

## ACTA N° 02

### REUNION ORDINARIA DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE SANTA FEDE ANTIOQUIA "ASOUSAN"

FECHA: 04 de Febrero de 2020

HORA: 2:00 PM

LUGAR: ESE Hospital San Juan de Dios

PRESIDENTE: Mirian del Carmen Holguín

SECERTARIA: María Flores

### ORDEN DEL DÍA

1. Saludo
2. Verificación de Cuórum
3. Lectura y aprobación del orden de día y Lectura y aprobación del acta anterior
4. Socialización Procedimientos SIAU
5. Socialización formatos PQRSF y Formato encuestas de Satisfacción
6. Propositiones y varios

### DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

Se inicia con el saludo a los asistentes por parte del vicepresidente don Gilberto Presiga, quien insta la asamblea ordinaria de la asociación de usuarios de la ESE Hospital San Juan de Dios expresando que se siente muy contento por la asistencia que tienen los usuarios a estos espacios con la comunidad.

Seguido a esto se procede a dar lectura y aprobación del orden del día para posteriormente proceder a la verificación de quórum.

Continuando el orden del día se realiza la socialización con los asistentes de conceptos generales de las funciones del área de atención al Usuario, realizando un conversatorio sobre todas las actividades que se realizan esta área

Se les realiza capacitación sobre cómo deben llenar los formatos de PQRSF en la institución y se les muestra el proceso que debe tener una manifestación en la ESE desde que inicia hasta llegar a los respectivos planes de mejora.

Además también se les muestra a los usuarios la importancia de llenar las encuestas de satisfacción y contribuir con satisfacción global de la institución.

Sobre el comité de ética se expone que desde este espacio se analizan las PQRS que se reciben en la oficina del SIAU, dando trámite a todas las quejas que se presentan y dando respuesta a los usuarios, también se invitan a los asistentes a utilizar las herramientas que ofrece la ESE para las inconformidades que se presentan respecto a la prestación de servicios de salud.

Frente a esto el señor Gilberto Presiga, reitera a las asistentes la importancia de conocer y analizar cada una de las quejas que se presenten en la institución para mirar que acciones se pueden proponer desde la justa directiva para mejor los servicios que prestamos.

### **Proposiciones y varios**

Se dejan algunas tareas como lo son realizar cartas de invitación a los integrantes de la Asociación de usuarios para que asistan a la asamblea el próximo 03 de marzo de 2020, responsables el señor Sebastián Zapata de realizar las cartas de invitación y el señor Gilberto Presiga de entregar las a los asistentes de la asociación de usuarios

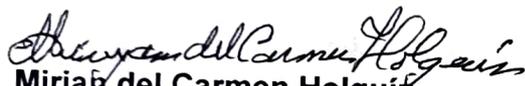
Además los integrantes de la asociación de usuarios plantean la importación de la realización de las encuestas de satisfacción y en vista del incumplimiento de algunos servicios se procede a dejar como tarea realizar carta a la gerencia de la institución para que se comprometa haciendo cumplir el protocolo de encuestas de satisfacción en la institución

Por último la señora María Flórez, destaca la importancia del uniforme institucional diciendo que es muy importante distinguir el personal asistencial ya que en días a

pasados ha notado que los usuarios se confunden entre las operarias de aseo y las enfermeras que ambas portan uniforme blanco

Por último el señor el señor Sebastián zapata les da las gracias por la asistencia a la reunión ordinaria y se da por terminada las 3.30 PM

Para constancia firman

  
**Miriam del Carmen Holguín**

Presidente

**María Flores**

Secretaria

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
Santa Fe de Antioquia

CÓDIGO:  
DI-FT-02  
VERSIÓN:  
3-2018

FORMATO DE LISTA DE ASISTENCIA

Página 8 de 10

Tema: *LISTA DE USUARIOS (ASOUSAN)*  
Área: *CATEDRA*

Responsable		Hora Inicial:		Hora Final:		Correo Electrónico		Firma	
Fecha	Cédula	No.	Nombre	Cargo	Área	No.	Nombre	Código	Firma
4/02/2020		1	SILBERTO DE ESTEVA	COORDINADOR					<i>[Firma]</i>
		2	NAYAN DONATO	VOCAZ					
		3	HOOBAPPOPPON						
		4	Atinyam del Carmelo	Presidenta					<i>[Firma]</i>
		5	Florencia Casupel	TESORERO					<i>[Firma]</i>
		6	María Fanny Parrogo	SUSPENSOR					<i>[Firma]</i>
		7	Maria Monty	Secretaria					<i>[Firma]</i>
		8	Abascelesio Aguilera	SECRETARÍA					<i>[Firma]</i>
		9	SEGUNTO FERRAZ	PROFESOR DE SEMINARIO	SEPARA			coord.usuarios@hospita...	<i>[Firma]</i>
		10							
		11							
		12							
		13							
		14							