

REUNION ASOCIACION DE USUARIOS  
ESE HOSPITAL DEL SUR

REUNION ORDINARIA (X) REUNION EXTRAORDINARIA ( )

Acta No.4

Fecha: 1 de Agosto de 2022

Hora de inicio: 2:30 PM

Hora de finalización: 3:30 PM

Lugar: Hospital del Sur Sede San Pío

**Asistentes**

**Nombre**

**Cargo**

Ángela María Zapata Acevedo

Presidente

John Jairo Román Zapata

Secretario

Yani María zapata Acevedo

Luz Evelia Castrillon

Martha Olga Ruiz

Ana Elcy Zapata

Juana Ruby Renteria Palacios

Pu Atención al Usuario

**ORDEN DEL DIA**

1. Verificación del Quórum.
2. Informe de Tareas
3. Informe de manifestaciones
4. Capacitación

**Desarrollo de la reunión**

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

- Informe de Tareas:** Convocar usuarios para que hagan parte de la asociación: los integrantes de la asociación informan que ha sido difícil conseguir personas que hagan parte de la asociación debido a que es sin ánimo de lucro, continúan buscando personas que quieran hacer parte de ella.
- Informe de manifestaciones:** en el mes de Mayo se recibieron 101 manifestaciones: 58 felicitaciones, 7 sugerencias, 23 Reclamos, 1 Petición de consulta, 8 peticiones de Información, y 4 peticiones de documentos, el índice combinado de satisfacción cumplió con el estándar el resultado fue de 2.83.



Índice Combinado de Satisfacción General- Mayo 2022															
Asunto/Área	Consulta externa	urgencias	Hospitalización	Odontología	Salud Pública	Servicio Farmacéutico	Vacunación	Laboratorio	Admisiones y Facturación	Pe y Dt	Sistemas	Atención al Usuario	Ambiente físico	Talento Humano	Total
Respeto y trato personal		3						1							4
Puntualidad															0
Oportunidad						3			2						5
Accesibilidad	5							1	2						8
Pertinencia	1									1					2
Facturación															0
Confidencialidad															0
Información									1						1
Ambiente Físico															0
Presentación y Asoc.															0
Otros														3	3
<b>Total Reclamaciones</b>	6	3	1	1	1	3	0	2	5	1	1	1	0	3	23
<b>sugerencias</b>	1		3						1		1			1	7
<b>Felicitaciones</b>	3	18	9		1	10		5	12						58
Petición de Consulta (T)										1					1
Petición de Documentación (T)										1		3			4
Petición de Información				2					3		2			1	8
<b>Índice Combinado De</b>	0.60	6.00	10.80	0.40	1.00	3.33	#¡DIV/0!	2.50	2.64	0.80	1.00	0.60	#¡DIV/0!	0.27	2.83

En el mes de Junio se presentaron 51 manifestaciones: 20 Reclamos, 22 felicitaciones, 4 sugerencias, 2 Peticiones de consulta, y 1 Petición de Información, 2 peticiones de documentos ; el ICS cumplió con el estándar el resultado fue de 1.41.

Índice Combinado de Satisfacción General- Junio 2022											
Asunto/Área	Consulta externa	urgencias	Hospitalización	Odontología	Salud Pública	Servicio Farmacéutico	Vacunación	Laboratorio	Admisiones y Facturación	Pe y Dt	Total
<b>Total Reclamaciones</b>	3	2	1	4	1	2	1	1	4	0	17
<b>sugerencias</b>	2								1		3
<b>Felicitaciones</b>	5	4	2	1	1	6			3		22
Postventa											0
Solicitudes de Información							1				1
Peticion de Consulta									1		1
<b>Índice Combinado De Satisfacción</b>	2.07	2.00	2.00	0.25	1.00	3.00	0.20	0.00	0.90	#¡DIV/0!	1.41

4. Capacitación. Se capacita a los integrantes de la asociación en normas del buen trato.



**NORMAS DEL BUEN TRATO**

El Buen Trato, antes que todo, es una forma particular de relación entre las personas, que se basa en un profundo sentimiento de respeto y valoración hacia la dignidad del otro (a). El Buen Trato se caracteriza por el uso de la empatía para entender y dar sentido a las necesidades de los demás, la comunicación efectiva entre las personas a fin de compartir genuinamente las necesidades, la resolución no violenta de conflictos, y un adecuado ejercicio de la jerarquía y del poder en las relaciones.

Te damos bienestar


**TIPOS DE CONDUCTAS AGRESIVAS**

- 1. Agresividad verbal:** Consiste en decir palabras o frases que humillan, descalifican o desvalorizan a otras personas y las hace sentir mal.  
Los apodos, insultos, mentiras o palabrotas junto con las bromas pesadas, son un ejemplo común de este tipo de agresividad.
- 2. Agresividad gestual:** Esta consiste en manifestar rechazo hacia lo que otra persona dice, hace o siente, para imponerse con gestos desagradables.  
El dar la espalda, mirar por encima del hombro, sacar la lengua, hacer gestos con los dedos o el no contestar y mirar en forma desafiante, cambio del tono y volumen en el lenguaje, en la voz, pueden ser unas de las tantas conductas agresivas que se pueden detectar.

Te damos bienestar

**FASES PARA MODIFICAR CONDUCTAS AGRESIVAS**



- 1. Reconocer**  
Ser conscientes que el conflicto no se ha dado por el agente externo que produjo nuestra ira, sino por la actitud de agresividad nuestra asumida frente a él; podemos dar inicio al trabajo de modificación.
- 2. Asumir**  
Mantenerse tranquilo quizás sea uno de las conductas más difíciles de aprender, tomar decisiones en momentos de ira nos pueden llevar a lastimar al otro irremediablemente.
- 3. Reflexionar**  
Detenerse a pensar antes de decir o hacer algo, también es una conducta que puede aprenderse. Sin embargo, la reflexión algunas veces debe guiarse con patrones de comparación como son las consecuencias.

Te damos bienestar

John Jairo Román  
JOHN JAIRO ROMÁN  
Secretario





REUNION ASOCIACION DE USUARIOS  
ESE HOSPITAL DEL SUR

REUNION ORDINARIA (X) REUNION EXTRAORDINARIA ( )

Acta No.4

Fecha: 1 de Agosto de 2022

Hora de inicio: 2:30 PM

Hora de finalización: 3:30 PM

Lugar: Hospital del Sur Sede San Pío

**Asistentes**

**Nombre**

**Cargo**

Ángela María Zapata Acevedo

Presidente

John Jairo Román Zapata

Secretario

Yani María zapata Acevedo

Luz Evelia Castrillon

Martha Olga Ruiz

Ana Elcy Zapata

Juana Ruby Renteria Palacios

Pu Atención al Usuario

**ORDEN DEL DIA**

1. Verificación del Quórum.
2. Informe de Tareas
3. Informe de manifestaciones
4. Capacitación

**Desarrollo de la reunión**

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

- Informe de Tareas:** Convocar usuarios para que hagan parte de la asociación: los integrantes de la asociación informan que ha sido difícil conseguir personas que hagan parte de la asociación debido a que es sin ánimo de lucro, continúan buscando personas que quieran hacer parte de ella.
- Informe de manifestaciones:** en el mes de Mayo se recibieron 101 manifestaciones: 58 felicitaciones, 7 sugerencias, 23 Reclamos, 1 Peticion de consulta, 8 peticiones de Información, y 4 peticiones de documentos, el índice combinado de satisfaccion cumplio con el estándar el resultado fue de 2.83.

Índice Combinado de Satisfacción General- Mayo 2022															
Asunto/Área	Consulta externa	urgencias	Hospitalización	Odontología	Salud Pública	Servicio Farmacéutico	Vacunación	Laboratorio	Admisiones y Facturación	Pe y Dt	Sistemas	Atención al Usuario	Ambiente físico	Talento Humano	Total
Respeto y trato personal		3						1							4
Puntualidad															0
Oportunidad						3			2						5
Accesibilidad	5							1	2						8
Pertinencia	1									1					2
Facturación															0
Confidencialidad															0
Información									1						1
Ambiente Físico															0
Presentación y Aseo															0
Otros														3	3
<b>Total Reclamaciones</b>	6	3	1	1	1	3	0	2	5	1	1	1	0	3	23
sugerencias	1		3						1		1			1	7
Felicitaciones	3	18	9		1	10		5	12						58
Peticion de Consulta (T)										1					1
Peticion de Documentación (T)										1		3			4
Peticion de Información				2					3		2			1	8
<b>Indice Combinado De</b>	0.60	6.00	10.80	0.40	1.00	3.33	#¡DIV/0!	2.50	2.64	0.80	1.00	0.60	#¡DIV/0!	0.27	2.83

En el mes de Junio se presentaron 51 manifestaciones: 20 Reclamos, 22 felicitaciones, 4 sugerencias, 2 Peticiones de consulta, y 1 Peticion de Información, 2 peticiones de documentos ; el ICS cumplió con el estándar el resultado fue de 1.41.

Índice Combinado de Satisfacción General- Junio 2022											
Asunto/Área	Consulta externa	urgencias	Hospitalización	Odontología	Salud Pública	Servicio Farmacéutico	Vacunación	Laboratorio	Admisiones y Facturación	Pe y Dt	Total
<b>Total Reclamaciones</b>	3	2	1	4	1	2	1	1	4	0	17
sugerencias	2								1		3
Felicitaciones	5	4	2	1	1	6			3		22
Felicitaciones Postventa											0
Solicitudes de Información							1				1
Peticion de Consulta									1		1
<b>Indice Combinado De Satisfacción</b>	2.07	2.00	2.00	0.25	1.00	3.00	0.20	0.00	0.90	#¡DIV/0!	1.41



#### 4. Capacitación. Se capacita a los integrantes de la asociación en normas del buen trato.

**NORMAS DEL BUEN TRATO**

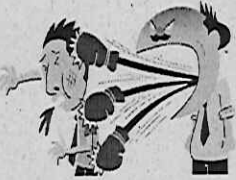


*Te damos bienestar*

El Buen Trato, antes que todo, es una forma particular de relación entre las personas, que se basa en un profundo sentimiento de respeto y valoración hacia la dignidad del otro (a). El Buen Trato se caracteriza por el uso de la empatía para entender y dar sentido a las necesidades de los demás, la comunicación efectiva entre las personas a fin de compartir genuinamente las necesidades, la resolución no violenta de conflictos, y un adecuado ejercicio de la jerarquía y del poder en las relaciones.



**TIPOS DE CONDUCTAS AGRESIVAS**




**1. Agresividad verbal:** Consiste en decir palabras o frases que humillan, descalifican o desvalorizan a otras personas y las hace sentir mal.

Los apodos, insultos, mentiras o palabrotas junto con las bromas pesadas, son un ejemplo común de este tipo de agresividad.

*Te damos bienestar*

**2. Agresividad gestual:** Esta consiste en manifestar rechazo hacia lo que otra persona dice, hace o siente, para imponerse con gestos desagradables.



El dar la espalda, mirar por encima del hombro, sacar la lengua, hacer gestos con los dedos o el no contestar y mirar en forma desafiante, cambio del tono y volumen en el lenguaje, en la voz, pueden ser unas de las tantas conductas agresivas que se pueden detectar.

*Te damos bienestar*

**3. Agresividad física:** Consiste en manifestar descontento, desacuerdo o tratar de imponer sus deseos a través de la fuerza física, que hace daño o molesta a otras personas



*Te damos bienestar*

**FASES PARA MODIFICAR CONDUCTAS AGRESIVAS**

**1. Reconocer**  
Ser conscientes que el conflicto no se ha dado por el agente externo que produjo nuestra ira, sino por la actitud de agresividad nuestra asumida frente a él; podemos dar inicio al trabajo de modificación.

**2. Asumir**  
Mantenerse tranquilo quizás sea uno de las conductas más difíciles de aprender, tomar decisiones en momentos de ira nos pueden llevar a lastimar al otro irremediamente.

**3. Reflexionar**  
Detenerse a pensar antes de decir o hacer algo, también es una conducta que puede aprenderse. Sin embargo, la reflexión algunas veces debe guiarse con patrones de comparación como son las consecuencias.

*Te damos bienestar*

John Jairo Roman  
**JOHN JAIRO ROMÁN**  
 Secretario





EVALUACIÓN

Nombre: Martha Olga Ruiz Restrepo Fecha: 1 de Agosto 2022

RESPONSA FALSO O VERDADERO

1. No atender a un usuario que llega tarde es un tipo de conducta agresiva ( )
2. Es una Normas del Buen Trato Dirigirse a las personas en forma adecuada, según las normas de cortesía y urbanidad. (✓)
3. fases para modificar conductas agresivas Reconocer, aprender, leer (F)
4. El Buen Trato, antes que todo, es una forma particular de relación entre las personas, que se basa en un profundo sentimiento de respeto y valoración hacia la dignidad del otro (a). (✓)
5. Agresividad física: Consiste en manifestar descontento, desacuerdo o tratar de imponer sus deseos a través de la fuerza física, que hace daño o molesta a otras personas. (✓)

### EVALUACIÓN

Nombre: Angela M<sup>c</sup> Zapata Fecha: 1-08-2022

#### RESPONSA FALSO O VERDADERO

1. No atender a un usuario que llega tarde es un tipo de conducta agresiva (F)
2. Es una Norma del Buen Trato Dirigirse a las personas en forma adecuada, según las normas de cortesía y urbanidad. (V)
3. fases para modificar conductas agresivas Reconocer, aprender, leer (F)
4. El Buen Trato, antes que todo, es una forma particular de relación entre las personas, que se basa en un profundo sentimiento de respeto y valoración hacia la dignidad del otro (a). (V)
5. Agresividad física: Consiste en manifestar descontento, desacuerdo o tratar de imponer sus deseos a través de la fuerza física, que hace daño o molesta a otras personas. (V)

### EVALUACIÓN

Nombre: John Jairo Roman Fecha: 1 agosto 2022

#### RESPONSA FALSO O VERDADERO

1. No atender a un usuario que llega tarde es un tipo de conducta agresiva (f)
2. Es una Normas del Buen Trato Dirigirse a las personas en forma adecuada, según las normas de cortesía y urbanidad. (v)
3. fases para modificar conductas agresivas Reconocer, aprender, leer (f)
4. El Buen Trato, antes que todo, es una forma particular de relación entre las personas, que se basa en un profundo sentimiento de respeto y valoración hacia la dignidad del otro (a).(v)
5. Agresividad física: Consiste en manifestar descontento, desacuerdo o tratar de imponer sus deseos a través de la fuerza física, que hace dono o molesta a otras personas. (v)



### EVALUACIÓN

Nombre: Yani Ma Zapata A Fecha: 01-08-2022

### RESPONSA FALSO O VERDADERO

1. No atender a un usuario que llega tarde es un tipo de conducta agresiva ()
2. Es una Normas del Buen Trato Dirigirse a las personas en forma adecuada, según las normas de cortesía y urbanidad. ()
3. fases para modificar conductas agresivas Reconocer, aprender, leer ()
4. El Buen Trato, antes que todo, es una forma particular de relación entre las personas, que se basa en un profundo sentimiento de respeto y valoración hacia la dignidad del otro (a). ()
5. Agresividad física: Consiste en manifestar descontento, desacuerdo o tratar de imponer sus deseos a través de la fuerza física, que hace dono o molesta a otras personas. ()