripción	Proceso
1	Se evidencia inconformidad en el área de programación de cirugía por observarse constantemente personas de otras áreas, ruido constante y conversaciones en voz alta	CIRUGIA
2	Se evidencia durante el mes de Abril disminución en la aplicación de encuestas de satisfacción externa principalmente en el área de consulta externa.	CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA
3	Modificar en la ejecución presupuestal aseo y desinfección pasarlo para insumos	CONTABILIDAD
4	Se evidencian durante el mes de Abril 9 tutelas y 4 derechos de petición de los cuales 2 tutelas se envían fuera del tiempo estipulado.	GESTIÓN HUMANA

#### COMPROMISOS, TAREAS, EJECUCIONES

Descripción de compromisos a ejecutar a partir del comité de calidad

No.	Descripción	Proceso
1	Realizar evaluación de Desempeño	TODOS LOS PROCESOS
4	No hay actividad pendiente para comité de mayo	SERVICIO FARMACEUTICO
11	Se evidencia una vez presentados los resultados de la encuesta de satisfacción interna, y con la participación de los líderes de área que existen rivalidades entre las áreas principalmente asistenciales, donde priman los intereses del	GESTION HUMANA CIRUGIA

	<b>NOMBRE ACTA</b>		<b>CODIGO 02-FT- 002</b>
	<b>TIPO DE DOCUMENTO FORMATO</b>	<b>AREA RESPONSABLE MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	<b>VERSION 1</b>
			<b>FECHA DE VIGENCIA 01-07-2010</b>

	<p>área individualmente frente a los de la organización.</p>	
14	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar planes implementados de evidencias en rondas en Megacentro.</li> <li>2. Hacer seguimiento a tiempos de respuesta según priorización que no cumpla con el tiempo inicial establecido.</li> <li>3. Socializar a archivo que se digitalizará únicamente historias de hospitalización y UCI, las historias clínicas de cirugía se guardarán sin digitalizar.</li> </ol> <p>Crear cuenta de correo <a href="mailto:ayudasdiagnosticas@ipsclinicasanrafael.com">ayudasdiagnosticas@ipsclinicasanrafael.com</a></p>	<b>SISTEMAS Y TELECOMUNICACIONES</b>