

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

ACTA No: FECHA:

LUGAR: HORA INICIO:

AREA: HORA FINAL:

RESPONSABLE:

SECRETARIO: INVITADA

OBJETIVO:

TEMA/DESARROLLO/CONCLUSIONES

1. Verificación del quórum
2. Selección de secretario de la reunión, Julieth Herrera.
3. Debido a la contingencia por la pandemia por COVID-19, la asociación de usuarios convoca únicamente una sesión para el año 2020, donde se dará a conocer por parte del representante del Grupo Empresarial P&P S.A.S, el informe de resultados del año 2020, respecto a las PQR recibidas por medio del buzón de sugerencias.
4. Por la situación antes descrita las capacitaciones que fueron programadas con una regularidad semestral, se realizará en esta misma reunión, tema a tratar: Humanización de los servicios de salud. Se anexa acta de capacitación, la asistencia quedará soportada con la firma de esta acta.
5. Aprobación y Firma acta.

No.	HALLAZGOS
1	En el informe de apertura de buzón, se encuentra que la causa más común de quejas 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.

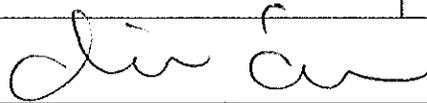
También sucede que los pacientes programan su próximo control de ortodoncia con un mes de anticipación y luego el día anterior cuando se les llama a confirmar cambian la cita o simplemente la incumplen y luego quieren ser atendidos el día que ellos pueden y nos solicitan que, así sea esperando, los agendemos 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

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



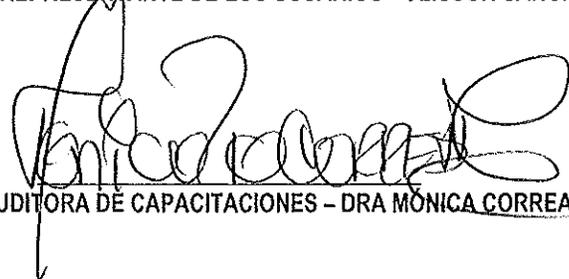
FIRMA REPRESENTANTE DEL GRUPO EMPRESARIAL P&P SAS.
DRA. DIANA ÁVILA



FIRMA SECRETARIO - JULIETH HERRERA



FIRMA REPRESENTANTE DE LOS USUARIOS - JEISSON SÁNCHEZ



FIRMA INVITADA AUDITORA DE CAPACITACIONES - DRA MÓNICA CORREA

GRUPO EMPRESARIAL P&P S.A.S.	ACTA CAPACITACIÓN
PERSONA ENCARGADA DE LOS PROCESOS:	DRA. MONICA CORREA MEJÍA
CARGO	CAPACITACIÓN
TEMA	HUMANIZACION EN SALUD /DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES
FECHA	NOVIEMBRE 30 DE 2020
OBJETIVO	
Capacitar a la asociación de usuarios acerca de la humanización en la prestación de servicios de salud y socializar los derechos y deberes de los pacientes.	
METODOLOGÍA	
Durante la reunión de la asociación de usuarios, se realiza una capacitación, donde se dan a conocer conceptos sobre humanización en la prestación de los servicios de salud y se socializa con la asociación los derechos y deberes que el Grupo Empresarial P&P S.A.S ha definido, para dar a conocer los avances de la empresa con el fin de brindar una atención de calidad a nuestros usuarios.	
TEMAS TRATADOS	
HUMANIZACIÓN EN SALUD	
Los fallos de la comunicación de los diferentes servicios de profesionales, 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-comprensivos, 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.	
Facilitar una adecuada transferencia de información y una clara comunicación es el eje fundamental en las instituciones de salud.	
Es imprescindible verificar la comunicación de las ordenes verbales y comprobar su correcta transcripción a los registros clínicos.	
Involucrar al paciente y cuidadores en el proceso asistencial con la suficiente información y comprensión, ya que de no darse se pueden crear barreras de comunicación.	
Se resalta la importancia del trato al paciente con respeto, cariño con resultados terapéuticos que ayudaran a mejorar el estado de salud general del paciente.	
El primer contacto, tanto verbal como gestual son fundamentales para que el paciente se sienta bien atendido, mostrar cordialidad con el tono de voz invita a la calma y genera confianza al paciente.	
DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE	
Divulgación de los derechos y deberes de los pacientes.	
DERECHOS : CONOCER-RECIBIR Y ELEGIR	
A CONOCER : De forma clara mi condición de salud y plan de tratamiento. Los servicios ofrecidos en la clínica y sus costos. La información sobre los canales para presentar quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Los mecanismos de respuesta por parte del gerente encargado de la clínica.	
A ELEGIR. Libremente el profesional tratante dentro de los recursos disponibles. Si deseo o no realizarme el tratamiento o procedimiento ordenado por el profesional. Si deseo o no trasladarme de clínica.	
A RECIBIR: Una comunicación clara, apropiada de su tratamiento por parte del profesional tratante, que me permita tomar decisiones libres, conscientes respecto a los procedimientos que se vayan a realizar. A recibir un trato digno, respetando las creencias y costumbres.	
DEBERES DE LOS PACIENTES : A INFORMAR , A CUMPLIR, A RESPETAR	
A INFORMARSE : Mis antecedentes de salud , medicamentos y tratamientos recibidos. Por escrito mi voluntad de aceptar o no mi tratamiento. Los hechos que consideren riesgosos para mi salud. Su condición de aseguramiento.	
A CUMPLIR : Propender por mi auto-cuidado, el de mi familia y mi comunidad. Con el tratamiento indicaciones y recomendaciones dados por el profesional tratante. Puntualmente con las citas asignadas por la institución. Con las consecuencias de no seguir las indicaciones del profesional tratante.	
A RESPETAR: Dar un trato digno y respetuoso a todos los trabajadores y colaboradores de la institución. A dar un buen uso de las instalaciones y recursos brindados por la institución.	