








**S.E.S Servicios Especiales de Salud**  
Plan Mejora: 3377

## Identificación

<b>Informe</b>	Informe auditoria externa ICONTEC 2019(2019-05-01) Informe auditoria externa ICONTEC 2019  Informe visita segundo seguimiento.pdf
<b>Evaluable</b>	Informe Auditores Externos
<b>División</b>	Gestión de la satisfacción de los clientes
<b>2. Hallazgo</b>	Fortalecer la gestión de la Asociación de usuarios con la elaboración de un plan anual de sus actividades, que incluya las acciones y metas a lograr en el período, que sea avalado conjuntamente con la instancia correspondiente del Hospital, y evaluar retrospectivamente sus logros y necesidades.
<b>Descripción</b>	En el acta de marzo de 2019 no incluyeron el orden del día, únicamente registraron la capacitación en derechos y deberes realizada por la Supersalud, con la coordinación de la Secretaría de Salud, con el fin de orientar a los usuarios sobre dificultades con el sistema de salud, con el compromiso de socializar esta información.  Fuente: 4. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL 4.6.5. ASOCIACIÓN DE USUARIOS Pag 14  6. FORTALEZAS, AVANCES Y DESARROLLOS DE LOS ESTÁNDARES ASISTENCIALES 6.9 CONCLUSIONES Pag 51

AE	Verificado	<b>Calificación: 3</b>
----	------------	------------------------

## Análisis

<b>Tipo</b>	 Acción Preventiva	 Acción Correctiva	 <b>X</b> Acción de Mejora	 Corrección
-------------	---	---	---	--

<b>Justificación de la mejora</b>	Fortalecer y avanzar en las gestiones realizadas por la asociación de Usuarios del hospital, de tal manera que su desempeño pueda ser medido.
<b>Atributos de acreditación</b>	Coordinación
<b>Fuente del Modelo Institucional de Mejoramiento</b>	Resultados de auditorías
<b>Barreras para la implementación</b>	No disponibilidad de tiempo por parte de todos los integrantes de la Asociación de Usuarios
<b>Estándar 3.1</b>	Estándar 5. Código: (AsSP1) La organización tiene formulada implementada y evaluada la política de Seguridad de pacientes y garantiza su despliegue en toda la organización.
<b>Estrategias para remover las barreras</b>	. Realizar una programación para todo el año . Hacer nuevas convocatorias para reclutar más personas . promover actividades de bienestar para los integrantes para lograr mayor compromiso
<b>Recursos y elementos necesarios para la implementación</b>	Económicos, físicos y humanos
<b>Crea o Modifica documentos</b>	SI
<b>Nombre y código del documento modificado</b>	MA03-PRES-SC Manual de Funciones de la Asociación de usuarios PG09-PRES.SC PROGRAMA ASOCIACIÓN DE USUARIOS SERVICIOS ESPECIALES DE SALUD

## Priorización

### Riesgo Materializado

✓	<b>Posibilidad remota:</b> Hay una posibilidad remota o casi nula de ocurrencia de eventos o daños por esta causa para los usuarios, los clientes internos, la infraestructura, el medio ambiente o las finanzas institucionales.
	<b>Posibilidad baja:</b> Hay una posibilidad baja de ocurrencia de eventos o daños por esta causa para los usuarios, los clientes internos, la infraestructura, el medio ambiente, o las finanzas institucionales.
	<b>Posibilidad Intermedia:</b> Hay una posibilidad intermedia de ocurrencia de eventos o daños por esta causa para los usuarios, los clientes internos, la infraestructura, el medio ambiente o las finanzas institucionales.
	<b>Altamente probable:</b> El riesgo no se ha materializado, ni es inminente su materialización, pero las posibilidades de ocurrencia de eventos o daños por esta causa para los usuarios, los clientes internos, la infraestructura, el medio ambiente o las finanzas institucionales, pueden considerarse como altamente probables.
	<b>Riesgo Materializado:</b> Ya se materializó el riesgo en forma de un evento adverso o centinela, o de una falla administrativa con consecuencias para los usuarios o sus familias, para el personal de la institución, para la infraestructura, el medio ambiente, o las finanzas de la institución, o bien se considera que su materialización puede considerarse como inminente.

### Imagen Institucional

✓	<b>Posibilidad remota:</b> Hay una posibilidad remota o casi nula de afectación negativa de la imagen institucional por esta causa.
	<b>Posibilidad baja:</b> Hay una posibilidad baja de afectación negativa de la imagen institucional por esta causa
	<b>Posibilidad Intermedia:</b> Hay una posibilidad intermedia de afectación negativa de la imagen institucional por esta causa.
	<b>Alta:</b> La oportunidad de mejora analizada no ha afectado aún la imagen institucional ni se han documentado casos recientes de afectación negativa por causas similares, pero su potencial para comprometerla puede considerarse como alto.
	<b>Inminente:</b> La oportunidad de mejora descrita o eventos pasados similares al mismo ya han afectado gravemente la imagen institucional o su probabilidad de afectación de la misma puede considerarse como inminente.

### Posibilidad de Ocurrencia

	<b>Muy baja:</b> La frecuencia de ocurrencia de la debilidad o falla y/o el número de personas (clientes internos o externos) y/o el número de áreas o servicios afectados por la misma pueden considerarse como muy bajos o escasos
✓	<b>Baja:</b> La frecuencia de ocurrencia de la debilidad o falla y/o el número de personas (clientes internos o externos) y/o el número de áreas o servicios afectados por la misma pueden considerarse como bajos
	<b>Intermedia:</b> La frecuencia de ocurrencia de la debilidad o falla y/o el número de personas (clientes internos o externos) y/o el número de áreas o servicios afectados por la misma pueden considerarse como intermedios
	<b>Alta:</b> La frecuencia de ocurrencia de la debilidad o falla y/o el número de personas (clientes internos o externos) y/o el número de áreas o servicios afectados por la misma pueden considerarse como altos
	<b>Muy alta:</b> La frecuencia de ocurrencia de la debilidad o falla y/o el número de personas (clientes internos o externos) y/o el número de áreas o servicios afectados por la misma pueden considerarse como muy altos

Priorización **Baja (2)**

## Plan de acción

	Acciones de mejoramiento propuestas (5)	Inicio	Terminación	Seguimiento	Responsable
✓	01. Restructurar el Manual de funciones de la Asociación de Usuarios <i>agarcia, knjaramillo</i>	2019-06-07	2019-11-29	100%	Alejandra García Acevedo, Karol Natalia Jaramillo Garcia
✓	02. Ampliar el programa de la Asociación de Usuarios <i>knjaramillo</i>	2019-06-20	2019-08-30	100%	Karol Natalia Jaramillo Garcia
✓	03. Definir indicadores que midan la gestión de la Asociación de Usuarios <i>agarcia</i>	2019-08-01	2019-11-29	100%	Alejandra García Acevedo

<input checked="" type="checkbox"/>	04. Realizar convocatoria para ingresar nuevos integrantes a la Asociación de Usuarios <i>agarcia, knjaramillo</i>	2019-09-30	2019-12-31	100%	Alejandra García Acevedo, Karol Natalia Jaramillo Garcia
<input checked="" type="checkbox"/>	05. Hacer seguimiento al cumplimiento de las funciones de la Asociación de Usuarios <i>agarcia, knjaramillo</i>	2019-09-30	2019-12-31	100%	Alejandra García Acevedo, Karol Natalia Jaramillo Garcia

## Seguimientos

### 01. Restructurar el Manual de funciones de la Asociación de Usuarios

Avance	Ejecutado	
100%	\$500.00	<b>Viernes 13 de Diciembre de 2019</b> / Alejandra García Acevedo - (Lider de Comunicación , Mercadeo y Servicio al Cliente) Se actualiza el documento oficial, se socializa con la Asociación de usuarios. <a href="#">Manual de funciones de la asociación de usuarios</a>
80%	\$400.00	<b>Jueves 28 de Noviembre de 2019</b> / Karol Natalia Jaramillo Garcia - (Trabajadora Social) Se anexan funciones al Manual de la asociación de usuarios, donde se agregan las actividades específicas de esta instancia en SES:  Dentro de las funciones que la asociación de usuarios cumple en la institución, también se encuentra: 1. Orientar al usuario, acerca de los servicios de la institución. 2. Promover la adherencia de la familia a la lectura de la cartilla de usuario y su familiar. 3. Sensibilizar a los usuarios para que cumplan las normas y lineamientos de la institución. 4. Informar al área de servicio al cliente, cualquier anomalía que evidencien en la institución y vulneraciones de derechos al paciente. 5. Orientar a las familias que lo requieran acerca de los albergues. 6. Suministrar donaciones a los pacientes que lo requieran. 7. También existe la posibilidad de acompañar a los pacientes sin red de apoyo en los horarios de alimentación y de momentos de entretenimiento, para las integrantes que deseen realizar esta labor. 8. Motivar a las familias para que estén en permanente comunicación con la parte médica y asistencial, proceso que se puede realizar en las rondas de veeduría. 9. Informar a las familias acerca de cómo poner una PQRS y motivarlas para que informen anomalías que ocurran en el proceso de atención. 10. Con los recursos de la venta de las artesanías, organizar a fin de año bañeras, paquetes de ropa y elementos de aseo para brindar donaciones a los bebés recién nacidos durante el año.
30%	\$150.00	<b>Miércoles 04 de Septiembre de 2019</b> / Karol Natalia Jaramillo Garcia - (Trabajadora Social) Se realiza lectura del manual de funciones de la Asociación de usuarios, con el fin de ir generando ideas para los ajustes finales de este.

### 02. Ampliar el programa de la Asociación de Usuarios

Avance	Ejecutado	
100%	\$500.00	<b>Jueves 03 de Octubre de 2019</b> / Alejandra García Acevedo - (Lider de Comunicación , Mercadeo y Servicio al Cliente) Se realiza reunión bimensual con la Asociación de Usuario, en la cual se socializan las nuevas funciones definidas por el hospital. Hay receptividad del grupo, se hará seguimiento al cumplimiento de las mismas en las actas realizadas por parte de Trabajo Social. <a href="#">Manual de funciones de la asociación de usuarios</a>
80%	\$400.00	<b>Jueves 29 de Agosto de 2019</b> / Karol Natalia Jaramillo Garcia - (Trabajadora Social) Se pretende fortalecer el proyecto de la Asociación de Usuarios, implementando otras actividades que permitan generar mayor participación de los integrantes de la asociación.  Ideas nuevas para el proyecto: • Vender crocs o zapatos que donan empresas a bajo costo. • Vender velas aromatizantes, realizadas en las tapas que se reciclan de los frasco de la leche del servicio de neonatos. • Realizar artesanías para diciembre (muñecos de navidad para los arboles).
30%	\$150.00	<b>Viernes 02 de Agosto de 2019</b> / Karol Natalia Jaramillo Garcia - (Trabajadora Social) Se realiza charla con integrantes de la Asociación de usuarios, donde se tiene en cuenta, sugerencias e ideas para incluir y ampliar el programa de la Asociación. Se verifican las posibilidades, capacidades institucionales y de la Asociación, con el fin de concretar ideas que factibles para llevar a cabo.

### 03. Definir indicadores que midan la gestión de la Asociación de Usuarios

Avance	Ejecutado	
100%	\$500.00	<b>Miércoles 18 de Diciembre de 2019</b> / Alejandra García Acevedo - (Lider de Comunicación , Mercadeo y Servicio al Cliente) Se aprobaron los indicadores, se procede a su creación en Almera, se iniciará la medición en el 2020.
50%	\$250.00	<b>Miércoles 18 de Septiembre de 2019</b> / Alejandra García Acevedo - (Lider de Comunicación , Mercadeo y Servicio al Cliente) En Equipo primario de mejoramiento de experiencia del paciente se definen los siguientes indicadores relacionados con la gestión de la asociación de usuarios, todos de medición anual. Siendo estos los siguientes: • Total de veedurías realizadas por la Asociación de Usuarios. • Total de capacitaciones brindadas a la Asociación de Usuarios. • Valor de las ventas de las artesanías realizadas por la Asociación de Usuarios. • Total de Donaciones de Kit Canguro realizadas por la Asociación de Usuarios.  Se entregará la primera medición en primer trimestre del año 2020, correspondientes a la gestión realizada en el 2019.

### 04. Realizar convocatoria para ingresar nuevos integrantes a la Asociación de Usuarios

Avance	Ejecutado	
--------	-----------	--

## S.E.S Servicios Especiales de Salud - 3377

**Jueves 01 de Octubre de 2020** / Alejandra García Acevedo - (Lider de Comunicación , Mercadeo y Servicio al Cliente)

Se realiza la convocatoria, se sube a redes sociales y se envía a los integrantes del comité para que nos ayuden con la socialización.

100% \$300.00  
 0  
 100,00%  
**Adjuntos**  
 asociación de usuarios 2.jpg  
 asociación de usuarios 3.jpg  
 Asociación de usurios 1.jpg

El 29 de Octubre se llevará acabo la Asamblea.

80% \$240.00  
 0  
 80,00%  
**Martes 03 de Marzo de 2020** / Alejandra García Acevedo - (Lider de Comunicación , Mercadeo y Servicio al Cliente)  
 Por motivos de la Pandemia por COVID 19, no se pudo llevar a acabo la Asamblea de la Asociación de usuarios, sin embargo se abrió la convocatoria y se presentaron como aspirantes 3 personas adicionales a las que ya pertenecen, quienes manifestaron su interés de continuar.  
 La asamblea se llevará a cabo de manera virtual en el mes de octubre de este año.

40% \$120.00  
 0  
 40,00%  
**Miércoles 18 de Diciembre de 2019** / Alejandra García Acevedo - (Lider de Comunicación , Mercadeo y Servicio al Cliente)  
 Se abrirá convocatoria en el mes de enero y febrero de 2020, los actuales miembros están invitando a los usuarios y sus familias, las personas inscritas serán citadas en la Asamblea que se llevará a cabo en el mes de marzo de 2020.

### 05. Hacer seguimiento al cumplimiento de las funciones de la Asociación de Usuarios

Avance	Ejecutado
100%	<p><b>Viernes 20 de Diciembre de 2019</b> / Alejandra García Acevedo - (Lider de Comunicación , Mercadeo y Servicio al Cliente)</p> <p>Se realiza seguimiento mediante el plan de trabajo <a href="#">COMITÉ DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS 2019</a> además de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se llevaron a cabo las 6 reuniones bimensuales durante todo el año.</li> <li>La Asociación recibió capacitación permanente en Plataforma Estratégica, derechos y Deberes, primeros Auxilios, Actividades de Promoción y prevención.</li> <li>Acudieron al llamado de la Secretaría de Salud Municipal, quien los citó para socializar la Política de partición Social (12 de marzo de 2019). También hubo participación en mesa de trabajo con el Super Intendente de Salud (30 de enero de 2019).</li> <li>Participaron 4 integrantes de la Asociación en el taller de participación Social orientado por la Nueva EPS (octubre y noviembre de 2019).</li> <li>Se verifica participación semanal en veeduría hospitalaria (se cuenta con formatos firmadas).</li> <li>Los dos integrantes del Comité de Ética Hospitalaria participaron de las 12 sesiones realizadas durante el 2019.</li> <li>Hay evidencias de la realización y ventas de las artesanías.</li> </ul> <p>Adicionalmente se establece el nuevo plan de trabajo <a href="#">COMITÉ DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS 2020</a> para el año 2020 con las respectivas actividades a ejecutar por los integrantes de la asociación de usuarios.</p>