

GRUPO EMPRESARIAL P & P SAS		Página 1 de 2
	ACTA DE REUNIÓN	Versión: 02
		Fecha: 2007-09-24

ACTA No:	AU002-2021	FECHA:	15/12/21
LUGAR:	SEDE PRINCIPAL	HORA INICIO:	08:30:00
AREA:	AUDITORÍA INTERNA	HORA FINAL:	10:30:00
RESPONSABLE:	DIANA ÁVILA		
SECRETARIO:	JULIETH HERRERA	INVITADA	MÓNICA CORREA
OBJETIVO:	INFORME DE RESULTADOS AÑO 2021		

TEMA/DESARROLLO/CONCLUSIONES

1. Verificación del quórum
2. Selección de secretario de la reunión, Julieth Herrera.
3. Presentación por parte del representante del Grupo Empresarial P&P S.A.S, del informe de resultados del 2do semestre del año 2021, respecto a las PQR recibidas por medio del buzón de sugerencias.
4. Socialización derechos y deberes de los pacientes. Se anexa acta de capacitación con el desarrollo de los temas tratados.
5. Aprobación y Firma acta.

No.	HALLAZGOS
1	En el informe de apertura de buzón, se encuentra que la causa más común de quejas en el 2do semestre del 2021, por parte de los usuarios de las clínicas del Grupo Empresarial P&P S.A.S es la demora en la atención.

Respecto a la demora en la atención, nos permitimos aclarar que en ocasiones por más que se haga una planeación y confirmación de la agenda a veces ocurren imprevistos de última hora. Por ejemplo existen pacientes que llegan a sus controles y el especialista detecta que hay que realizar varias reparaciones o se presentan algunos minutos tarde lo que hace que inmediatamente se altere el tiempo programado de atención. Nuestra intención es prestarle el servicio a todos los pacientes, por lo cual esto a veces hace que nos retrasemos involuntariamente en la atención.

También sucede que los pacientes programan su próximo control de ortodoncia con un mes de anticipación y luego el día anterior cuando se les llama a confirmar cambian la cita o simplemente la incumplen y luego quieren ser atendidos el día que ellos pueden y nos solicitan que, así sea esperando, los agendemos para una fecha específica (que ya está llena). Muchos de ellos no recuerdan con qué condición fue que se le agendó cita para esa hora y ese día y quieren y hasta exigen ser atendidos al mismo tiempo que los pacientes citados.

Se trasladará esta situación al área comercial para crear estrategias para mejorar los tiempos de atención.

TAREAS ADQUIRIDAS

No.	TAREAS ADQUIRIDAS	RESPONSABLE
1	Mejorar los tiempos de espera en sala.	Gerencia comercial



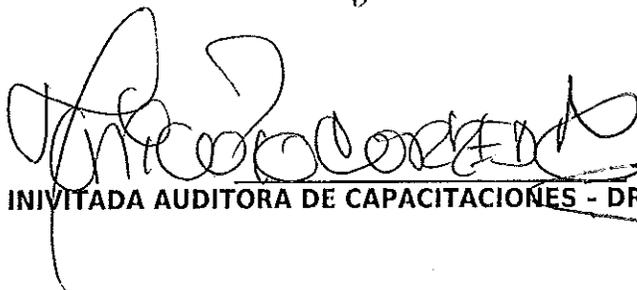
FIRMA REPRESENTANTE DEL GRUPO EMPRESARIAL P&P SAS.
DRA. DIANA ÁVILA



FIRMA SECRETARIO - JULIETH HERRERA



FIRMA REPRESENTANTE DE LOS USUARIOS - JEISSON SÁNCHEZ



FIRMA INVITADA AUDITORA DE CAPACITACIONES - DRA MÓNICA CORREA

GRUPO EMPRESARIAL P & P SAS		Página 1 de 2	
	ACTA DE REUNIÓN	Versión: 02	
		Fecha: 2007-09-24	

ACTA No:	AU001-2021	FECHA:	15/06/21
LUGAR:	SEDE PRINCIPAL	HORA INICIO:	07:30:00
AREA:	AUDITORÍA INTERNA	HORA FINAL:	09:30:00
RESPONSABLE:	DIANA ÁVILA		
SECRETARIO:	JULIETH HERRERA	INVITADA	MÓNICA CORREA
OBJETIVO:	INFORME DE RESULTADOS 1ER SEMESTRE AÑO 2021.		

TEMA/DESARROLLO/CONCLUSIONES

1. Verificación del quórum
2. Selección de secretario de la reunión, Julieth Herrera.
3. Presentación por parte del representante del Grupo Empresarial P&P S.A.S, del informe de resultados del 1er semestre del año 2021, respecto a las PQR recibidas por medio del buzón de sugerencias.
4. Capacitación en Humanización de los Servicios de Salud. Se anexa acta de capacitación con el desarrollo de los temas tratados.
5. Aprobación y Firma acta.

No.	HALLAZGOS
1	En el informe de apertura de buzón, se encuentra que para el 1er semestre del año 2021, se presentaron quejas relacionadas sobre la falta de explicación clara por parte de los profesionales, acerca de los tratamientos a realizar.

Al evaluar los resultados del informe 1er semestre del año 2021, el Grupo Empresarial P&P S.A.S, evidencia una falta de comunicación entre los profesionales y sus pacientes, es por eso, que el área de capacitaciones realizará seguimiento y reinducción a los profesionales resaltando en Humanización en Salud, resaltando que los fallos de la comunicación del personal asistencial involucrado en la atención de los pacientes, hace que pueda faltar información esencial para la toma de decisiones diagnósticas, terapéuticas y ser la base de errores y duplicación de pruebas, para lograr un dominio de habilidades lingüísticas se requiere unos determinados niveles de conocimiento expresivo-compresivos, es decir, tan importante es comunicarnos como que nos entiendan, es aquí donde radica la importancia del proceso de capacitación continua en los diferentes servicios de atención.

TAREAS ADQUIRIDAS

No.	TAREAS ADQUIRIDAS	RESPONSABLE
1	Reinducción Humanización en Salud.	Auditoría de capacitaciones



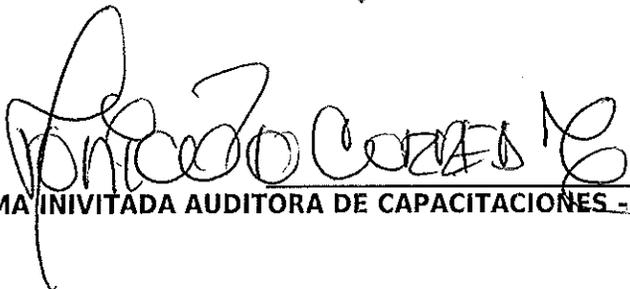
**FIRMA REPRESENTANTE DEL GRUPO EMPRESARIAL P&P SAS.
DRA. DIANA ÁVILA**



FIRMA SECRETARIO - JULIETH HERRERA



FIRMA REPRESENTANTE DE LOS USUARIOS - JEISSON SÁNCHEZ



FIRMA INVITADA AUDITORA DE CAPACITACIONES - DRA MÓNICA CORREA