



REUNION ASOCIACION DE USUARIOS
ESE HOSPITAL DEL SUR

REUNION ORDINARIA (X) REUNION EXTRAORDINARIA ()

Acta No.1

Fecha: 28 Enero 2022

Hora de inicio: 2:00 PM

Hora de finalización: 3:30 PM

Lugar: Hospital del Sur Sede Santamaria

Asistentes

Nombre

Cargo

Ángela María Zapata Acevedo

Presidente

John Jairo Román Zapata

Secretario

Juana Ruby Rentería Palacios

Pu Atención al Usuario

Yani María zapata Acevedo

Julián Alexander Hincapie Ortiz

Suly Yasmin Zapata Zapata

Luz Evelia Castrillon

ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum.
2. Informe de manifestaciones
3. Plan de Trabajo 2022
4. Programación de Reuniones 2022
5. Propositiones y varios.

Desarrollo de la reunión

1. **Verificación del Quórum:** Se cuenta con los miembros suficientes, por lo tanto se realiza la reunión mensual.
2. **Informe de manifestaciones:** en el mes de noviembre se recibieron manifestaciones 48: 8 felicitaciones, 2 sugerencias, 15 Reclamos, 4 quejas, 4 Peticiones de consulta, 13 peticiones de infamación, y 2 peticiones de documentos, el índice no con el estándar el resultado fue de 0.77

En el mes de diciembre se presentaron 21 manifestaciones: 13 reclamos, 4 felicitaciones, 1 petición de consulta, 2 peticiones de documentos y 1 petición de infamación; el ICS no cumplió con el estándar el resultado fue de 0.40.

Índice Combinado de Satisfacción General- Noviembre 2021													
Asunto/Área	Coordinación Médica C.U.H	Odontología	Salud Pública	Servicio Farmacéutico	Vacunación	Laboratorio	Admisiones y Facturación	Pe y Dt	Sistemas	Atención al Usuario	Ambiente físico	Talento Humano	Total
Reclamaciones-Quejas	8	1		3	1		7	1	1	1			19
sugerencias	1						1						2
Felicitaciones	1	1		3			3						8
Petición de Consulta (T)							4						4
Petición de Documentación (T)										2			2
Petición de Información		3			5		2	1	1	1			13
Índice Combinado De Satisfacción	0.20	1.60	#DIV/0!	1.00	1.00	#DIV/0!	0.91	0.20	0.20	0.60	#DIV/0!	#DIV/0!	0.77

Índice Combinado de Satisfacción General- Diciembre 2021													
Asunto/Área	Coordinación Médica C.U.H	Odontología	Salud Pública	Servicio Farmacéutico	Vacunación	Laboratorio	Admisiones y Facturación	Pe y Dt	Sistemas	Atención al Usuario	Ambiente físico	Talento Humano	Total
Reclamaciones-Quejas	2		1	1	1		10			1			13
sugerencias													0
Felicitaciones	3		1										4
Petición de Consulta (T)							1						1
Petición de Documentación (T)	1									1			2
Petición de Información					1								1
Índice Combinado De Satisfacción	1.50	#DIV/0!	1.00	0.00	0.20	#DIV/0!	0.05	#DIV/0!	#DIV/0!	0.20	#DIV/0!	#DIV/0!	0.40

3. **Construcción Plan de Trabajo:** La representante de atención a las personas da a conocer a los integrantes de la asociación de usuarios el plan de trabajo para el año y explica cada una de las tareas y quiénes serán los responsables de ejecutarlas.

PLAN DE TRABAJO 2022 ASOCIACIÓN DE USUARIOS					
Objetivo institucional al cual contribuye : Adelantar estrategias de articulación de las políticas de participación social en salud facilitando la interacción entre la ESE y los diferentes actores					
Objetivo específico: Contribuir con el mejoramiento de la satisfacción, necesidades y expectativas del cliente externo. * Promover la divulgación de los derechos y deberes de los usuarios .					
Meta: Fortalecer la política de participación ciudadana en Salud					
QUE (Actividad)	COMO (Tarea)	CUANDO (Plazo de cumplimiento)	A TRAVÉS DE QUIEN (Responsable)	CON QUE (Recursos)	CASILLA DE VERIFICACIÓN DE EFICACIA
Fortalecer la asociación de usuarios	Realización de reuniones para informar a los integrantes de la asociación sobre las manifestaciones presentadas por los usuarios.	Cada dos meses (Enero, Marzo, Mayo, Julio, septiembre, Noviembre)	Pu Trabajadora social	Propios de la ESE	
	Capacitar a los miembros de la asociación de usuarios en el Código de Ética y sus políticas	MARZO	Pu Trabajadora social		
	Capacitar a los miembros de la asociación de usuarios en las normas del buen trato	JULIO	Pu Trabajadora social		
	Capacitar a los miembros de la asociación de usuarios en modelo de escucha activa	SEPTIEMBRE	Pu Trabajadora social		
Fortalecer la política de participación ciudadana en Salud	Realizar reporte de conformación y actualización de la asociación de usuarios en el nivel en archivo tipo g004 circular 002 supersalud	FEBRERO	Pu Trabajadora social		
	Capacitar a la asociación de usuarios en redición de cuentas y evaluar su conocimiento	Noviembre	Asociación de Usuarios		
	Promover los derechos y deberes en los programas y servicios de ESE	Cada dos meses (Enero, Marzo, Mayo, Julio, septiembre, Noviembre)	Asociación de Usuarios		
	Realizar charlas a la comunidad Sobre mecanismos de escucha activa, deberes y derechos	Cada dos meses (Enero, Marzo, Mayo, Julio, septiembre, Noviembre)	Asociación de Usuarios		
TOTAL					
OBSERVACIONES:					
Juana Ruby Rentería Palacios PU atención alas					

4. Programación de Reuniones 2022

Se realiza el cronograma de reuniones, las cuales se programan para el último viernes de cada mes y se realizarán alternadamente en ambas sedes.

 CRONOGRAMA DE REUNIONES ASOCIACION DE USUARIOS 2022 ESE HOSPITAL DEL SUR "GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA"			
HORA	MES	DIA	SEDE
03:00 p.m.	ENERO	28	Santa María .Cra 52# 78-158 Parque de la Familia
03:00 p.m.	MARZO	25	San Pio. Cll 33# 50A-25
03:00 p.m.	MAYO	27	Santa María .Cra 52# 78-158 Parque de la Familia
03:00 p.m.	JULIO	29	San Pio. Cll 33# 50A-25
03:00 p.m.	SEPTIEMBRE	30	Santa María .Cra 52# 78-158 Parque de la Familia
03:00 p.m.	NOVIEMBRE	25	San Pio. Cll 33# 50A-25

Se cambia cronograma de reuniones de acuerdo a la modificación de los estatutos estas serán cada 2 meses

5. Proposiciones y varios:

- Se recuerda a los integrantes la importancia de enviar por escrito los motivos de no asistencia a las reuniones.
- También la importancia de enviar de manera oportuna las evidencias de las actividades.

John Jairo Roman Z
JOHN JAIRO ROMÁN

Secretario

Fecha	Evento	Estado
12/01/2022	Reunión de trabajo	Asistió
19/01/2022	Reunión de trabajo	Asistió
26/01/2022	Reunión de trabajo	Asistió
02/02/2022	Reunión de trabajo	Asistió
09/02/2022	Reunión de trabajo	Asistió
16/02/2022	Reunión de trabajo	Asistió
23/02/2022	Reunión de trabajo	Asistió
01/03/2022	Reunión de trabajo	Asistió
08/03/2022	Reunión de trabajo	Asistió
15/03/2022	Reunión de trabajo	Asistió