**ACTA No.06**

x

**1. Reunión: Comité:**

 **2. NOMBRE DE LA REUNIÒN O COMITÈ (Tema):**

 REUNION ASOCIACION DE USUARIOS

 **3. FECHA: 19/06/2025**

**LUGAR: Sala DE Juntas Subgerencia Técnico Científica**

 **HORA INICIO:** **2:00PM** **HORA DE TERMINACIÒN**: **3:30PM**

**4. INTEGRANTES DEL COMITÈ o ASISTENTES A LA REUNIÒN**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOMBRE** | **CARGO** |
| listado anexo |  |

**5. INVITADOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOMBRE** | **CARGO** |
|  |  |

**6. ORDEN DEL DIA:**

1. Verificación del Quorum

2. Seguimiento a compromisos

3. Tema a tratar.

4. Varios

**7. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA**

1. Verificación del Quorum

 La Dra. Silvia Castillo Coordinadora del SIAU hace el llamado a lista para dar inicio a la reunión.

2. Seguimiento a compromisos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE(S)****(Nombre y cargo)** | **FECHA DE EJECUCIÒN****(DD/MM/AA)** |
| **Definir fecha nueva reunión** | **Presidente asociación** | **Próxima reunión.** |

3. Tema(s) del día a tratar

Formato de inscripción a la asociación de usuarios en la página web

Exposición de mecanismos para medir la adherencia a la política de participación social en salud.

Dentro de los mecanismos que sirven para medir dicha adherencia el Hospital Departamental San Antonio de Pitalito cuenta con el uso de los medios como:

Uso de Buzones de sugerencias, ubicados en los diferentes servicios de la Institución

Resultados de las encuestas de satisfacción del Cliente: Nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad y la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud, han hecho necesario tomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de evaluación en la prestación de los servicios, no se puede construir excelencia en la calidad de la atención en las instituciones de salud, si no garantizamos satisfacción.

Medición de fidelización de usuario: Evaluar la calidad desde la perspectiva del usuario,

permite medir ante un proceso de aplicación de encuesta y tabulación de la información, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociadas en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios de sus mismas necesidades y expectativas. Hay un sujeto (paciente), que viene a nosotros esperando algo, evaluando si lo que esperaba es lo que obtiene o no y eso constituye la medida de la satisfacción que siente.

SIAU: Solicitudes ante el Servicio de Información y atención al Atención al Usuario del Hospital Departamental San Antonio de Pitalito

Canales de Comunicaciones del usuario: Uso medios de comunicación del usuario con la administración.

Participación Ciudadana (libro de usuarios inscritos): Integración de la población en general, en los procesos de toma de decisiones, la participación colectiva o individual, entendida esta como algo de lo que todos formamos parte.

Asociación de Usuarios: Participación en las convocatorias de la asociación de usuarios que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Proceso que cuenta con una herramienta tecnológica “SOFTWARE ALMERA” que permite hacer seguimiento y cumplimiento a las solicitudes de la comunidad. El recurso humano, administra los canales de comunicación del usuario para resolver solicitudes sugerencias y otros, cuentan con herramienta tecnológica, que le permite hacer seguimiento para dar cumplimiento a la oportunidad de respuesta.

Seguidamente se continua con el otro tema a tratar la capacitación a la comunidad se propone que los veedores y miembros de la junta directiva de la asociación establezcan el que ellos consideren el mejor medio de formación a la comunidad en temas de interés.

El señor Mauricio Siza propone que se usen los canales de comunicación del hospital como son la página web y las redes sociales, ya que es la mejor forma de comunicación en la

 actualidad, ante lo cual todos están de acuerdo y se establece que se será esta la forma de comunicar a la comunidad temas de interés, si aclaran que debe ser en palabras claras, temas cortos entendibles a toda la comunidad.

Se revisaron los estatutos actualizados, se aprobaron de forma unánime para procedr a su legalización.

4. Varios.

No se presentaron

**8. TAREAS Y COMPROMISOS:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE(S)****(Nombre y cargo)** | **FECHA DE EJECUCIÒN****(DD/MM/AA)** |
| **Actualizar Plan de trabajo de acuerdo a los estatutos actualizados.** | **Presidente asociación** | **Próxima reunión.** |

Suscriben el acta,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Presidente

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Secretario (a)

Elaboró. SILVIA CASTILLO Coordinador SIAU