

SEGUIMIENTO DE PPSS 2023 POR RESOLUCION 2063 DE 2017 DEL MINISTERIO DE SALUD.

<p>E1 La</p>	<p>M 01</p>	<p style="text-align: center;">Elaborar presupuesto</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="456 331 865 680"> </div> <div data-bbox="935 331 1320 680"> </div> </div>
<p>E1 Lb</p>	<p>M 02</p>	<p style="text-align: center;">Realizar capacitaciones al cliente interno sobre participación social en salud.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="451 758 919 1041"> </div> <div data-bbox="924 758 1352 1041"> </div> </div>
<p>E1 Le</p>	<p>M 03</p>	<p style="text-align: center;">Secretaria de salud municipal apoyo en capacitación sobre pps a los lideres de proceso.</p> <div style="display: grid; grid-template-columns: 1fr 1fr; gap: 10px;"> <div data-bbox="464 1209 899 1486"> </div> <div data-bbox="904 1209 1317 1486"> </div> <div data-bbox="464 1518 883 1787"> </div> <div data-bbox="904 1518 1317 1787"> </div> </div>

E2
La 05

Realizar la socialización de pps a nuestros integrantes de asociación de usuarios.



MOTIVO DE REUNIÓN O TERCERA A PRESENTAR:		ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN	REUNIÓN						
REUNIÓN DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS Febrero 2023		FORAÇÃO - CAPACITACIÓN INDOÇÃO	REUNIÓN CORTE PERDOÇÃO						
FECHA	17-02/23	HORA	10:00 Hrs						
LUGAR	Auditorio Portal de Belén								
INSTRUCCIONES: Es posible - Representantes de Asoc. de Usuarios de Sgs									
NOTA: ESTE FORMULARIO DEBE SER VALUADO PARA LAS ACTAS INSTITUCIONALES, COMO SOPORTE DE ASISTENCIA A LOS CORTEES Y/O REUNIONES INSTITUCIONALES									
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	PROCESO	FECHA	ASISTIO	NO ASISTIO	NO ASISTIO	RECURSO MATERIAL	OBSERVACIONES
1	Juan Carlos	8194695							
2	Patricia	6041400							
3							
4							
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							

E2
Lb 06

Entrega de incentivos a miembros de la asociación.



E2
Lc 07

Realizar los mecanismos de promulgación de herramientas tecnológicas como lo es la página de la institución.



E3 M
La 11

Realizar capacitaciones al cliente externo frente a afrontamiento de crisis.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
CLÍNICA SANTA MARÍA S.A.S

Código: 45.17-FOR-01
Versión: 02
Fecha: 19/11/2014
Página: 1 de 1

ASISTENCIA / ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN

MOTIVO DE REUNIÓN O TEMA(S) A PRESENTAR: **Tristeza o Depresión? -Afrontamiento de crisis-**

ENTRENAMIENTO / FORMACIÓN - CAPACITACIÓN / INDUCCIÓN

FECHA: 26/10/23
LUGAR: Consultas Externas
HORA: 10:00 AM
INSTRUCTORES: Psicólogos Trabajo Social

REUNIÓN COMITÉ / REINDUCCIÓN

NOTA: ESTE FORMATO SERÁ VÁLIDO PARA LAS ACTAS INSTITUCIONALES, COMO SOPORTE DE ASISTENCIA A LOS COMITÉS Y/O REUNIONES INSTITUCIONALES.

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	PROCESO	FIRMA	EVALUACIÓN			RECIBO MATERIAL	OBSERVACIONES
					APROBO	NO APROBO	NO APLICA		
1	Jorge Gomez	61502401	CSM	Jorge Gomez					
2	Jose M. Gonzalez	280983324	CSM	Jose M. Gonzalez					
3	Fabian Ochoa Pineda	1011109374	CSM	Fabian Ochoa Pineda					
4	Marta Patricia C.	101125372	CSM	Marta Patricia C.					
5	Jose Hernandez	100383013	CSM	Jose Hernandez					
6	Leonora P. Diaz	100383013	CSM	Leonora P. Diaz					
7	Jose Luis Suarez S	100383013	CSM	Jose Luis Suarez S					
8	Francisco J. Perez	100383013	CSM	Francisco J. Perez					
9	Jose Jimenez	100383013	CSM	Jose Jimenez					
10	Eliadis Huertas	04294351	CSM	Eliadis Huertas					
11	Key P. Gomez	100383013	CSM	Key P. Gomez					
12	Jose L. Flores	100383013	CSM	Jose L. Flores					
13	Yolanda Padua	100383013	CSM	Yolanda Padua					
14	Yolanda Lopez	1100948212	CSM	Yolanda Lopez					
15	Olivera Gomez	1100948212	CSM	Olivera Gomez					
16	Jose M. Gomez	100383013	CSM	Jose M. Gomez					

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
CLÍNICA SANTA MARÍA S.A.S

Código: 45.17-FOR-01
Versión: 02
Fecha: 19/11/2014
Página: 1 de 1

ASISTENCIA A ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN

MOTIVO DE REUNIÓN O TEMA(S) A PRESENTAR: **Manejo y Control de las emociones**

ENTRENAMIENTO / FORMACIÓN - CAPACITACIÓN / INDUCCIÓN

FECHA: 14. Nov. 2023
LUGAR: Consultas Externas
HORA: 4:00 PM
INSTRUCTORES: Psicólogos de Trabajo Social

REUNIÓN COMITÉ / REINDUCCIÓN

NOTA: ESTE FORMATO SERÁ VÁLIDO PARA LAS ACTAS INSTITUCIONALES, COMO SOPORTE DE ASISTENCIA A LOS COMITÉS Y/O REUNIONES INSTITUCIONALES.

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	PROCESO	FIRMA	EVALUACIÓN			RECIBO MATERIAL	OBSERVACIONES
					APROBO	NO APROBO	NO APLICA		
1	Errol Gonzalez	1100948212	C. Externa	Errol Gonzalez					
2	Maria Patricia C.	101125372	C. Externa	Maria Patricia C.					
3	Trinidad Amador	1100948212	C. Externa	Trinidad Amador					
4	Angela Gomez	1100948212	C. Externa	Angela Gomez					
5	Jose Angel Garcia	1100948212	C. Externa	Jose Angel Garcia					
6	Jose Angel Garcia	1100948212	C. Externa	Jose Angel Garcia					
7	Jose Angel Garcia	1100948212	C. Externa	Jose Angel Garcia					
8	Olivera Gomez	1100948212	C. Externa	Olivera Gomez					
9	Jose David Hernandez	100383013	C. Externa	Jose David Hernandez					
10	Yolanda Padua	100383013	C. Externa	Yolanda Padua					
11	Olivera Gomez	1100948212	C. Externa	Olivera Gomez					
12	Juan David Gomez	1100948212	C. Externa	Juan David Gomez					
13	Yolanda Padua	1100948212	C. Externa	Yolanda Padua					
14									
15									
16									

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
CLÍNICA SANTA MARÍA S.A.S

Código: 45.17-FOR-01
Versión: 02
Fecha: 19/11/2014
Página: 1 de 1

ASISTENCIA A ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN

MOTIVO DE REUNIÓN O TEMA(S) A PRESENTAR: **Clima laboral y Tratamiento humanizado**

ENTRENAMIENTO / FORMACIÓN - CAPACITACIÓN / INDUCCIÓN

FECHA: 15. Nov. 2023
LUGAR: Auditorio Clínica Santa María
HORA: 4:00 PM
INSTRUCTORES: Psicólogos de Trabajo Social

REUNIÓN COMITÉ / REINDUCCIÓN

NOTA: ESTE FORMATO SERÁ VÁLIDO PARA LAS ACTAS INSTITUCIONALES, COMO SOPORTE DE ASISTENCIA A LOS COMITÉS Y/O REUNIONES INSTITUCIONALES.

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	PROCESO	FIRMA	EVALUACIÓN			RECIBO MATERIAL	OBSERVACIONES
					APROBO	NO APROBO	NO APLICA		
1	Angela Gomez	1100948212	Externa	Angela Gomez					32032018
2	Trinidad Amador	1100948212	C. Externa	Trinidad Amador					301238640
3	Olivera Gomez	1100948212	C. Externa	Olivera Gomez					311976767
4	Olivera Gomez	1100948212	C. Externa	Olivera Gomez					311976767
5	Olivera Gomez	1100948212	C. Externa	Olivera Gomez					304226623
6	Olivera Gomez	1100948212	C. Externa	Olivera Gomez					304226623
7	Olivera Gomez	1100948212	C. Externa	Olivera Gomez					311976767
8	Olivera Gomez	1100948212	C. Externa	Olivera Gomez					3158468263
9	Olivera Gomez	1100948212	C. Externa	Olivera Gomez					313576767
10	Olivera Gomez	1100948212	C. Externa	Olivera Gomez					301238640
11	Olivera Gomez	1100948212	C. Externa	Olivera Gomez					301238640
12	Olivera Gomez	1100948212	C. Externa	Olivera Gomez					300478144
13	Olivera Gomez	1100948212	C. Externa	Olivera Gomez					30063544

E4
La 15

Realizar capacitación sobre salud pública.



E4
Lb 16

Realizar socialización respecto a los canales informativos que maneja la institución.



E4 M
Ld 18

Socialización de las mejoras realizadas a la institución a los miembros de la asociación de usuarios.




COMITÉ DE USUARIOS		INSTITUTO VENEZOLANO DE CALIDAD		INSTRUMENTO DE SEGUIMIENTO		
ASOCIACIÓN DE USUARIOS		CLÍNICA SANTA TERESA S.A.S		FECHA		
INSTRUMENTO DE SEGUIMIENTO		FECHA		FECHA		
NOMBRE DE REUNIÓN O TEMA DE PRESENTACIÓN:		PROGRAMA DE		REVISIÓN		
Asociación de Usuarios		CLÍNICA SANTA TERESA S.A.S		10/12/2023		
10 de Diciembre 2023		CUBAN		10/12/2023		
INSTRUMENTOS:		CLÍNICA SANTA TERESA S.A.S				
NO.	CONCEPTO Y OBSERVACIONES	FECHA	RESPONSABLE	FECHA	ESTADO	OBSERVACIONES
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20


E4
Le


M
19

Presentar las PQRSF al comité de ética para gestión

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CLÍNICA SANTA MARÍA S.A.S		Código: 15.02-FOR-01 Versión: 01 Fecha: 20/05/2013 Página: 1 de 9
ACTA DE REUNIÓN Y/O COMITÉ				
ACTA No. 2 SECUENCIA/AÑO	REUNIÓN/ COMITÉ DE: ETICA HOSPITALARIA	AÑO 2023	MES 07	DÍA 19
RESPONSABLE DEL ACTA: HORA INICIAL: 15:00 a.m. HORA FINAL: 16:00 p.m.				
AGENDA: ASISTENTES				
1. Verificación de Quórum: 2. Desarrollo de la Agenda: 3. Proponentes y varios 4. Conclusiones				
APPELLIDOS Y NOMBRES CARGO Brillieth Pineda Directora Médica Greyci Álvarez Coord. de Calidad Beatriz Romero H. Jurídica Lemín González Flores Coord. de enfermería Emilia González Osta Trabajadora Social				
SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ACTA ANTERIOR				
COMPROMISOS ACTA ANTERIOR	RESPONSABLE	FECHA	EVIDENCIA (ANEXAR)	
✓ Continuar con las actividades enfocadas en la comunicación asertiva y humanización ✓ Llevar a cabo la semana del código fucsia. ✓ Fortalecer el trato empático y humanizado con las maternas en las áreas de sala de parto ✓ Seguimiento a usuarios que egresan del área de cirugía para calificar la prestación del servicio específicamente los pabellones de sagrada familia, pabellón María y Jerusalén.	SIAU	30/12/2023	Lista de asistencia.	
DESARROLLO DE LA AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES				
1. Verificación de Quórum: Se verifica asistencia, se encuentra el 50 % de los participantes.				
2. Desarrollo de la agenda: Acorde a los compromisos establecidos en la reunión anterior, se procede a: ✓ Continuar con las actividades enfocadas en la comunicación asertiva y				

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CLÍNICA SANTA MARÍA S.A.S		Código: 15.02-FOR-01 Versión: 01 Fecha: 20/05/2013 Página: 2 de 9
ACTA DE REUNIÓN Y/O COMITÉ				
ACTA No. 2 SECUENCIA/AÑO	REUNIÓN/ COMITÉ DE: ETICA HOSPITALARIA	AÑO 2023	MES 07	DÍA 19
RESPONSABLE DEL ACTA: HORA INICIAL: 15:00 a.m. HORA FINAL: 16:00 p.m.				
el termómetro de las emociones, normas de cortesía, identificando al personal, musicoterapia, firmar perdón-me compromiso, pausas activas en star de enfermería de las diferentes unidades de servicio de la institución. ✓ Así mismo se lleva a cabo la semana del código fucsia, actividad realizada en las diferentes unidades de funcionales de la institución el día 05 y 10 de mayo de 2023, donde se logra la participación activa de los funcionarios (se anexa fotografías). ✓ En relación a fortalecimiento del trato empático y humanizado con las maternas en las áreas de sala de parto, con el apoyo de los estudiantes en prácticas profesional de psicología, se aborda al personal asistencial del área Ginecobstetra. ✓ En cuanto al seguimiento a usuarios que egresan del área de cirugía para calificar la prestación del servicio específicamente los pabellones de sagrada familia, pabellón María y Jerusalén. Este se lleva mensualmente con la aplicación de encuestas y posterior a ello se realiza llamada telefónica desde atención al usuario.				
Por otra parte en el relacionado con las PQRSF, se socializa a los presentes que: En el mes de Mayo 2023, a nivel general en CSM S.A.S. como resultado de la aplicación de encuestas se obtienen: Felicitaciones: 234 Quejas : 21 Sugerencias: 36 En cuanto a: Inconformidades más relevantes Demora en atención: 9 En los servicios de:				

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CLÍNICA SANTA MARÍA S.A.S		Código: 15.02-FOR-01 Versión: 01 Fecha: 20/05/2013 Página: 3 de 9
ACTA DE REUNIÓN Y/O COMITÉ				
ACTA No. 2 SECUENCIA/AÑO	REUNIÓN/ COMITÉ DE: ETICA HOSPITALARIA	AÑO 2023	MES 07	DÍA 19
RESPONSABLE DEL ACTA: HORA INICIAL: 15:00 a.m. HORA FINAL: 16:00 p.m.				
Trato indebido: 0 1: hospitalización pabellón rosa mística 4: hospitalización pabellón niño Jesús 1: hospitalización pabellón Nazaret.				
Durante el mes de Junio 2023: Felicitaciones 123 Quejas 29 Sugerencias 11 Inconformidades más relevantes Trato indebido : 8 2: Hosp. niño Jesús 1: uci adultos portal de Belén. 1: urgencias adultos. 1: uci pediátrica 1: Hosp. Cristo rey. 1: urgencias adultos. 1: Uci Intermedios.* Inconsistencias médicas : 4 2: hosp. Nazareth. 1: hosp. neonatos. 1: cirugía.* Demora en asignación de citas 4 4: consulta externa				

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CLÍNICA SANTA MARÍA S.A.S		Código: 15.02-FOR-01 Versión: 01 Fecha: 20/05/2013 Página: 4 de 9
ACTA DE REUNIÓN Y/O COMITÉ				
ACTA No. 2 SECUENCIA/AÑO	REUNIÓN/ COMITÉ DE: ETICA HOSPITALARIA	AÑO 2023	MES 07	DÍA 19
RESPONSABLE DEL ACTA: HORA INICIAL: 15:00 a.m. HORA FINAL: 16:00 p.m.				
MOTIVO DE REUNIÓN O TEMA A PRESENTAR: ENTRENAMIENTO PERSONAL DE FORTALECIMIENTO Y PROMOCIÓN DE LA SALUD ASISTENCIA A EDUCACIÓN Y/O FORTALECIMIENTO				
En cuanto a: Felicitaciones: 234 Quejas : 21 Sugerencias: 36 En cuanto a: Inconformidades más relevantes Demora en atención: 9 En los servicios de:				
NOTA: ESTE FORMULARIO DEBE SER CERRADO POR LAS ÁREAS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ENTREGADO A LOS CUARTOS DE MANEJO DE INSTANCIAS.				
NOMBRE Y APELLIDOS 1. Greyci Álvarez 2. Brillieth Pineda 3. Beatriz Romero 4. Lemín González 5. Emilia González	IDENTIFICACION 1. M-123456789 2. M-987654321 3. M-112233445 4. M-556677889 5. M-990011223	PROCESO 1. Atención al Usuario 2. Atención al Usuario 3. Atención al Usuario 4. Atención al Usuario 5. Atención al Usuario	FECHA 1. 19-07-23 2. 19-07-23 3. 19-07-23 4. 19-07-23 5. 19-07-23	EVALUACION APROBADO, REVISADO, RECHAZADO, EN ATENCIÓN
OBSERVACIONES				

E5
Ld

M
20

Convocatoria de asociación de usuario para año 2024.





Te invitamos a hacer parte de nuestra
ASOCIACIÓN DE USUARIOS
VIERNES 1
SEPTIEMBRE A LAS 2:00 P.M. EN NUESTRAS INSTALACIONES
