


| | | | |
|--|-----------|---------|------------|
|  San Miguel <small>E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO</small> | ACTA DIME | Código | FOR-TRA-01 |
| | | Fecha | 15/12/2023 |
| | | Versión | 3 |

| | | | |
|---|--|------------------------------------|--|
| OBJETIVO DEL ACTA: Realizar el DIME de JULIO 2025 – Asociación de usuarios | | FECHA: 30 de Julio de 2025 10:00am | |
| | | Lugar: Comedor central | |
| PARTICIPANTES | | | |
| NOMBRE | | CARGO | |
| Ver listado de asistencia adjunto | | Ver listado de asistencia adjunto | |
| TEMA | | RESPONSABLE | |
| | | LEIDY LAURA ACEVEDO MURILLO | |
| DESARROLLO DEL ACTA: | | | |
| Presentes: <ul style="list-style-type: none">• Subgerencia Científica• Subgerencia Administrativa• Equipo Psicosocial• Auxiliares de Enfermería• Equipo Médico• Control Interno• Gerencia General (Dr. Harold Suarez)• Usuarios adultos mayores residentes – liga de usuarios | | | |
| Orden del Día: <ol style="list-style-type: none">1. Socialización de la ruta para la atención de PQRSDF2. Presentación del Manual de Convivencia3. Varios | | | |
| Desarrollo: | | | |
| 1. Socialización de la Ruta para PQRSDF <p>La Oficina de Información y Atención al Usuario realizó una nueva socialización de la ruta institucional para la atención de PQRSDF, recordando los canales habilitados y el procedimiento para la recepción y radicación:</p> | | | |

| | | | |
|--|-----------|---------|------------|
|  San Miguel <small>E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO</small> | ACTA DIME | Código | FOR-TRA-01 |
| | | Fecha | 15/12/2023 |
| | | Versión | 3 |

- **Recepción y Radicación:** Las PQRSDF se reciben de manera personal en la oficina del SIAU y se registran en el formato FOR-GUS-14.
- **Canales habilitados:**
 - **Correo electrónico:** pqrsl@sanmiguel.gov.co y siau@sanmiguel.gov.co
 - **Buzones de sugerencias:** ubicados en cada servicio, con disponibilidad de formatos de PQRSDF y radicación con semaforización.
 - **Atención presencial/verbal:** directamente en la oficina del SIAU.

Se enfatizó en la importancia de usar los canales dispuestos para garantizar un proceso transparente, organizado y con trazabilidad.

2. Presentación del Manual de Convivencia

El equipo psicosocial realizó una exposición del contenido y objetivos del Manual de Convivencia, haciendo énfasis en:

- La corresponsabilidad de los usuarios adultos durante los permisos de salida.
- El impacto de sus acciones en su bienestar y en la permanencia en la institución.
- La necesidad de cumplir las normas como parte del proceso terapéutico y de convivencia armónica dentro del Hospital San Miguel.

3. Varios


- El Dr. Harold, gerente general, informó sobre los avances en el proceso de remodelación de la infraestructura institucional.
- Se hizo un llamado a cuidar los artículos entregados en dotación, ya que son para el beneficio personal y colectivo.
- Se reiteró la importancia de no arrojar objetos a las cañerías, debido a las consecuencias que esto tiene para el funcionamiento del hospital y el bienestar de todos los residentes.

Durante este punto, varios usuarios adultos mayores tomaron la palabra para expresar:

- Su satisfacción con los servicios prestados.
- Algunas sugerencias respecto a la alimentación, las cuales serán consideradas para la mejora continua del servicio.

Compromisos:

- Continuar con las campañas de sensibilización sobre el uso adecuado de las instalaciones.
- Fortalecer los espacios de escucha activa para los usuarios.

| | | | |
|--|-----------|---------|------------|
|  San Miguel <small>E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO</small> | ACTA DIME | Código | FOR-TRA-01 |
| | | Fecha | 15/12/2023 |
| | | Versión | 3 |


- Evaluar las sugerencias sobre la alimentación con el área correspondiente.

Siendo las 11:30 am se da por terminada la reunión.


| TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNION | | |
|---|---------------|------------------|
| QUÉ HACER | RESPONSABLE | FECHA COMPROMISO |
| Incorporar sugerencias sobre la alimentación | Nutricionista | 8 de agosto 2025 |
| | | |

Elaborado por: LEIDY LAURA ACEVEDO MURILLO

| | | | |
|---|-----------|---------|------------|
|  San Miguel E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO | ACTA DIME | Código | FOR-TRA-01 |
| | | Fecha | 15/12/2023 |
| | | Versión | 3 |

| | | | |
|--|-----------|---------|------------|
|  San Miguel <small>E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO</small> | ACTA DIME | Código | FOR-TRA-01 |
| | | Fecha | 15/12/2023 |
| | | Versión | 3 |

| | | | |
|---|--|--|--|
| OBJETIVO DEL ACTA: Realizar el DIME de JUNIO 2025 – Asociación de usuarios | | FECHA: 26 de junio de 2025 14:00 horas | |
| | | Lugar: Comedor central | |
| PARTICIPANTES | | | |
| NOMBRE | | CARGO | |
| Ver listado de asistencia adjunto | | Ver listado de asistencia adjunto | |
| TEMA | | RESPONSABLE | |
| ¿Cuál es el alcance de la Liga de Usuarios en un hospital geriátrico que también es ancianato? Basado en el Decreto 780 de 2016 – Colombia | | LEIDY LAURA ACEVEDO MURILLO | |
| DESARROLLO DEL ACTA: | | | |
| <p>Se da inicio a la reunión del Dime y la asociación de usuarios a las 2 Pm estando presentes el equipo psico social, control interno y el gerente, también están presentes los usuarios de la liga de usuarios, presidente y vicepresidente.</p> <p>El Objetivo de la reunión es brindar claridad sobre las funciones y límites de la Liga de Usuarios en el contexto de un hospital geriátrico que también opera como ancianato, según lo establecido en el Decreto 780 de 2016, diferenciando su competencia en los servicios de salud frente a los servicios de albergue y atención social.</p> <p>¿Qué es la Liga de Usuarios?</p> <ul style="list-style-type: none">• Mecanismo de participación ciudadana en salud.• Representa los intereses de los usuarios del sistema de salud.• Supervisa la calidad, oportunidad y trato digno en los servicios de salud. <p>Ámbito de acción según el Decreto 780 de 2016</p> <ul style="list-style-type: none">• La Liga de Usuarios tiene injerencia en:• Servicios de atención médica.• Promoción y prevención. | | | |

| | | | |
|--|-----------|---------|------------|
|  San Miguel <small>E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO</small> | ACTA DIME | Código | FOR-TRA-01 |
| | | Fecha | 15/12/2023 |
| | | Versión | 3 |

- Diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.
- Control y vigilancia sobre la calidad del servicio de salud.

¿Y los servicios del ancianato o albergue?

- **Importante aclaración:**
- Los servicios de **alojamiento, alimentación o actividades recreativas del ancianato** no están cubiertos directamente por la Liga.
- Estos hacen parte de la **gestión social y administrativa** del establecimiento.

¿Qué pasa si hay problemas en el albergue?

- Se pueden presentar quejas directamente a la administración.
- Otras entidades competentes:
- Personería Municipal
- Secretaría de Integración Social
- Defensoría del Pueblo

✓ Sí, puede:

Visibilizar situaciones que afectan la dignidad o bienestar integral del usuario.

Actuar como puente para remitir inquietudes a las instancias correctas.


Proponer mejoras en la atención integral (cuando se relacione con la salud).

Conclusión

La Liga de Usuarios vela por la salud, pero el bienestar completo de los adultos mayores también requiere otras instancias.

Por otra parte, intervino la ingeniera biomédica Valeria Cerón, para brindar información sobre el cronograma de fumigaciones para la eliminación de la plaga de chinches y las nuevas metodologías que se van a usar para su eliminación.

Posteriormente interviene el gerente de la ESE, doctor Harold para hacer énfasis en manual de convivencia, el re estructuración física del hospital y ancianato y reforzar la información de fumigaciones y las afectaciones en la salud que causa la plaga de chinches, razón por la cual hace un llamado a todos los usuarios presentes para que cumplan las normas internas

| | | | |
|--|-----------|---------|------------|
|  San Miguel <small>E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO</small> | ACTA DIME | Código | FOR-TRA-01 |
| | | Fecha | 15/12/2023 |
| | | Versión | 3 |

de aseo, orden e higiene.

Se da la palabra a los usuarios, quienes intervienen para pedir aclaración sobre el cronograma de fumigación, a lo cual, al subgerente científica, explica que dichas fechas y cronogramas por salas han sido publicados en las respectivas carteleras del área del comedor, pasillo y SIAU.

De igual manera interviene el usuario William Grisales para puntualizar sobre el tema de las funciones de liga de usuarios, haciendo énfasis en que la liga solo vela por los aspectos de servicios de salud y que cualquier anomalía la pueden reportar para acompañar y velar por la mejora del servicio y los derechos de los usuarios.

| TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNION | | |
|---|-------------|------------------|
| QUÉ HACER | RESPONSABLE | FECHA COMPROMISO |
| No quedan compromisos pendientes | | |
| | | |

Elaborado por: LEIDY LAURA ACEVEDO MURILLO

| | | | |
|---|-----------|---------|------------|
|  San Miguel E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO | ACTA DIME | Código | FOR-TRA-01 |
| | | Fecha | 15/12/2023 |
| | | Versión | 3 |