

 <b>CLÍNICA VERSALLES</b> <small>INICIATIVA DE CALIDAD AL ALCANCE DE TODOS</small>	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO</b>	CAL-FO-047
		<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>ACTA DE COMITÉ Y/O REUNIÓN</b>	<b>VIGENCIA</b>	22/05/2017
		<b>PÁGINA</b>	1 de 4

<b>NOMBRE DE COMITÉ/REUNIÓN</b>		Asociación de Usuarios	<b>ACTA No.</b>	Haga clic aquí para escribir texto.
<b>OBJETIVO</b>	Capacitación canales de comunicación y Estadísticas		<b>HORA INICIO</b>	<b>HORA FINAL</b>
			3:00pm	5:00 AM
<b>LUGAR</b>	Auditorio Gamboa		<b>FECHA (DD/MM/ AAA)</b>	19/07/2022
<b>ORDEN DEL DÍA:</b>				
1.	Estadísticas			
2.	Capacitación Canales de Información			
3.	Plan de Participación			
4.	Socialización de Atención Usuarios Presenciales y Decálogo del servicio			
5.	Varios			
<b>CONSIDERACIONES Y OBSERVACIONES DE LA REUNIÓN</b>				

**Se hace verificación de Quorum:**

Encontrándose que se cuenta con 6 asistentes, cantidad requerida para realizar la reunión. La coordinadora de servicio al cliente da inicio a la reunión dando la bienvenida a todos los asistentes indicando que para dar cumplimiento a una de las actividades del plan de acción de política de participación social, resolución 2063/2017.

**1. Estadísticas**

Se presentan las estadísticas al mes de mayo, que incluyen satisfacción institucional, comparativo de las PQR, los canales y el comparativo frente a las principales causas.

**2. Capacitación de los Canales de Información**

Se realiza presentación de los canales que tiene la clínica para el acceso de nuestros usuarios, con el fin de que puedan manifestar sus inconformidades, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

**3. Presentación del Plan de Participación**

Se presenta el Plan de Participación y todas las actividades que se deben realizar, para que en conjunto con la Asociación podamos sacarlo adelante.

 <b>CLÍNICA VERSALLES</b> <small>MEMBRO DE LA ASOCIACIÓN AGUASCALIENTES DE 1997</small>	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO</b>	CAL-FO-047
		<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>ACTA DE COMITÉ Y/O REUNIÓN</b>	<b>VIGENCIA</b>	22/05/2017
		<b>PÁGINA</b>	2 de 4

#### 4. Socialización de Procedimiento de Atención Usuarios Presenciales y Decálogo del servicio

Se realiza la socialización del procedimiento de atención Usuarios Presenciales y Decálogo del servicio, demostrando el compromiso que tiene la clínica con los usuarios.

#### 5. Varios

##### San Marcos

Se informa a los miembros de la Asociación que San Marcos ya cuenta con el servicio de urgencias 24 horas para los servicios de urgencias adultos, pediatría y maternidad, facilitándoles a los usuarios de la zona el traslado y acceso al servicio.

##### Capacidad Instalada

Se presenta cada uno de los servicios y la capacidad instalada con la que cuentan, así mismo a cargo de quienes están.

Los miembros de la Asociación manifiestan un poco de inconformidad, por el manejo que se le dio a la Asociación durante el tiempo que estuvo sin coordinación y que no hayan informado la renuncia de la coordinadora de Servicio al cliente.

Igualmente son conscientes que la Asociación debe funcionar con o sin coordinación y se retoma el compromiso por parte de ellos y de la clínica, para lograr el adecuado funcionamiento de la Asociación.

Se realiza sugerencia por parte de uno de los miembros que debíamos identificarnos como SIAU, cambiando el nombre de servicio.

Se informa que se debe reactivar el acompañamiento por parte de un miembro de la Asociación a la apertura de los buzones, a lo que comentan:

Se debe realizar acompañamiento verificando número de buzones y así mismo participar en su clasificación para hacerle seguimiento. Igualmente seguir participando en los comités de Ética Hospitalaria.

También comentan que pueden realizar intervenciones en las sala de espera para saber las necesidades que tienen los usuarios, para hacer socialización de los derechos y deberes; para ello solicitan tener distintivos como su carnet y chalecos identificándolos.

 <b>CLINICA VERSALLES</b> <small>INSTITUCIÓN DE CALIDAD AL ALCANCE DE TIEMPO</small>	<b>FORMATO</b>	<b>CÓDIGO</b>	CAL-FO-047
		<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>ACTA DE COMITÉ Y/O REUNIÓN</b>	<b>VIGENCIA</b>	22/05/2017
		<b>PÁGINA</b>	3 de 4

Solicitan seguir con las capacitaciones, acompañamiento de algunos miembros del equipo directivo.

Requieren que se les informe sobre los convenios con las EPS y que tienen contratados, volantes sobre la información del Triage, para así mismo poder ayudar a los usuarios.

Finalmente si se puede volver a reactivar las tarjetas para el mío y un espacio físico para poder estar haciendo presencia. (Se escalará a la gerencia las peticiones)

Quedan con el compromiso de enviar el cronograma con los nombres para la apertura de buzones y los comités de ética hospitalaria.

#### ANÁLISIS Y CONCLUSIONES (PLAN DE ACCIÓN)

#### COMPROMISOS

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE (S)	FECHA DE ENTREGA PROPUESTA (DD/MM/ AAA)	AVANCES	CÓDIGO DEL PLAN DE ACCIÓN
1					

#### PARTICIPANTES

No	NOMBRE ASISTENTES	DE	PROCESO/SUBPROCESO, INSTITUCIÓN	CARGO	FIRMA
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					



CLINICA VERSALLES  
ASOCIACION DE CALIDAD AL ALCANCE DE TODOS

FORMATO

CÓDIGO

CAL-FO-047

VERSIÓN

01

ACTA DE COMITÉ Y/O REUNIÓN

VIGENCIA

22/05/2017

PÁGINA

3 de 3

ANÁLISIS Y CONCLUSIONES (PLAN DE ACCIÓN)


COMPROMISOS

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE (S)	FECHA DE ENTREGA PROPUESTA (DD/MM/ AAA)	AVANCES	CÓDIGO DEL PLAN DE ACCIÓN
1					
2					
3					

PARTICIPANTES

No	NOMBRE DE ASISTENTES	PROCESO/SUBPROCESO, INSTITUCIÓN	CARGO	FIRMA
1	Claudia Monique	Asociación Usuarios		
2	Sandra Martinez	Asociación Usuarios		
3	Martha Gonzalez	Asociación Usuarios		
4	Jose spitea	Asociación Usuarios		
5	Katherine Sanchez	Asociación Usuarios		Virtual
6	Patricia Inarte	Asociación Usuarios		Virtual
7				
8				
9				
10				