



**ACTA DE REUNION CON EL COMITÉ DE ALIANZA DE USUARIOS (SIAU)
ACTA 002**

Fecha: 29/11/2022

Hora: 02:00 P.M.

Lugar: E.S.E. hospital san José – oficina SIAU

DESARROLLO: se da inicio a la reunión programada para el día 29 noviembre con un caluroso saludo de bienvenida para los asistentes y un refrigerio que se les brindara por ser participes y activos del comité de alianza de usuarios.

Ya instalados todos los asistentes del comité se hace el respectivo reporte correspondiente al mes de noviembre, y los compromisos que se acordaron para el mes de octubre que fue realizar las capacitaciones de trato asertivo del funcionario – usuario lo que nos da excelentes resultados, ya que para el mes de noviembre no se presentaron quejas en ninguna de las áreas de la ese.

Por otra parte también se socializa acerca de las capacitaciones que se están realizando en las veredas sobre el portafolio de servicios de la E.S.E. y deberes y derechos de los usuarios a cargo de la señora Esther coavas.

Finalmente se firman compromisos de replicar la información y seguir trabajando conjuntamente para seguir brindando un excelente servicio de calidad. se les motiva para que sigan participando de las actividades de la ESE y sigan comprometidos

Atentamente

**JENIFER MANJARRES MORELOS
COORDINADORA SIAU**



**ACTA DE REUNION CON EL COMITÉ DE ALIANZA DE USUARIOS (SIAU)
ACTA 002**

Fecha: 20/10/2022

Hora: 02:00 P.M.

Lugar: E.S.E. hospital san José – oficina SIAU

DESARROLLO: se da inicio a la reunión programada para el día 20 octubre con un caluroso saludo de bienvenida para los asistentes y un refrigerio que se les brindara por ser partícipes y activos del comité de alianza de usuarios.

Ya instalados todos los asistentes del comité se hace el respectivo reporte correspondiente al mes de octubre, y las novedades que se presentaron en este mes ya que se presentaron un porcentaje un poco alto con relación a otros meses sobre la falta de asertividad con relación al trato funcionario paciente y sobre el tiempo de espera de los usuarios para la atención médica.

Dicho esto se toma la decisión por parte del comité que la coordinadora de la oficina realice capacitaciones de manera interna a los funcionarios sobre la asertividad y retomar con los médicos por parte de la oficina de calidad el tema de el tiempo de espera que debe tener los usuarios.

Por otra parte también se socializa acerca de las capacitaciones que se están realizando en las veredas sobre el portafolio de servicios de la E.S.E. y deberes y derechos de los usuarios a cargo de la señora Esther coavas.

Finalmente se firman compromisos de replicar la información y seguir trabajando conjuntamente para seguir brindando un excelente servicio de calidad. se les motiva para que sigan participando de las actividades de la ESE y sigan comprometidos

Atentamente

JENIFER MANJARRES MORELOS
COORDINADORA SIAU



**ACTA DE REUNION CON EL COMITÉ DE ALIANZA DE USUARIOS (SIAU)
ACTA 002**

Fecha: 28/09/2022

Hora: 12:00 P.M.

Lugar: E.S.E. hospital san José – oficina SIAU

DESARROLLO: se da inicio a la reunión programada para el día 28 septiembre con un caluroso saludo de bienvenida para los asistentes y un almuerzo que se les brindara por ser partícipes y activos del comité de alianza de usuarios

Ya instalados los asistentes a la reunión programada para el día 28 de septiembre se procede a pasarlos al restaurante de la E.S.E. para brindarles un almuerzo como muestra de gratitud por el compromiso y disposición que tienen con la entidad; se les da las gracias por asistir a la reunión; así mismo se les extiende la invitación para seguir comprometidos con la e.s.e. y seguir trabajando en conjunto por el bienestar de los usuarios y así puedan seguir disfrutando de todos los servicios ofertados por nuestra entidad.

Dicho lo anterior se entra en contexto y se hace el respectivo informe del consolidado de satisfacción global y las PQRS que al mes de septiembre ya que aumento la satisfacción al usuario debido a múltiples factores como lo son la falta de personal médico y más trato humanizado de los funcionarios a los usuarios presentaron se presentaron inconformidades de los usuarios por falta de trato humanizado en diferentes servicios, por lo que programa una jornada de campaña en trato humanizado para toda la e.s.e. brindándole así respuesta de manera oportuna.

Dicho esto la oficina de Siau motiva y reafirma la importancia de permanecer en este grupo ya que trabajando conjuntamente podemos seguir brindándoles mejores oportunidades aquellas personas que se le dificultan los accesos a nuestras instalaciones.

Finalmente se firman compromisos de replicar la información y seguir trabajando conjuntamente para seguir brindando un excelente servicio de calidad se brinda un refrigerio y se programa nueva reunión.

Atentamente

JENIFER MANJARRES MORELOS
COORDINADORA SIAU



**ACTA DE REUNION CON EL COMITÉ DE ALIANZA DE USUARIOS (SIAU)
ACTA 002**

Fecha: 30/08/2022

Hora: 03:00 P.M.

Lugar: E.S.E. hospital san José – oficina SIAU

DESARROLLO: se da inicio a la reunión programada para el día 30 agosto con un caluroso saludo de bienvenida para los asistentes.

Ya instalados los asistentes a la reunión programada para el día 30 de agosto, se les da las gracias por asistir a la reunión; así mismo se les extiende la invitación para seguir comprometidos con la e.s.e. y seguir trabajando en conjunto por el bienestar de los usuarios y así puedan seguir disfrutando de todos los servicios ofertados por nuestra entidad. Después de entrar en contexto y darles la bienvenida se hace el respectivo informe del consolidado de satisfacción global y las PQRS que al mes de agosto se presentaron se presentaron inconformidades de los usuarios por falta de tarto humanizado en el servicio de urgencias, brindándole así respuesta de manera oportuna.

Así mismo se trabaja con la alianza en hacer rondas o turnarse los diferentes integrantes del comité para pasar por cada servicio y verificar la atención a los usuarios ya que los representantes del comité cuentan con capacitación en humanización en salud.

Dicho esto la oficina de Siau motiva y reafirma la importancia de permanecer en este grupo ya que trabajando conjuntamente podemos seguir brindándoles mejores oportunidades aquellas personas que se le dificultan los accesos a nuestras instalaciones.

Finalmente se firman compromisos de replicar la información y seguir trabajando conjuntamente para seguir brindando un excelente servicio de calidad se brinda un refrigerio y se programa nueva reunión.

Atentamente


JENIFER MANJARRES MORELOS
COORDINADORA SIAU



**ACTA DE REUNION CON EL COMITÉ DE ALIANZA DE USUARIOS (SIAU)
ACTA 002**

Fecha: 19/07/2022

Hora: 08:00 A.M.

Lugar: E.S.E. hospital san José – oficina SIAU

DESARROLLO: Visita a los diferentes puestos de salud en compañía de un representante de alianza de usuarios.

Para dar continuidad a las actividades programadas por la oficina Siau y en conjunto con los representantes de alianza de usuarios, se programa salida a los puestos de salud para verificar el cumplimiento y la satisfacción de los usuarios en relación a los diferentes puestos de salud, ya que estos se encuentran en zonas aledañas., para la realización de estas actividades no se pudo contar con la presencia de los participantes del grupo, por lo cual la coordinadora de la oficina procedió hacer la respectiva visita a tres de los diferentes puestos de salud y contar con presencia como evidencia de los usuarios que se encontraban en los diferentes puestos.

Esta actividad se llevó a cabo satisfactoriamente, encontrado como resultado los diferentes hallazgos

- Los usuarios no utilizan los buzones de sugerencias.

Finalmente se firman compromisos de replicar la información y seguir trabajando conjuntamente para seguir brindando un excelente servicio de calidad se brinda un refrigerio y se programa nueva reunión.

Atentamente

**JENIFER MANJARRES MORELOS
COORDINADORA SIAU**

**NOHEMITH ARGEL M.
R. ALIANZA DE USUAR**



**ACTA DE REUNION CON EL COMITÉ DE ALIANZA DE USUARIOS (SIAU)
ACTA 002**

Fecha: 24/06/2022

Hora: 02:00 P.M.

Lugar: E.S.E. hospital san José – oficina SIAU

DESARROLLO: se da inicio a la reunión programada para el día 25 junio con un caluroso saludo de bienvenida para los asistentes.

Ya instalados los asistentes a la reunión programada para el día 25 de junio, se les da las gracias por asistir a la reunión; así mismo se les extiende la invitación para seguir comprometidos con la e.s.e. y seguir trabajando en conjunto por el bienestar de los usuarios y así puedan seguir disfrutando de todos los servicios ofertados por nuestra entidad. Después de entrar en contexto y darles la bienvenida se hace el respectivo informe del consolidado de satisfacción global y las PQRS que al mes de mayo fueron muy satisfactorios.

Por otra parte los participantes del grupo de alianza manifiestan su descontento y desmotivación que siente con relación a la e.s.e. ya que ellos manifiestan que no se les tiene en cuenta, con relación a una bonificación por hacer parte de este grupo ya que ellos se desplazan hasta las instalaciones del hospital todos los meses y no se colabora con los viáticos.

Dicho esto la oficina de Siau motiva y reafirma la importancia de permanecer en este grupo ya que trabajando conjuntamente podemos seguir brindándoles mejores oportunidades aquellas personas que se le dificultan los accesos a nuestras instalaciones.

Finalmente se firman compromisos de replicar la información y seguir trabajando conjuntamente para seguir brindando un excelente servicio de calidad se brinda un refrigerio y se programa nueva reunión.

Atentamente

**JENIFER MANJARRES MORELOS
COORDINADORA SIAU**



**ACTA DE REUNION CON EL COMITÉ DE ALIANZA DE USUARIOS (SIAU)
ACTA 002**

Fecha: 26/05/2022

Hora: 01:00 P.M.

Lugar: E.S.E. hospital san José – oficina SIAU

DESARROLLO: se da inicio a la reunión programada para el día 27 mayo con un caluroso saludo de bienvenida para los asistentes.

Ya instalados todos los asistentes del comité y los dos invitados de la oficina de calidad se hace el respectivo reporte correspondiente al mes de marzo, sobre los avances muy satisfactorios que se han obtenido en general sobre las encuestas de satisfacción global en todos los servicios, se les informa de las felicitaciones que se han recibido por servicios y se socializa acerca de las metodologías que se han venido implementado para el buen funcionamiento de estos servicios.

Por otra parte también se socializa acerca de las capacitaciones que se están realizando en las veredas sobre el portafolio de servicios de la E.S.E. y deberes y derechos de los usuarios a cargo de la señora Esther coavas.

Finalmente se firman compromisos de replicar la información y seguir trabajando conjuntamente para seguir brindando un excelente servicio de calidad. No se programa nueva reunión dado que pueden haber cambios en la planta administrativa, por lo tanto se les informa a los representantes del comité de los nuevos ajustes y se les motiva para que sigan participando de las actividades de la ESE y sigan comprometidos.

Atentamente

**JENIFER MANJARRES MORELOS
COORDINADORA SIAU**



SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU)

Fecha: 01-02-2022

Hora: 02: 00 PM

Lugar: auditorio hospital San José

Objetivo: activación de los líderes del comité de alianza de usuarios.

Orden del día

1. Saludo de bienvenida
2. Intervención apoyo SIAU por Jennifer Manjarrez Morelos
3. Intervención por la encargada del área de calidad luz marina acuña miranda
4. Intervención de miembros de alianza de usuarios
5. Acuerdos y compromisos

DESARROLLO

Siendo las 2:15 pm se da inicio a la reunión con un caluroso saludo de bienvenida, se procedió a la presentación de la jefe LUZ MARINA ACUÑA MIRANDA encargada del área d calidad y la de algunos miembros que serán participes del comité por consiguiente los miembros de la alianza de usuarios intervinieron mostrándose preocupados ya que ellos afirman que el gerente del hospital debe estar presente en los encuentros realizados en el comité, por lo tanto ellos manifiestan que se sientes desmotivados debido a que la labor que prestan no es tomada en serio por las directivas de la E.S.E.

Ante la problemática encontrada, el apoyo del área de siau propone que sigan trabajando, así como anteriormente venían haciendo, para que hicieran notar la participación del comité en las actividades de la ESE, de esta manera también se les comunico que al notar falencias o novedades en los puestos de salud, organizaran actas haciéndoles un llamado directamente al gerente, para su participación y apoyo al comité.

Siendo la idea anterior propuesta apoyada por los miembros de la alianza de usuarios.

¡Nuestro Compromiso es su Bienestar!

COMPROMISOS

Los miembros de la alianza de usuarios se comprometen a:

- comunicar a la ciudadanía sobre la importancia de participar en los distintos programas en salud
- servir de voceros a los usuarios inconformes, por algunos servicios prestados en los puestos de salud.
- Seguir participando en las actividades desarrolladas por la ese hospital san José
- Ser líderes en los diferentes puestos de salud, quienes quedaron conformados de la siguiente manera:
Zicara limón: John Jairo ríos barrios.
José Manuel: noemith argel madera.
El castillo: deivis acosta Pérez.
Pajonal: Yesith romero zarante.
Paso nuevo: Ronal romero
E.S.E hospital san José: óscar herrera.

La oficina SIAU se compromete a:

- Realizar capacitaciones al comité de lianza de usuarios acerca de deberes y derechos.
- Desarrollar capacitaciones acerca de los medicamentos POS y NO POS
- hacer llegar a gerencia la solicitud de una reunión con el señor gerente.

¡Nuestro Compromiso es su Bienestar!

MIT: 891000499-1
Código de Habilitación: 2367500702

ASUNTO: LISTADO DE ASISTENCIA.

TEMA: COMITÉ ALIANZA DE USUARIOS

FECHA: 31 DE ENERO 2022

NOMBRE Y APELLIDOS	DOCUMENTO IDENTIDAD	TELEFONO	FIRMA
Noemith Arguel Hadun	50969810	311 3929229	Noemith Arguel Hadun
Revis Acosta Pele3	50970169	3113089057	Revis Acosta Pele3
YESID Remozo Zarrouke	10942916	320 808 4690	YESID
Jhonairo Rios Baris	11165954	312 620 2880	Jhonairo Rios Baris
Angela Guenera H	10236474	3122399000	Angela Guenera H
Marcelino Aguilar	10943412	314.5500293	Marcelino Aguilar
Dagwendy Mary	35.008161	3134165194	Dagwendy Mary

E-mail: hospitalsanjosesanbernardo@gmail.com

KM 1.5 VIA LORICA

8706774- 7554007



**ACTA DE REUNION CON EL COMITÉ DE ALIANZA DE USUARIOS (SIAU)
ACTA 002**

Fecha: 16/03/2022

Hora: 02:00 P.M.

Lugar: E.S.E. hospital san José – auditorio

Asistentes: Ver listado anexo de la asistencia de los integrantes del comité de alianza usuarios que asistieron a la reunión y capacitación programada sobre el plan POS (plan obligatorio en salud)

ORDEN DEL DIA:

1. Saludo
2. Dinámica para romper el hielo.
3. Socialización de la capacitación programada por la oficina de siau y la jefe de calidad
4. Socialización (Portafolio de servicios que ofrece la E.S.E. Hospital San José, y sobre los deberes y derechos que tienen los usuarios y el programa de humanización).
5. Respuesta a inquietudes, quejas y reclamos
6. acuerdos y compromisos
7. Agradecimientos y refrigerios
6. recolección de firma

DESARROLLO: se da inicio a la reunión programada para el día 16 de marzo a las 2:20 pm con un caluroso saludo, luego de esto se realiza una dinámica para romper el hielo y manejar las comunicación en equipo llamada nudo humano y se hace la retroalimentación de esta dinámica grupal. Dado esto se hace la verificación de la asistencia de los integrantes del comité donde se puede notar en la hoja de asistencia que no todos los integrantes pudieron asistir por motivos personales.

Ya instalado el comité se hace la socialización por parte de la jefe **LUZ MARINA ACUÑA** coordinadora de calidad sobre la socialización del **POS** plan obligatorio en salud sus beneficios y las rutas a seguir para brindar la atención necesaria nuestro usuarios siempre que lo necesiten.

Se aclaran dudas sobre la capacitación y algunos interrogantes que surgieron en la capacitación y se programa nueva reunión dentro de un mes siguiente.

Finalmente, se firmaron los compromisos y acuerdos establecidos para darle solución en el menor tiempo posible y se programa nueva reunión.

Atentamente,


JENIFER MANJARRES MORELOS
COORDINADORA SIAU

ASUNTO: LISTADO DE ASISTENCIA.		TEMA: CAPACITACION COMITÉ DE ALIANZA DE USUARIOS.		Fecha: 16 Mar 20 / 2022	
NOMBRE Y APELLIDOS	DOCUMENTO IDENTIDAD	TELEFONO	FIRMA		
YESID Romero Zarate	10902914	3208084690	YESID		
Jesica Romero Zarate	50970169	3113089057	Jesica		
Leiris Acosta Perez	1070023907	3127993833	Leiris		
Jemper Maupiras M.	10936477	3122399000	Jemper		
Aneer Herrera	5096980	3113929229	Aneer Herrera		
Nomthapel Fluder	1003026692	3138524992	Nomthapel Fluder		
Elion Murtinys Penagos	34973377	3015991828	Elion M.P		
Esther Cuervo Palencia			Esther		

E-mail: hospitalsanjosesanbernardo@gmail.com
 KM 1.5 VIA LORICA
 8706774- 7554007



**ACTA DE REUNION CON EL COMITÉ DE ALIANZA DE USUARIOS (SIAU)
ACTA 002**

Fecha: 27/04/2022

Hora: 02:00 P.M.

Lugar: E.S.E. hospital san José – oficina SIAU

DESARROLLO: se da inicio a la reunión programada para el día 27 abril con un caluroso saludo de bienvenida para los asistentes.

Ya instalados todos los asistentes del comité y los dos invitados de la oficina de calidad se hace el respectivo reporte correspondiente al mes de marzo, sobre los avances muy satisfactorios que se han obtenido en general sobre las encuestas de satisfacción global en todos los servicios, se les informa de las felicitaciones que se han recibido por servicios y se socializa acerca de las metodologías que se han venido implementado para el buen funcionamiento de estos servicios.

Por otra parte también se socializa acerca de las capacitaciones que se están realizando en las veredas sobre el portafolio de servicios de la E.S.E. y deberes y derechos de los usuarios a cargo de la señora Esther coavas.

Finalmente se firman compromisos de replicar la información y seguir trabajando conjuntamente para seguir brindando un excelente servicio de calidad. Se programa nueva reunión.

Atentamente

**JENIFER MANJARRES MORELOS
COORDINADORA SIAU**

ASUNTO: LISTADO DE ASISTENCIA.

TEMA: CAPACITACION COMITÉ DE ALIANZA DE USUARIOS.

Fecha: 27 de abril.

NOMBRE Y APELLIDOS	DOCUMENTO IDENTIDAD	TELEFONO	FIRMA
Alexandra Pezuela	50.846.170	300 495 4158	<i>Alexandra Pezuela</i>
Glenn Martinez Pomares	1003026692	313 852 4292	<i>Glenn M.P.</i>
YESSY Romero Zarate	10902914	320 808 2690	<i>YESSY</i>
Reivis Acosta Perez	50970169	3113089058	<i>Reivis Acosta</i>
Esther Suarez	84933392	301 599 1828	<i>Esther Suarez</i>
Wendy Herrera	10936477	3122399000	<i>Wendy Herrera</i>
Jennifer Manjares	1070823907	3127993833	<i>Jennifer Manjares</i>
Nomath Ajuf Madro	50964810	311 392 9329	<i>Nomath Ajuf Madro</i>

E-mail: hospitalsanjosesanbernardo@gmail.com
 KM 1.5 VIA LORICA
 8706774- 7554007



SOCIALIZACION SOBRE EL PLAN OBLIGATORIO EN SALUD AL COMITÉ DE ALIANZA

