



Política de Participación Social en Salud

Manizales

2024

E2LcM01A01

Meta: Implementar una jornada educativa para la Asociación de Usuarios y Veedores.

Actividad: Llevar a cabo espacio educativo frente a las estrategias tecnológicas que se tienen para la prestación del servicio en la CAM.

Ejecución:

-Durante el mes de Julio se lleva a cabo espacio pedagógico con la Asociación de Usuarios frente a la importancia y manejo de las estrategias tecnológicas de la prestación del servicio en la Clínica Avidanti Manizales .

 AVIDANTI INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR	ACTA DE REUNION	Versión: 2	R-CCAL-06
	PROCESO: CALIDAD Y MEJORAMIENTO	Página 1 de 3	

Acta No 03	Fecha 21/07/24	Lugar Oficina de Experiencia del Pausat	Hora
Lider	Gloria Inés Galeano Arias - Daniela Osorio Restrepo		Inicio 4:00pm Fin 5:45pm
Tipo: ☐ Grupo Primario ☐ Comité ☐		Nombre del Comité, Reunión u Otro:	
Otro ☒		Asociación de Usuarios	
OBJETIVO: Dar cumplimiento a la reunión mensual con la Asociación de Usuarios CAM. Socialización de canales de comunicación y accesos de la CAM.			

[illegible]

Elaborado por: Ingeniería de procesos	Copia Controlada	Aprobado por: Vicepresidencia de Operaciones
Revisado por: Dirección de procesos		Fecha de Aprobación: 03/03/2022
Fecha de última Revisión: 03/03/2022		

 AVIDANTI PROCESOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN CAL	ACTA DE REUNIÓN	Versión: 2	R-CCAL-06
	PROCESO: CALIDAD Y MEJORAMIENTO	Página 2 de 4	

Siendo las 4:00 p.m se da inicio al espacio programado con la de Asociación de Usuarios, la cual se lleva a cabo en oficina de Experiencia del Paciente.

Socialización y aprobación del orden del día.
Inicio con espacio educativo frente al análisis de información basado en las encuestas de satisfacción que se realizan mes a mes desde la institución (junio).
Socialización de canales que se encuentran activos para brindar atención a los usuarios.
Espacio para recrear uso de la plataforma EVA para solicitud de citas.
Espacio abierto sobre temas de interés, dudas, recomendaciones que tengan la Asociación de Usuarios.
Proposiciones y varios.
Refrigerio.

Se socializa orden del día a los asistentes, se pone a consideración de los participantes, no se recibe ninguna objeción o proposición para realizar cambios.

Se da inicio con el plan de espacio educativo liderado por la Dra. Gloria Inés Galeano Arias facilitadora del área de Experiencia del Paciente, donde informa inicialmente que se realizará dicho espacio partiendo del Informe de satisfacción que se recibe por medio del Contactivo donde mes a mes se realiza seguimiento al impacto que se ha tenido frente a los usuarios y sus familias.

Dentro de los aspectos más importantes que se tienen dentro de dicho informe se dan a conocer las dos preguntas donde se centra el análisis de la información recolectada, dado que desde allí parte la importancia de reconocer aspectos por mejorar o potenciar desde la institución, estas son: ¿Recomendaría a sus amigos y familiares nuestra IPS? 91% de satisfacción Y ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que han recibido en esta IPS? 90% de satisfacción.

También se exalta la labor del voluntariado de las Damas Voluntarias en el hogar de paso Sagrado Corazón de Jesús y la entrega de meriendas los días miércoles y viernes a los familiares de los pacientes de la clínica y los refrigerios que se brindan en la cafetería.

Elaborado por: Ingeniería de procesos	Copia Controlada	Aprobado por: Vicepresidencia de Operaciones
Revisado por: Dirección de procesos		Fecha de Aprobación: 03/03/2022
Fecha de última Revisión: 01/01/2022		

Desarrollo:



ACTA DE REUNIÓN

Versión: 2 - R-CCAL-06

PROCESO: CALIDAD Y MEJORAMIENTO

Página 3 de 4

Seguidamente, se realiza la socialización de los canales con los que se cuentan en estos momentos en la institución para brindar atención a los usuarios, mencionando entre estos:

- Página web www.avidanti.com: Se realiza revisión de la misma con todos los asistentes y se muestra la manera de conocer información importante sobre citas médicas, preparación para exámenes, PQRS, números telefónicos, red de clínicas y últimas noticias sobre estas, servicios, citas médicas (solicitud, información en general), programas sociales y/o para pacientes y sus familias actuales dentro de la institución, solicitud de historia clínica,
- Números para solicitar citas
- Número celular Oficina de Experiencia del Paciente: Aunque es un número para el público se les recuerda que como Asociación de usuarios esta es la línea asignada durante los fines de semana para establecer contacto con Experiencia del paciente si se llegase a presentar una situación.
- Buzones de sugerencias internos: Se socializa la dinámica establecida para su apertura y gestión de manera diaria.

Para dar cumplimiento al cuarto punto se ingresa al portal EVA, con el fin de hacer un trabajo práctico sobre el uso del mismo para la autogestión de citas médicas que hayan sido remitidas para nuestra institución. Se informa además sobre los puntos que existen en nuestra institución donde se encuentran instalados los computadores a disposición de los pacientes y sus familias (Primer piso: Oficina de Experiencia del Paciente, consulta externa, urgencias, alguno pisos de hospitalización).

Se abre espacio de dudas e inquietudes; donde los asistentes no manifiestan ninguna inquietud y se agradece por el espacio informativo.

En proposiciones y vario no se presentan.
Se tiene espacio de refrigerio.
Entrega de apoyo económico para subsidiar transporte de los miembros de la Asociación de Usuarios.
Se da por terminado el espacio.



Elaborado por: Ingeniería de procesos

Revisado por: Dirección de procesos

Copia Controlada

Aprobado por: Vicepresidencia de Operaciones

Fecha de Aprobación: 03/03/2022

Fecha de última Revisión: 03/03/2022



ACTA DE REUNIÓN

Versión: 2 - R-CCAL-06

PROCESO: CALIDAD Y MEJORAMIENTO

Página 4 de 4

COMPROMISOS DE LA REUNIÓN:

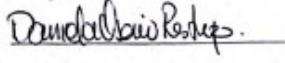
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Reunión mensual AU	Todos los presentes	29 de Agosto del 2024

Nota: LOS SIGUIENTES OCHO PUNTOS SOLO APLICAN PARA GRUPOS PRIMARIOS.

1. Seguimiento a Compromisos: Anexar el registro R-CCAL-09 SEGUIMIENTO A COMPROMISOS
2. Despliegue de Información
3. Seguimiento al Direccionamiento Estratégico
4. Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad
5. Cultura Organizacional
6. Sugerencias e Ideas
7. Seguridad y Salud en el Trabajo
8. Proposiciones y Varios

ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA: Marque con una X: SI ☐ NO ☒

Reportar en R-CCAL- 07 Acciones correctivas preventivas y de mejora, enviar a oficina de planeación y calidad correo electrónico de la oficina de Calidad



Firma Líder



Firma Secretario

Elaborado por: Ingeniería de procesos

Revisado por: Dirección de procesos

Copia Controlada

Aprobado por: Vicepresidencia de Operaciones

Fecha de Aprobación: 03/03/2022

Fecha de última Revisión: 03/03/2022

