



REUNION ASOCIACION DE USUARIOS
ESE HOSPITAL DEL SUR

REUNION ORDINARIA (X) REUNION EXTRAORDINARIA ()

Acta No. 1

Fecha: 31 Enero 2019

Hora de inicio: 10:00 PM

Hora de finalización: 11:00 PM

Lugar: Hospital del Sur Sede Santamaria

Asistentes

Nombre

Cargo

Ángela María Zapata

Presidente

Juana Ruby Renteria Palacios

Trabajadora social

Yani María zapata

Vicepresidente

Martha Olga Ruiz

Asociada

Ana Elcy Zapata

Asociada

ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum.
2. Construcción Plan de Trabajo
3. Realización de cronograma de reuniones
4. Informe ICS de satisfacción Diciembre.
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. **Construcción Plan de Trabajo:** Se construye plan de trabajo para el año 2020.

PLAN DE TRABAJO 2020			
ASOCIACION DE USUARIOS			
Objetivo institucional al cual contribuye el comité: Fortalecer la participación comunitaria en la gestión de salud			
Objetivo específico: Propender por la Satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios externos Promover la divulgación de los derechos y deberes de los usuarios			
Meta: Aumentar la participación de la comunidad en todos los espacios existentes en la ESE en un 80%			
QUE (Actividad)	COMO (Tareas)	CUANDO cumplimiento)	A TRAVES DE QUIEN (Responsable)
Realizar reuniones mensuales	Realización reuniones mensuales con la asociación de usuarios con el fin de informarles sobre las manifestaciones presentadas por los usuarios a través de los diferentes mecanismos de escucha activa (pqrs)	Mensual	Pu Trabajadora social
Fortalecer la asociación de usuarios	Capacitar a la asociación de usuarios en plan de desarrollo institucional	Febrero	Pu Trabajadora social
	Capacitar a la asociación de usuarios en rendición de cuentas y evaluar el entendimiento de este tema	Diciembre	Pu Trabajadora social
Divulgación del código de Ética	Capacitar a la asociación de usuarios en código de Ética y políticas institucionales	Abril-Noviembre	Pu Trabajadora social-Asociación de Usuarios.
Fortalecer los mecanismos de escucha activa para incentivar a la	Capacitar a la asociación de usuarios en los mecanismo de escucha activa	Trimestral	Pu Trabajadora social

3. **Realización de cronograma de reuniones:** Se realiza el cronograma de reuniones, las cuales se programan para el último viernes de cada mes en la sede Santamaria.

 <p>HOSPITAL DEL SUR ITACÓ</p>	CRONOGRAMA DE REUNIONES ASOCIACION DE USUARIOS 2019											Código :	
	ESE HOSPITAL DEL SUR "GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA"											Versión :	
												Fecha Actualización :	
												Elaborado por:	
HORA	SEDE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
10:00 a.m.	SANTAMARIA	31	28	27	24	29	26	31	28	27	30	27	11

4. **Informe ICS de satisfacción:** Se informa sobre el resultado de ICS de satisfacción del mes de diciembre de 2019, el cual se encuentra dentro de los límites de satisfacción cumpliendo parcialmente con el estándar (el resultado fue de 0.68).

Asunto/Área	COORDINACION MEDICA C-U-H	Odontología	SALUD PUBLICA	Servicio Farmacéutico	PEDT	Laboratorio	ADMISIONES Y FACTURACION	Total
Total Reclamaciones	6	1		4		1	13	24
sugerencias	3				1			4
Felicitaciones	24					6		30
Índice Combinado De Satisfacción	2.15	0.00	#DIV/0!	0.00	#DIV/0!	3.00	0.00	0.68

5. **Proposiciones y varios:**

- La presidente de la asociación Angela Zapata, manifiesta que se tomaran medidas en cuanto a la inasistencia a las reuniones, a la tercera se solicitara la renuncia.

Así mismo harán invitación a los usuarios para que hagan parte de la asociación.

John Jairo Román T

JHON JAIRO ROMÁN

Secretario

