

FECHA		ACTA No.	HORA INICIAL	HORA FINAL
29 de diciembre de 2020		03	09:30am	12:00 m
REUNIÓN / COMITÉ		ACTA DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS		
TIPO O MOTIVO DE REUNIÓN				
Reunión Ordinaria de Comité	<input checked="" type="checkbox"/>	Reunión Extraordinaria de Comité	Capacitación-Taller Programa de Educación Continua	Auditoría Interna – Seguimiento a proceso
RESPONSABLE DE LA REUNIÓN / EXPOSITOR DE LA CAPACITACIÓN (Especificar nombre – cargo y entidad)				Ilva Troncoso Trabajadora social

ORDEN DEL DIA – TEMAS A TRATAR

1. Revisión del Quorum.
2. Seguimiento a compromisos del acta anterior.
3. Seguimiento al cumplimiento de las actividades de implementación de la política de participación en salud–PPSS resolución 2063 de 2017.
4. Presentación de informe de quejas y reclamos año 2020.
5. Seguimiento a las acciones para garantizar la continuidad en la atención de los usuarios.
6. Seguimiento a los indicadores de oportunidad en la atención.
7. Propositiones y Varios
8. Cierre del acta

DESARROLLO DE LA REUNION

Siendo las 9:30 am, del día en curso, se reúnen a través de la plataforma Zoom, miembros de la asociación de usuarios; con el fin de dar cumplimiento al cronograma de reuniones y desarrollar los temas descritos en el orden del día.

Se da inicio a la reunión con la intervención de la trabajadora social; quien realiza lectura del acta anterior y socializa evidencias de las actividades ejecutadas para el cumplimiento de la programación de la Política de Participación Social en Salud.

Por otro lado, la Trabajadora Social socializa el resultado de la evaluación de la satisfacción al usuario correspondiente al primer semestre del año 2020, indicando lo siguiente:

Seguidamente la trabajadora social socializa el informe de seguimiento a la satisfacción de usuarios, con la presentación en PowerPoint de quejas y reclamos, análisis y oportunidades de mejora implementadas a partir de su análisis.

Las quejas y sugerencias de los usuarios permiten identificar problemas y situaciones irregulares para a partir de ellos adoptar los correctivos en beneficio del mejoramiento del servicio y la atención que permitan mejorar y reforzar puntos fuertes en la prestación de los servicios. Es por ello, que aseguramos el registro, análisis, solución y respuesta oportuna al usuario, frente a las solicitudes recepcionadas. Atendiendo de manera eficaz y oportuna las solicitudes pertinentes que nuestros usuarios nos realizan, entorno a las relaciones medico hospitalarias y/o asistenciales previamente establecida.

El tiempo de respuesta a las reclamaciones está en estrecha relación con la gravedad y trascendencia del problema y varían entre 1 a 8 días hábiles.

A continuación, se relaciona el consolidado de quejas por mes:

MES	TOTAL
ENE	14
FEB	13
MAR	12
ABR	11
MAY	9
JUN	5
JUL	8
AGO	10
SEPT	22
OCT	14
NOV	16
DIC	16



Teniendo en cuenta la información antes relacionada y con el propósito de tener una mejor comprensión de la misma, nos permitimos indicar que para el año 2020 se recibieron en promedio 12 inconformidades mensuales; las cuales fueron analizadas y se llevó a cabo proceso de retroalimentación con el personal involucrado en las mismas; socializando la

situación presentada, con el fin de analizar y adoptar las medidas correctivas necesarias para una mejor prestación en el servicio, que contribuya a afianzar las relaciones paciente-institución, garantizando la agilidad y pronta resolución en los requerimientos de nuestros usuarios.

Se evidencia un aumento en el número de inconformidades recepcionadas por nuestros usuarios, dentro de las causas más frecuentes tenemos:

- ✓ **No aceptación de la hospitalización aislada del paciente sospechoso o confirmado de Covid-19.** Para ello se fortalecieron las acciones tendientes a mejorar la comunicación entre el personal asistencial y familiares. Asimismo, trabajo social y psicología brindó apoyo diario a estas familias. Se elaboró folleto informativo sobre el manejo de pacientes sospechoso o confirmado de Covid-19; el cual incluye información sobre:
 - Preguntas frecuentes sobre el virus.
 - Protocolo de atención intrahospitalario
 - Protocolo de manejo en UCI
 - Suministro de información (horarios y medios de comunicación).
 - Entre otros.

De igual manera se elaboró el P-SH-15 Protocolo Para Garantizar Una Correcta Orientación Y Comunicación A Los Usuarios Y O Familiares Durante La Pandemia Por Covid-19;

- ✓ **Asignación de citas presenciales**
- ✓ **Se definieron directrices para la atención presencial de pacientes de consulta externa y servicios ambulatorios**
- ✓ **Apertura del servicio de teleconsulta**

Los resultados de la percepción de satisfacción de los usuarios son fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la institución; por lo que contamos se establecen acciones de mejora a partir del análisis y revisión de las diferentes quejas interpuestas por los usuarios. **Dentro de las acciones de mejora ante los diferentes motivos de inconformidad tenemos:**

- ✓ Se resocializó manual de funciones a auxiliar de enfermería de servicios hospitalarios.
- ✓ Se retroalimentó al personal médico sobre la importancia de brindar información clara y verificar que el familiar que está recibiendo la información pueda comprender la condición clínica del paciente, dedicando el tiempo necesario para ello.
- ✓ Se explicó al paciente las restricciones existentes para la realización de estudios de espirometría y se le brindó asistencia por teleconsulta con especialista en neumología
- ✓ Campaña de humanización y buen trato.

- ✓ Socialización de valores corporativos
- ✓ Educación sobre la atención al usuario
- ✓ Socialización de directrices para el buen trato en la atención al usuario
- ✓ Atención al usuario y humanización en la atención
- ✓ Socialización de derechos y deberes de los pacientes
- ✓ Socialización en atención al usuarios y mecanismos para garantizar la oportunidad en la atención.
- ✓ Campaña de humanización y buen trato
- ✓ Se abrieron agendas adicionales de consulta externa de endocrinología y reumatología pediátrica.
- ✓ Se brindó proceso de educación a familiares de paciente con sospecha de Covid-19; con el que se despejó dudas con el respecto al protocolo de manejo y la importancia de mantener al paciente aislado.
- ✓ Proceso de retroalimentación al personal médico y de enfermería respecto a la inconformidad manifestada por cada usuario, enfatizando en la importancia de la buena comunicación con los mismos.
- ✓ Asignación de citas de forma prioritaria a usuarios que durante la pandemia no solicitaron los servicios y sus órdenes estaban a punto de vencer.
- ✓ Se priorizó la asignación de citas en pacientes con atención por consulta externa de cirugía general y cirugía vascular
- ✓ Socialización del Protocolo de atención al usuario
- ✓ Socialización de derechos y deberes de los pacientes a familiares y pacientes
- ✓ Medidas de recepción de solicitudes y brindar orientación a los usuarios
- ✓ Socialización de la política de calidad y valores corporativos
- ✓ Acompañamiento por parte de trabajo social para mejorar el proceso de comunicación entre el personal asistencial, pacientes y familiares.
- ✓ Charlas de atención al usuario.
- ✓ Fortalecimiento de las rondas de detección de necesidades en infraestructura

Por otra parte la trabajadora social informa a los miembros de la reunión que dando cumplimiento a la solicitud realizada en reunión anterior se desarrollaron las siguientes acciones encaminadas a garantizar la seguridad de los usuarios.

- ✓ Socialización de medidas de bioseguridad para disminuir el contagio dirigido a familiares y pacientes.
- ✓ Socialización de lavado de manos, importancia del distanciamiento social y uso correcto de tapabocas dirigido a familiares y pacientes.
- ✓ Entrega de elementos de desinfección y lavado de manos.

Asimismo, informa que la oficina de trabajo social, trabaja continuamente en acciones tendientes a mejorar la comunicación con nuestros usuarios es por eso que con el fin de que nuestro usuario conozca los canales de y medios de recepción de solicitudes, recomendaciones para la prevención de infecciones, derechos y deberes, alcance y objetivos de la oficina de trabajo social en la institución, se entrega folleto educativo, así:

MEDIOS PARA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES:

- ✓ Correo electrónico:
trabajosocial@clinicadelacosta.co
- ✓ Buzón de sugerencia:
Ubicados en diferentes áreas de la institución
- ✓ Presencial en Oficina
Ubicada en la Carrera 50 No 80-90, primer piso, bloque B.

HORARIO DE ATENCIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Lunes a Viernes: 8:00 a.m.- 12:00 m y 2:00 p.m. – 6:00 p.m.

Sábados: 8:00 a.m. – 1:00 p.m.

CONTACTOS

(5) 3389999 ext. 112
Carrera 50 No. 80-90
Barranquilla - Atlántico
trabajosocial@clinicadelacosta.co
www.clinicadelacosta.com

La Clínica de la Costa Ltda., invita a toda la comunidad para cumpla con todas las medidas de bioseguridad, la salud es responsabilidad de todos.

El mejor método para disminuir el contagio o la transmisión de cualquier infección respiratoria, es la prevención.

1. **Lávate las manos** frecuentemente con agua y jabón antes de comer, de preparar tus alimentos, al salir del baño, cuando llegues de la calle, antes de tocarte la cara.
 - ✓ Evita el contacto de las manos con los ojos, la nariz y la boca.
 - ✓ Evitar saludar de beso y de la mano
2. **Desinfecta diariamente elementos personales** como teléfonos celulares.
3. **Usa tapaboca**, cubriendo nariz y boca.
4. **Toma abundante agua**, aliméntate bien y haz deporte.
5. **Guarda el distanciamiento social.**

**TRABAJO SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO**

Servimos con calidad y amor

DERECHOS DE LOS PACIENTES

1. Derecho a recibir una atención integral de sus problemas de salud con los mínimos riesgos posibles.
2. Derecho a elegir libremente a los profesionales de la salud que lo atenderán, dentro de los recursos disponibles en la institución.
3. Derecho a recibir una atención oportuna y puntual que responda a las necesidades de los usuarios.
4. Derecho a ser atendidos en sitios tranquilos, limpios e higiénicos.
5. Derecho a recibir información: sus derechos y deberes como usuario de los servicios de salud. Los recursos disponibles y tratamientos que se le ofrecen. Los aspectos administrativos para su atención y todo lo relacionado con su condición clínica y plan de vida.
6. Derecho a que se le garantice la confidencialidad de su historia clínica, y que sólo con su autorización pueda ser conocida por terceros personas.
7. Derecho a recibir o rechazar apoyo moral o espiritual sin importar cuál sea el culto religioso que se profesa.
8. Derecho a recibir un trato personalizado, digno, amable, cordial y ético que respete su cultura y costumbres.
9. Derecho a decidir: si acepta o no los procedimientos propuestos por el equipo de salud, luego de haber sido debidamente informado sobre sus riesgos, beneficios y alternativas. Su participación o no en investigaciones científicas, sin que esto influya en la atención o prestar por su decisión. Que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad. Sobre los rituales de su persona.
10. Derecho a opinar sobre la calidad del servicio con la Oficina de Atención al Usuario, a recibir inquietudes o a sus reclamos y a hacer parte de los equipos establecidos por las normas para la participación de los usuarios (Jura de Usuarios y Comité de Calidad Institucional).

DEBERES DE LOS PACIENTES

1. Cuidar su salud y la de su familia cumpliendo con las recomendaciones del personal de salud de la institución.
2. Cumplir los horarios asignados para las citas médicas, horario de informes y visitas, entrega de resultados e informar con al menos 24 horas.
3. Proporcionar al personal de la institución información clara y veraz sobre su estado de salud, datos personales, identificación y tipo de afiliación al sistema de seguridad social.
4. Ser solidario con otros usuarios, entendiendo que puede haber personas con condiciones de salud especiales y requieren una atención prioritaria.
5. Tratar a funcionarios y demás usuarios de la institución con respeto y amabilidad.
6. Cuidar y respetar los bienes personales, ajenos y de la institución, evitando alterar la convivencia.
7. Realizar el pago de los costos derivados de la prestación del servicio, de acuerdo con su régimen y nivel de afiliación.
8. Informar a la Oficina de Atención al Usuario las anomalías o inconformidades que perciba.

TRABAJO SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO

La Clínica de la Costa Ltda., dispone del departamento de Trabajo Social; el cual brinda una atención integral a los usuarios, garantizando un mecanismo para la atención personalizada, dando su recepción, canaliza y tramita la respuesta oportuna de las inquietudes, necesidades de información, quejas y solicitudes.

El Servicio de Atención al Usuario, pretende aportar y favorecer los procesos de toma de decisiones por parte de la gerencia, la constitución de medios más adecuados de protección y promoción de los derechos de los usuarios y el plan de mejoramiento de la calidad de los servicios en la perspectiva del desarrollo institucional.

OBJETIVO GENERAL:

Intervenir con usuarios, familias, grupos, organizaciones y trabajadores de la Clínica de la Costa para que acudan a los servicios prestados por la institución, superen sus dificultades y satisfagan sus necesidades individuales y colectivas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Informar a los usuarios sobre los servicios de la Clínica de la Costa Ltda., con el fin de hacerlos accesibles al mayor número posible de personas (Usuarios potenciales).
- ✓ Realizar un estudio intensivo, recopilando y analizando datos con el fin de determinar el índice de satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios de la institución, de acuerdo a las estadísticas existentes, tomado de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones obtenidas a través de los diferentes canales. Los datos personales y sensibles que se recaban, no podrán ser utilizados para ningún otro fin que su resolución e indicadores institucionales.
- ✓ Valorar las carencias cualitativas y cuantitativas de los servicios de la institución, con el propósito de proponer pautas para su mejoramiento o reorganización.
- ✓ Hacer contactos con los miembros de las Clínicas, Usuarios, trabajadores y personal en general con el fin de buscar alternativas que permitan satisfacer sus necesidades, y resolución de los problemas que se presenten.
- ✓ Realizar estudios socio-económicos a los usuarios, (pacientes de la Unidad Renal de la Clínica de la Costa Ltda. para constatar la difícil situación económica y condiciones precarias de vida, que le impiden contar con dinero suficiente para trasladarse a la Clínica a cumplir con su tratamiento de Hemodiálisis. Al tratarse de información sensible se informa de tal situación al usuario y la facultad que tiene de negarse a entregarla.
- ✓ Realizar valoraciones y visitas a los diferentes usuarios en los servicios de la clínica de la costa en búsqueda activa de quejas y sugerencias para ser resueltas de manera ágil y oportuna.

Luego la Señora Betty Munera socializa a los asistentes a la reunión que, durante el mes de octubre de 2020, participo de actividad de evaluación de lavado de manos realizada al personal de la clínica de la Costa; mediante la cual se buscaba medir la adherencia al lavado de manos del personal, evidenciándose un alto compromiso por parte del talento humano y por ende la adherencia al protocolo institucional de lavado de manos y a los lineamientos expedidos por la OMS.

Seguidamente la trabajadora social realiza presentación de la Señora Luz Enith Tapia y el señor José Rodelo; quienes de manera voluntaria se postuló para ser parte de la asociación.

Por otro lado, la Coordinadora de Calidad, informa que en próximos días estarán recibiendo incentivo por parte de la institución por todo el apoyo y la participación que han tenido en cada una de las reuniones que se han desarrollado.

Por su parte el Señor Carlos Quiroz indica que ha revisado el resultado de las últimas visitas realizadas por la Secretaria Distrital de Salud a la institución, evidenciándose resultados satisfactorios.

Por último, la Coordinadora de calidad socializa el resultado de la evaluación a los indicadores de oportunidad en la atención e indica su cumplimiento de metas y las acciones propuestas

para su mantenimiento., asimismo socializa que se continúa brindando atención al paciente sospechoso y confirmado de Covid-19 en las áreas destinadas para este fin.

Proposiciones y varios:

- ✓ La Señora Betty Munera indica que realizó seguimiento al cumplimiento de las actividades de la programación de la política de participación social en salud y se evidencia el cumplimiento de las acciones.
- ✓ La trabajadora social socializó el resumen de las actividades de acompañamiento brindado por trabajo social durante el último trimestre del año 2020.
- ✓ La Jefe Karen Hamburger solicita dar inicio a la programación correspondiente al año 2021.

CONCLUSIONES

Siendo las 12:00 m del día en curso se cierra esta acta, como constancia de la reunión se dejan firmas de los asistentes las cuales serán recogidas de manera posterior la reunión por la modalidad en la cual fue ejecutada y plan de acción para su cumplimiento.

PLAN DE ACCIÓN

Nº	COMPROMISO	RESPONSABLE	COMPROMISO
1	Elaborar la programación de la política de participación en salud-PPSS año 2021.	Ilva Troncoso Trabajadora Social Erika Turizo Coordinadora de Calidad	

