



ACTA DE REUNIÓN

Código	TH-FO06
Versión	01
página	Página 1 de 1
Fecha de aprobación	21/03/2018

Fecha:	Lugar	Hora inicio	Hora final	Acta N°
27-06-2018	MEDITEP IPS	12:00 m	1:00 pm	01

Asunto de la reunión: Reglamentar el Comité de sistema de información del usuario (SIAU) con el fin de mejorar la prestación de los servicios de salud a partir de la participación activa de los usuarios de la IPS.

Responsable: **Juan Gabriel Calderón Calderón** Cargo: **Gerente General**

Asistentes

No Aplica Cargo: No aplica

Agenda de la reunión

1. Introducción
2. Marco normativo que reglamenta el comité
3. Definición de los Miembros del comité
4. Definición de funciones del comité
5. Definición de la periodicidad de las reuniones del comité

Desarrollo

1. Introducción

Para MEDITEP IPS, es muy importante desarrollar las políticas, planes, proyectos y normas técnico administrativas para el mejoramiento de la calidad del servicio de salud, tiene dentro de sus propósitos trabajar para mantener y mejorar la salud de nuestros usuarios a través del desarrollo de programas de participación ciudadana, dando a conocer los deberes y derechos de los usuarios los cuales buscan afianzar relaciones que permitan mejorar la calidad en la atención. Por tal motivo **Juan Gabriel Calderón Calderón** resuelve en Acta N° 001 crear el COMITÉ SIAU (Sistema de Información y Atención al usuario)

2. Marco Normativo

La participación ciudadana está reglamentada por el decreto 1757 de 1994 por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994.

En el capítulo I cita las formas de participación ciudadana en salud y en el capítulo II está enfocado al servicio de atención al usuario, buscando la inclusión activa de los usuarios en todos los procesos que puedan afectar la salud de sus afiliados individualmente y colectivamente.

Dentro de los mecanismos de participación ciudadana que aplican a la institución está el derecho de petición, Acción de tutela, petición, queja, reclamo o sugerencia.

Se establecerá asociación de usuarios que tendrá las funciones descritas en el acta de conformación y su cargo estará vigente desde que se firme el documento hasta máximo 2 años.



ACTA DE REUNIÓN

Código	TH-FO06
Versión	01
página	Página 2 de 1
Fecha de aprobación	21/03/2018

3. Miembros del Comité

El comité SIAU de MEDITEP IPS estará conformado por:

- Coordinadora de sede (quien lo preside, convoca, elabora, custodia y archiva el acta)
- Coordinador de Calidad
- Representante de los usuarios
- Referente SIAU
- Directora Administrativa
- Asistente Administrativa

4. Funciones del Comité

- Brindar asesoría a los usuarios que requieran prestación de servicios de salud.
- Recibir y atender cualquier PQRS (Petición, queja, reclamo o sugerencia) que solicite algún usuario.
- Ofrecer información acerca de nuevos servicios en la institución.
- Desarrollar estrategias que mejoren la atención a los pacientes orientadas en la seguridad del paciente.
- Analizar el informe de PQRS y establecer recomendaciones.
- Analizar el informe de encuestas de satisfacción y establecer recomendaciones.
- Analizar el informe de oportunidad en la atención y establecer recomendaciones
- Garantizar espacios de participación ciudadana.
- Desarrollar campañas que ayuden a mejorar la atención al cliente y el buen trato mutuo.

5. Reuniones del Comité

El Comité de promoción y prevención se reunirá de manera ordinaria trimestral y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran.

Próxima reunión:	Fecha: septiembre/2018	Hora:
Compromisos		
Compromiso / Tarea	Responsable	Fecha
Realizar reunión trimestral	Coordinadora de sede	Septiembre/2018

Aprueba: _____

Nombre: **Juan Gabriel Calderón Calderón**

Cargo: **Gerente General**