



HOSPITAL SAN VICENTE FUNDACIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS

ACTA No. 7

LUGAR: Hospital San Vicente Fundación - Rionegro

FECHA: 19 de agosto de 2021

PRÓXIMA REUNIÓN: Septiembre de 2021

HORARIO: 2:30 pm a 3:30 pm

ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum.
2. Capacitación sobre Trauma de Cráneo
3. Informe presentado por:
T.S. Sra. Catalina Echeverri
4. Propositiones y varios.

CONCLUSIONES

1. **Asistentes:** Claudia Ramírez, Yolanda Callejas, Clara Inés Camero, Ana Lucía Cadavid, Laura Victoria Gómez y María Ofelia Mora, las Sras. Fátima Monsalve y Jenny Escobar se excusaron para asistir a la reunión.
2. Capacitación sobre Trauma de Cráneo

La capacitación fue realizada por la Médica Epidemióloga encargada de la actualización de las Guías de Práctica Clínica en el Hospital.

Este tema fue seleccionado ya que es la primera causa de ingreso a Urgencias.

Explicó que el trauma de cráneo puede lesionar directamente y en mayor o menor grado todas sus estructuras desde las mas superficiales hasta las mas profundas. Estas lesiones producen heridas del cuero cabelludo, fracturas de las estructuras óseas y lesiones del tejido cerebral que pueden producir diversos tipos de lesiones y hemorragias que en algunos casos requieren cirugía.

Los pacientes inicialmente son atendidos por el médico general quien está en capacidad de determinar que tan grave es el trauma y las condiciones del paciente y dependiendo de esta evaluación llama al Neurocirujano quien es el profesional encargado de este tipo de situación clínica.

La Doctora hace énfasis en que estas guías deben responder a lo que los pacientes esperan recibir de los profesionales del hospital en una situación como esta y en ese sentido los miembros de la Asociación pueden aportar

sus reflexiones y puntos de vista para que la atención en salud sea más cercana y cálida para el paciente y la familia.

El aporte de los miembros se centró en: a) es necesario que se le brinde al familiar del paciente la información suficiente, adecuada, cordial y en los términos que le permita entender las condiciones médicas de su familiar. b) que el personal entienda lo que implica para una familia en su imaginario el tener uno de sus integrantes con un trauma de cráneo. c) lo inesperado de esta noticia para familia. d) cuando es necesario comunicar una mala noticia que esto se haga con todo el respeto, la prudencia y las consideraciones que implica este hecho.

Cuando el paciente presenta un trauma leve se le explican y entrega un volante con las recomendaciones sobre los siguientes puntos: ¿Qué es el trauma de cráneo?, ¿Cuáles son los efectos de un trauma craneal?, ¿Cuáles son los síntomas de un trauma de cráneo?, ¿Qué recomendaciones se deben tener en cuenta en caso de trauma craneal?, Consulte inmediatamente si presenta:

Recuerde:, Observaciones: (se deja anexo de esta información).

3. La T.S. Sra. Catalina Echeverri presentó el siguiente informe:

- El manejo de las quejas de los usuarios de la institución ha cambiado en la forma como se estaba realizando. El colaborador implicado con la queja es llamado a la dirección y allí la directora establece un diálogo reflexivo con esta persona y se establecen unos compromisos con la finalidad que este hecho no se repita. Además el Hospital tiene unos talleres denominados “Formación para la vida” que se están replicando para todo el personal del hospital. Estos talleres los ofrece una persona que ha liderado este tipo de formación en varias empresas reconocidas a nivel nacional.
- El hospital ha creado una estrategia con el fin de captar más usuarios de medicina privada ya que en la actualidad cuenta con el 13%, con este fin contrato una profesional médica para encargarse de esta población y estableció un chat con un número único para dar respuesta de manera más eficiente a esta población.
- La demanda de camas por causa del Covid 19 ha disminuido lo que permite al hospital retirar la alerta roja y dar respuesta a otros pacientes con entidades clínicas que estaban en espera para ser atendidos.
- Los tiempos de respuesta para las quejas se disminuyeron a cinco días, en este sentido la apertura de buzones se está realizando todos los días. Con motivo de la Acreditación en salud la Sra. Catalina exhorta a los miembros de la Asociación para que los acompañemos en la apertura de buzones y en realizar ronda de derechos y deberes.
- En la Referenciación con el Hospital Pablo Tobón Uribe informa la Sra. Catalina que la Asociación de Usuarios de ese hospital participa solo dos veces al año en el Comité de Experiencia del paciente. En la referenciación

con el hospital San Juan de Dios de Rionegro se mencionó la necesidad de que la Asociación se involucre más en la participación social.

- La Secretaría de Salud de Rionegro sugirió la necesidad de organizar una semana de Derechos y Deberes, el hospital San Vicente Fundación va a trabajar el “**Derecho a Ser Informado**”.

La reunión se dio por terminada a las 3:30 pm.

Elaboró el Acta Ma. Ofelia Mora L.

CLAUDIA RAMÍREZ.

YOLANDA CALLEJAS.

ANA LUCÍA CADAVID.

CLARA INÉS CAMERO.

LAURA VICTORIA GOMEZ

MA. OFELIA MORA.