

MEDICINA NUCLEAR DIAGNÓSTICA S.A.S
ASOCIACIÓN DE USUARIOS
ACTA No 05/2021

En la ciudad de Villavicencio a los 09 días del mes de junio de 2021, se reunieron los integrantes de la Asociación de usuarios con el fin de evaluar las actividades previstas para el mes de mayo 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 09 días del mes de junio 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 la totalidad de actividad programadas:

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD PROGRAMADA		MAY	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 109/062021 se realiza reunión de asociación de usuarios
FORTALECIMIENTO A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Socializar a los integrantes de la asociación el trámite, medios de recepción y tiempos de respuesta a (PQRS)	1	En la reunión realizada el 05/04/2021 se socializó a los integrantes de la asociación de usuarios todo el procedimiento de Quejas, reclamos y sugerencias.

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

La coordinadora de Calidad Deysi Rojas, realiza retroalimentación de la importancia de la asociación de usuarios y su función dentro de nuestra institución.

4.1 IMPORTANCIA DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

La Asociación de Usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud podrán participar en las instituciones del Sistema formando Asociaciones o alianzas de Usuarios que los representarán ante las instituciones prestadoras de servicios de salud y ante las Empresas Promotoras de Salud, del orden público, mixto y privado.

Las instituciones prestadoras de servicios de salud, sean públicas, privadas o mixtas, deberán convocar a sus afiliados del régimen contributivo y subsidiado, para la constitución de Alianzas o Asociaciones de Usuarios.

4.2 FUNCIONES

Adicionalmente se da explicación de las funciones para cada integrante:

Presidente

- Informar periódicamente a los usuarios sobre modificaciones en la prestación de servicios
- Mantener informados a los usuarios sobre decisiones que se tomen en las distintas instancias de participación.
- Convocar a reuniones

Vicepresidente

- Reemplazar al presidente en las ausencias temporales
- Reemplazar al presidente por ausencia definitiva hasta que se convoque para una nueva elección.

Secretario

- Levantar las actas de cada reunión
- Elaborar las convocatorias a una reunión
- Organizar y manejar el archivo y correspondencia de la Asociación de usuarios.

Vocales

- Servir de vocero de los usuarios

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 mayo de 2021 se midieron 461 citas asignadas de las cuales quedó la oportunidad en 5.11 días siendo esto Bueno.

NOMBRE DEL INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	META
Oportunidad en la atención de Servicio de imagenología.	2355	461	5.11 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 mayo de 2021 se realizaron 111 encuestas abarcando el 24.6% de los 450 pacientes que se midieron superando así el porcentaje de encuestas establecidas.

NOMBRE DEL INDICADOR	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	META
Tasa de Satisfacción Global	106	111	95.49%	BUENO:> 99, % - REGULAR: 99 -97% A -REGULAR < 97%

Para este mes se recibieron 5 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	VIVIANA SEMMA	10/05/2021	El auxiliar es muy amable	ENCUESTA	NA	13/05/2021
		1	IRENE GUALTEROS	12/05/2021	Muy buenos servicios, muy buena atención y el personal excelente, muy buena gente todos, ojalá así fuera en todos lados, Dios los bendiga.	ENCUESTA	NA	13/05/2021
		1	FANNY MONTOYA	10/05/2021	Excelente atención	ENCUESTA	NA	13/05/2021
		1	FLOR MONTENEGRO	6/05/2021	Excelente servicio y muy agradecida, mil bendiciones para todos.	ENCUESTA	NA	13/05/2021
		1	LAUREANO OSPINO	18/05/2021	Buen servicio	ENCUESTA	NA	21/05/2021
		1	MARIA ESTELLA RAMOS	18/05/2021	Muy bueno todo el servicio, muchas gracias.	ENCUESTA	NA	21/05/2021
		1	FABIO RICO	18/05/2021	Muy agradecido	ENCUESTA	NA	21/05/2021
1			MERCEDES CUBILLOS	13/05/2021	Soy paciente de cáncer terminal, vine con oxígeno, llegué a las 2+00 pm y la chica de recepción no me dio prioridad al ver que tengo oxígeno, debería ser más humanitarios y tener en cuenta a pacientes con patologías terminales. A la chica de recepción poco o nada le importó las condiciones en que yo venía, no dio prioridad.	ENCUESTA Y FORMATO DE QUEJA	18/05/2021	21/05/2021
		1	BLANCA BONILLA	27/05/2021	Buen trabajo, felicitaciones, muy amables.	ENCUESTA	NA	28/05/2021
		1	NUBIA TORRRES	27/05/2021	Gracias por su buena atención. Felicitaciones.	ENCUESTA	NA	28/05/2021
		1	AMPARO ÑUNGO	26/05/2021	Buena atención	ENCUESTA	NA	28/05/2021
		1	ARGELINA SUAREZ	26/05/2021	Agradezco por la atención amable de todos sus funcionarios, muy buena atención.	ENCUESTA	NA	28/05/2021
		1	DANNA LORENA ACERO	25/05/2021	Buen servicio	ENCUESTA	NA	28/05/2021
		1	CESAR TIQUE	24/05/2021	Muy buena atención, gracias.	ENCUESTA	NA	28/05/2021
		1	OLGA BENITEZ	18/05/2021	Para ser primera vez fue buena la atención médica y de personal.	ENCUESTA	NA	28/05/2021

1		JOSE WILSON CASTILLO	25/05/2021	<p>El día 24/05/2021 siendo las 2-55 pm llegue a las oficinas de la entidad en mención, no pasaron tres minutos que la señora me recibió la orden de reclamación de los exámenes realizados la semana anterior con medicina prepagada Colsanitas, donde el tratamiento tanto de personal encargado como profesional fue excelente, regido a las reglas de urbanidad y tratamiento al cliente según las relaciones humanas.</p> <p>En ese preciso instante se vino un fuerte aguacero con vendaval y todo, había cuatro personas afuera y dos personas ocupando las sillas adentro, la dama no se su nombre con alta grosería nos dijo que no podíamos entrar y el agua nos acosaba, intrépidamente me entre diciéndole que no fuera inhumana como nos iba hacer mojar con tan fuerte vendaval y lluvia. Acepto todas las normas de bioseguridad y soy muy respetuoso de las mismas, pero toda regla tiene su excepción, sin ser prepotentes, inhumanos, groseros, poseídos, me imagino si así tratan al servicio medicina prepagada como será a un humilde asegurado con Sisbén. Gracias por su atención.</p>	E-MAIL	31/05/2021	28/05/2021
1		MARIA YANIRA AVILA	24/05/2021	Queja verbal por inconformidad por error en el diagnóstico arrojado en la gammagrafía Ósea.	VERBAL	el 28 de mayo la Dra. Saule llama a la paciente y ofrece disculpas y se le repite el procedimiento.	28/05/2021
1		LUZ ESTEIA VARGAS VALBUENA	24/05/2021	Queja verbal por inconformidad por error en el diagnóstico arrojado en el Renograma Diurético.	VERBAL	el 28 de mayo la Dra. Saule llama a la paciente y ofrece disculpas y se le repite el procedimiento.	28/05/2021
1		MERCEDES CUBILLOS	18/05/2021	Queja verbal por inconformidad por error en la indicación del reporte de la gammagrafía ósea.	VERBAL	el 28 de mayo la Dra. Saule llama a la paciente y ofrece disculpas y se le repite el procedimiento.	28/05/2021
5	0	14					

16. 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 mayo se registró así:

INDICADOR	MAYO 2021					
	BUENO	REGULAR	MALO	NUM.	DEN.	RESULTADO
Pacientes no informados sobre las características y recomendaciones del procedimiento a realizar	<5%	5-10%	>10%	0	450	0

Lo anterior nos muestra que de 450 pacientes atendidos en el mes de mayo de 2021 a todos los pacientes se les informó sobre los deberes y derechos.

17. 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.

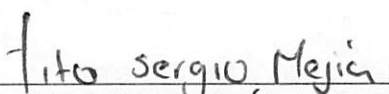
18. APOYO INTEGRAL A LA GESTIÓN DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS

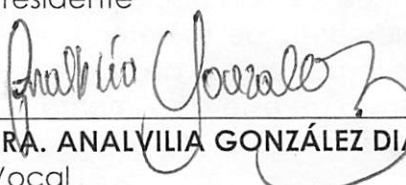
Para el mes de mayo no se recibieron solicitudes de gestión por parte de la Asociación de Usuarios.

19. REFRIGERIO

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

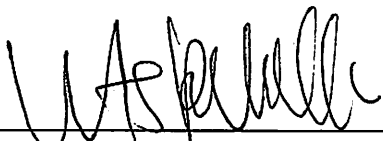
20. FIRMAS


SR. TITO SERGIO MEJÍA JARAMILLO
Presidente

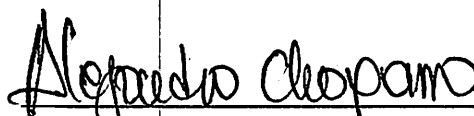

SRA. ANALVILIA GONZÁLEZ DÍAZ
Vocal


SRA. MARLEN HERNÁNDEZ BONILLA
Vicepresidente


ING. DEYSÍ ROJAS
Coordinadora de Calidad



SR, VYTIS KARANAUSKAS
Gerente



SR. ALEJANDRO CHAPARRO
Secretario