

MEDICINA NUCLEAR DIAGNÓSTICA S.A.S
ASOCIACIÓN DE USUARIOS
ACTA No 02/2021

En la ciudad de Villavicencio a los 05 días del mes de marzo de 2021, se reunieron los integrantes de la Asociación de usuarios con el fin de evaluar las actividades previstas para el mes de febrero 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 marzo 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		FEB	OBSERVACIÓN
COMITES	REALIZACION REUNIONES MENSUALES CON LA ASOCIACION DE USUARIOS CON EL FIN DE REALIZAR SEGUIMIENTO Y ANALISIS DE LA DE SATISFACCIÓN Y LAS MANIFESTACIONES (PQRS)	1	Se realiza reunión con el comité de asociación de usuarios el día 05/03/2021
FORTALECIMIENTO A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	CAPACITACION A TODO EL PERSONAL SOBRE QUE ES LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	1	Se reprograma para la una próxima Jornada de capacitaciones
	CAPACITAR AL PERSONAL DE LINEA DE FRENTE EN FUNDAMENTOS DE LO HUMANO EN EL SERVICIO, Y TEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO	1	El día 17/02/2021 se dictó dicho tema.
PROMOCION Y PREVENCIÓN	PUBLICAR EN PAG WEB CAPACITACION EN ADECUADO LAVADO DE MANOS	1	Se realizó publicación en Pág. Web la capacitación en adecuado lavado de Manos

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

La coordinadora de Calidad Deysi Rojas, realiza socialización del procedimiento para asignación de citas, el cual vela por 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 de asignación de citas y puedan orientar de manera correcta a los pacientes.

4.1 MEDIOS PARA LA COMUNICACIÓN

Medicina Nuclear Diagnostica S.A.S dispone de tres canales para la asignación de citas los cuales son: de forma presencial, vía WhatsApp y por medio del correo electrónico. Estos medios son utilizados con el fin de garantizar el acceso al servicio de todos los usuarios que requieran la programación de un procedimiento ofertado por la IPS y que dicho proceso se lleve a cabo de forma correcta.

El medio telefónico no se establece como medio de asignación de citas dentro de la institución ya que no permite al auxiliar de citas verificar la documentación e información indispensable para una correcta programación y que evita incurrir en equivocaciones, errores u omisiones que puedan desmejorar la calidad o retrasar la prestación del servicio.

4.2 DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA

Adicionalmente se da explicación de la documentación requerida para la asignación de citas, se requiere de unos elementos indispensables que aportan información necesaria para la programación además de ser requisitos por las entidades para la facturación de los procedimientos realizados a sus afiliados. Estos elementos son:

- Orden Medica
- Autorización de servicios

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 febrero de 2021 se midieron 397 citas asignadas de las cuales quedó la oportunidad en 5.09 días siendo esto Bueno.

NOMBRE DEL INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	META
Oportunidad en la atención de Servicio de imagenología.	2020	397	5.09 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 febrero de 2021 se realizaron 141 encuestas abarcando el 38.59% de los 366 pacientes que se midieron.

NOMBRE DEL INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	META
Tasa de Satisfacción Global	141	141	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 febrero 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	Sandra Agudelo	1/02/2021	Atención rápida y oportuna.	ENCUESTA	NA	8/02/2021
		1	Sonia Espinoza	30/01/2021	Me parece que lo atienden a uno muy bien, ojalá todos fueran así.	ENCUESTA	NA	8/02/2021
		1	María Lucida Chica	30/01/2021	Muy Agradecida por sus excelente servicio y atención.	ENCUESTA	NA	8/02/2021
		1	José Fernando Vásquez	3/01/2021	Muy buen servicio siga así. Gracias.	ENCUESTA	NA	8/02/2021
		1	Viviana Cadavid G	2/02/2021	Muchas felicitaciones y muy buen servicio y muy agradable la atención del personal.	ENCUESTA	NA	8/02/2021
		1	Jaidith Moreno	4/02/2021	El funcionario que maneja los RX tiene una excelente calidad en atender sus pacientes, respetuoso, calidad, amable. Felicitaciones Fabian Bueno.	ENCUESTA	NA	8/02/2021
		1	Luz Ingrid Peñaloza	1/02/2021	Buen servicio y buena atención Gracias	ENCUESTA	NA	8/02/2021
		1	María Luz Vera	3/02/2021	Gracias por la atención	ENCUESTA	NA	8/02/2021
		1	Álvaro Murcia	2/02/2021	Muy buena atención de sus colaboradores en especial del doctor	ENCUESTA	NA	8/02/2021
		1	María Luz Dary	2/02/2021	Me voy satisfecha por la super atención y ante todo la humanidad mil felicitaciones	ENCUESTA	NA	8/02/2021
		1	Mirta Cubillos	2/02/2021	Excelente atención	ENCUESTA	NA	8/02/2021
		1	Jenny Cortes	2/02/2021	Excelente atención desde que llegue hasta la hora de irme, muy explico todo y el personal muy amable.	ENCUESTA	NA	8/02/2021
		1	Edelmira Góngora	2/02/2021	Las instalaciones son buenas, pero en mi forma de ver falta que sea un sitio o sea las instalaciones de espera un poco más amplias teniendo en cuenta que la mayoría de pacientes vienen con acompañante. El personal atiende agradable y gentilmente. Gracias	ENCUESTA	NA	27/02/2021
		1	Vilma Vélez		Muy buena atención me sentía muy bien gracias	ENCUESTA	NA	27/02/2021
		1	Carlos Mina		El servicio me pareció excelente a sido una de las pocas veces que me siento bien atendido mil gracias (Camina)	ENCUESTA	NA	27/02/2021
		1	Gloria Amparo Pedraza		Muy buen servicio la demora para la cita se debió a la eps. La IPS excelente servicio.	ENCUESTA	NA	27/02/2021

		1	Carmen Faride Velásquez		Felicito a toda la empresa por su capacidad de servicio y la calidad humana son ustedes una bendición de Dios	ENCUESTA	NA	27/02/2021
		1	Leonisa Toloza	6/02/2021	Muchas gracias	ENCUESTA	NA	27/02/2021
		1	Ricardo Machado	8/02/2021	Muy buena atención	ENCUESTA	NA	27/02/2021
		1	Víctor		Me parece muy buena la atención en la instalación satisfactoria	ENCUESTA	NA	27/02/2021
		1	Fabio Acevedo	11/02/2021	Muchas gracias Dios los bendiga	ENCUESTA	NA	27/02/2021
		1	Mariana García	10/02/2021	Gracias dios los cuide y los bendiga	ENCUESTA	NA	27/02/2021
		1	Jonathan Robayo		Buena orientación y atención	ENCUESTA	NA	27/02/2021
		1	Jorge Hernández	6/02/2021	Agradecimiento para su buena atención	ENCUESTA	NA	27/02/2021
		1	Edgar Javier Pabón Roza	8/02/2021	Felicitaciones, excelente servicio	ENCUESTA	NA	27/02/2021
		1	María Maldonado		Todo Bien perfecta atención	ENCUESTA	NA	27/02/2021
		1	Rosa Murillo	26/02/2021	Siempre ha sido muy buena la atención	ENCUESTA	NA	27/02/2021
		1	María Leonor Cárdenas	26/02/2021	Me pareció todo muy bueno, sobre todo la atención de todo el personal 10/10	ENCUESTA	NA	27/02/2021
		1	Nelly Reyes	26/02/2021	Todo muy bien gracias	ENCUESTA	NA	27/02/2021
		1	Luz Estella Ortiz	26/02/2021	¡Excelente servicio del personal! :)	ENCUESTA	NA	27/02/2021
		1	Marielle Barreto	26/02/2021	Buenísima la atención del personal de esta IPS	ENCUESTA	NA	27/02/2021
		1	Judith Ospina	26/02/2021	Muchas felicitaciones	ENCUESTA	NA	27/02/2021
		1	Dora Lozano Lozada	26/02/2021	Todos son muy amables	ENCUESTA	NA	27/02/2021
		1	Matha Aguilar	26/02/2021	Excelente Atención	ENCUESTA	NA	27/02/2021
		1	Blanca Rincón	26/02/2021	La atención es muy buena	ENCUESTA	NA	27/02/2021
		1	Fernando Muñoz	26/02/2021	Todo muy bien, excelente	ENCUESTA	NA	27/02/2021
1			Nancy Robayo	26/02/2021	Una niña monita, estaba sentada y había otra de pie, yo iba con muletas, no tengo defensas por lo que le pregunte a (la monita) si se demoraba para la entrega del resultado y de forma grosera me contesto(sra hay que tener paciencia) e inmediatamente la otra muchacha me dijo permítame ya le colaboró.	Telefónica	NA	27/02/2021
		1	Lina Alvarado	26/02/2021	La calificación obtenida por la atención prestada es excelente	ENCUESTA	NA	27/02/2021
1	0	37						

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.

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

FEBRERO 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	366	0

Lo anterior nos muestra que de 366 pacientes atendidos en el mes de febrero 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 mantenimiento correctivo de dicho secador
- Se llamo y se verificó y se solicitó mayor agilidad en la demora en la atención en los centros cardiológicos.

Medicina Nuclear Diagnostica en busca de la mejora continua y teniendo en cuenta la quejas y sugerencias presentadas durante el mes de febrero de 2021, se compromete a:

- 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.

8. APOYO INTEGRAL A LA GESTIÓN DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Para el mes de febrero 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.

9. FIRMAS

Tito Sergio Mejía

SR. TITO SERGIO MEJÍA JARAMILLO
Presidente

Analivia González Díaz

SRA. ANALIVIA GONZÁLEZ DIAZ
Vocal

Vytis Karanauskas

SR. VYTIS KARANAUSKAS
Gerente

Marlen Hernández Bonilla

SRA. MARLEN HERNÁNDEZ BONILLA
Vicepresidente

Deysi Rojas

ING. DEYSI ROJAS
Coordinadora de Calidad

Alejandro Chaparro

SR. ALEJANDRO CHAPARRO
Secretario