

MEDICINA NUCLEAR DIAGNÓSTICA S.A.S
ASOCIACIÓN DE USUARIOS
ACTA No 06/2021

En la ciudad de Villavicencio a los 04 días del mes de julio de 2021, se reunieron los integrantes de la Asociación de usuarios con el fin de evaluar las actividades previstas para el mes de junio de 2021 y analizar el cierre de la asociación teniendo en cuenta el fallecimiento de uno de sus integrantes y el retiro voluntario de dos de ellos.

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 04 día del mes de julio 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. 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 la totalidad de actividad programadas:

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD PROGRAMADA		JUN
COMITÉS	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
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	Promover mediante pág. Web el autocuidado y distanciamiento social frente a la emergencia sanitaria COVID -19	1

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

La coordinadora de Calidad Deysi Rojas, informa la decisión de cierre de asociación de usuarios teniendo en cuenta el fallecimiento de la **SRA. MARLEN HERNÁNDEZ BONILLA**- vicepresidente y las renunciaciones voluntariamente al cargo que hasta la fecha venía desempeñando el **SR. ALEJANDRO CHAPARRO** y **SR. TITO SERGIO MEJÍA JARAMILLO**.

4.1 NUEVA CONVOCATORIA

La alta dirección de Medicina Nuclear Diagnostica teniendo en cuenta que el comité se quedó sin quórum solicita a la Coordinadora de calidad Deisy Rojas González realizar nuevamente la convocatoria abierta al público para la nueva conformación de la Asociación de Usuarios

4.2 ACTIVIDADES DE LA CONVOCATORIA Y FECHAS DE CUMPLIMIENTO.

a continuación se relaciona el cronograma de establecido para el proceso de convocatoria para la conformación de dicha asociación:

ACTIVIDAD	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Convocatoria 1			19									
Convocatoria 2							20					
Convocatoria 3									14			
Conformación de asociación												28
Asamblea												28

5. SATISFACCIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE USUARIOS

5.1 OPORTUNIDAD EN CITA

Por última vez se brinda información a los integrantes de la asociación de usuarios que en el mes de junio de 2021 se midieron 454 citas asignadas de las cuales quedó la oportunidad en 6.62 días siendo esto Bueno.

NOMBRE DEL INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	META
Oportunidad en la atención de Servicio de imagenología.	3004	454	6.62 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 de junio de 2021 se realizaron 191 encuestas abarcando el 40.6% de los 470 pacientes que se midieron superando así el porcentaje de encuestas establecidas.

NOMBRE DEL INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	META
Tasa de Satisfacción Global	191	191	100%	BUENO:> 99, % - REGULAR: 99 -97% A -REGULAR < 97%

Para este mes se recibieron 1 quejas que están relacionadas en el informe de quejas y reclamos, es importante recalcar que fueron respondidas oportunamente.

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	MARCO AURELIO	10/06/2021	Felicitaciones, muy buen servicio, muchas gracias.	NA	NA	11/06/2021
		1	EUGENIA RAMIREZ	9/06/2021	Gracias Fabian y Nancy, fueron muy amables, son excelentes seres humanos, a Fabian Dios lo bendiga siempre, que buen profesional.	NA	NA	11/06/2021
		1	MARIA LINARES	29/05/2021	Es muy buena atención, gracias.	NA	NA	11/06/2021
	1		MARGARITA ARENAS	29/05/2021	El Aseo sobre el tiempo de atención al público.			11/06/2021
		1	ESPERANZA S.	8/06/2021	Los felicito, para mi es muy buena la atención recibida desde cuando solicité la cita, es raro encontrar gente cordial y empática en uan EPS, muchas gracias.	NA	NA	118/06/2021

1		ANA JULIA PAEZ	1/06/2021	Los baños deben tener lavamanos con palanca para abrir con los pies y toallas de manos, deben tener un acceso especial para diferentes usuarios.			
	1	GABRIEL RUBIO	2/06/2021	Gracias por la atención y buen servicio, Dios los siga bendiciendo.	NA	NA	11/06/2021
	1	MARIBEL BUITRAGO	8/06/2021	Excelente atención, gracias.	NA	NA	11/06/2021
	1	SHIRLEY GUERRERO	31/05/2021	¡Felicitaciones!	NA	NA	11/06/2021
	1	JACKELINE VIDAL	10/06/2021	¡Muy excelente atención! Dios los bendiga y le de muchos años de vida para que atienda pacientes.	NA	NA	11/06/2021
	1	ALBERTO MORA PARRA	1/06/2021	Gracias por su atención	NA	NA	11/06/2021
	1	ANCIZAR PINÍLLA	9/06/2021	Muy buen servicio, nunca cambien su forma de atender a pacientes, son ustedes muy bondadosos, Dios los bendiga.	NA	NA	11/06/2021
	1	ANA VICTORIA	2/06/2021	Buen servicio, muy buena atención de los especialistas.	NA	NA	11/06/2021
	1	MARISOL SAAVECRA	15/06/2021	Totalmente muy buenos y puntuales	NA	NA	18/06/2021
	1	INES CALVO SILVA	13/06/2021	Mil gracias por atender las necesidades de los enfermos, Dios los bendiga.	NA	NA	18/06/2021
	1	AMPARO GAITA	13/06/2021	Muy buena atención de la chica de citas	NA	NA	18/06/2021
	1	NILLIRED MORA	13/06/2021	Todo super bien.	NA	NA	18/06/2021
	1	WILLIAM PARRA	12/06/2021	Excelente atención, buen recurso humano.	NA	NA	18/06/2021
	1	SHIRLEY PARRA	12/06/2021	Gracias por la atención prestada.	NA	NA	18/06/2021
	1	ALFREDO VARGAS	11/06/2021	Es ejemplar la atención, modelo para el país.	NA	NA	18/06/2021
	1	ANÓNIMO	11/06/2021	Es una clínica especialista en muy buena calidad, es lo máximo en este procedimiento. Felicitaciones.	NA	NA	18/06/2021
1		ROCIO SANDOVAL	11/06/2021	Llevaba un mes marcando el teléfono para comunicarme, no fue posible, por WhatsApp tampoco, soy de granada meta, por lo tanto me toco venir personalmente y ahí si me fue posible. Los medios de comunicación no funcionan.		Se intentó la comunicación a los números telefónicos 3102097010 3132104164 y no fue posible, se envió un correo el 06/07/2021 informando la novedad.	18/06/2021

		1	GLORIA LLANOS	12/06/2021	Excelente servicio, muy oportunos. Gracias.	NA	NA	18/06/2021
		1	ABELARDO GORDON	21/06/2021	Excelente servicio por parte del técnico y de recepción.	NA	NA	25/06/2021
		1	ANGÉLICA ARALA	21/06/2021	Me demoraron mucho la cita, me la cambiaron dos veces.			25/06/2021
		1	ALCIRA CUFÍÑO	21/06/2021	Ninguna, excelente servicio, mil bendiciones a todos.	NA	NA	25/06/2021
		1	CLAUDIA MARIA	22/06/2021	Excelente atención de la recepcionista del primer piso y el muchacho que hace el examen. Excelente Actitud de trabajo!	NA	NA	25/06/2021
		1	MARIA DEL SOCORRO JARAMILLO	21/06/2021	Felicitaciones, excelente servicio, gracias.	NA	NA	25/06/2021
		1	FRANCISCO REY	22/06/2021	Excelente atención del Doctor Fabian y de igual forma para de la señorita Nancy Matias, tienen un don de gente, muy humano para con los pacientes y acompañantes, mil gracias. Dios los Bendiga.	NA	NA	25/06/2021
		1	ORLANDO ECHEVERRY	23/06/2021	Gracias, muy buena atención y amabilidad de parte de Lorena.	NA	NA	25/06/2021
		1	MEDICIS RAMIREZ	23/06/2021	Favor tener en cuenta la edad de la persona para asignar la hora de la cita, gracias.	NA	NA	25/06/2021
		1		23/06/2021	El aporute de la musica al momento del examen, permite mayor tranquilidad y estar relajado en el procedimiento.	NA	NA	25/06/2021
		1	YULIE PAOLA M.	23/06/2021	Muchas gracias, seguir asi compormetidos.	NA	NA	25/06/2021
		1	ROCIO MOLINA	23/06/2021	Muy buen servicio, pero que las citas sean por teléfono.	NA	NA	25/06/2021
		1	GLORIA CASAS	28/06/2021	A pesar que uno viene con problemas de salud, uno sale con alegría del buen trato que med ieron, gracias Dios los bendiga siempre.	NA	NA	30/06/2021
1	2	32						

21. 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.medicinanucleardiagnostica.co.

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

JUNIO 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	454	0

Lo anterior nos muestra que de 454 pacientes atendidos en el mes de junio de 2021 a todos los pacientes se les informó sobre los deberes y derechos.

22. COMPROMISOS DE LA IPS

Teniendo en cuenta las quejas presentadas por parte de los usuarios las cuales están relacionadas en el Numeral 5.2 Quejas y reclamos; Medicina Nuclear como plan de acción realizarán las siguientes actividades:

- Dar respuesta verbal y/o escrita a cada uno de los quejosos.
- Mostrar video de sensibilización al personal involucrado en esta atención.
- La propietaria de la empresa realizará llamada al quejoso y explicará lo sucedido.

23. APOYO INTEGRAL A LA GESTIÓN DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

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

24. REFRIGERIO

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

25. FIRMAS

SR. TITO SERGIO MEJÍA JARAMILLO
Presidente

SR. ALEJANDRO CHAPARRO
Secretario

SRA. ANALVILIA GONZÁLEZ DIAZ
Vocal

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Analvilia González Díaz', written over a horizontal line.

SR. VYTIS KARANAUSKAS
Gerente

ING. DEYSI ROJAS
Coordinadora de Calidad