



REUNION ASOCIACION DE USUARIOS
ESE HOSPITAL DEL SUR

REUNION ORDINARIA (X) REUNION EXTRAORDINARIA ()

Acta No. 4

Fecha: 26 de Junio de 2020

Hora de inicio: 11:00 am

Hora de finalización: 12:00 PM

Lugar: Sala de Juntas Sede San Pio

Asistentes

Nombre

Cargo

Ángela María Zapata

Presidente

Juana Ruby Renteria Palacios

Pu atención al usuario

Yani María zapata

Vicepresidente

John Jairo Roman

Secretario

Leni Lopez

Pu Secretaria de salud

ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum.
2. Discusión y aprobación del acta anterior
3. Informe ICS de satisfacción Mayo.
4. Informe de tareas.
5. Proposiciones 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. **Discusión y aprobación del acta anterior:** El acta anterior se aprueba sin ninguna modificación.
3. **Informe ICS de satisfacción:** Se informa sobre el resultado de ICS de satisfacción del mes de mayo, el cual no cumplió con el estándar (el resultado fue de 0.48).

Índice Combinado de Satisfacción General- Mayo 2020

Asunto/Área	COORDINACION MEDICA C.U.H	Odontología	SALUD PUBLICA	Servicio Farmacéutico	PEDT	Laboratorio	ADMISIONES Y FACTURACION	Total
Reclamaciones-Quejas	2					1	4	6
sugerencias				1				1
Felicitaciones	2					1	2	5
Solicitud De Información							1	1
Índice Combinado De Satisfacción	0.50	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0.50	0.28	0.48

4. Informe de tareas.

Tareas:

- Realizar charlas a la comunidad y a los usuarios que acuden a la ESE sobre mecanismos de escucha activa, deberes y derechos responsables Miembros asociación de usuarios.

Los miembros de la asociación manifiestan que no cuentan con evidencias debido a que por la emergencia del Covid 19 no pudieron realizar charlas.


- Solicitar a las líderes de salud pública y PyD invitar a los miembros de la asociación a las brigadas de salud: Se envía correo a las líderes de salud pública y Pedt solicitando invitar a los miembros de la asociación cuando se realicen saludas extramurales.
- Capacitar a la asociación de usuarios en los mecanismos de escucha activa: responsable Pu Atención al usuario.

Se capacita a los miembros de la asociación en:


- 1) Control Social.

- 2) Humanización
- 3) Herramientas Modelo Escucha Activa

REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS JUNIO DE 2020 ESE HOSPITAL DEL SUR




HOSPITAL DEL SUR
"Gabriel Lamela Medeiros"
ITAGUÍ




TEMAS

- 1) Control Social.
- 2) Humanización
- 3) Herramientas Modelo Escucha Activa



HOSPITAL DEL SUR
"Gabriel Lamela Medeiros"
ITAGUÍ



El Control Social,
es un derecho y un deber de la ciudadanía de controlar la gestión de lo público, es decir, la posibilidad de estar atentos a la manera como se ejecutan los recursos públicos, que son de todos.

- Prevención de la Corrupción
- Construcción de ciudadanía Crítica
- Mejora de la gestión Pública
- Fomento de la participación
- Contribuye con la labor de los organismos de control

Te damos bienestar

¿Quiénes hacen control social en salud?

ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

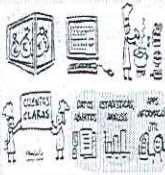
COPACO

VEEDURÍAS CIUDADANAS

ASOUSUARIOS

"Gabriel Lamela Medeiros" ITAGUÍ

¿A qué se Realiza Control Social en Salud ?



1. Plan de Salud Pública y de Intervenciones Colectivas
2. Régimen Subsidiado
3. Prestación de Servicios

El control social busca innovar las relaciones entre Estado y ciudadanía, para que esta pueda intervenir en los procesos de gestión pública, promoviendo la "Corresponsabilidad", donde se evidencia como lo público y lo privado se armonizan en un sistema de gestión que favorece y promueve la responsabilidad compartida

Te damos bienestar

Humanización en el servicio



HOSPITAL DEL SUR
"Gabriel Lamela Medeiros"
ITAGUÍ

Humanizar en el servicio de la salud, es el cuidado, la interacción entre los conocimientos de la ciencia y los valores del ser humano para poder establecer una asistencia con calidad. El modelo de humanización tiene que ver con los pilares de acreditación





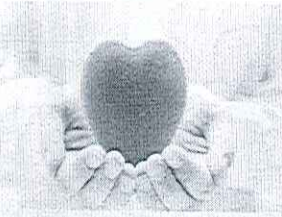
Te damos bienestar

Modelo de Humanización

OBJETIVO

propender por la humanización en la atención de los pacientes y del ambiente laboral de los funcionarios garantizando el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios.

El modelo está orientado a todos los clientes internos y externos de la organización en cuanto al cambio de actitud frente al significado de la vida, la atención y el ser.

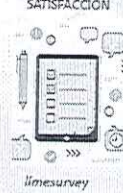


Te damos bienestar

Herramientas Modelo Escucha Activa

CLIENTE EXTERNO

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



limesurvey

BUZONES DE SUGERENCIAS



ICS

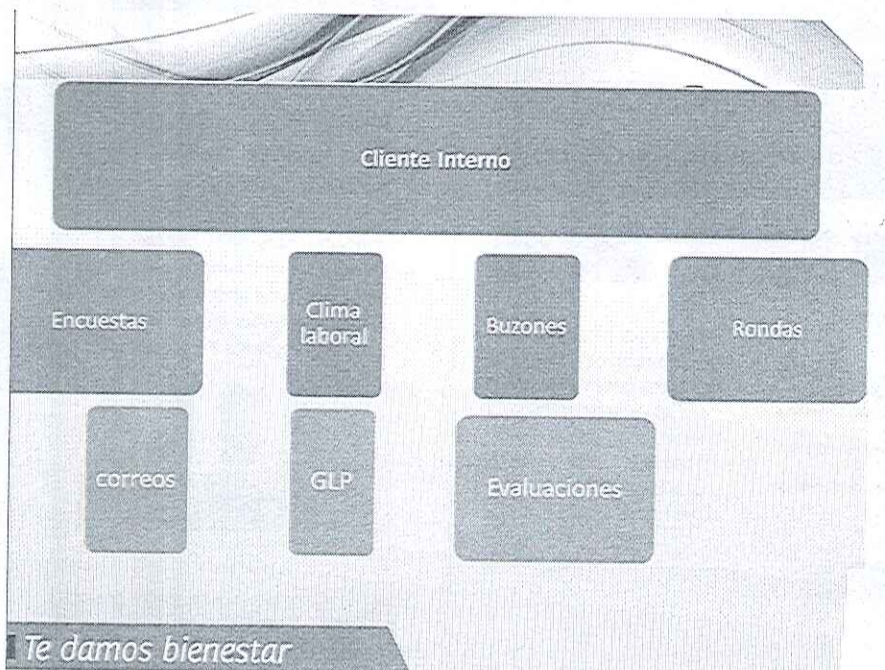
OFICINA AMIGA DEL USUARIO



PÁGINA WEB
www.hospitaldelsur.goc.co



Te damos bienestar



5. Proposiciones y varios:

La Pu de la secretaria de salud socializa a los miembros de la asociación el decreto 640 del 18 de junio de 2020 mediante el cual se adopta la política de participación social en salud en el municipio de salud.

6. Tareas:

- Socialización planes de acción PPSS ESE Hospital del Sur y Secretaria de Salud
- Desarrollo de taller sobre salud pública, plan de intervenciones colectivas PIC.
- Taller básico de tecnología de información y comunicación de uso de redes sociales para el fortalecimiento de la comunicación en las organizaciones sociales.
- Capacitar a la asociación de usuarios en código de Ética y políticas instituciones

John Jairo Roman

JOHN JAIRO ROMÁN

Secretario

Nombre: Yani Zapata A

Fecha: 26-06-2020.

Responda falsos o verdadero

1. El modelo de humanización no está orientado a todos los clientes internos y externos de la organización (F)
2. Hacen control social: Asociación de usuarios, veedurías, copaco (V)
3. es un derecho y un deber de la ciudadanía de controlar la gestión de lo público, es decir, la posibilidad de estar atentos a la manera como se ejecutan los recursos públicos, que son de todos. (V)
4. Herramientas Modelo Escucha Activa del cliente externo: vigilancia, consulta externa, laboratorio, buzones de sugerencias, teléfono (F)
5. Herramientas Modelo Escucha Activa del cliente interno: Encuestas, clima laboral, rondas, evaluaciones, correo, GLP, buzones de sugerencias (F)

Nombre: Angela M^c Zapata Acevedo

Fecha: 26.06.2020

Responda falsos o verdadero

1. El modelo de humanización no está orientado a todos los clientes internos y externos de la organización (F)
2. Hacen control social: Asociación de usuarios, veedurías, copaco (V)
3. es un derecho y un deber de la ciudadanía de controlar la gestión de lo público, es decir, la posibilidad de estar atentos a la manera como se ejecutan los recursos públicos, que son de todos. (V)
4. Herramientas Modelo Escucha Activa del cliente externo: vigilancia, consulta externa, laboratorio, buzones de sugerencias, teléfono (F)
5. Herramientas Modelo Escucha Activa del cliente interno: Encuestas, clima laboral, rondas, evaluaciones, correo, GLP, buzones de sugerencias (F)

Nombre: John Jairo Roman Zapata.

Fecha: 26-06-2020

Responda falsos o verdadero

1. El modelo de humanización no está orientado a todos los clientes internos y externos de la organización (✓)
2. Hacen control social: Asociación de usuarios, veedurías, copaco (✓)
3. es un derecho y un deber de la ciudadanía de controlar la gestión de lo público, es decir, la posibilidad de estar atentos a la manera como se ejecutan los recursos públicos, que son de todos. (✓)
4. Herramientas Modelo Escucha Activa del cliente externo: vigilancia, consulta externa, laboratorio, buzones de sugerencias, teléfono (F)
5. Herramientas Modelo Escucha Activa del cliente interno: Encuestas, clima laboral, rondas, evaluaciones, correo, GLP, buzones de sugerencias (✓)

Wiederholungsfragen

Seite 12

1. Was ist die Aufgabe des...

2. Welche Aufgaben hat die...

3. Welche Aufgaben hat die...

4. Welche Aufgaben hat die...

5. Welche Aufgaben hat die...

6. Welche Aufgaben hat die...