



**Seguimiento Política de Participación
social en salud sede Clínica Avidanti
Santa Marta 2024**

E4LcM01A01

Meta:

Posicionar el control social como elemento básico de la democracia y la transparencia en salud lo cual incluye el reconocimiento a veedores y a sus redes

Actividades:

Entregar a los representantes de asociaciones de usuarios informe de experiencia trimestral sobre tasas de PQRS y satisfacción de los servicios, dejando un acta trimestral de recomendaciones de la asociación para mejoramiento de la prestación de los servicios

Ejecución:

Se hace reunión con asociación de usuarios periódica para socializar informe de tasa de PQRS y encuestas de satisfacción y canales de comunicación

E4LcM01A01

Evidencias:



ACTA DE REUNION

Versión: 1

R-CCAL-08

PROCESO: CALIDAD Y MEJORAMIENTO

Página 1 de 3

Acta No

Fecha: 18/03/2024

Lugar: Sala de Juntas

Hora: 11:00am

Lider: Facilitador Experiencia del paciente

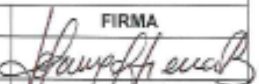
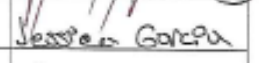
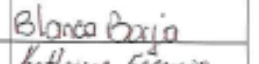
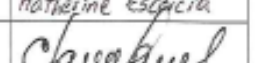
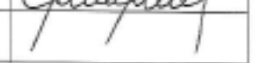
Inicio: 11:00 am

Fin: 12:00 Pm

Tipo: ☐ Grupo Primario ☐ Comité ☒ Otro

Nombre del Comité, Reunión u Otro: Experiencia del paciente

OBJETIVO: Prestar servicios de valor superior, promover el mejoramiento continuo, la calidad en la atención y la seguridad del paciente, garantizar la satisfacción del cliente y contribuir al bienestar de la comunidad.

ASISTENTES			
NOMBRE	CARGO	ENTIDAD	FIRMA
SOLANGEL SIERRA	LIDER DE CALIDAD	Avidanti	
Jessica Garcia Mozo	Facilitadora Experiencia del paciente	Avidanti	
BALCA BORJA CUCUNUBA	PRESIDENTE ASOSICION DE USURIO	Avidanti	
KATHERINE ESCOCIA	SECRETARIA	Avidanti	
CLAUDIA VILLAMIZAR	VOCALI	Avidanti	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN:

Se realiza comité dando a conocer lo reportado en la apertura de los diferentes buzones de sugerencias ubicados en la clínica AVIDANTI santa marta correspondiente al mes de enero; se socializan un total de 05 formatos diligenciados en los diferentes servicios de la clínica. Distribuidos de la siguiente manera:

SUGERENCIA: 0 (No se evidencia en buzones)

FELICITACIONES: 03 correspondientes a la gratitud hacia el DR DANIEL PERTUZ, DRA ALEJANDRA GRANADOS, AUXILIAR NANCY en general buena atención recibida.

QUEJAS: 12 Hace énfasis a la molestia por la descoordinación en el área de programación de cirugía, call center no brinda la información completa sobre las indicaciones para realizarse una prueba de esfuerzo. Se socializan el total de encuestas aplicadas a 467 usuarios durante el mes de enero donde arrojó un 78% en el indicador de satisfacción. Se están realizando las aperturas de agendas a 41 especialistas para la consulta externa; al igual que se

Elaborado por: Ingeniería de procesos

Copia Controlada

Aprobado por: Vicepresidencia de Operaciones

Revisado por: Dirección de procesos

Fecha de Aprobación: 08/02/2019

Fecha de Última Revisión: 08/02/2019



ACTA DE REUNION

Versión: 1

R-CCAL-08

PROCESO: CALIDAD Y MEJORAMIENTO

Página 2 de 3

realizan asignación de citas para algunos usuarios quienes se acercan a la clínica aduciendo que es imposible la comunicación con el contactivo.

Se crean agendas para estudios de imágenes diagnosticas, ecografías por contactivo y/o pagina web. Se realiza educación y acompañamiento al proceso de asignación de citas por autogestión. Desde el área de experiencia del paciente se asignaron un total de 200 citas asignadas por diferentes solicitudes de los usuarios y/o aseguradora.

Se realizaron 3 bienvenidas a los usuarios de medicina prepagada a los usuarios de medicina prepagada (entrega de kit de lencería, socialización y entrega de folleto de derechos y deberes.) Asignación de consultas (posquirurgicos, prequirurgicos) se realiza asignación de citas en sistema, se notifica vía telefónica la fecha y hora de cita.

Tramite a todas las PQR instauradas por los usuarios ante sus aseguradoras. Acompañamiento por parte de Trabajo social aquellos pacientes que se encuentran en estado de abandono o que se encuentran en estado de vulnerabilidad.

Se realiza lista de chequeo y acompañamiento a los contratos de alimentación, aseo, lavandería y vigilancia. Intervención de Trabajo social a pacientes que son maltratados físicamente y diversos casos que se presentan en el servicio de urgencias de la clínica.

Acompañamiento en el área de consulta externa en cuanto a la priorización de servicios a pacientes preferencias, asignación y programación de agendas de especialistas.

Se realizan rondas de la líder de experiencia del paciente en compañía de auditoría con el objetivo de poder detectar las fallas o demoras en la prestación de los servicios de los pacientes hospitalizados y así poder realizar intervención y aglizar la prestación de los mismos.

COMPROMISOS DE LA REUNIÓN:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
La realización de las encuestas digitalmente.	Facilitadora Experiencia del paciente.JESSICA GARCIA MOZO.	MARZO 2024
Apertura diaria de los buzones de sugerencias	Auxiliares experiencia del paciente.	MARZO 2024

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

- Seguimiento a Compromisos Anexar al registro R- CCAL-08 SEGUIMIENTO A COMPROMISOS
- Despliegue de Información
- Seguimiento al Direccionamiento Estratégico
- Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad
- Cultura Organizacional
- Sugerencias e Ideas
- Seguridad y Salud en el Trabajo
- Proposiciones y Varios

Elaborado por: Ingeniería de procesos

Copia Controlada

Aprobado por: Vicepresidencia de Operaciones

Revisado por: Dirección de procesos

Fecha de Aprobación: 08/02/2019

Fecha de Última Revisión: 08/02/2019

E4LcM01A01



ACTA DE REUNIÓN

Versión: 1R-CCAL-06

PROCESO:

Página 1 de 4

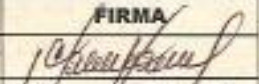
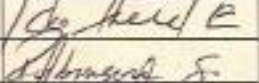
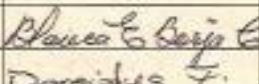
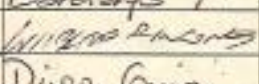
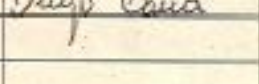
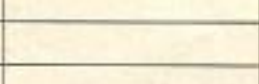
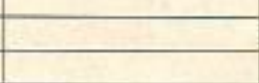
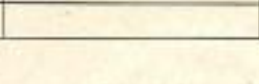
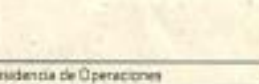
Acta No 105Fecha 25/11/2024Lugar: Auditorio Clinica Avidanti.Hora: 02:00pm

Lider: JESSICA GARCIA MOZO

Inicio 02:00 pmFin 03:00 pm

Tipo: REUNION.Nombre del Comité, Reunión u Otro.

OBJETIVO:
Fomentar la participación de usuarios y consolidar la alianza para la toma de decisiones institucionales en pro del beneficio de nuestros pacientes.

ASISTENTES			
NOMBRE	CARGO	ENTIDAD	FIRMA
CLAUDIA VILLAMIZAR	Auditora Concurrente.	CASM	
KATHERINE ESCORCIA	Aux de enfermería.	CASM	
ROBINSON SERNA	Operario Don vapor.	CASM	
JUAN FUENTES LENGUA	Usuario.	CASM	
EVA ARRETA BARRIOS	Usuario.	CASM	
BLANCA BORJA	Usuario.	CASM	
DORIS FIGUEROA	Usuario.	CASM	
WILBERTO RINCONES	Usuario.	CASM	
DIEGO GARCIA CAMARGO	Usuario.	CASM	
DUVIS DEL CARMEN GONZALEZ	Usuario.	CASM	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN:

Elaborado por: Ingeniero de procesos

Copia Controlada

Aprobado por: Vicepresidencia de Operaciones

Revisado por: Dirección de procesos

Fecha de última Revisión: 08/02/2019

Fecha de Aprobación: 08/02/2019



ACTA DE REUNIÓN

Versión: 1R-CCAL-06

PROCESO:

Página 3 de 4



DERECHOS de los PACIENTES



DEREBOS de los PACIENTES



DEREBOS de los PACIENTES



DEREBOS de los PACIENTES



DEREBOS de los PACIENTES



DEREBOS de los PACIENTES



DEREBOS de los PACIENTES



DEREBOS de los PACIENTES



DEREBOS de los PACIENTES



DEREBOS de los PACIENTES



DEREBOS de los PACIENTES



DEREBOS de los PACIENTES



DEREBOS de los PACIENTES



DEREBOS de los PACIENTES



DEREBOS de los PACIENTES

Canales de atención para consulta externa y telemedicina

Línea de atención médica y servicios ambulatorios
(005) 430 6344
Línea de atención 24 horas (005) 430 6344
Línea de atención 24 horas (005) 430 6344
Línea de atención 24 horas (005) 430 6344
Línea de atención 24 horas (005) 430 6344

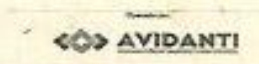
Canales para programación de procedimientos y cirugías

Línea de atención
(005) 430 6344
Línea de atención 24 horas (005) 430 6344
Línea de atención 24 horas (005) 430 6344
Línea de atención 24 horas (005) 430 6344
Línea de atención 24 horas (005) 430 6344



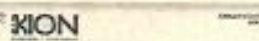
EVA

Enlace Virtual de Atención



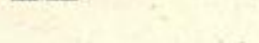
AVIDANTI

Enlace Virtual de Atención



KION

Enlace Virtual de Atención



IMG

Enlace Virtual de Atención

COMPROMISOS DE LA REUNIÓN:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA



5