



**METODOLOGIA DE RENDICION DE CUENTAS DE ASOCIACION DE USUARIOS HOSPITAL  
DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO VALLE 2017-2019**

Decreto 1757 de /94. Artículo 14. Funciones asociación de usuarios correlacionadas con el delegado.	Describa que actividades realizo para cumplir con la función en el periodo.	Que cree que hubiera podido realizar	Que conocimientos cree que son necesarios para mejorar su papel en la asociación –junta	Acciones de mejora que puede proponer a partir de los aprendizajes
3- Proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario. En el caso de las privadas, conforme a lo que dispongan las disposiciones legales sobre la materia.	Presentación ante la Junta Directiva situaciones que alteran la calidad de los servicios como por ejemplo largas filas de pacientes en espera para acceder a servicios. Información sobre el uso del SIAU.	Se logro mejorar con la adecuación de central de citas , sala de espera , ubicación de torneros electrónicos	-Portafolios de servicios de las IPS- EPS -Rutas de atención -Deberes y derechos de los usuarios.	-Capacitar en Deberes y derechos de los usuarios al personal trabajador del hospital. Orientación a los usuarios en el manejo adecuado de la central de citas.
4-Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para ser propuestas antes las juntas directivas prestataria de servicios de salud y la empresa promotora de salud.	Visitas al Hospital Puestos de salud. Aplicación de entrevistas de satisfacción a los usuarios de servicios. Reuniones con los usuarios de las diferentes zonas del municipio.	Incrementar la comunicación con los Usuarios	Mecanismos de comunicación Elaboración de encuestas de satisfacción	Capacitación en el desarrollo de habilidades comunicativas.  Potenciar el uso del SIAU.



## METODOLOGIA DE RENDICION DE CUENTAS DE ASOCIACION DE USUARIOS HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO VALLE 2017-2019

<p>5- Vigilar que las decisiones que se tomen en la juntas directivas se apliquen según lo acordado</p>	<p>Reforzar y realizar seguimiento a los compromisos adquiridos en las reuniones.</p>	<p>Mayor compromiso en la toma de decisiones.</p>	<p>Toma de decisiones Elaboración de planes de acción</p>	<p>Potenciar la toma de decisiones en los diferentes procesos.</p>
<p>6-Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestatarias y empresas promotoras y la calidad del servicio prestado no satisface las necesidad de sus afiliados</p>	<p>Elaborar y presentación por escrito a la Gerencia de la IPS o EPS, las situaciones presentadas por los usuarios. Reuniones de análisis de problemas .Gestión de riesgos</p>	<p>Dominio mayor de los indicadores de calidad en salud.</p>	<p>Manejo de indicadores de calidad en salud</p>	<p>Capacitar a las ligas de usuarios sobre medición de calidad en los servicios de salud.</p>
<p>7- Proponer a las juntas directivas de los organismos o entidades de salud los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad según las normas de administración de personal del respectivo organismo</p>	<p>Presentación de propuesta para mejoramiento de acceso a servicios población distante a través de brigadas de salud, Zona montañosa del municipio.</p>	<p>Con la gestión realizada se logra dar ampliación, cobertura y continuidad a prestación de servicios de salud en zonas distantes.</p>	<p>Conocer los diferentes servicios de acuerdo a los niveles de atención.</p>	<p>Capacitación sobre la normatividad en la prestación de servicios de la ESE.</p>
<p>9- Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las diferencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso</p>	<p>Presentación ante la Junta Directiva, propuesta de ampliación de servicios, odontología, psicología, optómetra.</p>	<p>Mayor seguimiento a las PQRS realizadas por los usuarios.</p>	<p>Manejo del SIAU. Uso de los buzones de sugerencias.</p>	<p>Normatividad del SIAU.</p>



## METODOLOGIA DE RENDICION DE CUENTAS DE ASOCIACION DE USUARIOS HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO VALLE 2017-2019

	<p>Dar seguimiento a los correctivos de las quejas para el mejoramiento de los servicios.</p> <p>Ubicación de buzones de sugerencias en la institución.</p>			
<p>10- Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menos costo y vigilar su cumplimiento</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de propuestas ante la junta directiva para el mejoramiento de la prestación del servicio de farmacia.</li> <li>2. Socializar ante la liga de usuarios las decisiones tomadas en las reuniones con la junta directiva de la ESE.</li> <li>3. Participación activa en las reuniones de la junta directiva de la ESE.</li> </ol>	<p>Se mejoro la calidad en la atención en ambiente físico de la farmacia, con la ubicación de espacio con tunero y sala de espera.</p> <p>Gestión para el mejoramiento del ambiente físico dela rea de rehabilitación.</p>	<p>Conocimiento de los servicios de salud y requisitos básicos en habilitación.</p>	<p>Normas básicas de habilitación de servicios de salud.</p>
<p>11- Ejercer veeduría en las instituciones del sector, mediante sus representantes antes las empresas promotoras y/o antes las oficinas de atención a la comunidad.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Visitas de seguimiento a los puestos de salud y hospital para identificar situaciones que alteran la calidad de la prestación del servicio de salud.</li> </ol>	<p>Ejercer mayor veeduría.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los principios rectores de las veedurías.</li> <li>2. Sistema General de Seguridad Social en Servicios de Salud.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitaciones sobre el funcionamiento del SGSSS.</li> <li>2. Conocer las políticas, proyectos y contratación.</li> <li>3. Potenciar líderes para asumir la representatividad en los diferentes espacios.</li> <li>4. Capacitación en el</li> </ol>



## METODOLOGIA DE RENDICION DE CUENTAS DE ASOCIACION DE USUARIOS HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO VALLE 2017-2019

	<p>2. Gestión ante el municipio y gestión del riesgo para la intervención a los riesgos.</p> <p>3. Búsqueda de soluciones y trabajo comunitario para la garantía de servicios públicos en la prestación de servicios en los puestos de salud.</p> <p>4. Control y seguimiento a la oportunidad y garantía en la entrega de medicamentos.</p> <p>5. Velar por el cumplimiento de los principios de la salud.</p>			ejercicio de la veeduría.
--	---	--	--	---------------------------