

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

NOMBRE DE COMITÉ/REUNIÓN		Reunión Asociación de Usuarios	ACTA No.	Haga clic aquí para escribir texto.
OBJETIVO			HORA INICIO	HORA FINAL
			9:00am	10:00am
LUGAR			FECHA (DD/MM/AAA)	31/01/2024
ORDEN DEL DÍA:				
1.	Verificación de Quorum			
2.	Estadísticas			
3.	Informe			
4.	Varios - Buzones – Fechas de las Reuniones			
CONSIDERACIONES Y OBSERVACIONES DE LA REUNIÓN				

Desarrollo.

1. Verificación de Quorum

Siendo a las 9:00am se da inicio al comité, verificando el quorum.

2. Informe de Estadísticas

Se presenta el informe de satisfacción del mes de diciembre, cerrando el último trimestre, en cuanto al informe se presenta:

La satisfacción del Usuarios para la sede de San Marco está en el 97% y en sede principal en el 93% quedando 2 puntos por debajo de la meta, esto se debió a la insatisfacción que se presentó en el servicio de urgencias en los meses de octubre y noviembre, pero que con los cambios realizados se logró mejoría en el mes de diciembre.

En cuanto a las quejas se puede ver una mejoría en la disminución en los últimos meses, las cuales para el mes de diciembre se presentaron 90 reclamos y 13 solicitudes, la tasa esta en 4,0, los principales canales siguen siendo el presencial y el buzón, las EPS que presentan mayor reclamos son SOS con 32 pero se observa que la población atendida para el mes de diciembre fue 10.430 y le sigue Sanitas con 26 con 2.552 pacientes atendidos.

 CLINICA VERSALLES <small>ORGANISMO DE CALIDAD AL ALCANCE DE TODOS</small>	FORMATO	CÓDIGO	CAL-FO-047
		VERSIÓN	01
	ACTA DE COMITÉ Y/O REUNIÓN	VIGENCIA	22/05/2017
		PÁGINA	2 de 4

En cuanto a las principales causas se siguen presentando en la percepción del usuario, demora en la atención y actitud inadecuada.

Y en los principales Servicios que se presentaron más quejas fue urgencias adultos, y consulta externa.

3. Presentación Informe de la Asociación

Se realiza el informe anual junto con los miembros de la Asociación, en el cual se revisan los siguientes puntos:

Reuniones Programadas:

La Asociación de Usuarios realizó 10 reuniones programadas mensualmente en el año, con el debido cumplimiento, en las cuales los cuales vigilaron, propusieron, defendieron, controlaron, asumieron con responsabilidad, los temas relacionados con la calidad en los servicios teniendo en cuenta los derechos y deberes en salud de acuerdo a la normatividad para que nuestros usuarios disfruten de servicios de buena calidad, oportunidad, trato digno.

Canalizando las sugerencias e inquietudes de los usuarios para mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios de salud y la satisfacción del usuario para el mejoramiento continuo de los Servicios.

Las actividades realizadas en el año

- Asistencias a los Comités
- Acompañamiento semanal a los colaboradores del grupo de Servicio al Cliente para la recolección de buzones.
- Participación junto con el grupo directivo de la Institución en Capacitación-Política de Participación Social en Salud, dictada en el mes de mayo por parte de la Secretaria de Salud.
- Organización y convocación a la Asamblea en el mes de marzo
- Participación por parte de la Presidenta y Vicepresidenta en los Comités de Ética Hospitalaria realizado en el transcurso del año
- Participación en las actividades realizadas en el Voluntariado
- Recorridos por toda la institución para ver avances en la infraestructura y visita a nuestra sede de San Marcos
- Revisión de Estatutos
- Revisión del Plan de Participación Social presentado por la institución 2023

 CLINICA VERSALLES <small>MEJORANDO CALIDAD DEL AVANCE DE TODOS</small>	FORMATO	CÓDIGO	CAL-FO-047
		VERSIÓN	01
	ACTA DE COMITÉ Y/O REUNIÓN	VIGENCIA	22/05/2017
		PÁGINA	3 de 4

Durante las reuniones se realizaron las siguientes capacitaciones

Se presentaron el grupo de Coordinadores de Enfermería de los Servicios de Hospitalización, Urgencias y la Supervisión

Política de Participación Social

Capacitación y presentación del Comité de Vigilancia Epidemiológica

- Visualización por parte de los Miembros en la Página Web, Política de Participación y los miembros de la Asociación.

Análisis de la Situación de la Clínica y las Estadísticas

Se deja constancia por parte de la Asociación, que durante el 2023 se ha notado un avance significativo en el crecimiento en la infraestructura de todo los servicios en la institución, incluyendo la ampliación del servicio de urgencias en su sala de espera, consultorios y triage, la apertura de más quirófanos, lo que ha hecho que disminuya la insatisfacción en los tiempos de espera para las cirugías tanto ambulatorias como las de urgencias.

La ampliación del servicio de hospitalización.

Se ve reflejada en las estadísticas la disminución en las PQR, la oportunidad y trazabilidad de las respuestas a los usuarios.

El incremento de más especialidades y más coordinación tanto en la parte médica como en la parte de enfermería por parte de los servicios.

Se ha notado mucho compromiso por parte del personal en la atención.

Aspectos a mejorar

Como la Clínica va en crecimiento, así mismo debe instalar más buzones en todas las estaciones y estar pendiente de los que presenta daños.

Mejorar la comunicación informado en el triage al paciente, que triage se le da y los tiempos de espera, igualmente proponen una persona que les está recordando los tiempos y a la vez los derechos y deberes

Se solicita a la Clínica capacitación sobre el tema de contratación con las EPS y que servicios

VARIOS

Buzones

Para la recogida de los Buzones:

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

Feb 5: Patricia Iriarte
 Febrero 12: Alberto Salazar
 Febrero 19: Claudia Manrique
 Febrero 26: Martha González.

Reuniones

Se fijan las reuniones del año quedando programadas para último martes de cada mes a las 9:00am

Febrero 27
 Marzo 26
 Abril 30
 Mayo 28
 Junio 25
 Julio 30
 Agosto 27
 Septiembre 24
 Octubre 29
 Noviembre 26

Reunión de Febrero

Se deja estipulado que la reunión del mes de febrero, se va hacer acompañamiento a la Coordinación de Servicio al Cliente en la realización del PPSS del 2024.

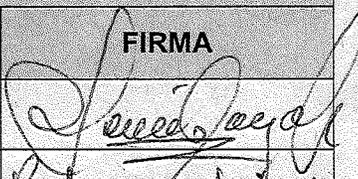
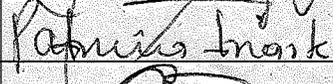
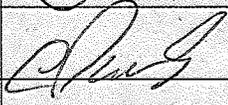
Se da por terminada la reunión a las 10:30am.

 CLINICA VERSALLES <small>MEMORIA DE CALIDAD AL SERVIDOR DE TIENDAS</small>	FORMATO	CÓDIGO	CAL-FO-047
		VERSIÓN	01
	ACTA DE COMITÉ Y/O REUNIÓN	VIGENCIA	22/05/2017
		PÁGINA	3 de 3

enero 30 / 24

ANÁLISIS Y CONCLUSIONES (PLAN DE ACCION)

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	Martha I. Cordero		Secretaria	
2	Patricia Inarte		Vicepresidenta	
3	Roberto Sarmiento		Vocal	
4	Andrés Muñoz		Presidente	
5				
6				
7				
8				
9				
10				

