

REUNION ASOCIACION DE USUARIOS  
ESE HOSPITAL DEL SUR  
REUNION ORDINARIA (X) REUNION EXTRAORDINARIA ( )

Acta No.5

Fecha: 10 de Septiembre 2021

Hora de inicio: 2: 00 PM

Hora de finalización: 4:00 PM

Lugar: Hospital del Sur Sede Santa María

**Asistentes**

Nombre	Cargo
Ángela María Zapata	Presidente
Juana Ruby Renteria Palacios	Pu atención al usuario
John Jairo Román	Secretario
Suly Zapata Zapata	Asociada
Martha Olga Ruiz	Asociada
Ana Elcy Zapata	Asociada
Leni Arany López	Pu Secretaria de salud

**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 Julio y Agosto

En el mes de Julio 2021 se recibieron 49 manifestaciones: 7 felicitaciones, 3 sugerencias, 24 reclamos, 2 quejas, 2 peticiones de consulta y 11 peticiones de información, el ICS no cumplió con el estándar el resultado fue de 0.24.


En el mes de Agosto 2021 se recibieron 112 manifestaciones: 38 felicitaciones, 3 sugerencias, 51 reclamos, 4 quejas, 6 peticiones de consulta, 7 peticiones de información y 3 peticiones de documentación, el ICS no cumplió con el estándar el resultado fue de 0.41

## 4. capacitación

Se capacita a los miembros de la asociación en:


- Sistema de seguridad social integral- Aseguramiento al sistema general de seguridad social en salud
- Modelo de Escucha Activa.

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




**TEMAS**

- Modelo de Escucha Activa
- Sistema de seguridad social: Aseguramiento al sistema general de seguridad social en salud



**Te damos bienestar**

**ASEGURAMIENTO AL SISTEMA GENERAL DE  
SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD**



**¿Cuál es el objetivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud?**

Regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso para toda la población residente del país, en todos los niveles de atención.

**Cuáles son las funciones de las Entidades Promotoras de Salud**

- \*Ser delegatarias del fondo de solidaridad y garantía para la captación de los aportes de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud
- \*Promover la afiliación de grupos de población no cubiertos actualmente por la seguridad social.
- \*Organizar la forma y mecanismos a través de los cuales los afiliados y sus familias puedan acceder a los servicios de salud en todo el territorio nacional.
- \*Definir procedimientos para garantizar el libre acceso de los afiliados y sus familias, a las instituciones prestadoras con las cuales haya establecido convenios o contratos en su área de influencia o en cualquier lugar del territorio nacional, en caso de enfermedad del afiliado y su familia.

**Te damos bienestar**

## Cuáles son las funciones de las Entidades Promotoras de Salud

### Promotoras de Salud

- Remitir al fondo de solidaridad y compensación la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia, a las novedades laborales, a los recaudos por cotizaciones y a los desembolsos por el pago de la prestación de servicios.
- Establecer procedimientos para controlar la atención integral, eficiente, oportuna y de calidad en los servicios prestados por las instituciones prestadoras de servicios de salud.

### Qué son las cuotas moderadoras y quiénes deben pagarlas

Es un aporte en dinero que debe ser pagado por todos los afiliados (cotizantes y beneficiarios) cuando se asiste al médico general, al especialista, al odontólogo o a consulta con un profesional paramédico. También cuando se reciben medicamentos, al tomarse exámenes de laboratorio o radiografías de tratamientos ambulatorios. Las cuotas moderadoras tienen por objeto regular la utilización del servicio de salud y estimular su buen uso. Su valor varía de acuerdo con el ingreso base de cotización del trabajador dependiente o independiente.



## Se deben pagar cuotas moderadoras por atención inicial de urgencias

En la atención de urgencias no se cobra cuota moderadora, a no ser que el profesional de la salud determine que el servicio solicitado no era por una verdadera urgencia. Tampoco se cobra cuando el usuario forma parte de un programa especial de manejo de enfermedades específicas, en el cual se debe seguir un plan rutinario de actividades de control, como por ejemplo la atención de la hipertensión arterial o de la diabetes.

### Qué son los copagos y quiénes deben pagarlos?

Son los aportes en dinero que deben realizar únicamente los beneficiarios, de acuerdo con el Ingreso Base de Cotización del afiliado cotizante, los cuales corresponden a una parte del valor del servicio prestado y tienen como finalidad ayudar a financiar el Sistema. Los copagos tienen un tope máximo por la atención de una enfermedad en el mismo año calendario y un tope máximo acumulado por atención de distintas enfermedades.



Te damos bienestar

Te damos bienestar

## En qué casos deben pagarse copagos

Los copagos se aplican a algunos servicios de salud contenidos en el Plan Obligatorio de Salud como hospitalización, procedimientos o tratamientos quirúrgicos, con excepción de:

- Servicios de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Programas de control en atención materno infantil
- Programas de control en atención de las enfermedades transmisibles
- Enfermedades catastróficas o de alto costo
- Atención inicial de urgencias
- Servicios sujetos a cuotas moderadoras

## Las EPS pueden cobrar multas por inasistencia a citas médicas programadas

No. Ninguna EPS del régimen Contributivo o Subsidado puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas, esto es, citas de medicina general, con especialista o de medicina alternativa. Tratándose de citas de odontología o de imaginología sí hay lugar al cobro de multas por inasistencia a las mismas.



## MODELO ESCUCHA ACTIVA



### OBJETIVO

#### 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.

#### CLIENTE INTERNO

Su objetivo es identificar las necesidades y expectativas de los Clientes internos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente en el proceso de Gestión del Talento Humano

Te damos bienestar

Te damos bienestar

## MODELO ESCUCHA ACTIVA



### HERRAMIENTAS

CLIENTE EXTERNO	CLIENTE INTERNO	
Buzón de sugerencias	Encuesta de satisfacción del Cliente Interno	Encuesta de caracterización del personal-Encuesta de Bienestar Social
Página Web	Estudio de Clima Laboral	Intranet, GLP
Encuestas de satisfacción	Estudio psicosocial	La Gerencia de puertas abiertas.
Encuesta a proveedores	Encuesta de seguimiento al retiro	Retroalimentación de las evaluaciones de desempeño
Oficina de atención al usuario	Encuesta de satisfacción de los programas de Bienestar Laboral, capacitación	Jornadas de humanización
	Buzones de Sugerencias.	Retroalimentación de las actividades de inducción y reinducción

Te damos bienestar

#### 5. Propositiones y varios:

La señora Ángela informa que una persona realizó una solicitud para ser integrante de la asociación, para que en para que en la próxima reunión se revise la solicitud.

La Pu Leni López recomienda a los integrantes de la asociación que cuando estén realizando la divulgación en las salas de espera le recuerden al usuario la cultura del silencio y las normas para estar dentro de la institución.

#### 6. Tareas:

- Realización de reuniones con los miembros de la asociación de usuarios. Pu Atención al usuario. Septiembre.
- Desarrollar talleres en temas del L SGSSS. Pu Atención al usuario .Noviembre.
- Promover los derechos y deberes .Integrantes asociación de usuarios.

*John Jairo Roman*  
**JOHN JAIRO ROMAN**

**Secretario**





EVALUACION

Nombre: Ana Elsy Zapata M.

Fecha: 10-9-21

Marque con una X la respuesta correcta:

**1. Qué son las cuotas moderadoras y quiénes deben pagarlas**

- Es un apoyo al hospital, que debe ser pagado por todos
- Es un aporte en dinero que debe ser pagado por todos los afiliados
- Es un aporte en dinero que debe ser pagado por los funcionarios del hospital

**2. El objetivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud es?**

- Remitir al fondo de solidaridad y compensación la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia, a las novedades laborales, a los recaudos por cotizaciones y a los desembolsos por el pago de la prestación de servicios.
- Ser delegatarias del fondo de solidaridad y garantía para la captación de los aportes de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud
- Organizar la forma y mecanismos a través de los cuales los afiliados y sus familias puedan acceder a los servicios de salud en todo el territorio nacional.
- Regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso para toda la población residente del país, en todos los niveles de atención

**3. Las EPS pueden cobrar multas por inasistencia a citas médicas programadas?**

- Si, puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas
- No. Ninguna EPS del régimen Contributivo o Subsidiado puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas.

**4. El objetivo del modelo de escucha activa del cliente externo es?**

- Su objetivo es Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes internos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente en el proceso de Gestión del Talento Humano.
- Retroalimentación de las evaluaciones de desempeño
- 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
- Retroalimentación de las actividades de inducción y reinducción

**5. Las herramientas del modelo de escucha activa del cliente externo son?**

- Buzón de sugerencias, Pagina Web, Encuesta a proveedores, Encuestas de satisfacción, Oficina de atención al usuario.
- Estudio psicosocial, Intranet. GLP, Pagina Web, Estudio psicosocial.
- Oficina de atención al usuario, Buzón de sugerencias, Pagina Web, La Gerencia de puertas abiertas.



EVALUACION

Nombre: Matta Olga Ruiz Restrepo

Fecha: Septiembre 10 de 2021

Marque con una X la respuesta correcta:

**1. Qué son las cuotas moderadoras y quiénes deben pagarlas**

- Es un apoyo al hospital, que debe ser pagado por todos
- Es un aporte en dinero que debe ser pagado por todos los afiliados
- Es un aporte en dinero que debe ser pagado por los funcionarios del hospital

**2. El objetivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud es?**

- Remitir al fondo de solidaridad y compensación la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia, a las novedades laborales, a los recaudos por cotizaciones y a los desembolsos por el pago de la prestación de servicios.
- Ser delegatarias del fondo de solidaridad y garantía para la captación de los aportes de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud
- Organizar la forma y mecanismos a través de los cuales los afiliados y sus familias puedan acceder a los servicios de salud en todo el territorio nacional.
- Regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso para toda la población residente del país, en todos los niveles de atención

**3. Las EPS pueden cobrar multas por inasistencia a citas médicas programadas?**

- Si, puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas
- No. Ninguna EPS del régimen Contributivo o Subsidiado puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas.

**4. El objetivo del modelo de escucha activa del cliente externo es?**

- Su objetivo es Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes internos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente en el proceso de Gestión del Talento Humano.
- Retroalimentación de las evaluaciones de desempeño
- ⓧ 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
- Retroalimentación de las actividades de inducción y reinducción

**5. Las herramientas del modelo de escucha activa del cliente externo son?**

- ⓧ Buzón de sugerencias, Pagina Web, Encuesta a proveedores, Encuestas de satisfacción, Oficina de atención al usuario.
- Estudio psicosocial, Intranet. GLP, Pagina Web, Estudio psicosocial.
- Oficina de atención al usuario, Buzón de sugerencias, Pagina Web, La Gerencia de puertas abiertas.

EVALUACION

Nombre: John Jairo Roman J.

Fecha: 10-09-2021

Marque con una X la respuesta correcta:

**1. Qué son las cuotas moderadoras y quiénes deben pagarlas**

- Es un apoyo al hospital, que debe ser pagado por todos
- Es un aporte en dinero que debe ser pagado por todos los afiliados
- Es un aporte en dinero que debe ser pagado por los funcionarios del hospital

**2. El objetivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud es?**

- Remitir al fondo de solidaridad y compensación la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia, a las novedades laborales, a los recaudos por cotizaciones y a los desembolsos por el pago de la prestación de servicios.
- Ser delegatarias del fondo de solidaridad y garantía para la captación de los aportes de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud
- Organizar la forma y mecanismos a través de los cuales los afiliados y sus familias puedan acceder a los servicios de salud en todo el territorio nacional.
- Regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso para toda la población residente del país, en todos los niveles de atención

**3. Las EPS pueden cobrar multas por inasistencia a citas médicas programadas?**

- Si, puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas
- No. Ninguna EPS del régimen Contributivo o Subsidiado puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas.

**4. El objetivo del modelo de escucha activa del cliente externo es?**

- Su objetivo es Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes internos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente en el proceso de Gestión del Talento Humano.
- Retroalimentación de las evaluaciones de desempeño
- ⊗ 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
- Retroalimentación de las actividades de inducción y reinducción

**5. Las herramientas del modelo de escucha activa del cliente externo son?**

- ⊗ Buzón de sugerencias, Pagina Web, Encuesta a proveedores, Encuestas de satisfacción, Oficina de atención al usuario.
- Estudio psicosocial, Intranet. GLP, Pagina Web, Estudio psicosocial.
- Oficina de atención al usuario, Buzón de sugerencias, Pagina Web, La Gerencia de puertas abiertas.

EVALUACION

Nombre: Suly Yasmín Zapata  
Fecha: Septiembre 10 / 2021

Marque con una X la respuesta correcta:

**1. Qué son las cuotas moderadoras y quiénes deben pagarlas**

- Es un apoyo al hospital, que debe ser pagado por todos
- Es un aporte en dinero que debe ser pagado por todos los afiliados
- Es un aporte en dinero que debe ser pagado por los funcionarios del hospital

**2. El objetivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud es?**

- Remitir al fondo de solidaridad y compensación la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia, a las novedades laborales, a los recaudos por cotizaciones y a los desembolsos por el pago de la prestación de servicios.
- Ser delegatarias del fondo de solidaridad y garantía para la captación de los aportes de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud
- Organizar la forma y mecanismos a través de los cuales los afiliados y sus familias puedan acceder a los servicios de salud en todo el territorio nacional.
- Regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso para toda la población residente del país, en todos los niveles de atención

**3. Las EPS pueden cobrar multas por inasistencia a citas médicas programadas?**

- Si, puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas
- No. Ninguna EPS del régimen Contributivo o Subsidiado puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas.

#### **4. El objetivo del modelo de escucha activa del cliente externo es?**

- Su objetivo es Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes internos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente en el proceso de Gestión del Talento Humano.
  - Retroalimentación de las evaluaciones de desempeño
- ✘ ➤ 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
  - Retroalimentación de las actividades de inducción y reinducción

#### **5. Las herramientas del modelo de escucha activa del cliente externo son?**

- ✘ ➤ Buzón de sugerencias, Pagina Web, Encuesta a proveedores, Encuestas de satisfacción, Oficina de atención al usuario.
  - Estudio psicosocial, Intranet. GLP, Pagina Web, Estudio psicosocial.
  - Oficina de atención al usuario, Buzón de sugerencias, Pagina Web, La Gerencia de puertas abiertas.

EVALUACION

Nombre: Angela M<sup>c</sup> Zapata

Fecha: 10-08-2021

Marque con una X la respuesta correcta:

**1. Qué son las cuotas moderadoras y quiénes deben pagarlas**

- Es un apoyo al hospital, que debe ser pagado por todos
- Es un aporte en dinero que debe ser pagado por todos los afiliados
- Es un aporte en dinero que debe ser pagado por los funcionarios del hospital

**2. El objetivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud es?**

- Remitir al fondo de solidaridad y compensación la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia, a las novedades laborales, a los recaudos por cotizaciones y a los desembolsos por el pago de la prestación de servicios.
- Ser delegatarias del fondo de solidaridad y garantía para la captación de los aportes de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud
- Organizar la forma y mecanismos a través de los cuales los afiliados y sus familias puedan acceder a los servicios de salud en todo el territorio nacional.
- Regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso para toda la población residente del país, en todos los niveles de atención

**3. Las EPS pueden cobrar multas por inasistencia a citas médicas programadas?**

- Si, puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas
- No. Ninguna EPS del régimen Contributivo o Subsidiado puede cobrar multas a las personas por no asistir a las citas médicas programadas.

**4. El objetivo del modelo de escucha activa del cliente externo es?**

- Su objetivo es Identificar las necesidades y expectativas de los Clientes internos con el fin de analizar, intervenir y mejorar continuamente en el proceso de Gestión del Talento Humano.
- Retroalimentación de las evaluaciones de desempeño
- ✕➤ 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
- Retroalimentación de las actividades de inducción y reinducción

**5. Las herramientas del modelo de escucha activa del cliente externo son?**

- ✕➤ Buzón de sugerencias, Pagina Web, Encuesta a proveedores, Encuestas de satisfacción, Oficina de atención al usuario.
- Estudio psicosocial, Intranet. GLP, Pagina Web, Estudio psicosocial.
- Oficina de atención al usuario, Buzón de sugerencias, Pagina Web, La Gerencia de puertas abiertas.