

**MEDICINA NUCLEAR DIAGNÓSTICA S.A.S**  
**ASOCIACIÓN DE USUARIOS**  
**ACTA No 01/2021**

En la ciudad de Villavicencio a los 05 días del mes de febrero de 2021, se reunieron los integrantes de la Asociación de usuarios con el fin de evaluar las actividades previstas para el mes de enero 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 febrero 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 para el mes de enero no había actividades programadas.

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

La coordinadora de Calidad Deysi Rojas, realiza socialización del Protocolo implementado en nuestra Medicina Nuclear Diagnostica S.A.S de Prevención del Contagio por Covid-19 en la Atención de Servicios de Medicina Nuclear. así mismo generalidades, precauciones universales, y explicación del desarrollo del mismo.

##### **4.1 ENTREGA DE RESULTADOS**

Como medida de prevención adicionalmente a lo definido en el Procedimiento de Entrega de Resultados, se informa que la empresa decidió habilitar la entrega de resultados vía E-mail, la cual será la primera opción de medio de entrega, con el fin de evitar contacto físico y asistencia presencial innecesaria a las instalaciones de la IPS; únicamente se entregará presencial a las personas que no cuenten con este medio.

##### **4.2 CUIDADOS DE BIOSEGURIDAD POR ÁREAS**

Adicionalmente a la limpieza y desinfección ya definida en el procedimiento en todas las áreas en general, se informa que se intensificó la periodicidad de limpieza quedando establecida como mínimo cada 3 horas.

Todos los artículos o elementos que entren a la empresa deberán ser sanitizados con el desinfectante que se haya dispuesto para este fin, esta labor estará bajo responsabilidad del área que le competa.

Durante la reunión la asociación de usuarios corrobora el cumplimiento del protocolo anteriormente mencionado mediante el registro diario de ingreso de personal, registro de toma de temperatura a los pacientes.

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

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

Se informa a los integrantes de la asociación de usuarios en el mes de enero de 2021 se midieron 463 citas asignadas de las cuales quedó la oportunidad en 4.52 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.	2868	463	6.56 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 enero de 2021 se realizaron 137 encuestas abarcando el 29.58% de los 463 pacientes que se midieron, en este periodo se evidenció 3 quejas por parte de los pacientes la cual se encuentra descrita en el informe de quejas y reclamos.

NOMBRE DEL INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	META
Tasa de Satisfacción Global	137	137	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 enero las cuales fueron depositadas por cada paciente en el buzón de sugerencias:

ENERO DE 2021								
QUEJA	SUGERENCIA	FELICITACIONES	NOMBRE DEL QUEJOSO	FECHA DE RADICACIÓN	MOTIVO	VIA DE LA QUEJA	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE APERTURA
		1	JOSE A. RICO	8/01/2021	Muy buena atención gracias	ENCUESTA	NA	8/01/2021
		1	NANCY MARTINEZ	8/01/2021	Excelente trato.	ENCUESTA	NA	8/01/2021
		1	CARLOS JULIO PONTON BAUTISTA	8/01/2021	Atención excelente, muy satisfecho felicitaciones	ENCUESTA	NA	8/01/2021
		1	GUSTAVO RAQUEJO	8/01/2021	Personal magnifico, atención muy buena, formales no hay queja alguna me voy grato con la atención prestada	ENCUESTA	NA	8/01/2021
1			ALEXANDER SUAREZ	8/01/2021	El secador de manos del baño de pacientes inyectados boto una chispa eléctrica	ENCUESTA TELEFONICA	NA	8/01/2021
		1	BENITO CHASOY TISOY	9/01/2021	Excelente servicio, que sigan así y que amplíen las instalaciones	ENCUESTA	NA	15/01/2021
		1	FELIX HONORIO FARFAN SILVA	12/01/2021	Muchas gracias, me sentí muy bien, Felicitaciones	ENCUESTA	NA	15/01/2021
1			ALEXANDER TORRES MARTINEZ	15/01/2021	Paciente que se quejó verbalmente por la cancelación de la cita de perfusión miocárdica en dos oportunidades. Paciente a quien se le cancela la primera vez la cita debida se reprograma y en la segunda cita el MIBI se desligó y hubo que volver a cancelar la cita.	VERBAL	Se habla con el paciente de manera presencial, se le da una solución que más le convenia a él y se ofrece explicación de lo ocurrido ofreciéndole disculpas por el inconveniente.	15/01/2021

		1	JARISON ESTIBEN ALMANZA ROBLES	14/01/2021	Muy buena la atención, ojala sigan siempre.	ENCUESTA	NA	15/01/2021
		1	DORA INES CAMELO RODRIGUEZ	12/01/2021	Excelente atención y rápido.	ENCUESTA	NA	15/01/2021
		1	BERENICE SUAREZ	18/01/2021	Muy buena atención, los felicito.	ENCUESTA	NA	22/01/2021
		1	JAZMIN QUINTERO FIGUEROA	18/01/2021	Excelente servicio siga así y mejorando cada día, gracias.	ENCUESTA	NA	22/01/2021
		1	MARTHA STELLA MACHADO RIVERA	18/01/2021	Felicitaciones, excelente servicio a la hora programada la atención, amabilidad de quién hizo el procedimiento, limpieza del lugar, información clara y adecuada.	ENCUESTA	NA	22/01/2021
		1	EDNA ROCIO OLAYA RINCON	18/01/2021	Excelente atención.	ENCUESTA	NA	22/01/2021
		1	LUZ MARINA PEREZ HERNANDEZ	18/01/2021	Felicitar y agradecer por tan excelente atención. Mil gracias.	ENCUESTA	NA	22/01/2021
		1	DORALBA CASTAÑEDA CARDONA	18/01/2021	La atención es muy buena y las citas son muy rápidas.	ENCUESTA	NA	22/01/2021
		1	MARIA DONARIS ROJAS	19/01/2021	Una grata felicitación por la atención prestada, por la amabilidad y el buen trato con el que fui atendida.	ENCUESTA	NA	22/01/2021
	1		DORA EMILCE	19/01/2021	El único inconveniente es la demora para la toma de la prueba de esfuerzo	ENCUESTA	NA	22/01/2021
		1	MARIA TERRY TERESA RODRIGUEZ D DERLE	19/01/2021	Maravilloso, mil gracias Dios los bendiga por estar atendiéndonos en estas circunstancias de pandemia.	ENCUESTA	NA	22/01/2021
	1		BLASINA BOBADILLA DE VERGARA	19/01/2021	Nos hacen esperar tanto en el examen (edificio Atenas)	ENCUESTA	NA	22/01/2021
	1		EDELMIRA JIMENEZ DE VILLAR	19/01/2021	Más agilidad, rapidez para atender a los mayores de edad.	ENCUESTA	NA	22/01/2021
		1	MARIA DEL CARMEN CRUZ CALLEJAS	19/01/2021	Muy bien atendida, el personal muy formal, muy agradecida, gracias y bendiciones para todos.	ENCUESTA	NA	22/01/2021
		1	MARTHA NAVAS	20/01/2021	Ninguna, bueno el servicio	ENCUESTA	NA	22/01/2021
		1	LUZ FERNELLY ARANGO OLARTE	20/01/2021	Felicitaciones excelentes personal muchas gracias por tan buena atención.	ENCUESTA	NA	22/01/2021
		1	ALVARO IVAN NAVARRETE MARTINEZ	21/01/2021	Muy buen servicio, buenas las instalaciones, sin reparo alguno.	ENCUESTA	NA	22/01/2021
		1	MELBA BERMUDEZ BACCA	21/01/2021	Muy buena la atención. Gracias.	ENCUESTA	NA	22/01/2021
		1	MARIA DEL CARMEN CRUZ CALLEJAS	21/01/2021	Gracias por su atención, fui muy bien atendida y el personal muy formal, Dios los bendiga y los guarde.	ENCUESTA	NA	22/01/2021

		1	JOSE ANTONIO CUTIERREZ AVILA	25/01/2021	Felicitaciones a la profesional que me atendió.	ENCUESTA	NA	29/01/2021
1			JESUS MARIA TOVAR	20/01/2021	El paciente Jesús María Tovar quien tenía programada una Perfusión Miocárdica presentó queja verbal teniendo en cuenta que el día 20 de enero de 2020 se canceló su cita porque no alcanzó las dosis, pero al paciente se le manifestó que el medicamento no había pasado el control de calidad, así mismo el día 22 de enero de 2021 se canceló su cita nuevamente porque el medicamento no pasó el control de calidad. El paciente al escuchar esto nuevamente se puso muy molesto y manifestó que ya era la segunda vez que el medicamento no pasaba el control de calidad y preguntó qué era lo que estaba pasando en esta IPS.	VERBAL	Se atiende la queja de manera verbal y se da explicación de lo sucedido a la familiar del paciente	22/01/2021
		1	AURA ROSA MARTINEZ JEREZ	26/01/2021	Ninguna, muy buena.	ENCUESTA	NA	29/01/2021
		1	FLOR RODRIGUEZ	25/01/2021	Todo estuvo muy bien.	ENCUESTA	NA	29/01/2021
		1	ERNESTINA LUQUE	27/01/2021	Estuvo muy buena la atención, es excelente.	ENCUESTA	NA	29/01/2021
		1	MARIA MAGDALENA LOZANO	27/01/2021	Felicitaciones para el chico que nos atendió, por su humanidad y espíritu de servicio.	ENCUESTA	NA	29/01/2021
		1	ROMEL ALEJANDRO BOHORQUEZ ESCOBAR	28/01/2021	Excelente atención del personal encargado del examen y recepción.	ENCUESTA	NA	29/01/2021
3	0	29						

## 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.medicinanucleardiagnostica.co](http://www.medicinanucleardiagnostica.co).

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

ENERO 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	463	0

Lo anterior nos muestra que de 463 pacientes atendidos en el mes de enero de 2021 a todos los pacientes se les informó sobre los deberes y derechos.

## 7. COMPROMISOS DE LA IPS

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

- Realizar mantenimiento correctivo de dicho secador.
- Verificar y solicitar mayor agilidad en la demora en la atención en los centros cardiológicos.

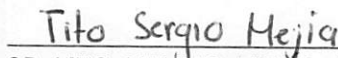
## 8. APOYO INTEGRAL A LA GESTIÓN DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

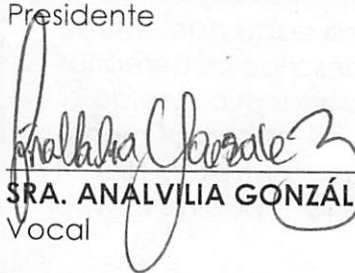
Para el mes de enero no se recibieron solicitudes de gestión por parte de la Asociación de Usuarios.

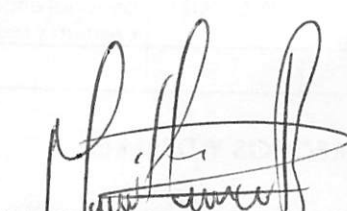
## 9. REFRIGERIO

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

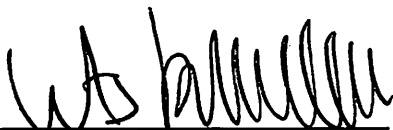
## 8. FIRMAS

  
SR. TITO SERGIO MEJÍA JARAMILLO  
Presidente

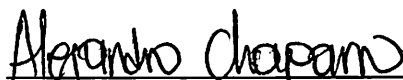
  
SRA. ANALVILIA GONZÁLEZ DIAZ  
Vocal

  
SRA. MARLEN HERNÁNDEZ BONILLA  
Vicepresidente

  
ING. DEYSI ROJAS  
Coordinadora de Calidad



SR, VYTIS KARANAUSKAS  
Gerente



SR. ALEJANDRO CHAPARRO  
secretario