

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

REUNION ORDINARIA (X) REUNION EXTRAORDINARIA ()

Acta No.2

Fecha: 31 de Marzo de 2023

Hora de inicio: 3:00 PM

Hora de finalización: 4:00 PM

Lugar: Hospital del Sur Sede Santa Maria

Asistentes

Nombre

Cargo

Ángela María Zapata Acevedo

Presidente

John Jairo Román Zapata

Secretario

Yani María zapata Acevedo

Luz Evelia Casatillon

Juana Ruby Renteria Palacios

Pu Atención al Usuario

ORDEN DEL DIA

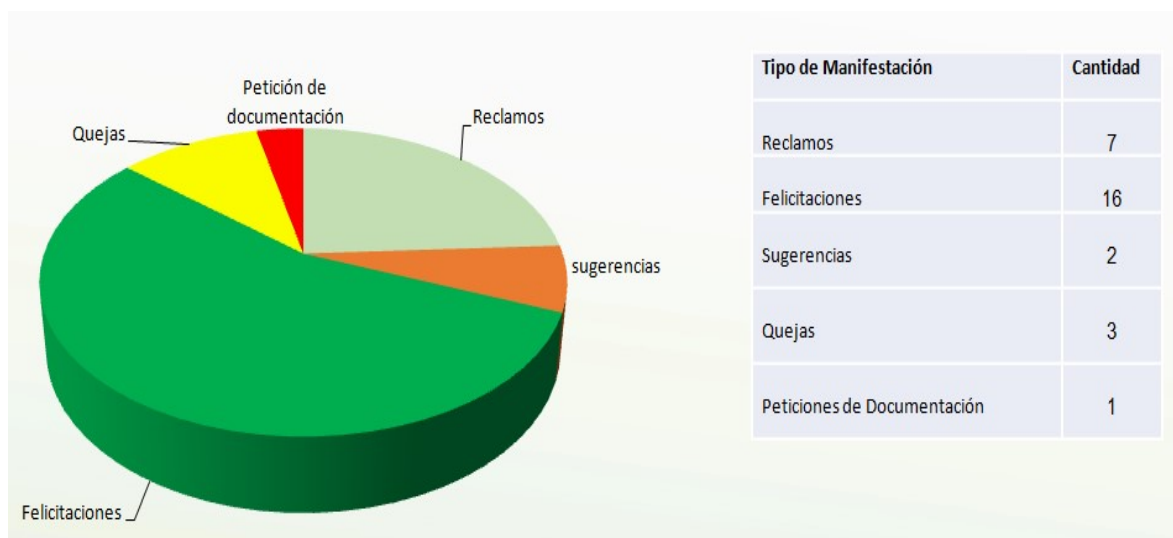
1. Verificación de quórum
2. Informe manifestaciones del usuario
3. Capacitación
4. Propositiones y varios

Desarrollo de la reunión

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

2. Informe manifestaciones del usuario:

Enero: El ICS (índice combinado de satisfacción) cumple con el estándar el resultado fue de 1.84.



Asunto/Área	Consulta externa	Urgencias	Hospitalización	Odontología	Salud Pública	Servicio Farmacéutico	Vacunación	Laboratorio	RIAS	Admisiones y Facturación	Total
Respeto y trato personal (Queja)						1				2	3
Puntualidad											0
Oportunidad								1			1
Accesibilidad	1									2	3
Otros	1	1									2
Total Reclamaciones	2	1	1	0	1	1	0	1	0	4	9
sugerencias		1									1
Felicitaciones	1	2	2		2	8				1	16
Felicitaciones Postventa											0
Solicitudes de Informacion											0
Paticion de Consulta											
Indice Combinado De Satisfacción	0.50	2.60	2.00	#¡DIV/0!	2.00	8.00	#¡DIV/0!	0.00	#¡DIV/0!	0.25	1.84

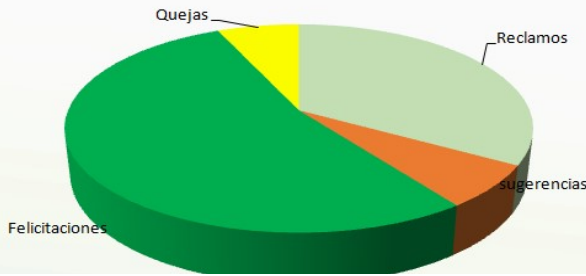
3.

4.

Febrero: El ICS (índice combinado de satisfacción) cumple con el estándar el resultado fue de 1.52.

INFORME PQRSF-FEBRERO 2023


HOSPITAL DEL SUR
"Gabriel Jaramillo Piedrahita"
ITAGÜÍ



Tipo de Manifestación	Cantidad
Reclamos	15
Felicitaciones	24
Sugerencias	3
Quejas	3

Asunto/Área	Consulta externa	Urgencias	Hospitalización	Odontología	Salud Pública	Servicio Farmacéutico	Vacunación	Laboratorio	RIAS	Admisiones y Facturación	Total
Respeto y trato personal (Queja)	2									1	3
Puntualidad										1	1
Oportunidad		2				3					5
Accesibilidad		1								2	3
Pertinencia											0
Facturación											0
Confidencialidad											0
Información										1	1
Ambiente Físico											0
Presentación y Aseo											0
Otros		3						1			4
Total Reclamaciones	2	6	1	0	1	3	0	1	0	5	17
sugerencias		1	1			1					3
Felicitaciones	1	12	5		1			5			24
Felicitaciones Postventa											0
Solicitudes de Información											0
Partición de Consulta											
Índice Combinado De Satisfacción	0.50	2.10	5.60	#¡DIV/0!	1.00	0.20	#¡DIV/0!	5.00	#¡DIV/0!	0.00	1.52

3. Capacitación: Se capacita a los integrantes de la asociación en el código de ética y sus políticas.



Código de Ética y Buen Gobierno

Expresa los compromisos éticos sobre los comportamientos morales y los compromisos que tienen todas las personas que laboran en la ESE. Así mismo establece los compromisos éticos de la Alta Dirección respecto a la gestión íntegra, eficiente y transparente de su labor de dirección.

Desde el código de ética se expresa el compromiso de la ESE con sus partes interesadas :

```

    graph LR
      A[Nuestro hospital] --> B[Clientes y usuarios]
      B --> C[Las instituciones y colegas]
      C --> D[Los organismos de control]
      D --> E[Comunidades organizadas y grupos cercanos al hospital]
    
```

Desde el código de ética y buen gobierno se establecen las políticas organizacionales

Te damos bienestar

PRINCIPIOS ÉTICOS

-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 principal finalidad del estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de la población.
 -La función principal del Servidor Público es servir al ciudadano.
 -La administración de recursos públicos implica rendir cuentas a la sociedad.
 -Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas

COMPROMISOS ÉTICOS

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 la comunidades organizadas y grupos cercanos.
- Con los proveedores y contratistas
- Compromiso con los convenios docentes asistenciales y Administrativos

HOSPITAL DEL SUR
"Cubel Jaramillo Piedraíta"
I T A G O I

Te damos bienestar

Políticas organizacionales ...

<ul style="list-style-type: none"> • Código de ética y buen gobierno • Política de calidad • Política de prestación de servicios • Política de Seguridad del paciente • Política de gestión de riesgos • Política de resarcimiento • Política de no reuso • Política de uso racional de antibióticos • Política de humanización • Política de inclusión • Política de priorización • Política de tolerancia y no agresión • Política atención integral de enfermedades prevalentes en la infancia • Política de apoyo a la lactancia materna • Política de confidencialidad • Política de Supervisión de personal en entrenamiento • Política de capacitación, estímulos e incentivos • Política de Gerencia de puertas abiertas • Política de gestión de la tecnología • Política de gestión financiera • Política de gestión ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de seguridad informática • Política ambiental • Política de talento humano • Política de Propiedad intelectual institucional • Protección y control de recursos físicos • Política de propiedad intelectual institucional • Política de seguridad de la información • Política de compra, reposición e implementación de nueva tecnología • Política de protección y control de recursos • Política de responsabilidad social • Política de salud ocupacional • Política financiera • Política de gerencia de puertas abiertas • Política de no fumador • Política de transparencia • Política de comunicación pública • Política de derechos y deberes del usuario y el cuidador • Reglamento interno de trabajo • Política de No fumador
---	---

HOSPITAL DEL SUR
I T A G O I

Te damos bienestar

4. Proposiciones y varios: Se socializa con los integrantes de la asociación la cartilla de la Reforma a la salud.

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

EL CORAZÓN DEL CAMBIO EN SALUD

Los Centros de Atención Primaria Integral Resolutiva en Salud - **CAPIRS**

Todas las personas, sus familias y hogares deberán estar adscritos al CAPIRS más cercano a su lugar de residencia. Estos centros serán de carácter **público, privado y mixto**.

LOS CAPIRS DEBERÁN GARANTIZAR:



5. Se informa a los integrantes de la asociación que es importante que en la próxima reunión acudan todos con el fin de realizar la elección de los Coordinadores (presidente y secretario) por vencimiento del periodo y otro representante ante el comité de ética.

JOHN JAIRO ROMÁN
Secretario