

Informe de Actividades realizadas por la Asociación de Usuarios de la E.S.E. Salud del Tundama.

1. OBJETIVO

Presentar informe del cumplimiento de actividades establecidas en el cronograma y plan de trabajo definido para los Representantes de la Asociación de Usuarios de la E.S.E. Salud del Tundama durante la vigencia 2022.

2. ALCANCE

Inicia con la definición de cronograma y plan de trabajo para los integrantes de la Asociación de Usuarios de la E.S.E. Salud del Tundama y finaliza con la elaboración y presentación del informe.

3. PROCESOS INVOLUCRADOS

Proceso de Gestión de Atención al Usuario y su Familia
Subproceso de Sistema de Información y Atención al Usuario
Líder del proceso y Apoyo SIAU
Representantes de la Asociación de Usuarios de la E.S.E. Salud del Tundama.

4. SOPORTES

- Actas de reunión de asociación cargadas en el Sistema de Gestión Integral ALMERA.
- Lista de chequeo “Adherencia a información brindada por la Asociación de Usuarios”.
- Registro fotográfico de actividades realizadas por Representantes de la Asociación de Usuarios.

5. DESARROLLO

La Asociación de Usuarios de la E.S.E. Salud del Tundama tiene como objetivo velar por la defensa de los derechos y el cumplimiento de los deberes de los usuarios y sus familias y para ello al inicio de la vigencia, se define un cronograma con las actividades capacitaciones y actividades a llevar a cabo durante el transcurso del año.

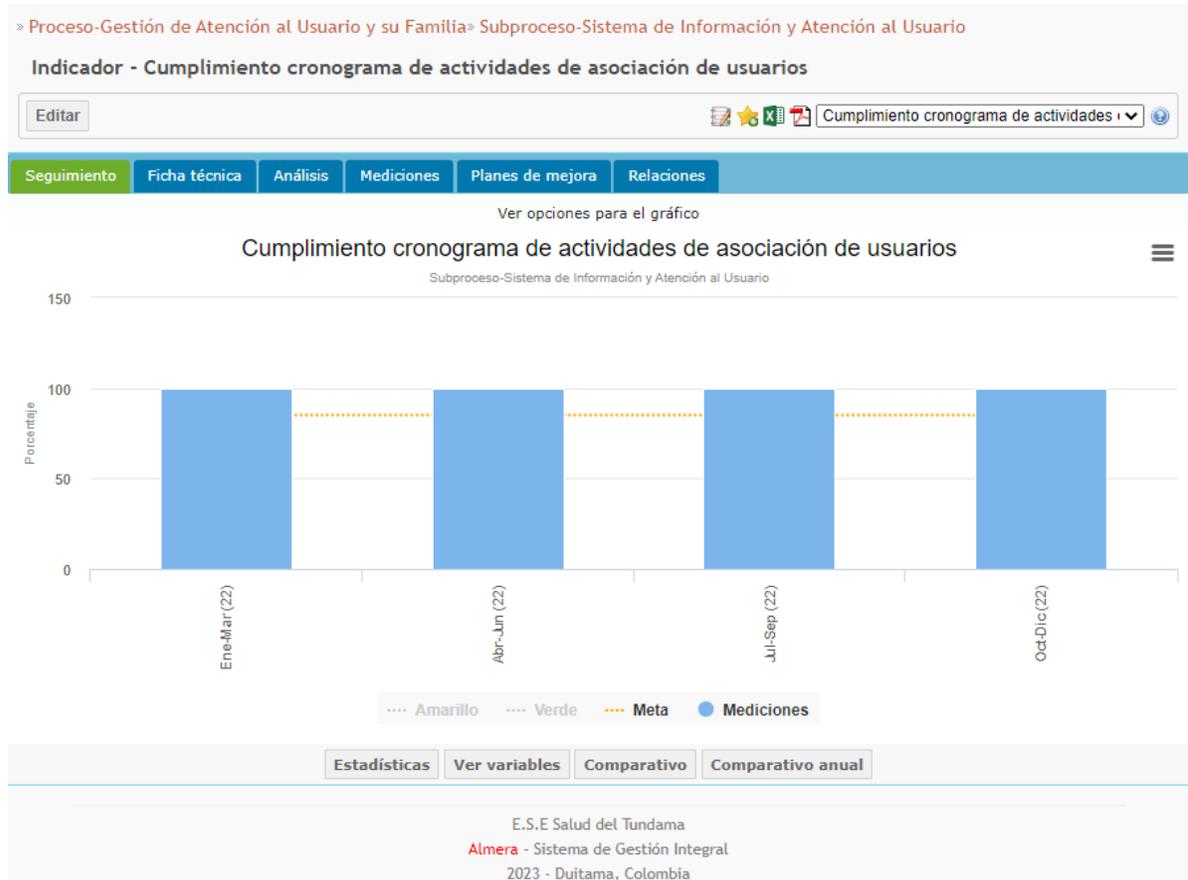
Al respecto, para llevar trazabilidad de las actividades realizadas y la satisfacción de los usuarios con las tareas desarrolladas por los Representantes de la Asociación de Usuarios, se definieron dos indicadores con diligenciamiento trimestral que permiten evidenciar la efectividad de las actividades realizadas y el cumplimiento de las mismas.

En los siguientes apartados, se presentan los resultados obtenidos y las principales recomendaciones y conclusiones según los resultados de la gestión realizada.

5.1. Indicador “Cumplimiento cronograma de actividades de Asociación de Usuarios”

Durante la vigencia del año 2022, se realizó diligenciamiento trimestral del indicador relacionado con el cumplimiento al cronograma y plan de trabajo definido para la Asociación de Usuarios de la E.S.E. Salud del Tundama al inicio del año. Las actividades planteadas están encaminadas a: asistencia a comités y reuniones que sean requeridas; divulgación de Derechos y Deberes a los usuarios en salas de espera; acompañamiento y socialización de información relevante sobre la Asociación de Usuarios en charla pedagógica quincenal de los usuarios inasistentes; acompañamiento a apertura de buzones semanal; y aplicación de encuestas de satisfacción del servicio y atención brindada a los usuarios.

Imagen 1. Medición por trimestre durante la vigencia 2022 del Indicador – Cumplimiento cronograma de actividades de asociación de usuarios.



Fuente: Sistema de Gestión Integral Almera

Como se evidencia en la Imagen 1, se tuvo un cumplimiento satisfactorio del 100% de las actividades realizadas mes a mes, lo que muestra el compromiso y el interés de los Representantes de la Asociación de Usuarios de la E.S.E. Salud del Tundama por desarrollar las funciones y tareas asignadas bajo su responsabilidad.

A continuación, se adjunta evidencia fotográfica del cumplimiento de las actividades mencionadas:

Elaborado por:
María Alejandra Pérez Hurtado
Psicóloga – Líder SIAU

Imagen 2. Divulgación de Derechos y Deberes en salas de espera por los Representantes de la Asociación de Usuarios de la E.S.E. Salud del Tundama. Vigencia 2022



Fuente. Banco de fotos institucional

Imagen 3. Acompañamiento en apertura de buzones por los Representantes de la Asociación de Usuarios de la E.S.E. Salud del Tundama. Vigencia 2022.



Fuente. Banco de fotos institucional

Elaborado por:
María Alejandra Pérez Hurtado
Psicóloga – Líder SIAU

Imagen 4. Acompañamiento en charla de usuario inasistente por los Representantes de la Asociación de Usuarios de la E.S.E. Salud del Tundama. Vigencia 2022.



Fuente. Banco de fotos institucional

Imagen 5. Participación en actividades programadas por la Institución. Vigencia 2022.



Elaborado por:
María Alejandra Pérez Hurtado
Psicóloga – Líder SIAU

Fuente. Banco de fotos institucional
Imagen 6. Feria del Usuario E.S.E. Salud del Tundama. Noviembre 2022



Fuente. Banco de fotos institucional.

Elaborado por:
María Alejandra Pérez Hurtado
Psicóloga – Líder SIAU

5.2. Indicador – Satisfacción de los usuarios frente a las actividades realizadas por parte de la Asociación de Usuarios

Durante la vigencia del año 2022 se realizó diligenciamiento trimestral del indicador relacionado con la satisfacción de los usuarios y adherencia a la información brindada por parte de los Representantes de la Asociación de Usuarios durante las actividades que desarrollan para realizar divulgación de Derechos y Deberes, socialización de información pertinente sobre la prestación del servicio y cómo hacer parte de la Asociación de Usuarios, y otra información de interés sobre la Política de Participación Social en Salud de la E.S.E. Salud del Tundama.

Imagen 7. Medición por trimestre durante la vigencia 2022 del Indicador – Cumplimiento cronograma de actividades de asociación de usuarios



Fuente: Sistema de Gestión Integral Almera

Elaborado por:
María Alejandra Pérez Hurtado
Psicóloga – Líder SIAU

De lo anterior, se puede evidenciar que hay una satisfacción del 98.7% frente a las actividades realizadas mes a mes por los Representantes de la Asociación de Usuarios de la E.S.E. Salud del Tundama y las estrategias establecidas para la divulgación de la información son efectivas.

5.3. Reuniones y Actas de Comité de Asociación de Usuarios

Durante la vigencia del año 2022, se realizó reunión mensual los últimos martes del mes con los Representantes de la Asociación de Usuarios para socializar los informes de resultados de satisfacción de usuarios de las encuestas aplicadas por las auxiliares del servicio SIAU, así como los informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones que se recepcionan durante el mes. De igual manera, se hace socialización y abordaje de otros temas de interés y se hace un seguimiento de las inquietudes frente a la prestación del servicio.

De igual manera, los Representantes de la Asociación de Usuarios que hacen parte de los Comités de Ética e Integridad Hospitalaria y Comité de Ética de la Investigación, tienen una participación activa y constante en las reuniones y se cuenta con su apoyo y compromiso frente a los planes de mejora y tareas a realizar.

Imagen 8. Actas de reunión mensual Comité de Asociación de Usuarios de la E.S.E. Salud del Tundama

Actas	Fecha	Compromisos	Asistencia	Cumplimiento compromisos
<input type="checkbox"/> Acta / 01 / maperez	2023-01-24	+10	0	89%
<input type="checkbox"/> Acta / 012 / maperez	2022-11-29	+3	0	63%
<input type="checkbox"/> Acta / 011 / maperez	2022-11-02	+3	0	89%
<input type="checkbox"/> Acta / 010 / maperez	2022-09-27	+6	0	88%
<input type="checkbox"/> Acta / 009 / maperez	2022-08-30	+2	0	100%
<input type="checkbox"/> Acta / 008 / maperez	2022-07-26	+2	+1	75% 100,0%
<input type="checkbox"/> Acta / 007 / maperez	2022-06-28	+2	0	82%
<input type="checkbox"/> Acta / 006 Reunión extraordinaria / maperez	2022-06-24		0	86%
<input type="checkbox"/> Acta / 005 / maperez	2022-05-24	+2	0	89%
<input type="checkbox"/> Acta / 004 / maperez	2022-04-26	+3	0	88%
<input type="checkbox"/> Acta / 003 / npuerto	2022-03-29	+4	0	100%
<input type="checkbox"/> Acta / 002 / npuerto	2022-02-22	+6	0	100%
<input type="checkbox"/> Acta / 001 / npuerto	2022-01-25	+5	+1	75% 100,0%
<input type="checkbox"/> Acta / 013 / npuerto	2021-12-16		0	50%
<input type="checkbox"/> Acta / 012 / npuerto	2021-11-30	+4	0	75%
<input type="checkbox"/> Acta / 011 / npuerto	2021-10-26	+3	0	88%
<input type="checkbox"/> Acta / 010 / npuerto	2021-09-28	+4	0	88%
<input type="checkbox"/> Acta / 009 / npuerto	2021-08-31	+6	+1	88% 100,0%
<input type="checkbox"/> Acta / 008 / npuerto	2021-07-27	+3	0	88%
<input type="checkbox"/> Acta / 007 / npuerto	2021-06-29	+2	+1	89% 100,0%

Mostrando registros del 1 al 20 de un total de 33 registros

Anterior 1 2 Siguiente

E.S.E Salud del Tundama
Almera - Sistema de Gestión Integral
2023 - Duitama, Colombia

Fuente: Sistema de Gestión Integral Almera

Elaborado por:
María Alejandra Pérez Hurtado
Psicóloga – Líder SIAU

6. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- Durante el desarrollo y ejecución de las actividades establecidas en el plan de trabajo definido para la Asociación de Usuarios, se encuentra el compromiso e interés de los Representantes que fueron elegidos por los usuarios de la E.S.E. Salud del Tundama, así como se obtienen resultados satisfactorios de su gestión y funciones.
- Se debe seguir fortaleciendo la participación de los usuarios en la conformación de la Asociación de Usuarios de la Institución y en lo relacionado con la Participación Social en Salud, de acuerdo a la normativa nacional vigente.
- Se debe dar continuidad al fortalecimiento de los espacios para la participación de los usuarios en temas de interés de salud, así como promover la inclusión de grupos de interés en la conformación de la Asociación de Usuarios de la E.S.E. Salud del Tundama.