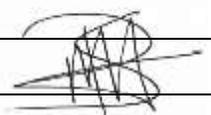


	<b>ASISTENCIA A REUNIÓN Y/O CAPACITACIÓN</b>	<b>Código: F-04</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión: 3</b>
		<b>Vigente: 21/02/2012</b>

Lugar	Fecha (D-M-A)	Hora que Inicia	Hora que Finaliza
PLATAFORMA ZOOM	17 Jul 2021	10:40 AM	11:20 AM

TEMA	Comité de Ética		
------	-----------------	--	--

QUIEN DIRIGE	María Angélica Pombo	FIRMA	
--------------	----------------------	-------	-------------------------------------------------------------------------------------

TIPO	Comité	Charla	Capacitación	X	Reunión	Otros
------	--------	--------	--------------	---	---------	-------

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

#### AGENDA:

- Capacitar al personal en la Importancia de las PQRS, encuestas de satisfacción y buzón de sugerencias

Inicia la reunión de comité con la intervención de la Asistente de calidad y SST (María Pombo); a continuación, se desarrolla la agenda.

El tema del día menciona la importancia de las PQRS en la IPS, puesto que es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros usuarios, así tenemos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la mejora continua.



Todo usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tal como lo señala la Constitución Política de Colombia, el Código Contencioso Administrativo y la Circular Única de la superintendencia de Industria y Comercio, para lo cual debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

- **SUGERENCIA:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.
- **PETICIÓN:** Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.
- **QUEJA:** Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.
- **RECLAMO:** Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios recoge opiniones acerca de los aspectos positivos y negativos de todo el proceso asistencial, constituyendo una importante fuente de información que permite detectar oportunidades y áreas de mejora en los diferentes niveles de atención.

	<b>ASISTENCIA A REUNIÓN Y/O CAPACITACIÓN</b>	<b>Código: F-04</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión: 3</b>
		<b>Vigente:21/02/2012</b>



Con el desarrollo de la humanidad, y en particular con los avances en el terreno de la medicina, es necesario hacer un llamado para humanizar la asistencia en salud y ofrecer servicios de mayor calidad. La calidad en la atención médica debe estar basada en actividades encaminadas a garantizar los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales óptimos y teniendo en cuenta los recursos disponibles, logrando la satisfacción del usuario con la atención recibida.

Se resuelven algunas dudas de participantes y sin otros pendientes, se finaliza la reunión

**Detalle de Acuerdo o Pendientes.**

Compromiso / Acuerdo		Responsable	Fecha Cumplimiento
1.	Realizar próximo comité.	Asesor de Calidad / Asistente	De acuerdo al Cronograma

CONTROL DE ASISTENCIA	Fecha (D-M-A)			Hora que Inicia	Hora que Finaliza
	17	Jul	2021		

TEMA	Comité de Ética				
------	-----------------	--	--	--	--

TIPO	Comité	Charla	Capacitación	X	Reunión	Otros
------	--------	--------	--------------	---	---------	-------

	NOMBRE DE LOS ASISTENTES	CARGO	FIRMA
1.	Jalime Palmet	Administradora	ASISTENCIA VIRTUAL
2.	Yulieth Murillo	Atención al Usuario	ASISTENCIA VIRTUAL
3.	Ideth Ortega	Auxiliar de Enfermería	ASISTENCIA VIRTUAL
4.	Pablo José Tello Borja	Supernumerario	ASISTENCIA VIRTUAL
5.	Sergio Cuello	Técnico de Radiología	ASISTENCIA VIRTUAL
6.	Cornelio Alvarino	Técnico de Radiología	ASISTENCIA VIRTUAL
7.	Orlaida Castillo	Atención al Usuario	ASISTENCIA VIRTUAL
8.	Aura Caraballo	Atención al Usuario	ASISTENCIA VIRTUAL
9.	Cristina Vergara	Facturadora	ASISTENCIA VIRTUAL
10.	Jhony David Pérez	Facturador	ASISTENCIA VIRTUAL