

INFORME A LOS LIDERES DE LA COMUNIDAD DE LAS ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS A PARTIR DE LAS PQR REGISTRADAS.

El proceso del sistema de información y atención al usuario en salud del hospital presenta en diferentes formas el informe de las acciones de mejora implementadas a partir de las PQRS a los líderes de la comunidad, teniendo en cuenta los espacios de participación con los que cuenta la comunidad en la Institución:

- **Comité de ética hospitalaria:** Es el espacio institucional donde principalmente se analizan las afectaciones a los derechos de los pacientes, identificadas principalmente por las PQRS presentadas las cuales son revisada mes a mes junto a las principales acciones de mejoramiento planteadas para las mismas. Durante la vigencia 2024 el comité de ética se reunió cada mes, contando con la participación de los dos delegados de la asociación de usuarios, y en cada reunión la líder del SIAU y secretaria del comité presenta los informes periódicos de P.Q.R.S.

De estas reuniones salen lineamientos tendientes a disminuir las causas de quejas para que sean implementados por los coordinadores y el programa de humanización.

Los representantes de los usuarios reciben información sobre las acciones implementadas en cada servicio y son los voceros hacia la comunidad.

 Confianza y orden para tu vida		ATENCIÓN AL USUARIO HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ E.S.E												
		CRONOGRAMA DE REUNIONES INSTITUCIONALES AÑO 2024												
REUNIONES	MES		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	DÍA	HORA	DÍA	HORA	DÍA	HORA	DÍA	HORA	DÍA	HORA	DÍA	HORA
COMITE ETICA HOSPITALARIA	MENSUAL	COORDINADOR ATENCION AL USUARIO	15	10:00:00 a. m -11 AM.	8	09:00:00 a. m -11:2AM.	7	9:00:00 a. m -10 AM.	11	9:00:00 a. m -10 AM.	9	9:00:00 a. m -10 AM.	13	9:00:00 a. m -10 AM.
			JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
			DÍA	HORA	DÍA	HORA	DÍA	HORA	DÍA	HORA	DÍA	HORA	DÍA	HORA
			11	9:00:00 a. m -10 AM.	8	9:00:00 a. m -10 AM.	12	9:00:00 a. m -10 AM.	10	9:00:00 a. m -10 AM.	7	9:00:00 a. m -10 AM.	5	9:00:00 a. m -10 AM.
ELABORO :		ENF . AYDA INES TROCHEZ												
Coordinadora SIAU														

- **Reuniones con la asociación de usuarios:** La asociación de usuarios del hospital cuenta con un cronograma de reuniones, las cuales efectúa en

espacios que el Hospital le brinda para su realización, en dichos espacios de reunión la coordinadora del SIUA presenta informe periódico de PQRS y de las acciones de mejoramiento planteadas por la Institución

En esta reunión los líderes de la asociación traen sus peticiones, eventos, los cuales son revisados y trasladados a la subgerencia científica en lo relacionado a prestación de servicios.

 ATENCION AL USUARIO HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE E.S.E												
CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES ASOCIACION DE USUARIOS AÑO 2024												
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TEMA	Ejes de acreditación	Integración de la Asociación de usuarios en la política de participación social	Normatividad habitantes de calle (Se cambio por asistencial a rendición de cuentas)	Socialización manual SIAU - derechos y deberes - Indicadores	Seguridad del paciente	Espacios de participación social	Atención centrada en el usuario. Indicadores	Humanización de la atención - Lineamientos Política de humanización.	Mecanismos de participación ciudadana	Control social Indicadores	Transformación Cultural	Gestión de la tecnología - Política de gestión de la tecnología
RESPONSABLE	Seguridad del paciente - Humanización Planeación - SIAU- Sistemas - Calidad- Gestión Ambiental	Planeación	Trabajo Social	SIAU	Seguridad del paciente	Planeación	SIAU	Humanización	Planeación	Planeación SIAU	Calidad	Sistemas
NOTA	La asociación de usuarios del Hospital Universitario San José, se reúne el último viernes de cada mes, 2 p.m en el salón de Docencia y Servicio del hospital o el que haya disponible. A las reuniones les acompaña un colaborador SIAU, pero estas reuniones son de participación social en la cual participan todas las áreas.											

- **Apertura de Buzones de sugerencias:** Este es un espacio de participación con el que cuenta al comunidad a través de los representantes de la asociación de usuarios del Hospital, quienes semanalmente acuden con los funcionarios delegados del SIAU apertura los buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios de la Institución, en esta actividad los miembros de la comunidad participan en el escrutinio de las PQRS allí depositadas y se enteran de las necesidades y requerimientos que los usuarios y familiares presentan respecto a la atención recibida, este es otro de los mecanismos en el cual ellos se enteran de las PQRS y de las acciones de mejoramiento que se plantearán al respecto.
- **SIAU y venta de servicios en comunidad**
Con el apoyo de los líderes comunales se realizan las ferias de la salud, con presencia de colaboradores del hospital en comunas a las cuales son convocados los usuarios y donde se les da a conocer las rutas para acceder a los servicios de salud que oferta el hospital.

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN EN ALIANZA POR UNA ATENCIÓN DIGNA E INTEGRAL NIT. 891.580.002-5	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	FO-ARH-01
		Versión: 0
		Página 3 de 3



Se hace la escucha y se brinda orientación a los usuarios para facilitar el acceso al agendamiento de citas y procedimientos.
Se resuelven dudas, reclamos y se reciben las sugerencias para hacerlas parte de los planes de mejora.