

**MEDICINA NUCLEAR DIAGNÓSTICA S.A.S**  
**ASOCIACIÓN DE USUARIOS**  
**ACTA No 03/2021**

En la ciudad de Villavicencio a los 05 días del mes de abril de 2021, se reunieron los integrantes de la Asociación de usuarios con el fin de evaluar las actividades previstas para el mes de marzo de 2021 y analizar mecanismos que permitan el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud a pacientes, así como la satisfacción de sus necesidades y expectativas velando por el cumplimiento de sus derechos y deberes.

**ORDEN DEL DÍA**

1. Llamado a lista
2. Lectura del acta anterior
3. Evaluación de actividades programadas
4. Mejoramiento continuo de la calidad de atención en salud a pacientes
5. Satisfacción de necesidades y expectativas de usuarios
  - 5.1 Oportunidad en cita
  - 5.2 Quejas y reclamos
6. Derechos y deberes de pacientes
7. Compromisos
8. Apoyo integral a la gestión de asociación de usuarios
9. Firmas
10. Refrigerio

**1. LLAMADO A LISTA**

Siendo las 5:02 pm del 05 día del mes de abril de 2021, se procede a dar inicio a la reunión con el llamado a lista de los asistentes:

- Sr. Tito Sergio Mejía Jaramillo, Representante de los usuarios ante el COPACO
- Sra. Marlen Hernández Bonilla, Representante de los usuarios ante el consejo local de seguridad local.
- Sra. Analvilia González Díaz, Representante de los usuarios ante la Junta directiva de las EPS Pública y Mixta.
- Ing. Deysi Rojas, Coordinadora de Calidad
- Sr Alejandro Chaparro, secretario
- Sr. Vytis Karanauskas, Gerente

**2. LECTURA DEL ACTA ANTERIOR**

Se procede a la lectura del acta realizada en la reunión anterior dando como resultado la aprobación de dicho escrito por unanimidad.

**3. EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS**

Revisado el Cronograma de actividades de asociación de usuarios de 2021, se evidencia que se da cumplimiento a 3 de las 4 actividad programadas, a continuación,

se explica a los integrantes de comité fechas de cumplimiento y reprogramación de aquellas que no se cumplieron.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD PROGRAMADA		MAR	OBSERVACION
COMITES	Realización reuniones mensuales con la asociación de usuarios con el fin de realizar seguimiento y análisis de la de satisfacción y las manifestaciones (pqrs)	1	Se realiza reunión con el comité de asociación de usuarios el día 05/04/2021
FORTALECIMIENTO A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Fortalecer el conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios	1	se publicaron en la pág. web, se enviaron vía WhatsApp, y se entrega de manera presencial en los folletos
PROMOCION Y PREVENCIÓN	Promover mediante pág. Web el autocuidado y distanciamiento social frente a la emergencia sanitaria COVID -19	PTE	Se reprograma para el mes de abril

#### 4. MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD A PACIENTES.

La coordinadora de Calidad Deysi Rojas, realiza socialización proceso de quejas y reclamos lo cual busca una excelente prestación del servicio a todos los usuarios remitidos a Medicina Nuclear Diagnostica S.A.S.

Lo anterior con el fin de que los integrantes conozcan el procedimiento y puedan orientar de manera correcta a los pacientes.

##### 4.1 PROCESO DE QUEJAS Y RECLAMOS

La satisfacción de los usuarios hace parte del proceso de gestión de la calidad de Medicina Nuclear Diagnostica S.A.S; los criterios de calidad de los servicios que prestamos vienen determinados en gran medida por las percepciones de los usuarios. Por lo tanto, debemos conocer su opinión sobre cómo realizamos nuestro trabajo y la forma en que podría mejorarse

##### 4.2 DESARROLLO DEL PROCESO DE RECEPCION DE QUEJA

Adicionalmente se da explicación del procedimiento establecido para la recepción de quejas dejando claridad que dichas quejas, reclamos y sugerencias serán recibidos en forma telefónica, personal, escrita o electrónica, por el funcionario encargado de esta función, según el caso.

#### **4.2.1 QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA TELEFÓNICA O MEDIANTE PRESENTACIÓN PERSONAL (VERBAL):**

El funcionario que la recibe deberá sugerir al usuario interponer la queja o la sugerencia por escrito, si éste se niega a hacerlo el funcionario deberá llenar el formato establecido para las quejas u observaciones verbales, allí se consignará los datos personales del usuario, la fecha del acontecimiento y describir brevemente el motivo de la queja; esta será reportada al coordinador de calidad en el menor tiempo posible para poderle dar trámite a la respuesta de la misma.

#### **4.2.2 QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA ESCRITA (POR BUZONES O POR CORRESPONDENCIA):**

Medicina Nuclear Diagnóstica S.A.S, debe disponer de un buzón para que los usuarios y la comunidad puedan depositar en ellos sus quejas, reclamos o sugerencias.

Este buzón debe estar ubicado en un lugar visible, accesible al público, y estar debidamente señalado. Además, se debe mantener disponibles cerca del buzón los formatos de QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS y las ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN para ser utilizados por los interesados.

En caso que la queja sea interpuesta por medio de oficio, la responsable de la recepción del documento será el área de la Recepción, la cual deberá informar oportunamente al coordinador de calidad.

#### **4.2.3 QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA ELECTRÓNICA:**

Los usuarios y la comunidad pueden presentar sus quejas, reclamos o sugerencias, a través de la dirección de correo electrónico [calidad@medicinanucleardiagnostica.co](mailto:calidad@medicinanucleardiagnostica.co) estas serán recibidas y registradas por el coordinador de calidad siguiendo los mismos parámetros ya mencionados para las quejas escritas.

### **5. SATISFACCIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE USUARIOS**

#### **5.1 OPORTUNIDAD EN CITA**

Se informa a los integrantes de la asociación de usuarios que en el mes de marzo de 2021 se midieron 478 citas asignadas de las cuales quedó la oportunidad en 5.09 días siendo esto Bueno.

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>NUMERADOR</b>	<b>DENOMINADOR</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>META</b>
Oportunidad en la atención de Servicio de imagenología.	1915	478	4.01 Días	BUENO: < 12 DIAS - REGULAR: 12 - 15 DIAS- MALO >15 DIAS

## 5.2 QUEJAS Y RECLAMOS

Se informa a los integrantes de la asociación de usuarios que en el mes marzo de 2021 se realizaron 128 encuestas abarcando el 25.91% de los 494 pacientes que se midieron superando así el porcentaje de encuestas establecidas.

NOMBRE DEL INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	META
Tasa de Satisfacción Global	128	128	100%	BUENO:> 99, % - REGULAR: 99 -97% A - REGULAR < 97%

Se rinde resultados de las Quejas, sugerencias y/o felicitaciones encontradas en las encuestas realizadas durante el mes de marzo las cuales fueron depositadas por cada paciente en el buzón de sugerencias:

QUEJA	SUGERENCIA	FELICITACIONES	NOMBRE DEL QUEJOSO	FECHA DE RADIACIÓN	MOTIVO	VIA DE LA QUEJA	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE APERTURA
		1	Adriana Walter	9/03/2021	Excelente la atención de Fabian Bueno	NA	NA	12/03/2021
		1	Álvaro Álvarez	8/03/2021	¡Felicitaciones!	NA	NA	12/03/2021
		1	Carlos Rodríguez	8/03/2021	Gracias por su atención, felicitaciones	NA	NA	12/03/2021
		1	Cecilia Cardona	2/03/2021	Excelente atención sobre todo del personal técnico.	NA	NA	12/03/2021
		1	Gilberto Rojas	9/03/2021	Todo bien	NA	NA	12/03/2021
		1	Ingrid Valencia	8/03/2021	Gracias, muchas felicitaciones, buen trato y atención oportuna.	NA	NA	12/03/2021
		1	Laurencio Cerquera	9/03/2021	Creo firmemente que el paciente es primero, por eso agradezco.	NA	NA	12/03/2021
		1	Lilia Rubio	6/03/2021	¡¡Los felicito!!muy buena atención, estuvieron pendiente de mi.	NA	NA	12/03/2021
		1	María L. Velásquez	1/03/2021	Siempre ha sido a tiempo y felicito la labor de los empleados de Medicina Nuclear. Gracias.	NA	NA	12/03/2021
		1	Roberto Cancino	10/03/2021	Felicitaciones por el trato personal de las instalaciones y la puntualidad. Muchas Gracias.	NA	NA	12/03/2021
		1	Yenny Prado	11/03/2021	Muy buena la atención, gracias.	NA	NA	12/03/2021
		1	Eliana Barbosa	18/03/2021	Buena atención, Felicitaciones, Dios los bendiga.	NA	NA	30/03/2021

		1	Sandra Cárdenas	15/03/2021	Felicitar por la atención cálida. Humana y profesional de cada uno de las personas que me atendieron.	NA	NA	30/03/2021
		1	Gabriel Gutiérrez	24/03/2021	Muy buen servicio	NA	NA	30/03/2021
		1	Sara Rodríguez	13/03/2021	Fui muy bien atendida por la secretaria y la auxiliar y en especial del Doctor, Gracias dios los bendiga.	NA	NA	30/03/2021
		1	Darío Beltrán	15/03/2021	Excelente atención	NA	NA	30/03/2021
		1	Bibiana Alvarado	17/03/2021	Excelente atención por parte de los funcionarios. Muchas Gracias	NA	NA	30/03/2021
		1	Sunilda Bernal	15/03/2021	Felicitaciones y buena atención por parte de los empleados y médicos.	NA	NA	30/03/2021
		1	Ana Mercedes	17/03/2021	Muy agradecida. Felicitaciones.	NA	NA	30/03/2021
		1	Tomás Sánchez	18/03/2021	Excelente Servicio y atención prestada	NA	NA	30/03/2021
0	0	20						

## 6. DIVULGACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES

Medicina Nuclear como mecanismo de divulgación de los derechos y deberes de los pacientes tiene publicado de forma visible y de acceso a los pacientes dicho documento, no obstante para asegurar que la información llegue a cada paciente se cuenta con un folleto de preparación de acuerdo, en el respaldo describe los derechos y los deberes de los pacientes, teniendo en cuenta que por la pandemia debido al COVID-19 al momento de la asignación de la cita se hace envío de este documento vía WhatsApp el cual se le recalca que sea leído e interpretado, así mismo dichos derechos y deberes se encuentran publicados en la página web [www.medicinanuclear Diagnostica.co](http://www.medicinanuclear Diagnostica.co).

Mensualmente se lleva un indicador de incumplimiento de la entrega de este documento el cual para el mes de enero se registró así:

MARZO 2021						
INDICADOR	BUENO	REGULAR	MALO	NUM.	DEN.	RESULTADO
Pacientes no informados sobre las características y recomendaciones del procedimiento a realizar	<5%	5-10%	>10%	0	494	0

Lo anterior nos muestra que de 494 pacientes atendidos en el mes de marzo de 2021 a todos los pacientes se les informó sobre los deberes y derechos.

## 7. COMPROMISOS DE LA IPS

Se informa a la asociación de usuario la gestión realizada de los compromisos adquiridos en la anterior reunión:

- Se realizó llamado de atención verbal a la trabajadora Claudia Guaje por queja presentada por la señora Nancy Robayo y se realizó un compromiso de buena atención al cliente.

Para el mes de marzo de 2021 no se presentó queja y/o sugerencias por parte de los pacientes.

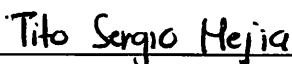
## 8. APOYO INTEGRAL A LA GESTIÓN DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

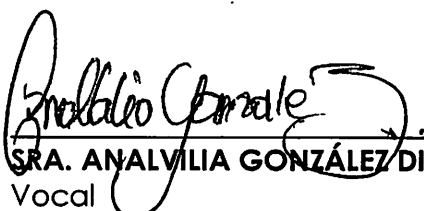
Para el mes de marzo no se recibieron solicitudes de gestión por parte de la Asociación de Usuarios.

## 9. REFRIGERIO

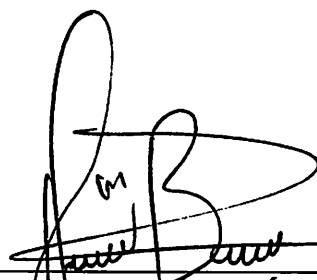
Una vez terminado el comité de Asociación de usuarios se entrega refrigerio a cada uno de los asistentes.

## 10. FIRMAS

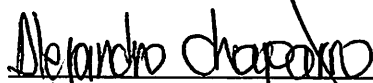
  
SR. TITO SERGIO MEJÍA JARAMILLO  
Presidente

  
SRA. ANALVILIA GONZÁLEZ DIAZ  
Vocal

  
SR. VYTIS KARANAUSKAS  
Gerente

  
SRA. MARLEN HERNÁNDEZ BONILLA  
Vicepresidente

  
ING. DEYSÍ ROJAS  
Coordinadora de Calidad

  
SR. ALEJANDRO CHAPARRO  
Secretario