

**MEDICINA NUCLEAR DIAGNÓSTICA S.A.S**  
**ASOCIACIÓN DE USUARIOS**  
**ACTA No 04/2021**

En la ciudad de Villavicencio a los 10 días del mes de mayo de 2021, se reunieron los integrantes de la Asociación de usuarios con el fin de evaluar las actividades previstas para el mes de abril 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 10 días del mes de mayo 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 1 de las 2 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 |  | ABR | OBSERVACIÓN  |
|--|--|-----|--|
| 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   | El día 10/05/2021 se realiza reunión de asociación de usuarios |
| PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN                 | Dar a conocer mediante la pág. Web los diferentes programas promoción y prevención que cuenta medicina nuclear   | PTI | Se reprograma para el mes de mayo                              |

Así mismo se deja claridad que de la actividad de Promoción y previsión en la cual se debía Promover mediante pág. Web el autocuidado y distanciamiento social frente a la emergencia sanitaria COVID -19, se da cumplimiento en el mes de abril quedando esta actividad OK.

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

La coordinadora de Calidad Deysi Rojas, realiza socialización de derecho a la salud y participación social indicado que la salud es un estado de bienestar físico, psíquico y social, al que tiene derecho el individuo y la sociedad como tal

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

##### 4.1 DERECHOS DEL PACIENTE

La satisfacción de los usuarios hace parte del proceso de gestión de la calidad de Medicina Nuclear Diagnostica S.A.S; por lo cual se considera importante que la asociación conozca los derechos de los usuarios

- Su derecho a recibir una atención médica oportuna en el servicio de Urgencias de acuerdo a la priorización que se realice.
- Su derecho a mantener una comunicación clara y permanente con relación a su estado de salud para decidir si acepta o no recibir el tratamiento indicado por el personal médico.
- Su derecho a recibir un trato digno que respete sus creencias y costumbres.
- Su derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y conocidos por terceros con previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley.
- Su derecho a ser atendido en ambientes que garanticen la privacidad visual y auditiva.

- Su derecho a conocer los medios y canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias; y recibir una respuesta por parte del Centro Médico.
- Su derecho a revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios recibidos.

## 4.2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Adicionalmente se da explicación que Medicina Nuclear quiere continuar con la conformación de la asociación de usuarios la cual su objetivo es además de velar por los derechos de los usuarios y el cumplimiento de los deberes por parte de Medicina Nuclear, promocionar la participación ciudadana y el ejercicio del control social en donde tendrán de primera mano rendición de cuentas.

Se informa que si conocen personal que desee hacer parte de la asociación háganoslo saber a través de la oficina de atención al usuario o través de los medios ya mencionados, no obstante, toda esta información estará publicada y actualizada en nuestra página web

### 4.2.1 QUIENES SOMOS

Somos una IPS humana, cada persona que hace parte de la empresa sabe la importancia de saber resolver, nuestro valor principal es la responsabilidad social, ese compromiso de ayuda a los pacientes, el respeto con el que se tratan, la justicia y la equidad con el que se procura manejar y solucionar cada situación que aqueja a cada usuario

## 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 abril de 2021 se midieron 477 citas asignadas de las cuales quedó la oportunidad en 5.19 días siendo esto Bueno.

| NOMBRE DEL INDICADOR                                    | NUMERADOR | DENOMINADOR | RESULTADO | META  |
|---|-----------|-------------|-----------|---|
| Oportunidad en la atención de Servicio de imagenología. | 2474      | 477         | 5.19 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 abril de 2021 se realizaron 109 encuestas abarcando el 22.85% de los 488 pacientes que se midieron superando así el porcentaje de encuestas establecidas.

| NOMBRE DEL INDICADOR        | NUMERADOR | DENOMINADOR | RESULTADO | META   |
|-----------------------------|-----------|-------------|-----------|--|
| Tasa de Satisfacción Global | 109       | 109         | 100%      | BUENO:> 99, %<br>- 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 | FELICITACIONE | NOMBRE DEL QUEJOSO   | FECHA DE RADIACIÓN | MOTIVO   | VIA DE LA QUEJA | FECHA DE RESPUESTA |
|-------|------------|---------------|----------------------|--------------------|--|-----------------|--------------------|
|       |            | 1             | BLANCA TOVAR         | 5/04/2021          | Que sigan con la misma atención con los pacientes y que Dios les de sabiduría y los bendiga más. | Encuesta        | NA                 |
|       |            | 1             | CAMILO RAMIREZ       | 20/04/2021         | Una atención muy Excelente   | Encuesta        | NA                 |
|       |            | 1             | CARMIÑA BLANCO       | 14/04/2021         | Todo fue muy rápido, la atención fue buena y ágil.   | Encuesta        | NA                 |
|       | 1          |               | HERNANDO PLAZAS      | 6/04/2021          | Tocó repetir la prueba por que el medio de contraste no funcionó, ¿qué paso?                     | Encuesta        |                    |
|       |            | 1             | MARIA ENITH OCAMPO   | 5/04/2021          | Muy buena atención   | Encuesta        | NA                 |
|       |            | 1             | JOSE FERNANDO AVELLA | 5/04/2021          | Muy buen servicio  | Encuesta        | NA                 |
|       | 1          |               | PAULA ZABALA         | 5/04/2021          | Había una cucaracha en la puerta de la entrada   | Encuesta        |                    |
|       | 1          |               | NANCY PIÑEROS        | 26/04/2021         | Recomendar traer cobija a los que son friolentos como yo.  | Encuesta        |                    |
|       |            | 1             | CLAUDIA RODRIGUEZ    | 26/04/2021         | Excelente atención, muchas gracias.  | Encuesta        | NA                 |
|       | 1          |               | RICARDO HERNANDEZ    | 20/04/2021         | Las sillas metálicas cansan la colita  | Encuesta        | NA                 |
|       |            | 1             | EDWIN PERILLA        | 21/04/2021         | Atención y trato del personal excelente. Gracias, muchas gracias.                                | Encuesta        | NA                 |
|       |            | 1             | CARMENZA MORA        | 15/04/2021         | Gracias por la buena atención  | Encuesta        | NA                 |
|       |            | 1             | LUZ MARINA DUQUE     | 14/04/2021         | Muy bueno el servicio y muy puntuales al realizar el examen.                                     | Encuesta        | NA                 |
|       |            | 1             | GUSTAVO RAMIREZ      | 6/04/2021          | Buena atención y muy buen servicio   | Encuesta        | NA                 |

|   |   |                         |            |  |          |    |
|---|---|-------------------------|------------|--|----------|----|
| 1 |   | SANDRA LILIANA ARIZA    | 12/04/2021 | Por favor si es posible tener en cuenta que los pacientes de otros municipios tengamos oportunidad de recibir las citas en horas del día para poder devolvernos a nuestras viviendas, gracias. | Encuesta |    |
|   | 1 | LUZ PIEDRAHITA          | 12/04/2021 | La persona que atendió en el laboratorio muy amable y cordial.   | Encuesta | NA |
|   | 1 | ANA ELVIRA BARBOSA      | 28/04/2021 | Gracias por la atención prestada, el que toma los exámenes es excelente persona.   | Encuesta | NA |
|   | 1 | ISABEL CARRILLO         | 27/04/2021 | Excelentísima atención, muy buenas personas y humanos. Gracias.  | Encuesta | NA |
|   | 1 | ANGELA MARIA VARGAS     | 6/04/2021  | Siempre me ha parecido una excelente IPS, la conozco hace años.  | Encuesta | NA |
|   | 1 | SONIA GARZON            | 5/04/2021  | Felicitaciones por la amabilidad del personal, gracias Dios los bendiga.   | Encuesta | NA |
|   | 1 | RAQUEL ROJAS            | 22/04/2021 | Muy buen servicio  | Encuesta | NA |
|   | 1 | MARIA CECILIA HERNANDEZ | 22/04/2021 | Felicitaciones a todo el personal, muy amable y muy buena atención.  | Encuesta | NA |
|   | 1 | ROSALBA AGUIRRE         | 22/04/2021 | Todo estuvo muy bien.  | Encuesta | NA |
|   | 1 | MARIELA HERNANDEZ       | 16/04/2021 | Todo muy bien  | Encuesta | NA |
|   | 1 | INDOLECIA MONTES        | 26/05/2021 | Darle gracias a Dios por que existen personas como ustedes. Gracias.   | Encuesta | NA |
|   | 1 | JOSE TORRES             | 24/04/2021 | Mil gracias por su atención, el médico espectacular muy amable.  | Encuesta | NA |
| 0 | 5 | 21                      |            |  |          |    |

## 11. 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 abril se registró así:

| ABRIL 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    | 480  | 0         |

Lo anterior nos muestra que de 480 pacientes atendidos en el mes de abril de 2021 a todos los pacientes se les informó sobre los deberes y derechos.

## 12. COMPROMISOS DE LA IPS

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

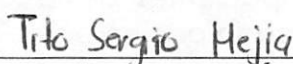
## 13. APOYO INTEGRAL A LA GESTIÓN DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

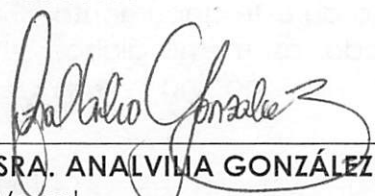
Para el mes de abril no se recibieron solicitudes de gestión por parte de la Asociación de Usuarios.

## 14. REFRIGERIO

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

## 15. FIRMAS

  
**SR. TITO SÉRGIO MEJÍA JARAMILLO**  
 Presidente

  
**SRA. ANALVILIA GONZÁLEZ DIAZ**  
 Vocal

  
**SR. VYTIS KARANAUSKAS**  
 Gerente

  
**SRA. MARLEN HERNÁNDEZ BONILLA**  
 Vicepresidente

  
**ING. DEYSI ROJAS**  
 Coordinadora de Calidad

  
**SR. ALEJANDRO CHAPARRO**  
 Secretario