

**ACTA DE REUNIÓN**  
**GII-GDO-FO-12, Versión 4**  
**PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN**

<b>CONSECUTIVO</b>	03	<b>FECHA</b>	25/03/2022	<b>LUGAR</b>	Hemocentro
<b>HORA PROGRAMADA</b>	2:00 pm	<b>HORA DE INICIO</b>	2:20 pm	<b>HORA FINAL</b>	3:30 pm
<b>MOTIVO DE LA REUNIÓN</b>	REUNION MES DE MARZO – ALIANZA DE USUARIOS				

<b>ASISTENTES</b>	
<b>NOMBRE(S) Y APELLIDO(S)</b>	<b>CARGO – AREA - ENTIDAD</b>
<b>INTEGRANTES DEL COMITE</b>	
PANFILO ERNESTO NIÑO	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
ABEL BADILLO	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
LUZ MARINA GOMEZ	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
PROSPERO ANTONIO CUERVO	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
YAMILE CARRILLO	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
MAURICIO ESTUPIÑAN	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
OSVALDO PINZON VARGAS	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
BRENDA ABRIL	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
JAIRO ELIHUMER AVELLA	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
	ALIANZA DE USUARIOS
<b>INVITADOS</b>	
TANIA ELISA NAVARRO	Enfermera del Programa de Humanización
SILVIA MELISSA MARTINEZ CASTELLANOS	Profesional Universitario SIAU

<b>ITEM</b>	<b>AGENDA DE LA REUNIÓN</b>	<b>¿SE CUMPLIO?</b>	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	Presentación del Programa e Humanizacion	X	
2	Socializacion del procedimiento de PQRSF	X	
3	Porposiciones y varios	X	

**DESARROLLO DE LA REUNION**

Siendo las 2:20 pm se da inicio a la reunion del mes de Marzo, el presidente de la Asociacion de Usuarios da la bienvenida a todos los integrantes.

**1. PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN.**

La Enfermera Jefe Tania Elisa Navarro da inicio a la presentación del Programa de Humanización, como primer momento realiza la presentación del video y seguido a eso realiza tambien la presentación de la Cartila la cual es el material

de apoyo del Programa de Humanización donde se relacionan las 12 estrategias, cada una de ellas con sus conceptos y su implementación, la política de Humanización “El gerente y los colaboradores nos comprometemos a brindar una atención en salud a través de un personal sensibilizado hacia la calidez de la atención”; las 5H de la Humanización y como se establece esta política. Se adjunta al acta (cartilla de humanización)

## 2. SOCIALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE PQRSF

Se realiza la presentación por medio de diapositivas donde se relaciona el concepto del procedimiento de PQRSF, el alcance del mismo, los objetivos y el desarrollo, es decir los pasos para dar respuesta a una PQRS dentro de la ESE HUS.


### PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

#### CANALES DE INFORMACION

- **Canal presencial:** escrito / verbal visita a entidad y radicación buzón de sugerencias.
- **Canal telefónico:** líneas telefónicas 6910030 ext. 139 – 140 -141 – 180- 398
- **Canal tecnológico o electrónico:** Se establece el Correo Institucional: siau@hus.gov.co, apoyosiau@hus.gov.co y la página web: <http://www.hus.gov.co>.
- Además de los otros medios habilitados por la institución para la recepción de PQRSF, los usuarios tanto externos como internos cuentan con los **buzones de sugerencia**

#### ¿Cuáles son los tiempos de respuesta al usuario?

MANIFESTACIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
QUEJA	Prioritaria (48 horas)
	No prioritarias (5 días)
RECLAMO	15 días hábiles
PETICIÓN	15 días hábiles
SUGERENCIA	15 días hábiles




### PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

#### DESARROLLO



- 01** Recepción de PQRSF Oficina del SIAU
- 02** Clasificar la PQRSF Oficina del SIAU
- 03** Asignación PQRS a Oficina de SIAU según el proceso dependiendo de las responsabilidades y funciones.
- 04** Tránsito la PQRS a cargo de las Subgerencias y/o oficinas asesoras correspondientes del proceso.
- 05** Responder la PQRS, es responsabilidad de las Subgerencias y/o oficinas asesoras correspondientes del proceso, generar la conciliación y si la queja lo amerita se debe realizar el plan de mejoramiento.
- 06** Realizar control y seguimiento a la PQRS la Oficina del SIAU
- 07** Entregar Solución y respuesta al usuario, la Oficina del SIAU debe ser comunicada al usuario.  
 Dirección física  
 Electrónica  
 Telefónica  
 Página web (vía atención al usuario)




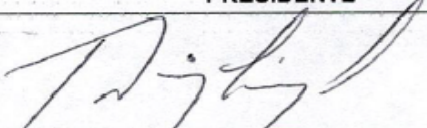
**3. PROPOSICIONES Y VARIOS:**

1. La tercera reunión de alianza será el viernes 29 de Abril del 2022 lo anterior teniendo en cuenta el pronunciamiento de los miembros de la asamblea en relacion con las fechas de reuniones

Agotado el orden del día y siendo las 3:30 p.m. se da por finalizada la reuniones del mes de Enero

**Nota:** Se anexa diapositivas y acta de asistencia.

COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
ninguno.		
<b>FIRMA DE LOS ASISTENTES:</b>		Se anexa registro asistencia (GT-FO-20)

SECRETARIO TECNICO	PRESIDENTE
	
NOMBRE(S) JAIRO ELIHUMER APELLIDO(S) AVELLA CASTRO CARGO Alianza de Usuarios	NOMBRE(S) PANFILO ERNESTO APELLIDO(S) NIÑO VELASCO CARGO Alianza de Usuarios.

Elaboró:

LISTA DE ASISTENCIA  
GTH-FO-20, Versión 3  
PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

HOSPITAL  
UNIVERSITARIO  
DE SANTANDER  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO



FECHA	HORA PROGRAMADA	HORA DE INICIO	HORA FINAL	LUGAR		
26/03/20	2:00pm	2:10pm	3:30pm	Hemocentro		
MOTIVO REUNIÓN: Reunion Ordinaria mes de marzo						
RESPONSABLE: Alianza de Usuarios						
ASISTENTES						
Nº	NOMBRE(S) Y APELLIDO(S)	CEDULA	CARGO	ÁREA	ENTIDAD	FIRMA
1	Prospero Antonio Cuervo L	91221411	Revisor Fiscal	Asociación de Usuarios	HUS	
2	Yanilo E. Niño	13.956.769	Presidente	Asociación de Usuarios	HUS	
3	Jorge Leonardo León	1098693198	Asociación de Usuarios	Asociación de Usuarios	HUS	
4	Liliana Paredo N.	63360021	Asociación de Usuarios	Asociación de Usuarios	HUS	
5	Abel Badillo C.	19441053	Asociación de Usuarios	Asociación de Usuarios	HUS	
6	Luz Marina Gómez	63353117	Asociación de Usuarios	Asociación de Usuarios	HUS	
7	Oswaldo Pinzón Vargas	13847882	Asociación de Usuarios	Asociación de Usuarios	HUS	
8	Brenda C. Abril Muello	28337228	Asociación de Usuarios	Asociación de Usuarios	HUS	
9	Eddy Arcia Orejarena	63303.969	Asociación de Usuarios	Asociación de Usuarios	HUS	
10	Jacqueline Rueda H.	64.551.532	Asociación de Usuarios	Asociación de Usuarios	HUS	
11	Jairo E. Fuelle C.	91.473.373	Asociación de Usuarios	Asociación de Usuarios	HUS	
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						



# **PROCEDIMIENTO ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

**GMC-SIU-PR-02  
VERSIÓN 01  
ABRIL DE 2022**

# OBJETIVO

Establecer la metodología para recibir, tramitar, gestionar y dar respuesta eficiente a las PQRSF realizadas por los usuarios de la ESE HUS.

# ALCANCE

Inicia desde el momento en que se recibe la petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación verbal o escrita y finaliza con la entrega de la respuesta al usuario.

# DEFINICIONES

<b>PETICIONES</b>	Una persona solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación
<b>QUEJAS</b>	Manifestación de insatisfacción hecha por una persona respecto a la conducta o actuar de un funcionario o a la deficiencia en la prestación de un servicio de la ESE HUS
<b>RECLAMOS</b>	Insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento de alguna de los servicios ofrecidos por la ESE HUS.
<b>SUGERENCIAS</b>	Consejo que hace un usuario para el mejoramiento de los servicios de la ESE HUS
<b>FELICITACIONES</b>	Manifestación de satisfacción por el servicio recibido por parte de la ESE HUS



- Toda persona puede presentar PQRFS mediante los diferentes canales de información:
  1. Presencial
  2. Telefónico
  3. Electrónico o tecnológico
- Los tiempos de respuesta al usuario de una PQRS son:

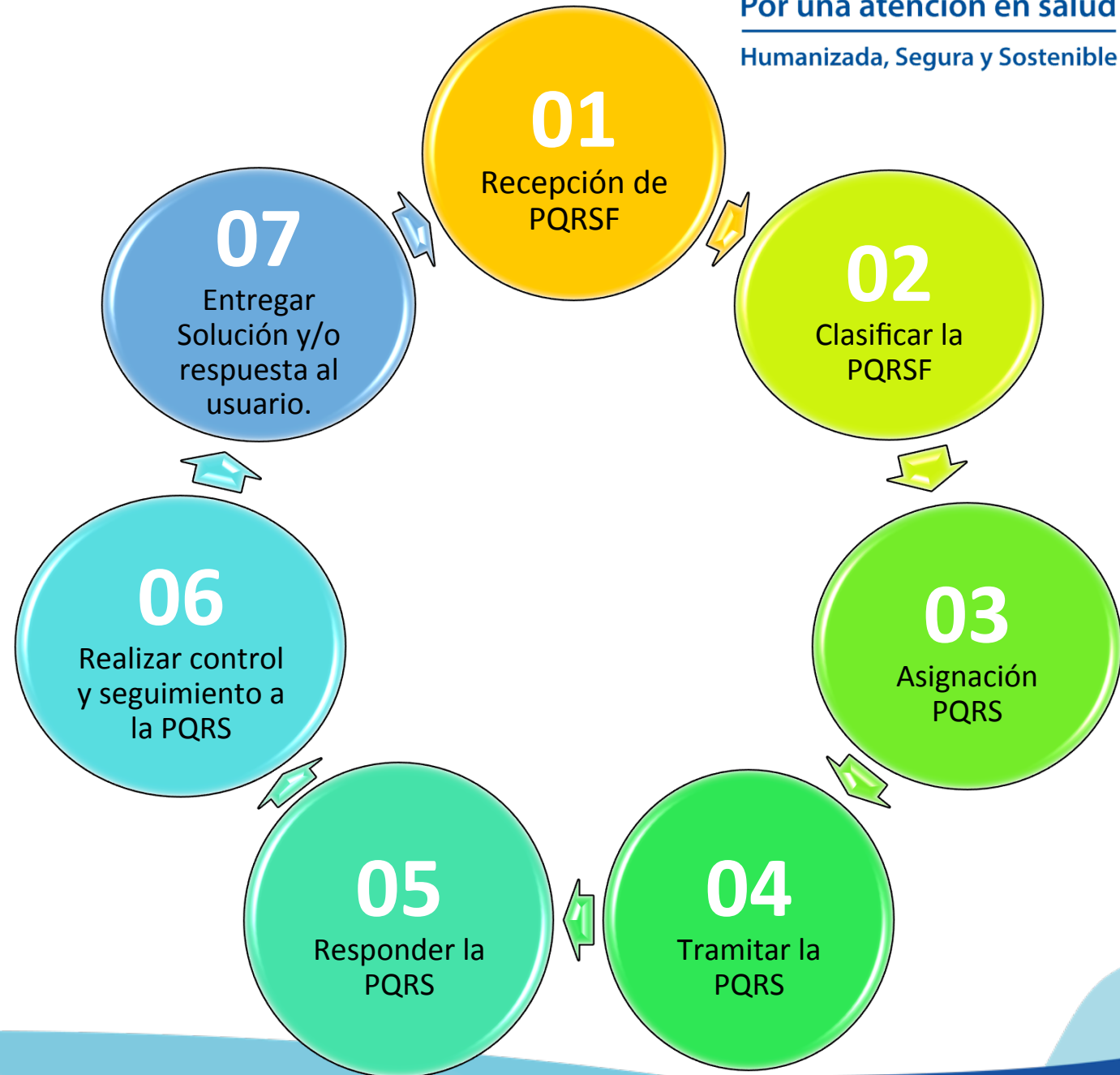
MANIFESTACIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
QUEJA	Prioritaria (48 horas)
	No prioritarias (5 días)
RECLAMO	15 días hábiles
PETICIÓN	15 días hábiles
SUGERENCIA	15 días hábiles







# DESARROLLO





1. RECIBIR PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO,  
SUGERENCIA Y/O FELICITACIÓN.



El SIAU ante una situación o manifestación del usuario debe:

Brindar  
Información

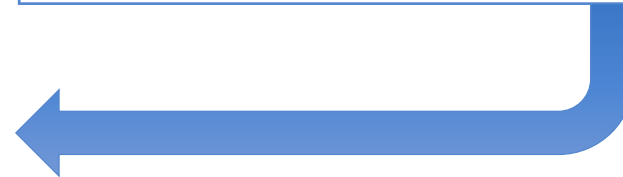
Indagar la mayor  
cantidad de datos  
con el fin de  
brindar la  
correspondiente  
solución

Realizar  
intermediación  
con el área  
encargada



En caso de que no se pueda dar solución inmediata a la Petición: se diligencia el Formato

“Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Felicitación GMC-SIU-FO-02”, tomarán los datos del usuario y se realizará inicio de la gestión correspondiente.



**2. CLASIFICAR LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y FELICITACIÓN.**

La Oficina del SIAU clasifica la manifestación del usuario en:



Cada queja se notificará inmediatamente al usuario con el número de radicación de manera telefónica o por correo electrónico.

Se realiza el registro en el cuadro consolidado respectivo.



### 3. ASIGNAR LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y/O SUGERENCIA.

LAS FELCITACIONES

2

Se reportarán por parte de las dependencias al personal por medio de la estrategia que consideren conveniente.

Con el fin de motivar al personal a seguir mejorando continuamente.

1

### La Oficina del SIAU

Asigna la PQRS al proceso dependiendo de las responsabilidades y funciones.

Se carga en la plataforma Almera con sus respectivos soportes y se envía correo electrónico informando sobre el cargue de la misma.



#### 4. TRAMITAR LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y/O SUGERENCIA.

1



Se comunica con  
el usuario que  
interpuso la  
queja

Investiga los  
hechos de la queja

Registra la  
información  
suministrada por  
el usuario en la  
plataforma  
Almera.

LA  
OFICINA  
DEL SIAU

2

Las Subgerencias y/o oficinas asesoras  
correspondientes del proceso

Realizarán

La investigación con el colaborador  
correspondiente mediante versión  
escrita, por medio del coordinador de  
enlace

Y emitirán la conclusión **que responda de  
manera clara, de fondo y completa en el  
Formato de Gestión de PQR la cual deberá  
ser cargada en la plataforma Almera**



## 5. RESPONDER LA PETICION, QUEJA, RECLAMO Y/O SUGERENCIA.

**El tiempo de entrega de la respuesta por parte de las Subgerencias**

**Es de 3 días hábiles a partir de la radicación en la plataforma almera.**

Si en este tiempo la PQRS no presenta respuesta y/o solución por parte de los responsables,

SIAU enviara un correo electrónico, donde se les informa que en un término no mayor a 2 días hábiles adicionales, deben tramitar la respuesta a la PQRS que le fue trasladada.

Es responsabilidad de las Subgerencias y/o oficinas asesoras correspondientes del proceso generar

La conclusión

Indicando la decisión tomada con su respectiva justificación, de la PQRS donde se informen las medidas adoptadas para subsanar la inconformidad.

No es clara, de fondo y completa o no se adjunta las evidencias, la respuesta será devuelta y se considera no satisfactoria hasta contar con los respectivos soportes.

Si la queja lo amerita

se realiza por parte de Subgerencias

**El plan de mejora** con sus respectivas evidencias de cumplimiento que será cargado en Almera.



**6. REALIZAR CONTROL Y SEGUIMIENTO A  
RESPUESTA DE LA PETICIÓN, QUEJA,  
RECLAMO Y/O SUGERENCIA**



En caso de no recibir respuesta por parte de las Subgerencias en el **tiempo de 5 días hábiles** a partir de la radicación en almera;



El Profesional Universitario SIAU



Remite la queja a la Oficina de Control Interno Disciplinario con copia de la Oficina Asesora de Calidad para que realice el trámite respectivo.



## 7. ENTREGAR SOLUCIÓN Y/O RESPUESTA AL USUARIO.



Una vez se tenga la respuesta a la PQRS, por parte de las Subgerencias y/o oficinas asesoras



La Oficina del SIAU



Redacta la respuesta donde se le informa al peticionario las medidas adoptadas para subsanar la inconformidad.



La respuesta debe ser comunicada al usuario:

- Direccion fisica
- Electronica
- Telefonica
- Pagina web (link atencion al usuario)



# GRACIAS

# EJE TRANSVERSAL DE HUMANIZACIÓN



HOSPITAL  
UNIVERSITARIO  
DE SANTANDER  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO



Programa de  
Humanización  
HUS



Por una atención en salud  
Humanizada, Segura y Sostenible



①

# ¿CUÁL ES LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN LA ESE HUS?

**RTA:**

El gerente y los colaboradores nos comprometemos a brindar una atención en salud a través de un personal sensibilizado hacia la calidez de la atención, procurando:



Promover el respeto y la responsabilidad durante todo el proceso de atención.

O1

Generar conocimientos y apropiación en derechos y deberes.

O2

Procurar un ambiente armónico para el desarrollo de su trabajo.

O3

Fortalecer un trato digno en servicios críticos y especiales.

O4

Prestar apoyo psicológico, emocional y espiritual.

O5

06

Asegurar las condiciones humanizantes desde el ambiente físico como una responsabilidad con todos los grupos de interés hacia la generación de una cultura más humanizada.

07

Fomentar la donación de Órganos y tejidos con fines a trasplantes, mejorando la Comunicación del personal Sensibilizando el manejo integral del dolor agudo y crónico.

08

Prevenir comportamientos abusivos y agresivos.

09

Acompañar en el manejo respetuoso del cadáver.

10

Respetar el credo religioso.

## ACCIONES DE LA POLÍTICA HACIA EL USUARIO

Son todas las estrategias de humanización hacia el usuario donde se resaltan las siguientes acciones:

Manejo Integral del Dolor Agudo y Crónico.

Promover el cumplimiento de los derechos y deberes de los Usuarios De la ESE HUS.

Fortalecimiento del apoyo emocional en la donación de órganos y tejidos.

Promoción de la donación de sangre y hemoderivados, mediante la implementación de campañas intra y extra murales.

Promover el cumplimiento de los derechos y deberes de la población en condición de discapacidad, encaminadas a promover una cultura basada en la tolerancia y el respeto entre los colaboradores y usuarios de la ESE HUS.



## ACCIONES DE LA POLÍTICA HACIA EL COLABORADOR

Implementación de acciones que favorezcan un entorno laboral saludable a través de la promoción de la salud y la seguridad en el trabajo.

Despliegue y apropiación de las 5H de Humanización.

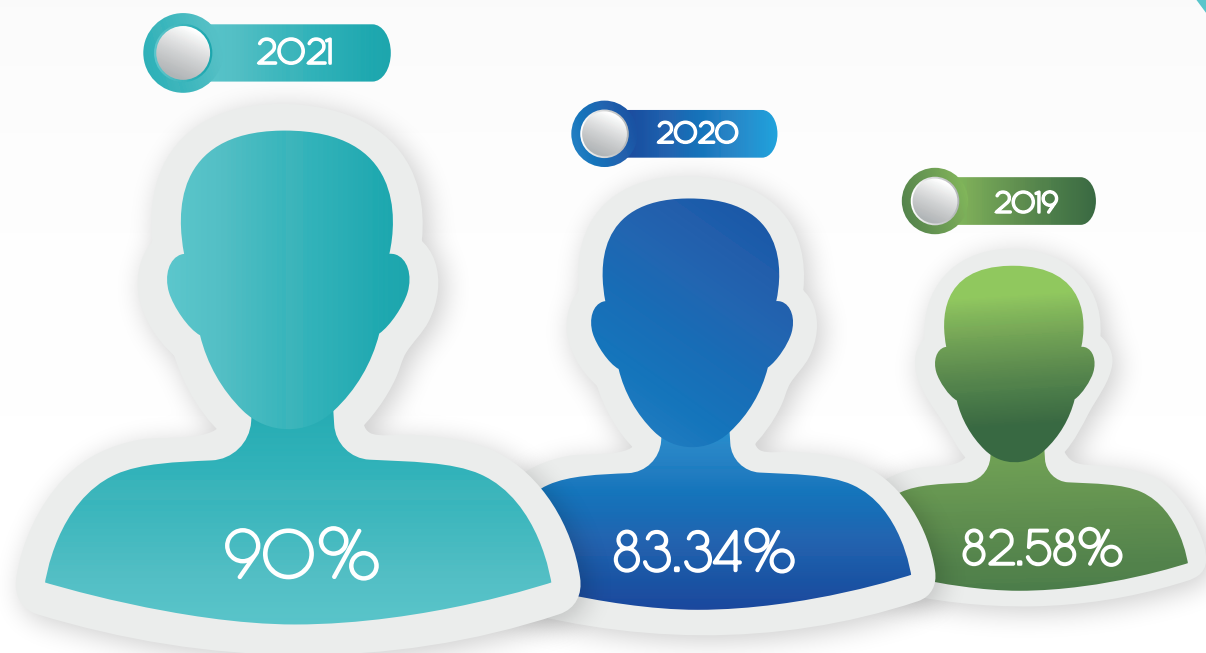
Medición de satisfacción del cliente interno mediante implementación de encuestas de clima organizacional.

Medición de cultura desde el eje de Humanización.

Se realiza abordaje psicosocial a todos los colaboradores de la E.S.E. HUS mediante capacitaciones en temas relacionados con promoción de la autoestima, Manejo del Estrés, Autocuidado en época de covid 19, Comunicación asertiva, Trabajo en Equipo y Relaciones Interpersonales.



# ¿CUÁL ES EL PORCENTAJE DE CULTURA DESDE EL EJE DE HUMANIZACIÓN?





# LAS 5H DE LA HUMANIZACIÓN EN LA ESE HUS

HOSPITAL  
UNIVERSITARIO  
DE SANTANDER  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO



ACCIONES DE LA POLÍTICA HACIA EL COLABORADOR Y EL USUARIO

1.  *Humanizo cuando miro a los ojos.*

2.  *Humanizo cuando saludo.*

3.  *Humanizo cuando me pongo en el lugar del otro.*

4.  *Humanizo cuando sonrío.*

5.  *Humanizo cuando doy las gracias.*



### ¿Cómo se implementa la política de humanización en la ESE HUS?

**RTA:** Con el programa integral de humanización

El programa tiene como objetivo brindar un cuidado humanizado mediante la implementación de 12 estrategias, donde se promueve el respeto y la dignidad del ser humano en la prestación de servicios de salud.



### ¿Cuántas son las estrategias que conforman el programa de humanización?

**RTA:** Las estrategias que conforman el programa de Humanización de la ESE HUS, son: 12 Estrategias.

## ¿CUÁL ES LA ESTRATEGIA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES?



## ¿CUÁLES ESTRATEGIAS ESTAN DIRIGIDAS A USUARIOS Y COLABORADORES?



## ¿CUÁLES SON LAS ESTRATEGIAS DIRIGIDAS A LOS USUARIOS?



¿Cuál es la relación entre las estrategias del programa de humanización?

**RTA:** Existen estrategias transversales que impactan a todos los usuarios y/o colaboradores al igual que unas estrategias específicas que abordan situaciones particulares desde el nacimiento hasta el final de la vida de nuestros pacientes.

# Modelo del programa de humanización



# ¿Qué es la estrategia POR UN HUS + HUMANO?

## RTA :

Es una estrategia dirigida a usuarios de la ESE HUS con el objetivo de promover el cuidado humanizado dentro del marco de un trato digno y cálido, Valorando a la persona en su dimensión humana y fortaleciendo la relación terapéutica con el fin de favorecer la calidad de vida de los usuarios.

## ¿CÓMO SE IMPLEMENTA LA ESTRATEGIA POR UN HUS MAS HUMANO?

**RTA :** Esta estrategia se evidencia con las siguientes acciones:



Respeto de los derechos y deberes de los usuarios.



Trato digno, cortes y respetuoso.



Respeto a la privacidad y confidencialidad.



Escucha amable y respetuosa.



Promoción de condiciones de confort.



Comunicación y dialogo con el usuario, familia o cuidador



Fomento de actividades de ocio.



Cumplimiento de los mínimos de la Humanización.



Humanización en el uso de la tecnología.



Cumplimiento de la privacidad.

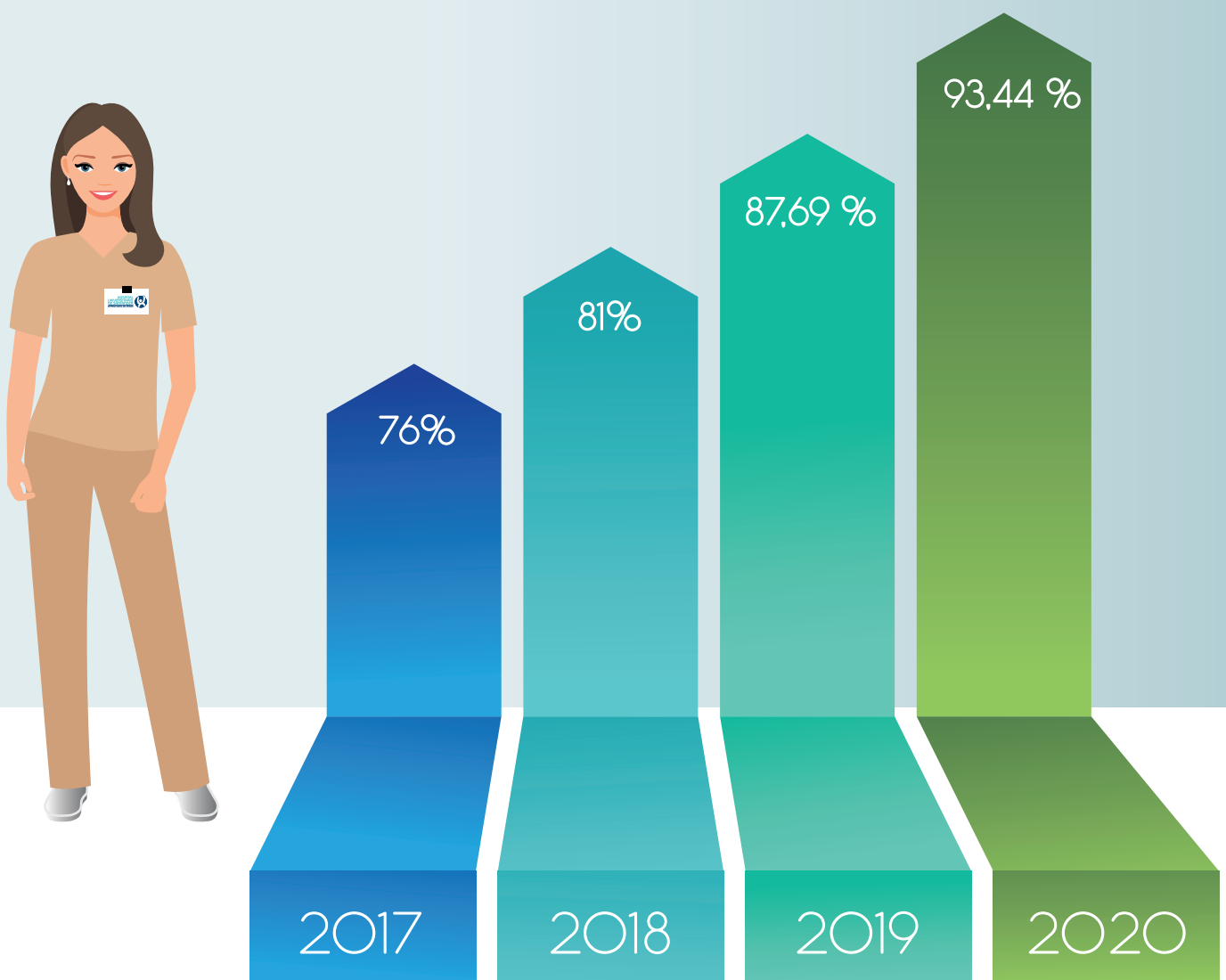


Implementación de información y educación al usuario.

# ¿CUÁL HA SIDO LA SATISFACCIÓN GLOBAL DE NUESTROS USUARIOS?

**RTA:**

La satisfacción Global de nuestros usuarios actualmente es de:



# ¿QUÉ ES LA ESTRATEGIA HUS PARA TODOS?

## RTA :

Es una estrategia dirigida a usuarios y colaboradores de la ESE HUS con el objetivo de fortalecer la vivencia plena de su salud sexual y Reproductiva, impulsar la accesibilidad y el trato sin discriminación o estigmatización.

## ¿CÓMO SE IMPLEMENTA LA ESTRATEGIA HUS PARA TODOS?

**RTA :** Esta estrategia se evidencia con las siguientes Subestrategias del Programa de Discapacidad:

### Hospital Accesible



Contempla las condiciones de infraestructura y acceso a espacios físicos y la información de los usuarios con discapacidad.



### Con el HUS Enseñas



Se realiza el acompañamiento al personal de salud durante todo el proceso de atención de personas con discapacidad auditiva, a través del intérprete de lengua de señas.



### ABCD Atención al Binomio con Discapacidad



Se realiza el acompañamiento durante la gestación, el parto y lactancia materna a mujeres, madres y niños con discapacidad auditiva y general que acudan a los distintos servicios de la ESE HUS.



### DIVERSHUS



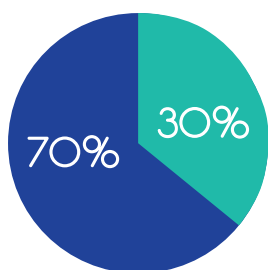
Busca prestar servicios de salud sin discriminación alguna, lograr la igualdad de identidad y género y promover el empleo igualitario.



# ¿Cuáles resultados hemos obtenido desde la estrategia HUS PARA TODOS?

## RTA:

Durante los 3 años que lleva el Programa de Discapacidad en la ESE HUS se han atendido aproximadamente 50 interconsultas, de las cuales:



- Mujeres embarazadas y madres con discapacidad.
- Pacientes no gineco-obstétricos y adultos en general.



Solicitar ayuda es fácil:

Comuníquese al 3162751834  
discapacidad@hus.gov.co  
Coordinador de Discapacidad



# ¿Qué es la Estrategia LA FAMILIA HUS?



**RTA:** Es una estrategia dirigida a los colaboradores de la ESE HUS teniendo como objetivo desarrollar acciones que favorezcan un entorno laboral saludable a través de la promoción de la salud y la seguridad en el trabajo, de manera que impacte positivamente en las condiciones de vida de los colaboradores.

## ¿Cómo se implementa la estrategia LA FAMILIA HUS?

**RTA:** Esta estrategia se evidencia con las siguientes acciones:

**1**

*Respeto de los derechos de los colaboradores.*

**4**

*Fomento del autocuidado en los diferentes entornos.*

**2**

*Fomento del bienestar físico, psicológico y social.*

**5**

*Implementación del Programa de entorno laboral saludable.*

**3**

*Fomento de estilos de vida saludables.*

# ¿Cuáles resultados hemos obtenido desde la estrategia **LA FAMILIA HUS?**

Capacitamos a nuestros colaboradores en:

**Seguridad basada en comportamientos.**

**Prevención del riesgo  
psicosocial en épocas de COVID.**

**Prevención del consumo de  
sustancias psicoactivas.**

**Política de no fumador.**

**Manejo del estrés.**

**Estilo de vida saludable.**

**Prevención del riesgo público.**



# ¿Qué es la Estrategia IAMII?



Es una estrategia dirigida a los usuarios, tiene como objetivo la Promoción, cumplimiento y verificación de los 10 pasos de la estrategia Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia con enfoque Integral cuyo mayor énfasis en el parto humanizado y promoción de la lactancia materna.

## ¿Cómo se implementa la estrategia IAMII?

**RTA:** Esta estrategia se evidencia con las siguientes acciones:

1

*Acompañamiento de una persona Significativa durante el parto / cesárea.*

2

*Cumplimiento del contacto piel a piel al nacer.*

3

*Inicio temprano de la lactancia materna en la primera hora de vida del niño.*





## ¿Cuáles son los 10 pasos de la estrategia IAMII?

1	Voluntad política institucional.	6	Promoción, Protección y apoyo efectivo en la práctica de la lactancia materna.
2	Armonización conceptual y práctica de personal de salud entorno a la salud y nutrición materna e infantil.	7	Favorecer el alojamiento y el acompañamiento.
3	Empoderamiento de las mujeres y sus familias para el cuidado.	8	Seguimiento sistemático al crecimiento y desarrollo de niños y niñas.
4	Las mejores condiciones para el nacimiento.	9	La E.S.E HUS como un entorno protector y un espacio amigable.
5	Ayuda efectiva para iniciar el cuidado del recién nacido y de la puerpera.	10	Cuidado de la salud y la nutrición materno e infantil, mas alla de la E.S.E HUS.

“La implementación, El fortalecimiento y la sostenibilidad de la IAMI Integral, es responsabilidad de todos”



# ¿Qué es la estrategia **HUS SIN DOLOR?**



**RTA :**

Es una estrategia dirigida al usuario y tiene como objetivo brindar cuidados que permitan el alivio a las personas con dolor agudo y crónico mediante el abordaje del equipo interdisciplinario.

## ¿Cómo se implementa la estrategia **HUS SIN DOLOR?**

**RTA :** Esta estrategia se evidencia con las siguientes acciones:

- Abordaje integral del manejo del dolor agudo y crónico.
  - Valoración continua del dolor.
  - Administración de medicamentos para el dolor.
  - Valoración por clínica del dolor de acuerdo a la condición del usuario.
  - Revaloración del dolor para determinar el logro del control del mismo o cambio del tratamiento.
  - Registro de las intervenciones realizadas.
- Procesos humanizados en la prescripción y administración de medicamentos para el dolor, realización de procedimientos y toma de muestras.
  - Respetando el descanso y sueño de los usuarios.

# ¿Qué es la estrategia DONANDO MIS ÓRGANOS Y TEJIDOS?



**RTA:** Es una estrategia dirigida a usuarios y colaboradores con el objetivo de promover la Donación de Órganos y Tejidos con fines de Trasplante.

## ¿Cómo se implementa la estrategia Donando **Mis órganos y Tejidos?**

**RTA:** Esta estrategia se evidencia con las siguientes acciones:



**1**


*Información clara a usuarios y familiares.*

**2**

*Realización de donación de órganos.*

**3**

*Realización de donación de tejidos (Sangre).*



## ¿Cuáles resultados hemos obtenido desde la estrategia **DONANDO MIS ORGANOS & TEJIDOS?**

**RTA:** Una vez implementada la estrategia los colaboradores de todas las áreas han recibido capacitaciones en:

01

Detección, selección y reporte de alertas de potenciales donantes de órganos y tejidos.

02

Desde el año 2018 hasta la actualidad se han generado 378 reportes de alertas de donación de órganos.

03

Queremos dar a conocer que durante el período 2019 Y 2020 tuvimos 20 donantes de órganos, siendo testigos de la generosidad de nuestros pacientes y sus familias.

04

Se promueve la donación sanguínea intra y extramural.

05

El Hospital Universitario de Santander ha contribuido al mejoramiento de la recuperación de la salud en su área de influencia generando donantes tanto de órganos como de tejidos asignados a la regional número 4 de donación y trasplantes.

Si tiene dudas para la donación de órganos: Comuníquese al 301- 238 29 29  
Coordinador de Trasplantes

Ante cualquier inquietud para donación de Sangre:  
Comuníquese al 6910030 ext 301, 471. Servicio de Hemocentro



# ¿Qué es la Estrategia **CUIDANDO CUIDADORES?**

## RTA:

Es una estrategia Dirigida a los usuarios, familiares y/o cuidadores con el objetivo de acompañar a los familiares y/o cuidadores para favorecer una experiencia satisfactoria durante la estancia de sus seres queridos en la ESE HUS.

## ¿Cómo se implementa la estrategia **Cuidando cuidadores?**

**RTA:** Esta estrategia se implementa con las siguientes acciones:

- Brindar acompañamiento integral a los familiares y/o cuidadores.
- Brindar capacitación a los familiares y/o cuidadores de acuerdo con las necesidades identificadas.

### Taller de padres en la unidad de quemados

- Apoyar de acuerdo a las necesidades socioeconómicas mediante las donaciones o los convenios con fundaciones.





# ¿Qué es la Estrategia APOYO ESPIRITUAL Y RELIGIOSO?



## RTA :

Es una estrategia dirigida a usuarios y colaboradores con el objetivo de brindar un acompañamiento espiritual y religioso de modo que encuentren un espacio de confianza y acogida, y se les brinde la ayuda adecuada de acuerdo con su credo religioso tanto a usuarios, familiares y/o cuidadores, al igual que a colaboradores.

## ¿Cómo se implementa la estrategia APOYO ESPIRITUAL Y RELIGIOSO?

RTA : Esta estrategia se implementa con las siguientes acciones:

1

*Fortalecimiento del abordaje de la Espiritualidad.*

2

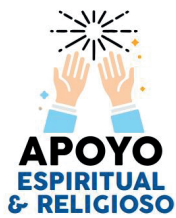
*Apoyo Religioso de acuerdo con las creencias.*

3

*Participación de un presbítero por ser la religión de la mayoría de usuarios.*

4

*Búsqueda activa de la identificación de necesidades de apoyo espiritual o religioso de los familiares y usuarios por parte de una auxiliar de enfermería.*



# Directorio de líderes religiosos

## para brindar y apoyar de acuerdo al credo:

Religión	Nombre del líder	Iglesia/Dirección	Teléfono
Católica	Padre Carlos Arturo Arteaga	Capellanía Hospital Universitario de Santander	3124962174
Adventista	Luz Esthela Parfan Cárdenas	Iglesia Séptimo Día Cra 19 # 23 - 18	3163381453
Anglicana	Padre Rey Jaimes Villamizar	Iglesia Rito Anglicano - Servidor	3158264958
Cristiana	Armando Lindado	Monte que ve la gloria	3182731856 - 3132553132
	Pastor Hollman	Centro Familiar de Adoración Cra 27 # 34 - 35	3182115057
Testigos de Jehová	Mauricio Suarez	Comité Médico de enlace de Hospitales	3183918339
Presbiterianos	Pastor William Uran	Iglesia Presbiteriana Torre Fuerte Cra 18 # 19 - 22	6711910 - 3202301442
Ortodoxos	Pastora Mary y Pastor Juan	Movimiento Mundial Misionero Cra 17 # 45 - 67	3182094525
Judía	Moreh Abisehai Lamus	Centro de estudios Judíos La Torat Emet Calle 88 # 25 - 23 Diamante II	318 6944159
Islam	Khaled Awad	Insha Allah Mezquita Bucaramanga Cra 16 # 36 - 12	315 6415777 316 6973 158
Budistas	Denis Pinto	Budismo camino del diamante Calle 34 # 32 - 62 Apto. 4 Barrio Mejoras Públicas, Bucaramanga	6324720 - 3212063117
Bibliocéntricos - Cristocéntricos	Pastora Rosalba Suarez	Cra 17a # 61 - 29 Barrio La Ceiba, Bucaramanga	3004013388
Pentecostal	Pastor Javier	Pentecostal Unida	3012929374
Iglesia Pentecostal Unida de Colombia	Hernando Vásquez	Cra 20 # 14 - 15	3172434875

# ¿Qué es la estrategia NUTRICIÓN CON CALIDAD & CALIDEZ?



## RTA:

Es una estrategia dirigida a usuarios y tiene como objetivo fomentar la nutrición con calidez y calidad desde el Servicio de Ensamble de Alimentos de la ESE HUS.

## Basada en:

1

*El suministro de una alimentación completa, equilibrada, suficiente y adecuada (CESA).*

2

*Nutrición adaptada a los hábitos, gustos y preferencias alimentarias que genere un ambiente de confort en la atención hospitalaria.*



# ¿Cómo se implementa la estrategia NUTRICIÓN CON CALIDAD Y CALIDEZ?

**RTA :**

Esta estrategia se implementa con las siguientes acciones:

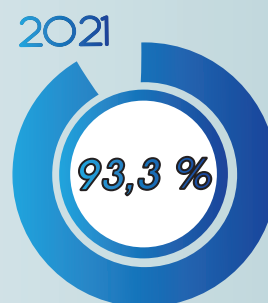
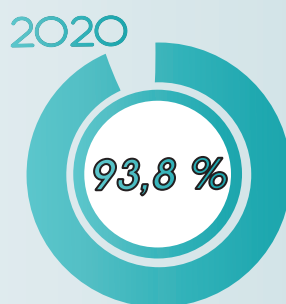
*Abordaje nutricional contemplando hábitos, gustos y preferencias del usuario.*

*El acompañamiento y asistencia durante la alimentación y la hidratación.*

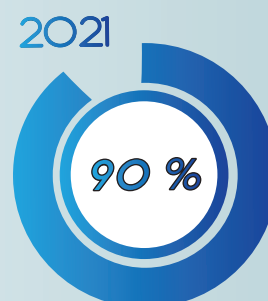


## ¿Cuál ha sido la satisfacción global de nuestros usuarios?

**RTA :** El porcentaje de Satisfacción de nuestros usuarios con la alimentación recibida durante la estancia hospitalaria es:



**RTA :** La satisfacción de nuestros usuarios referente a los gustos y preferencias alimentarias.



# ¿Qué es la Estrategia Apoyo en Momentos CRÍTICOS?



## RTA :

Es una estrategia dirigida a usuarios de la ESE HUS y tiene como fin de brindar cuidado humanizado a los usuarios a sus familiares y/o cuidadores en momentos críticos.

## ¿Cómo se implementa la estrategia Apoyo en momentos críticos?

**RTA :** Esta estrategia se evidencia con las siguientes acciones:

Atención de calidad en el ingreso a Urgencias, Unidades de Cuidado Intensivo, Procedimientos Quirúrgicos, el Parto y personas con quemaduras.

Implementación de Subestrategia HUCI (UCI con H) donde se busca:



- La comunicación e información a la familia en las unidades de cuidados intensivos.
- Proporcionar bienestar al usuario en sus esferas bienestar físico, ambiental y psicológico.
- Proporcionar espacios humanizados basados en la privacidad y confort.

# Implementación de Subestrategia: **HURGENCIAS**



Implementación de Subestrategia: HURGENCIAS (Urgencias con H) donde se busca proporcionar atención de acuerdo a las necesidades emocionales, psicológicas y espirituales a los pacientes, familiares y personas cuidadoras e identificar, valorar y realizar abordaje en los casos de población víctima del conflicto armado, violencia de género entre otros.

## ¿Cuáles resultados hemos obtenido de la implementación de la Estrategia **Apoyo en Momentos Críticos?**

### RTA :

Durante el 2021 se ha realizado abordaje a 969 usuarios en información, educación, acompañamiento y apoyo.

Búsqueda activa de la identificación de necesidades de los familiares y usuarios por parte de una auxiliar de enfermería.

# Estrategia de información para los familiares de personas **con COVID19**



# ¿Qué es la Estrategia APOYO PSICOSOCIAL?



## RTA:

Es una estrategia dirigida a los usuarios, familiares y/o cuidadores y colaboradores con el objetivo de favorecer la atención psicosocial y la atención integral en salud mental a los usuarios y colaboradores de la ESE HUS.

## ¿Cómo se implementa la Estrategia APOYO PSICOSOCIAL?

**RTA:** Esta estrategia se evidencia con las siguientes acciones:

Abordaje de la Salud Mental de acuerdo a los lineamientos nacionales.

Paquete instruccional para REDUCIR EL RIESGO DE LA ATENCIÓN DE PACIENTES CON ENFERMEDAD MENTAL del Ministerio de Salud y Protección Social.

¿Cuáles resultados hemos obtenido de la implementación de la Estrategia Apoyo Psicosocial?

**RTA:** Una vez implementada la estrategia los colaboradores de todas las áreas han recibido capacitaciones en:

- Intervención en crisis.
- Prevención del riesgo Suicida.
- Comunicación de malas noticias.
- Atención a víctimas de violencia sexual.
- Autocuidado de Salud Mental en Época de Covid 19.





# ¿Qué es la Estrategia ACOMPANIAMIENTO AL FINAL DE VIDA?



## RTA :

Es una estrategia dirigida a los usuarios con el objetivo de construir un clima flexible, abierto, respetuoso, que haga sentir a los pacientes y a sus familiares que no están solos al final de la vida.

## ¿Cómo se implementa la Estrategia **ACOMPANIAMIENTO** **AL FINAL DE LA VIDA?**

RTA : Esta estrategia se evidencia con las siguientes acciones:

CUIDADO PALIATIVO.

RESPECTO POR EL CUERPO DE LA PERSONA FALLECIDA.

APOYO EN EL MANEJO DEL DUELO DE LOS FAMILIARES.

ADECUACIÓN DEL ESFUERZO TERAPÉUTICO.

## ¿Cuáles resultados hemos obtenido de la implementación **ACOMPañAMIENTO AL FINAL DE LA VIDA?**

### RTA:

Nuestros colaboradores de todas las áreas han recibido capacitaciones en:

- Manejo del Duelo.
- Cuidado Paliativo.
- Manejo de la persona fallecida.





HOSPITAL  
UNIVERSITARIO  
DE SANTANDER  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO



Por una atención en salud  
Humanizada, Segura y Sostenible



## ¡CAMINEMOS JUNTOS HACIA LA ACREDITACIÓN!

El proceso de acreditación nos ha permitido soñar con tener una institución que asegure a nuestros usuarios un alto nivel de calidad en la atención, en donde las personas encuentren respuesta a sus necesidades y problemas de salud en el marco de la eficiencia, la seguridad y en especial de la humanización. Durante estos años se han establecido procesos, los cuales una vez implementados han sido sometidos a ciclos de autoevaluación, con el fin de promover una cultura organizacional que dignifique al SER en cada acto de cuidado que recibe por parte del equipo de salud dentro de la institución. Para ello es preciso el compromiso de cada uno de las personas que constituyen el talento humano con valores como la honestidad, el respeto, el compromiso y la responsabilidad durante el ejercicio de cada una de sus funciones.

La humanización en la atención en salud hace referencia al abordaje integral del ser humano, donde se tienen en cuenta las diversas dimensiones física, psicológica, social y espiritual, de manera que se pueda contribuir al bienestar propio y de los demás ante cualquier circunstancia. La humanización con todos sus criterios es fundamental para adquirir la acreditación en salud otorgada por el ICONTEC, la cual nos permitirá ser reconocidos a nivel nacional como una institución que brinda cuidados al usuario caracterizados por el respeto a sus creencias, la comunicación dialógica, la participación en su plan de cuidados, la comodidad, entre otros aspectos o criterios; en resumen, se es garante de la dignificación del ser humano como sujeto de derechos.

Nos encontramos en la recta final para recibir la visita de los entes de acreditación, por tanto, reiteramos el rol fundamental que cada uno de ustedes tiene como actor principal en este logro, por ello le invitamos a participar activamente en la consecución de esta meta que estamos seguros redundará en una mejor institución, mejores condiciones laborales y sobre todo un granito de arena para una sociedad que se merece el disfrute de una vida mejor.

---

**Edgar Julian Niño Carrillo**  
**Gerente ESE HUS**



Nombre

Proceso

Cargo



<b>CONSECUTIVO</b>	05	<b>FECHA</b>	27/05/2022	<b>LUGAR</b>	<b>Salda de juntas Hemocentro</b>
<b>HORA PROGRAMADA</b>	2:00 pm	<b>HORA DE INICIO</b>	2:30 pm	<b>HORA FINAL</b>	3:30 pm
<b>MOTIVO DE LA REUNIÓN</b>	REUNION MES DE MAYO – ALIANZA DE USUARIOS				

<b>ASISTENTES</b>	
<b>NOMBRE(S) Y APELLIDO(S)</b>	<b>CARGO – AREA - ENTIDAD</b>
<b>INTEGRANTES DEL COMITE</b>	
PANFILO ERNESTO NIÑO	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
ABEL BADILLO	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
LUZ MARINA GOMEZ	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
PROSPERO ANTONIO CUERVO	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
YAMILE CARRILLO	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
MAURICIO ESTUPIÑAN	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
OSVALDO PINZON VARGAS	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
BRENDA ABRIL	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
JAIRO ELIHUMER AVELLA	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
	ALIANZA DE USUARIOS
<b>INVITADOS</b>	
HECTOR ARIZA	Jefe oficina de desarrollo Institucional
FABIAN MELENDEZ	Profesional Oficina juridica

<b>ITEM</b>	<b>AGENDA DE LA REUNIÓN</b>	<b>¿SE CUMPLIO?</b>	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	Mecanismos de participación y control social para la defensa de sus derechos en el sector salud.	X	
2	Presentación de los indicadores del primer trimestre PQRSF		
3	Rendición de cuentas	X	
4	Porposiciones y varios	X	

### **DESARROLLO DE LA REUNION**

Siendo las 2:30 pm se da inicio a la reunion del mes de Mayo, el presidente de la Asociacion de Usuarios da la bienvenida a todos los integrantes.

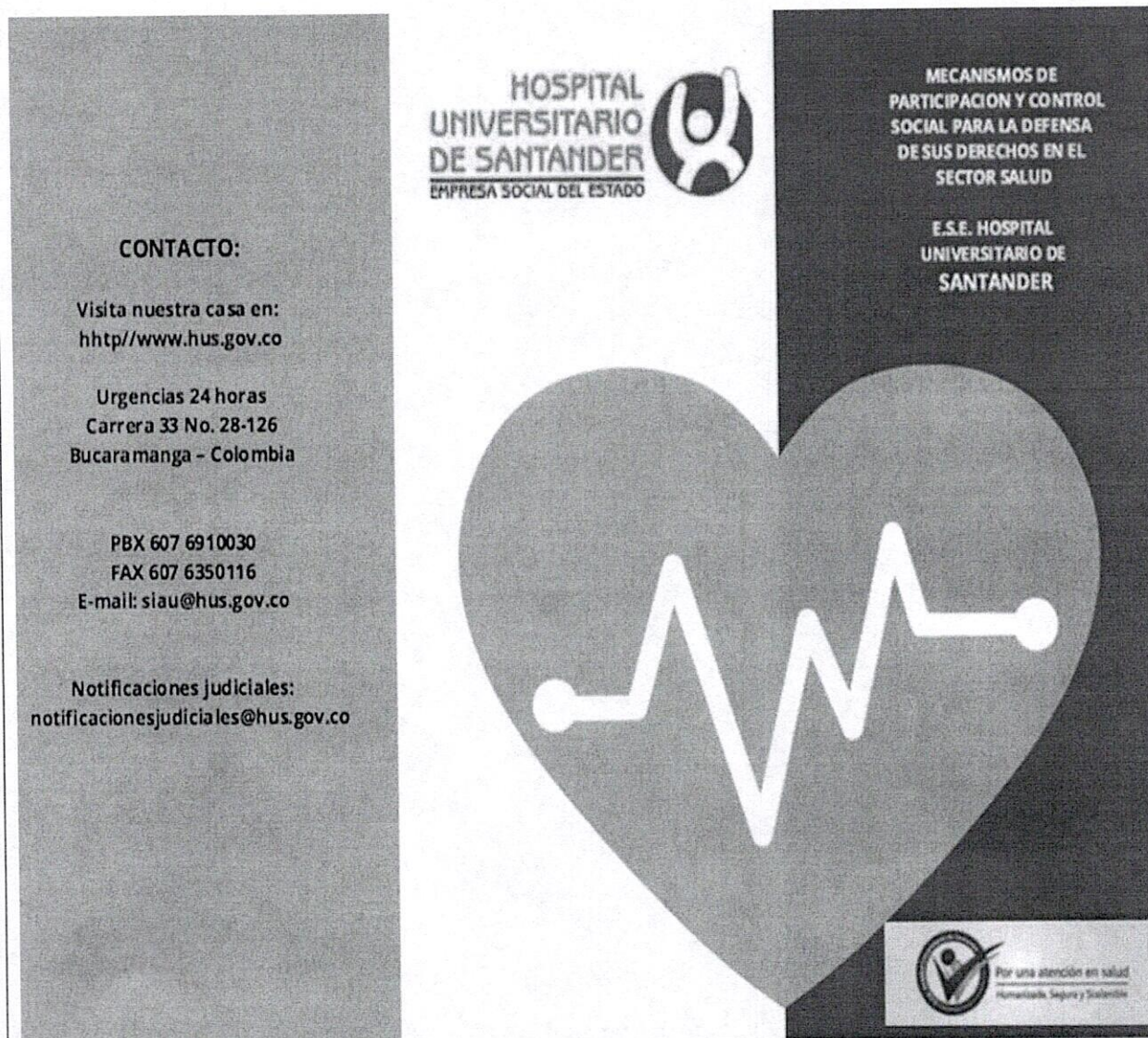
#### **1. PRESENTACIÓN MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL PARA LA DEFENSA DE SUS DERECHOS EN EL SECTOR SALUD**

La Doctora Claudia Arcniegas realiza la socializacion y realiza una explicacion de los

diferentes mecanismos de participación y control social en el sector salud: Son todos aquellos instrumentos tendientes al ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la **salud** personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de **salud**.

El Control Social es una forma de participación ciudadana a través de la cual, la ciudadanía individualmente o a través de iniciativas de grupo o colectivos, ejerce una función crítica sobre el comportamiento de los agentes públicos, estatales o no estatales, constituyéndose un instrumento de regulación de la acción pública.

Realiza el despliegue de la información a través de un folleto:



The flyer is divided into three main sections. On the left, a grey vertical bar contains contact information. The top center features the hospital's logo and name. The right side has a dark background with white text. A large heart with a white ECG line is centered in the lower half. A small logo with a checkmark is in the bottom right corner.

**CONTACTO:**

Visita nuestra casa en:  
<http://www.hus.gov.co>

Urgencias 24 horas  
Carrera 33 No. 28-126  
Bucaramanga - Colombia

PBX 607 6910030  
FAX 607 6350116  
E-mail: [siau@hus.gov.co](mailto:siau@hus.gov.co)

Notificaciones judiciales:  
[notificacionesjudiciales@hus.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@hus.gov.co)

HOSPITAL  
UNIVERSITARIO  
DE SANTANDER  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

MECANISMOS DE  
PARTICIPACION Y CONTROL  
SOCIAL PARA LA DEFENSA  
DE SUS DERECHOS EN EL  
SECTOR SALUD

E.S.E. HOSPITAL  
UNIVERSITARIO DE  
SANTANDER

Por una atención en salud  
Humanizada, Segura y Sistemática

**ACTA DE REUNIÓN  
GII-GDO-FO-12, Versión 4  
PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN**



**1. DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSF)**

- **Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario o la deficiencia en la prestación de un servicio en la entidad.

- **Reclamo:** manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

- **Sugerencia:** es un consejo o propuesta que formula el usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

- **Felicitación:** Reconocimiento o satisfacción del cliente, percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Contacto para PQRSF:**

• Las peticiones, consultas, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o felicitaciones deben realizarse diligenciando el formulario correspondiente, a través del enlace en nuestra página web: <http://www.hus.gov.co/pqrsf/>

• Se establece el correo institucional: [slau@hus.gov.co](mailto:slau@hus.gov.co) como el medio electrónico para la recepción de quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.

• La ventanilla única de la ESE HUS es la encargada de recibir las quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones presentadas de forma escrita, en el horario de atención al público de lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm y viernes de 7:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 5:00 pm.



**2. SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO – SAU**

El grupo se encuentra conformado por personal con calidad humana, dispuesto a atender inquietudes, orientar, direccionar, acompañar y resolver quejas.

**¿Dónde se encuentran ubicados?**

- Plazoleta principal de la E.S. Hospital Universitario de Santander
- Consulta Externa sede Madre Canguiro
- Servicios de hospitalización y urgencias

**¿En qué horarios atienden?**

Lunes a viernes de 6 am a 6 pm  
Sábados, domingos y festivos de 7 am a 4 pm

Correos electrónicos: [slau@hus.gov.co](mailto:slau@hus.gov.co) y [apoyo.slau@hus.gov.co](mailto:apoyo.slau@hus.gov.co)



**3. ACCION DE TUTELA**

Es un mecanismo consagrado en el artículo 86 de la Constitución Política de 1991 que tiene toda persona para reclamar ante los jueces en todo momento y lugar, la protección judicial inmediata de sus derechos fundamentales, como por ejemplo derecho a la vida, a la salud, a la dignidad humana, entre otros.

**¿Quién la puede presentar?**

La persona afectada en forma directa o mediante abogado. También lo puede hacer una tercera persona siempre y cuando la víctima no lo pueda hacer por sí misma o por encontrarse hospitalizada o en la unidad de cuidados intensivos. Si se trata de una persona menor de edad la puede presentar por sí misma o cualquier persona está habilitada para hacer valer los derechos de los niños y niñas.

**¿Ante quién se presenta?**

Ante cualquier despacho judicial juzgado o tribunal del lugar en el cual hayan ocurrido los hechos.

En lo referente a Bucaramanga y de manera transitoria a causa del COVID-19 las personas pueden presentar las tutelas mediante el correo electrónico [ofdbuc@cendof.ramajudicial.gov.co](mailto:ofdbuc@cendof.ramajudicial.gov.co) y/o a través de la plataforma de la rama judicial [ramajudicial.gov.co](http://ramajudicial.gov.co).

**¿Cuánto tiempo se demora el juez en resolver la acción de tutela?**

La acción de tutela debe ser resuelta en el término de diez días contados a partir de la radicación de la solicitud.

**¿Qué debe contener la acción de tutela?**

La solicitud de tutela debe contener como mínimo:

- La identificación del solicitante, indicando el lugar de residencia, número de contacto y correo electrónico.
- Identificar la parte contra quien se pretende tutelar los derechos vulnerados. (Autoridad pública o particular)
- Una relación detallada y clara de los hechos que describe la acción o la omisión de la autoridad pública o del particular, con los cuales se afecta o vulnera el derecho fundamental.
- Una exposición y argumentación del derecho que se considere se ha afectado o vulnerado y/o se encuentre amenazado.
- Manifestación bajo la gravedad del juramento que no ha presentado tutela sobre los mismos hechos.

**4. SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

Entidad encargada de hacer que se cumplan las normas del sistema de salud y de esta manera proteger los derechos que tienen los ciudadanos respecto a su atención en salud.

Ante cualquier problema o inconveniente o inconformidad con el servicio de salud, se puede acudir a través de diferentes canales de atención.

La superintendencia cuenta con los siguientes canales de atención para formular su PQRS en la página web: <https://www.supersalud.gov.co/res/calificacion-ciudadanos/contactenos>.

Contacto y puntos de atención - Regional Nororiental (Bucaramanga)

Regional nororiental: carrera 29 No. 68-26 Bucaramangajunes a viernes 8:00 am a 12:00 pm - 1:00 pm a 5:00 pm.

Denuncia entidades del sector: al correo electrónico: [anticorrupcion.vigilado@supersalud.gov.co](mailto:anticorrupcion.vigilado@supersalud.gov.co)

**5. VEEDURIAS EN SALUD**

Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias ejercer vigilancia sobre la gestión pública respecto a:

- Autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control.
- Autoridades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales, de carácter nacional o internacional que operen en el país.

**OTROS MECANISMOS:**

- CABILDO ABIERTO (Ley 134 de 1994)
- COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA (Resolución 436 de 2016 modificada por la Resolución 87 de 2018)
- ASOCIACION DE USUARIOS (Decreto 1757 de 1994)
- COMITES DE PARTICIPACION COMUNITARIA EN SALUD - COPAGOS (Ley estatutaria de salud 1751 de 2015)

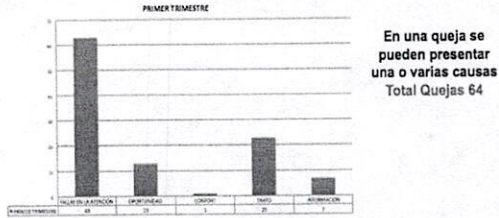


**2. SOCIALIZACIÓN DE LOS INDICADORES DEL PRIMER TRIMESTRE DE PQRSF**

Presentación de los indicadores de PQRSF del primer trimestre del año 2022. El total de quejas es de 64, peticiones : 1; reclamos: 7; sugerencias: 28; y felicitaciones: 124 También se presenta el indicador de satisfacción global de los usuarios estando por encima del 90% con un valor del 94.44% lo que nos lleva a inferir que nos encontramos dentro de la meta establecida. Se adjunta las diapositivas de la presentación.



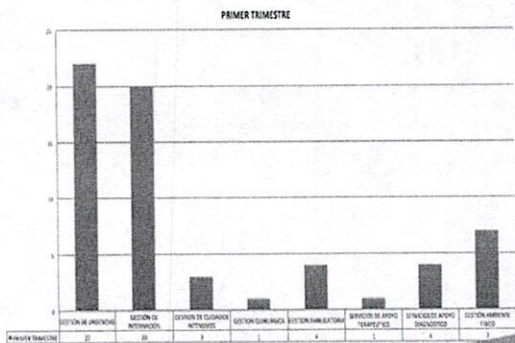
CAUSAS ATRIBUIBLES A LAS QUEJAS



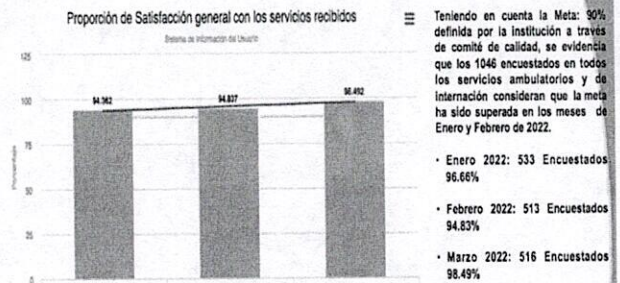
PQRSF PRIMER TRIMESTRE

MANIFESTACIÓN	PRIMER TRIMESTRE
PETICIONES	1
QUEJAS	64
RECLAMOS	7
SUGERENCIAS	28
FELICITACIONES	124

QUEJAS POR PROCESO



PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS



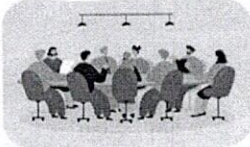
**3. RENDICION DE CUENTAS**

Por parte de la Comunitadora social Mariana Guevara realiza la socialización del tema: RENDICION DE CUENTAS en la que se muestran los videos que resume la gestión realizada por el Gerente de la ESE HUS el Doctor Julian Niño en el año 2021; se muestran los cambios y avances que ha tenido el hospital en infraestructura, economicamente, socialmente y ambientalmente. Se adjunta presentación.

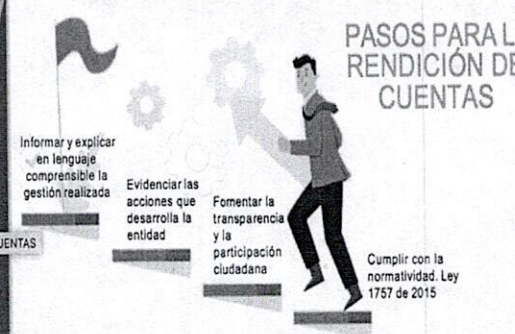
### ¿QUÉ ES RENDICIÓN DE CUENTAS?

La rendición de cuentas es una oportunidad para que la sociedad evidencie los resultados de la entidad, de acuerdo con la misión y lleve a cabo la prestación efectiva de servicios orientados a satisfacer las necesidades de sus usuarios y familia.

Así mismo, permite visibilizar las acciones que se desarrollan para el cumplimiento de sus derechos.



### PASOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS



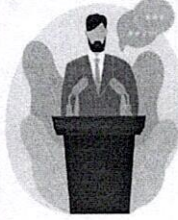
Informar y explicar en lenguaje comprensible la gestión realizada

Evidenciar las acciones que desarrolla la entidad

Fomentar la transparencia y la participación ciudadana

Cumplir con la normatividad Ley 1757 de 2015

### AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS




Es uno de los mecanismos de participación que permite a los ciudadanos ejercer control social a la gestión pública.

Este mecanismo, promueve que la administración responda ante el ciudadano, por los deberes y obligaciones asignados.

Es un espacio para la defensa del interés público por parte de la ciudadanía y el escenario propicio para que la entidad informe y explique los resultados de la gestión.

(Ley 1757 de 2015)


### Si es Rendición de cuentas:



- Relación Hospital y Ciudadanía
- Establecer una comunicación clara con los Grupos de Interés
- Presentación de informes y generación de diálogo
- Proceso articulado de control social
- Proceso participativo de aprendizaje continuo

Fuente: DAFP - MURC

### NO es Rendición de cuentas:



- Un evento aislado
- Proceso desarticulado y repetitivo para cumplir una norma
- Un informe técnico que sólo da cuenta de lo que se ha hecho
- Publicar información institucional en la página web
- Ausencia de compromisos y acciones de mejora

Fuente: DAFP - MURC

### 3. PROPOSICIONES Y VARIOS:


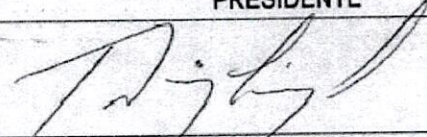
1. La tercera reunión de alianza será el viernes 24 de Junio del 2022 lo anterior teniendo en cuenta el pronunciamiento de los miembros de la asamblea en relación con las fechas de reuniones

**ACTA DE REUNIÓN**  
**GII-GDO-FO-12, Versión 4**  
**PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN**

Agotado el orden del día y siendo las 3:30 p.m. se da por finalizada la reuniones del mes de Mayo

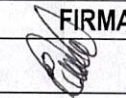
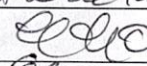
**Nota:** Se anexa diapositivas y acta de asistencia.

COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
ninguno.		
<b>FIRMA DE LOS ASISTENTES:</b>		Se anexa registro asistencia (GT-FO-20)

SECRETARIO TECNICO	PRESIDENTE
	
NOMBRE(S) JAIRO ELIHUMER APELLIDO(S) AVELLA CASTRO CARGO Alianza de Usuarios	NOMBRE(S) PANFILO ERNESTO APELLIDO(S) NIÑO VELASCO CARGO Alianza de Usuarios.

Elaboró:

LISTA DE ASISTENCIA  
GTH-DTH-FO-20, Versión 4  
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FECHA	27/05/2022	HORA PROGRAMADA	2:00pm	HORA DE INICIO	2:30pm	HORA FINAL	3:30pm	LUGAR	Sala de Juntas Hemocentro
MOTIVO DE LA REUNIÓN	Mes de Mayo - Reunion Mensual								
RESPONSABLE	Alianza de Usuarios.								
ASISTENTES									
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO Y/O PERFIL	PROCESO	EMPRESA	FIRMA			
1	Rospero Antonio Cuervo	91221411	Revisor Fiscal Alianza	HUS	HUS				
2	Oswaldo Pinzón Vargas	13847882	usuario asuario	HUS	HUS	Oswaldo Pinzón V.			
3	Abel Badillo C	14141053	Asociacion	HUS	HUS	Abel Badillo			
4	Yamile Carrillo.	37820955	USUARIO.	HUS	HUS				
5	Jairo E. Avela G.	91475573	Secretario	HUS	HUS	E. Jairo			
6	Luz Manna Gomez	6335317	Usuario	HUS	HUS	Luzmanna			
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									

**ACTA DE REUNIÓN**  
**GII-GDO-FO-12, Versión 4**  
**PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN**

<b>CONSECUTIVO</b>	09	<b>FECHA</b>	30/09/2022	<b>LUGAR</b>	Hemocentro
<b>HORA PROGRAMADA</b>	2:00 pm	<b>HORA DE INICIO</b>	2:30 pm	<b>HORA FINAL</b>	3:40 pm
<b>MOTIVO DE LA REUNIÓN</b>	REUNION MES DE SEPTIEMBRE – ALIANZA DE USUARIOS				

<b>ASISTENTES</b>	
<b>NOMBRE(S) Y APELLIDO(S)</b>	<b>CARGO – AREA - ENTIDAD</b>
<b>INTEGRANTES DEL COMITE</b>	
PANFILO ERNESTO NIÑO	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
ABEL BADILLO	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
LUZ MARINA GOMEZ	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
GREOGORIO MAZO	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
YAMILE CARRILLO	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
OSVALDO PINZON VARGAS	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
BRENDA ABRIL	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
JAIRO ELIHUMER AVELLA	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
ELADIO URIBE DIAZ	
<b>INVITADOS</b>	
HECTOR ENRIQUE ARIZA	JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
SILVIA M MARTINEZ CASTELLANOS	PROFESIONAL UNIVERSITARIA – SIAU

<b>ITEM</b>	<b>AGENDA DE LA REUNIÓN</b>	<b>¿SE CUMPLIO?</b>	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	Codigo del Buen Gobierno	X	
2	Informe de satisfacción de los meses de Julio - Agosto	X	
3	Prsentacion del cronograma de socializacion de deberes y derechos a los usuarios	X	
4	Porposiciones y varios	X	

**DESARROLLO DE LA REUNION**

Siendo las 2:30 pm se da inicio a la reunion del mes de Septiembre, se da a conocer los temas propuestas para la reunion del mes de septiembre poniendo a consideración dicha información a los integrantes:

**1. CODIGO DEL BUEN GOBIERNO:**

El Doctor Hector Ariza Jefe de la Oficina de Desarrollo Institucional Inicia con la socializacion del tema y explicacion del mismo:

## QUE ES?

Es un documento en el cual se expresan los compromisos adquiridos en el desempeño de la función pública, los cuales buscan el logro de una gestión caracterizada por la transparencia, eficiencia, integridad y clara orientación hacia el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, es decir el bien común.

- Compromiso de la entidad frente a la erradicación de practicas corruptas y el compromiso de comunicación e información.
- Es la disposición de la entidad de autorregularse orientado hacia una gestión integral, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.



**CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO**

**PRINCIPIOS**

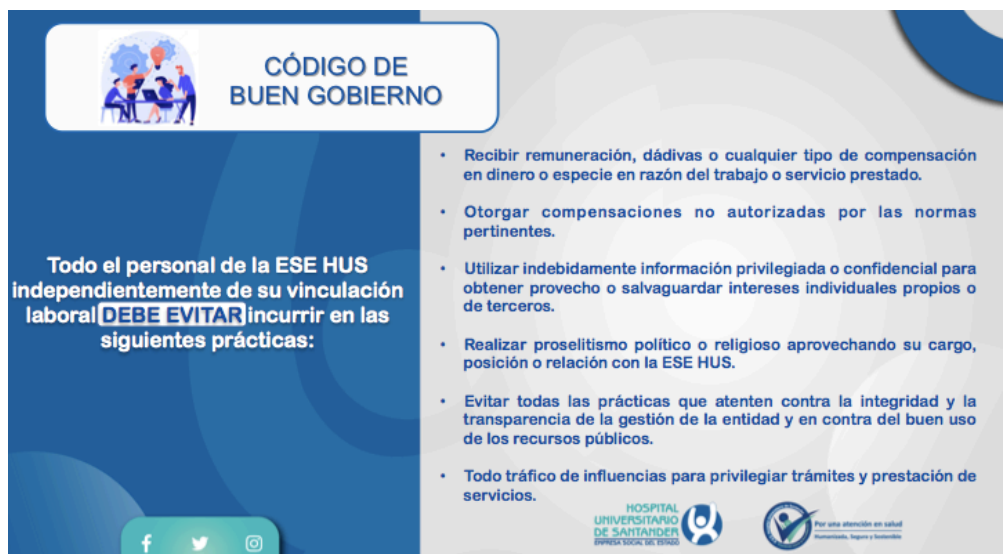
- Transparencia
- Compromiso Social
- Excelencia
- Trabajo en equipo

**VALORES**

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia
- Responsabilidad
- Solidaridad

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Por una atención en salud  
Humana, Segura y Sostenible



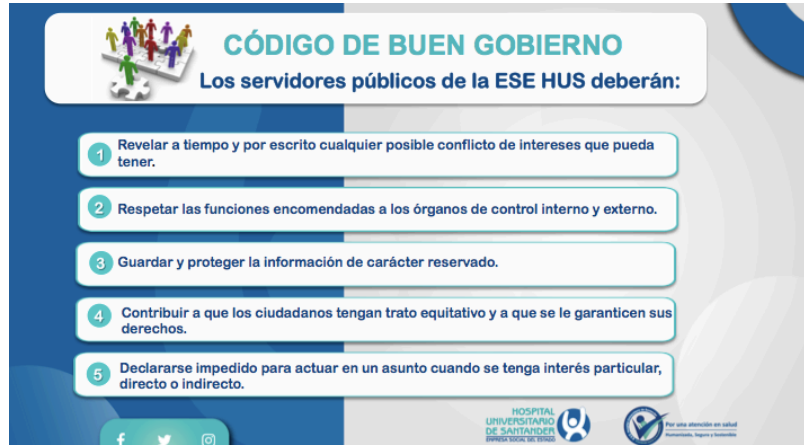
**CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO**

Todo el personal de la ESE HUS independientemente de su vinculación laboral **DEBE EVITAR** incurrir en las siguientes prácticas:

- Recibir remuneración, dádivas o cualquier tipo de compensación en dinero o especie en razón del trabajo o servicio prestado.
- Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes.
- Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.
- Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relación con la ESE HUS.
- Evitar todas las prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la entidad y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites y prestación de servicios.

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Por una atención en salud  
Humana, Segura y Sostenible



Finalizando la presentación se da a conocer el video de la plataforma estrategia (Misión, visión, principios y valores objetivos estratégicos)

## 2. INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS MESES DE JULIO - AGOSTO:

Presentación de los indicadores de PQRSF de los meses de julio - agosto del año 2022. El total de quejas es de 36, peticiones : 1; reclamos: 20; sugerencias: 15; y felicitaciones: 81. También se presenta el indicador de satisfacción global de los usuarios estando por encima del 90% con un valor del 98.64% lo que nos lleva a inferir que nos encontramos dentro de la meta establecida. Se adjunta las diapositivas de la presentación.

También se hace la presentación del cronograma de socialización de deberes y derechos que se esta socializando con los usuarios en cada uno de los servicios:



Todos los miembros de la Alianza de Usuarios resaltan la importancia de esta socialización de deberes y derechos y igualmente el señor Osvaldo Pinzón refiere que la satisfacción del usuarios por lo servicios recibidos por le hospital es alta llegando a inferir que los médicos y enfermeras están brindando un trato humanizado, amable y respetuoso con el usuario y su familia.

**3. PROPOSICIONES Y VARIOS:**

En relación con el compromiso del mes de Agosto se informa a la alianza: desde el Sistema de Información y Atención al usuarios se realizó la asistencia tecnica con la Secretaria de Salud Departamental en relación con el tema de la elección de uno de los representantes de los usuarios ante el comité de etica se expone a la alianza las proposiciones en relación con este tema:

1. La Secretaria de Salud refiere que se puede ir realizando el acto administrativo donde se convoque a la Asamblea para que los miembros que se elijan iniciaran su periodo a partir del otro año en febrero dejando en un articulo de la misma dicha informacion.
2. Nos proponen nombrar a suplentes en los comites para que no se presenta esta situacion.
3. Reitera que el Comité de Etica no se encuentra sin representación del usuario entonces se puede iniciar con el proceso de convocatoria para no realizar dos actos administrativos en el mismo año.

Se pone en consideración dicha información a los integrantes de la alianza de usuarios concluyendo: se realizará el acto administrativo y se llevara a cabo la asamblea en el mes de enero para la ultima semana. Y todos los miembros estan de acuerdo.


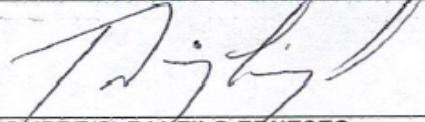
Agotado el orden del día y siendo las 3:40 p.m. se da por finalizada la reunion del mes de Septiembre.

**Nota:** Se anexa diapositivas y acta de asistencia.

COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
Presentación por parte del la coordinadora del SIAU de la posible resolucio de convocatoria de la Asamblea de Usuarios.	SIAU	30/10/2022
<b>FIRMA DE LOS ASISTENTES:</b>	Se anexa registro asistencia (GT-FO-20)	



**ACTA DE REUNIÓN**  
**GII-GDO-FO-12, Versión 4**  
**PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN**

SECRETARIO TECNICO	PRESIDENTE
	
NOMBRE(S) JAIRO ELIHUMER APELLIDO(S) AVELLA CASTRO CARGO Alianza de Usuarios	NOMBRE(S) PANFILO ERNESTO APELLIDO(S) NIÑO VELASCO CARGO Alianza de Usuarios.

Elaboró:

LISTA DE ASISTENCIA  
GTH-DTH-FO-20, Versión 4  
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FECHA	30/09/2022	HORA PROGRAMADA	2:00pm	HORA DE INICIO	2:30pm	HORA FINAL		LUGAR	Homocentro
MOTIVO DE LA REUNIÓN	Reunion mes de Septiembre								
RESPONSABLE	(Alianza de Usuarios) Mes de Septiembre.								

ASISTENTES									
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO Y/O PERFIL	PROCESO	EMPRESA	FIRMA			
1	Abel Badillo Cárdenas	19141053	usuario		HUS	<i>Abel Badillo</i>			
2	Luz Marina Gómez	63353117	USUARIOS		HUS	<i>Luz Marina Gómez</i>			
3	Jamile Carrillo	37820955	USUARIOS		HUS	<i>Jamile Carrillo</i>			
4	Gregorio A. Muzo	15451966	USUARIO		HUS	<i>Gregorio A. Muzo</i>			
5	Héctor E. Ariza D.	91492.949	Jefe Oficina Asesora ODI	G. Dilo. Institucional	ESE - HUS	<i>Héctor E. Ariza</i>			
6	Eladio Uribe Díaz	91004483	USUARIO		HUS.	<i>Eladio Uribe</i>			
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									