

ACTA No. 007

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
18 de Octubre del 2023	Centro Médico Cedritos.	10:00 am

I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

OBJETIVO:

Permitir un espacio de participación por el cual los Asociados realicen visitas al cm con fines de revisión de servicio.

ORDEN DEL DÍA:

1. Asistencia.
2. Aplicación de Check List.
3. Socialización de los hallazgos con la coordinadora del cm y Profesional operativa.

II. ASUNTOS TRATADOS

1. Se cuenta con la asistencia de:
Manuel Humberto Pimentel- Presidente de la Asociación de Usuarios CM.
Adriana Mejía Gomez- Asociada.

2. Se inicia la aplicación del check list a las 10:15 am.
- 3.

Se socializan los siguientes hallazgos con la coordinadora y profesional operativa de la sede:
La Asociación resalta de manera positiva los siguientes aspectos, los cuales son importantes en la prestación del servicio:

- El personal de recepción fue atento con el paciente y se encontraba con una buena presentación personal.
- El Centro Médico se encontraba limpio y en excelentes condiciones tanto en sus paredes como en el suelo.
- El Centro Médico cuenta con sistema de turnos visibles y entendible para el paciente, adicionalmente el tiempo de espera fue rápido.
- El Centro Médico cuenta con los elementos para la atención de emergencias y señaléticas de salida de emergencia.

Como observaciones de mejora nos dejan los siguientes recomendaciones:

- Si bien, el Centro Médico cuenta con el sistema de braille para la orientación del paciente invidente, no es del todo inclusivo, pues para las personas con discapacidad física no existe un espacio para ubicarse y adicionalmente, no hay un módulo destinado para la atención de esta población. Se evidencia que en la sala de espera se tiene una marcación en el suelo en donde indica: “ uso exclusivo para personas en sillas de ruedas” sin embargo, esto se encuentra ubicado al frente del atril de turno y en un espacio muy angosto, lo que si una persona se estaciona ahí, los demás no podrían tomar turnos. (adjunto foto) adicionalmente a esto, la

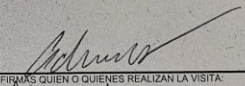
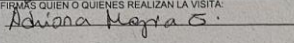
<p>sala espera no tiene un espacio suficiente para que una persona en silla de ruedas se pueda ubicar “cómodamente”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El código QR para la oficina virtual del asegurador Colmédica se encuentra muy escondido y no es tan visible para el usuario. Recomiendan revisar la posibilidad de crear una versión más pequeña y dejarla al otro lado del centro médico. • Revisar la privacidad del paciente, pues no existe nada que separe cada módulo. • Garantizar que todo el personal cuente con su carné institucional de manera visible, ya que se evidenció personal de enfermería que no tenían carné y las niñas de recepción lo tenían en la parte inferior en donde no se visualizaba sus nombres. • Garantizar que el personal del Centro Médico cumpla con el uso correcto del tapabocas para los funcionarios, se encontró auxiliares de enfermería que no lo tenían puesto o tapando solo la boca. 		
III. COMPROMISOS		RESPONSABLES
Dar respuesta a la asociación de usuarios con respecto a los hallazgos encontrados en la visita.		Nelson Perez- Profesional de Servicio.
IV. PROXIMA REUNIÓN		
V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.		
VI. FIRMA ASISTENTES		
INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
Usuario de la UMD	Manuel Pimentel	Microsoft Teams
Funcionario de la UMD	Nelson Perez Cruses	Microsoft Teams
Presidente.	Adriana Mejia	Motivos personales.
VII. INASISTENCIA		
Usuario de la UMD	Carlos Armando Sussman	Sin justificación
Usuario de la UMD	Maria Alejandra Colmenares	Sin justificación
Usuario de la UMD	Alberto Antonio Hernandez	Sin justificación
Usuario de la UMD	Orlando Cantillo	Sin justificación
Usuario de la UMD	Nemired Perez	Sin justificación
Usuario de la UMD	Jackson Garnica	Sin justificación
Usuario de la UMD	Oscar Granados	Sin justificación
Usuario de la UMD	Jose García Sanchez	Sin justificación
Usuario de la UMD	Hernan Mauricio Jimenez	Sin justificación
VIII. Hora de terminación		
12:30 pm		

Anexos.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MEDICOS UMD- ACTA DE REUNIÓN

CHECK LIST VISITA ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MÉDICOS UMD <i>Cedritos</i>				
NOMBRE CENTRO MÉDICO <i>Adriana Noya 6</i>				
FECHA Y HORA <i>18/10/23</i>				
SEGURIDAD Y CALIDAD DEL PACIENTE	SI	NO	NA	OBSERVACIONES
El Centro Médico cuenta con rampas y puertas de acceso que permitan el ingreso de personas en condiciones de movilidad reducida o en sillas de ruedas o coches.	<input checked="" type="checkbox"/>			
El Centro Médico cuenta con señalética adecuada para personas en condición de discapacidad visual.	<input checked="" type="checkbox"/>			<i>Preferir lo a la salida del consultorio</i>
El Centro Médico cuenta con Baño(s) debidamente dotados con lavamanos y elementos de aseo y accesibles a personas en condiciones de movilidad reducida.	<input checked="" type="checkbox"/>			
La distribución de los módulos de atención garantiza que durante la atención se guarde la debida reserva y privacidad.	<input checked="" type="checkbox"/>			<i>No existe privacidad</i>
El Centro Médico cuenta con sala de espera con su respectivo mobiliario (Sillas acorde a las necesidades de la población usuaria y silletería identificada para la población preferencial.	<input checked="" type="checkbox"/>			
El Centro Médico cuenta con buena iluminación y ventilación	<input checked="" type="checkbox"/>			
El Centro Médico con elementos tecnológicos para el buen desarrollo de las funciones de los trabajadores (Computador, impresora, scanner, entre otros)	<input checked="" type="checkbox"/>			<i>Asegurar tener permitidos visualizar a las familias y deberes</i>
El Centro Médico cuenta con un control de tiempos de atención o turnos. (Digiturno-Fichas para los turnos)	<input checked="" type="checkbox"/>			
El Centro Médico cuenta con publicaciones informativas (Cartelera físicas o digitales).	<input checked="" type="checkbox"/>			
El Centro Médico cuenta con publicaciones sobre Derechos y deberes de los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>			
El Centro Médico cuenta con publicaciones sobre los canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos por el asegurador.	<input checked="" type="checkbox"/>			<i>Falso Colmedica TV y otros de</i>
El Centro Médico cuenta con publicación sobre los Mecanismos de participación ciudadana.	<input checked="" type="checkbox"/>			
El Centro Médico cuenta con Buzón de sugerencias	<input checked="" type="checkbox"/>			<i>Si y virtual. Adentro del CH informar a usuarios</i>
El Centro Médico cuenta con horario de atención ubicado en lugar visible.	<input checked="" type="checkbox"/>			
El Centro Médico cuenta con un mecanismo de atención preferencial (ventanillas identificadas o mediante asignación de turno preferencial) para la población adulta mayor, las madres gestantes, las personas en condición de discapacidad y quienes por su condición de debilidad evidente o manifiesta así lo requieren.	<input checked="" type="checkbox"/>			
El Centro Médico cuenta con un proceso de orientación, acompañamiento y gestión de las solicitudes que el usuario puede presentar de manera personalizada, escrita, telefónica, página "web" para recibir las peticiones instauradas.	<input checked="" type="checkbox"/>			<i>Asegurar no solo con las monitoras las que para dar a la información</i>
INSTALACIONES FÍSICAS	SI	NO	NA	OBSERVACIONES
El piso se encuentra en buen estado (no tiene baldosas rotas o le falta parte del piso)	<input checked="" type="checkbox"/>			
Las paredes y techos se encuentran en buen estado de pintura	<input checked="" type="checkbox"/>			
Las sillas de espera para los usuarios se encuentran en buen estado	<input checked="" type="checkbox"/>			
Se cuenta con caneca para los usuarios en zona de circulación.	<input checked="" type="checkbox"/>			
El Centro Médico cuenta con señaléticas que orienten al usuario a espacios publicos (baños, salida de emergencia, consultorios, etc)	<input checked="" type="checkbox"/>			
El Centro Médico cuenta con elementos de emergencia (camilla, extintores, boton de emergencia)	<input checked="" type="checkbox"/>			
Los baños se encuentran en buen estado de funcionamiento y limpieza	<input checked="" type="checkbox"/>			
PERSONAL DEL CENTRO MÉDICO	SI	NO	NA	OBSERVACIONES
Los funcionarios portan el carnet de identificación de la entidad en un lugar visible	<input checked="" type="checkbox"/>			<i>Se omite con privacidad</i>

ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MEDICOS UMD- ACTA DE REUNIÓN

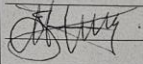
Los funcionarios se encuentran debidamente presentados con uniforme corporativo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El Centro Médico cuenta con la planta de funcionarios adecuada para la atención de los pacientes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los funcionarios tienen un trato humanizado con los pacientes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES:			
			
FIRMAS QUIEN O QUIENES REALIZAN LA VISITA:		FIRMA DE REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD:	
			

- En recepción asegurarse, cuando viene alguien con discapacidad, informar piso y giro del ascensor por acceso.
- Reubicar espacio exclusivo para discapacitados
- En accesos principales, asegurar que haya orientación de los mites del asegurador.
- En accesos principales, colocar letrero de botón virtual
- Chicas de frontera, en su mayoría, orientan hacia las floriteras de servicio preactorar dutes. Ellas también lo pueden hacer
- Postos en zona de frontera ser más altos para que al momento de atender a los clientes queden frente a frente y evitar que no miren al cliente.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MEDICOS UMD- ACTA DE REUNIÓN

CHECK LIST VISITA ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MÉDICOS UMD				
NOMBRE CENTRO MÉDICO		CERCIOS		
FECHA Y HORA		18-06-2023 10:00 AM		
SEGURIDAD Y CALIDAD DEL PACIENTE	SI	NO	NA	OBSERVACIONES
El Centro Médico cuenta con rampas y puertas de acceso que permitan el ingreso de personas en condiciones de movilidad reducida o en sillas de ruedas o coches.	X			
El Centro Médico cuenta con señalética adecuada para personas en condición de discapacidad visual.		X		SE DEBE INSTALAR AVISO EMPLEADOS HALL
El Centro Médico cuenta con Baños debidamente dotados con lavamanos y elementos de aseo y accesibles a personas en condiciones de movilidad reducida.	X			
La distribución de los módulos de atención garantiza que durante la atención se guarde la debida reserva y privacidad.	X			
El Centro Médico cuenta con sala de espera con su respectivo mobiliario (Sillas) acorde a las necesidades de la población usuaria y silletería identificada para la población preferencial.	X			MEJORAR DISTRIBUCION PARA ACOMODAR PERSONAS EN SILLAS DE RUEDAS
El Centro Médico cuenta con buena iluminación y ventilación	X			
El Centro Médico con elementos tecnológicos para el buen desarrollo de las funciones de los trabajadores (Computador, impresora, scanner, entre otros)				
El Centro Médico cuenta con un control de tiempos de atención o turnos. (Digiturno-Fichas para los turnos)	X			
El Centro Médico cuenta con publicaciones informativas (Cartelera física o digitales).	X			Solo Digital
El Centro Médico cuenta con publicaciones sobre Derechos y deberes de los usuarios.	X			Solo Digital
El Centro Médico cuenta con publicaciones sobre los canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos por el asegurador.	X			Solo Digital
El Centro Médico cuenta con publicación sobre los Mecanismos de participación ciudadana.	X			Solo Digital
El Centro Médico cuenta con Buzón de sugerencias	X			Solo Virtual
El Centro Médico cuenta con horario de atención ubicado en lugar visible.	X			
El Centro Médico cuenta con un mecanismo de atención preferencial (ventanillas identificadas o mediante asignación de turno preferencial) para la población adulta mayor, las madres gestantes, las personas en condición de discapacidad y quienes por su condición de debilidad evidente o manifiesta así lo requieran.	X			VIRTUAL EN EL DIGITURNO
El Centro Médico cuenta con un proceso de orientación, acompañamiento y gestión de las solicitudes que el usuario puede presentar de manera personalizada, escrita, telefónica, página "web" para recibir las peticiones instauradas.	X			SE DEBE MEJORAR
INSTALACIONES FÍSICAS	SI	NO	NA	OBSERVACIONES
El piso se encuentra en buen estado (no tiene baldosas rotas o le falta parte del piso)	X			
Las paredes y techos se encuentran en buen estado de pintura	X			
Las sillas de espera para los usuarios se encuentran en buen estado	X			
Se cuenta con caneca para los usuarios en zona de circulación.	X			
El Centro Médico cuenta con señaléticas que orienten al usuario a espacios públicos (baños, salida de emergencia, consultorios, etc)	X			LOS BAÑOS ESTAN SEÑALIZADOS CON OLLERAS
El Centro Médico cuenta con elementos de emergencia (camilla, extintores, boton de emergencia)	X			
Los baños se encuentran en buen estado de funcionamiento y limpieza	X			
PERSONAL DEL CENTRO MÉDICO	SI	NO	NA	OBSERVACIONES
Los funcionarios portan el carnet de identificación de la entidad en un lugar visible.	X			PERSONAL FRONT DESK NO LO USA - OTRA PROBLEMA SCRIBIENDO POR DELANTAL

ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MEDICOS UMD- ACTA DE REUNIÓN

Los funcionarios se encuentran debidamente presentados con uniforme corporativo.	X			
El Centro Médico cuenta con la planta de funcionarios adecuada para la atención de los pacientes.				SIN COMENTARIOS
Los funcionarios tienen un trato humanizado con los pacientes.				SIN COMENTARIOS
OBSERVACIONES:				
- PUESTOS DE FRONT DESK NO PUEDAN A LA MISMA ALTURA DEL CLIENTE LO QUE IMPIDE UN BUEN CARI A CARA QUE DA ACERCAMIENTO HUMANO				
FIRMAS QUIEN O QUIENES REALIZAN LA VISITA:		FIRMA DE REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD:		
				

NOTA: PERSONAS EN SILLA DE RUEDAS DEBEN ACOMODARSE EN SITIO AL CASO DE FRONT DESK (12P) INTERVINE AL PERSONAL PARA DAR INDICACIONES

ACTUALIZAR DIRECCIONES EN DEPLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

MEDICINAS PARA Q' ALIAR CALVO CAS SOMINISTRE MEJORAR EL PROCESO