

ACTA DE VISITA No. 001

IPS Y SEDE VISITADA	
Bienestar IPS – Sede Chapinero	

TIPO DE VISITA		FECHA	HORA	
PROGRAMADA	NO PROGRAMADA		INICIO	FIN
A				
	x	6 de septiembre de 2021	8:00 am	10:10 am

I. OBJETIVOS

1. Constatar el cumplimiento de las condiciones de accesibilidad, higiene, seguridad y calidad de las instalaciones e infraestructuras física, técnica y humana disponibles para los servicios.
2. Identificar deficiencias de la prestación de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos necesarios.
3. Presentar propuestas de mejora en beneficio de la oportunidad y calidad de los servicios de salud.
4. Verificar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad con ocasión al Covid-19.
5. Apoyar y complementar la labor de los organismos de control en la realización de sus funciones legales y constitucionales.

II. OBSERVACIONES Y HALLAZGOS

-Aviso exterior: La forma como está diseñado no lo hace muy visible

-Exterior: Filas someten al usuario a condiciones climáticas, situación más crítica para personas que requieren cita prioritaria y deben esperar asignación de ficha para los pocos cupos disponibles.

-Ascensor: No se indica cupo máximo atendiendo medida de bioseguridad, observé mucha gente descendiendo de él.

-Ubicación horario de atención: En puerta, letras negras sobre fondo azul no facilitan la lectura.

-Publicaciones informativas: primer piso, misión, visión, políticas de calidad, valores, copagos, capacitaciones, vacunas, 2 pantallas.

-Publicaciones sobre derechos y deberes de los usuarios. En el primer piso no hay, aparece información en pantallas.

-Publicaciones sobre canales de atención medios de acceso a trámites: Primer piso no se encuentra.

-Publicación sobre la ubicación y dependencia que recibirá peticiones. En el primer piso no se encuentra.

-IPS cuenta con buzón de sugerencias: Primer piso cuenta con uno de Bienestar (sin esfera), ubicado en zona intermedia, los demás pisos no tienen.

-Primer piso: Área en poli sombra por reparación de baños (queda encerrada camilla, impidiendo su uso). Hay 3 módulos de atención, la gente hace cola sobre la rampa lo cual dificulta el acceso de usuarios que se dirigen al laboratorio y consultorios del primer piso. Cartelera que contiene

diagrama sobre ruta de evacuación es muy pequeña, se dificulta la comprensión de este material. Falta señalización que oriente sobre la ubicación de la oficina de atención al usuario.

-Extintores: Primer piso hay 1 en sala de espera, 1 frente al módulo 8. 2 gabinetes de incendio.

-Señalización seguridad industrial: Primer piso en primera sala de espera.

III. SOLICITUDES Y PROPUESTAS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

1. Se debe evitar al máximo la formación de filas en el exterior de la sede. Se debe permitir el acceso de los usuarios que van para citas prioritarias, teniendo presente los espacios y sillas disponibles en el piso donde serán atendidas dichas personas.
2. Teniendo presente las medidas de bioseguridad, en cada uno de los pisos donde se detiene el ascensor debe existir un aviso visible donde se indica el cupo máximo de usuarios permitido.
3. En cada piso debe existir buzón de quejas-sugerencias.
4. Debe existir unidad de criterio sobre la ubicación de piezas comunicativas ubicadas en los distintos pisos.
5. En las horas pico la ubicación del laboratorio genera inconvenientes por el volumen de usuarios que asisten a esta área, dificultando el paso de usuarios que transitan por esta misma zona con destino a citas médicas y oficina de atención al usuario.

IV. SOLICITUDES A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

V. COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA VISITA

RESPONSABLES

V. FIRMA DE LOS ASISTENTES

INTEGRANTES	NOMBRES
ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS	Carlos González José Fernando Marín Varón
PARTICIPANTES IPS	