

PLAN DE ACCIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS

2023

No.	Qué	Quién	Cuándo	Dónde	Cómo	Porqué	Fecha de Seguimiento.
1.	Asistir y participar en el Grupo Primario del Hospital San Vicente Fundación Rionegro	Un miembro de la Asociación de Usuarios se hace responsable de garantizar la asistencia a la reunión del Grupo Primario del HSVF Rionegro	En la reunión trimestral del Grupo Primario del HSVF Rionegro	En el Hospital HSVF Oficina asignada para esta reunión o de forma virtual	Mediante el acompañamiento al equipo de Experiencia del Pacinete, analizando ideas, sugerencias e insatisfacciones detectadas por el equipo de Experiencia del Paciente que fueron presentados por los pacientes, asistidos en las instalaciones del Hospital y 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 Asociación de Usuarios, cada trimestre.
2.	Participar en el Comité de Ética de la Institución.	Un miembro de la Asociación de Usuarios.	En la reunión mensual del Comité de ética del Hospital.	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 y sus familias.	En la reunión de la Asociación de Usuarios de cada mes

No.	Qué	Quién	Cuándo	Dónde	Cómo	Porqué	Fecha de Seguimiento.
3.	Promocionar la Asociación de usuarios.	Todos los Miembros de la Asociación de Usuarios.	Una vez cada mes.	En el lobby principal, al ingreso de la sede del Hospital San Vicente Fundación – Rionegro.	Se coloca el pendón de la Asociación de Usuarios y una mesa con información o material POP. Se trata de establecer comunicación con los usuarios que ingresan a la Institución, para motivarlos a participar en la Asociación de Usuarios.	Es necesario lograr que los usuarios conozcan de la existencia de la Asociación: Sus funciones, cómo vincularse a ella, participación en proyectos hacia la comunidad, etc. Se requiere vincular a la Asociación nuevos miembros.	Evaluación en la reunión de la Asociación de Usuarios de junio y de diciembre.
4.	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 o donde sean convocadas estas reuniones.	Participando en charlas, solicitando asesoría y apoyo de otras asociaciones de usuarios. Asistiendo a las conferencias que brindan las Instituciones públicas y privadas relacionadas con el área de salud.	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.

No.	Qué	Quién	Cuándo	Dónde	Cómo	Porqué	Fecha de Seguimiento.
5.	Detectar deficiencias, para sugerir planes de mejoramiento en el servicio	Todos los miembros de la Asociación.	Semestralmente	En las distintas áreas del hospital.	Através de encuestas, entrevistas y grupos de discusión con los pacientes y sus familias	La asociación de usuarios debe realizar una evaluación de las necesidades y problemas de los pacientes del hospital, para identificar las áreas de oportunidad y los temas más importantes que la asociación debe abordar.	Al finalizar cada semestre
6.	Crear redes de apoyo para fomentar nuestra institución, inicialmente en el Oriente Antioqueño	Todos los miembros de la Asociación de Usuarios.	Durante el año 2023.	En distintas IPS y redes de salud, que sean referentes	La asociación de usuarios puede trabajar en conjunto con otras organizaciones, tanto dentro como fuera del hospital, que compartan su objetivo de cuidar los derechos de los pacientes.	Para implementar o reforzar prácticas que fortalezcan los objetivos de la Asociación de Usuarios.	En la última reunión de la Asociación de Usuarios del mes del junio y al final del año 2023.
7.	Generar conciencia para dar a conocer los deberes y los derechos de los pacientes	Todos los miembros de la Asociación de Usuarios.	Durante todo el año 2023.	En la Institución.	Mediante el diálogo con los usuarios, desarrollando campañas de concientización para sensibilizar a la comunidad sobre los derechos de los pacientes y las necesidades de las personas enfermas y los deberes de las mismas, visitando a los pacientes en sus habitaciones, hospital día, servicio de urgencias y salas de espera.	Es función de la Asociación de Usuarios ser un vínculo entre los usuarios y el Hospital	En la reunión de la Asociación de Usuarios del mes de junio y al terminar el año en curso.

No.	Qué	Quién	Cuándo	Dónde	Cómo	Porqué	Fecha de Seguimiento.
					Realizando charlas, talleres y entregando la cartilla del paciente y motivando el uso de los buzones de sugerencias, quejas y felicitaciones.		
8.	Trabajar para que el Hospital, sea reconocido como una institución líder en calidad y servicio en el sector Salud	Todos los miembros de la Asociación de Usuarios.	Durante el año 2023.	En el Hospital San Vicente Fundación - Rionegro.	La asociación de usuarios puede trabajar en conjunto con el hospital para mejorar la calidad, servicio y seguridad de la atención de todo el equipo de trabajo vinculado con el Hospital.	Porque se debe incluir el desarrollo de protocolos y procedimientos para el manejo de felicitaciones, quejas, reclamos y sugerencias de los pacientes y su grupo de apoyo. Campañas de educación sobre servicio y humanización, para todo el personal que labora en el Hospital.	En la reunión de la Asociación de Usuarios del mes de junio y diciembre de 2023.
9.	Participar en el equipo de humanización de la Institución.	Un miembro de la asociación de usuarios.	En las tres reuniones al año que realiza este equipo.	En el hospital en la 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, además para conocer las necesidades y percepciones de los usuarios.	En la reunión de usuarios de junio y diciembre.

No.	Qué	Quién	Cuándo	Dónde	Cómo	Porqué	Fecha de Seguimiento.
10.	Monitorear el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes	Todos los miembros de la Asociación de Usuarios	Mensualmente	En el Hospital San Vicente Fundación Rionegro.	Mediante la revisión de informes y estadísticas sobre la atención en general de los servicios prestados por el Hospital, así como la recepción de quejas, sugerencias, felicitaciones y reclamos de los pacientes.	Para que la Asociación pueda hacer seguimiento de los correctivos que toma la institución frente a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los pacientes o familiares.	En la reunión mensual de la Asociación de Usuarios.
11.	Veeduría en apertura de buzones de felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos.	Un miembro de la asociación de usuarios.	Un día a la semana para dar cumplimiento a cuatro veedurías al mes.	En todos los espacios del hospital que tengan buzón de sugerencias en total son 17.	En compañía de la auxiliar de servicio de Experiencia del Paciente se realiza la apertura de buzones y la veeduría.	Funciones de la asociación de usuarios de la institución, velar por la calidad de la atención y conocer las necesidades y percepciones de los usuarios.	En la reunión mensual de la Asociación de Usuarios.
12.	Realizar actividades lúdicas, cada mes para los pacientes hospitalizados.	Todos los miembros de la Asociación de Usuarios.	En el mes se programará realizar una actividad.	En el espacio asignado por el hospital para este fin.	Colaborar y participar en las actividades lúdicas realizadas en la Institución que propendan por el bienestar de los pacientes.	Con el fin de reforzar la cultura de la atención humanizada y de la compasión que hace más humanos los servicios de salud.	En la reunión mensual de la Asociación de Usuarios.

SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SAN VICENTE FUNDACIÓN 2023.

No. Acción	Acción	Meta	Resultados	Porcentaje de cumplimiento	OBSERVACIONES
1.	Asistir y participar en el Grupo Primario.	80%			
2.	Participar en el Comité de Ética de la Institución.	90%			
3.	Promocionar la Asociación de usuarios.	90%			
4.	Continuar con el proceso de Formación en temas relacionados con la Asociación de Usuarios.	80%			
5.	Detectar deficiencias, para sugerir planes de mejoramiento en el servicio	80%			
6.	Crear redes de apoyo para fomentar nuestra institución, inicialmente en el Oriente Antioqueño	80%			

7.	Generar conciencia para dar a conocer los deberes y los derechos de los pacientes	80%			
8.	Trabajar para que el Hospital, sea reconocido como una institución líder en calidad y servicio en el sector Salud	90%			
9.	Participar en el equipo de humanización de la Institución.	80%			
10.	Monitorear el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes	80%			
11.	Veeduría en apertura de buzones de felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos.	90%			
12.	Realizar actividades lúdicas, cada mes para los pacientes hospitalizados.	80%			
				PROMEDIO	