

Fecha 30 06 2021

ACTA N.º 6

Reunión Alianza de Usuarios Bogotá: Comisión Salud

Sede Virtual

Hora Inicial 9:00 am

Hora Final 10:00 am

**ASISTENTES**

NOMBRE	CARGO	FIRMA
1 Edilberto Fandiño	Presidente Alianza de Usuarios	Asistencia Virtual
2 Claudia Valdés	Tecnólogo Resonancia	Asistencia Virtual
3 Adriana Rodríguez	Coordinador SIAU	Asistencia Virtual
4		
5		
6		

**TEMAS A TRATAR**

1 lectura del acta anterior	4
2 revisión trabajo comisión salud junio 2021	5
3 elección comisión de trabajo julio 2021	6

**DESARROLLO**

Se da inicio a la reunión realizando lectura del acta anterior, donde se hace aclaración de cada una de las tareas asignadas, se realiza la presentación de persona del servicio de resonancia quien despejará las dudas y recepcionará las inquietudes del Sr. Fandiño, para el caso corresponde a Claudia Valdés. Se retoman apartes de la reunión pasada y se consideró que se aproxima la renovación de la Junta Directiva (oct 2021), se resalta la importancia de concebir la participación como derecho y no como un deber.

El Sr. Edilberto Fandiño refiere que esta actividad es un proceso mancomunado y de tener en cuenta el punto de vista del usuario, dentro de la comisión salud que adelantó dentro del mes de trabajo y posterior al análisis de la información que se le envió (PQRS primer trimestre 2021), refiere la importancia de identificar la casuística a nivel de servicio y en aras de mejorar en la atención y así alcanzar la satisfacción del usuario.

Se retoman los tres primeros atributos afectados dentro del primer trimestre del año y se relata a continuación el desarrollo del análisis que se realizó en conjunto, el presidente de la Alianza de Usuarios y el personal del servicio de RMN: Es importante mencionar que en la estadística relacionada se detallan todas las PQRS a nivel nacional que aplicaron para el servicio, pero se realizó la clasificación solo para la ciudad de Bogotá.

## Estadística

Análisis base de datos Apoyo Diagnóstico - Laborat				
Cant. PQR	Mes			
Atributo	ENE	FEB	MAR	Total
DEMORA EN LA ATENCIÓN	11	10	10	31
PERCEPCIÓN DEL RESULTADO	2	5	5	12
ORIENTACIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL	2	2	2	6
OPORTUNIDAD EN LA LECTURA DEL EXAMEN	4		1	5
TOMA DEL EXAMEN		1	3	4
DISPONIBILIDAD DE AGENDAS		1	2	3
DAÑO DEL EQUIPO		1	1	2
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>63</b>

Demora en la Atención: aplicaron 23 casos para Bogotá de los 31 radicados, Claudia refiere que las principales causas son: Usuarios no cumplen con la preparación y/o requisitos, IDIME no devuelve pacientes que llegan tarde lo que afecta el curso de las agendas, por la edad de algunos usuarios y la dificultad durante la toma los tiempos a veces se ven afectados, por último, a los protocolos de desinfección que deben llevarse a cabo. Sin embargo, con el fin de mitigar este tipo de situaciones se han habilitado espacios de mantenimiento con el fin de amortiguar un poco los tiempos que se superan.

El señor Fandiño pregunta a que hace referencia la radicación de PQR por percepción del resultado, donde desde SIAU se le aclara que corresponde a aquellos usuarios que consideran el estudio entregado no cumple con las expectativas y que ante tal percepción siempre se solicita un concepto médico donde se expongan las razones por las que se considera que el estudio practicado en nuestra institución no cumple con los atributos de calidad. Finalizando con el cierre del análisis se retomó Orientación Brindada por el personal, donde se informó que muchas veces está asociado a que el personal asistencial no es claro con la información o los usuarios no la comprenden, por lo que el Sr. Fandiño (presidente) sugiere se le solicite al usuario parafrasear lo indicado con el fin de identificar si se comprendió la información y evitar estas percepciones.

Se retoma tema de Control Social con apoyo de presentación como parte de las actividades propuestas en la Resolución 2063 de 2017. Queda pendiente definir comisión de trabajo para el mes de julio, por lo que se propone dar alcance más adelante a través de WhatsApp.

## Control Social

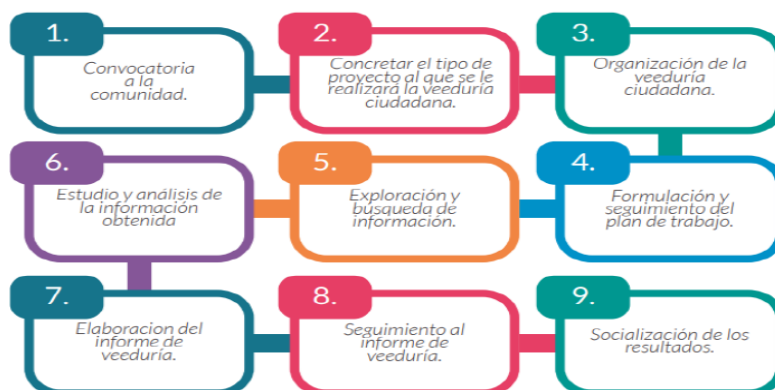
**idime**

El Control Social es una forma de participación ciudadana a través de la cual, la ciudadanía individualmente o a través de iniciativas de grupo o colectivos, ejerce una función crítica sobre el comportamiento de los agentes públicos, estatales o no estatales, constituyéndose un instrumento de regulación de la acción pública

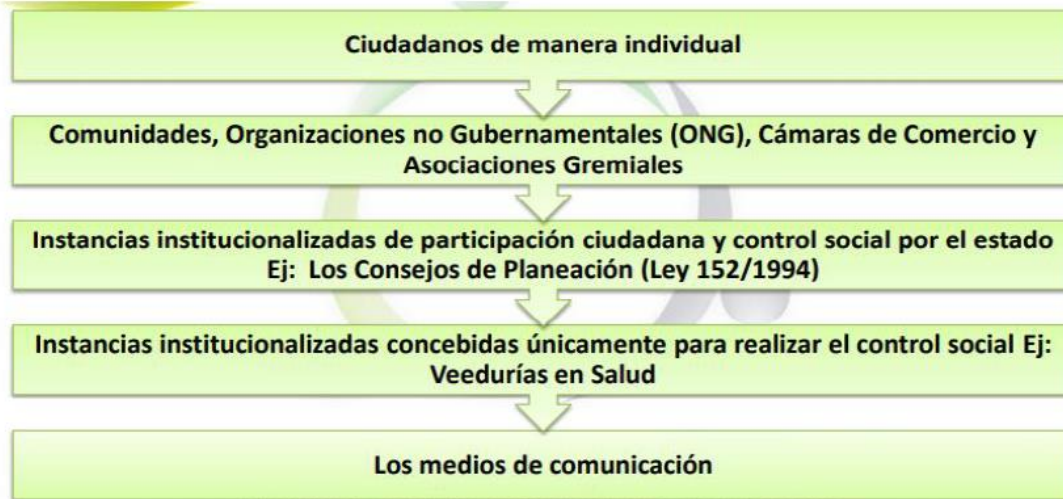


## CONTROL SOCIAL, MECANISMOS Y PASOS

**idime**



## ACTORES DEL CONTROL SOCIAL

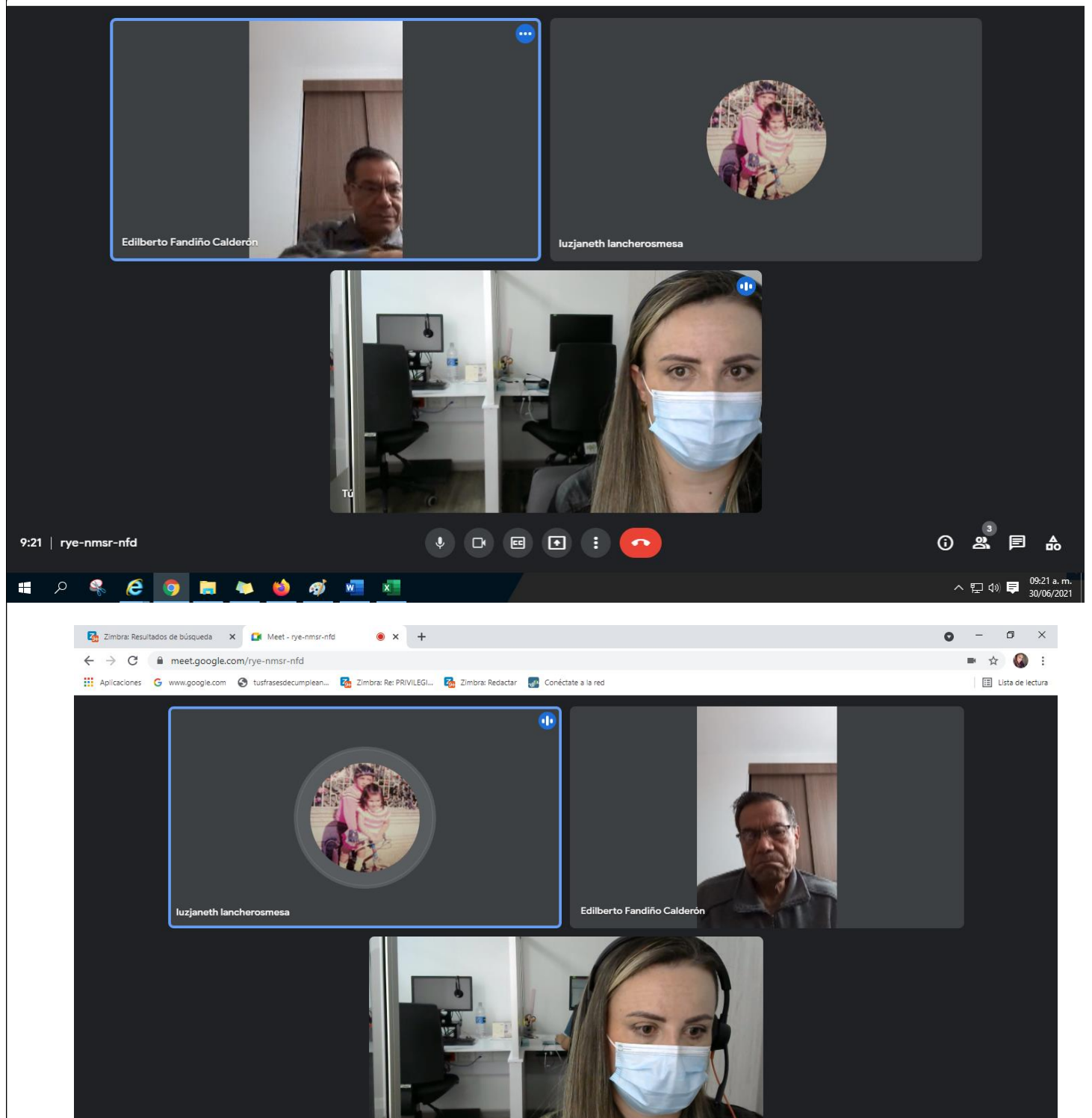


## ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CON FUNCIONES DE CONTROL SOCIAL



Elaborado por: Gestión de Calidad  
Aprobado por: Coordinación de Calidad

**ANEXOS**



CONVOCATORIA PROXIMA REUNION: Fecha y hora: 29 de julio de 2021

Nombre de quién transcribió: Adriana Rodríguez

**COPIA CONTROLADA**

Elaborado por: Gestión de Calidad  
Aprobado por: Coordinación de Calidad