

ACTA No. 006
MEDICA MAGDALENA SAS
COMITE DE ASOCIACION DE USUARIOS PPSS

FECHA: Noviembre 10 de 2021.

HORA: 8:00 a.m.

Siendo las 8 y 00 a.m se da inicio al comité

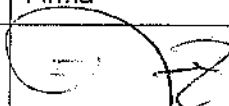
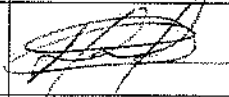
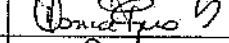

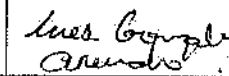
Orden del día

1. Verificación el quorum.
2. Desarrollo: Verificación cumplimiento al plan de acción 2021 y al cumplimiento de las funciones del comité

Desarrollo

1. Verificación del quorum

Se verifica asistencia DEL 100% de los integrantes citados:

Nombre y apellido	Cargo/entidad	Asistencia	Firma
Dr. Luis Jose Andrade	Gérente Director Clínica Magdalena	Presencial	
Dra Alejandra Hernandez	Subdirectora Médica	Presencial	
Monica Franco	Coordinadora Calidad y Atención U.	Presencial	
Daniel Torres	Subdirector Financiero	Presencial	
Dr Willis Reyes	Medico Convida	Presencial	de Retiro de la EPS.
Inés Gonzalez Arevalo	Paciente Particular	Presencial	
Justo Hermando Murcia	Representante legal Corporación educativa Indoamericana	Virtual	NA

2. Desarrollo:
Seguimiento al plan de acción

ACTIVIDADES	RESPONSA BLES	SEGUIMIENTO

Hacer seguimiento a Peticiones quejas y reclamos, así como a tutelas y derechos de petición que vulneren los derechos de los pacientes. de pacientes y traer a comité de Noviembre el consolidado trimestral.	Comité PQR clínica Magdalena	Durante los meses de agosto, a octubre de 2021 no se recibieron quejas que vulneraran los derechos de los pacientes.
Continuar fomentando el auto cuidado y correcto uso de EPP de pacientes y familiares durante su estadía en la clínica así como promover con habladores la importancia del uso del tapabocas, gel antibacterial o lavado de manos frecuente y demás medidas que fomenten la seguridad tanto del paciente como de familiares y personal de la institución	Lideres de servicios	Se continua fomentando todas las normas de autocuidado y bioseguridad al interior de la institución.
Realizar entrenamiento en PPSS del año 2021 al personal de la clínica mediante google en septiembre	Coordinación de calidad	Realizado participaron 73 personas

➤ Seguimiento a cumplimiento de las Funciones:

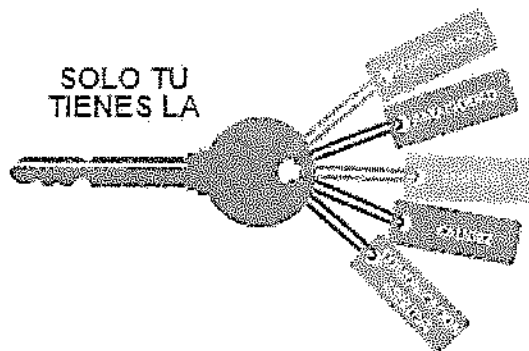
Se dió cumplimiento a las siguientes funciones:

- Vigilar y controlar la prestación y calidad de los servicios de salud: tanto en indicadores por proceso como en indicadores de satisfacción del servicio se han comportado dentro de los límites establecidos
- Divulgar los derechos y las obligaciones en salud de los usuarios: se continúan divulgando en folleto en el momento de ingreso del paciente y en cuadros publicados en el primer piso
- Vigilar el cumplimiento de estos derechos y deberes. No se han presentado situaciones donde se evidencie que se han vulnerado estos derechos,
- Proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario: Se continua fortaleciendo institucionalmente el programa de humanización de la atención en salud. Se han publicado de manera mensual el slogan de humanización: para incentivar y promover este valor de respeto y humanización en el personal de la clínica
- Vigilar que las decisiones que se tomen se apliquen según lo acordado: todas las decisiones se toman teniendo en cuenta los lineamientos institucionales centrados en los pacientes y usuarios como razon de ser.
- Promover y comunicar actividades relacionadas con la prestación del servicio de salud en la comunidad circundante: Se continua promoviendo el binomio madre hijo entregando a las maternas una pañalera con folleto educativo, pañales, pañitos, se brinda información de

pacientes a familiares que permanecen afuera de la clínica por pandemia en horario de 9y 30, 11 y 30 am y 3y 30 am y se esta dando informacion a familiares por celular de pacientes que queden hospitalizados en las noches en el horario de 7 a 10 pm

- Hacer seguimiento a PQR recurrentes o aquellas que atenten contra la humanización y calidad de los servicios ofrecidos por la clínica: Se presentan los resultados de las PQR de agosto, septiembre y octubre de 2021; en total se presentaron 17 PQR, 4 atención médico o enfermería, 2 información, 5 oportunidad: agendamiento cita telefonico, 4 pertinencia 2 administrativo
- Proponer medidas que mejoren la oportunidad, la calidad técnica y humana de los servicios de salud: Continuar promocionando el programa de humanización de la atención; el comité propone divulgar para el próximo año el siguiente slogan

**CAMPAÑA DE HUMANIZACION EN LA ATENCION 2022
CLINICA MAGDALENA... DEJA TU**



IMAGINA. SIEMPRE QUE
EL PACIENTE QUE TIENES
enfrente tuyo puede
ser tu ser querido
mas cercano,
ponte siempre en el
lugar del otro y
bríndale tu servicio
desde el amor

- Hacer seguimiento al cumplimiento del presupuesto destinado para actividades PPSS El presupuesto se ejecuto segun el plan.

PLAN DE ACCIÓN:

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
Hacer seguimiento a Peticiones quejas y reclamos, así como a tutelas y derechos de petición que vulnere los derechos de los pacientes, de pacientes y traer a comité de Noviembre el consolidado trimestral.	Comité PQR clínica Magdalena	Permanente
Continuar fomentando el auto cuidado y correcto uso de EPP de pacientes y familiares durante su estadía en la clínica así como promover con habladores la importancia del uso del tapabocas, gel antibacterial o lavado de manos frecuente y demás medidas que fomenten la seguridad tanto del paciente como de familiares y personal de la institución	Líderes de servicios	Permanente
Realizar el seguimiento al PPSS del año 2021 para subirlo a Pisis y realizar nuevo plan 2022 subiendolo también a la plataforma en las fechas establecidas	Coordinación de calidad	Enero 2022

Siendo la 9:30 am se da por terminado el comité citando para febrero 2022 donde se realizará el comité trimestral PPSS.

ACTA No. 005
MEDICA MAGDALENA SAS
COMITE DE ASOCIACION DE USUARIOS PPSS

FECHA: Agosto 3 de 2021.

HORA: 7:00 p.m.

Siendo las 7 y 00 a.m se da inicio al comité

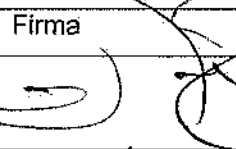
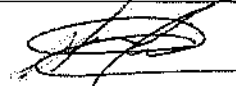
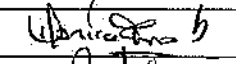
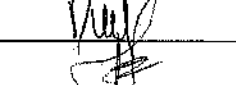
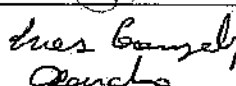
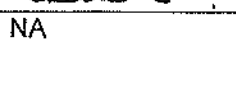
Orden del día

1. Verificación el quorum.
2. Desarrollo: Verificación cumplimiento al plan de acción 2021 y al cumplimiento de las funciones del comité

Desarrollo

1. Verificación del quorum

Se verifica asistencia DEL 100% de los integrantes citados:

Nombre y apellido	Cargo/entidad	Asistencia	Firma
Dr. Luis Jose Andrade	Gerente Director Clinica Magdalena	Presencial	
Dra Alejandra Hernandez	Subdirectora Médica	Presencial	
Monica Franco	Coordinadora Calidad y Atencion U.	Presencial	
Daniel Torres	Subdirector Financiero	Presencial	
Dr Willis Reyes	Medico Convida	Presencial	
Inés Gonzalez Arevalo	Paciente Particular	Presencial	
Justo Hermando Murcia	Representante legal Corporación educativa Indoamericana.	Virtual	NA

2. Desarrollo:

Seguimiento al plan de accion

ACTIVIDADES	RESPONSA BLES	SEGUIMIENTO

<p>Hacer seguimiento a Peticiones quejas y reclamos, así como a tutelas y derechos de petición que vulneren los derechos de los pacientes. de pacientes y traer a comité de Noviembre el consolidado trimestral.</p>	<p>Comité PQR clínica Magdalena</p>	<p>Durante los meses de mayo, junio y julio de 2021 no se recibieron quejas que vulneraran los derechos de los pacientes.</p>
<p>Continuar fomentando el auto cuidado y correcto uso de EPP de pacientes y familiares durante su estadía en la clínica así como promover con habladores la importancia del uso del tapabocas, gel antibacterial o lavado de manos frecuente y demás medidas que fomenten la seguridad tanto del paciente como de familiares y personal de la institución</p>	<p>Lideres de servicios.</p>	<p>Se continua fomentando todas las normas de autocuidado y bioseguridad al interior de la institución.</p>

➤ Seguimiento a cumplimiento de las Funciones:

Se dió cumplimiento a las siguientes funciones:

- Vigilar y controlar la prestación y calidad de los servicios de salud; tanto en indicadores por proceso como en indicadores de satisfacción del servicio se han comportado dentro de los límites establecidos
- Divulgar los derechos y las obligaciones en salud de los usuarios: se continúan divulgando en folleto en el momento de ingreso del paciente y en cuadros publicados en el primer piso
- Vigilar el cumplimiento de estos derechos y deberes. No se han presentado situaciones donde se evidencie que se han vulnerado estos derechos,
- Proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario: Se continua fortaleciendo institucionalmente el programa de humanización de la atención en salud. Se han publicado de manera mensual el slogan de humanización: para incentivar y promover este valor de respeto y humanización en el personal de la clínica
- Vigilar que las decisiones que se tomen se apliquen según lo acordado: todas las decisiones se toman teniendo en cuenta los lineamientos institucionales centrados en los pacientes y usuarios como razón de ser,
- Promover y comunicar actividades relacionadas con la prestación del servicio de salud en la comunidad circundante: Se realizó actividad en el primer cuatrimestre de 2021 se continua promoviendo el binomio madre hijo entregando a las maternas una pañalera con folleto educativo, pañales, pañitos
- Hacer seguimiento a PQR recurrentes o aquellas que atenten contra la humanización y calidad de los servicios ofrecidos pro la clínica: Se presentan los resultados de las PQR de

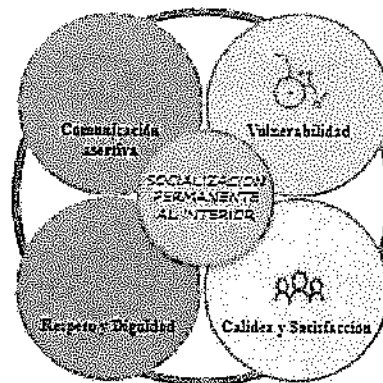
mayo, junio y julio de 2021; en total se presentaron 7 felicitaciones y 14 PQR, 5 atención médico o enfermería, 2 información, 1 oportunidad, 4 pertinencia 2 infraestructura

- Proponer medidas que mejoren la oportunidad, la calidad técnica y humana de los servicios de salud: Continuar promocionando el programa de humanización de la atención; el comité propone divulgar para agosto el siguiente slogan

ACCIONES EN LA HUMANIZACION DEL SERVICIO

Centrar la atención en la comunicación asertiva, oportuna y vocación de servicio hacia los pacientes y sus familias.

Fomentar el respeto y el trato digno tanto de los colaboradores como de los pacientes y sus familias.



Brindar una atención especial a las personas y situaciones de mayor vulnerabilidad garantizando una atención humanizada prioritaria.

Prestar servicios seguros con calidez y calidad humana brindando soporte espiritual y psicológico que fomente su satisfacción.

- Hacer seguimiento al cumplimiento del presupuesto destinado para actividades PPSS El presupuesto se ejecuto según el plan.

PLAN DE ACCIÓN:

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
Hacer seguimiento a Peticiones quejas y reclamos, así como a tutelas y derechos de petición que vulneren los derechos de los pacientes. de pacientes y traer a comité de Noviembre el consolidado trimestral.	Comité PQR clínica Magdalena	Permanente

Continuar fomentando el auto cuidado y correcto uso de EPP de pacientes y familiares durante su estadia en la clínica así como promover con habladores la importancia del uso del tapabocas, gel antibacterial o lavado de manos frecuente y demás medidas que fomenten la seguridad tanto del paciente como de familiares y personal de la institución	Líderes de servicios	Permanente
Realizar entrenamiento en PPSS del año 2021 al personal de la clínica mediante google en septiembre	Coordinación de calidad	Septiembre 2021

Siendo la 8:10 am se da por terminado el comité citando para noviembre de 2021 donde se realizará el comité trimestral PPSS.

ACTA No. 004
MEDICA MAGDALENA SAS
COMITE DE ASOCIACION DE USUARIOS PPSS

FECHA: Mayo 3 de 2021.

HORA: 7:00 a.m.

Siendo las 7 y 00 a.m se da inicio al comité

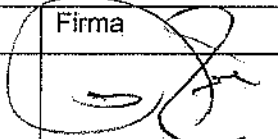
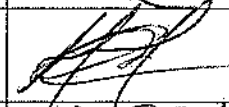

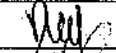
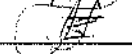
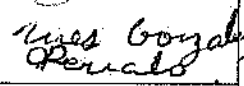
Orden del día

1. Verificación el quorum.
2. Desarrollo: Verificación cumplimiento al plan de acción 2021 y al cumplimiento de las funciones del comité

Desarrollo

1. Verificación del quorum

Se verifica asistencia DEL 100% de los integrantes citados:

Nombre y apellido	Cargo/entidad	Asistencia	Firma
Dr. Luis Jose Andrade	Gerente Director Clinica Magdalena	Presencial	
Dra Alejandra Hernandez	Subdirectora Médica	Presencial	
Monica Franco	Coordinadora Calidad y Atencion U.	Presencial	
Daniel Torres	Subdirector Financiero	Presencial	
Dr Willis Reyes	Medico Convida	Presencial	
Inés Gonzalez Arevalo	Paciente Particular	Presencial	
Justo Hermandó Murcia	Representante legal Corporación educativa Indoamericana	Virtual	NA

2. Desarrollo:

Seguimiento al plan de acción

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SEGUIMIENTO
Hacer seguimiento a Peticiones quejas y reclamos, así como a tutelas y derechos de petición que vulneren los derechos de los pacientes. de pacientes y traer a comité de	Comité PQR clínica Magdalena	Durante los meses de febrero, marzo y abril de 2021 no se recibieron

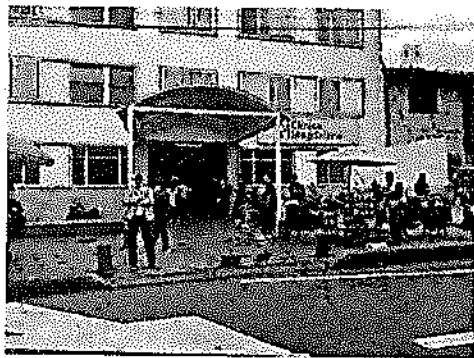
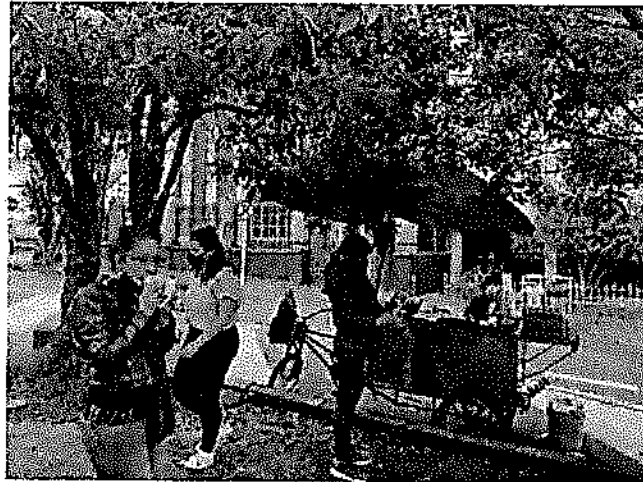
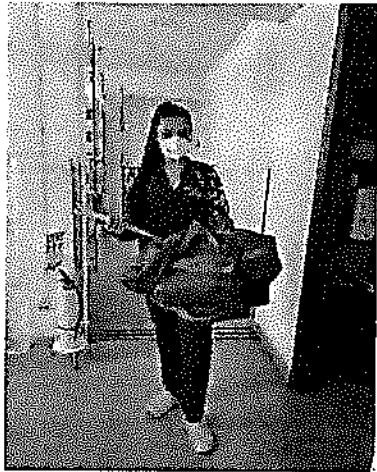
Noviembre el consolidado trimestral.		quejas que vulneraran los derechos de los pacientes.
Continuar fomentando el auto cuidado y correcto uso de EPP de pacientes y familiares durante su estadía en la clínica así como promover con habladores la importancia del uso del tapabocas, gel antibacterial o lavado de manos frecuente y demás medidas que fomenten la seguridad tanto del paciente como de familiares y personal de la institución	Líderes de servicios	Se continúa fomentando todas las normas de autocuidado y bioseguridad al interior de la institución.
Publicar en PISIS nuevo plan PPSS 2021 y el seguimiento al PPSS 2020. Publicar en pagina web de la clinica los soportes de la implementación del PPSS 2020.	Comité	Se publico en Pisis seguimiento a 2020 en febrero y nuevo plan 2021 en marzo de 2021 todos los soportes se encuentran disponibles en pagina web

➤ Seguimiento a cumplimiento de las Funciones:

Se dió cumplimiento a las siguientes funciones:

- Vigilar y controlar la prestación y calidad de los servicios de salud: tanto en indicadores por proceso como en indicadores de satisfacción del servicio se han comportado dentro de los límites establecidos
- Divulgar los derechos y las obligaciones en salud de los usuarios: se continúan divulgando en folleto en el momento de ingreso del paciente y en cuadros publicados en el primer piso
- Vigilar el cumplimiento de estos derechos y deberes. No se ha presentado situaciones donde se evidencie que se han vulnerado estos derechos,
- Proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario: Se continúa fortaleciendo institucionalmente el programa de humanización de la atención en salud. Se han publicado de manera mensual el slogan de humanización: febrero y marzo mes de salud y sonrisa cordial, y abril mes de la comunicación asertiva para incentivar y promover este valor de respeto y humanización en el personal de la clínica
- Vigilar que las decisiones que se tomen se apliquen según lo acordado: todas las decisiones se toman teniendo en cuenta los lineamientos institucionales centrados en los pacientes y usuarios como razón de ser.

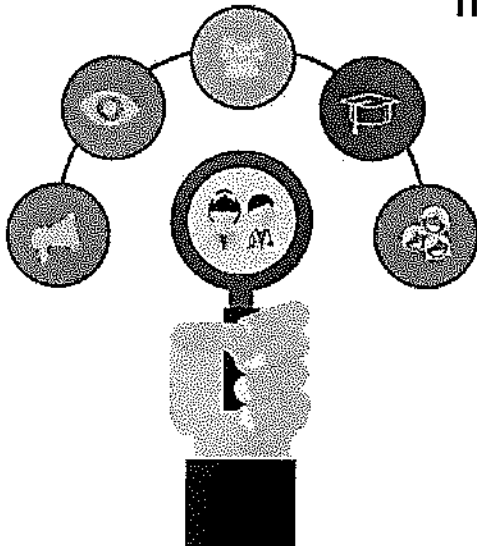
- Promover y comunicar actividades relacionadas con la prestación del servicio de salud en la comunidad circundante: Se realizó actividad con vendedores ambulantes y familiares que se encuentran en las afueras de la institución en donde se les recalco la importancia de las normas de bioseguridad, distanciamiento social, manipulación y consumo de los alimentos y bebidas que se venden en el exterior de la clínica para mitigar la pandemia. Se entrego folleto educativo adjunto a esta acta. Finalmente se promovio el binomio madre hijo entregando a las maternas una pañalera con folleto educativo, pañales, pañitos y elementos de aseo todas las mañanas a las maternas que egresan diariamente de la institución.





- Hacer seguimiento a PQR recurrentes o aquellas que atenten contra la humanización y calidad de los servicios ofrecidos pro la clínica: Se presentan los resultados de las PQR de febrero, marzo y abril de 2021; en total se presentaron 15 PQR, 5 atención medico o enfermería, 5 inforamcion, 3 oportunidad, 1 pertinencia 1 infraestructura
- Proponer medidas que mejoren la oportunidad, la calidad técnica y humana de los servicios de salud: Continuar promocionando el programa de humanizacion de la atencion; el comite propone divulgar para mayo y junio el siguiente slogan que contempla varias actividades en pro de la atención humanizada

Toma la humanización de la atención en tus manos



- 1 Desarrolla oídos que tengan capacidad para escuchar a otros.
- 2 Brinda una mirada atenta y bondadosa a todos quienes te rodean.
- 3 Ofrece tu hombro solidario que soporte a quien lo necesite
- 4 Comparte tu conocimiento y ofrece información clara a través de tus palabras
- 5 Irradia alegría y positivismo a través de tus acciones y obras

- Hacer seguimiento al cumplimiento del presupuesto destinado para actividades PPSS El presupuesto se ejecuto segun el plan.

PLAN DE ACCIÓN:

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
Hacer seguimiento a Peticiones quejas y reclamos, así como a tutelas y derechos de petición que vulneren los derechos de los pacientes. de pacientes y traer a comité de Noviembre el consolidado trimestral.	Comité PQR clínica Magdalena	Permanente
Continuar fomentando el auto cuidado y correcto uso de EPP de pacientes y familiares durante su estadía en la clínica así como promover con habladores la importancia del uso del tapabocas, gel antibacterial o lavado de manos	Líderes de servicios	Permanente

frecuente y demás medidas que fomenten la seguridad tanto del paciente como de familiares y personal de la institución		
--	--	--

Siendo la 9:00 m se da por terminado el comité citando para agosto de 2021 donde se realizará el tercer comité trimestral PPSS.

ACTA No. 003
MEDICA MAGDALENA SAS
COMITE DE ASOCIACION DE USUARIOS PPSS

FECHA: Febrero 1 de 2021.

HORA: 7:00 a.m.

Siendo las 7 y 00 a.m se da inicio al comité



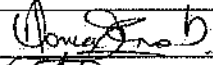

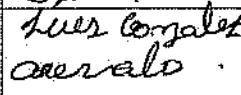
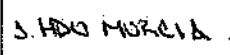
Orden del día

1. Verificación el quorum.
2. Desarrollo: Verificación cumplimiento al plan de acción 2020 y al cumplimiento de las funciones del comité
3. Establecimiento PPSS 2021

Desarrollo

1. Verificación del quorum

Se verifica asistencia DEL 100% de los integrantes citados:

Nombre y apellido	Cargo/entidad	Asistencia	Firma
Dr. Luis Jose Andrade	Gerente Director Clinica Magdalena	Presencial	
Dra Alejandra Hernandez	Subdirectora Médica	Presencial	
Mónica Franco	Coordinadora Calidad y Atención U.	Presencial	
Dr Willis Reyes	Medico Convida	Presencial	
Inés Gonzalez Arevalo	Paciente Particular	Presencial	
Justo Hermando Murcia	Representante legal Corporación educativa Indoamericana	Presencial	

2. Desarrollo:

Seguimiento al plan de acción

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	SEGUIMIENTO
Hacer seguimiento a Peticiones quejas y reclamos, así como a tutelas y derechos de petición que vulneren los derechos de los pacientes. de pacientes y traer a comité de Noviembre el consolidado trimestral.	Comité PQR clínica Magdalena	Durante los meses de noviembre y diciembre de 2020 y enero de 2021 no se recibieron quejas que

		vulneraran los derechos de los pacientes.
Continuar fomentando el auto cuidado y correcto uso de EPP de pacientes y familiares durante su estadía en la clínica así como promover con habladores la importancia del uso del tapabocas, gel antibacterial o lavado de manos frecuente y demás medidas que fomenten la seguridad tanto del paciente como de familiares y personal de la institución.	Líderes de servicios	Se continua fomentando todas las normas de autocuidado y bioseguridad al interior de la institución
Realizar nuevo plan para el 2021 en comité de febrero de 2021.	Comité	Se presenta en la reunion actual.

➤ Seguimiento a cumplimiento de las Funciones:

- Vigilar y controlar la prestación y calidad de los servicios de salud: tanto en indicadores por proceso como en indicadores de satisfacción del servicio se han comportado dentro de los límites establecidos
- Divulgar los derechos y las obligaciones en salud de los usuarios: se continúan divulgando en folleto en el momento de ingreso del paciente y en cuadros publicados en el primer piso
- Vigilar el cumplimiento de estos derechos y deberes. No se ha presentado situaciones donde se evidencie que se han vulnerado estos derechos,
- Proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario: Se continuara fortaleciendo institucionalmente el programa de humanización de la atención en salud. Se diseñara nuevo programa para incentivar y promover este valor de respeto y humanización en el personal de la clínica
- Vigilar que las decisiones que se tomen se apliquen según lo acordado: todas las decisiones se toman teniendo en cuenta los lineamientos institucionales centrados en los pacientes y usuarios como razón de ser.
- Promover y comunicar actividades relacionadas con la prestación del servicio de salud en la comunidad circundante: No se han realizado actividades con la comunidad circundante se espera realizar una con los vendedores ambulantes que se ubican enfrente de la clínica.
- Hacer seguimiento a PQR recurrentes o aquellas que atenten contra la humanización y calidad de los servicios ofrecidos por la clínica: tan solo se presentaron 4 PQR por causas administrativas y 1 de oportunidad. Esta última al revisarla no existió falla, la atendió en el encuentro dentro de los tiempos de triaje de consulta prioritaria.

- Proponer medidas que mejoren la oportunidad, la calidad técnica y humana de los servicios de salud: se ampliaron los horarios de consulta y se contrataron mas medicos para poder brindar oportunamente los tiempos de consulta a pacientes maternas programadas.
- Hacer seguimiento al cumplimiento del presupuesto destinado para actividades PPSS El presupuesto se ejecuto segun el plan.

PLAN DE ACCIÓN:

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN
Hacer seguimiento a Peticiones quejas y reclamos, así como a tutelas y derechos de petición que vulneren los derechos de los pacientes. de pacientes y traer a comité de Noviembre el consolidado trimestral.	Comité PQR clínica Magdalena	Permanente
Continuar fomentando el auto cuidado y correcto uso de EPP de pacientes y familiares durante su estadía en la clínica así como promover con habladores la importancia del uso del tapabocas, gel antibacterial o lavado de manos frecuente y demás medidas que fomenten la seguridad tanto del paciente como de familiares y personal de la institución	Lideres de servicios	Permanente
Publicar en PISIS nuevo plan PPSS 2021 y el seguimiento al PPSS 2020. Publicar en pagina web de la clínica los soportes de la implementación del PPSS 2020.	Coordinacion de Calidad	Febrero de 2021.

Siendo la 10:00 m se da por terminado el comité citando para mayo de 2021 donde se realizará el tercer comité trimestral PPSS.