

REUNION ASOCIACION DE USUARIOS
ESE HOSPITAL DEL SUR

REUNION ORDINARIA (X) REUNION EXTRAORDINARIA ()

Acta No.5

Fecha: 29 de Septiembre de 2022

Hora de inicio: 2:00 PM

Hora de finalización: 4:00 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 Évelia Castrillon

Martha Olga Ruiz

Ana Elcy Zapata

Leni Lopez

Pu Secretaria de Salud

Juana Ruby Renteria Palacios

Pu Atención al Usuario

ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum.
2. Informe de manifestaciones
3. Capacitación
4. Propositiones y varios

Desarrollo de la reunión

1. **Verificación del Quórum:** Se cuenta con los miembros suficientes, por lo tanto se realiza la reunión.
2. **Informe de manifestaciones:** en el mes de Julio se recibieron 36 manifestaciones: 18 felicitaciones, 3 sugerencias, 7 Reclamos, 7 quejas, 1 peticiones de Información, el índice combinado de satisfacción cumple con el estándar el resultado fue de 1.82.

Índice Combinado de Satisfacción General- Julio 2022											
Asunto/Área	Consulta externa	urgencias	Hospitalización	Odontología	Salud Pública	Servicio Farmacéutico	Vacunación	Laboratorio	Admisiones y Facturación	Pe y Dt	Total
Respeto y trato personal (Queja)	1						1		2		4
Puntualidad											0
Oportunidad	1	1									2
Accesibilidad		1				1					2
Pertinencia	3										3
Total											
Reclamaciones	5	2	1	1	1	1	1	1	2	0	11
sugerencias				1		1			1		3
Felicitaciones		1	4	3	1	4		3	2		18
Felicitaciones Postventa											0
Solicitudes de Información							1				1
Peticion de Consulta											
Índice Combinado De Satisfacción	0.00	0.50	4.00	3.60	1.00	4.60	0.20	3.00	1.30	#DIV/0!	1.82

3. En el mes de agosto se presentaron 47 manifestaciones: 20 felicitaciones, 9 sugerencias, 14 Reclamos, 1 queja, 1 Peticion de consulta, y Peticion de Información el índice combinado de satisfacción cumple con el estándar el resultado fue de 1.64.

Índice Combinado de Satisfacción General- Agosto 2022											
Asunto/Área	Consulta externa	urgencias	Hospitalización	Odontología	Salud Pública	Servicio Farmacéutico	Vacunación	Laboratorio	Admisiones y Facturación	Pe y Dt	Total
Respeto y trato personal (Queja)									3		3
Puntualidad											0
Oportunidad				2		1		2			5
Accesibilidad		1		2		1		1			5
Pertinencia											0
Facturación											0
Confidencialidad											0
Información				1							1
Otros		1									1
Total											
Reclamaciones	0	2	1	5	0	2	1	3	3	0	15
sugerencias		1	2			2			2		7
Felicitaciones		1	10	1		5		2	1		20
Solicitudes de Información							2				2
Peticion de Consulta				1							
Índice Combinado De Satisfacción	#DIV/0!	0.80	11.20	0.20	#DIV/0!	3.10	0.40	0.67	0.73	#DIV/0!	1.64

4. Capacitación. Se capacita a los integrantes de la asociación en modelo de escucha activa.

Capacitación Asociación Usuarios

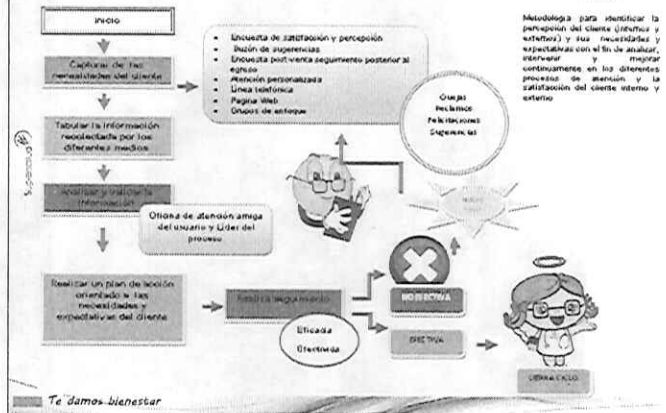


- TEMAS**
- Modelo de Escucha Activa
 - Tecnologías de la Información

Te damos bienestar



Modelo de Escucha Activa



Te damos bienestar

Modelo de Escucha Activa

Tipos de Manifestación

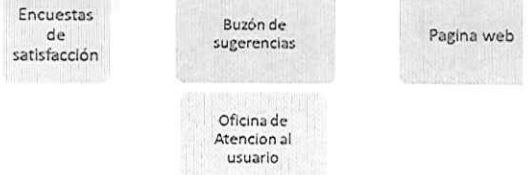
Manifestación: Es toda expresión de conformidad o no, con los productos y/o servicios ofrecidos por la E.S. Hospital GAP. También es toda propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera.

Reclamo	Queja	Sugerencia
Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha sobre el cumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la E.S. 15. Quiere días hábiles para dar respuesta.	Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la E.S. 15. Quiere días hábiles para dar respuesta.	Proceso de que formula un pedido para el mejoramiento de los servicios de la E.S. 15. Terminación hábil para dar respuesta.
Exclamación Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario con el proceso que genera el reclamo. 30. Tiene una hábil para dar respuesta.	Denuncia Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular que tuvo en adelante la correspondiente investigación según disciplina, ética, administrativa o sancionatoria a este profesional. 100 días hábiles para dar respuesta.	Peticiones de intervención: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que se encuentren en la entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 del 28 marzo 2020 del Ministerio de Justicia y del Derecho. 120 días hábiles para dar respuesta.
Peticiones de información: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a E.S. Hospital del Sur, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios prestados de la entidad. Términos definidos por la emergencia sanitaria según Decreto 491 del 28 marzo 2020 del Ministerio de Justicia y del Derecho. 120 días hábiles para dar respuesta.	Peticiones de Cobertura: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los trámites y pagos de la misma y dentro del marco de la competencia cuyo presupuesto es un concepto que fuere obligatorio cumplimiento a prestación según Decreto 491 del 28 marzo 2020 del Ministerio de Justicia y del Derecho. 120 días hábiles para dar respuesta.	

Te damos bienestar

Modelo de Escucha Activa Herramientas del cliente Externo

Cliente externo



Te damos bienestar

Modelo de Escucha Activa Herramientas del cliente Interno

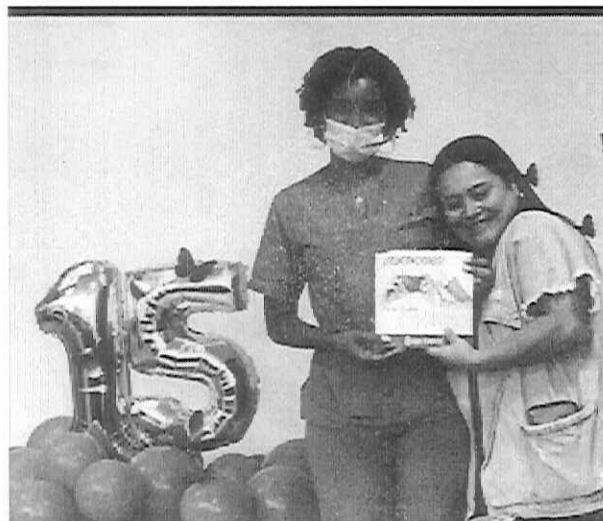


Te damos bienestar

5. Proposiciones y varios: se hace un reconocimiento a los integrantes de la asociación de usuarios por los 15 años de apoyo, acompañamiento, ayuda a la institución velando por los derechos de los usuarios.



Así mismo la referente de partición de la Secretaria de salud entrega reconocimiento a la ESE, por contar con una asociación de usuarios fortalecida.



John Jairo Roman
JOHN JAIRO ROMÁN
Secretario

912 261 17658

Almas

\$ 60.000

Handwritten notes in the top margin, including the word "Handwritten" and some illegible scribbles.

DATE	DESCRIPTION	AMOUNT	BALANCE
14/01/2011	Handwritten entry	Handwritten amount	Handwritten balance
15/01/2011	Handwritten entry	Handwritten amount	Handwritten balance
16/01/2011	Handwritten entry	Handwritten amount	Handwritten balance
17/01/2011	Handwritten entry	Handwritten amount	Handwritten balance
18/01/2011	Handwritten entry	Handwritten amount	Handwritten balance
19/01/2011	Handwritten entry	Handwritten amount	Handwritten balance
20/01/2011	Handwritten entry	Handwritten amount	Handwritten balance
21/01/2011	Handwritten entry	Handwritten amount	Handwritten balance
22/01/2011	Handwritten entry	Handwritten amount	Handwritten balance
23/01/2011	Handwritten entry	Handwritten amount	Handwritten balance
24/01/2011	Handwritten entry	Handwritten amount	Handwritten balance
25/01/2011	Handwritten entry	Handwritten amount	Handwritten balance
26/01/2011	Handwritten entry	Handwritten amount	Handwritten balance
27/01/2011	Handwritten entry	Handwritten amount	Handwritten balance
28/01/2011	Handwritten entry	Handwritten amount	Handwritten balance
29/01/2011	Handwritten entry	Handwritten amount	Handwritten balance
30/01/2011	Handwritten entry	Handwritten amount	Handwritten balance
31/01/2011	Handwritten entry	Handwritten amount	Handwritten balance