

	FORMATO	VERSION: 02
	ACTA DE REUNION O ACTIVIDAD	Fecha : Mayo 12 2020

Acta de actividad N°: 11 Con: integrantes alianza de usuarios	Día: 20 Mes: diciembre Año: 2024
Lugar: auditorio E.S.E Hospital San José.	Hora de inicio: 8:00' am Hora de finalización: 11:00' am

Objetivo: Socializar informes mensuales, e implementar estrategias que permitan mantener y/o aumentar el comité de alianzas de usuarios de la E.S.E Hospital San José y cierre de actividad de fin de año.

ACTIVIDADES:

ORDEN DEL DIA:

1. Lectura del acta anterior y compromiso
2. Socialización de quejas y resultado de encuesta de satisfacción de mes anterior
3. Presentación por parte de la Coordinadora de Gestión de la Calidad de la ESE Hospital San José.
4. Desarrollo de la reunión, donde se abordaron varios temas, como: Inconformidad por la entrega de medicamentos por la EPS Mutual Ser, el no contar con la auxiliar de enfermería de manera diaria en los puestos de salud.
5. Celebración de fin de año.
6. Compromisos.

DESARROLLO:

Se inicia la reunión N°11 con el Comité de Alianza de Usuarios, en la que se lee el acta anterior, verificando que los compromisos acordados hayan sido cumplidos. Seguido, se socializó el consolidado de satisfacción de los usuarios, el cual arrojó un 97% de satisfacción a nivel global y un 3% de insatisfacción, además del formato de quejas. Se informó a los miembros del comité que el porcentaje de insatisfacción hacía referencia al área de hospitalización, específicamente en la habitación pediátrica, ya que no contaba

	FORMATO	VERSION: 02
	ACTA DE REUNION O ACTIVIDAD	Fecha : Mayo 12 2020

con los suficientes ventiladores. Debido a este hallazgo, se realizó un plan de mejora desde la alta gerencia, y para el 16 de diciembre fue instalado un sistema de ventilación que permitirá que el usuario se sienta satisfecho durante su hospitalización.

Posteriormente, la señora Edith María Isaza pidió la palabra y manifestó que es necesario contar con la auxiliar de enfermería en el puesto de salud de Pajonal todos los días, ya que actualmente solo asiste los días martes y jueves, brindando el servicio únicamente cuando está presente el médico, lo que resulta insuficiente para cubrir las necesidades de la comunidad. Ante esta solicitud, se le informará a la jefe de enfermería encargada de los puestos de salud para que tome medidas al respecto.

Siguiendo con la jornada, la coordinadora SIAU manifestó que invitó a la coordinadora de la Oficina de Gestión de la Calidad, señora Luz Marina Acuña, para que compartiera un espacio en el cierre de la actividad de fin de año de la Alianza de Usuarios y presentarle a los dos nuevos integrantes del comité. La señora agradeció la invitación y se presentó ante los miembros de la Alianza, resaltando las funciones que desempeñan en este comité y brindándoles todo el apoyo para seguir trabajando de manera articulada con el fin de garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios.

Para continuar, el señor Isidro Enrique Ibáñez Blanquiced tomó la palabra, refiriéndose a la inconformidad que se está presentando con la entrega de medicamentos de la EPS Mutual Ser. Manifestó que la mayoría de los usuarios no reciben los medicamentos y que algunos deben comprarlos. Al escuchar lo manifestado por el señor Isidro, la coordinadora de la Oficina de Gestión de la Calidad, señora Luz Marina Acuña, explicó que la ESE Hospital San José no tiene contrato con la EPS Mutual Ser para la entrega de medicamentos, ya que este servicio lo tiene contratado con otra entidad. Por lo tanto, se debería realizar una solicitud para que se establezca el servicio de entrega de medicamentos en el hospital.

La señora Deivis Acosta intervino y manifestó que el pasado 12 de diciembre asistió a una reunión en la ciudad de Montería, donde estuvo presente la gerente de la EPS Mutual Ser, la secretaria de salud y la coordinadora SAC de San Bernardo del Viento. Durante

	FORMATO	VERSION: 02
	ACTA DE REUNION O ACTIVIDAD	Fecha : Mayo 12 2020

esta reunión, se entregaron varias quejas interpuestas en la Secretaría de Salud por parte de los usuarios de la EPS Mutual Ser debido al mal servicio presentado en la entrega de medicamentos, junto con un oficio firmado por los usuarios solicitando la mejora del servicio. La gerente se comprometió a darle solución a esta problemática, y se espera que, para principios del nuevo año, el servicio de entrega de medicamentos se brinde con normalidad a todos los usuarios.

Al escuchar a la señora Deivis, se asumió como compromiso por parte de los integrantes de la Alianza que, si para finales de enero esta situación persiste, se tomarán medidas para poner fin a esta problemática.

Continuando con la jornada, se dio inicio a la actividad de cierre de fin de año, donde la coordinadora SIAU expresó a los miembros de la Alianza de Usuarios su agradecimiento por su dedicación, compromiso y esfuerzo en pro de mejorar los servicios y la atención a los usuarios de nuestro hospital. Su colaboración y trabajo en conjunto son fundamentales para generar un impacto positivo en la comunidad, contribuyendo a que nuestras instalaciones brinden una atención más humana y de calidad.

Posteriormente, se brindó un desayuno navideño para conmemorar todos los momentos y situaciones vividas en este 2024. Se hizo entrega de una canasta a cada uno de los participantes, y, por último, cada uno de los miembros del comité expresó unas palabras de agradecimiento. La actividad finalizó con el compromiso de seguir trabajando e invitar a más personas a que se vinculen a la Alianza de Usuarios.

Finaliza la actividad, se agradeció la asistencia de los presentes y se programó la próxima reunión para el 24 de enero del 2025. Los compromisos para esa fecha son los siguientes

	FORMATO	VERSION: 02
	ACTA DE REUNION O ACTIVIDAD	Fecha : Mayo 12 2020

COMPROMISOS:			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	cumplimiento
Socialización de satisfacción del usuario	Omadis Castellar Páez (Coordinadora SIAU)	24/01/2025	
Socialización de formato de quejas	Omadis Castellar Páez (Coordinadora SIAU)	24/01/2025	
Dialogar con la jefe de enfermería encarga de los puestos de salud sobre la posibilidad que la Auxiliar del puesto de salud pajonal asista todos los días.	Omadis Castellar Páez (Coordinadora SIAU)	Enero	
Realizar seguimiento a la petición realizadas por los usuarios a la EPS Mutual Ser para el mejoramiento de la entrega de medicamentos	Miembros de la alianza de usuario.	Enero	

	FORMATO	VERSION: 02
	ACTA DE REUNION O ACTIVIDAD	Fecha : Mayo 12 2020

Evidencia fotográfica.

Reunión del Comité de Alianza de Usuarios: actividad de cierre de fin de año.



Omadi castellar paez

**OMADIS CASTELLAR PAEZ
COORDINADORA DE SIAU
PSICÓLOGA
E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ
SAN BERNARDO DEL VIENTO**

