

ACTA DE REUNIÓN

TRD.2024.190.1.2.262

Tema:	APERTURA DE BUZONES SUGERENCIAS CLINICA PALMA REAL	Fecha:	06/11/2024
		Hora Inicial:	7:30 AM
Lugar:	OFICINA CLINICA PALMA REAL	Hora Final:	9:00 AM
Participantes: MAYRA LORENA DIAZ – VANESSA FERNANDEZ.			

1. ORDEN DEL DÍA

- 1.1. Saludo de los participantes de la visita.
- 1.2. Apertura de buzones de sugerencias de las siguientes áreas del CLINICA PALMA REAL.
- 1.3 Seguimiento de los PQRS encontrados en los buzones de sugerencia en el mes en curso

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

2.1 A las 7:30 AM el contratista profesional del área de participación de la secretaria de Salud de Palmira Vanessa Fernández se reunió con la analista de experiencia del paciente Mayra lorena Díaz de la CLINICA PALMA REAL con el fin de socializar como fue el proceso de PQRS del mes de octubre.

En compañía de Mayra lorena Díaz y El anfitrión Jhon Hernández, se dio inicio al recorrido por las instalaciones de LA CLINICA PALMA REAL donde se evidencio de los 12 buzones de sugerencias 3 PQRS en urgencias PBS, el cual se hará seguimiento en la próxima visita.

ACTA DE REUNIÓN

Fecha: 06-11-2024		
Áreas	Buzón	PQRS
Piso 7 – hospitalización	1	0
Piso 6 – hospitalización	1	0
Piso 5 – hospitalización	1	0
Piso 4 - UCI	1	0
Piso 3 – consulta externa - angeografia	1	0
Piso 2 – cirugías	1	0
Piso 2 - ecografías	1	0
Piso 1 – urgencias prepagadas	1	0
Piso 1 – urgencias	1	0
Piso 1 – urgencias PBS	1	3
Piso 1 – urgencias imagenes	1	0
Torre B – piso 2 – Centro platinos	1	0

Para el mes de octubre LA CLINICA PALMA REAL recibió **779** PQRS, en la siguiente imagen se evidencia el total de manifestaciones por asegurador.

ACTA DE REUNIÓN



Por medio del software POWER UP se reviso trazabilidad de las PQRS del mes en curso donde se evidencio 6 PQRS en gestión, siendo de los días 29,30 y 31 de octubre., las demás PQRS se encuentran cerradas.

ACTA DE REUNIÓN

SEGUIMIENTO PQRS CLINICA PALMA REAL					
FECHA PQRS	NOMBRE USUARIO	PQRS	FECHA RESPUESTA	RESPUESTA	STATUS
29/10/2024	FABIOLA VILLALOBOS POSSO	MALA ASESORIA PERSONA ADMISIONES			GESTIÓN
29/10/2024	MARIA EUGENIA TANGARIFE LENIS	DEMORA PROGRAMACION TERAPIAS			GESTIÓN
30/10/2024	MARTHA CECILIA CASTAÑEDA FLOREZ	NO DISPONIBILIDAD CITA MEDICO ESPECIALISTA			GESTIÓN
30/10/2024	HORACIO BARONA BARALT	NO DISPONIBILIDAD CITA MEDICO ESPECIALISTA			GESTIÓN
31/10/2024	AMANDA REBOLLEDO REDONDO	NO DISPONIBILIDAD CITA MEDICO ESPECIALISTA			GESTIÓN
31/10/2024	LEXY AMAIA GARCIA JARAMILLO	NO DISPONIBILIDAD CITA MEDICO ESPECIALISTA			GESTIÓN

3. RESUMEN DE COMPROMISOS

N °	Tema / Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento
1	Una vez finalizada la visita se envía consolidado donde se evidencie la trazabilidad de los PQRS seleccionados al correo del funcionario de la secretaria de salud	MAYRA LORENA DIAZ	06/11/2024
2	Seguimiento a las PQRS.	VANESSA FERNANDEZ	06/11/2024
3	Programación próxima visita	VANESSA FERNANDEZ	02/12/2024

4. Conclusiones y varios

Se evidencia un buen proceso en la respuesta a las PQRS recibidas.

Leída la presente acta se somete a consideración y es aprobada por los asistentes, en constancia de lo anterior suscriben el acta.

ACTA DE REUNIÓN



Nombre: **Mayra Lorena Díaz.**
Cargo: Líder de SIAU.



Nombre: **Vanessa Fernández.**
Cargo: Contratista.

ANEXO: fotografías apertura buzón de sugerencia Octubre.





Proyectó: Vanessa Fernández – Profesional
Revisó: Marly Silva – Subsecretaria de Planeación y Administración
Aprobó: Marly Silva – Subsecretaria de Planeación y Administración

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP
Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
Teléfono: 2856121