



ACTA DE REUNION

SGSST-F-020

VERSION: 001

FECHA: 5/01/2018

Lugar

Proceso

Hora

dd

mm

aaaa

Sede Ppal. IPS Health Care

P P S S

15:00:00

30

junio

2,023

Objetivos

Mesa de trabajo para evaluar las inconformidades en la prestacion de servicios

Plan de participación social en salud.

A traves de la plataforma ZOOM, se lleva a cabo

Participantes

	Nombre y Apellido	Cargo	Contacto	Firma	Correo
1	Dra. Alexandra García	Medica	3117321420		cirujanaplasticagarcia@gmail.com
2	Andres Mazo	Representante	3172894912		carlosmazogarcia321@gmail.com
3	Yaneth Villamizar	Aux Administrat	3143378006		
4	Maria Fernanda Barrerra	Aux enfermería	3219004536		
5	Claudia niño	Presidente Usuario IPS	3219714530		
6	Carlos Garcia	Secretario Usuario IPS	3103253396		
7	Tatiana Muñoz	Vocal Usuario IPS	3144011734		
8	Jeimmy Cruz	Vocal Usuario IPS	3212126752		
9					
10					

Temas a Tratar

1. Se hace llamado a lista de los convocados para llevar a cabo la reunión y confirmar el quorum
2. Mesa de trabajo para evaluar las inconformidades en la prestacion de servicios
- 3 Proposicios y varios
- 4 Cierre

Desarrollo de los Temas Tratados

En Yopal, siendo las 15:10 de la tarde, mediante el apoyo de la plataforma de ZOOM, y acatando la convocatoria realizada para

Difundir a traves de los mecanismos de escucha informacion sobre las inconformidades presentadas por los usuarios en la

prestacion de los servicios y las acciones de mejora definidas por la IPS

Por parte de la Gerencia se da apertura a la reunión una vez confirmada la asistencia de los convocados

- 1 Se hace llamado a lista, haciendo verificacion de cada uno de los asistentes

Teniendo asistencia completa por parte de los invitados y miembros del Comité se procede a continuar

El Dra Alexandra como Gerente de la IPS, extiende un saludo a los asistentes y recalca la importancia y compromiso que

implica el hacer parte de la Asociacion de Usuarios

Se da instalacion a la reunion programada para dar cumplimiento al cronograma establecido que pretende desarrollar y socializar los diferentes temas pendientes del Plan de Participacion Social en Salud

Se confirma asistencia de los miembros de la junta tanto presidente, como secretaria y sus 2 vocales

2 Mesa de trabajo para evaluar las inconformidades en la prestacion de servicios

A manera de lluvias de ideas se expresa por cada uno de los asistentes las diferentes inconformidades presentadas dentro de la prestacion de los servicios de la IPS, entre las mas comunes estan las siguientes

Demora de mas de 20 min o mas en la atencion de algunas pacientes en la realizacion del POST, revisiones y consultas de valoracion

Poca amabilidad por parte del personal de atencion al publico

Una vez consolidadas las 2 quejas o inconformidades mas presentadas en el desarrollo de las actividades de la IPS. se dipone por parte de la Gerencia a plantear los siguientes alternativas que permitirian avanzar en la solucion o mejora de estas dos situaciones presentadas en la prestacion del servicio

Frente a la demora en la atencion de las pacientes, se han dado indicaciones al respecto en donde la agenda una vez programada estara sujeta a confirmacion para depurar las pacientes a esperar y dar celeridad en las pacientes que asistiran ese dia; de otra parte se ha indicado al personal medico y operativo ser mas cuidadosos con los tiempos de atencion para contrarrestar las pacientes que en sus programaciones llegan tarde a sus citas y eso hace que se genere congestión: En cuanto al tema de mejorar la actitud y amabilidad por parte del personal que atiende las personas que acuden a la IPS se ha considerado retroalimentar dicha novedad. de otra parte tambien se han impulsado cursos de atencion al publico. de igual forma se ha contemplado charlas motivacionales e incremento y cumplimiento de las pausas activas con que nuestro personal debe iniciar sus labores

3 Proposiciones y varios

No se hacen proposiciones

Compromisos	Responsable	Fecha		
		de	mm	aaaa
Próxima reunion, 3 de la tarde	Gerencia	7	7	2,023
Dar a conocer las funciones de una comision de control social en la prestacion de servicios de salud				