

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-03-F-04-3	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	FECHA 27/05/2021	VERSIÓN 1
	ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN	Página 1 de 5	

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

NOMBRE DEL EVENTO: REUNION SEMESTRAL SOBRE TEMAS DE INTERES			
ORIGEN: INTERNO		DICTADO POR: KATHERINE CUADROS	
FECHA: 24-05-2024	LUGAR: LADMEDIS IPS	DURACIÓN: 1 HORA	
OBJETIVO			
Se brinda espacio para aclarar inquietudes de los asociados sobre servicios y atención de la IPS.			
BREVE EXPLICACIÓN DEL CONTENIDO			
<p>Siendo las 9:30 a.m. se da inicio al espacio diseñado para que los asociados de nuestra alianza de usuarios puedan despejar dudas sobre la atención, servicios y procesos de la Ips acompañados de la Enfermera Líder Sandra Martínez y el Líder Administrativo Miguel Cruz, así mismo estando presentes en sala miembros de la alianza de usuarios, psicóloga encargada del área de participación social.</p> <p>Por medio de rondas de preguntas cada miembro de la alianza que quiera participa ira mencionado sus inquietudes y en medida de lo posible los lideres irán despejando las dudas.</p> <p>Siendo así comienza la Sra Luz Mary Henao manifestando su inquietud sobre el tramite de las PQRSF que se depositan en el buzón de sugerencia.</p> <p>R/ Miguel refiere que actualmente en la IPS los días miércoles y viernes a las 5:00 p.m se realiza la apertura del buzón de sugerencias posterior a esto en la menor brevedad los lideres de cada una de las sedes se apersonan de las PQRSF se comunican con el usuario correspondiente escuchan los hechos se da respuesta a su inquietud y depende de lo que se trate se toman las medidas pertinentes, si es por el trato por parte de los profesionales se realizan retroalimentaciones positivas o lo que corresponda. Seguidamente se realiza formato de respuesta y da cierre a la PQRSF y se archiva.</p> <p>Continúa la Sra. Carmen Anteliz refiere que actualmente con los cambios en la toma de laboratorio clínico cómo se maneja el tema de la fila preferencial.</p> <p>R/ La Jefe Sandra menciona que con respecto a la fila preferencial la persona que está en la puerta ingresando los usuarios que corresponden según su horario los va organizando y de ser embarazada, adulto mayor o niños menores de 5 años los ingresan y realiza el proceso de atención como hace referencia el protocolo de atención preferencial.</p> <p>Dando continuidad al espacio de dialogo Karen Gutiérrez menciona su inquietud con respecto a cómo se maneja el tema de la farmacia la organización en la sede, el manejo preferencial y los pendientes de los</p>			

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES		MPG-03-F-04-3	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		FECHA 27/05/2021	VERSIÓN 1
	ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN		Página 2 de 5	

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

medicamentos ya que en ocasiones se debe hacer mucha fila y no ve la prioridad con los adultos mayores.

R/ El líder administrativo primero les recuerda que el espacio está diseñado para despejar dudas con respecto a los procesos y atenciones de la IPS LADMEDIS y que los procesos internos de la farmacia los desconocen, sin embargo, se les informa que la IPS LADMEDIS en diferentes ocasiones ha hecho saber a la EPS algunas de las inconformidades e inconvenientes que han presentado los usuarios a la hora de reclamar sus medicamentos, la EPS también ha hecho saber que está muy pendiente y asegura el mejoramiento de los servicios de farmacia.

Diego Gutiérrez más que realizar alguna inquietud o duda refiere que este espacio también es un buen momento para exaltar la buena labor realizada tanto por el personal médico como las personas de atención al cliente ya que percibe una mejoría significativa en el buen trato a los usuarios.

R/ Realmente para la IPS y todos sus colaboradores es muy gratificante escuchar estas palabras y se comprometen a continuar mejorando todos los días para prestar un servicio de calidad, manifiesta la Jefe Líder.

Pide la palabra el Sr Florentino mencionando sus dudas con respecto a las citas prioritarias y la atención de urgencias ya que refiere que en ocasiones no saben a dónde acudir cuando presentan alguna molestia.

R/ La Jefe realiza la aclaración con respecto a las urgencias, recordar que una urgencia es la alteración de la integridad física y/o mental de una persona, causada por un trauma o por una enfermedad de cualquier etiología que genere una demanda de **atención médica inmediata y efectiva** tendiente a disminuir los riesgos de invalidez y muerte, así que dependiendo de la sintomatología existe una clasificación para los tiempos de respuesta y para ello se realiza una valoración en el triage quien clasifica la prioridad.

El Sr Gabriel refiere que en salas de espera en ocasiones escucha la inconformidad con respecto al tiempo de registrar las citas y quisiera tener más claro los motivos para el poder explicar a los usuarios.

R/ El líder administrativo refiere que según el protocolo de atención al usuario se debe llegar únicamente 10 min antes de la hora asignada de la cita para realizar el proceso de registro ya que de esta manera está configurado el software, por tal motivo el personal de línea de frente no podrá registrar con mas tiempo de antelación. Adicional y aprovechando el espacio les hace la invitación para que ayuden en la difusión de esta información con los usuarios en las salas de espera.

Por último, la sra Sonia Gallo menciona que a nivel personal ella está muy agradecida con la atención y los servicios presentados por la IPS, así mismo refiere que ha evidenciado la mejora con respecto a la organización en la toma de laboratorios y la atención en el área de medicina general, ha observado a través de los comités de ética el interés por parte de la IPS con respecto a mejorar constantemente.

Finalmente, la Psicóloga Katherine agradece a la alianza de usuarios por su participación y de igual manera a los miembros representantes de la IPS por el tiempo para despejar las dudas a los miembros de la alianza de usuarios. Del mismo modo recordarle la importancia de participar activamente de estos espacios de Participación Social en Salud.

METODOLOGÍA	RECURSOS
--------------------	-----------------

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-03-F-04-3	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	FECHA 27/05/2021	VERSIÓN 1
	ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN	Página 3 de 5	

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

Socialización, presentación de diapositivas	Humanos, logísticos y tecnológicos
IMPACTO / RESULTADO ESPERADO	
La alianza de usuarios de Ladmedis Ips realizo dudas e inquietudes con temas de interés con respecto a la atención en salud de LADMEDIS IPS.	
MÉTODO / MECANISMO DE EVALUACIÓN DE EFICACIA	
Al finalizar la jornada se abre espacio de preguntas y observaciones sobre la temática desarrollada.	

IMPACTO / RESULTADO OBTENIDO / OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES:

La Alianza de usuarios de Ladmedis Ips resolvió dudas con respecto a la inquietudes de los procesos en LADMEDIS IPS

NOMBRE DEL RESPONSABLE: KATHERINE CUADROS	FIRMA DEL RESPONSABLE: 
---	--

	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-03-F-04-3	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	FECHA 27/05/2021	VERSIÓN 1
	ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN	Página 4 de 5	

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

ANEXOS

ESPACIO DE DIÁLOGO



Presentación Power Point



	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-03-F-04-3	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	FECHA 27/05/2021	VERSIÓN 1
	ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN	Página 5 de 5	

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

Evidencia fotografica

		F-CE-EDU-01			
FORMATO CHARLA EDUCATIVA DIRIGIDA A USUARIOS		FECHA: 05/08/2020	VERSION: 01		
CHARLA EDUCATIVA DIRIGIDA A USUARIOS					
TEMA: REUNION SEMESTRAL DE TEMAS DE INTERES					
FECHA: 24/05/2024					
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD: Se brinda espacio para aclarar inquietudes de los asociados sobre servicios y atención de la IPS.					
RESPONSABLE: KATHERINE CUADROS					
ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO	TELEFONO	CORREO	FIRMA
1	JUZ Mary Henao Harsdlue	60.886845	3112693530	M41uz2169@hotmail.com	<i>[Handwritten Signature]</i>
2	CARMEN JOSEFA ANTELIZ AMADO	60344367	3143241034	carmenanteli277@gmail.com	<i>[Handwritten Signature]</i>
3	Diego Leonardo Gutierrez Anteliz	1005029450	3174949165	diegoantelizcon@gmail.com	<i>[Handwritten Signature]</i>
4	Florentino Mancuda Gevez	13477696	3152063362	fo7eq1u0@hotmail.com	<i>[Handwritten Signature]</i>
5	Sonia Teresa Gallo Mondón	60255015	312309034		<i>[Handwritten Signature]</i>
6	Gabriel D. Gubis M	13470830	3118633601	Gabriel.Gubis.2@hotmail.com	<i>[Handwritten Signature]</i>
7	Jorge Jauregui	13454042	3133463388	jr-julian5@hotmail.com	<i>[Handwritten Signature]</i>
8	Shaira Jauregui	1104126134	3214297885	Com1ajuregui@gmail.com	<i>[Handwritten Signature]</i>
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					

Lista de Asistencia