



FORMATO DE ACTAS

HDG-GC-F3

Versión 2



AREA: ATENCION AL USUARIO

FECHA: 16/12/2020

HORA: 9:00 am

LUGAR: Hospital Departamental de Granada E.S.E

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La presente reunión se convoca con la DR. Luz Ángela Quiroga gestora de CALIDAD y la DR. Yadina Alfonso Coordinadora de la Oficina de atención al usuario, con el fin de revisar los procesos y procedimientos relacionados con la participación social en el HDG.

Por lo anterior se identifica que el Proceso de Atención al usuario cuenta con 5 Actividades encaminadas a la atención, satisfacción, acompañamiento y participación ciudadana, de estas la actividad de participación ciudadana emplea actividades las cuales incorporan a las asociaciones de usuarios dentro de las actividades de la institución, unas de estas son:

1. Comité de ética médica.
2. Socialización del plan de gestión primer semestre del 2020 con asociaciones de usuarios y veeduría.
3. Capacitaciones de control social, según lo dispuesto por la secretaria de salud.
4. Capacitación con la ESAP gestionada por el HDG.
5. Carnetizar las asociaciones de usuarios.
6. Incluimos en el plan de comunicaciones las asociaciones de usuarios para que socialicen información de interés a los usuarios.
7. Se cuenta con un representante de las asociaciones de usuarios en la junta directiva.
8. Se brinda un espacio a las asaciones de usuarios en la rendición de cuentas anual.

Por último se evidencia que el proceso de Seguridad del Paciente cuenta con 15 líneas de acción de las cuales dos de éstas incorporan a las asociaciones de usuarios para sus actividades, estas son:

1. Línea de acción 9.6, Reducir el riesgo de infecciones asociadas a la atención en salud, de lo cual se lo exponen a las asociaciones con el fin de que ellos divulguen esta información a los usuarios.
2. Línea de acción 10, Estrategia multimodal (higieniza tus manos), de ello se expone los 5 momentos de higienización de tus manos y con esta



FORMATO DE ACTAS

HDG-GC-F3

Versión 2



información las asociaciones de usuarios puedan divulgar esta estrategia a los usuarios.

Por lo anterior se evidencia cuales procesos y procedimientos relacionan a las asociaciones de usuarios con el fin de dar cumplimiento en lo estipulado en el plan de acción de participación social.

Dr. Luz Ángela Quiroga

Dr. Yadina Alfonso Patiño