

**ACTA No. 009**

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
22 de Noviembre del 2023	Centro Médico Colina Campestre	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 que en temas del personal del centro médico, se recibió una excelente percepción en la presentación personal, identificación y atención de los pacientes

Como observaciones de mejora nos dejan las siguientes recomendaciones:

- Se evidencia falta de señalización en cuanto a la orientación de donde quedan los baños y consultorios.
- Incluir señalética al mueble de las sillas de ruedas.
- Revisar si es posible colocar el braille en los módulos de recepción, en donde se indique el número del módulo. En especial el puesto de atención preferencial, al cual también hay que corregir el texto del hablador, pues este hace referencia: “estimado usuario, si usted tiene discapacidad auditiva, por favor solicite un turno preferencial para ser atendido”.
- Revisar el mantenimiento del cielo raso ya que hay varias partes manchadas.
- Instalar en la entrada del centro médico, señalética del horario de atención.
- Revisar si es obligatorio que contemos con una alarma de incendios con sirena.
- El atril de turnos presentaba fallas en su funcionamiento.
- Garantizar que se le exija a los pacientes el uso de tapabocas, ya que se evidencia que los pacientes ingresan al centro médico sin este elemento.

**III. COMPROMISOS**

**RESPONSABLES**

Dar respuesta a la asociación de usuarios con respecto a los hallazgos encontrados en la visita.

Nelson Perez- Profesional de Servicio.

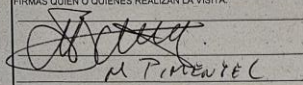
<b>IV. PROXIMA REUNIÓN</b>		
<b>V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.</b>		
<b>VI. FIRMA ASISTENTES</b>		
<b>INTEGRANTES</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>FIRMAS</b>
Presidente	Manuel Pimentel	Microsoft Teams
Funcionario de la UMD	Nelson Perez Cruses	Microsoft Teams
<b>VII. INASISTENCIA</b>		
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
Usuario de la UMD	Adriana Mejia	Motivos personales.
<b>VIII. Hora de terminación</b>		
12:30 pm		

Anexos.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MEDICOS UMD- ACTA DE REUNIÓN

CHECK LIST VISITA ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MÉDICOS UMD				
NOMBRE CENTRO MÉDICO		Colina Campesina		
FECHA Y HORA		22/Nov/23 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 cochec.	✓			no hay señalética sillas de ruedas
El Centro Médico cuenta con señalética adecuada para personas en condición de discapacidad visual.	✓			el frón no tiene braille
El Centro Médico cuenta con Baños(s) debidamente dotados con lavamanos y elementos de aseo y accesibles a personas en condiciones de movilidad reducida.	✓			Falta señalización mapa
La distribución de los módulos de atención garantiza que durante la atención se guarde la debida reserva y privacidad.	✓			
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.	✓			
El Centro Médico cuenta con buena iluminación y ventilación	✓			
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)	✓			el atril esta dañado
El Centro Médico cuenta con publicaciones informativas (Cartelera física o digitales).	✓			
El Centro Médico cuenta con publicaciones sobre Derechos y deberes de los usuarios.	✓			en los TV
El Centro Médico cuenta con publicaciones sobre los canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos por el asegurador.	✓			
El Centro Médico cuenta con publicación sobre los Mecanismos de participación ciudadana.	✓			
El Centro Médico cuenta con Buzón de sugerencias	✓			buzón virtual
El Centro Médico cuenta con horario de atención ubicado en lugar visible.	✓			no hay
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.	✓			actualizar la señalética
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.	✓			
INSTALACIONES FÍSICAS	SI	NO	NA	OBSERVACIONES
El piso se encuentra en buen estado (no tiene baldosas rotas o le falta parte del piso)	✓			
Las paredes y techos se encuentran en buen estado de pintura	✓			hay celo rojo est manchado
Las sillas de espera para los usuarios se encuentran en buen estado	✓			
Se cuenta con caneca para los usuarios en zona de circulación.	✓			solo hay 1 grande y 1 pequeña
El Centro Médico cuenta con señaléticas que orienten al usuario a espacios publicos (baños, salida de emergencia, consultorios, etc)	✓			no hay para baños
El Centro Médico cuenta con elementos de emergencia (camilla, extintores, boton de emergencia)	✓			utilizar otros medio
Los baños se encuentran en buen estado de funcionamiento y limpieza	✓			
PERSONAL DEL CENTRO MÉDICO	SI	NO	NA	OBSERVACIONES
Los funcionarios portan el carnet de identificación de la entidad en un lugar visible	✓			

ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MEDICOS UMD- ACTA DE REUNIÓN

Los funcionarios se encuentran debidamente presentados con uniforme corporativo.	✓		
El Centro Médico cuenta con la planta de funcionarios adecuada para la atención de los pacientes.	✓		
Los funcionarios tienen un trato humanizado con los pacientes.	✓		
<b>OBSERVACIONES:</b> generalizar el uso obligatorio del tapabocas para los usuarios.			
<b>FIRMAS QUIEN O QUIENES REALIZAN LA VISITA:</b>		<b>FIRMA DE REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD:</b>	
 M. P. Rivera		Nelson Pérez Cruz	