

PLAN DE ACCIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS

2021

No.	Qué	Quién	Cuándo	Dónde	Cómo	Porqué	Fecha de Seguimiento.
1.	Asistir y participar en el Equipo primario de experiencia del paciente.	Dos de los miembros de la Asociación de Usuarios se hacen responsable de garantizar la asistencia al Equipo primario de experiencia del paciente.	En la reunión se tendrá participación en la primera del año y mitad de año.	En el Hospital Oficina asignada para esta reunión.	Mediante la participación activa, llevando ideas, sugerencias e insatisfacciones detectadas por los miembros de la Asociación de Usuarios.	Es una de las Funciones de la Asociación de Usuarios de la Institución, velar por la calidad de la atención. Para conocer las necesidades y percepciones de los usuarios.	En la reunión de la AdeU de junio y diciembre.
2.	Promocionar la Asociación de usuarios.	Todos los Miembros de la Asociación de Usuarios de la Institución.	Una vez cada mes.	Al ingreso de la sede de San Vicente Fundación – Rionegro.	Se coloca el pendón de la AdeU y una mesa con información. Se trata de establecer comunicación con los usuarios que ingresan a la Institución, se les entrega información. Se motivan a participar en la AdeU.	Es necesario que los usuarios sepan de la existencia de la AdeU. Sus funciones, cómo vincularse a ella, entre otros. Se requiere vincular a la Asociación nuevos Miembros.	Evaluación en la reunión del mes de junio y de diciembre.

3.	Continuar con el proceso de Formación en temas relacionados con las funciones de las Asociaciones de Usuarios y normas de bioseguridad para el acercamiento a los pacientes.	Todos los miembros de la Asociación.	En el transcurso del año.	En las instalaciones de la institución. De manera individual.	Participando en Charlas, revisando documentos, solicitando asesoría y apoyo de otras asociaciones de usuarios. Asistiendo a las conferencias que brinda la Institución.	Para asegurar el adecuado funcionamiento de la Asociación de Usuarios acorde a la normatividad y características propias de la Institución.	Una vez terminado el primer semestre se hará una verificación de los logros alcanzados, y se planearán nuevas estrategias para lograr la meta propuesta al finalizar el año.
4.	Asesorar, informar y velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes.	Todos los miembros de la Asociación de Usuarios.	Durante el año 2021.	En las distintas áreas del hospital.	Visitando a los pacientes en sus habitaciones, hospital día, servicio de urgencias y salas de espera. Utilizando las diferentes estrategias definidas por la Institución y la Asociación de Usuarios.	Para escuchar a los pacientes y establecer comunicación asertiva. Motivarlos a leer la cartilla del paciente y los derechos y deberes de los pacientes. Informar y motivar sobre la importancia de utilizar el buzón de sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones.	En la última reunión de la Asociación de Usuarios del mes del junio y al final del año 2021.

5.	Definir e implementar mecanismos de comunicación con los usuarios.	Todos los miembros de la Asociación de Usuarios.	Durante todo el año 2021.	En la Institución.	Mediante el dialogo con los usuarios, comunicándoles y explicándoles sus Derechos y Deberes y las funciones de las Asociaciones de Usuarios en las Instituciones de salud.	Es función de la Asociación de Usuarios ser un vinculo entre los usuarios y la Institución Prestadora de Servicios de Salud.	En la reunión de la AdeU del mes de junio y al terminar el año en curso.
6.	Participar en las diferentes actividades que la Institución implemente para el cumplimiento de su Política de Humanización.	Todos los miembros de la Asociación de Usuarios.	Durante el año 2021.	En San Vicente Fundación - Rionegro.	Participando en las diferentes actividades propuestas por la Institución, presentando sugerencias tendientes a sensibilizar el personal en lo referente a la atención humanizada. Colaborar y participar en las actividades lúdicas realizadas con la colaboración de trabajo social.	Con el fin de reforzar la cultura de la atención humanizada, de la compasión que hace más sensibles y más humanos los servicios de salud, frente a las dificultades y los problemas de los pacientes.	En la reunión de la AdeU del mes de junio y diciembre de 2021.
7.	Participar en el Comité de Ética de la Institución.	Un miembro de la Asociación de Usuarios.	En el año 2021.	En la Institución.	Mediante una participación activa en las reuniones del Comité de Ética Hospitalaria..	De acuerdo a la normatividad vigente que se le asigna a los Comité de Ética hospitalarios: educar sobre el respeto a los Derechos y deberes de los pacientes.	Al finalizar el primero y en el segundo semestre en reunión de la AdeU.

8.	Participar en el equipo de humanización de la Institución.	Un miembro de la Asociación de Usuarios.	En la reunión se tendrá participación en las tres reuniones del año.	En el Hospital Oficina asignada para esta reunión.	Mediante la participación activa, llevando ideas, sugerencias e insatisfacciones detectadas por los miembros de la Asociación de Usuarios.	Es una de las Funciones de la Asociación de Usuarios de la Institución, velar por la calidad de la atención. Para conocer las necesidades y percepciones de los usuarios.	En la reunión de la AdeU de junio y diciembre.
9.	Veeduría en apertura de buzones	Un miembro de la Asociación de Usuarios.	Un día a la semana para dar cumplimiento a 4 veedurías al mes.,	En todos los espacios del hospital que tengan buzón de sugerencia, en total son 17.	En compañía de la auxiliar de Experiencia del paciente se dirigen a la apertura de buzones y veeduría.	Es una de las Funciones de la Asociación de Usuarios de la Institución, velar por la información suministrada por los usuarios en los buzones.	

8.	Capacitación de la circular 008 de 2019	Todos los miembros de la Asociación de Usuarios.	Durante todo el año 2021.	En la Institución.	Mediante el diálogo con los usuarios, comunicándoles y explicándoles el contenido de la circular 008 de 2018.	Es función de la Asociación de Usuarios ser un vínculo entre los usuarios y la Institución Prestadora de Servicios de Salud.	En la reunión de la A de U del mes de abril.
----	---	--	---------------------------	--------------------	---	--	--

SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SAN VICENTE FUNDACIÓN 2021.

No. Acción	Acción	Meta	Resultados	Porcentaje de cumplimiento	OBSERVACIONES
1	Asistir y participar en el Grupo Primario.	50%			
2	Promocionar la Asociación de usuarios.	50%			
3	Continuar con el proceso de Formación en temas relacionados con la AdeU.	50%			
4	Asesorar, informar y velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes.	50%			
5	Definir e implementar mecanismos de comunicación con los usuarios.	50%			

6	Participar en actividades que la Institución implemente para el cumplimiento de su Política de Humanización.	50%			
7	Participar en el Comité de Ética de la Institución.	98%			
8.	Participar en el equipo de humanización de la Institución.	PARCIAL			
9.	Veeduría en apertura de buzones	PARCIAL			
				PROMEDIO	

Verificación del seguimiento al plan por los Miembros de la Asociación de Usuarios en la reunión del mes marzo del año 2021.