



ESE
HOSPITAL DEL SUR
ITAGÓ

Te damos bienestar

**REUNION ASOCIACION DE USUARIOS
ESE HOSPITAL DEL SUR**

REUNION ORDINARIA (X) REUNION EXTRAORDINARIA ()

Acta No.2

Fecha: 31 de marzo de 2022

Hora de inicio: 3:00 PM

Hora de finalización: 4:00 PM

Lugar: Hospital del Sur Sede San Pio

Asistentes

Nombre

Cargo

Ángela María Zapata Acevedo

Presidente

John Jairo Román Zapata

Secretario

Juana Ruby Renteria Palacios

Pu Atención al Usuario

Yani María zapata Acevedo

Suly Yasmin Zapata Zapata

Luz Evelia Castrillon

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 mensual.

2. **Informe de manifestaciones:** en el mes de Enero se recibieron manifestaciones 55: 9 felicitaciones, 4 sugerencias, 23 Reclamos, 4 quejas, 4 Peticiones de consulta, 9 peticiones de infamación, y 2 peticiones de documentos, el índice no con el estándar el resultado fue de 0.59

En el mes de febrero se presentaron 68 manifestaciones: 27 reclamos, 16 felicitaciones, 8 sugerencias, 7 quejas, 2 petición de consulta, 2 peticiones de documentos y 6 petición de infamación; el ICS cumplió parcialmente con el estándar el resultado fue de 0.69.

Índice Combinado de Satisfacción General- Enero 2022

Asunto/Área	Coordinación Médica C.U.H	Odontología	Salud Pública	Servicio Farmacéutico	Vacunación	Laboratorio	Admisiones y Facturación	Pe y Dt	Sistemas	Atención al Usuario	Ambiente físico	Talento Humano	Total
Reclamaciones-Quejas	12	1		5	1		8		1	1		1	27
sugerencias	1	1					2						4
Felicitaciones	7			2									9
Petición de Consulta (T)							3			1			4
Petición de Documentación (T)										2			2
Petición de Información					3		4		2				9
Índice Combinado De Satisfacción	0.63	0.60	#DIV/0!	0.40	0.60	#DIV/0!	0.48	#DIV/0!	0.40	1.00	#DIV/0!	0.00	0.59

Índice Combinado de Satisfacción General- Febrero 2022

Asunto/Área	Coordinación Médica C.U.H	Odontología	Salud Pública	Servicio Farmacéutico	Vacunación	Laboratorio	Admisiones y Facturación	Pe y Dt	Sistemas	Atención al Usuario	Ambiente físico	Talento Humano	Total
Reclamaciones-Quejas	15	2	1	3	1	1	11	1	1	1	1	2	34
sugerencias	3			1			3				1		8
Felicitaciones	1		2	7		2	2			2			16
Petición de Consulta (T)							2						2
Petición de Documentación (T)					2								2
Petición de Información							1	1	3	1			6
Índice Combinado De Satisfacción	0.19	0.00	2.00	2.53	0.40	2.00	0.47	0.20	0.60	2.20	0.60	0.00	0.69

3. Capacitación: Se capacita a la asociación de usuarios en el Código de ética y sus políticas.

**REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIO
MARZO 2022
ESE HOSPITAL DEL SUR**

Te damos bienestar

CODIGO DE ETICA

- Establece directrices de comportamiento
- Consolida compromisos éticos institucionales
- Consolida las Políticas de Buen Gobierno

Te damos bienestar

PRINCIPIOS ETICOS

- El interés general prevalece sobre el particular
- El cuidado de la vida en todas sus formas es imperativo de la función pública
- Los bienes públicos son sagrados
- La función principal del Servidor Público es servir al ciudadano
- Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas
- La administración de recursos públicos implica rendir cuentas a la sociedad
- La principal finalidad del estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de la población

Te damos bienestar

COMPROMISOS ETICOS

Los funcionarios de la ESE H. del Sur expresamos de manera pública nuestro compromiso con:

- Los acuerdos, compromisos y Protocolos Éticos
- Compromiso del Equipo Directivo con los fines del estado.
- Con el estado y la función pública.
- Con nuestro hospital
- Con nuestros clientes y usuarios
- Con las instituciones y colegas
- Con los Órganos de Control
- Con las comunidades organizadas y grupos cercanos.
- Con los proveedores y contratistas
- Compromiso con los convenios docentes asistenciales y Administrativos

MANEJO DE LA ETICA

Para ello la ESE Hospital del Sur cuenta con:

- Programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud.
- Comité de Ética.

Te damos bienestar

POLITICAS

Calidad	Humanización	Propiedad Intelectual	Talento humano
Prestación de servicios de salud	Inclusión	Seguridad de la Información	salud ocupacional
Gestión del riesgo	Priorización	Compras, reposición e implementación de nuevas tecnologías	Financiera
Seguridad del paciente	Tolerancia y la no agresión	Protección y control de los recursos	Gerencia de puertas abiertas
Resarcimiento	Atención integral de enfermedades prevalentes de la Infancia	Responsabilidad social	No fumador
Rehuso	Apoyo a la lactancia materna	Ambiental	Transparencia
Uso racional de antibióticos	Confidencialidad	Supervisión del personal en entrenamiento	Comunicación pública

Te damos bienestar

4. Proposiciones y varios:

Se informa los integrantes de la asociación que dentro del plan de la Política de Participación social en salud se les asignaron varias actividades como son:

- participación de la asociación de usuarios en las charlas de la estrategia educación para la salud.
- Asociación de usuarios realizando ejercicio de control social en un servicio de la ese
- Así como una capacitación en enfoque diferencial y de género.

También la ESE les hará un reconocimiento en un facebook live.

John Jairo Roman. 2
JOHN JAIRÓ ROMÁN

Secretario

EVALUACION

Nombre: Suly yasmin Zapata

Fecha: 31/03/2022

1. Que es el código de ética

- establece directrices de comportamiento.
- con solida compromiso ético institucionales

2. Menciones 5 políticas Institucionales

- seguridad del paciente
- resarcimiento
- Gestion del riesgo
- Prestacion de salud
- Renoso

3. Como se realiza el manejo de la ética

- programar auditorio para el mejoramiento de la calidad de la atencion en salud
- Comité Etica

4. Menciones 3 compromisos éticos

- con el estado y la funcion publica.
- con nuestro hospital
- con la institucion y colegas.

EVALUACION

Nombre: Angela M^c Zurata Arcevedo

Fecha: 31-04-2022

1. Que es el código de ética

Establece directrices de comportamiento
consolida compromisos éticos institucionales
consolida las políticas de Buen gobierno

2. Menciones 5 políticas Institucionales

- prestación de servicios
- gestión del riesgo
- Seguridad del paciente
- Resarcimiento
- uso racional de antibióticos

3. Como se realiza el manejo de la ética

Programa de auditoría para el mejoramiento de la
calidad de la atención en salud

Comité de ética

4. Menciones 3 compromisos éticos

Compromiso del equipo directivo con los fines del estado
con la comunidades organizadas y grupos cercanos
Compromiso con los convenios docentes y asistenciales y
administrativos

Nombre: Yani Gl^a Zapata **EVALUACION**

Fecha: 31-03-2022

1. Que es el código de ética

Consolidados compromisos
éticos institucionales.

2. Menciones 5 políticas Institucionales

Gestión de riesgo
resarcimiento
uso racional de antibióticos.
Confidencialidad
Salud ocupacional

3. Como se realiza el manejo de la ética

Para ello la ESE
Hospital del Sur

4. Menciones 3 compromisos éticos

con nuestro hospital
con los órganos de control
con nuestros clientes y usuarios

EVALUACION

Nombre: John Jairo Roman Zapata

Fecha: 31-03-2022

1. Que es el código de ética

- establece Directrices de comportamiento.
- consolida compromisos ético institucionales
- consunde las políticas del buen Gobierno.

2. Menciones 5 políticas Institucionales

- Seguridad del paciente.
- resarcimiento.
- Gestión del negocio
- prestación de salud
- Rechazo

3. Como se realiza el manejo de la ética

- * Programar actividades para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud.
- * comité ético.

4. Menciones 3 compromisos éticos

- Con el estado y la función pública
- Con nuestro hospital
- con la institución y colegas

Nombre: Luz Evelin Costilla EVALUACION

Fecha: III - 31 - 2022

1. Que es el código de ética

Establece directrices del Comportamiento

2. Menciones 5 políticas Institucionales

Seguridad del paciente
Resarcimiento
gestión del riesgo
rechazo

3. Como se realiza el manejo de la ética

compromiso institucional

4. Menciones 3 compromisos éticos

Con el estado y la función pública
Con nuestro hospital
con los órganos de Control