ACTA	LUGAR	DÍA	MES	AÑO	HORA INICIO	HORA FINAL
No. 01	Gerencia Hospital	02	03	2022	02:00 p.m.	03:00 p.m.

ASISTENTES	Anexo hoja de asistencia
INVITADOS	
INASISTENTES	

ORDEN DEL DÍA	RESPONSABLE(ES)
1. Saludo	Diego Calle
2. Cronograma reuniones 2022	Líder SIAU
3. Socialización de informe Cuarto Trimestre	Líder SIAU
4. Temas varios	Integrantes de la Asociación
5. Compromisos	Integrantes de la Asociación

DESARROLLO

1. **Saludo:** El señor Diego Calle da inicio a la reunión con un corto saludo y agradece la asistencia a los presentes.

2. La señora Jeny líder del SIAU, comparte con todos los integrantes el cronograma de reuniones para el año 2022, quedando así.

	CRONOGRAMA DE COMITES 2022 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE ITUANGO							
COMITÉ	HORA	MAR	ABR	MAY	JUL	SEP	NOV	DIC
ASOCIACION DE USUARIOS (segundo sábado) Bimensual	9:00	2		14	9	10	12	3
ASAMBLEA DE USUARIOS (segundo sábado) Anual	10:00		2					

3. La señora Jeny hace socialización del informe del SIAU del tercer trimestre.

Gestión de Peticiones: Se verifica para la gestión de las peticiones que se logra dar respuesta al 100% de las manifestaciones presentadas (13), en el tiempo estipulado.

Índice combinado de satisfacción: Para el cuarto trimestre se presentó 1 felicitaciones y una sugerencia por lo tanto el índice da como resultado 0.150.5

Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS: Se evidencia de acuerdo a las 391 encuestas de satisfacción de los usuarios que están satisfechos el 100% de los usuarios, en cuanto a la atención global de todos los servicios.

Recomendaciones o sugerencias de los usuarios:

- Mejorar la atención telefónica
- Que contesten los teléfonos a los usuarios
- Mejorar la puntualidad.
- informar a los usuarios cuando no hay atención

Conocimiento deberes y Derechos Usuarios: Se evaluó a 195 usuarios el conocimiento de derechos y deberes, donde se obtiene un 57% de conocimiento de acuerdo a la respuesta en la encuesta, pero se evidencia que el 43% no conocen toda la cantidad de derechos y deberes que tiene como usuarios de la E.S.E

Entre los derechos y deberes que más conocen los usuarios están:

Derechos

- Recibir un trato digno y una buena atención
- Elegir libremente a los profesionales de la salud, dentro de la red disponible de la IPS
- Disfrutar de una comunicación clara con el medico

Deberes

- Asistir oportuna y puntualmente a las citas en los horarios acordados
- Avisar mínimo 24 horas antes si no va a asistir a la cita.
- Tratar con dignidad al personal de la salud

1.1. Tipo de Expresión Cuarto Trimestre 2021:

Para el cuarto trimestre de 2021 se recibieron en la oficina de Atención al Usuario un total de 13 manifestaciones, de las cuales el 23% fueron reclamos, el 62% quejas, 8% felicitaciones, 8% sugerencias.

Las manifestaciones se presentaron por los siguientes motivos:

- 6 quejas presentadas fueron por inconformidad en la asignación de citas y mala atención en admisiones.
- 1 felicitación por excelente atención del personal asistencial durante una hospitalización d un menor.
- 1 reclamo recibido por una inconformidad con la NUEVA EPS.
- 1 usuaria sugiere que allá más acompañamiento medico durante las hospitalizaciones.
- 1 queja por falta de información por parte de las funcionarias del Carmelo, para cancelación de un control de crecimiento y desarrollo.
- 1 reclamo en la atención en el puesto de salud del Carmelo e inconformidad en una consulta de control de enfermedades crónicas.
- 1 reclamo por falta de acompañamiento por parte del hospital para vacunación COVID en la vereda La Honda.
- 1 queja por negligencia médica.

Tipo de Expresión	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
Queja	5	2	1	8	62%
Reclamo	1	2	0	3	23%
Felicitación	0	0	1	1	8%
Sugerencia	1	0	0	1	8%
Derecho de Petición	0	0	0	0	0%
Solicitud	0	0	0	0	0%
Nula	0	0	0	0	0%
Total	0	4	2	13	100%

Tabla 1. Tipo de manifestaciones de los usuarios

4. – Temas Varios

- El señor Diego manifiesta la posibilidad de hacer un viaje al hospital del municipio de Entreríos, con todos los integrantes de la Asociación, para reunirnos con la asociación de ese hospital, ya que cuenta con una asociación muy organizada y la idea es que nos brinden una buena asesoría, compartir experiencias y tener en cuenta todos los aspectos positivos, se propone que sea para Mayo, todos manifiestan estar de acuerdo.

- Los integrantes manifiestan la importancia de retomar las visitas a las veredas, realizar encuestas y saber la opinión de las personas frente a los servicios que presta el hospital.

- El señor Diego manifiesta la importancia de que como representantes de la Asociación, se realicen encuestas, también les menciona que este año se contara con medico en los puestos de salud de La Granja y Santa Rita.
- Se hace la presentación de Alejandra Guzmán, estudiante de Psicología, quien nos estará acompañando este año.

1. Compromiso	Responsable	Fecha de ejecución
1. Realizar Asamblea.	Integrantes Asociación.	2 Abril
2. Retomar visitas a las veredas.	Integrantes Asociación.	
3. Hablar con los presidentes de las juntas para que hagan parte de la Asamblea.	Integrantes Asociación.	
4. Realizar capacitación de primeros auxilios con integrantes de la Asociación.		

1. Compromiso	Responsable	Fecha de ejecución
5. Integrantes de la Asociación comprometidos a realizar encuestas.		

Próxima convocatoria	Día: 02	Mes: 04	Año: 2022	Hora: 10:00 am	Lugar: Auditorio Plaza de Mercado

FIRMA:

Firma: Presidente del comité

Jeny Migas

Firma: secretaria

HOSPITAL San Juan de Dios E.S.E	**LISTADO DE ASISTENCIA COMUNIDAD**	Código: EM- FR-025 Versión: 01 Fecha: 02/01/2019 Página 1 de 1

ACTIVIDAD:			
RESPONSABLE:	Asociación de Usuarios	**FECHA:**	02-Marzo-2022
HORARIO:	2:00 pm	**LUGAR:**	Gerencia ESE Hospital
OBJETIVO:			

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	EPS	TELÉFONO	FIRMA
1	Olga Lucía Marín Ramírez	21810434	Nueva Eps	3137269322	
2	María Isabel Zubieta Ortiz	21811659	Sabia	3147108739	María Isabel Zubieta O
3	Margarita Espinosa Z	21808389	Sabia	3008559138	Margarita Espinosa Z
4	Amparo Posada	21808106	Sabia	3147271749	Amparo Posada
5	Julia Trujillo N	21.810.890	Savia	3116649755	Julia Trujillo V.
6	Pilar Calle	41315401	Sura	3116658706	
7	MANUEL HERNÁN USUGA	70.575.250	NUEVA EPS	3206771394	
8	Jeny Andrea Misas Epez	1039453724	Nueva EPS	3215839151	Jeny Misas
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					