

	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 2	

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

NOMBRE DEL EVENTO: ATENCION AL USUARIO

ORIGEN: INTERNO

DICTADO POR: KATHERINE CUADROS

FECHA: 26-06-2021

LUGAR: LADMEDIS IPS

DURACIÓN: 1 HORA

OBJETIVO

Capacitar a todo el personal de la IPS sobre atención al usuario y los mecanismos que se cuenta dentro de Ladmedis Ips y así que todos tengan conceptos claros sobre los procesos que se llevan a cabo.

BREVE EXPLICACIÓN DEL CONTENIDO

ATENCION AL USUARIO: Es una iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios; la cual, tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias sobre la prestación de los servicios de la I.P.S.

Se constituye en una herramienta para identificar las necesidades, percepciones, y expectativas; para así buscar soluciones, alternativas, asumiendo las diferentes situaciones con propiedad como pautas fundamentales para lograr la fidelización de nuevos usuarios.

Dentro de la IPS se cuenta con:

***Encuestas de satisfacción al usuario:** Una encuesta de satisfacción es un estudio que sirve para medir qué tan satisfechos están los usuarios y cuál es el nivel de compromiso que tienen hacia nuestro servicio. Realizar una encuesta de satisfacción siempre es la mejor manera de conocer lo que opinan los pacientes.

***Buzón de sugerencias:** El buzón de sugerencias, quejas y el formulario de reclamaciones son instrumentos puestos a disposición de los usuarios para hacernos llegar las observaciones y reclamaciones que estimen convenientes sobre el funcionamiento de la Ips, así como para la mejora de la calidad de los servicios.

ACTA DE APERTURA: La apertura del Buzón de Sugerencia en cada sede se debe realizar cada viernes a las 5:00 p.m. en compañía de un Usuario.

METODOLOGÍA

PRESENTACION DIAPOSITIVA-TEORICO - VIDEO

RECURSOS

LOGISTICA VIDEO BEAM-ECONOMICO

IMPACTO / RESULTADO ESPERADO

Capacitación al 100% de los Colaboradores
Evaluación satisfactoria de los contenidos presentados.

MÉTODO / MECANISMO DE EVALUACIÓN DE EFICACIA

Se elaboró un cuestionario con preguntas relacionadas con los temas expuestos. Fue resuelto por los participantes y durante la capacitación se retroalimentó sobre las respuestas correctas, para que se conociera en forma preliminar las respuestas correctas o incorrectas.

	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 2	

INFORME DE EVENTO DE FORMACIÓN

IMPACTO / RESULTADO OBTENIDO / OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES:

1. Se Socializó los temas propuestos
2. Se retroalimentó a todos los Colaboradores sobre las dudas que presentaron.

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

CAPACITACION

LUGAR: LADMEDIS IPS QUINTA

FECHA: 26 DE JUNIO DE 2021

HORA ENTRADA: 7:00 AM

HORA SALIDA: 1:00 PM

TEMAS	RESPONSABLE DEL TEMA
Buenas prácticas para la Seguridad del Paciente: CORRECTA IDENTIFICACION DEL PACIENTE EN LOS PROCESOS ASISTENCIALES Buena Practica: IDENTIFICACIÓN CORRECTA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO	GLADYS O. VILLAMIZAR
RUTA PARA LA DETECCIÓN TEMPRANA DE LAS ALTERACIONES DE LA AGUDEZA VISUAL. DEMANDA INDUCIDA	JENNIFER ALMEIDA ✓
Prevención de las IAAS. Precauciones de aislamiento universales. Uso y reúso de dispositivos médicos. Asepsia y antisepsia en relación con: planta física, equipo de salud, el paciente, Instrumental y equipos. Limpieza y desinfección de áreas y Superficies. Descontaminación por derrames de sangre u otros fluidos corporales en los procedimientos de la salud	GLADYS O. VILLAMIZAR
RUTA PARA LA DETECCIÓN TEMPRANA DE LAS ALTERACIONES DE LA AGUDEZA VISUAL. DEMANDA INDUCIDA	GENNY MILENA SANCHEZ ✓
ATENCION AL USUARIO Manejo de las Encuestas, Buzones de sugerencias y Tabulación de los resultados de las Encuestas	KATHERINE CUADROS ✓
DEFECTOS CONGENITOS	YURLEY SANTOS ✓
Buenas prácticas para la Seguridad del Paciente: GARANTIZAR LA FUNCIONABILIDAD DEL PROCEDIMIENTO DE LOS CONSENTIMIENTOS INFORMADOS	GLADYS O. VILLAMIZAR

ASISTENCIA OBLIGATORIA

Doris Contreras A.
 Geny M. Sanchez
 W2 H. Adile J.
 Saul D. Gauram
 Yulendy Montoya
 Maria Teresa Barron.
 Tasio Arias Puri
 Maria Elena Tolosa
 Angelica Bedoya
 Jonath Gms. 7- F.

Dina Salceda
 Dersi Guerin
 Yaimy Sanabria
 Pokereften

CAPACITACION

LUGAR: LADMEDIS IPS QUINTA

FECHA: 26 DE JUNIO DE 2021

HORA ENTRADA: 7:00 AM

HORA SALIDA: 1:00 PM

TEMAS	RESPONSABLE DEL TEMA
Buenas prácticas para la Seguridad del Paciente: CORRECTA IDENTIFICACION DEL PACIENTE EN LOS PROCESOS ASISTENCIALES Buena Practica: IDENTIFICACIÓN CORRECTA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO	GLADYS O. VILLAMIZAR
RUTA PARA LA DETECCIÓN TEMPRANA DE LAS ALTERACIONES DE LA AGUDEZA VISUAL. DEMANDA INDUCIDA	JENNIFER ALMEIDA
Prevención de las IAAS. Precauciones de aislamiento universales. Uso y reúso de dispositivos médicos. Asepsia y antisepsia en relación con: planta física, equipo de salud, el paciente, Instrumental y equipos. Limpieza y desinfección de áreas y Superficies. Descontaminación por derrames de sangre u otros fluidos corporales en los procedimientos de la salud	GLADYS O. VILLAMIZAR
RUTA PARA LA DETECCIÓN TEMPRANA DE LAS ALTERACIONES DE LA AGUDEZA VISUAL. DEMANDA INDUCIDA	GENNY MILENA SANCHEZ
ATENCION AL USUARIO Manejo de las Encuestas, Buzones de sugerencias y Tabulación de los resultados de las Encuestas	KATHERINE CUADROS
DEFECTOS CONGENITOS	YURLEY SANTOS
Buenas prácticas para la Seguridad del Paciente: GARANTIZAR LA FUNCIONABILIDAD DEL PROCEDIMIENTO DE LOS CONSENTIMIENTOS INFORMADOS	GLADYS O. VILLAMIZAR

ASISTENCIA OBLIGATORIA

Miguel Angel

Paola Nolasco
Yurley Santos Ariza
Yeny Ariza

Stella Garcia

Andrea Morales

Baselei Gomez

Katherine Cuadros

Mario Ariza Ruiz

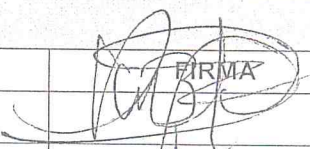
	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES		MPG-03-F-04-5	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		FECHA 27/05/2021	VERSIÓN 0
	ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN		Página 1 de 1	

ASISTENCIA DE EVENTO DE FORMACION

NOMBRE DEL EVENTO: _____

FECHA: 26/ 06 /2021

TIPO DE FORMACIÓN: Virtual _____ Presencial _____

LISTA DE ASISTENCIA				
No	NOMBRE	CARGO	CÉDULA	FIRMA
1	DANIEL BLANCO URIBE	MEDICO GENERAL	88273024	
2	ALBEIRO BONILLA MENDOZA	MEDICO GENERAL	80124263	
3	MANYELY YURLEY SANTOS ARIZA	MEDICO GENERAL	1090468205	Yurley Santos Ariza
4	REBECA GOMEZ GOMEZ	ODONTOLOGA	33254540	Rebeca Gómez
5	KATHERINE CUADROS C.	AGENTE SERV. AL CLIENTE	1092346924	KATHERINE CUADROS
6	FABIO ARIAS RUIZ	ORIENTADOR	88226830	Fabio Arias Ruiz
7	ANDREA MORALES URIBE	AUX. CONTABLE	1090370217	Andrea Morales
8	LUZ STELLA ALBA GUARIN	SERVICIOS GENERALES	37275733	Stella Alba
9	JENNIFER ALMEYDA ARIAS	JEFE ENFERMERA P Y P	1098671361	Jennifer Almeida
10	MIGUE RAFAEL AGUSTO CRUZ	AGENTE SERV. AL CLIENTE	1090374088	Miguel Cruz
11	MARIA STELLA GARCIA JAIMES	AUX. DE FACTURACIÓN	60384069	Stella Garcia
12	CLAUDIA PATRICIA ROMERO	GERENTE IPS	27592948	Claudia Romero
13	YERSICA CAROLINA NAUSA IBARRA	AUX. DE ENFERMERIA	1090428709	Yersica C. Nausa I.
14	ADRIANA ACEVEDO CARDENAS	AUX. DE ODONTOLOGIA	27830367	Adriana Acevedo
15	PAOLA ALEXANDRA MATEUS	HIGIENISTA ORAL	1091052037	Paola Mateus
16	YERY YARITZA ARIAS LADAZABAL	APRENDIZ SENA	1004846320	Yery Arias
17				
18				
19				

NOMBRE DEL RESPONSABLE:	FIRMA DEL RESPONSABLE:
-------------------------	------------------------

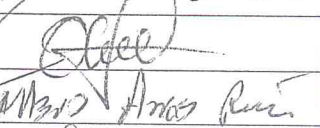
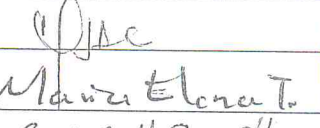
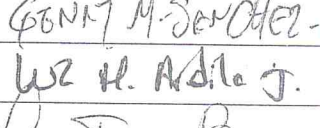
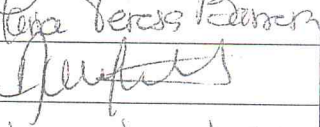
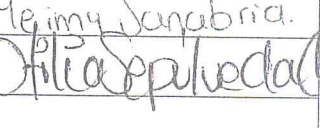
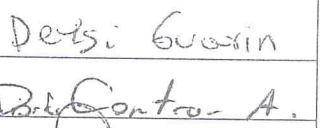
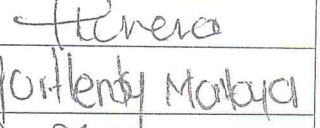
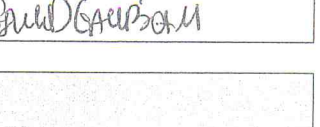
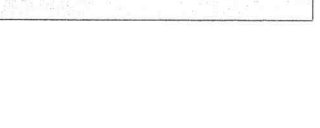
	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES		MPG-03-F-04-5	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		FECHA 27/05/2021	VERSIÓN 0
	ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES DE FORMACIÓN		Página 1 de 2	

ASISTENCIA DE EVENTO DE FORMACION

NOMBRE DEL EVENTO: _____

FECHA: ____/____/____

TIPO DE FORMACIÓN: Virtual ____ Presencial ____

LISTA DE ASISTENCIA				
No	NOMBRE	CARGO	CÉDULA	FIRMA
1	JORGE RODRIGUEZ	MEDICO GENERAL	17046389	
2	MARCOS CASTELLANOS	MEDICO GENERAL	1090400319	
3	NATHALY DURAN	MEDICO GENERAL	1090458754	
4	MARIANELA GONZALEZ	ODONTOLOGA	63528581	
5	ANGELICA MARIA BEDOYA	MEDICO P Y P	1144069871	
6	FABIO ARIAS RUIZ	ORIENTADOR	88226830	
7	NINI JOHANA ALFONZO	BACTERIOLOGA	60448545	
8	MARIA ELENA TOLOZA	SERVICIOS GENERALES	27818937	
9	GENNY MILENA SANCHEZ	JEFE ENFERMERA P Y P	1098718716	
10	LUZ MYRIAM ARDILA	AGENTE SERV. AL CLIENTE	60397471	
11	MARIA TERRESA BARRERA LEON	AUX. DE LAB. CLINICO	60357402	
12	ANGIE LISBETH SEPULVEDA	AUX. DE ENFERMERIA	1093748627	
13	YEIMMY SANABRIA NIÑO	AUX. DE VACUNACIÓN	1090472605	
14	OTILIA SEPULVEDA	AUX. DE ENFERMERIA	27895396	
15	DEISY JOHANA GUARIN	AUX. DE ODONTOLOGIA E HIGIENISTA ORAL	37391649	
16	DORIS MABEL CONTRERAS	REGENTE DE FARMACIA	37279210	
17	CLAUDIA PATRICIA ROMERO	GERENTE IPS	27592948	
18	YURTLENDY LISETH MONTOYA SOLORZANO	APRENDIZ SENA	1004844016	
19	Suile Dalí Gamboa M.	Médico	1002009101	

NOMBRE DEL RESPONSABLE: _____

FIRMA DEL RESPONSABLE: _____