

REUNION ASOCIACION DE USUARIOS

ESE HOSPITAL DEL SUR

REUNION ORDINARIA (X) REUNION EXTRAORDINARIA ()

Acta No.2

Fecha: 9 de abril de 2021

Hora de inicio: 3: 00 PM

Hora de finalización: 4:00 PM

Lugar: VIRTUAL

Asistentes

Nombre	Cargo
Ángela María Zapata	Presidente
Juana Ruby Renteria Palacios	Pu atención al usuario
John Jairo Román	Secretario
Yani Zapata	Asociada
Luz Evelia Castrillon	Asociada
Suly Zapata Zapata	Asociada
Valentina Yarce	Estudiante Trabajo Social

ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum.
2. Revisión y aprobación del acta anterior
3. Informe ICS de Satisfacción
4. Capacitación
5. Propositiones y varios.
6. Tareas

Desarrollo de la reunión

1. **Verificación del Quórum:** Se cuenta con los miembros suficientes, por lo tanto se realiza la reunión mensual.



2. **Revisión y aprobación del acta anterior:** El acta anterior se aprueba sin ninguna modificación.
3. **Informe ICS de Satisfacción:** Se informa sobre el resultado de ICS de satisfacción de los meses de Enero, febrero y marzo.

En el mes de Enero de 2021 se recibieron 64 manifestaciones: 43 felicitaciones, 3 sugerencias, 1 Petición de consulta y 17 reclamos, referente al ICS cumplió con el estándar el resultado fue de 1.34.

Índice Combinado de Satisfacción General- Enero 2021									
Asunto/Área	COORDINACION MEDICA C-U-H	Odontología	SALUD PUBLICA	Servicio Farmacéutico	Vacunación	Laboratorio	ADMISIONES Y FACTURACION	PyP	Total
Reclamaciones-Quejas	6	4				1	6	1	17
sugerencias	1	1					1		3
Felicitaciones	34					8	1		43
Petición de consulta								1	1
Solicitud De Información									0
Índice Combinado De Satisfacción	2.88	0.08	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	4.00	0.13	0.30	1.34

En el mes de Febrero de 2021 se recibieron 39 manifestaciones: 16 felicitaciones, 1 sugerencia, 1 Petición de consulta, 1 Petición de documentación, 1 Petición de información y 19 reclamos, referente al ICS no cumplió con el estándar el resultado fue de 0.46.

Índice Combinado de Satisfacción General-Febrero 2021									
Asunto/Área	COORDINACION MEDICA C-U-H	Odontología	SALUD PUBLICA	Servicio Farmacéutico	Vacunación	Laboratorio	ADMISIONES Y FACTURACION	PyP	Total
Reclamaciones-Quejas	3	1	1		1	1	15		19
sugerencias			1						1
Felicitaciones	9	4				3			16
Petición de Consulta (T)	1								1
Petición de Documentación (T)	1								1
Petición de Información					1				1
Índice Combinado De Satisfacción	1.63	2.00	0.30	#¡DIV/0!	0.10	1.50	0.00	#¡DIV/0!	0.46

En el mes de Marzo de 2021 se recibieron 38 manifestaciones: 13 felicitaciones, 3 sugerencias, y 22 reclamos, referente al ICS no cumplió con el estándar el resultado fue de 0.34.

Índice Combinado de Satisfacción General- Marzo 2021									
Asunto/Área	COORDINACION MEDICA C-U-H	Odontología	SALUD PUBLICA	Servicio Farmacéutico	Vacunación	Laboratorio	ADMISIONE S Y FACTURACION	PyP	Total
Reclamaciones-Quejas	9	1	1	2		1	9		22
sugerencias	1	1					1		3
Felicitaciones	8		1	1		1	2		13
Petición de Consulta (T)									0
Petición de Documentación (T)									0
Petición de Información									0
Índice Combinado De Satisfacción	0.48	0.30	0.50	0.25	#;DIV/0!	0.50	0.14	#;DIV/0!	0.34

4. Capacitación

Se capacita a los miembros de la asociación en:

- Sistema seguridad social en salud
- Modelo de escucha activa

**REUNIÓN ASOCIACION DE USUARIO
MARZO 2021
ESE HOSPITAL DEL SUR**

HOSPITAL DEL SUR
"Gabriel Jarabán Perdomo"
ITAGÜÍ

TEMAS
Sistema General de Seguridad Social en Salud. SGSS.
Modelo de Escucha Activa

Te damos bienestar



¿Qué es el Sistema General de Seguridad Social en Salud?

Es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el Estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica, de los habitantes del territorio nacional, con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad. Preambulo Ley 100 de 1993

HOSPITAL DEL SUR
"Gabriel Jarabán Perdomo"
ITAGÜÍ

PARTICIPANTES del Sistema General de Seguridad Social en Salud:
Afiliados al SGSS: Existen dos tipos de afiliados al sistema general de seguridad social en salud.
Afiliados al Régimen Contributivo: Personas que realizan aportes a una EPS del régimen contributivo para gozar de los beneficios del POS
Afiliados al Régimen Subsidiado: Personas que reciben subsidio en salud por parte del Estado para gozar de los beneficios del POS

Te damos bienestar

INTEGRANTES del Sistema General de Seguridad Social en Salud:

1. Organismos de inspección, vigilancia y control (IVC):

- a) Ministerio de Salud
- c) Superintendencia Nacional en Salud



2. Organismos de administración y financiación:

- a) Las entidades promotoras de salud son las entidades responsables de la afiliación y el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones, por delegación del fondo de solidaridad y garantía. Su función básica es organizar y garantizar, directa o indirectamente, la prestación del plan de salud obligatorio a los afiliados y girar, dentro de los términos previstos en la presente ley, la diferencia entre los ingresos por cotizaciones de sus afiliados y el valor de las correspondientes unidades de pago por capitación al fondo de solidaridad y garantía.
- b) Las direcciones seccionales, distritales y locales de salud (Secretarías de Salud Departamental y Municipal).
- c) El fondo de solidaridad y garantía (FOSYGA).

■ Te damos bienestar

3. Instituciones prestadoras de servicios de salud IPS – públicas, mixtas o privadas:

Son todos los centros, clínicas y hospitales donde se prestan los servicios médicos, y tienen como función prestar los servicios en su nivel de atención correspondiente a los afiliados y beneficiarios dentro de los parámetros y principios señalados en la presente ley.



4. Usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud

- a) Los empleadores, los trabajadores y sus organizaciones y los trabajadores independientes que cotizan al sistema contributivo y los pensionados.
- b) Los beneficiarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud en todas sus modalidades. (Beneficiarios de cotizantes del Régimen contributivo y beneficiarios del régimen subsidiado).

■ Te damos bienestar

PARTICIPANTES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD.

Afiliados: Existirán dos tipos de afiliados al sistema general de seguridad social en salud.

Afiliados al Régimen Contributivo: son aquellas personas vinculadas a una EPS del régimen contributivo a través de contrato de trabajo, los servidores públicos, los pensionados y jubilados y los trabajadores independientes con capacidad de pago teniendo en cuenta que deben cotizar con el salario base de cotización, es decir, lo que devenga en caso de ser empleado y lo que reporta como ganancia en caso de ser independiente (evasión y elusión). Citado de Artículo 157 de la ley 100 de 1993

Afiliados al Régimen Subsidiado: son aquellas personas sin capacidad de pago para cubrir el monto total de la cotización. Será subsidiada en el sistema general de seguridad social en salud la población más pobre y vulnerable del país en las áreas rural y urbana con el objetivo de que pueda garantizarse el acceso a los servicios de salud. Citado de Artículo 157 de la ley 100 de 1993.

Vinculadas: (Población Pobre no Asegurada) Es aquella población urbana y rural de cada distrito, municipio o corregimiento departamental, identificada como pobre por el Sistema de Identificación de Beneficiarios que defina el CONPES, no afiliada al régimen contributivo, a un régimen excepcional o al régimen subsidiado. Artículo 2 - Decreto 2878 de 2007.

■ Te damos bienestar

PLANES DE BENEFICIOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD.

Plan Obligatorio de Salud (POS): Es el conjunto de tecnologías en salud a que tiene derecho, en caso de necesitarlo, todo afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud y cuya prestación debe ser garantizada por las entidades promotoras de salud, (Artículo 2 - Acuerdo 029 de 2011) es decir, son todas las actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios y procedimientos usados en la prestación de servicios de salud para todos los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Plan Nacional de Salud Pública (PNSP): Es el conjunto de actividades, intervenciones y procedimientos, de promoción y prevención, vigilancia y control de factores de riesgo. Son todas las acciones colectivas dirigidas a promocionar la salud y prevenir la enfermedad.

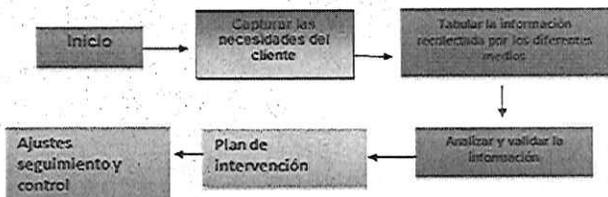
■ Te damos bienestar

MODELO ESCUCHA ACTIVA CLIENTE EXTERNO

Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes Externos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente la prestación de servicios y lograr un alto porcentaje de satisfacción y Fidelización del usuario.



METODOLOGÍA Y DESARROLLO DEL MODELO



■ Te damos bienestar

CAPTURA E IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL USUARIO



Encuestas de satisfacción.

Buzón de sugerencias

Encuesta a proveedores

Página Web

Oficina de atención al usuario

■ Te damos bienestar

TIPOS DE MANIFESTACIONES

Manifestación: Es toda expresión de conformidad o no, con los productos y/o servicios ofrecidos por la ESE hospital GJP. También es toda propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera. En esta definición se agrupan todas las formas en que una persona, entidad o usuario puede manifestarse ante el Hospital.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Diez (10) días hábiles para dar respuesta.

Petición de Información: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al E.S.E Hospital del Sur, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Quince (15) días hábiles para dar respuesta.

TIPOS DE MANIFESTACIONES

Petición de Consulta: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Treinta (30) días hábiles para dar respuesta.

Petición de Documentación: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 28 marzo 2020 del ministerio de justicia y del derecho. Diez (10) días hábiles para dar respuesta.

Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio. Treinta (30) días hábiles para dar

■ Te damos bienestar

■ Te damos bienestar

TIPOS DE MANIFESTACIONES

Queja: Es el medio a través del cual una persona, o usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio. Quince (15) días hábiles para dar respuesta.

Reclamo: Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme, y pretende a través de la misma que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada. Quince (15) días hábiles para dar respuesta.

Sugerencia y/o Elogio: Es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad. O por el contrario elogiar una actuación o mecanismo de la entidad. Treinta (30) días hábiles para dar



■ Te damos bienestar

5. Proposiciones y varios:

- Se recuerda a los miembros de la asociación invitar a los usuarios para que hagan parte de la asociación.

6. Tareas:

- Realización de reuniones con los miembros de la asociación de usuarios. Pu Atención al usuario. Mayo.
- Desarrollar talleres en temas del L SGSSS. Pu Atención al usuario .Mayo.

- Desarrollar talleres en temas del L SGSSS. Pu Atención al usuario .Mayo.
- Capacitar a la asociación de usuarios en los mecanismos de escucha activa .Pu Atención al usuario .Mayo.
- Promover los derechos y deberes .Miembros asociación de usuarios.

John Jairo Román E

JOHN JAIRO ROMÁN

Secretario

