



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

INFORME

ACTIVIDADES PARTICIPACIÓN SOCIAL 2024

**ENTIDAD
CLINICA SAN JOSE SAS**

**ACTIVIDAD EJECUTADA POR:
CARMEN YOBANA LEON**

**ÁREA
ATENCIÓN AL USUARIO
SIAU**

2025



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

FECHA DE REALIZACIÓN: DESDE EL 4 DE ENERO DEL 2023 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD

Sensibilizar y educar a la población a cerca de patologías existentes que deterioran la salud, cuidados sobre las mismas y concientizar a la población para seguir las indicaciones del personal de salud, y dar a conocer sus derechos y deberes, al igual que la información pertinente en cuanto a que es la participación social y normatividad que la rige.

REGISTRO DE LAS ACTIVIDADES.

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E1Lb	M01-A01 M02-A01
--	------	--------------------

Se realiza capacitación dirigida al personal administrativo SIAU y a los trabajadores de la clínica, el día 9 de Septiembre del 2024 a través del siguiente link: <https://forms.gle/f2TUHWWhYYTUuqfQE8>, normatividad de participación social en Colombia, los mecanismos y la forma en la que se puede ejercer la participación. Por medio del cual se logró llegar a un total de 13 personas.

Participación social en salud en Colombia

Para salir de la pantalla completa, presiona Esc

¿Qué es la participación social en salud?

Definición

La participación social en salud es el proceso por el cual los ciudadanos se involucran en la toma de decisiones sobre la gestión de los recursos y acciones que impactan la salud de sus comunidades.

Importancia

La participación social se constituye en estrategia para la producción social de la salud a partir de la interacción de los diversos actores, que construyen diferentes significados de forma conjunta, y adquiere un sentido político ya que otorga poder a los que antes carecían de él.

0:25 / 2:25

Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

clinicasanjose@clinicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co

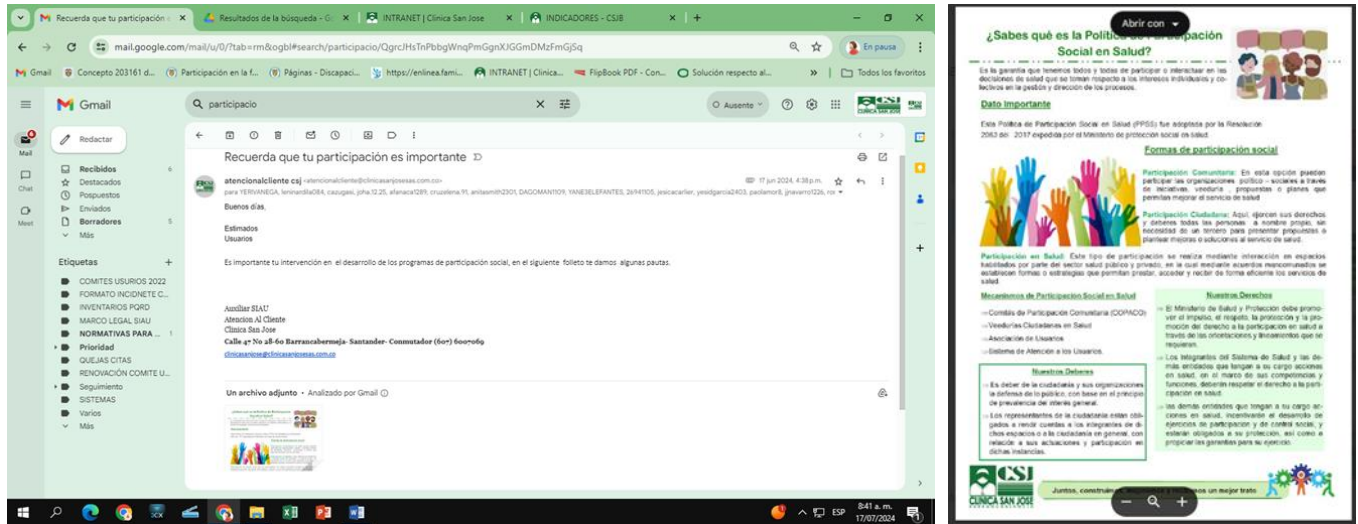


CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E1Lb	M03-A01
---	-------------	----------------

El día 17 de julio del 2024, se envía un folleto a los usuarios vía electrónica, explicando la importancia de la intervención de la comunidad en el desarrollo de los programas de participación social en salud, normatividad y sus diferentes formas de participación a través de siguiente link: https://drive.google.com/file/d/1dtALKh_xcZzQW0YbBKrv5P30zKKCS5P4/view?usp=drive_link; del cual se logró llegar a un total de 119 usuarios.



CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E1Le	M01-A01
---	-------------	----------------

Se solicitó mediante oficio a la secretaria de salud Distrital capacitación para el comité de asociación de usuarios sobre planeación, presupuesto y control social en salud.

CSJ CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.
NIT 800.255.963-4

CE-0221-2024
Barrancabermeja, 03 de abril del 2024

Doctor
Andrés Javier Masoalis Camargo
Secretario Distrital de Salud
Correo electrónico: andres.masoalis@barrancabermeja.gov.co
Barrancabermeja

ASUNTO: SOLICITUD CAPACITACIÓN COMITE DE USUARIOS

Cordial saludo

Por medio de la presente y teniendo en cuenta su sentido de colaboración y compromiso solidarios amablemente que a través del personal de participación social de la secretaria de salud se nos brinde una capacitación distrital al comité de usuarios de la Clínica San José S.A.S., donde se puedan tratar temas como planeación, presupuesto y control social en salud. Con el fin de fortalecer los conocimientos del comité de usuarios y promover su participación en el ejercicio del control social en salud.

Agradecemos su atención.

Cordialmente
YINERY DAYAN GRANADOS ZAFRA
DIRECTORA ADMINISTRATIVA

Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

clinicasanjose@clinicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E1Lf	M01-A01
---	-------------	----------------

Se socializa cronograma de reuniones comité de usuarios en el acta No 2 del 24 Febrero del 2024 Para un total de población intervenida de 4 personas.

ACTA DE REUNION

Pág. 1 de 1
 15/10/2024
 Versión: 1
 C34-FO-68

Acta N° **02** Reunión de: **COMITÉ DE USUARIOS**
 Fecha: **10 FEBRERO 24** Lugar: **SALA DE ASUNTOS**
 Hora Inicio: **9:00 P.M.** Duración: **1 HORA**

1. Objetivo de reunión Velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y sus familiares, y realizar seguimiento a la satisfacción y recepción de quejas de los usuarios.

2. Agenda

1. Saludo de Bienvenida.
2. Verificación del Quorum.
3. Lectura de compromisos.
4. Informe de encuesta de satisfacción del mes de Enero 2024.
5. Informe de quejas y reclamos del mes de Enero 2024.
6. Actividades realizadas para educación al usuario.
7. Socializar cronograma del comité de usuarios 2024.
8. Capacitación sobre el enfoque de derecho diferencial y de género.
9. Observaciones de los usuarios con respecto a los servicios.
10. Compromisos.

1. SALUDO DE BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN DEL OBJETIVO DE LA REUNIÓN.

2.

La Directora Administrativa de la Clínica San José Yisney Dayan Granados Zafra, saludó a las personas que aceptaron la convocatoria, con el objetivo de realizar seguimiento e informar al comité de usuarios sobre indicadores de quejas y reclamos.

3. VERIFICACION DEL QUORUM

A continuación, se relacionan las personas que asistieron a la reunión convocada:

NOMBRE	CEDULA	CARGO	ASISTENCIA
Luis Fernando Amaya Diaz	17958391	Presidente de la asociación	X
Dinaley Robles Pineda	28020935	Vicopresidente	X
Nancy Perfezola Molano	37826133	Vocal	X
Yisney Dayan Granados Zafra	3096214972	Directora Administrativa	
Carmen Yobana Ledín	83477656	Auxiliar SALU	X

ELABORÓ: RESPONSABLE DEL PROCESO	REVISÓ: MEJORAMIENTO CONTINUO	APROBÓ: COMITÉ INTEGRAL
-------------------------------------	----------------------------------	----------------------------

ACTA DE REUNION

Pág. 1 de 1
 15/10/2024
 Versión: 1
 C34-FO-68

APOYO DIAGNOSTICO

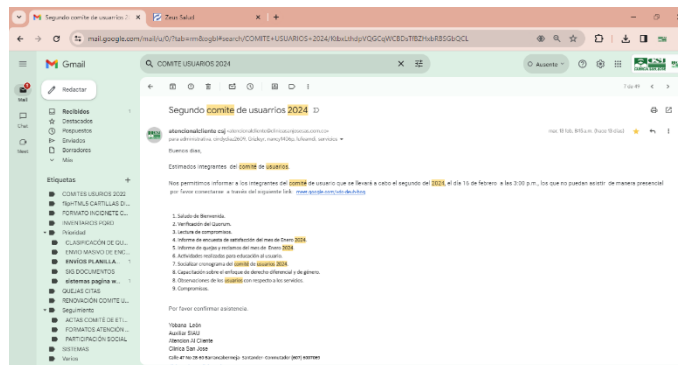
7. Se realiza socialización cronograma de comité de usuarios.

MES	FECHA
ENERO	17
FEBRERO	16
MARZO	15
ABRIL	19
MAYO	17
JUNIO	21
JULIO	19
AGOSTO	16
SEPTIEMBRE	20
OCTUBRE	18
NOVIEMBRE	15
DICIEMBRE	20

ELABORÓ: RESPONSABLE DEL PROCESO	REVISÓ: MEJORAMIENTO CONTINUO	APROBÓ: COMITÉ INTEGRAL
-------------------------------------	----------------------------------	----------------------------

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E1Lf	M01-A02
---	-------------	----------------

Se envía recordatorio de manera mensual, vía correo electrónico a los integrantes de la asociación de usuarios indicando la fecha, hora, y link de conexión en dado caso que no puedan asistir presencial y los temas a tratar. Para un total de población intervenida de 5 personas.



Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

clinicasanjose@clnicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE
ESTRATÉGICO

E1Lf

M02-A01

Se envía recordatorio bimestral, vía correo electrónico a los integrantes del comité de ética indicando la fecha, hora, y link de conexión en dado caso que no puedan asistir presencial y lostemas a tratar. Para un total de población alcanzada de 06 personas.



CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE
ESTRATÉGICO

E1Lh

M01-A01

Se implementa jornada de tamizaje para adulto mayor desde el 5 de mayo del 2024 al 30 de mayo del 2024 alcanzándose una población de 22 usuarios.

Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

clinicasanjose@clinicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4



CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E2La	M01-A01
--	------	---------

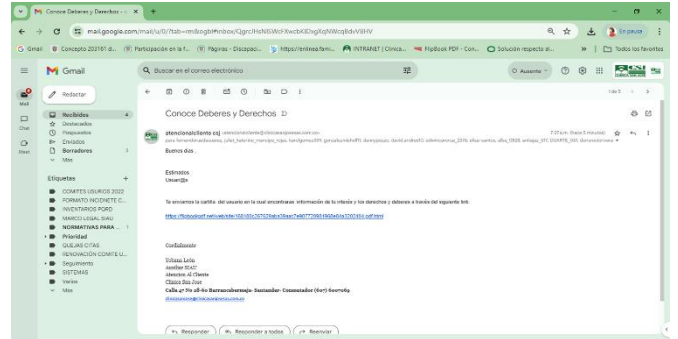
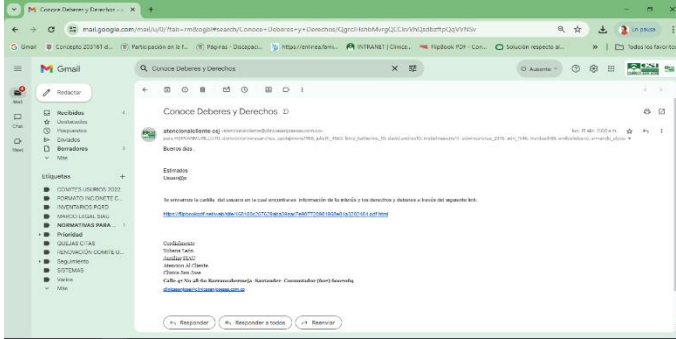
Los días 15 y 30 de abril del 2024, se realiza envió por medios electrónicos de la Cartilla de educación al usuario en la que se incluyen los derechos y deberes de los usuarios y mecanismos para protección; alcanzándose una población de 347 usuarios. Esta cartilla se encuentra publicada en la página web <https://online.fliphtml5.com/jymob/apub/>





CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4



CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E2Lb	M01-A01
---	-------------	----------------

Se informó mediante de acta de reunión numero 3 realizada el día 14 de Marzo del 2024, la importancia de asistir al comité de usuarios y se otorga al señor Luis Fernando Amaya Díaz certificado por su participación activa dentro del comité.

	ACTA DE REUNION	Pág. 1 de 1 15/10/2023 Versión 3 CSJ-FO-68																												
Acta N° 03	Reunión de: COMITÉ DE USUARIOS																													
Fecha: 14 MARZO 2024	Lugar: SALA DE JURTAS																													
Hora Inicio: 4:15 P.M	Duración: 35 MINUTOS																													
1. Objetivo de reunión	Velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y sus familiares, y realizar seguimiento a la satisfacción y recepción de quejas de los usuarios.																													
2. Agenda	1. Saludo de Bienvenida. 2. Verificación del Quorum. 3. Lectura de compromisos. 4. Informe de encuesta de satisfacción del mes de Febrero 2024. 5. Informe de quejas y reclamos del mes de Febrero 2024. 6. Actividades realizadas para educación al usuario. 7. Resaltar la importancia de la asistencia al comité de usuarios. 8. Observaciones de los usuarios con respecto a los servicios. 9. Compromisos.																													
1. SALUDO DE BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN DEL OBJETIVO DE LA REUNIÓN.	La auxiliar SIAU de la Clínica San José Carmen Yobana León, saludó a las personas que aceptaron la convocatoria, con el objetivo de realizar seguimiento e informar al comité de usuarios sobre indicadores de quejas y reclamos.																													
2. VERIFICACIÓN DEL QUORUM	A continuación, se relacionan las personas que asistieron a la reunión convocada:																													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NOMBRE</th> <th>CEDULA</th> <th>CARGO</th> <th>ASISTENCIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Luis Fernando Amaya Diaz</td> <td>17958391</td> <td>Presidente de la asociación</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>Griley Robles Pineda</td> <td>28020935</td> <td>Vicepresidente</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>Nancy Peñalosa Molano</td> <td>17926333</td> <td>Vocal</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Yinney Dayan Granados Zafra</td> <td>1096214071</td> <td>Directora Administrativa</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>Carmen Yobana León</td> <td>63477656</td> <td>Auxiliar SIAU</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>Cindy de la cruz</td> <td>1129502874</td> <td>Seguridad del paciente</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	NOMBRE	CEDULA	CARGO	ASISTENCIA	Luis Fernando Amaya Diaz	17958391	Presidente de la asociación	x	Griley Robles Pineda	28020935	Vicepresidente	x	Nancy Peñalosa Molano	17926333	Vocal		Yinney Dayan Granados Zafra	1096214071	Directora Administrativa	x	Carmen Yobana León	63477656	Auxiliar SIAU	x	Cindy de la cruz	1129502874	Seguridad del paciente		
NOMBRE	CEDULA	CARGO	ASISTENCIA																											
Luis Fernando Amaya Diaz	17958391	Presidente de la asociación	x																											
Griley Robles Pineda	28020935	Vicepresidente	x																											
Nancy Peñalosa Molano	17926333	Vocal																												
Yinney Dayan Granados Zafra	1096214071	Directora Administrativa	x																											
Carmen Yobana León	63477656	Auxiliar SIAU	x																											
Cindy de la cruz	1129502874	Seguridad del paciente																												
ELABORÓ: REVISOR: APROBÓ:	ELABORÓ: REVISOR: APROBÓ:	ELABORÓ: REVISOR: APROBÓ:																												

	ACTA DE REUNION	Pág. 1 de 1 15/10/2023 Versión 3 CSJ-FO-68
Se proyectó el día 27 de Febrero en los televisores de las distintas áreas de la clínica, video sobre la importancia de la donación de órganos y tejidos, y se realizó envío por medio electrónico a 132 usuarios.		
OOBIOLOGIA	CENTRO AMBULATORIO 2	
URGENCIAS		
7. Se resalta la importancia de la asistencia de los integrantes del comité de usuarios de la clínica San José; a las reuniones llevadas a cabo mes a mes; ya que estos nos ayuda mejorar nuestro servicios por medio de las observaciones que no hacen; de igual manera es de vital importancia ya que nos ayudan a comunicar las campañas preventivas que se llevarán a cabo y los servicios que prestamos en nuestra IPS.		
ELABORÓ: RESPONSABLE DEL PROCESO	REVISÓ: MAJORAMIENTO CONTINUO	APROBÓ: COMITÉ INTEGRAL



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4



CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E2Lb	M01-A02
---	-------------	----------------

Se realiza entrega folleto a los usuarios y se publica en los tableros de las distintas dependencias con información acerca del comité de usuarios, su vigencia y fecha de la próxima convocatoria.



Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

clinicasanjose@clinicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

CONFORMACIÓN E INSCRIPCIÓN DE LA ALIANZA O EL COMITÉ DE USUARIOS



La Institución Prestadora de Salud o IPS, en este caso la clínica SAN JOSE SAS, conforma la asociación con usuarios pertenecientes a las diferentes EPS, con las que tenga contrato y que hayan utilizado los servicios de la IPS en el año inmediatamente anterior a la fecha de la convocatoria, o con usuarios que hayan utilizado sus servicios de manera particular.

¿COMO SE HACE PARTE DE LA ASOCIACIÓN?

Para quienes estén interesados para el próximo periodo vigente del 2026 al 2028, deben tener en cuenta:

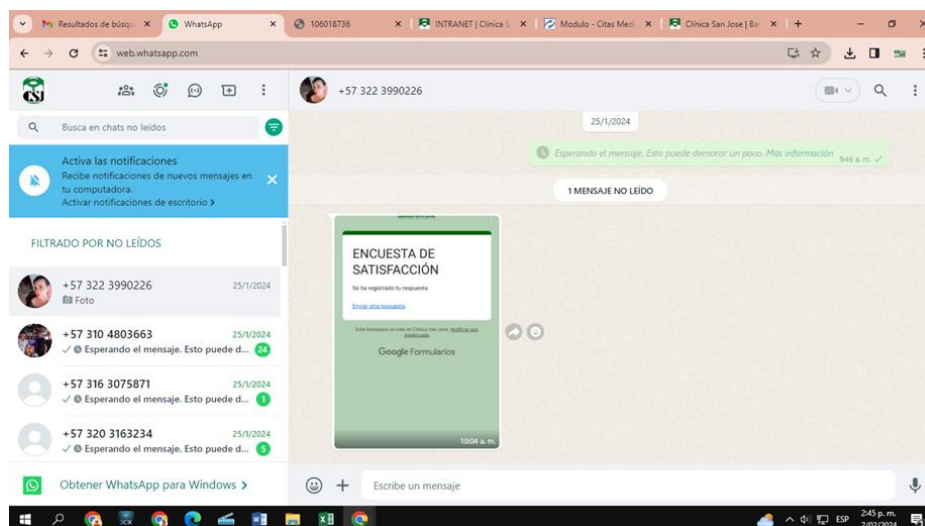
1. Las inscripciones tendrán lugar entre Octubre de 2025 a Febrero de 2026.
2. El formato de inscripción se realiza por medios virtuales.
3. Se publica la convocatoria en los tableros institucionales y pagina web, donde se hará uso de links o código QR para que puedan realizar su postulación.

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO

E2Lc

M01-A01

Se realiza el envío de encuestas de satisfacción de usuarios por medios electrónicos facilitando su respuesta y cobertura. Total de usuarios alcanzados 4258 usuarios.



Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

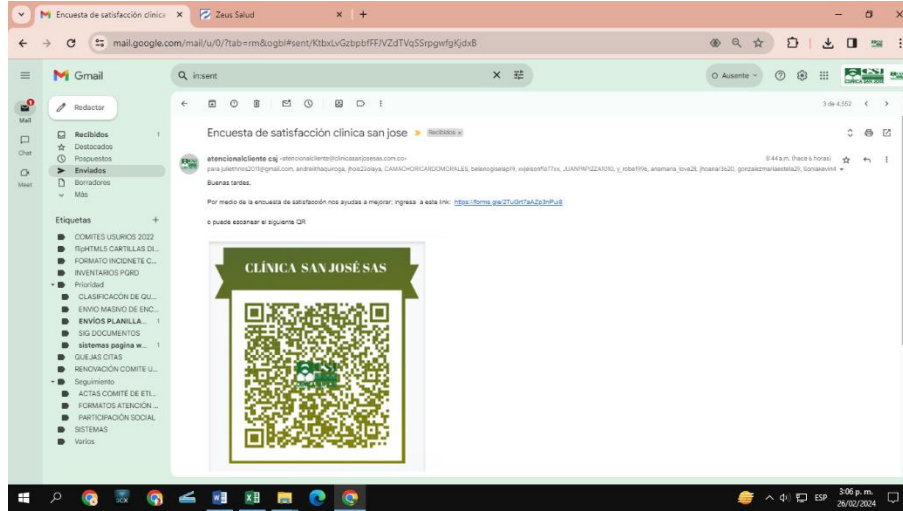
clinicasanjose@clinicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4



CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E2Ld	M01-A01
---	-------------	----------------

Se actualiza la matriz de medios correspondiente al 2024 con las actividades realizadas y su respectiva información.

MATRIZ DE MEDIOS 2024

ITEM	INFORMACIÓN QUE SERÁ COMUNICADA	MÉTODOS DE COMUNICACIÓN A SER UTILIZADOS	A QUIEN VA DIRIGIDA	FECHA DE COMUNICACIÓN	DE DISTRIBUIR LA INFORMACIÓN
1	CELEBRACION DIA MUNDIAL LUCHA CONTRA LA LEPROA	PRESENCIAL (SE ENTREGA VOLANTE)	USUARIOS	29 DE ENERO 2024	Yobana Leon
2	LUCHA CONTRA EL CANCER INFANTIL	VIDEO (POR MEDIOS ELECTRONICOS Y SE PROYECTA EN LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS)	USUARIOS	15 DE FEBRERO 2024	Yobana Leon
3	SE SENSIBILIZACIÓN SOBRE EL DIA NACIONAL DEL DONANTE DE ORGANOS Y TEJIDOS	VIDEO (POR VIA WHATSSAP, PROYECTAR EN LOS TELEVISORES)	USUARIOS	27 FEBRERO DEL 2024	Yobana Leon
4	CONMEMORACION DIA MUNDIAL LUCHA CONTRA LA TUBERCULOSIS	FOLLETO (ENTREGDOS EN STAND), VIDEO (PROYECTADO EN LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS DE LA CLÍNICA)	USUARIOS	23 DE MARZO DE 2024	Yobana Leon
5	INFORMACIÓN SOBRE LA PREVENCIÓN DEL DENGUE	IMPORTANCIA DE LA VACUNACIÓN CONTRA EL SARAMPION Y LA RUBEOLA Y ENVIAR INFORMACIÓN POR MEDIO ELECTRONICO	USUARIOS	23 DE ABRIL DEL 2024	Yobana Leon
6	IMPORTANCIA DE LA VACUNACIÓN CONTRA EL SARAMPION Y LA RUBEOLA Y ENVIAR INFORMACIÓN POR MEDIOS ELECTRONICOS.	VIDEO(ENVIAR PORMEDIOS ELECTRONICO)	USUARIOS	30 DE ABRIL DEL 2023	Yobana Leon
7	DIA INTERNACIONAL DEL AUTOCUIDADO Y PUBLICAR EN TABLEROS INFORMATIVOS DE USUARIOS Y EMPLEADOS	FOLLETO (POR MEDIO ELECTRONICO)	USUARIOS, EMPLEADOS	JULIO 27 DEL 2024	Yobana Leon

Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

clinicasanjose@clnicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

8	IMPORTANCIA DE LA LACTANCIA MATERNA	FOLLETO (POR MEDIO ELECTRONICO)	USUARIOS	31 AGOSTO 31 DEL 2024	Yobana Leon
9	MEDIOS ELECTRONICOS UN VOLANTE DE SENSIBILIZACIÓN CON LAS LINEAS DE ATENCIÓN GRATUITA EN PRO DE LA PREVENCIÓN DEL SUICIDIO PUBLICAR EN LA PAGINA WEB	FOLLETO (POR MEDIO ELECTRONICO)	USUARIOS	10 SEPTIMBRE DEL 2024	Yobana Leon
10	INFORMACIÓN ACERCA DEL CONTROL SOCIAL EN SALUD, VEEDORES, REDES Y NORMATIVIDAD.	FOLLETO (POR MEDIO ELECTRONICO)	USUARIOS, TRABAJADORES	5 OCTUBRE DEL 2024	Yobana Leon
11	ENVIAR FOLLETO A LOS USUARIOS CON INFORMACIÓN RELACIONADA AL CONTROL SOCIAL EN SALUD Y GESTIÓN PÚBLICA.	FOLLETO (POR VIA WHATSSAP)	USUARIOS	10 OCTUBRE DEL 2024	Yobana Leon
12	FOLLETO ALUSIVO AL DIA MUNDIAL DEL CANCER DE MAMA	FOLLETO (POR MEDIO ELECTRONICO)	USUARIOS	19 OCTUBRE DEL 2024	Yobana Leon
13	ENVIAR POR MEDIOS ELECTRONICOS UN FOLLETO DEL DIA MUNDIAL DE LA DIABETES	FOLLETO (POR MEDIO ELECTRONICO)	USUARIOS	14 NOVIEMBRE DEL 2024	Yobana Leon
14	ENVIAR POR MEDIOS ELECTRONICOS UN CORTOMETRAJE DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE EL DIA MUNDIAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	FOLLETO (POR MEDIO ELECTRONICO)	USUARIOS	03 DICIEMBRE DEL 2024	Yobana Leon
15	REALIZAR CAPACITACIÓN AL COMITÉ DE USUARIOS TRANSMITIENDO EL CONOCIMIENTO SOBRE EL ENFOQUE DE DERECHO DIFERENCIAL Y DE GENERO	VIA MEET Y PRESENCIAL	USUARIOS	31 DICIEMBRE DEL 2024	Yobana Leon
16	CAPACITACIÓN SOBRE PARTICIPACIÓN SOCIAL	FOLLETO (POR MEDIO ELECTRONICO)	USUARIOS, TRABAJADORES	31 DICIEMBRE DEL 2024	Yobana Leon
17	CAPACITACIÓN SOBRE PARTICIPACIÓN SOCIAL	FOLLETO (POR MEDIO ELECTRONICO)	USUARIOS, TRABAJADORES	31 DICIEMBRE DEL 2024	Yobana Leon

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO

E2Ld

M01-A01

Se incluye en el boletín de Joseito No 95 que se publicó para los meses de MARZO y ABRIL del 2024, un aparte de la función del comité de ética y comité de usuarios.

JOSEITO N°95

BOLETÍN INTERNO CLÍNICA SAN JOSÉ
BARRANCABERMEJA MARZO- ABRIL 2024

Todos formamos parte de un mismo equipo

El sentido de pertenencia es un vínculo significativo es un vínculo significativo, entre la organización y su talento humano, además debe generar ganancia entre ambas partes, también hace que se estrechen lazos que permiten que el trabajador quiera pertenecer a un grupo y hacerlo parte de su vida social y personal.

Cuando se habla de integrar y convivir con otros, es necesario:

- CULTURA ORGANIZACIONAL**: Esto se establece desde los mismo valores de la empresa y su personal.
- RELACIONES EQUITATIVAS**: Debe integrar a los miembros valorando su esfuerzo y labor.
- EL EJEMPLO**: Todos los cargos, y más los de mayor responsabilidad, son una guía.
- PRUEDENCIA**: El trato mutuo y a terceros debe ser respetuoso, sincero y amable.
- COMUNICARSE SIEMPRE**: Tener herramientas y espacios de intercambios y comunicación positiva.
- SER RECURSIVO**: Generar herramientas de comunicación y participar activamente.

Psicóloga Catalina Cuervo

¿ POR QUE ES IMPORTANTE EL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA?

Ellos se constituyen en garantes del cumplimiento de los reglamentos internos del hospital pero, por encima de todo, en defensores de un actuar profesional que cumpla con las normas de excelencia académicas y científicas, así como en responsables del cumplimiento de las leyes colombianas.

¿QUÉ SON LOS COMITÉS DE ÉTICA HOSPITALARIA?

son grupos u organización colegiada e interdisciplinaria que se enfrenta a los dilemas éticos que se presentan durante las consultas o en general de la práctica de la atención médica.

Más que un espacio correctivo y punitivo son instancias o espacios de reflexión que buscan apoyar y orientar metódicamente tanto a profesionales como a pacientes en el camino de dar un trato digno a los usuarios y en el camino prestar los servicios de salud con un enfoque de Derechos Humanos.

¿ QUE ES EL COMITÉ DE USUARIOS?

La Alianza o Asociación de usuarios es una agrupación de afiliados del Régimen Contributivo y Subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

MOMENTO DE HUMOR

- ¿Un gato empieza a ladrar en el tejado de una casa. Otro gato, sorprendido, le dice: Estás loco gato, ¿por qué ladras en vez de maullar? El gatito le responde: ¿A caso no puedo aprender otro idioma?

- ¿Qué le dice un gusano a otro gusano? Voy a dar una vuelta a la manzana.

- ¿Cuál es el último animal que subió al arca de Noé? El del-fin.

Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

clinicasanjose@clinicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co

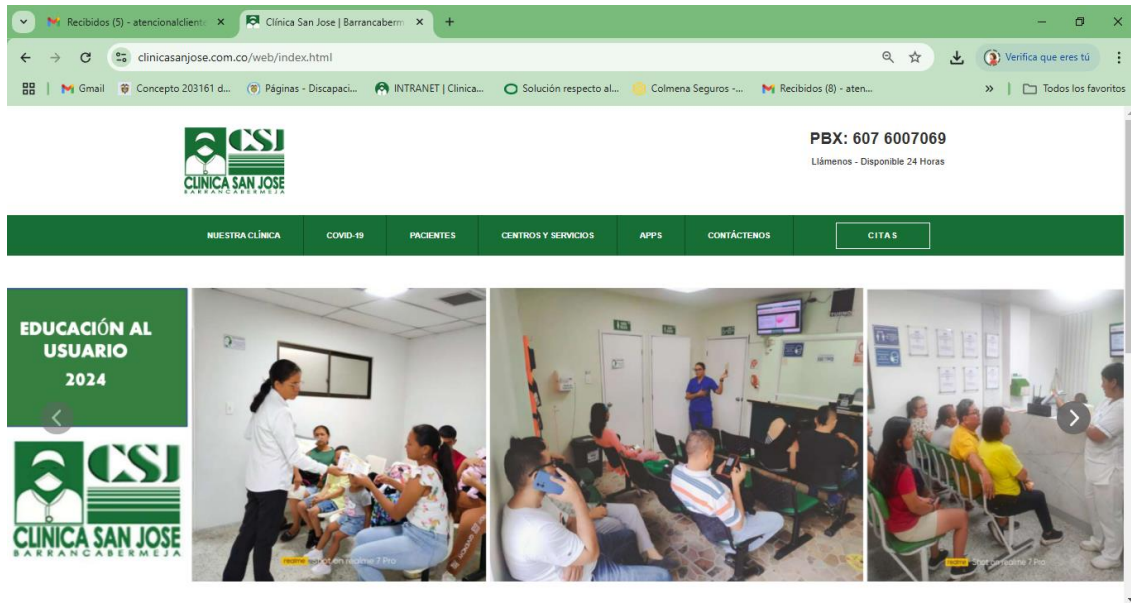


CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

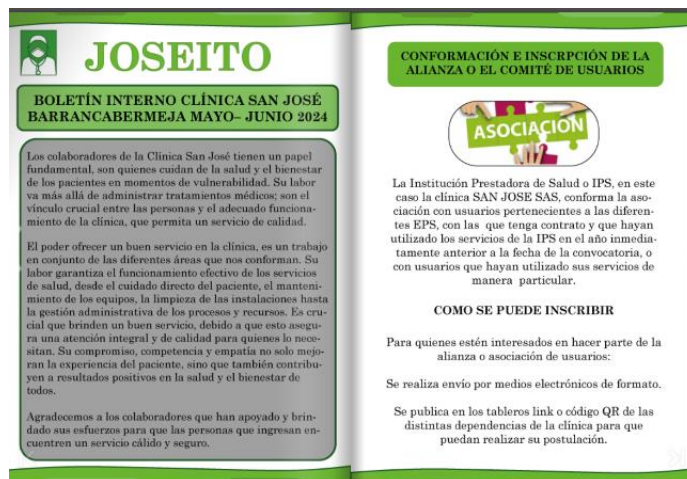
CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E2Ld	M01-A02
--	------	---------

Se crea un espacio en la página web de la clínica para compartir actividades de participación social y educación al usuario.



CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E2Le	M01-A01
--	------	---------

Se publica en el Joseito y la página web información acerca de la inscripción y conformación del comité de usuarios Joseito N°96 <https://online.fliphtml5.com/jymob/cuzy/#p=2>



Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

clinicasanjose@clinicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.


NIT 800.255.963-4

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E2Le	M01-A02
---	-------------	----------------

La convocatoria a inscripción y renovación del comité de ética hospitalaria será realizada mediante correo electrónico en el mes de enero del 2025, invitando al personal de cada área correspondiente a formar parte del mismo. (Dirección de servicios, coordinador médico, coordinador de enfermería, líder de atención al usuario y representante de usuarios)

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E3La	M01-A01
---	-------------	----------------

Se realiza informe de las enfermedades de salud pública más atendidas en la clínica en el año 2023. De la cual se derivó FIEBRE DEL DENGUE (DENGUE CLASICO nuevo con una frecuencia de pacientes atendidos de 2168 como la más alta).



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.
NIT 800.255.963-4


INFORME
ENFERMEDADES MÁS ATENDIDAS AÑO 2023

ENTIDAD
CLINICA SAN JOSE SAS

ACTIVIDAD EJECUTADA POR:
CARMEN YOBANA LEÓN

ÁREA
ATENCIÓN AL USUARIO
SIAU

FECHA: FEBRERO 2024



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.
NIT 800.255.963-4

FECHA DE REALIZACIÓN: 29 DE FEBRERO 2024

De acuerdo a la información registrada en el ZEUS para el periodo 2023, las enfermedades de salud pública con más frecuencia en la clínica San José. Fueron:

CE 10	DIAGNOSTICO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A90X	FIEBRE DEL DENGUE (DENGUE CLASICO)	2168	92%
A91X	FIEBRE DEL DENGUE HEMORRAGICO	159	7%
U072	COVID 19-VIRUS NO IDENTIFICADO (DIAGNOSTICO INCONCLUSO O NO CONFIRMADO AUN)	16	1%
U071	ENFERMEDAD RESPIRATORIA AGUDA DEBIDO AL NUEVO CORONAVIRUS SARS-COV-2	9	0%
A270	LEPTOSPIROSIS ICTEROHEMORRAGICA	2	0%
B529	PALUDISMO DEBIDO A PLASMODIUM MALARIAE, SIN COMPLICACIONES	1	0%
A150	TUBERCULOSIS PULMON. CONFIRM POR HALLAZGO MICROSC. DE BACILO TBC EN ESPUTO. CON O SIN CULTIVO	1	0%
TOTAL		2356	

Se evidencia que las tres (3) principales enfermedades de salud pública atendidas durante el periodo del 2023, en la Clínica San José fueron la siguiente: Dengue hemorrágico 92%, enfermedades de salud pública son: Dengue clásico 7%, COVID 19 con el 0%.

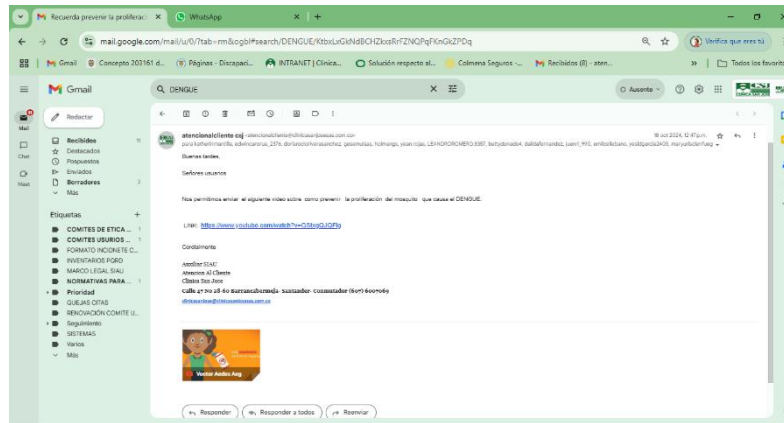


CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E3La	M01-A02
---	-------------	----------------

Se realiza envío de video de la enfermedad con la más alta frecuencia de atención que fue DENGUE, en el cual se indican síntomas, cuidados que se deben tener para evitar la proliferación del *Ae.aegyptio* Ae. Albopictus que transmite el dengue. Total de usuarios alcanzados 155.



CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E3Lb	M01-A01
---	-------------	----------------

Se entrega folleto a los usuarios en las distintas dependencias de la clínica san José; como lo es urgencias, consulta externa, apoyo diagnóstico el día 29 de enero del 2024, en el cual se da a conocer que es la lepra sus síntomas y cuidados alcanzando un total de 53 usuarios.



Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

clinicasanjose@clinicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

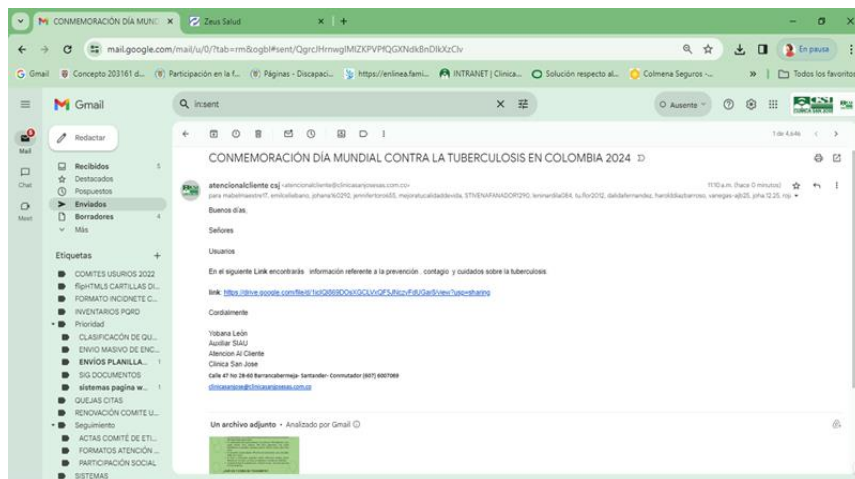
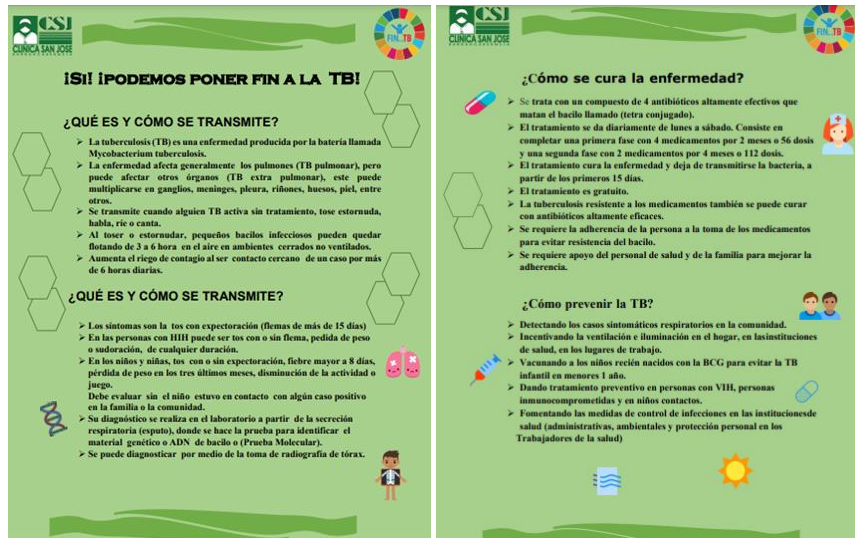
NIT 800.255.963-4

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE
ESTRATÉGICO

E3Lb

M01-A02

El día 21 de marzo se envía folleto por medios electrónicos y se entrega en las distintas dependencias de la clínica (urgencias, consulta externa, apoyo diagnóstico) a los usuarios en el marco de la **CONMEMORACION DEL DIA MUNDIAL DE LA LUCHA CONTRA LA TUBERCULOSIS**, en el cual se informan sus síntomas y la importancia de una detección temprana. En total se alcanzaron 123 usuarios.



Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

clinicasanjose@clinicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

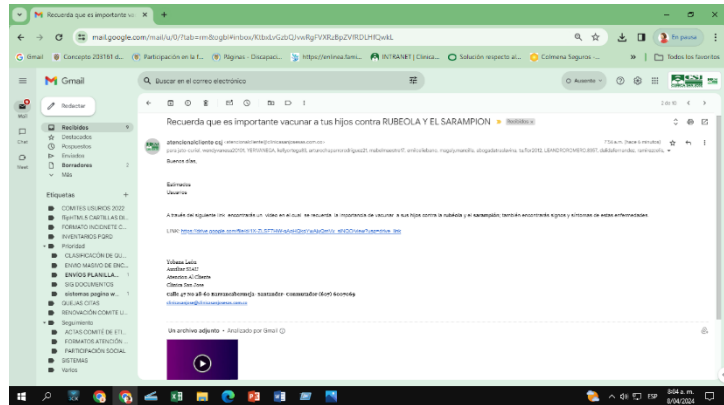
CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E3Lb	M01-A03
--	------	---------

El día 21 de marzo se realiza stand en el cual se entrega volante a los usuarios en **CONMEMORACION DEL DIA MUNDIAL LUCHA CONTRA LA TUBERCULOSIS**, en el cual se informa sobre sus síntomas y la importancia de una detección temprana.



CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E3Lb	M01-A04
--	------	---------

Se proyecta en las diferentes áreas de la clínica un video informativo sobre la importancia de la vacunación contra el sarampión y la rubeola, para un total de población alcanzada de 147 usuarios.



Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

clinicasanjose@clinicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJEESTRATÉGICO	E3Lb	M01-A05
---	------	---------

Se envía por WhatsApp folleto a los usuarios con información relevante de la prevención contra el dengue, para un total de población alcanzada de 464 usuarios. En el cual se explica que es el dengue y la forma de prevenirlo.

NO LE ABRA LUGAR AL DENGUE

¿Que transmite el DENGUE?

Los virus del dengue se transmiten a las personas por medio de las picaduras de mosquitos de la especie *Aedes infectados (Ae. aegypti o Ae. albopictus)*. Estos son los mismos tipos de mosquitos que transmiten los virus del Zika y del chikunguña.

Síntomas mas comunes

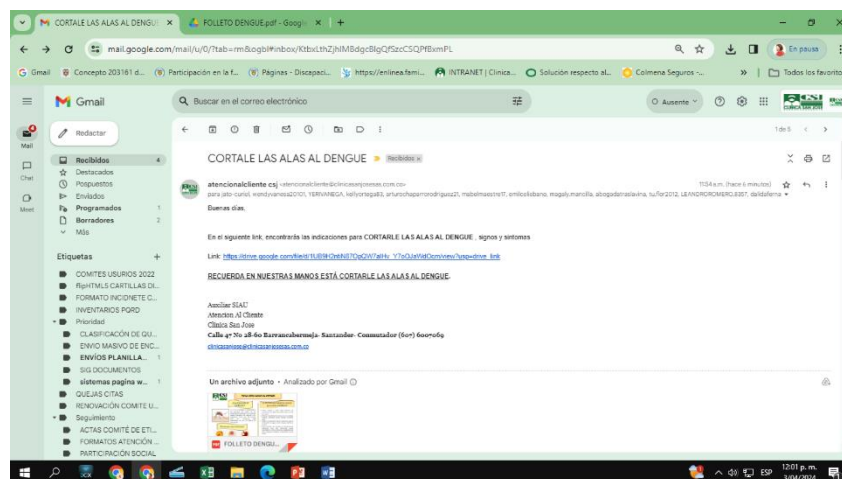
- Fiebre elevada
- Dolor muscular y en las articulaciones
- Náuseas y vómitos
- Dolor de cabeza
- Dolor detrás de los ojos
- Sarpullido

Lo mínimo que debemos realizar para evitar el DENGUE

- Vaciar, limpiar y cubrir cada semana los recipientes con agua acumulada dentro y fuera del hogar.
- Eliminar correctamente la basura y los posibles hábitats artificiales donde puedan acumular agua.
- Tapar los recipientes que son utilizados para la recolección de agua, como tanques, barriles o toneles.
- Tome contacto con expertos en fumigaciones biológicas para que intervenga zonas estancables y de los productos susceptibles de traer mosquitos (maderas y neumáticos, entre otros).

En caso de síntomas debe tener en cuenta

- No automedicarse.
- Ingerir abundante líquido.
- Acudir a las instituciones de salud.



Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

clinicasanjose@clinicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co

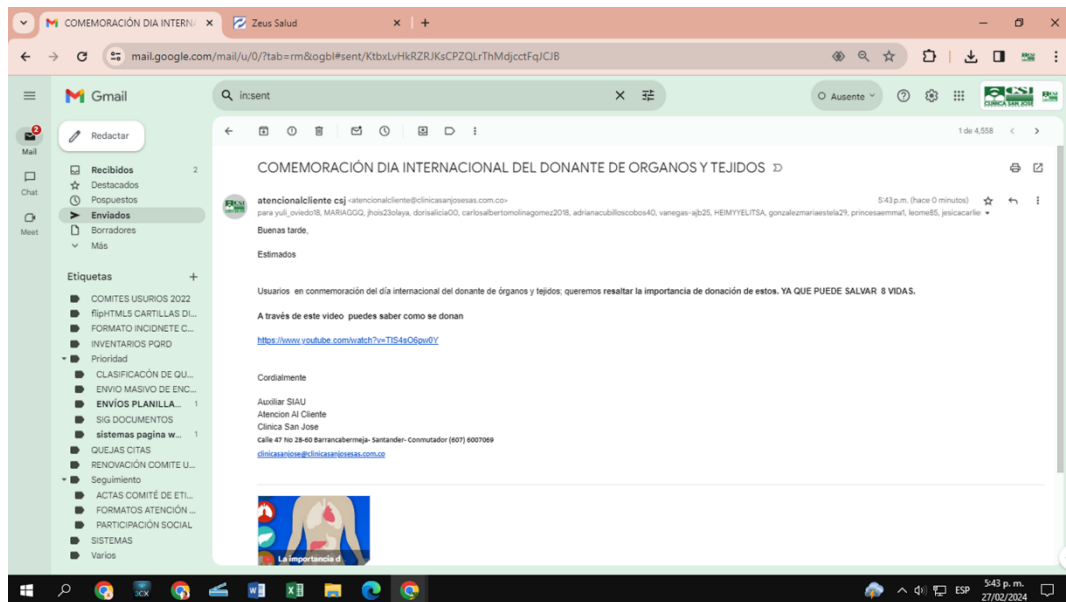
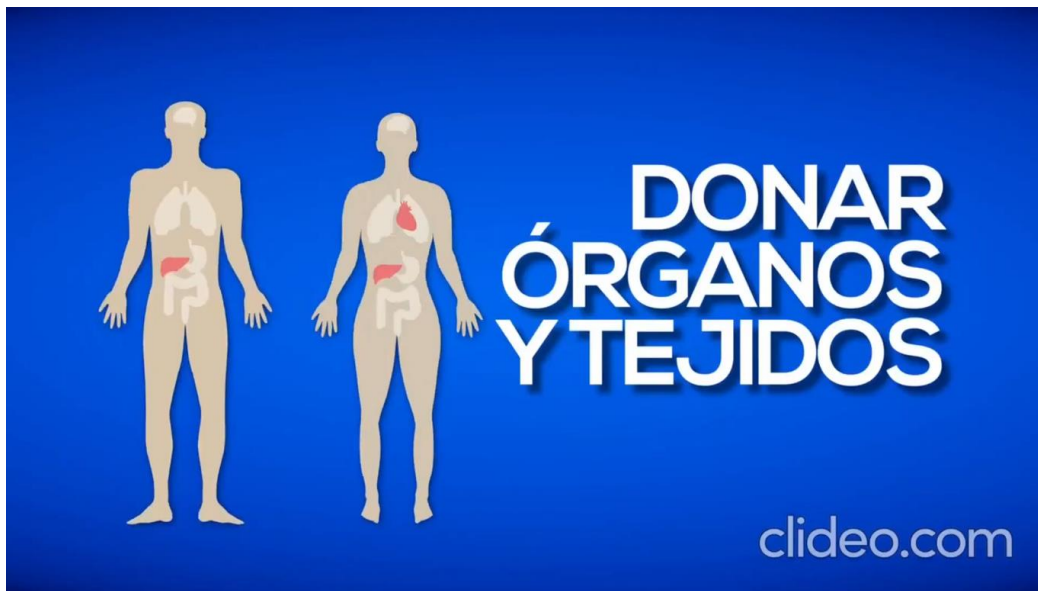


CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E3Lb	M01-A06
--	------	---------

Se envía por diferentes medios electrónicos video correspondiente a la donación de órganos. Para un total de población alcanzada de 132 usuarios.



Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

clinicasanjose@clinicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E3Lb	M01-A07
--	------	---------

Se envía por diferentes medios electrónicos folleto del día internacional del autocuidado a través del siguiente link: <https://drive.google.com/file/d/1ORkMBLdiX96jXumzwCr7ooqCyrtCV>. y se publica en los tableros informativos de usuarios y empleados, en el cual se explica que es el autocuidado y sus beneficios. Población alcanzada vía WhatsApp 155 usuarios.

DIA INTERNACIONAL DEL AUTOCUIDADO

¿QUE ES EL AUTOCUIDADO?

El autocuidado es escucharse, darse una respuesta honesta y hacerlo que está bien para ti.

AUTOCUIDADO, UN ACTO DE AMABILIDAD

El autocuidado es el cuidado referenciado a uno mismo, es decir, es fortalecer y cultivar la salud mental, física, emocional para cuidar y prevenir cualquier tipo de enfermedad o maltrato mental o físico.

¿TIPOS DE AUTOCUIDADO?

- AUTOCUIDADO FISICO:** Tiene relación con atender nuestro cuerpo físico y nuestra salud, en cuidar lo físico a través de acciones que benefician al cuerpo, desde una alimentación sana hasta la ejercitación.
- AUTOCUIDADO SOCIAL:** Consiste en la relación que tienes contigo y con los demás. Cuando estás bien contigo también lo estás con los otros a través de la empatía y la solidaridad.
- AUTOCUIDADO MENTAL:** Se relaciona con lo cognitivo, con todo aquello que tenga que ver con cultivar la mente, como leer, aprender algo nuevo y el cuidado de los pensamientos. Lo importante es mantener una mente activa, ejercitar el cerebro y la mente.
- AUTOCUIDADO EMOCIONAL:** Se basa en cuidar las emociones, reconocerlas y no averdirlas para tratar de sentirse bien.

BENEFICIOS DEL AUTOCUIDADO.

- Mejorar mi productividad:** Con el autocuidado, aprendes a decir "no" a las cosas que se extienden demasiado y comienzas a hacer tiempo para las cosas que son más importantes.
- Mejorar mi autoestima:** Cuando tenemos tiempo para nosotros mismos, tiempo en el que nos tratamos bien y satisfacemos nuestras propias necesidades, enviamos un mensaje positivo a nuestro subconsciente.
- Conocerme mejor:** Practicar el autocuidado realice pensar en lo que realmente nos gusta, hacer lo que nos gusta, descubrir qué es lo que realmente nos apasiona e inspirar, para entendernos mejor.
- Tener más paz:** Cuando eres bueno contigo mismo, puedes pensar que eres egoísta, pero en realidad te brinda las excusas que necesitas para ser compasivo con los demás.

Día Internacional del Autocuidado

La comunidad médica eligió esta fecha como un recordatorio simbólico, que nos invita que podemos y debemos cuidar de nosotros mismos, las 24 horas del día, las 7 días de la semana.

24 de JULIO

CSJ CLINICA SAN JOSÉ

EL AUTOCUIDADO ES UN ACTO DE AMABILIDAD CON TIIGO MISMO.



Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

clinicasanjose@clinicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co

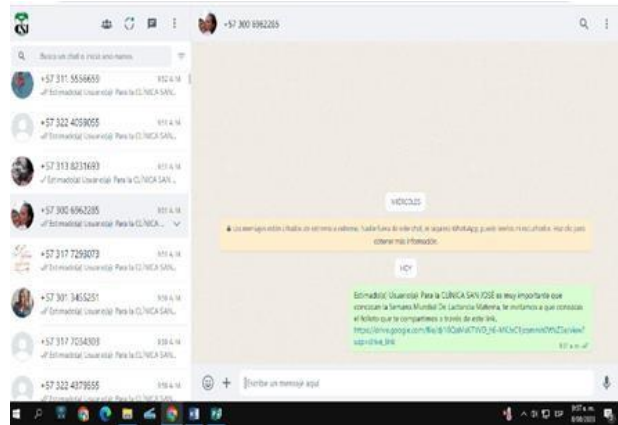


CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

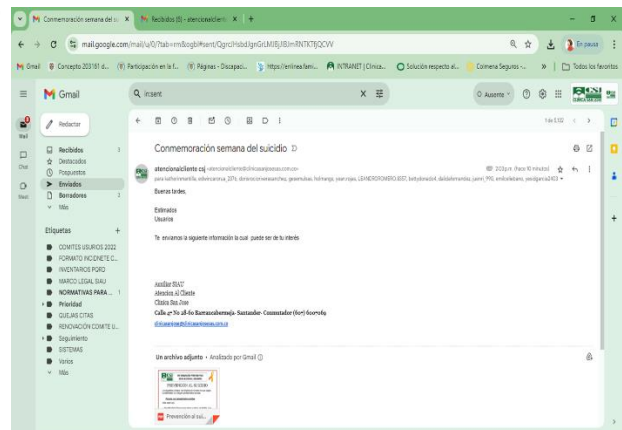
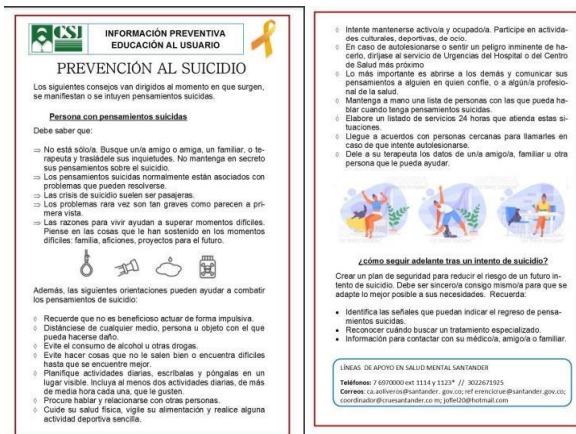
CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E3Lb	M01-A08
--	------	---------

Se envía por medio electrónico folleto el día 4 de agosto sobre la importancia de fomentar la lactancia materna, sus beneficios y las posturas. Población alcanzada vía WhatsApp 204 usuarias.



CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E3Lb	M01-A09
--	------	---------

Se envía el 10 de septiembre del 2024 vía WhatsApp un volante de sensibilización con las líneas de atención gratuita en pro de la prevención del suicidio, en el cual se explican los signos de alarma, se dan orientaciones a familiares y se señalan los números telefónicos de apoyo. Población alcanzada 100 usuarios.



Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Computador Fax (607) 6007069

clinicasanjose@clincicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

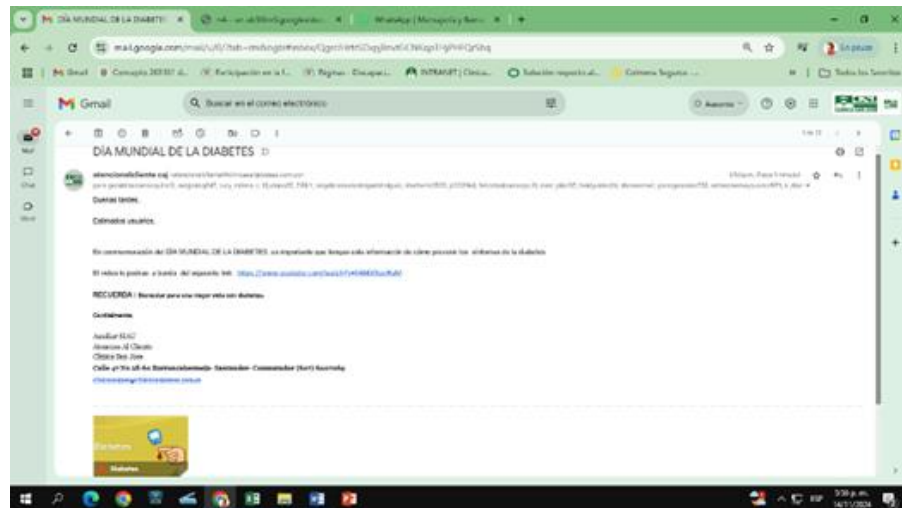
CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E3Lb	M01-A10
---	-------------	----------------

El día 19 de octubre del 2024 se entregó por las distintas dependencias de la clínica un volante de sensibilización sobre el cáncer de mama, en el cual se explica cómo se debe realizar el auto examen de mama. Para un total de población alcanzada de 209 usuarias.



CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E3Lb	M01-A11
---	-------------	----------------

Se envía vía correo electrónico folleto del día mundial de la diabetes, en el cual se informan síntomas de alarma, riesgos y como se desarrolla la diabetes, y la importancia de controlarla. Para un total de población intervenida de 140 usuarios.



Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

clinciasanjose@clinciasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

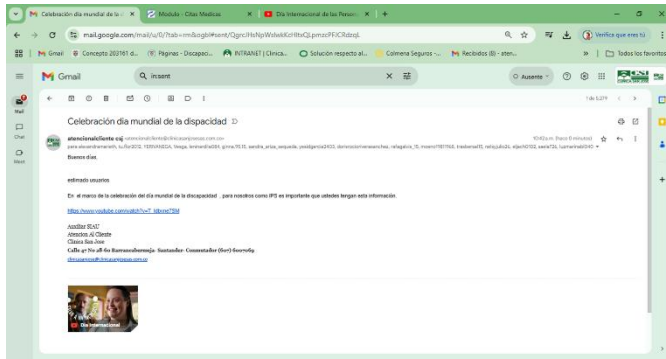
NIT 800.255.963-4

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJEESTRÉGICO

E3Lb

M01-A12

Se envió por medios electrónicos un cortometraje de sensibilización sobre el día mundial de las personas con discapacidad y se proyectó en las diferentes áreas de la clínica. Para un total de población alcanzada de 100 usuarios.

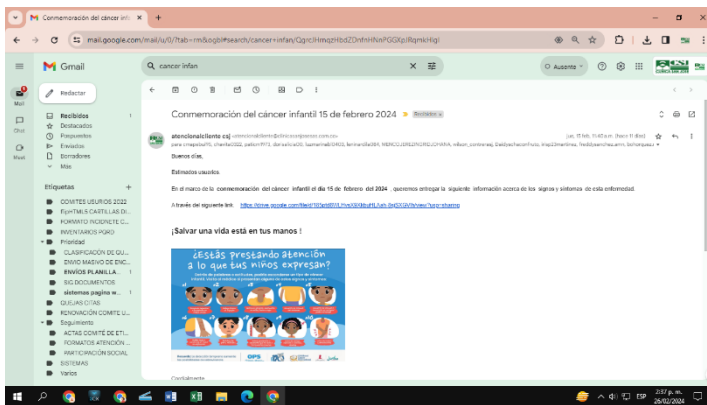


CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJEESTRÉGICO

E3Lb

M01-A13

Se envió un folleto por medios electrónicos sobre el día internacional del cáncer infantil, en el cual se explica signos, síntomas y como se diagnostica. Para un total de población de 70 usuarios.



Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

clinicasanjose@clincicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO

E3Lb

M01-A14

Se informó en las reuniones de comité de usuarios acerca de los programas o actividades de promoción y prevención y su ejecución. Se da cumplimiento a todas las reuniones. Como se observa en las actas de comité usuarios que se anexan.

ACTA DE REUNION

Página 1 de 1
16/10/2024
Versión 3
CSJ-FO-68

Acta N° 03 Reunión de: **COMITE DE USUARIOS**
Fecha: 24 FEBRERO 2024 Lugar: SALA DE SERVICIOS
Hora inicio: 8:00 P.M. Duración: 30 MINUTOS

1. Objetivo de reunión Verificar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y sus familiares, y realizar seguimiento a la satisfacción y recepción de quejas de los usuarios.

2. Agenda

- Saludo de Bienvenida.
- Verificación del Quorum.
- Lectura de compromisos.
- Informe de encuesta de satisfacción del mes de FEBRERO 2024.
- Informe de quejas y reclamos del mes de FEBRERO 2024.
- Actividades realizadas para educación al usuario.
- Análisis de incidencias de la atención al cliente de usuarios.
- Observaciones de los usuarios con respecto a los servicios.
- Compromisos.

1. SALUDO DE BIENVENIDA Y PRESENTACION DEL OBJETIVO DE LA REUNION.
La auxiliar SMIJ de la Clínica San José Carmen Yolanda León, saludó a las personas que aceptaron en la convocatoria, con el objetivo de realizar seguimiento e informar al comité de usuarios sobre indicadores de quejas y reclamos.

2. VERIFICACION DEL QUORUM
A continuación, se relacionan las personas que asistieron a la reunión convocada:

NOVEMBRE	CEDELA	CARGO	ASISTENCIA
Los Fernando Arango Diaz	37952834	Presidente de la asociación	X
Griley Robles Pineda	28220935	Vicepresidente	X
Nancy Palacios Melano	37926133	Vocal	X
Triney Mayra Granada Zafra	109214971	Directora Administrativa	X
Carmen Yolanda León	62477056	Auxiliar SMIJ	X
Clody de la Cruz	1123502874	Seguridad del paciente	X

RESPONSABLE DEL PROCESO: MICOORRINATO/CONTROL MÓDULO: COMITÉ ESTRATÉGICO

ACTA DE REUNION

Página 1 de 1
16/10/2024
Versión 3
CSJ-FO-68

Acta N° 04 Reunión de: **COMITE DE USUARIOS**
Fecha: 24 FEBRERO 2024 Lugar: SALA DE SERVICIOS
Hora inicio: 8:00 P.M. Duración: 30 MINUTOS

5. INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL MES DE FEBRERO 2024.
En el mes de Febrero del 2024 se recibieron 29 quejas, las cuales se respondieron en aproximadamente 3,60 días.

PODR FEBRERO 2024

MES	QUEJAS INTERPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
ENERO	22	3,60
FEBRERO	29	3,60

6. ACTIVIDADES REALIZADAS PARA EDUCACIÓN AL USUARIO
El día 15 de Febrero del 2024 se entregó volante a los usuarios en EL COMEMORACION DEL CANCER INFANTIL, el cual se informa signos, sus síntomas y la importancia de una detección temprana. Para un total de 110 usuarios atendidos, de los cuales 70 usuarios se le entregó folletos vía medios electrónicos y 40 se entregaron de manera presencial en las distintas dependencias de la Clínica San José sus, igualmente se publicaron los folletos en las diferentes dependencias de la clínica.

CEJAS PRESERVANDO BIENESTAR A LO QUE SUS NIÑOS ESPERAN?

RESPONSABLE DEL PROCESO: MICOORRINATO/CONTROL MÓDULO: COMITÉ ESTRATÉGICO

ACTA DE REUNION

Página 1 de 1
16/10/2024
Versión 3
CSJ-FO-68

Acta N° 05 Reunión de: **COMITE DE USUARIOS**
Fecha: 21 AGOSTO 2024 Lugar: SALA DE SERVICIOS
Hora inicio: 8:00 P.M. Duración: 30 MINUTOS

6. ACTIVIDADES REALIZADAS PARA EDUCACIÓN AL USUARIO
El día 20 de Julio del 2024 se entregó folletos vía medios electrónicos y se publicó el folleto en las cámaras de las distintas dependencias de la clínica, en el cual se da información sobre el autocuidado y su importancia, para un total de usuarios atendidos vía www.youtube.com/watch?v=ap0u0qgde155.

AFIJO DIAGNOSTICO

HOSPITALIZACION

URGENCIAS

1. Objetivo de reunión Verificar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y sus familiares, y realizar seguimiento a la satisfacción y recepción de quejas de los usuarios.

2. Agenda

- Saludo de Bienvenida.
- Verificación del Quorum.
- Lectura de compromisos.
- Informe de encuesta de satisfacción del mes de JULIO 2024.
- Informe de quejas y reclamos del mes de JULIO 2024.
- Actividades realizadas para educación al usuario.
- Observaciones de los usuarios con respecto a los servicios.
- Informe de incidencias con los usuarios.
- Compromisos.

1. SALUDO DE BIENVENIDA Y PRESENTACION DEL OBJETIVO DE LA REUNION.
La auxiliar SMIJ de la Clínica San José Carmen Yolanda León, saludó a las personas que aceptaron en la convocatoria, con el objetivo de realizar seguimiento e informar al comité de usuarios sobre indicadores de quejas y reclamos.

2. VERIFICACION DEL QUORUM
A continuación, se relacionan las personas que asistieron a la reunión convocada:

NOVEMBRE	CEDELA	CARGO	ASISTENCIA
Los Fernando Arango Diaz	37952834	Presidente de la asociación	X
Griley Robles Pineda	28220935	Vicepresidente	X
Nancy Palacios Melano	37926133	Vocal	X
Triney Mayra Granada Zafra	109214971	Directora Administrativa	X
Carmen Yolanda León	62477056	Auxiliar SMIJ	X
Clody de la Cruz	1123502874	Seguridad del paciente	X

RESPONSABLE DEL PROCESO: MICOORRINATO/CONTROL MÓDULO: COMITÉ ESTRATÉGICO

ACTA DE REUNION

Página 1 de 1
16/10/2024
Versión 3
CSJ-FO-68

Acta N° 06 Reunión de: **COMITE DE USUARIOS**
Fecha: 21 AGOSTO 2024 Lugar: SALA DE SERVICIOS
Hora inicio: 8:00 P.M. Duración: 30 MINUTOS

1. Objetivo de reunión Verificar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y sus familiares, y realizar seguimiento a la satisfacción y recepción de quejas de los usuarios.

2. Agenda

- Saludo de Bienvenida.
- Verificación del Quorum.
- Lectura de compromisos.
- Informe de encuesta de satisfacción del mes de JULIO 2024.
- Informe de quejas y reclamos del mes de JULIO 2024.
- Actividades realizadas para educación al usuario.
- Observaciones de los usuarios con respecto a los servicios.
- Informe de incidencias con los usuarios.
- Compromisos.

1. SALUDO DE BIENVENIDA Y PRESENTACION DEL OBJETIVO DE LA REUNION.
La auxiliar SMIJ de la Clínica San José Carmen Yolanda León, saludó a las personas que aceptaron en la convocatoria, con el objetivo de realizar seguimiento e informar al comité de usuarios sobre indicadores de quejas y reclamos.

2. VERIFICACION DEL QUORUM
A continuación, se relacionan las personas que asistieron a la reunión convocada:

NOVEMBRE	CEDELA	CARGO	ASISTENCIA
Los Fernando Arango Diaz	37952834	Presidente de la asociación	X
Griley Robles Pineda	28220935	Vicepresidente	X
Nancy Palacios Melano	37926133	Vocal	X
Triney Mayra Granada Zafra	109214971	Directora Administrativa	X
Carmen Yolanda León	62477056	Auxiliar SMIJ	X
Clody de la Cruz	1123502874	Seguridad del paciente	X

RESPONSABLE DEL PROCESO: MICOORRINATO/CONTROL MÓDULO: COMITÉ ESTRATÉGICO



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO

E3Lc

M01-A01

Se realiza capacitación sobre el enfoque diferencial de género el día 24 de Febrero del 2024, en el cual se hizo énfasis en el enfoque diferencial y como garantizar los derechos en salud para los distintos grupos poblaciones que por su género, etnias, orientación y condición sexual son más vulnerables a la discriminación e inequidad social.

	ACTA DE REUNION	Pág. 1 de 1 15/10/2021 Versión 3 CSJ-FO-68	
Acta N° 02 Reunión de: COMITÉ DE USUARIOS			
Fecha: 16 FEBRERO 24 Lugar: SALA DE JUNTAS			
Hora Inicio: 3:00 P.M. Duración: 1 HORA			
1. Objetivo de reunión	Velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y sus familiares, y realizar seguimiento a la satisfacción y recepción de quejas de los usuarios.		
2. Agenda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo de Bienvenida. 2. Verificación del Quorum. 3. Lectura de compromisos. 4. Informe de encuesta de satisfacción del mes de Enero 2024. 5. Informe de quejas y reclamos del mes de Enero 2024. 6. Actividades realizadas para educación al usuario. 7. Socializar cronograma del comité de usuarios 2024. 8. Capacitación sobre el enfoque de derecho diferencial y de género. 9. Observaciones de los usuarios con respecto a los servicios. 10. Compromisos. 		
1. SALUDO DE BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN DEL OBJETIVO DE LA REUNIÓN.			
La Directora Administrativa de la Clínica San José Yisney Dayan Granados Zafra, saluda a las personas que aceptaron la convocatoria, con el objetivo de realizar seguimiento e informar al comité de usuarios sobre indicadores de quejas y reclamos.			
2. VERIFICACIÓN DEL QUORUM			
A continuación, se relacionan las personas que asistieron a la reunión convocada:			
NOMBRE	CECULA	CARGO	ASISTENCIA
Luis Fernando Amaya Diaz	17958391	Presidente de la asociación	X
Oriney Robles Pineda	28020935	Vicepresidente	X
Nancy Peñalosa Mojano	37826133	Vocal	X
Yisney Dayan Granados Zafra	1096214971	Directora Administrativa	X
Carmen Yohana León	63477696	Auxiliar SIAUJ	X
Cindy de la cruz	1129502874	Seguridad del paciente	
3. Lectura de Compromisos			
No.	DESCRIPCION	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO
1.	Enviar por medios electrónicos y publicar en la carpetera folioleto acerca de la LEPRA.	Carmen Yohana León	Realizado
ELABORO: RESPONSABLE DEL PROCESO		REVISO: MEJORAMIENTO CONTINUO	IMPRESO: COMITÉ INTEGRAL

	ACTA DE REUNION	Pág. 1 de 1 15/10/2021 Versión 3 CSJ-FO-68
<p>8. Se realiza capacitación sobre el enfoque de derecho diferencial y de género. Cual se hizo énfasis del enfoque diferencial y como garantiza los derechos en salud para los distintos grupos poblaciones, por su género, etnias, orientación y condición son más vulnerables a la discriminación e inequidad social. Que acciones se desarrollan que respondan a la necesidad garantizando una atención integral en salud. Que poblaciones reconoce el enfoque diferencial de derecho, las diferencias en razón de territorio, la respectiva implementación en las unidades de atención.</p>		
<p>9. Observaciones de los integrantes del Comité de Usuarios.</p> <p>No tienen ninguna observación</p>		

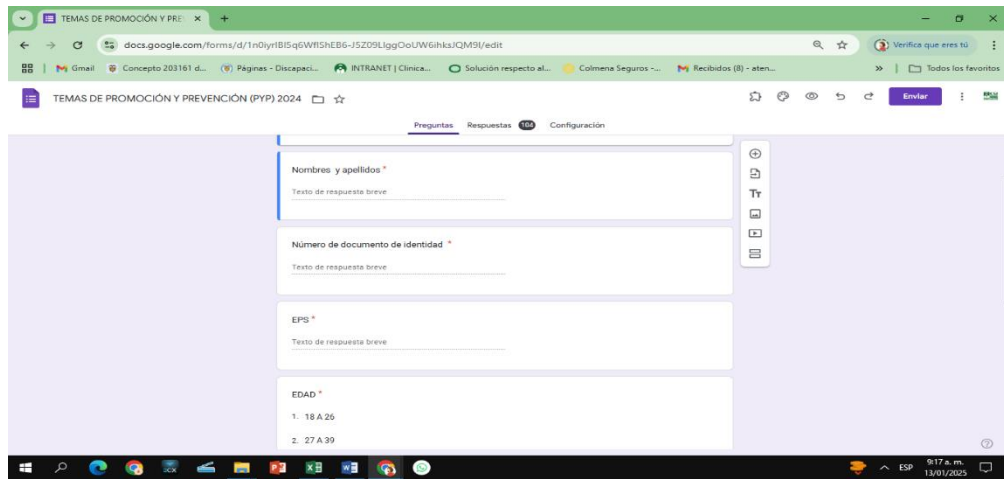


CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

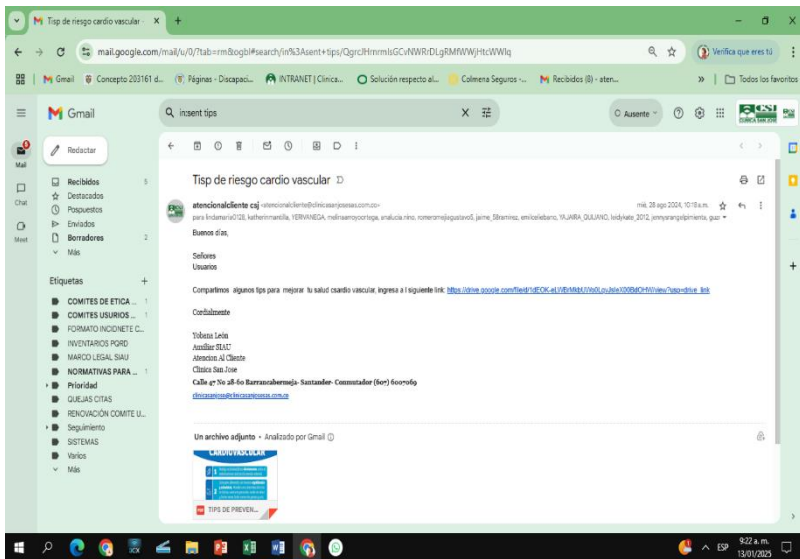
CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E3Ld	M01-A01
--	------	---------

Se realiza envío de formulario a los usuarios consultando los temas de PYP que sean de su interés. Al cual respondieron un total de 104 usuarios.



CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E3Ld	M01-A02
--	------	---------

Se realiza envío por diferentes medios electrónicos sobre el tema de PYP de mayor relevancia para los usuarios (Riesgo cardiovascular). Para un total de 104 usuarios alcanzados.



Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

clinicasanjose@clinicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

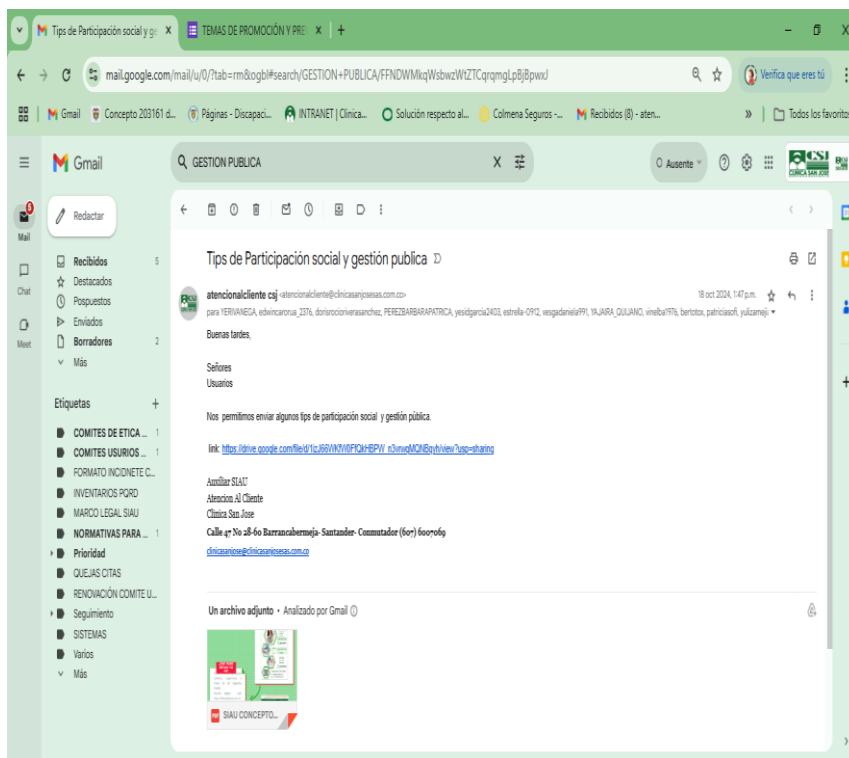
NIT 800.255.963-4

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE
ESTRATÉGICO

E4La

M01-A01

Se envía folleto via WhatsApp a los usuarios sobre control social, que es control social, y la importancia de la intervención de la comunidad en el desarrollo de los programas de participación social; llegando a un total de 286 usuarios.



Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

clinicasanjose@clinicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO

E4Lb

M01-A01

Se entrega folleto a los usuarios con los códigos QR y se envían por diferentes medios electrónicos los códigos QR para la solicitud de historias clínicas, agendamiento de citas, pago de cuotas moderadoras y cancelación de citas médicas.



RECUERDA QUE CON NUESTROS CODIGOS QR

Puedes: Realizar encuestas, interponer quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitar y cancelar tu citas medicas.

REALIZA NUESTRA ENCUESTA DE SATISFACCION

En la cual puedes manifestar que tan satisfecho estas con nuestros servicios.

ENCUESTA

PQR

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES.

Por medio del cual puedes expresar tus inconformidades y o felicitaciones a cerca del servicio prestado por nuestra IPS.

SOLICITA Y CANCELA TU CITA.

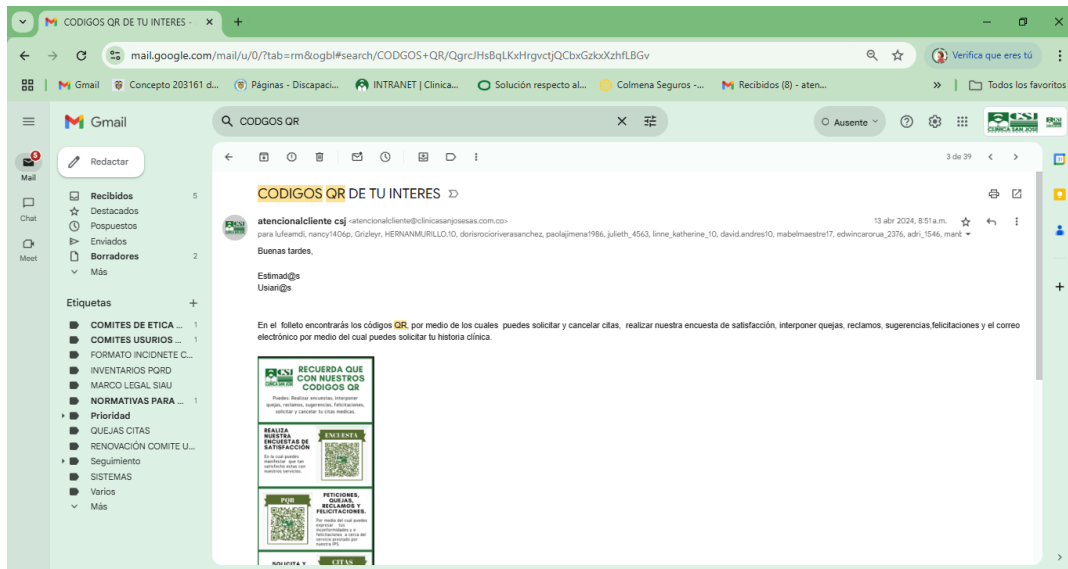
Escaneando el siguiente código QR podrás solicitar tu cita y o cancelarla.

CITAS

SOLICITA TU HISTORIA CLINICA

Al siguiente correo electrónico podrás solicitar tu historia clínica

atencionalcliente@clnicasanjosesas.com.co



Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

clnicasanjose@clnicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E4Lb	M01-A02
--	------	---------

Sistematización de líneas telefónicas y publicación de las mismas en la página web.



CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E4Lb	M01-A03
--	------	---------

Se proyecta en los televisores de la sala de espera de cada dependencia de la clínica san José los turnos correspondientes a cada paciente e información relevante de promoción y prevención.

Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

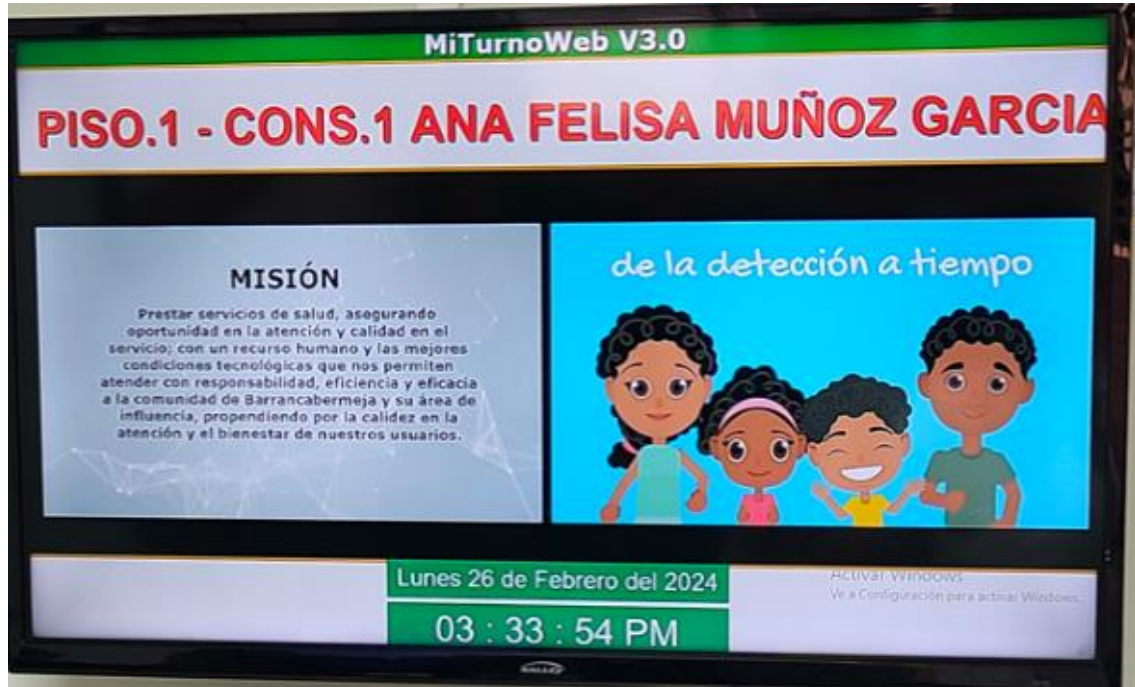
clnicasanjose@clnicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4



CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E4Lb	M01-A04
--	------	---------

Se realiza apertura de Buzones de quejas sugerencias y reclamos de Clínica San José SAS de dos a tres veces por semana para un total 87 veces en el año 2024 en las que se realizó la apertura de buzones.

REGISTRO DE APERTURA DE BUZONES												Pag: 1 DE 1 5/5/2023 Versión: 6 AC-FD-311	
FECHA	HORA	BUZON	TOTAL	RESPONSABLE SIAU	TESTIGO EXTERNO O USUARIO	CECULA	TELEFONO	TESTIGO HK	TESTIGO CAML	TESTIGO CAM2	TESTIGO URG	TESTIGO OD	TESTIGO AD
5/6/24	3:40		0	Yobana L. Manlyt (bank)		309679626	3208593715						
5/6/24	3:53	I	1	Yobana L. Manlyt (bank)		37431141							MARCOSAN
5/6/24	4:00		0	Yobana L. Pabielu		5003339216	3207942219						
5/6/24	4:10	A	1	Yobana L. Raquel Flores		377807971	3164130182						
5/6/24	4:25		0	Yobana L. Vanessa Góez		107022483	3112103466						
5/6/24	4:00		0	Yobana L. Danyel Pérez		104693405	3131435276						
5/6/24	4:20		0	Yobana L. Lisbeth Parola		1042211011	3166461652					Kathia	
5/6/24	4:20		0	Yobana L. Erica Wiro		634160311							MARCOSAN
5/6/24	4:20		0	Yobana L. Sandra Peral		528919321	3212172211						
5/6/24	4:20		0	Yobana L. Jacqueline Gomez		1096183611	321388702						
5/6/24	5:24		0	Yobana L. Anny Cabrera		205737321	3125308271						
5/6/24	9:20		0	Yobana L. Olga Torres		21110785	3158075171						
5/6/24	9:20		0	Yobana L. Yener Gonzalez		100824440	322102115						
5/6/24	9:25		0	Yobana L. Yohara Pedero		63469638	3118041974						
5/6/24	9:40		0	Yobana L. Aud. Mary Clark		91121155	5132061131						
5/6/24	9:55		0	Yobana L. Cecilia Diaz		10925912	311452106						
5/6/24	10:40		0	Yobana L. Sanyal Pineda		37411111	311261111						MARCOSAN
5/6/24	9:10		0	Yobana L. J. J. J. J.		9121210	9121210						

MES: JUNIO AÑO: 2024
RESPONSABLE PROCESO ATENCION AL CLIENTE: Yobana Leon
REVISOR: Gabriela
APROBADO: Control de Gestión: [Signature]

Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

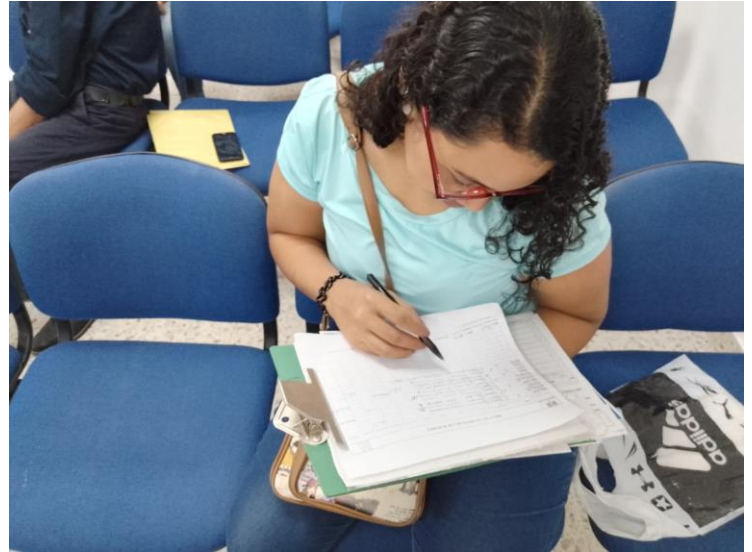
clinicasanjose@clinicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4



CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO

E4Lb

M01-A05

Se realiza publicación en página web de la clínica San José del resultado de las encuestas de satisfacción correspondientes al año 2024 y respuesta a quejas, reclamos y sugerencias. Este es el link de publicación:

https://www.clinicasanjose.com.co/web/documentos/INFORME_SATISFACCION_USUARIO_QU_EJAS_RECLAMOS_2023.pdf

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO

E4Lb

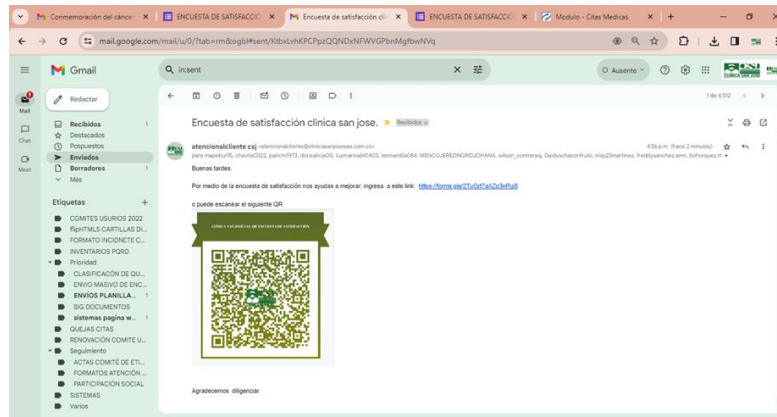
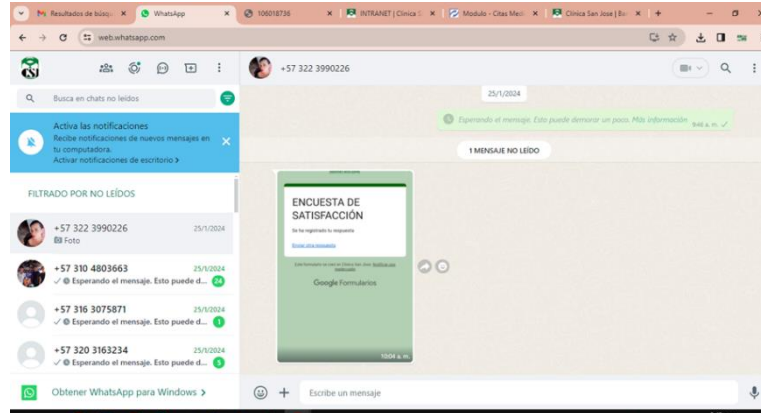
M01-A06

Se realiza envío de encuestas de satisfacción para medir la experiencia de los usuarios, identificar problemas, y mejorar la prestación de nuestros servicios. Este es el link de publicación: <https://forms.gle/hQ3oGXtKT9veCgZc8>



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4





CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E4Lb	M01-A07
---	-------------	----------------

Se realiza informe de quejas, reclamos desde el mes de enero al mes diciembre del año 2024, en el cual se relaciona el tiempo de respuesta de las quejas. Se puede observar en el siguiente link:

https://www.clinicasanjose.com.co/web/documentos/INFORME_SATISFACCION_USUARIO_QU_EJAS_RECLAMOS_2023.pdf

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E4Lc	M01-A01
---	-------------	----------------

Se publica en la página web acerca de control social en salud, veedores, redes y normativa la cual se puede ver en el siguiente link:
<https://www.clinicasanjose.com.co/web/index.html>

The screenshot shows the website header with the logo and contact information (PBX: 607 6007069, Llámenos - Disponible 24 Horas). The navigation menu includes: NUESTRA CLÍNICA, COVID-19, PACIENTES, CENTROS Y SERVICIOS, APPS, CONTÁCTENOS, and CITAS. Below the menu are two panels titled "Marco normativo para el Control Social del Derecho a salud".

Panel 1: Niveles ciudadano y comunitario
Los niveles ciudadano y comunitario se clasifican como formas de participación social en salud. Es decir, son formas de participación que no necesariamente requieren de los espacios dispuestos por las instituciones, como los comités de usuarios, sino que pueden ser llevadas a cabo por cualquier ciudadano o grupo de ciudadanos interesados en participar en la planeación, gestión, evaluación y veeduría del derecho a la salud.

Panel 2: Participación institucional
La participación institucional tiene que ver con la interacción de la ciudadanía con los servidores públicos y privados en los espacios creados para tal fin dentro de cada Institución del Sistema General de Seguridad Social en Salud. La ciudadanía tiene derecho a que las instituciones convoquen y promuevan la creación de las asociaciones de usuarios.

Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

clnicasanjose@clnicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4



PBX: 607 6007069

Llámenos - Disponible 24 Horas



Es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar, de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la **vigilancia de la gestión pública** y sus resultados de acuerdo con lo establecido en la regulación aplicable y correcta utilización de los recursos y bienes públicos



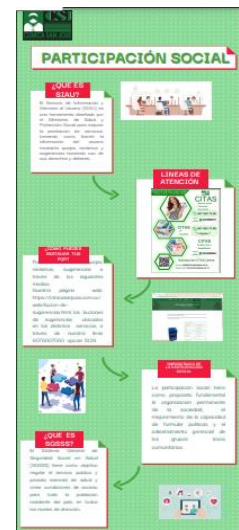
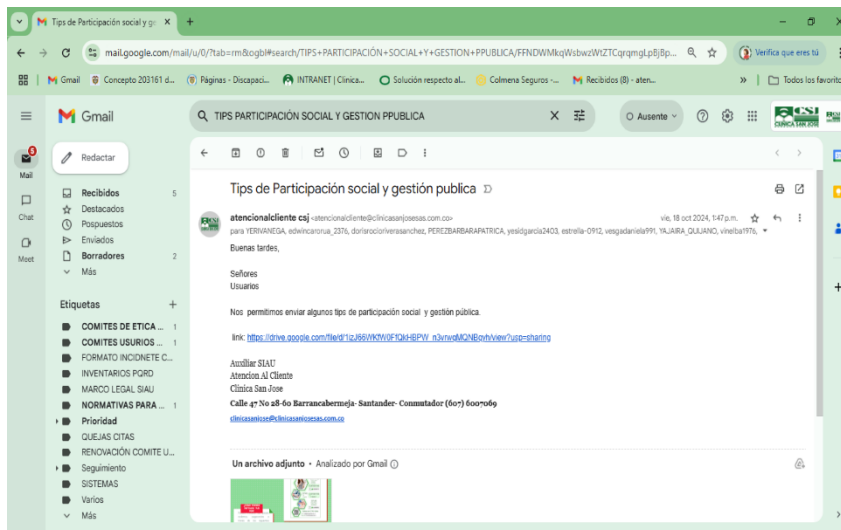
Como hacer el Control Social en Salud

La Ley 850 de 2003, Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas establece en el artículo 1 que:

Se entiende por Veeduría Ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país.

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E4Ld	M01-A01
--	------	---------

Se envía por medios electrónicos información relevante acerca de participación social en salud a la comunidad a través del siguiente link: https://drive.google.com/file/d/1izJ66WKfW0FfQkHBPW_n3vrwqMQNBqyh/view?usp=sharing. Se alcanzó un total de 333 personas.



Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

clinicasanjose@clinicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

¿Sabes qué es la Política de Participación Social en Salud?

Es la garantía que tenemos todos y todas de participar o interactuar en las decisiones de salud que se toman respecto a los intereses individuales y colectivos en la gestión y dirección de los procesos.



Dato Importante

Esta Política de Participación Social en Salud (PPSS) fue adoptada por la Resolución 2063 del 2017 expedida por el Ministerio de protección social en salud.

Formas de participación social



Participación Comunitaria: En esta opción pueden participar las organizaciones político – sociales a través de iniciativas, veeduría , propuestas o planes que permitan mejorar el servicio de salud

Participación Ciudadana: Aquí, ejercen sus derechos y deberes todas las personas a nombre propio, sin necesidad de un tercero para presentar propuestas o plantear mejoras o soluciones al servicio de salud.

Participación en Salud: Este tipo de participación se realiza mediante interacción en espacios habilitados por parte del sector salud público y privado, en la cual mediante acuerdos mancomunados se establecen formas o estrategias que permitan prestar, acceder y recibir de forma eficiente los servicios de salud.

Mecanismos de Participación Social en Salud

- ⇒ Comités de Participación Comunitaria (COPACO)
- ⇒ Veedurías Ciudadanas en Salud
- ⇒ Asociación de Usuarios
- ⇒ Sistema de Atención a los Usuarios.

Nuestros Derechos

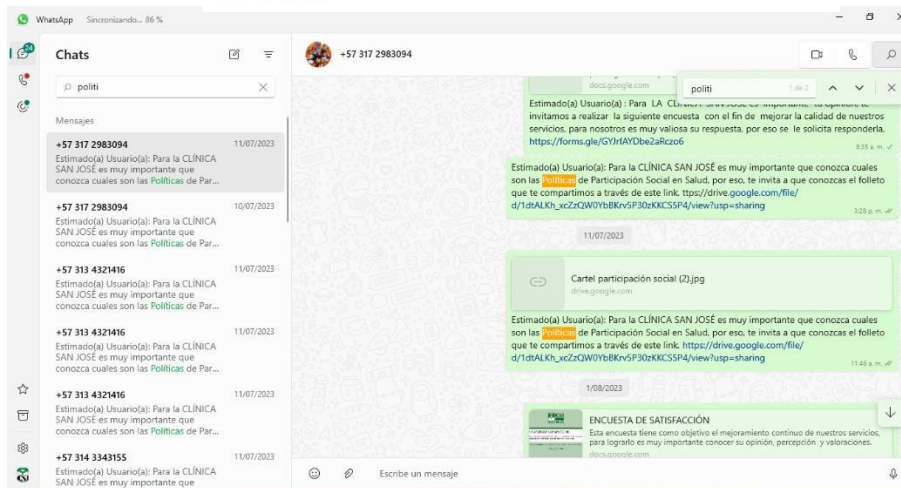
- ⇒ El Ministerio de Salud y Protección debe promover el impulso, el respeto, la protección y la promoción del derecho a la participación en salud a través de las orientaciones y lineamientos que se requieran.
- ⇒ Los integrantes del Sistema de Salud y las demás entidades que tengan a su cargo acciones en salud, en el marco de sus competencias y funciones, deberán respetar el derecho a la participación en salud.
- ⇒ las demás entidades que tengan a su cargo acciones en salud, incentivarán el desarrollo de ejercicios de participación y de control social, y estarán obligados a su protección, así como a propiciar las garantías para su ejercicio.

Nuestros Deberes

- ⇒ Es deber de la ciudadanía y sus organizaciones la defensa de lo público, con base en el principio de prevalencia del interés general.
- ⇒ Los representantes de la ciudadanía están obligados a rendir cuentas a los integrantes de dichos espacios o a la ciudadanía en general, con relación a sus actuaciones y participación en dichas instancias.



Juntos, construimos, mejoramos y recibimos un mejor trato



Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

clinicasanjose@clinicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

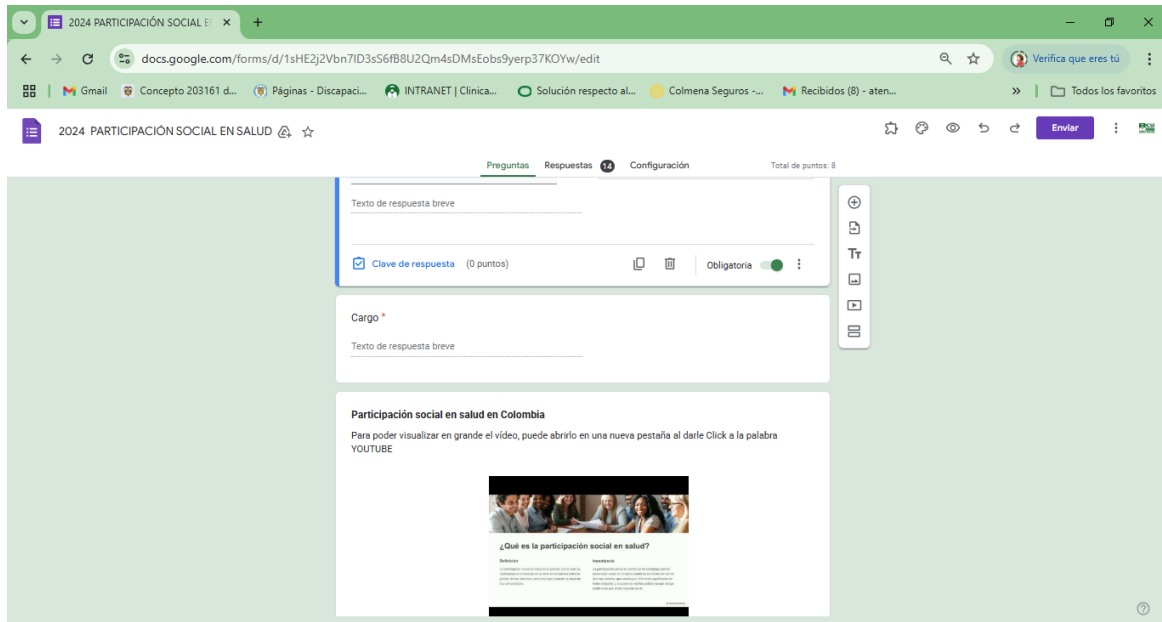
NIT 800.255.963-4

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E4Le	M01-A01-A02
--	------	-------------

Se solicita capacitación de parte de la secretaria de salud sobre planeación, presupuesto y control social en salud, dirigido a integrantes de asociaciones de usuarios. Pero no se logra concretar con la misma la realización de dicha actividad

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E4Le	M01-A03
--	------	---------

Se realiza taller dirigido a los trabajadores sobre control social en salud, y su objetivo, el cual es enviado vía medios electrónico como WhatsApp. Se puede encontrar en el siguiente link: <https://docs.google.com/forms/d/1sHE2j2Vbn7ID3sS6fB8U2Qm4sDMsEobs9yerp37KOYw/edit>, para un total alcanzado de 14 trabajadores.



CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E5Lb	M01 M01-A01
--	------	-------------

Se publica en la página web conformación de la asociación de usuarios para el periodo comprendido del año 2023 al 2025. El cual se encuentra en el siguiente link: <https://www.clinicasanjose.com.co/web/documentos/Comunicado%20a%20la%20opinion%20publica%20comite%20de%20usuarios.pdf>

Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

clinicasanjose@clinicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4



CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

Barrancabermeja, 14 de febrero del 2023

COMUNICADO A LA OPINIÓN PÚBLICA

Por medio de la cual se da a conocer los miembros que conforman la asociación de usuarios para la vigencia 2023 – 2025.

NOMBRE	CARGO	EPS
Luis Fernando Amaya Díaz	Presidente de la asociación	Salud Total
Grisley Robles Pineda	Vicepresidente	Salud Total
Nancy Peñalosa Molano	Vocal	Famisanar
Gloria Barragán Salinas	Vocal	Santitas

Olga Yuvy Molina Rojas
Gerente General



Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador (7) 6007069
clincasanjose@clincasanjosesas.com.co
www.clincasanjosesas.com.co

Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

clincasanjose@clincasanjosesas.com.co

www.clincasanjosesas.com.co

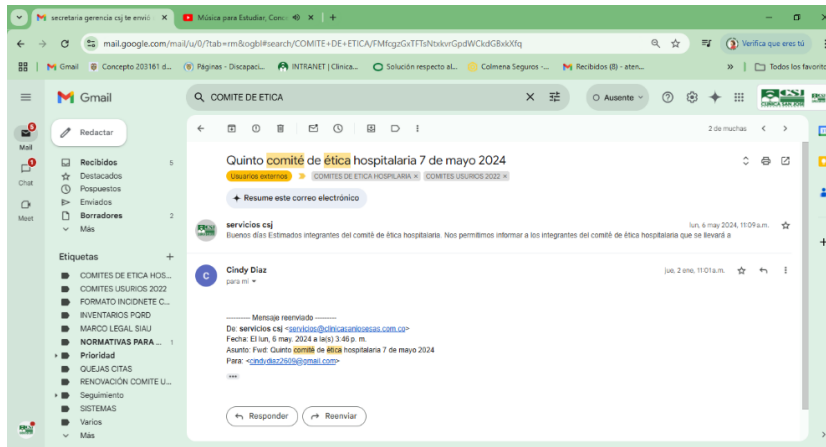


CLINICA SAN JOSÉ S.A.S.

NIT 800.255.963-4

CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E5Lb	M01 M02-A01
---	-------------	--------------------

De manera mensual se realizó invitación por medios electrónicos asistir a las reuniones del comité de ética hospitalaria



CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	E5Ld	M01-A01
---	-------------	----------------

En acta de reunión del comité de ética hospitalaria se informa sobre las funciones y la importancia del comité de ética.

CLINICA SAN JOSÉ

ACTA DE REUNION

Pág. 1 de 1
15/10/2021
Versión 3
CSJ-FO-68

Acta n° 03 Reunión de: Comité de Ética Hospitalaria
Fecha: 05 Marzo 2024 Lugar: Sala de juntas administración
Hora Inicio: 09:00 pm Duración: 1 hora

1. Objetivo de reunión: Comité de ética hospitalaria.

2. Agenda:
1. Saludo de bienvenida.
2. Verificación del Quorum.
3. Responsabilidades.
4. Informe de quejas Febrero 2024.
5. Observaciones de los usuarios con respecto a los servicios.
6. Compromisos.

3. Participantes

NOMBRE	DOCUMENTO	CARGO	ASISTENCIA
CINDY DIAZ	112802874	ENFERMERA PROFESIONAL	X
VINNY GRANADOS	309624971	LIDER ATENCION AL USUARIO	X
FERNANDO FLORES	9424491	LIDER MEDICO	X
NANCY PERALDO MOLANO	37826133	REPRESENTANTE DE USUARIOS	X

Desarrollo de temas

2) VERIFICACION DEL QUORUM: Se hace verificación del Quorum con la participación de los cuatro (04) miembros del comité.

GENERALIDADES

Funciones del comité:

- Divulgar entre los funcionarios y usuarios de servicios los derechos y deberes en salud.
- Velar porque se cumplan los derechos y deberes en forma ágil y oportuna.
- Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y prevenir su menor costo y vigilar su cumplimiento.
- Atender y canalizar las veedurías sobre calidad y oportunidad en la prestación de servicios de salud.
- Seguimiento a las inquietudes y PQRS generadas por la prestación de servicio en relación con elección médica y de enfermería.
- Reunirse como mínimo una vez al mes y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran, para la cual deberán ser convocados por dos de sus miembros.
- Llevar un Actas de cada reunión.

3) RESPONSABILIDADES: Se realiza socialización de las responsabilidades del comité de Ética Hospitalaria (las responsabilidades del comité son necesarias para el fortalecimiento de la calidad de la atención).

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
RESPONSABLE DEL PROCESO	MEJORAMIENTO CONTINUO	COMITÉ INTEGRAL

CLINICA SAN JOSÉ

ACTA DE REUNION

Pág. 1 de 1
15/10/2021
Versión 3
CSJ-FO-68

Analizar a aquellos casos donde se pueen ver involucrados los derechos y/o los deberes de los pacientes, la relación entre los profesionales de la salud, los pacientes y sus familiares o representantes.
Proveer un ámbito de reflexión de los problemas éticos en la atención de los pacientes recomendado alternativas de solución para el afrontamiento de estos en la forma de decisiones asistenciales.
Promover la humanización en la atención de los pacientes, velar por que se cumplan los derechos de los pacientes en forma rápida y oportuna.
Atender y analizar requerimientos que los usuarios interpongan sobre la prestación de los de los servicios de salud.
Educar al personal de la institución sobre la importancia de respetar los derechos de los pacientes.
Proponer medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica humana de los servicios de salud de manera eficiente.
Seguimiento de las quejas interpuestas por los usuarios relacionados con la atención del servicio, más práctica y/o más rápida al usuario.

4) SOCIALIZACIÓN DE QUEJAS:
Se socializa quejas (29) presentadas en cada uno de los servicios correspondientes al mes de febrero 2024. En las cuales se evidenció insatisfacción en asignación de citas (10), demora en la atención de especialistas (5), insatisfacción por la ausencia y caso del servicio de UCI (1), Queja por área de admisión (2), Sugerencias en fortalecimiento en la línea de frente (1). Poca información en los procesos (1). Demoras en la atención de urgencias (5).

5) observaciones:
Se realiza socialización de quejas a los jefes de cada uno del servicio y áreas encargadas de citas para seguir reforzando medidas que permitan mejorar la calidad y oportunidad en cada uno de los servicios prestados. Se analiza en la importancia del buen trato, el cual debe caracterizarse por el trato cordial y empático, teniendo en cuenta las necesidades individuales de cada uno del paciente que utilizan los diferentes servicios ofrecidos en la institución, esto con el fin de satisfacer de manera integral sus expectativas en la prestación de los servicios de salud.
Se reitera evitar conflictos, y en caso de tener pacientes que se encuentren con el uso de escalas para grabación, realizar de manera respetuosa la prohibición del mismo.

COMPROMISOS ANTERIORES:

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	ESTADO
1	Rondas de seguridad en el servicio de urgencias.	Jefe Cindy Díaz	Terminado
3	Socialización de los derechos y deberes de los usuarios.	Jefe Cindy Díaz	Terminado

6) COMPROMISOS NUEVOS:

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
1	Rondas de seguridad de paciente	Jefe Cindy Díaz	Marzo 2024
3	Afianzamiento de administración segura de medicamentos.	Jefe Cindy Díaz	Marzo 2024

ELABORO ACTA: Cindy Diaz

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
RESPONSABLE DEL PROCESO	MEJORAMIENTO CONTINUO	COMITÉ INTEGRAL

Calle 47 No 28-60 Barrancabermeja- Santander- Conmutador Fax (607) 6007069

clinicasanjose@clinicasanjosesas.com.co

www.clinicasanjosesas.com.co