



## ACTA DE REUNION

SGSST-F-020

VERSION: 001

FECHA: 5/01/2018

Lugar	Proceso	Hora	Fecha		
Sede Ppal. IPS Health Care	P P S S	15:00 p. m	dd	mm	aaaa
			30	5	2,025

**Objetivos** Recopilar y analizar la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio.

Plan de participación social en salud.

A través de la plataforma ZOOM, se lleva a cabo

### Participantes

	Nombre y Apellido	Cargo	Contacto	Firma	Correo
1	Dra. Alexandra García	Medica	3117321420		<a href="mailto:cirujanaplasticagarcia@gmail.com">cirujanaplasticagarcia@gmail.com</a>
2	Andres Mazo	Representante	3172894912		<a href="mailto:carlosmazogarcia321@gmail.com">carlosmazogarcia321@gmail.com</a>
3	Yaneth Villamizar	Aux Administrat	3143378006		<a href="mailto:yapivisol@yahoo.es">yapivisol@yahoo.es</a>
4	Nubia Montañez	Aux enfermería	3224184648		
5	Natalia Merchan	enfermera	3022364405		
6					
7					
8					
9					
10					

### Temas a Tratar

1. Se hace llamado a lista de los convocados para llevar a cabo la reunión y confirmar el quorum
2. Recopilar y analizar la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio.
3. Proposiciones y varios
4. Cierre

### Desarrollo de los Temas Tratados

En Yopal, siendo las 15:10 de la mañana, mediante el apoyo de la plataforma de ZOOM, y acatando la convocatoria realizada para Se recopilará la percepción de los pacientes respecto a la atención recibida. A partir de los resultados de encuestas y entrevistas, se diseñará un plan de mejora en el servicio.

Por parte de la Gerencia se da apertura a la reunión una vez confirmada la asistencia de los convocados

1. Se hace llamado a lista, haciendo verificación de cada uno de los asistentes  
Teniendo asistencia completa por parte de los invitados y miembros del Comité se procede a continuar  
  
El Dra Alexandra como Gerente de la IPS, extiende un saludo a los asistentes y recalca la importancia y compromiso que implica el hacer parte de la Asociación de Usuarios  
  
Se da instalación a la reunión programada para dar cumplimiento al cronograma establecido que pretende desarrollar y socializar los diferentes temas pendientes del Plan de Participación Social en Salud

2 La percepción de los pacientes respecto a la atención recibida es un indicador clave para medir la calidad del servicio y la satisfacción del usuario dentro de la clínica. Los resultados de encuestas y entrevistas han mostrado fortalezas como la amabilidad del personal, la confianza en los procedimientos y la limpieza de las instalaciones; sin embargo, también se identifican oportunidades de mejora relacionadas con tiempos de espera, claridad en la información preoperatoria y seguimiento postquirúrgico. Un caso registrado en una clínica de Medellín evidenció que varios pacientes manifestaban desconocimiento sobre los cuidados posteriores, lo que generó inquietud y complicaciones leves por falta de guía adecuada. Este tipo de situaciones resalta la importancia de fortalecer la comunicación, personalizar la entrega de instrucciones y hacer seguimiento activo. Con base en estas percepciones, es necesario diseñar un plan de mejora que incluya retroalimentación interna, fortalecimiento del acompañamiento asistencial, optimización del flujo de atención y herramientas para medir evolución de la experiencia del usuario.

3 Proposiciones y varios  
No se hacen proposiciones

Compromisos	Responsable	Fecha		
		de	mm	aaaa
Próxima reunión, 3 de la tarde	Gerencia	20	06	2,025