



## ACTA DE REUNION

**CODIGO**  
GC-AC-1.2.

**Pag.**  
1

**Versión**  
02

**Fecha Actualización**  
14-I-2017

### ACTA No. 003

<b>FECHA</b>	Septiembre 19 de 2020	<b>HORA</b>	9:00
<b>LUGAR</b>	Sala de Juntas Clínica las Lajas		
<b>RESPONSABLE</b>	Asociación de Usuarios – Coordinadora Atención al Usuario		

**INTERNO**

**EXTERNO**

### ASUNTO

REUNION ORDINARIA DE ASOCIACION DE USUARIOS CLINICA LAS LAJAS

### PARTICIPANTES

<b>NOMBRE Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>	<b>IDENTIFICACION</b>
Laura Elizabeth Estupiñan Martínez	Presidente	37003486
Luz Marina Rodríguez Ortega	Secretaria	37003571
Eva María Tobar	Vocal	36997712
Mónica Yesmed Checa Coral	Fiscal	37014397
Ana Villota	Vicepresidente	36992710

### AGENDA PROPUESTA

<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
1	- Llamado a lista y verificación del Quorum
2	- Lectura Acta No.2
3	- Informe de Gestión del Servicio de Atención al Usuario correspondiente al periodo comprendido entre Mayo y Agosto de 2020
4	- Capacitación Procedimiento de Información a familiares.

Carrera 6 No. 24 – 122 Teléfono: 7253750 - 7732928 Celular: 3154101798

Email: [clinalajasipiales@Hotmail.com](mailto:clinalajasipiales@Hotmail.com)

Ipiales - Nariño



## ACTA DE REUNION

**CODIGO**  
GC-AC-1.2.

**Pag.**  
1

**Versión**  
02

**Fecha Actualización**  
14-I-2017

6 - Proposiciones y varios

### DESARROLLO DE LA REUNION

1. Llamado a lista y verificación del Quorum.  
Al llamado a lista contestaron cinco integrantes de la Asociación de usuarios, la persona ausente es el Señor Luis Rosero quien no asiste debido a situaciones relacionadas con sus salud. Como existe quorum reglamentario se procede con la reunión.
2. Lectura del acta anterior.  
Se procede a dar lectura al acta No. 02 de reunión llevada a cabo el día 4 de Abril, la cual es aprobada por los asistentes.
3. Informe de Gestión servicio de Atención al Usuario correspondiente al periodo comprendido entre Mayo y Agosto de 2020

#### SATISFACCION DEL USUARIO

Mediante la aplicación de encuestas en los diferentes servicios de la Institución, se obtiene un promedio de satisfacción del 89%. Durante este periodo se aplican 741 Encuestas.

#### PROPORCION DE USUARIOS SATISFECHOS

El promedio de usuarios satisfechos durante este periodo es del 96% correspondiente a la proporción de usuarios que califican como Muy Buena y Buena la atención recibida en la Institución. El resultado se encuentra dentro de la meta establecida.

#### FIDELIZACION

Durante este periodo, este indicador corresponde al 96% indicando la proporción de usuarios encuestados que refiere que recomiendan la atención en Clínica las Lajas a otras personas

#### GESTION DE PQRSF

Durante este periodo se ha gestionado pqrs correspondiente a las siguientes situaciones:

- Insatisfacción por no permitir ingreso de familiar o acompañante a pacientes que no requieren del mismo. Ante el caso, de manera constante se explica sobre restricciones que se generan debido a la pandemia y las medidas tomadas obedecen a la necesidad de evitar



## ACTA DE REUNION

**CODIGO**  
GC-AC-1.2.

**Pag.**  
1

**Versión**  
02

**Fecha Actualización**  
14-I-2017

riesgos de contagios en personas sanas, se utiliza como apoyo material educativo ubicado en los puntos de ingreso a la institución.

- Demora en la atención en el servicio de urgencias, se han presentado dos formatos en el mes de mayo los cuales se presentaron de manera anónima, sin permitir identificar oportunidad en la atención de acuerdo a la clasificación del Triage.
- Insatisfacción por falta de amabilidad por parte del personal. Frente a esta situación se realizan sesiones breves de seguridad en la cual se eligen temas relacionados con atención humanizada: derechos y deberes de los usuarios, manejo del silencio, barreras en humanización, comunicación efectiva, manejo del silencio y confidencialidad en la información, atención preferencial y enfoque diferencial.

Es importante destacar que por causa de la Pandemia por Covid 19, se genera constantemente la capacitación a los usuarios sobre medidas de prevención, se restringe el acompañamiento y visitas a los pacientes hospitalizados salvo aquellos que pertenecen a poblaciones priorizadas como son los menores de edad, los adultos mayores y las personas en condición de discapacidad.

#### 4. Capacitación: Proceso de información a familiares.

La líder de Atención al Usuario realiza presentación del procedimiento de Información a familiares el cual consiste en registrar datos de contacto del acudiente o representante del paciente con el fin de brindar información frente a su evolución y tratamientos realizados así como también toda solicitud o requerimiento para su atención, inicialmente se presentó un poco de resistencia entre los acompañantes de los usuarios pero posteriormente se ha generado mayor conciencia de esta forma de acompañamiento. Las personas responsables de mantener la comunicación constante con los familiares de los usuarios son Jefes de Enfermería de los servicios y de acuerdo a la información o solicitud, el personal de atención al usuario.

#### 5. Proposiciones y varios.

Se establece retornar el acompañamiento a la apertura de Buzones siguiendo el cronograma establecido al comienzo del año.

Se continúa con las recomendaciones pertinentes frente a medidas preventivas ante contagio de Covid 19.

Se propone que próxima reunión de la Asociación de usuarios se realice en el mes de diciembre de 2020.



## ACTA DE REUNION

**CODIGO**  
GC-AC-1.2.

**Pag.**  
1

**Versión**  
02

**Fecha Actualización**  
14-I-2017

### ACUERDOS Y COMPROMISOS

COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA
Apertura de Buzones	Integrantes de la Asociación de usuarios	Semanalmente, de acuerdo a cronograma establecido

### SEGUIMIENTO ACCIONES DE MEJORA Y COMPROMISOS ACTA ANTERIOR

N°	COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA	CUMPLIMIENTO		
				SI	NO	OBSERVACIONES
1	Apertura de Buzones	Líder atención al usuario	Semanalmente	x		Se realiza apertura de buzones por parte de líder de Atención al usuario y líder de Calidad.

### PROXIMA REUNION

Diciembre de 2020

### ANEXOS

- Lista de Asistencia a Reunión
- Procedimiento de información a familiares.



### REGISTRO DE ASISTENCIA

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

Fecha: Sept. 19 - 2020 Hora: 9:00 Lugar: Sala de Juntas  
 Tema: Reunión Ordinaria de la Asociación de Usuarios

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

Objetivo: Socializar Gestión del Servicio de Atención al Usuario.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO/SERVICIO	FIRMA
1	Eva Esthela Tobo	36.99712	Asociación usuarios	Eva Mantua
2	Guadalupe Elizabeth Estupizon H.	37003480	Presidente	Guadalupe Estupizon
3	Luz Marina Rodriguez	37003571	Asociación usuarios	Luz Marina
4	Ana del Rosario Villota G.	36.992.710	QUICL	Ana Villota
5	MONICA CRICA. C.	37.014.397	FISCAL.	Monica Cricka
6	Carmen Elena Paredes B.	37010606	Lider SIAU	Carmen Paredes
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				



**PROCEDIMIENTO PARA INFORMACION A FAMILIARES Y/O ACUDIENTES**

**CODIGÓ**

GAU – PRO - 10.231- S10

**VERSIÓN**

**VIGENCIA**

01

01 - V - 2020

QUE	QUIEN	CUANDO	DONDE	COMO
Brindar información al familiar y/o cuidador del paciente sobre medidas de prevención COVID 19 y requisitos para acompañamiento	Jefe de Enfermería del servicio dónde se da la orden de hospitalización.	Cuando se ordena la hospitalización de un paciente en cualquiera de los servicios.	En el servicio que se encuentre el paciente	Educando al familiar y/o cuidador sobre las recomendaciones registradas en el formato.
Diligenciar formato de Información para familiar y/o cuidador	Jefe de Enfermería del servicio dónde se da la orden de hospitalización.	Cuando se haya dado la información correspondiente y el usuario haya comprendido.	En el servicio que se encuentre el paciente	Solicitando al familiar y/ o cuidador firmar el documento y registrando la información sobre persona y número de contacto.
Colocar documento en HC	Jefe de Enfermería del servicio dónde se da la orden de hospitalización.	Cuando el documento este completamente diligenciado	En el servicio que se encuentre el paciente	Adjuntando el documento a la historia clinica del paciente.
Brindar información telefonica al familiar y/o cuidador del paciente sobre estado y evolución.	Médico, Jefe de Enfermería, Personal de Atención al usuario de acuerdo al tema a tratar.	Diariamente	En el servicio que se encuentre el paciente	Comunicándose telefónicamente al número de contacto establecido, brindando la información pertinente y diligenciando el formato correspondiente.
Seguimiento al cumplimiento de las indicaciones dadas y cumplimiento por parte del familiar e institución	Atención al usuario	Diariamente	En el servicio que se encuentre el paciente	Realizando ronda diariamente en los servicios.  Verificando registro de comunicación con familiar y/o cuidador en formato correspondiente.