

	ACTA DE REUNION	CODIGO GC-AC-1.2.	Pag. 1
		Versión 02	Fecha Actualización 14-I-2017

ACTA No. 001			
FECHA	Febrero 08 de 2020	HORA	9:00
LUGAR	Sala de Juntas Clínica las Lajas		
RESPONSABLE	Asociación de Usuarios – Coordinadora Atención al Usuario		
INTERNO <input type="checkbox"/>		EXTERNO <input type="checkbox"/>	

ASUNTO
REUNION ORDINARIA DE ASOCIACION DE USUARIOS CLINICA LAS LAJAS

PARTICIPANTES		
NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	CONTACTO
Laura Elizabeth Estupiñan Martínez	Presidente	3156260857
Luz Marina Rodríguez Ortega	Vocal	3177886337 7730835
Eva María Tobar	Vocal	3225887080
Mónica Yesmed Checa Coral	Vocal	3182749010 3182287137
Luis Humberto Rosero Pepinosa	Vocal	3183960280

	ACTA DE REUNION	CODIGO GC-AC-1.2.	Pag. 1
		Versión 02	Fecha Actualización 14-I-2017

AGENDA PROPUESTA	
No.	ACTIVIDAD
1	- Llamado a lista y verificación del Quorum
2	- Lectura Acta del Acta anterior
3	- Información Gestión actividades año 2019
4	- Capacitación: Protocolos de Atención al Usuario
5	- Programación Apertura de Buzones
6	- Proposiciones y varios

DESARROLLO DE LA REUNION
<p>1- Llamado a lista y verificación del Quorum. Al llamado a lista contestaron el total de los integrantes de la Asociación de Usuarios existiendo quorum para proseguir con la reunión.</p> <p>2- Lectura del Acta anterior. Se da lectura al acta de la reunión llevada a cabo el 21 de Diciembre de 2019, la cual es aprobada por todos los asistentes.</p> <p>3- Información Gestión de Actividades correspondiente al año 2019</p> <p>En el año 2019, en Clínica las Lajas se desarrollan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MEDICION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO Y FIDELIZACION <p>Se realiza la evaluación mensual de la satisfacción de los usuarios y fidelización mediante aplicación de encuestas en todos los servicios de la institución. En el año se aplica un total de 4499 encuestas, siendo el promedio mensual 374 encuestas. Como resultado se obtiene la satisfacción global del usuario que corresponde a la proporción de usuarios que califican la atención recibida como Muy Buena y Buena obteniendo un promedio de 96%, encontrándose este valor sobre la meta establecida. El indicador de fidelización se obtiene también a partir de esta encuesta y se refiere a la proporción de usuarios que recomiendan la atención institucional, el promedio obtenido durante el año corresponde al 98% siendo también superior a la meta establecida que es del 85%.</p>



ACTA DE REUNION

CODIGO
GC-AC-1.2.

Pag.
1

Versión
02

Fecha Actualización
14-I-2017

APERTURA DE BUZONES Y RECEPCION DE PQRSF

Durante el año 2019 se da cumplimiento a la apertura de buzones la cual se realiza semanalmente por parte de delegados de la Asociación de usuarios y con el acompañamiento de representante de la Secretaría Municipal de Salud.

Durante el año 2019 se realiza el trámite a 75 pqrs. Las situaciones abordadas son:

Demora en la atención en el proceso de Urgencias: 24
Demora en la atención en el proceso de Consulta Externa: 8
Actitud del personal institucional: 20
Ambiente físico (aseo, comodidad, elementos en buen estado) : 5
Información y confidencialidad: 3
Acceso a los servicios: 3
Otros: 12

CAPACITACION A PERSONAL INSITUCIONAL

Durante el año 2019 se realiza capacitación al personal institucional desde el programa Plan Padrino en temas orientados a fortalecer la calidad de la atención a los pacientes y sus familias, generando desde el Proceso de Atención al Usuario las siguientes cartillas:

- Alta Voluntaria
- Comunicación Efectiva
- Atención a población en condición de Discapacidad
- Eje de Humanización
- Atención a población víctima de conflicto
- Atención a población LGTB
- Apoyo emocional y espiritual
- Protocolo de minimización del riesgo de fuga de pacientes
- Prevención del Suicidio.

4- Presentación tema de Capacitación: Protocolos de Atención al Usuario.

La líder de Atención al usuario realiza presentación de los Protocolos de Bienvenida, Presentación personal, contestación de llamadas telefónicas y difusión de derechos y deberes, los mismos que se están llevando a cabo con los diferentes grupos de colaboradores con el fin de seguir fortaleciendo la atención brindada a los pacientes y sus acompañantes.



ACTA DE REUNION

CODIGO
GC-AC-1.2.

Pag.
1

Versión
02

Fecha Actualización
14-I-2017

5- Programación Apertura de Buzones

Se establece que se continuará con la apertura de buzones semanalmente, conservando el mismo horario para esta actividad que corresponde a los días viernes a las 15:00. La líder de SIAU se compromete a generar el cronograma correspondiente.

6- Proposiciones y varios

- Se establece que las reuniones de la Asociación de Usuarios de Clínica Las Lajas se llevaran a cabo de manera mensual, se elige los días sábados para esta actividad.
- Se propones fortalecer la puntualidad para la asistencia a las reuniones considerando la importancia del respeto hacia el tiempo de los compañeros.

ACUERDOS Y COMPROMISOS

COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA
Realizar cronograma de apertura de Buzones	Líder Atención al Usuario.	10 de Febrero de 2020
Asistir a la apertura de Buzones de acuerdo al cronograma establecido	Integrantes Asociación de usuarios	Semanalmente

PROXIMA REUNION

Sábado 4 de Abril de 2020

ANEXOS

- Lista de Asistencia a Reunión



REGISTRO DE ASISTENCIA

Código
GTH - FOR - 2.8 - S2
Versión 2 Vigencia 26 - II - 2018

Fecha: 8-02-2020 Hora: 9:30 Lugar: Sala de Juntas
 Tema: Reunión Ordinaria Asociación de Usuarios
 Objetivo: Brindar información correspondiente a la satisfacción de usuarios y gestión PORS año 2019.

Marque con una X según corresponda:
 Capacitación Inducción Reinducción
 Simulacro Reunión Otro

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO/SERVICIO	FIRMA
1	Laura Elizabeth Estopiñán M.	37003486	Presidenta	<i>[Signature]</i>
2	Luz María Rodríguez O.	37003571	Secretaria	<i>[Signature]</i>
3	Eva María Tabar Misuraza	36.997.702	vocal	<i>[Signature]</i>
4	Ana Villota A.	36.922.710	Vicepresidente	<i>[Signature]</i>
5	Juan Rosayo P.	13.004.200	Vocal	<i>[Signature]</i>
6	MONICA CABECA C.	37.044.377	FISCAL	<i>[Signature]</i>
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

.....
 Firma del Expositor o Responsable de la Actividad