



Informe seguimiento
**Política de
Participación Social en
Salud**
-2023-

Hospital
AlmaMáter

Eje de gestión E1La

-Destinación y gestión de recursos-

El Hospital definió la programación a realizar durante la año 2023, con actividades a desplegar a través de los planes de gestión de las áreas de Experiencia del Usuario y de Planeación con el subproceso de Responsabilidad Social.

The screenshot displays the PISIS software interface. At the top, it shows the user profile for LUZ CARDONA at the IPS Universitaria Sede Clínica León XIII. The main area is titled 'ARCHIVOS DE ENTRADA' and shows a list of files, with one file selected: 'PPS190PPPS20231231NI000811016192.TXT'. Below the file list, there are buttons for 'Remover', 'Usar Carpeta Automática', and 'Enviar Automático', along with an 'ENVIAR' button. The bottom section shows 'ARCHIVOS ENVIADOS' with a pagination control and a 'Consultar' button. The interface also includes a sidebar with a list of technical documents and a footer with system information.

PPS190PPPS20231231NI000811016192.TXT
MDS: 55B7407BA9B026B72882E41CA3205167

0 ARCHIVOS ENVIADOS
Los archivos enviados por su Usuario actual para su Entidad


Fecha Envío Inicio: 15
Fecha Envío Fin: 15
Solo los de Hoy
Todos
Consultar




Eje de gestión E1La

-Destinación y gestión de recursos-

El Hospital definió la programación a realizar durante la año 2023, con actividades a desplegar a través de los planes de gestión de las áreas de Experiencia del Usuario y de Planeación con el subproceso de Responsabilidad Social.

 PLAN DE GESTIÓN INSTITUCIONAL POR ÁREAS 2023 ÁREA: Experiencia del Usuario LÍDER: Marilyn García Gallego				
COMPROMISOS DE GESTIÓN	META DE GESTIÓN	MES DE INICIO	MES DE FINALIZACIÓN	PRODUCTO QUE SOPORTARÁ EL CUMPLIMIENTO DE LA META
COMPROMISO 1 Contribuir al logro de resultados mayores al 80% en el índice de experiencia de la atención para el usuario. META POA 8 LP 5	1.1 Ampliar la cobertura de educación en Derechos y Deberes al usuario y su familia, mediante las diferentes estrategias que tiene el proceso.	FEBRERO	NOVIEMBRE	Registro en HC y listados de asistencia de pacientes educados.
	1.2 Definir el modelo de respuesta a opiniones que se le envía al usuario, que permita disminuir los riesgos jurídicos.	MARZO	ABRIL	Modelo estandarizado
	1.3 Obtener resultados de positividad de la experiencia del usuario de manera periódica	FEBRERO	NOVIEMBRE	Indicador de experiencia del usuario medido
COMPROMISO 2 Gestionar los compromisos asociados a temas materiales con el grupo de interés Usuarios y Comunidad para obtener un cumplimiento de 80%. (RSE - Gestión de grupos de interés) META POA 36	2.1 Programar y ejecutar las acciones tendientes al cumplimiento de la Política de Participación Social en Salud, Resolución 2063 de MnSalud	FEBRERO	NOVIEMBRE	programación actividades participación social -
	2.2 Planear y ejecutar las acciones tendientes al desarrollo de Asociación de Usuarios	FEBRERO	NOVIEMBRE	Acta de reunión, listados de asistencia y registro fotográfico - Fotografías, invitaciones, piezas gráficas, videos
	2.3 Gestión de recursos asistenciales para apoyar las necesidades básicas insatisfechas de usuarios y/o sus familias	FEBRERO	NOVIEMBRE	Procedimiento documentado en versión actualizada. Informe de ejecución fondo de solidaridad (trimestral) informe de gestión social

 PLAN DE GESTIÓN INSTITUCIONAL POR ÁREAS 2023 ÁREA: Planeación y Proyectos LÍDER: Humberto Franco								
COMPROMISOS DE GESTIÓN	OBJETIVO ESTRATÉGICO ASOCIADO (Eje e objetivo estratégico que nos se nosotrx con el)	POLÍTICAS ESTRATÉGICAS ASOCIADAS (Eje la política, estratégica con)	GRUPO DE INTERÉS (Eje el grupo de interés con el cual se relaciona el compromiso)	META DE GESTIÓN	MES DE INICIO	MES DE FINALIZACIÓN	PRODUCTO QUE SOPORTARÁ EL CUMPLIMIENTO DE LA META	
COMPROMISO 4 Despliegue del Modelo RSE Gestionar los compromisos asociados a temas materiales con los grupos de interés para obtener un cumplimiento de 85%. (Meta POA 36 y Meta POA 40 LP 1)	OE 6. Gestión institucional generadora de valor para los grupos de interés.	Política 7: Sostenibilidad	1. Usuarios y sus familias	4.1 Definición del plan de trabajo con comunidad alineado a la Política de Participación Social en Salud.	MARZO	MARZO	Documento con las actividades proyectadas para el año.	
			2. Colaboradores	4.2 Despliegue de las actividades con comunidad alineado con la Política de Participación Social en Salud.	MARZO	NOVIEMBRE	Evidencias actividades ejecutadas con la comunidad.	
		Política 8: Gobernanza institucional	3. Estudiantes, docentes e investigadores	4.3 Organización de matriz con compromisos y metas de gestión alineadas a temas materiales y ODS.	MARZO	MARZO		Matriz en excel
			7. Medio ambiente	4.4 Hacer seguimiento al cumplimiento de las metas de gestión asociadas a compromisos con los grupos de interés.	JUNIO	NOVIEMBRE		Indicador actualizado
8. Comunidad	4.5 Formular y desplegar una investigación sobre percepción y temas de inclusión en los colaboradores de la institución.	MAYO	NOVIEMBRE			Documentos con avances en la investigación		

M01 – A02 Responsabilidades asignadas respecto al despliegue de la Política de Participación Social en Salud en los planes de gestión de las áreas de Experiencia del Usuario –Compromiso de Gestión 2- y Planeación subproceso de Responsabilidad Social –Compromiso de gestión 4-.



Eje de gestión E1Lb

-Capacitación a colaboradores en PSS-

Dentro de un programa de inducción y reinducción el hospital da a conocer en el componente de atención al usuario los espacios de participación en la institución, gestión de PQRSF, satisfacción del usuario y derechos y deberes. **509 colaboradores** realizaron la inducción e 2023

Atención al Usuario

El área de atención al usuario es un servicio muy complejo y con muchas expectativas, y su principal objetivo es brindar determinada información. A continuación veremos como es el proceso.



Objetivo

Garantizar y velar por el cumplimiento de los derechos y responsabilidades de los usuarios a través de acciones que faciliten la información, el trámite de opiniones y acompañamiento de los usuarios en los distintos momentos de la atención.



Dale clic a cada círculo.
genially



M02 – A01 Capacitación a colaboradores en temas de atención al usuario y participación social en salud.



Eje de gestión E1Lb

-Capacitación a colaboradores en PSS-

Dentro de un programa de inducción y reinducción el hospital da a conocer en el componente de atención al usuario los espacios de participación en la institución, **509 colaboradores** realizaron la inducción e 2023

Asociación de usuarios IPS Universitaria

Dentro del marco del decreto 1757 de 1994, donde se definen los espacios de Participación Social a través de los cuales la sociedad civil y el Estado participan articuladamente con el objetivo de garantizar a la población el desarrollo de programas, proyectos y servicios de salud acordes a las necesidades de la población.

genially Usuarios de la "IPS UNIVERSITARIA"

Asociación de usuarios IPS Universitaria

- La IPS UNIVERSITARIA tiene conformada desde el año 2010 la Asociación de usuarios, de la cual hacen parte personas que están afiliadas a las diferentes EPS que tienen convenio con nuestra Institución con el propósito fundamental de velar por la calidad del servicio y la defensa del usuario.
- Esta agrupación se reúne cada mes. El área de atención al usuario realiza acompañamiento permanente y les brinda capacitación en temas como derechos y deberes de los usuarios, estrategias de seguridad del paciente, entre otros.

genially Usuarios de la "IPS UNIVERSITARIA"

¿Qué contiene este decreto?

Participación social – Decreto 1757 de 1994

- Establece las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud.
- Reglamenta el SIAU Sistema de Información de atención al usuario.
- Reglamenta la atención de las sugerencias de los afiliados.
- Dicta disposiciones sobre participación en las instituciones del sistema de seguridad social en salud.
- Define la forma de expresar la participación social, el proceso de planeación en salud, la representación en los Consejos Territoriales de Seguridad Social en Salud y ejercicio del control social a través de la veeduría en salud.

genially

M02 – A02 Capacitación a colaboradores en temas de participación social en salud.



Eje de gestión E1Lb

-Capacitación a colaboradores en PSS-

La coordinación de Experiencia del usuario socializó el plan de acción de la Política de participación Social en salud y su implementación con el personal de la oficina de experiencia del usuario

IPS UNIVERSITARIA
Instituto de Previsión Social
Ministerio de Salud

FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA

CÓDIGO: H-2918
VERSIÓN: 05
FECHA: 19/07/2020

ACTIVIDAD: Equipo Primario - Oficina de Participación Social
PROCESO: experiencia del usuario
HORA DE INICIO: 6:30 AM

FECHA: 19 abril 2023
LUGAR: oficina coordinación Experiencia del Usuario
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Marilyn García

NOMBRE	CEDULA	CARGO	EMPRESA	TÉLEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Erica Alegria	23	Aux. Adm	H. Alma Mater	3	erica.allegria@ips.com.co	Erica Alegria
Juan Mantolanchi	115	Aux. Adm	Alma Mater	2	jmantolanchi@almanater.com	Juan M
Gloria Agudelo	10	Aux. adm	H. Alma Mater	2	PatriciaAgudelo@gmail.com	Patricia A
Alejandra Moreno	39	Aux. Adm	H. Alma Mater	8	Yasmin.moreno@ips.com.co	Alejandra M
Copleno Cortés	386	Aux. Adm	H. Alma Mater	10	copleno.cortes@ips.com.co	Copleno Cortés
Katherine Olea	25	Aux. Adm	H. Alma Mater	8	copleno.cortes@ips.com.co	Katherine Olea
Diana Isabel Torres	132	Aux. - Administra Hosp.	Alma Mater	3	dianatorres@ips.com.co	Diana Torres

Le informamos que la IPS UNIVERSITARIA obtiene sus datos de conformidad con las POLÍTICAS DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES IPS UNIVERSITARIA, las cuales se encuentran acordes con la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1372 de 2013, pueden ser consultadas en la página web: www.ipsuniversitaria.com.co

Página 1 de 3

Hospital
AlmaMáter

Acta De Reuniones

Código: FR-MJ-3412
Versión: 09
Fecha: 22/12/2022

ACTA NÚMERO: 55
FECHA: 29/05/2023
NOMBRE: Equipo Primario de Trabajo Social
HORA DE INICIO: 9:00 a.m.
HORA DE FINALIZACIÓN: 10:00 a.m.
LUGAR: Oficina de Experiencia del Usuario

ASISTENTES:

Nombre	Cargo	Integrante permanente	Invitado	Delegado
Marilyn Andrea García Gallego	Coordinadora Experiencia del usuario	X		
Luisa Alejandra Santa	Trabajadora Social	X		
Estefanía Hernández León	Trabajadora Social	X		
Heidi Hernández González	Trabajadora Social	X		
Mariely Jaramillo Arboleda	Trabajadora Social	X		
Marta Cecilia Velásquez Higueta	Trabajadora Social	X		
Johana Hidalgo	Trabajadora Social	X		
Alejandro Arismendi Mejía	Trabajador Social	X		
Claudia Correa	Coordinadora de Terapias de apoyo		X	

Se debe clasificar al asistente eligiendo con una X si es integrante permanente, invitado o delegado. Los asistentes deben firmar en el formato listado de asistencia, el cual una vez firmado, debe escanearse e incluirse en el archivo del acta como imagen.

ORDEN DEL DÍA:

1	Lectura y aprobación del acta anterior
2	Seguimiento de compromisos pendientes de anteriores reuniones
2.2	Evidencia de compromisos ejecutados, pendientes y/o en proceso
3	Desarrollo de la reunión
3.1	Socialización área de experiencia del usuario y Política de Participación social en salud - Resolución 2063 de 2017
3.2	Entrega de Profesionales de Trabajo Social
4	Compromisos adquiridos en la presente reunión
5	Evidencia de asistencia a la reunión



Eje de gestión E1Le

-Convenios o alianzas estratégicas-

Junto con la Mesa de Diversidad Sexual de la comuna 4 se realizaron dos actividades para la promoción de derechos de la comunidad LGTBI Q+, que corresponden a una charla académica y un cineforo llamado “Otras masculinidades”.

• **CHARLAS**
en comunidad

En el mes de la diversidad, hablemos de la población LGTBIQ+

Junio 23
11:00 a.m.

Invitado
Esteban Gómez Correa
Magíster en Antropología y coordinador de la Mesa Diversa de la comuna 4

Conéctate a través de nuestro canal de **YouTube**
/HospitalAlmaMaterdeAntioquiara

Hospital **AlmaMáter**



Descripción

Charlas en Comunidad | Hablemos de la población LGTBIQ+

14 Me gusta
197 Vistas
23 jun 2023

Transcripción

Sigue el contenido con la transcripción.

Mostrar transcripción



Hospital Alma Máter de An...
1.03 K suscriptores

M03 – A01 E-card Charla en Comunidad sobre Diversidad Sexual.



Eje de gestión E1Le

-Convenios o alianzas estratégicas-

Junto con la Mesa de Diversidad Sexual de la comuna 4 se realizaron dos actividades para la promoción de derechos de la comunidad LGTBI Q+, que corresponden a una charla académica y un cineforo llamado “Otras masculinidades”.

CINE FORO:
OTRAS MASCULINIDADES

Invitación para todos los colaboradores del Hospital Alma Mater

Película: Tomboy. Francia 2011

Fecha: Viernes, 22 de septiembre
Hora: 3:00 pm - 5:00 pm
Lugar: Auditorio piso 10 - bloque 1

Apoya: Hospital AlmaMater, Alcaldía de Medellín

Realizan: [Logos of LGBTQ+ groups]

AlmaMáter Listado de Asistencia

Código: PR-TH-2938
Versión: 07
Fecha: 23/06/2023

Actividad: Cineforo - "Otras masculinidades"
Proceso Responsable: Mesa diversidad Comuna 4 - Sisperson RSE
Responsable de la Actividad: Sandra Montoya
Fecha: 23-09-22 Lugar: Av. Bloque 1- P10 Hora de inicio: 3:00 p.m.

Nombre y Apellido	Cargo	Proceso o Servicio	Firma
Candina Bobón	Trabajadora de Intención	Intención	Candina T.
Ricardo Ortega	INDEPENDIENTE	Acción Comunitaria	Miranda
María Inés Jiménez	Presidenta	Jac Savilla	María Inés
Beatriz E. Gomez	Apoyo L. Gays	Jac Savilla	Beatriz Gomez
Sonja Cardenas	Amade casa		Sonja Cardenas
Sandra Montoya	Uter RSE	RSE	Sandra Montoya
Juliana Medina	Psicología	Intención -burg.	Juliana Medina
Cindy M. Restrepo M.	Asst. Laboratorio	Laboratorio	Cindy M. Restrepo
MARITZA RUIZ RUIZ	Asst. Laboratorio	Laboratorio	Maritza Ruiz
Johana Aguilar	Profesional	Proyecto LGBTI	Johana Aguilar
Fernando Peña Yepes	Profesional	Proyecto LGBTI	Fernando Peña
Esteban Giraldo	Asistente	Proyecto LGBTI	Esteban Giraldo
Fabian H. M. M. M.	Profesional	Proyecto LGBTI	Fabian H. M. M.
Diana Suarez	Psicóloga	Proyecto LGBTI	Diana Suarez
Alexander Gomez	Promotor	Proyecto LGBTI	Alexander Gomez
Ange Custalón	Promotora	Proyecto LGBTI	Ange Custalón

M03 – A01 E-card cineforo “Otras masculinidades” y lista de asistencia



Eje de gestión E1Le

-Convenios o alianzas estratégicas-

Con el apoyo de los gestores territoriales del Distrito de Medellín, se dispuso del servicio de Escuchaderos en el bloque 1 piso 1 del Hospital Alma Máter disponibles para pacientes, cuidadores y colaboradores.

Te invitamos a ser parte

del programa “Medellín Me Cuida” de la Alcaldía de Medellín, un espacio para que **cuidadores y acompañantes puedan comprometerse con su salud, a través de escuchaderos y tamizaje** de riesgo cardiovascular.

Estrategia para el despliegue de la Política de Participación Social en Salud.



Miércoles 3 de mayo
1:00 p.m. a 5:00 p.m.



Piso 1, Bloque 1
Sede Principal

¡Anima a los cuidadores y acompañantes para que participen!

Mayores informes



(604) 604 95 95
Extensión 31262

@hospitalalmamater /Hospital Alma Máter de Antioquia @HospAlmaMater www.almamater.hospital



HOSPITAL AlmaMáter Formato listado de asistencia

Código: 00000000 Versión: 01 Fecha: 03/05/2023

Ubicación: EPS - Medellín de Cuida Proyecto: Exp. de 1º piso Sede: 1º piso

Evento: 03/05/2023 Hospital AlmaMater B12 Participación de la actividad: Experiencia de 1º piso

Nombre	Edad	Sexo	Profesión	Estado
Nombre: JESSICA F.	22	F	Estudiante	Asistido
Nombre: JESSICA F.	22	F	Estudiante	Asistido
Nombre: JESSICA F.	22	F	Estudiante	Asistido
Nombre: JESSICA F.	22	F	Estudiante	Asistido
Nombre: JESSICA F.	22	F	Estudiante	Asistido
Nombre: JESSICA F.	22	F	Estudiante	Asistido
Nombre: JESSICA F.	22	F	Estudiante	Asistido
Nombre: JESSICA F.	22	F	Estudiante	Asistido
Nombre: JESSICA F.	22	F	Estudiante	Asistido
Nombre: JESSICA F.	22	F	Estudiante	Asistido

HOSPITAL AlmaMáter Formato listado de asistencia

Código: 00000000 Versión: 01 Fecha: 03/05/2023

Ubicación: Experiencia de Cuidados Proyecto: Exp. de 1º piso Sede: 1º piso

Evento: 03/05/2023 Hospital AlmaMater B12 Participación de la actividad: Experiencia de 1º piso

Nombre	Edad	Sexo	Profesión	Estado
Nombre: JESSICA F.	22	F	Estudiante	Asistido
Nombre: JESSICA F.	22	F	Estudiante	Asistido
Nombre: JESSICA F.	22	F	Estudiante	Asistido
Nombre: JESSICA F.	22	F	Estudiante	Asistido
Nombre: JESSICA F.	22	F	Estudiante	Asistido
Nombre: JESSICA F.	22	F	Estudiante	Asistido
Nombre: JESSICA F.	22	F	Estudiante	Asistido
Nombre: JESSICA F.	22	F	Estudiante	Asistido
Nombre: JESSICA F.	22	F	Estudiante	Asistido
Nombre: JESSICA F.	22	F	Estudiante	Asistido



Eje de gestión E1Lh -Participación inclusiva-

Eje de gestión E3La -Formación en salud pública-

Durante el año 2023 se brindaron dos entrenamientos en primeros auxilios, uno en la sede hospitalaria y otra de manera extramural en el parroquia Jesús Nazareno en la comuna 10 de la Candelaria. En este se certificaron en total 60 personas 86,6% mujeres (52) y 38,3% adultos mayores (23).



M04 – A01 / M10 – A01 Entrega de certificados a los dos grupos entrenados en primeros auxilios.



Eje de gestión E2La

-Fortalecimiento de competencias en participación social a la Asociación de Usuarios-



Durante el año 2023 se realizó el acompañamiento a nuestra asociación de usuarios y se realizaron diferentes capacitaciones en las que se destacan:

- ✓ Direccionamiento estratégico
- ✓ Responsabilidad Social Empresarial
- ✓ Atención al usuario y gestión de PQRS



Eje de gestión E2Lb

-Incentivos a la Asociación de Usuarios-

Nuestra asociación de usuarios cuenta con un micro sitio en el sitio web del hospital Alma Mater de Antioquia, además durante el 2023 se realizaron publicaciones con el fin de generar reconocimiento institucional a este grupo de usuarios a través de nuestras redes sociales, Notips e intranet

Asociación de Usuarios

Cumpliendo con lo estipulado en el **Decreto 1757 de 1994**, la IPS Universitaria conformó una Asociación de Usuarios con personal afiliado a las diferentes EPS con las que tenemos convenio, con el propósito de velar por una excelente calidad en la prestación del servicio, el bienestar de los usuarios y garantizar el desarrollo de programas, proyectos y servicios de salud acordes a sus necesidades y expectativas.

Si estas interesado en unirse a nuestra asociación, escribenos al correo: comunicaciones@almamater.hospital



<https://almamater.hospital/asociacion-de-usuarios/>



Hospital Alma Mater de Antioquia

25 de noviembre de 2023

Juntos avanzamos en la construcción de un Hospital más cercano que contribuya a una atención centrada en el ser, acompáñanos en la Asamblea de la Asociación de Usuarios este Lunes 27 de noviembre. ¡Contamos contigo!

Asamblea Extraordinaria Asociación de Usuarios Hospital Alma Mater de Antioquia

Brindar una atención centrada en el ser es una labor que logramos en conjunto, por eso **te invitamos a ser parte de nuestra Asociación de Usuarios.**

Orden del día

1. Inscripción de nuevos asociados.
2. Elección de presidente y secretario de la Asociación de Usuarios.
3. Lectura de estatutos.
4. Elección de presidente y cargos vacantes de la junta directiva de la Asociación de Usuarios.

Mayores informes
atencionalusuario@almamater.hospital
(604) 604 95 95, extensión 31578



Eje de gestión E2Lc

-Promoción de uso de nuevas tecnologías-

Eje de gestión E3Lb

-Educación en Salud Pública para la comunidad-

Durante el año 2023 el Hospital realizó **10 Charlas en Comunidad** transmitidas por el Canal Youtube del Hospital para incentivar el uso de nuevas tecnologías por parte de usuarios y comunidad en general. En total han tenido **2382 reproducciones** dichas charlas.



Charlas en Comunidad | Mitos y realidades del cáncer de mama

212 vistas hace 3 sem. #OctubreRosa ... más



Hospital Alma Máter de Antioq... 1.03 K



Compartir

Remix

Descarga



Valor terapéutico del perdón

300 vistas hace 1 m #Programate ... más



Hospital Alma Máter de Antioq... 1.03 K



Charlas en comunidad - Primeros auxilios psicológicos

295 vistas hace 5 m ... más



Hospital Alma Máter de Antioq... 1.03 K



Compartir

Remix

Descarga



Eje de gestión E2Lc

-Promoción de uso de nuevas tecnologías-

Durante el año 2023 el Hospital realizó **10 Charlas en Comunidad** transmitidas por el Canal Youtube del Hospital para incentivar el uso de nuevas tecnologías por parte de usuarios y comunidad en general. En total han tenido **2382 reproducciones** dichas charlas.

Eje de gestión E3Lb

-Educación en Salud Pública para la comunidad-



Nutrición y actividad física, temas claves para la salud de personas con enfermedad...

422 vistas hace 2 m ... más



 Hospital Alma Mater de Antioq... 1.03 K 

 13   Compartir  Remix  Descargar



Charlas en Comunidad | ¿Cómo cuidar tus pies si eres paciente diabético?

182 vistas hace 5 m #Agéndate ... más

 Hospital Alma Mater de Antioq... 1.03 K 

 16   Compartir  Remix  Descargar



Charlas en comunidad - Mitos y verdades sobre la donación de órganos

245 vistas hace 1 m ... más

 Hospital Alma Mater de Antioq... 1.03 K 

 17   Compartir  Remix  Descargar



Eje de gestión E2Ld

-Información y comunicación sobre derechos y deberes para usuarios-



A través de diferentes jornadas pedagógicas, durante el 2023 se realizó la socialización de deberes y derechos con usuarios, adicionalmente se realizó la Instalación de QR con información de interés para los usuarios en todas las cabeceras de las camas, carteleras institucionales, página web y redes sociales. Así mismo, con el programa de bienvenida humanizada a pacientes “**El alma te abraza**” se realizó la sensibilización a los usuarios frente a sus derechos y deberes.

<https://almamater.hospital/guia-usuario/guia-usuario.pdf>

Hospital AlmaMáter

DERECHOS & DEBERES de los usuarios

- 1** Elegir al equipo de salud e institución en la que se le prestará la atención, dentro de los recursos disponibles del país.
Informarse con su EPS sobre los centros médicos y servicios a los que puede acceder
- 2** Tener comunicación directa con su médico y recibir información oportuna y clara sobre su enfermedad.
Ser honesto y sincero con el médico sobre su enfermedad
- 3** Recibir un trato digno y respetuoso.
Tratar con respeto al personal que le brinda atención, a los usuarios y visitantes
- 4** Tener privacidad durante la atención y confidencialidad de la información.
Respetar la privacidad de los demás pacientes y usuarios
- 5** Recibir servicios de salud con calidad, seguridad y oportunidad.
Cuidar de su salud, acatando las indicaciones del personal que lo atiende
- 6** Revisar y recibir explicación sobre los costos de la atención.
Interponer quejas, reclamos y sugerencias de forma respetuosa y por los canales adecuados
- 7** Recibir apoyo espiritual o moral y acompañamiento familiar en los momentos permitidos.
Delegar y autorizar la entrega de información a otras personas
- 8** Participar o no de investigaciones académicas.
Usar racionalmente los recursos y servicios de la institución
- 9** Autonomía para aceptar o negar la realización de sus tratamientos y donación de órganos.
Expresar por escrito la decisión de aceptar o negar sus tratamientos
- 10** Morir con dignidad.
Cumplir las normas de la institución
- 11** Permitir o negar la participación de estudiantes durante su atención.
Diligenciar correctamente el consentimiento informado



Eje de gestión E2Ld

-Información y comunicación sobre derechos y deberes para usuarios-

Los derechos y deberes de los usuarios están dispuestos en diferentes espacios de la institución como carteleras físicas, carteleras de ascensores, habladores puntos de atención, consultorios, página web y cabeceras de las camas en el servicio de internación



Aplicativo PQRSF

Para la gestión de **peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones** en nuestro Hospital, activamos un nuevo aplicativo que nos permitirá direccionarlas con mayor efectividad.

De esta forma podremos dar **respuestas oportunas a nuestros pacientes** y mejorar la prestación de nuestros servicios.

Escanea este código QR para ingresar a la plataforma de PQRSF



Hospital **AlmaMáter**

[@hospitalalmamater](#) | [Hospital Alma Máter de Antioquia](#) | [@HospAlmaMater](#) | [almamater.hospital](#)



M08 – A02 Publicación derechos y deberes en carteleras institucionales.



Eje de gestión E2Ld

-Información y comunicación sobre derechos y deberes para usuarios-

La institución cuenta con la estrategia **Conexión 2D** que tiene como objetivo divulgar los deberes y derechos de los pacientes durante los ciclos de atención en el hospital, mediante la apropiación de un deber y un derecho por cada colaborador de la institución y así promover la política de humanización.

Experiencia al Usuario



Experiencia del usuario

Bienvenido(a) al Hospital Alma Máter
Buenos días (saludo) le informo que:

Usted tiene **DERECHO** a
Recibir un trato **digno y respetuoso**.

Su **DEBER** es
Tratar con **respeto** al personal que le brinda atención, a las personas que están a su alrededor.

Los documentos institucionales están sujetos a **no imprimir ni realice copias magnéticas**. Const

El área de atención al usuario es un servicio muy complejo y con muchas expectativas, y su principal objetivo es brindar determinada información. A continuación veremos como es el proceso.



Además nuestros DD y DD hacen parte de la inducción y reinducción – **509** colaboradores realizaron inducción



Eje de gestión E2Ld

-Información y comunicación sobre derechos y deberes para usuarios-

Los usuarios cuentan con un micrositio con la declaración de derechos y deberes el cual se encuentra disponible en el siguiente link:

<https://almamater.hospital/derechos-y-deberes-de-los-usuarios/>



M08 – A04 Publicación derechos y deberes en la página web institucional.



Eje de gestión E2Ld

-Información y comunicación sobre derechos y deberes para usuarios-

De manera permanente el Hospital promueve a través de sus redes sociales los derechos y deberes de los usuarios y mecanismos de contacto.



Eje de gestión E2Le

-Convocatorias para la participación-

La asociación de usuarios realizó en el 2023 un total de **10** reuniones ordinarias y **2** asambleas que contaron con el acompañamiento de la coordinación de experiencia del usuario y la Personería de Medellín.



Estatutos Asociación de usuarios hospital Alma Mater de Antioquia

CAPÍTULO I GENERALIDADES

ARTÍCULO 1. NOMBRE: Esta organización tendrá como nombre Asociación de Usuarios del HOSPITAL ALMA MÁTER DE ANTIOQUIA y actualizará su nombre conforme los ajustes que haga la Institución Prestadora de Servicios de Salud.

ARTÍCULO 2. NATURALEZA JURÍDICA: La Asociación de Usuarios del HOSPITAL ALMA MÁTER DE ANTIOQUIA, esta organización se establece como una Asociación de Usuarios, sin ánimo de lucro, organizada con fundamento en el artículo 270 de la Constitución Política.

ARTÍCULO 3. DOMICILIO: La sede de la Asociación de Usuarios del HOSPITAL ALMA MÁTER DE ANTIOQUIA, será en la Clínica León XIII ubicada en la Ciudad de Medellín en la dirección calle 69 número 51 C - 24. Bloque 1 piso 10

ARTÍCULO 4. DURACIÓN: La Asociación de Usuarios del HOSPITAL ALMA MÁTER DE ANTIOQUIA será indefinida, se podrá Fusionar, disolver y/o liquidar en los casos, formas y términos previstos en las normas legales vigentes sobre la materia y el presente Estatuto.

ARTÍCULO 5. OBJETO: La Asociación de Usuarios del HOSPITAL ALMA



Eje de gestión E2Le

-Convocatorias para la participación-

La asociación de usuarios realizó en el 2023 un total de **10** reuniones ordinarias y **2** asambleas que contaron con el acompañamiento de la coordinación de experiencia del usuario y la personería de Medellín.



Convocatoria Asamblea de la Asociación de Usuarios

Hospital Alma Máter de Antioquia

Brindar una atención centrada en el ser es una labor que logramos en conjunto, por eso **te invitamos a ser parte de nuestro crecimiento institucional.**

24 de abril **2:00 p.m.**

Hospital Alma Máter de Antioquia, Sede Principal
Bloque 2, Piso 2 - aula 224.
Calle 69 N° 51C-24, Medellín

Mayores informes
atencionalusuario@almamater.hospital
(604) 604 95 95, extensión 31578

Orden del día:

- Inscripción y vinculación de nuevos miembros a la Asociación de Usuarios.
- Elección de representantes a la Junta Directiva de la Asociación.

@hospitalalmamater /Hospital Alma Máter de Antioquia @HospAlmaMater almamater.hospital

Hospital AlmaMáter Formato listado de asistencia

Código: FR-TH-2033
Versión: 06
Fecha: 03/03/2023

Actividad: Asamblea asociación de usuarios Proceso: Experiencia del usuario Hora de inicio:
Fecha: 24/04/2023 Lugar: Aula 224 Responsable de la actividad: Marilyn Andrea García

Nombre	Cédula	Cargo	Empresa	Teléfono	Correo electrónico	Firma
Dr. Daniel J. ...	1	Usuario	Asociación	31	10	[Firma]
...	191	Usuario	Asociación	31	16	[Firma]
...	2	Usuario	Asociación	31	22	[Firma]
...	3	Usuario	Asociación	31	1	[Firma]
...	4	31	1	[Firma]
...	5	31	19	[Firma]
...	6	31	20	[Firma]
...	7	31	17	[Firma]
...	8	31	78	[Firma]
...	9	31	6	[Firma]
...	10	31	57	[Firma]
...	11	350412169	...	[Firma]

El adscrito que el Hospital Alma Máter de Antioquia a quien se da de conformidad con la política de Redemptio y protección de datos personales, acorde con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1572 de 2015, puede ser consultado en nuestro sitio web: www.almamater.hospital

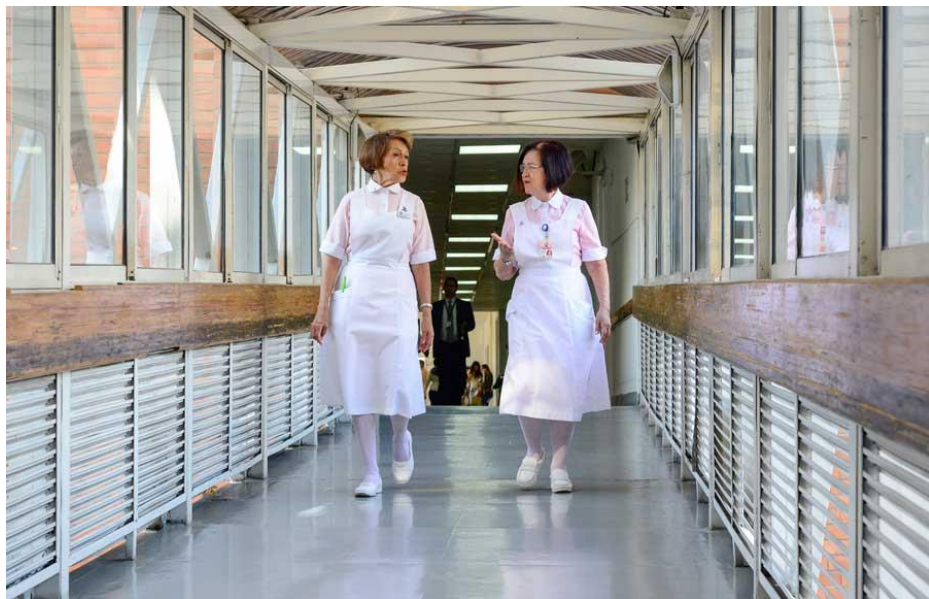
Micrositio Asociación de usuarios:
<https://almamater.hospital/asociacion-de-usuarios/>



Eje de gestión E2Le

-Convocatorias para la participación-

El voluntariado es un grupo **sin ánimo de lucro**, de carácter independiente conformado por mujeres que **prestan servicios de humanización** a los usuarios y acompañantes del Hospital Alma Máter de Antioquia, siempre dispuestas a servir a la comunidad hospitalizada.



Durante el 2023 realizaron **11 reuniones** y su acompañamiento es permanente en los servicios



Eje de gestión E2Le

-Convocatorias para la participación-

El Voluntariado Damas Rosadas recibieron capacitación en habilidades para la vida: emociones, habilidades sociales y habilidades cognitivas, adicionalmente en humanización, perfiles de intervención por trabajo social, atención al usuario y participación social.



En promedio **16 voluntarias** fueron capacitadas durante el 2023



Eje de gestión E3Lb

-Educación en Salud Pública para la comunidad-

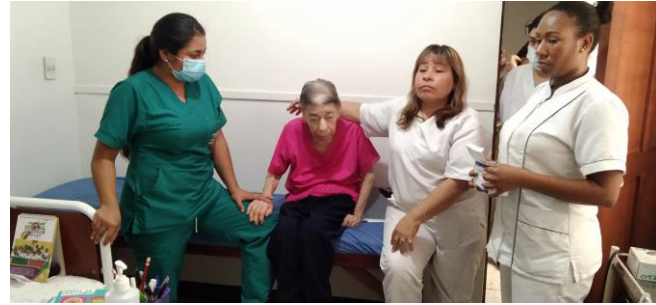
Junto con la Facultad de Medicina de la Universidad de Antioquia, el Hospital participó en una jornada de salud en la Institución Educativa Fe y Alegría del barrio Moravia **beneficiando más de 300 personas** participantes en dicho espacio.



Eje de gestión E2Lb

-Promocionar y socializar el bienestar-

En el marco de la celebración del día del adulto mayor, el Hospital realizó una jornada de salud en el hogar geriátrico Corazer ubicado en el barrio Sevilla de Medellín, **beneficiando aproximadamente 15 adultos mayores.**



Eje de gestión E2Lb

-Promocionar y socializar el bienestar-


Nuestras Damas Rosadas, acompañaron los **adultos mayores del hogar geriátrico Corazer** ubicado en el barrio Sevilla de Medellín, para realizar actividades de humanización, en el marco de la celebración del día del adulto mayor.



Eje de gestión E3Ld

-Mecanismos de participación para la ciudadanía-

La institución cuenta con un comité de ética hospitalaria en el que participan representantes de la asociación de usuarios y la comunidad.

 ACTA DE CONFORMACIÓN COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA.													
FECHA DE CREACIÓN			FECHA DE ACTUALIZACIÓN			TIPO DE COMITÉ (Marque con una X)				NATURALEZA DEL COMITÉ (Marque con una X)			
DÍA	MES	AÑO	DÍA	MES	AÑO	Normativo	<input checked="" type="checkbox"/>	Institucional	<input type="checkbox"/>	Administrativo	<input type="checkbox"/>	Asistencial	<input checked="" type="checkbox"/>
22	06	2011	09	10	2020		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
PROCESO LÍDER						RESPONSABLE DEL COMITÉ							
Gestión Clínica						Director General o su delegado.							
NOMBRE DEL COMITÉ Comité de Ética Hospitalaria IPS Universitaria.													
NORMATIVIDAD (Base legal)													
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 23 de 1981 Por la cual se dictan Normas en Materia de Ética Médica. • Ley Estatutaria de Salud 1751 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan disposiciones en materia de derechos y deberes de las personas en relación con la prestación de los servicios de salud. • Decreto 1757 de 1994 en el Artículo 15 establece que las instituciones prestadoras de servicios de salud sean públicas, mixtas o privadas, deberán conformar los Comités de Ética Hospitalaria y se amplían sus integrantes. • Resolución 13437 de 1991 del Ministerio de Salud. Artículos 2°, 3° y 4°, en los cuales se define la conformación de los Comités de Ética Hospitalaria en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, funciones y periodicidad, y se adopta el Decálogo de los Derechos de los Pacientes. • Resolución 4343 de 2012. Carta de derechos y deberes del afiliado y del paciente. Carta de desempeño de las empresas promotoras de salud. • Circular 003 de 2018 de la Superintendencia Nacional en Salud que da instrucciones generales para la implementación de mejores prácticas organizacionales y la implementación de un Código de Conducta y de Buen Gobierno • Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario, versión 3.1, Ministerio de la Protección Social. 2018. Estándares: 1, 3, 31, 32, 41, 42, 79, 96 y 97 que aluden a la protección de los derechos y la dignidad de los pacientes. 													

INTEGRANTES (Cargos con las funciones dentro del Comité)	<ul style="list-style-type: none"> • El Director(a) General o su delegado, quien actúa como Coordinador del Comité. • El Director de Servicios de Salud. • Un representante del cuerpo médico elegido por el personal de la institución (Médico en ejercicio en la institución). • Un representante del cuerpo de enfermería (Enfermero profesional en ejercicio en la institución). • Secretaria General y Jurídica. • Un representante del cuerpo de psicología (Psicólogo en ejercicio en la institución). • El Coordinador de la unidad funcional de Atención al Usuario. • Dos representantes de las organizaciones de usuarios. • Un representante de la Comunidad del Barrio Sevilla. • Un secretario, elegido por los miembros del Comité. 	
	PERIODICIDAD Y DURACIÓN DE LAS REUNIONES	Los integrantes del comité se reunirán en sesión ordinaria, los jueves cada 15 días y en sesión extraordinaria cuando las circunstancias así lo requieran. Se realizará una sesión educativa, de libre asistencia, el último viernes de cada mes. Las sesiones tendrán una duración de una (1) hora.
	LUGAR (Sede, oficina, etc.)	Oficina de la Dirección de Salud y Auditorio Bloque 1 Piso 10 Clínica León XIII,



Eje de gestión E3Ld

-Capacitación a la ciudadanía para el control social-

El que recibe consejos llega a viejo, Mecanismos de Participación en Salud

Sus derechos, nuestra prioridad

- Reconocimientos
- Peticiones
- Quejas
- Recomendaciones
- Sugerencias

Sede Principal
Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
Teléfono: (604) 604-95-95 opc. 1 ext. 37078

Sede Prado
Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:30 p.m.
Teléfono: (604) 604-95-95 Opc. 2 ext. 3011

Buzones Amigo
Ubicados en diferentes espacios de nuestras instalaciones.

Puesto de información
Sede Principal, bloque 1, piso 1

Oficina de Atención al Usuario
Sede León XIII, Bloque 1, piso 1

Oficina de Atención al Usuario
Sede Prado, Bloque A, piso 1

@hospitalalmamater /Hospital Alma Mater de Antioquia @hospAlmaMater corporativo@almamater.hosp

Asociación de Usuarios
Agrupación de afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud, desde el régimen subsidiado hasta el régimen contributivo, que tienen como objetivo proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario en el Hospital Alma Mater.
Si estás interesado en unirse a la asociación, escribe al correo: comunicaciones@almamater.hospital

La Tutela
Este debe ser presentado ante un **juzgado** para su fallo, con la siguiente información:
• Para quien va dirigida y sus datos.
• Datos de quien la radica.
• Razones por las que presenta la tutela.
• Derechos vulnerados.
• Mencionar posibles soluciones.
Recuerde que:
Dicho documento debe tener soporte jurídico por un abogado o la personería de Medellín

@hospitalalmamater /Hospital Alma Mater de Antioquia @hospAlmaMater corporativo@almamater.hosp

Eje de gestión E4Le

-Estrategia de formación a funcionarios y ciudadanía para el control social-

Durante el 2023 se implementó por parte de estudiantes de Trabajo Social proyecto de intervención: **El Alma Te Abraza** - Programa de Bienvenida Humanizada a Pacientes, entre sus objetivos específicos se determina: “Sensibilizar a los pacientes y a sus acompañantes respecto a los derechos y deberes institucionales, mecanismos de comunicación, ubicación de la oficina de Experiencia del Usuario y Trabajo Social, talleres de participación social”.

126 usuarios recibieron la capacitación de participación social en salud durante el 2023



Eje de gestión E4Lb

-Mejorar el acceso a la información para la ciudadanía-

El micrositio de experiencia del usuario se encuentra de manera permanente en actualización. En lo transcurrido del 2023 se recibieron 3071 visitas al micrositio según reporte de la oficina de Comunicaciones.

Horarios de visitas

Voluntariado

Derechos & Deberes

Asociación de usuarios

Blog - Contigo

Preguntas frecuentes

Nuestra Institución cuenta con **dos oficinas de Atención al Usuario** ubicadas en las sedes León XIII y Prado. Desde aquí trabajamos permanentemente para garantizar y velar por el **cumplimiento de los derechos y responsabilidades de nuestros usuarios y sus familias** a través de acciones que faciliten la información, el trámite de opiniones y el acompañamiento en los distintos momentos de la atención.

También contamos con **otros mecanismos para facilitar la comunicación** y el conocimiento de las necesidades, sugerencias, felicitaciones e inconformidades que puedan tener frente a nuestros servicios y atención:

Buzones Amigo
Ubicados en diferentes espacios de nuestras instalaciones.

Puesto de información
Sede Principal, bloque 1, piso 1

Oficina de Atención al Usuario
Sede León XIII, bloque 1 piso 1.

Oficina de Atención al Usuario
Sede Prado, bloque A piso 1

Accesibilidad

Pagos

Sede Principal
Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
Teléfono: (604) 604-95-95 opc 1 ext. 31578

Sede Prado
Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados de 6:30 a.m. a 11:30 p.m.
Teléfono: (604) 604-95-95 Opc 2 ext. 30130

Solicitud de citas
(604) 322 36 33
Lunes a viernes de 6:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados de 7:00 a.m. a 12:00 m.

Solicitud de historia clínica

Requisitos para reclamar historias clínicas

Si Usted Es El Paciente Debe Presentar:

Si El Paciente Es Menor De Edad Y Los Padres Reclaman Copia De Historia Clínica Deberá Presentar:

Si El Paciente Es Menor De Edad Y Quien Reclama La Historia Clínica Es Una Persona Diferente A Los Padres, Deberá Presentar:

Si El Paciente Es Mayor De Edad Y Quien Reclama La Copia De La Historia Clínica Es Una Persona Diferente Al Paciente Debe Presentar:

Accesibilidad

Pagos

Eje de gestión E4Lb

-Posicionar el control social como parte de la democracia-

El hospital Alma Mater de Antioquia tiene documentado el procedimiento Gestión de las PQRSDF, con el cual se fija el objetivo de gestionar oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.



Para la gestión de las PQRSF se cuenta con un módulo en el aplicativo institucional Gestión documental, a través del cual se realiza la consolidación de todas las PQRS físicas, vía WEB y de aseguradoras para garantizar el trámite oportuno de cada una de ellas



Eje de gestión E4Ld

-Mecanismos para la participación ciudadana para el manejo transparente de asuntos-

Durante las reuniones realizadas por la asociación de usuarios se realiza acompañamiento de la coordinación de experiencia del usuario donde se socializan los informes de gestión de PQRSF, identificando aspectos por mejorar. Así mismo se reciben comentarios por parte de los usuarios de situaciones que identifican en recorridos y se propicien espacios de escucha con los líderes de los procesos.



M17 – A01/ M18 –A01 Socialización informes de Atención al usuario.

Eje de gestión E4Lc

-Mejorar el acceso a la información para la ciudadanía-



Distribución por tipo de opinion



Eje de gestión E5Lb

-Implementación de dispositivos para que la ciudadanía participe en la gestión del sector de salud-


Desde el mes de marzo de cada año, el Hospital dispone de su informe de sostenibilidad anual en la página web institucional para acceso y consulta de todos los grupos de interés. A este se puede acceder a través del link: <https://almamater.hospital/wp-content/uploads/2023/03/INFORME-SOSTENIBILIDAD-2022.pdf>

← → ↻ 📄 almamater.hospital/informes-de-sostenibilidad/ 🔍 🏠 ⌵ 👤

Hospital **AlmaMáter** Inicio Nuestro Hospital ▾ Programas y Servicios ▾ Experiencia de usuario Docencia - Investigación ▾ Contacto 🔍

Informes de Sostenibilidad

Año tras año, **trabajamos en estrategias que nos permitan** darle a nuestros colaboradores mejores espacios para desarrollar su labor, herramientas de calidad y condiciones idóneas para desempeñar su profesión; para darle a nuestros pacientes **entornos seguros y calidad** en la prestación de servicios de salud y para darles a sus familias la tranquilidad de estar en las mejores manos, personas y profesionales capacitados con Amor por la Vida. Esto se evidencia en nuestros Informes de Gestión:




Informe de Sostenibilidad 2022

Descargar 📄




Informe de Sostenibilidad 2021

Descargar 📄



Informe de Sostenibilidad 2020

Descargar 📄



Informe de sostenibilidad 2019

Informe de Sostenibilidad 2019

Descargar 📄

Accesibilidad 🧑‍🦽 Pagos 🏠

M19 – A01 Pantallazo informe de sostenibilidad 2022 disponible en la página web.



Eje de gestión E5Ld

-Fortalecer espacios para la participación-

En el mes de agosto el Director del Hospital tuvo un encuentro con la Asociación de Usuarios del Hospital para conocer de primera mano sus inquietudes, apreciaciones y demás respecto a la atención a usuarios en la institución.



1 de agosto de 2023

Últimas noticias

De País País en nuestro Hospita El Program De País País de Universi de Antioqui es una propues de encuent intercult Y académ que bus entre ot



Una de las actividades que mensualmente realizamos para afianzar la **relación del Hospital con los usuarios**, es la reunión con la asociación que representa dicho grupo de interés, velan por sus intereses y procuran el cumplimiento de sus derechos.



entre otr cosas
21
noviem
2023
Siempr
serán p
de nue
historia

Algunos
terminar
vida lab
hace alg
años, ot
reciente
pero sin
importa
tiempo,
siempre
parte de
nuestra
historia
eso con
gratitud

21 novie
2023

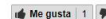
Vivamo
juntos l
alegría
la
Navidar



sus derechos.

Con el fin de reforzar nuestro interés por trabajar conjuntamente con ellos, en la reunión del mes de julio, realizada el pasado 31, nuestro **Director General** estuvo presente para conversar con ellos, despejar sus dudas y presentarles un breve panorama de cómo está el Hospital y el rumbo que hemos definido para los próximos años, con los grandes retos que esto incluye.

Fueron **10 los usuarios asistentes**, todos ellos parte de la asociación, quienes se mostraron gratamente satisfechos frente a la actividad y resaltaron la importancia de espacios como estos para conocer, de primera mano, quienes son los líderes que guían la Institución.





Más de dos
décadas escribiendo
historias de

Amor
por la vida

Hospital
AlmaMáter

