

| | | |
|---|-----------------------------|-------------------------|
|  E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ SAN BERNARDO DEL VIENTO ¡TODOS SOMOS CALIDAD! NIT 891000499-4 | FORMATO | VERSION: 02 |
| | ACTA DE REUNION O ACTIVIDAD | Fecha : Mayo 12 2020 |

| | |
|---|--|
| Acta de actividad N°: 008 Con: integrantes alianza de usuarios | Día: 27 Mes: octubre Año: 2024 |
| Lugar: oficina de siau | Hora de inicio: 2:00' pm Hora de finalización: 3:30' pm |
| <p>Objetivo: Socializar informes mensuales y capacitar a los integrantes de la alianza de usuario sobre política de participación social en salud, como medida estratégica que permitan mantener y/o aumentar la participación activa del comité de alianzas de usuarios de la E.S.E Hospital San José.</p> | |
| ACTIVIDADES: | |
| <p>ORDEN DEL DIA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bienvenida y presentación de la jornada. 2. Lectura del acta anterior y compromiso 3. Entrega de dotación (camiseta y gorras) 4. Socialización de la política de participación social en salud. (PPSS). 5. Espacio para preguntas y comentarios 6. Conclusiones y cierre. <p>DESARROLLO:</p> <p>Se inicia reunión N° 009 con el comité de alianza de usuarios, en donde se empieza leyendo acta de reunión anterior, verificando que los compromisos que quedaron fueran cumplidos. A continuación, se inicia la socialización de las encuestas de satisfacción al usuario. Se realizaron 269 encuestas, lo cual arrojó un nivel de satisfacción global del 97% y un de 3% de insatisfacción. Este porcentaje de insatisfacciones se debieron principalmente a la demora en la atención en el área de consulta externa de la E.S.E. Hospital San José, y la falta</p> | |

| | | |
|---|-----------------------------|-------------------------|
|  E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ SAN BERNARDO DEL VIENTO ¡TODOS SOMOS CALIDAD! NIT 891000499-4 | FORMATO | VERSION: 02 |
| | ACTA DE REUNION O ACTIVIDAD | Fecha : Mayo 12 2020 |

de rondas de enfermería frecuente para los pacientes en el servicio de hospitalización durante las horas de noche.

Se procedió a presentar el informe de las aperturas de buzón del mes de octubre, en el cual se registraron dos quejas: una relacionada con la atención en el área de consulta externa, debido al cambio de atención de la E.S.E para ser social, y otra por la inconformidad con el servicio de odontología, por la falta de empatía de la auxiliar de odontología hacia la paciente. Además, se recibió una felicitación en el servicio de urgencia, por el excelente servicio prestado por los profesionales médicos y de enfermería.

Después de escuchar la información sobre los resultados de las encuestas de satisfacción y las aperturas del buzón, un integrante del Comité de Alianza Usuario toma la palabra, manifestando la inconformidad que están presentando con la EPS mutual ser, debido al cambio de IPS sin autorización del paciente y la demora o no entrega de medicamentos por parte de la farmacia AUDIFARMA. Teniendo en cuenta estas inconformidades, se informó que para el día 29 de octubre se realizaría una asamblea en la EPS Mutual Ser para la conformación de Alianza de Usuario, donde los participantes de Alianza de Usuario de la E.S.E Hospital asistieran y manifestaran estas situaciones que se están presentando con frecuencia con los usuarios.

Siguiendo con la jornada, se procedió con la entrega de la dotación compuesta por camisetitas y gorras, como parte de la identificación oficial de los miembros de la Alianza de Usuarios de la E.S.E. Los integrantes recibieron la dotación con entusiasmo, destacando la importancia de contar con un elemento visible que los identifique como actores activos en los procesos de participación social en salud. Los participantes manifestaron su satisfacción por esta iniciativa, ya que les brinda mayor visibilidad ante otros usuarios y entidades territoriales del municipio, reforzando su derecho a la participación social en salud.

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

A continuación, se presentó la Política de Participación Social en Salud, explicando los principios y objetivos que la sustentan, así como los mecanismos previstos para la inclusión activa de los usuarios en la gestión del sistema de salud. Se hizo especial énfasis en la importancia de la participación como un derecho fundamental de los ciudadanos y un instrumento para mejorar la calidad de los servicios de salud.

Se abordaron temas como:

- Marcos normativo de la PPSS
- Ejes estratégicos de la PPSS
- Los espacios de participación disponibles (Espacios institucionales como mecanismo de discusión, diálogos participativos con la comunidad, implementar tics y usar redes sociales, medios electrónicos).
- Los derechos y responsabilidades de los usuarios dentro de este marco.
- La importancia de la colaboración entre la comunidad y las instituciones de salud para garantizar la efectividad de las políticas públicas en el área.

Los participantes pudieron hacer preguntas y expresar sus inquietudes, las cuales fueron atendidas por la coordinadora de SIAU, OMADIS CASTELLAR PAEZ encargado de la socialización.

Espacio para preguntas y comentarios: Durante esta fase, los miembros de la Alianza de Usuarios tuvieron la oportunidad de compartir sus inquietudes y comentarios respecto a la política socializada. Se discutieron propuestas para fortalecer la participación comunitaria y se ofrecieron sugerencias para mejorar la comunicación entre los usuarios y la E.S.E. Hospital San José de San Bernardo del Viento.

Conclusiones y cierre: Finalmente, se concluyó la jornada con el compromiso de continuar promoviendo la participación activa de los usuarios en las decisiones

| | | |
|---|-----------------------------|-------------------------|
|  E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ SAN BERNARDO DEL VIENTO ¡TODOS SOMOS CALIDAD! NIT 891000499-4 | FORMATO | VERSION: 02 |
| | ACTA DE REUNION O ACTIVIDAD | Fecha : Mayo 12 2020 |

que afectan su salud. Se agradeció la participación de todos los asistentes y se reafirmó el compromiso de la IPS para seguir trabajando en la implementación de la Política de Participación Social en Salud. Se les invitó a seguir participando en futuras actividades y espacios de participación.

Se programa la próxima reunión para el día 29 de noviembre del presente año.

COMPROMISOS:

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA | cumplimiento |
|---|---------------------------------|------------|--------------|
| Socialización de satisfacción del usuario | Omadis castellar | 29/11/2024 | 100% |
| Socialización de formato de quejas | Omadis castellar | 29/11/2024 | 100% |
| Asistencia a la asamblea para la conformación de alianza de usuario de la EPS mutual ser. | Miembros de alianza de usuarios | 29/10/2024 | 100% |
| Participar activamente en las actividades programa con los usuarios para promover la participación social en salud. | Miembros de alianza de usuarios | Noviembre | 100% |

| | | |
|---|-----------------------------|-------------------------|
|  E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ SAN BERNARDO DEL VIENTO ¡TODOS SOMOS CALIDAD! NIT 891000499-4 | FORMATO | VERSION: 02 |
| | ACTA DE REUNION O ACTIVIDAD | Fecha : Mayo 12 2020 |

EVIDENCIAS FOTOGRAFICA

REUNION: COMITÉ DE ALIANZA DE USUARIO

FECHA: 27-10-2024

LUGAR: oficina SIAU

OBJETIVO: Socializar informes mensuales y capacitar a los integrantes de la alianza de usuario sobre política de participación social en salud, como medida estratégica que permitan mantener y/o aumentar la participación activa del comité de alianzas de usuarios de la E.S.E Hospital San José.



Omadis castellar paez

OMADIS CASTELLAR PAEZ

COORDINADORA DE SIAU

PSICÓLOGA

E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ

SAN BERNARDO DEL VIENTO

