

Comité / reunión	REUNION DE LA LIGA DE USUARIOS CEDIMED S.A.S			Acta N°	001
Fecha	D	M	A	Hora de Inicio	Hora de finalización
	20	11	2019	2:30 pm	5:00 pm
Asunto / tema	REUNION ASOCIACION DE USUARIOS CEDIMED S.A.S				
Secretario	MARGARITA GUTIERREZ ESCUDERO				

ASISTENTES:

NOMBRE COMPLETO	CEDULA No.
MARGARITA GUTIERREZ ESCUDERO	32.436.847
MARLENY SALCEDO GARCIA	32.544.121
OFIR IDALIA JIMENEZ LONDOÑO	43.078.645
GIORGINA DEL CARMEN BUILES PEMBERTY	22.209.892
MARGARITA MARIA GIRALDO RUBIO	39.444.612

INASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA
ALBERTO WILLIAN HOYOS GOMEZ	70.066.276

Agenda de trabajo

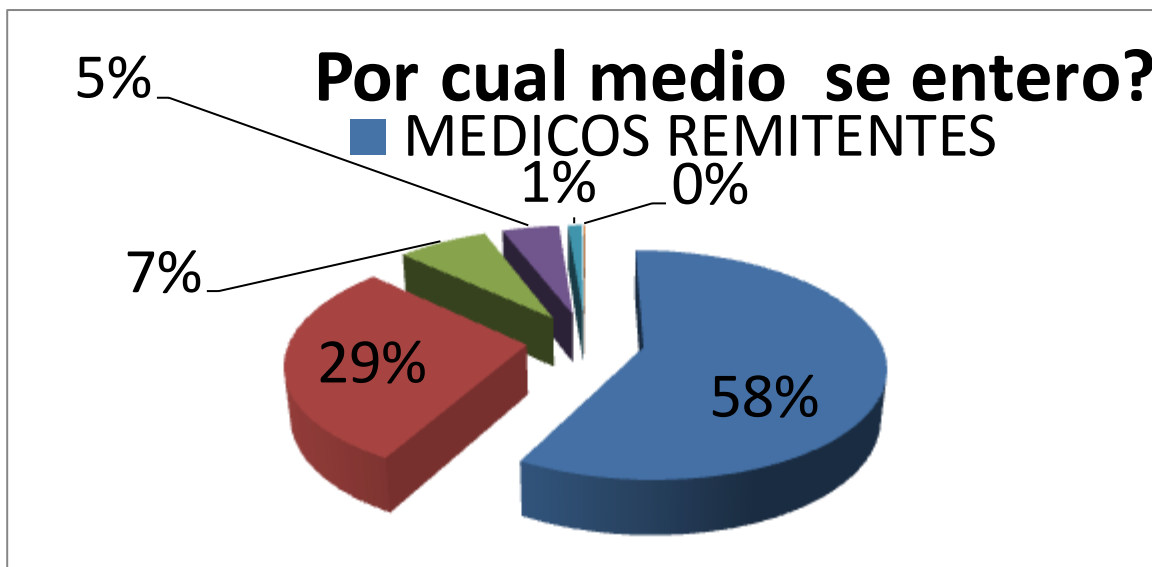
- ▶ Charla ESTILOS DE VIDA SALUDABLE.
- ▶ Mini jornada de salud
- ▶ Capacitación sobre Deberes y Derechos.
- ▶ Porcentajes de Satisfacción y Reclamaciones 2do semestre 2019 (Junio-Octubre).
- ▶ Entrega de Estatutos a los miembros de la asociación.
- ▶ Temas varios.

Se empieza reunión de la asociación de usuarios con una charla sobre los estilos de vida de saludable, charla dictada por la Dra Juanita Trujillo, Medica del programa de CediMed Vital, se hace una mini jornada de salud a los miembros de la liga de usuarios la cual consistió en realizarles examen de oximetría, talla y peso.

Se informa a los integrantes de la asociación de usuarios los porcentajes de satisfacción del segundo semestre del año 2019 (Junio-Octubre). los cuales son:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A PACIENTES
 2do Semestre de 2019 (Junio-Octubre).

POR CUÁL MEDIO SE ENTERÓ DE CEDIMED?



SATISFACCIÓN GLOBAL
JUNIO-OCTUBRE 2019
CIRCULAR UNICA
 Meta: 97%

MES	% DE SATISFACCION
JUNIO	99.73%
JULIO	100%
AGOSTO	99.63%
SEPTIEMBRE	99.23%
OCTUBRE	99.61%

Total usuarios encuestados en el periodo JUN- OCT 2019: 4.158

**SATISFACCIÓN POR CICLOS DEL SERVICIO
 CONSOLIDADO 2ER SEMESTRE DE 2019
 Meta: 97%**

Satisfacción por Ciclos del servicio	% de Satisfacción
Asignación de Citas	98.99%
Recepción	99.71%
Admisiones	99.58%
Enfermería	99.59%
Personal que realiza procedimiento	99.61%
Auxiliar de laboratorio	100%
Entrega de resultados	99.59%

**VOLVERÍA A UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS
 FIDELIZACIÓN
 JUNIO-OCTUBRE DE 2019
 Meta 97%**

MES	% DE VOLVERIA
JUNIO	100.00%
JULIO	100%
AGOSTO	99.86%
SEPTIEMBRE	99.71%
OCTUBRE	99.86%

**RECLAMACIONES
 2Do SEMESTRE 2019**

MES	RECLAMOS 2019
JUNIO	41
JULIO	41
AGOSTO	45
SEPTIEMBRE	24
OCTUBRE	26
TOTAL	177

**RECLAMACIONES POR TIPO
 JUNIO – OCTUBRE DE 2019**

QUEJAS POR TIPO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBR	OCTUBRE	TOTAL
OPORTUNIDAD EN LA ATENCION (ADMONES)	1	0	0	1	1	3
INFORMACION	5	3	7	2	3	20
ATENCION DEL PERSONAL	1	3	6	2	4	16
OPORTUNIDAD EN LA ATENCION (SERVICIO)	10	12	6	4	3	35
INFRAESTRUCTURA	0	1	1	0	4	6
OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE RESULTADOS	10	6	7	5	2	30
ASIGNACION DE CITAS	5	6	3	7	7	28
SERVICIO	2	0	0	1	0	3
SEGURIDAD	1	3	7	1	1	13
OTROS	6	7	8	1	1	23
TOTAL	41	41	45	24	26	177

- No fue posible la capacitación sobre los deberes y derechos la cual será dictada en el mes de febrero de 2020.
- Se hace entrega a cada miembro de la asociación copia de los estatutos de la liga de usuarios que fueron aprobados el 18 de septiembre del año 2019.

Se finaliza la reunión a las 5:00 pm

Seguimiento a los compromisos de la reunión anterior (no aplica, es la reunión numero 1)

Nº	Actividad	Actividad para				Análisis (en caso de aplicar)	Responsable	Fecha de cumplimiento	¿Requiere documentar acción?	
		I	PI	M	S				Si	No
1	CAPACITAR A LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACION DE USUARIOS SOBRE LOS DEBERES Y DERECHOS EN SALUD						Viviana Hoyos Salcedo- Jefe de Servicio al Usuario	FEBRERO 2020	Si	No x