

Nº	CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN POR EJE ESTRATÉGICO	CONSECUTIVO DE LA META DE LA LÍNEA DE ACCIÓN	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	CONSECUTIVO DE LA ACTIVIDAD DE LA META	NÚMERO DE ACTIVIDAD	POBLACIÓN OBJETO	CUMPLE		ESTADO DE LA ACCIÓN
							SI	NO	
13	E3Ld	M04	PARTICIPACION DE LOS USUARIOS DE LA ESE EN PROMOCIONAR EL AUTOCAUIDADO EN SALUDE INVITACION PARA LA ASISTENCIA ACTIVA EN LA RUTA DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD POR MEDIO DE LOS PROGRAMAS DE COMUNICACION DE LA ESE	A04	1	CIUDADANIA GENERAL	X		CERRADA

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. N.T.T. 824.000.785-2</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código	SGC-310-FO-04
		Versión	01
		Descripción	Formato
		Fecha	Octubre-28-2021
ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES		Página 1 de 7	

DATOS GENERALES			
Fecha: 23/11/2022	Hora Inicio: 8:00 A.M.	Hora Final: 10:00 A.M	Número de Acta: -2022
Tipo de Reunión	Ordinaria	X	Temas: Boletín Informativo
	Extraordinaria		
Objetivo	Realizar entrega y socialización del boletín informativo anual liderado por la asociación de usuarios a los usuarios de ESE.		
CONTENIDO			
<ul style="list-style-type: none"> • Funciones de SIAU. • Funciones de la Asociación de Usuarios. • Prevención del consumo de sustancias psicoactivas. • Resolución 3280 de 2018. 			
RECURSOS			
Físicos: Boletín Informativo, Hospital Local de Aguachica Humanos: Linda Katherine Duarte Pérez, (coordinadora SIAU), Veedores de salud. Participantes: Usuarios de la ESE Hospital Local de Aguachica.			
DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN			
<p>Se da inicio a la capacitación con un saludo cordial a los usuarios de ESE Hospital Local de Aguachica por parte de los integrantes de la asociación de usuarios, el señor José Manuel Ramírez, Gloria Pacheco y Donia Tuiran.</p> <p>Seguidamente se entrega a cada uno de los usuarios un boletín informativo donde se dan a conocer la siguiente información:</p> <p>¿QUÉ ES LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS?</p> <p>La Asociación de Usuarios vela por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y sus familias, en condiciones de calidad, trato digno y oportunidad, de acuerdo a los principios y valores institucionales, las políticas de la empresa y direccionamiento que como empresa privada desean darle las directivas a la organización, en cumplimiento de las normatividad aplicable al sector salud. Será una organización sin ánimo de lucro, conformada por un número plural de usuarios y permitirá la participación activa a los usuarios y sus familias con el apoyo y el seguimiento de la institución a través de capacitaciones y reuniones periódicas.</p> <p>¿FUNCIONES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS?</p> <p>La Asociación de Usuarios es un mecanismo de intermediación entre los usuarios y la entidad que les presta los servicios. En este sentido realizará las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Re dirigir a los usuarios al área que corresponda al interior de la empresa para que puedan recibir asesoría completa sobre los requisitos para acceder a los servicios, los horarios, tarifas etc. • Ser un canal más de comunicación efectivo para conocer las inquietudes y sugerencias de los usuarios relativos con actividades de servicio al cliente o relativos a la calidad y oportunidad de los servicios, para que sean escalados con las directivas de la institución y ser tenidas en cuenta. • Recoger las sugerencias, recomendaciones, inquietudes y peticiones de los usuarios, realizadas a 			

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código	SGC-310-FO-04
		Versión	01
		Descripción	Formato
		Fecha	Octubre-28-2021
	ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES	Página 2 de 7	

través de sus representantes, referidos a aspectos de servicio al cliente y de calidad de los servicios brindados por la organización.

- Dar a conocer los proyectos orientados a los usuarios y obtener su retroalimentación respecto a los mismos.
- Sugerir ideas que mejoren la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud, en pro de la defensa de los derechos de los usuarios y por el cumplimiento de los deberes de los mismos.
- Verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ante la IPS sean respondidas de manera oportuna.
- Por medio de dos de sus representantes participar en el Comité de ética en representación de los usuarios, llevando a ésta las sugerencias de los mismos, para que en la toma de decisiones sean escuchadas, procurando mejorar la calidad en la prestación de los servicios que respondan a las necesidades de los usuarios.
- Participar en el Comité de Participación Comunitaria COPACO del municipio, o el espacio de participación social que cumplan sus funciones, aportando las demandas y sugerencias de los usuarios.
- Participar como usuarios en el Consejo Municipal de Seguridad Social en Salud.
- Realizar acciones de educación a los asociados sobre seguridad social en salud, derechos y deberes de los usuarios, servicios de la IPS, promociones especiales vigentes y valores agregados que ofrezca la IPS.
- Actuar en coordinación con la oficina de quejas y reclamos de la institución y con el Comité de Ética y de acuerdo a los lineamientos y directrices dadas por las directivas y gerencias de la IPS.

¿QUÉ ES EL SIAU?

El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una herramienta diseñada por el ministerio de salud y protección social para mejorar la prestación de servicios, tomando como fuente la información del usuario mediante peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como medición de la satisfacción del usuario.

El SIAU de la Fundación IDEAL desarrolla acciones encaminadas a la prestación de un servicio humanizado, seguro y de calidad a nuestros usuarios enfocadas en el mejoramiento continuo y el cumplimiento de la protección de los derechos de los usuarios de conformidad con la normatividad legal vigente.

FUNCIONES DEL SIAU

- Orientar e informar a los usuarios sobre los diferentes servicios que presta la institución.

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	Código	SGC-310-FO-04
		Versión	01
<p>ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES</p>	Página 3 de 7		
	Descripción	Formato	
		Fecha	Octubre-28-2021

- Tramitar de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios que reciben nuestros servicios, lo cual permite tomar los correctivos para continuar ofreciendo un servicio de calidad.
- Realizar encuestas para medir el grado de satisfacción de nuestros usuarios.
- Informar y comunicar a los usuarios sobre temas de interés en el proceso de rehabilitación integral, teniendo como eje transversal los derechos y deberes de los usuarios y las personas con discapacidad.
- Realizar acompañamiento a la Asociación de Usuarios.

RESOLUCIÓN 3280 DE 2018

El ministerio de salud y protección social de Colombia expidió el decreto 3280 de 2018, en el cual se adoptan lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud además de la Ruta integral del Atención en Salud para la Población Materno Perinatal.

RUTAS INTEGRALES DE ATENCIÓN EN SALUD

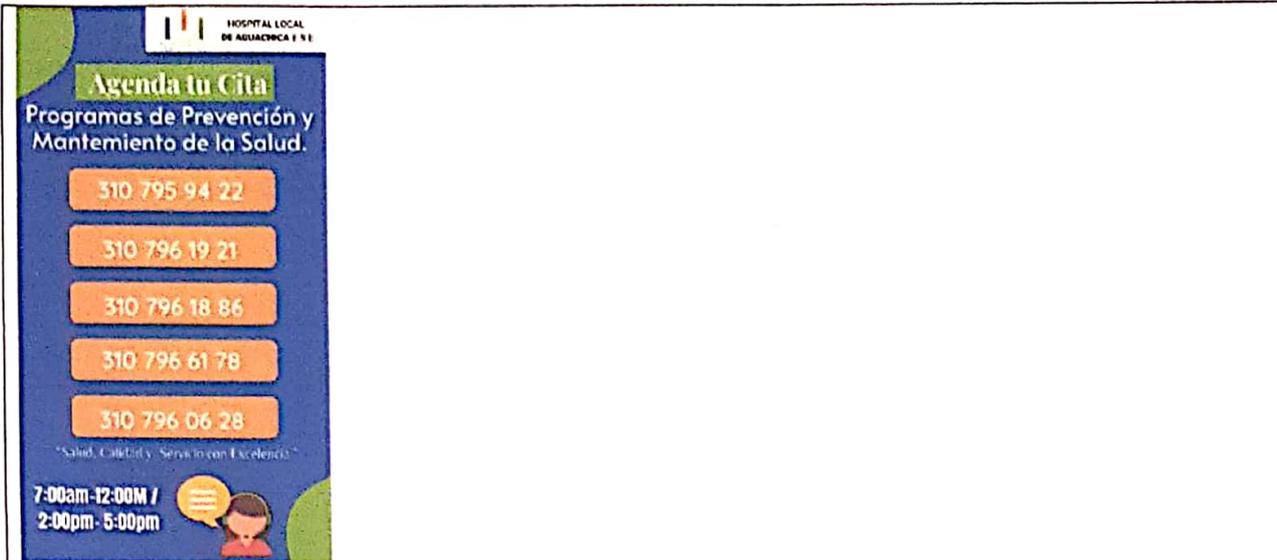
Las rutas integrales de atención en salud (RIAS), tienen como objetivo buscar un modelo que pase del asistencialismo a la prevención; garantizando la atención integral a las gestantes, sus familias y comunidades, a partir de procedimientos de valoración integral, detección temprana de enfermedades, diagnósticos, tratamientos, rehabilitación, paliación y educación para la salud. La RIAS se centra en las mujeres en estado de gestación, respetando el contexto social, la cultura, y las necesidades de cada una de las pacientes.

RUTA MATERNO PERINATAL: Atención preconcepcional, Interrupción involuntaria del embarazo según sentencia, Control prenatal, puerperio, atención al recién nacido.

RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD:

- **Primera Infancia** 1 mes a 5 años
- **Infancia** 6 años a 11 años
- **Adolescencia** 12 años a 17 años
- **Juventud** 18 años a 28 años
- **Adulthood** 19 años a 59 años
- **Vejez** 60 años en adelante

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	Código	SGC-310-FO-04
		Versión	01
		Descripción	Formato
		Fecha	Octubre-28-2021
<p>ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES</p>		<p>Página 4 de 7</p>	



RUTA CARDIOVASCULAR: Hipertensión, Diabetes, Obesidad, Dislipidemia, Hipotiroidismos, Exámenes de control.

RUTA DE PROGRAMAS ESPECIALES: Tuberculosis, Lepra, Leishmaniasis, Malaria, VIH, Enfermedad de Chagas, Infecciones de transmisión sexual.



QUE ES EL CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVA

Sustancia Psicoactiva o droga es toda sustancia que introducida en el organismo, por cualquier vía de administración, produce una alteración del funcionamiento del sistema nervioso central y es susceptible de crear dependencia, ya sea psicológica, física o ambas. Además las sustancias psicoactivas, tienen la capacidad de modificar la conciencia, el estado de ánimo o los procesos de pensamiento de la persona que las consume. (OMS)

FACTORES DE RIESGO DEL CONSUMO DE SUSTANCIAS

Los factores de riesgo son características o atributos individuales, familiares o sociales, que posibilitan o aumentan el consumo de sustancias psicoactivas.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código	SGC-310-FO-04
		Versión	01
	Descripción	Formato	
	Fecha	Octubre-28-2021	
ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES		Página 5 de 7	

FACTORES INDIVIDUALES:

- Baja tolerancia
- Frustración
- Conductas agresivas
- Baja autoestima

FACTORES FAMILIARES:

- Consumo de sustancias psicoactivas por parte de padres de familia o cuidadores.
- Disciplina autoritaria.
- Sobreprotección.
- Falta de supervisión de los padres o cuidadores en las actividades de los hijos.
- Violencia intrafamiliar.

FACTORES SOCIALES:

- Bajo apoyo de redes sociales.
- Violencias en el entorno escolar y social.

FACTORES PROTECTORES:

Factores individuales:

- Empatía.
- habilidades sociales.
- capacidad para afrontar problemas.

Factores familiares

- El respeto.
- La confianza.
- Las normas y reglas del hogar.

Finalmente se da por terminada la capacitación, dando las gracias por la atención prestada a cada uno de los usuarios.

EVALUACIÓN DE ADHERENCIA

Se realizó dialogo de saberes con los usuarios de la ESE de la ESE para mayor recepción de la información.

EVIDENCIAS

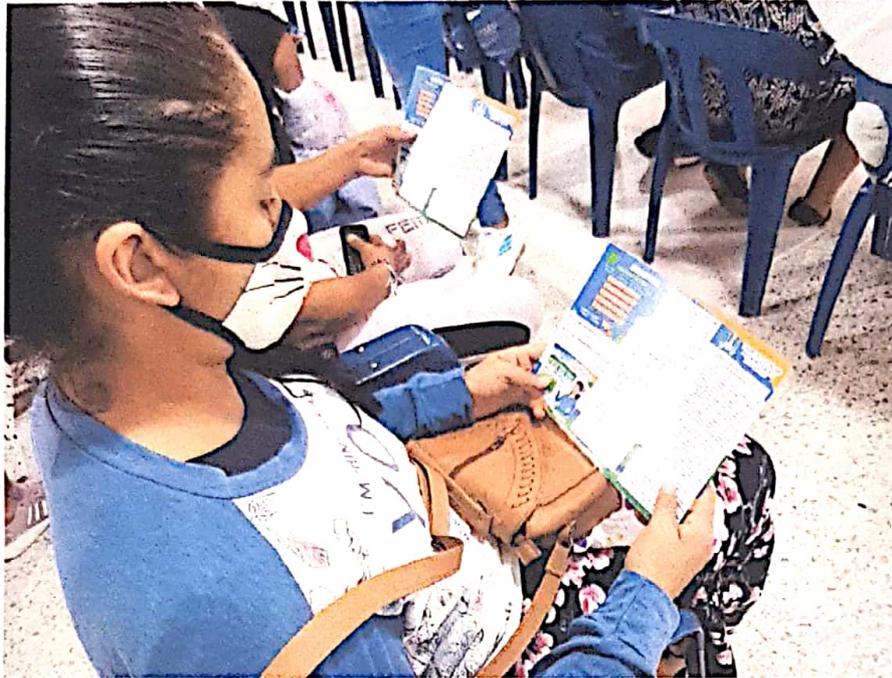
- Evidencia fotográficas.
- Listado de asistencia.

CIERRE DE LA CAPACITACIÓN

Se da por terminada la socialización siendo las 10:00 A.M Para mayor constancia se adjunta evidencia fotográfica y listado de asistencia.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código	SGC-310-FO-04
		Versión	01
ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES		Descripción	Formato
		Fecha	Octubre-28-2021
		Página 6 de 7	

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	Código	SGC-310-FO-04
		Descripción	Formato
<p>ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES</p>		Fecha	Octubre-28-2021
		<p>Página 7 de 7</p>	





HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA
NIT 824000785
Cra 7 # 2-160

Código	SGC-310-FC-03
Versión	2
Fecha	2022

TEMA: Boletín Informativo

OBJETIVOS: Realiza entrega y socialización del boletín informativo anual del hospital por la asociación de usuarios a los grupos de la EPS.

FECHA: 23-11-22

OP. EN	NOMBRES Y APELLIDOS	SEXO		EDAD	TEL. CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	EMAIL	GRUPO POBLACIONAL DE PERTENENCIA										FIRMA						
		HOMBRE	MUJER							INDÍGENA	AFROCOLIBANO / PALENG / PNO	RAZAS	OTROS	DESPLAZADOS	VICTIMAS	DESPLAZADOS	MUJER CABEZA DE HOGAR	PERSONA EN SINDICACIÓN	ADULTO MAYOR		LOTER	INCAPACITADOS	OTROS			
1	Aermelinda Peña	X		63	5884083																					
2	Marivi Peña	X		21	5738906																					
3	Amanda Castañeda				49660013																					
4	DEYCE REY HERNANDEZ	X		54	49656657																					
5	Leidy Johanna Bulluzo	X		24	1007377124																					
6	Teodiloma Asencios			48	4966264																					
7	Eloisa Galan Cardenas	X		26	106181436																					
8	Fabiola Cardenas	X		51	26865332																					
9	EDITH TELLO Q	X		45	1003168131																					
10	Yaniza Guerra C.	X		20	1007830198																					
11	Yagie Lina Sanchez	X		42	49667949																					
12	Marisela del. maranda	X		65	26774611																					
13	DEFE. L. Q	X		59	49650955																					
14	BRAYAN SMITH A. Q	X		28	1065900787																					
15	Carolina Hernandez G	X		23	1001974187																					
16	Carolina Pizarro S	X			37366245																					
17	Silvia Santa			46	44662728																					
18	MARIA CORREA				1193530181																					
19	Recilia Calleja				34446096																					
20	Clara Duque F.	X		26	1065906867																					
21	CARMEN MUDILLO	X		26	1049023909																					
22	Genova Jimenez	X		32	7094830479																					
23	Kady Paola Lora	X			1193553080																					

Agenda tu Cita

Programas de Prevención y Mantenimiento de la Salud.

310 795 94 22

310 796 19 21

310 796 18 86

310 796 61 78

310 796 06 28

"Salud, Calidad y Servicio con Excelencia"

7:00am-12:00M /
2:00pm- 5:00pm



¿Qué es la Asociación de Usuarios?

La Asociación de Usuarios vela por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y sus familias, en condiciones de calidad, trato digno y oportunidad, de acuerdo a los principios y valores institucionales, las políticas de la empresa y direccionamiento que como empresa privada desean darle las directivas a la organización, en cumplimiento de la normatividad aplicable al sector salud. Será una organización sin ánimo de lucro, conformada por un número plural de usuarios y permitirá la participación activa a los usuarios y sus familias con el apoyo y el seguimiento de la institución a través de capacitaciones y reuniones periódicas.

¿Funciones de la asociación de usuarios?

La Asociación de Usuarios es un mecanismo de intermediación entre los usuarios y la entidad que les presta los servicios. En este sentido realizará las siguientes acciones:

1. Redirigir a los usuarios al área que corresponda al interior de la empresa para que puedan recibir asesoría completa sobre los requisitos para acceder a los servicios, los horarios, tarifas etc.
2. Ser un canal más de comunicación efectivo para conocer las inquietudes y sugerencias de los usuarios relativos con actividades de servicio al cliente o relativos a la calidad y oportunidad de los servicios, para que sean escalados con las directivas de la institución y ser tenidas en cuenta.
3. Recoger las sugerencias, recomendaciones, inquietudes y peticiones de los usuarios, realizadas a través de sus representantes, referidos a aspectos de servicio al cliente y de calidad de los servicios brindados por la organización.

Que es el consumo de sustancias Psicoactiva

Sustancia Psicoactiva o droga es toda sustancia que introducida en el organismo, por cualquier vía de administración, produce una alteración del funcionamiento del sistema nervioso central y es susceptible de crear dependencia, ya sea psicológica, física o ambas. Además las sustancias psicoactivas, tienen la capacidad de modificar la conciencia, el estado de ánimo o los procesos de pensamiento de la persona que las consume. (OMS)

Factores de riesgo del Consumo de sustancias

Los factores de riesgo son características o atributos individuales, familiares o sociales, que posibilitan o aumentan el consumo de sustancias psicoactivas.

Factores individuales:

- Baja tolerancia
- Frustración
- Conductas agresivas
- Baja autoestima

Factores familiares:

- Consumo de sustancias psicoactivas por parte de padres de familia o cuidadores.
- Disciplina autoritaria.
- Sobreprotección.
- Falta de supervisión de los padres o cuidadores en las actividades de los hijos.
- Violencia intrafamiliar.

Factores sociales:

- Bajo apoyo de redes sociales.
- Violencias en el entorno escolar y social.

Factores protectores.

Factores individuales:

- Empatía.
- habilidades sociales.
- capacidad para afrontar problemas.

Factores familiares

- El respeto.
- La confianza.
- Las normas y reglas del hogar.

RUTA CARDIOVASCULAR: Hipertensión, Diabetes, Obesidad, Dislipidemia, Hipotiroidismos, Exámenes de control.

RUTA DE PROGRAMAS ESPECIALES: Tuberculosis, Lepra, Leishmaniasis, Malaria, VIH, Enfermedad de Chagas, Infecciones de transmisión sexual.

ASIGNACIÓN DE CITAS

HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E
"SALUD, CALIDAD Y SERVICIO CON EXCELENCIA"

Llama al siguiente número:
310 796 6226
310 796 1930

En los horarios de
8:00 am a 12:00 pm de 2:00pm a 5:00pm

Ruta Cardiovascular

Hipertensión
Diabetes
Obesidad
Dislipidemia
Hipotiroidismo
Exámenes de control

Dr Saúl Hernández
Coordinador

4. Dar a conocer los proyectos orientados a los usuarios y obtener su retroalimentación respecto a los mismos.
5. Sugerir ideas que mejoren la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud, en pro de la defensa de los derechos de los usuarios y por el cumplimiento de los deberes de los mismos.
6. Verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ante la IPS sean respondidas de manera oportuna.
7. Por medio de dos de sus representantes participar en el Comité de ética en representación de los usuarios, llevando a ésta las sugerencias de los mismos, para que en la toma de decisiones sean escuchadas, procurando mejorar la calidad en la prestación de los servicios que respondan a las necesidades de los usuarios.
8. Participar en el Comité de Participación Comunitaria COPACO del municipio, o el espacio de participación social que cumplan sus funciones, aportando las demandas y sugerencias de los usuarios.
9. Participar como usuarios en el Consejo Municipal de Seguridad Social en Salud.
10. Realizar acciones de educación a los asociados sobre seguridad social en salud, derechos y deberes de los usuarios, servicios de la IPS, promociones especiales vigentes y valores agregados que ofrezca la IPS.
11. Actuar en coordinación con la oficina de quejas y reclamos de la institución y con el Comité de Ética y de acuerdo a los lineamientos y directrices dadas por las directivas y gerencias de la IPS.

¿Qué es el SIAU?

El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una herramienta diseñada por el ministerio de salud y protección social para mejorar la prestación de servicios, tomando como fuente la información del usuario mediante peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como medición de la satisfacción del usuario.

El SIAU de la Fundación IDEAL desarrolla acciones encaminadas a la prestación de

un servicio humanizado, seguro y de calidad a nuestros usuarios enfocadas en el mejoramiento continuo y el cumplimiento de la protección de los derechos de los usuarios de conformidad con la normatividad legal vigente.

Funciones del SIAU

- Orientar e informar a los usuarios sobre los diferentes servicios que presta la institución.
- Tramitar de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios que reciben nuestros servicios, lo cual permite tomar los correctivos para continuar ofreciendo un servicio de calidad.
- Realizar encuestas para medir el grado de satisfacción de nuestros usuarios.
- Informar y comunicar a los usuarios sobre temas de interés en el proceso de rehabilitación integral, teniendo como eje transversal los derechos y deberes de los usuarios y las personas con discapacidad.
- Realizar acompañamiento a la Asociación de Usuarios.

RESOLUCIÓN 3280 DE 2018

El ministerio de salud y protección social de Colombia expidió el decreto 3280 de 2018, en el cual se adoptan lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud además de la Ruta integral del Atención en Salud para la Población Materno Perinatal.

RUTAS INTEGRALES DE ATENCIÓN EN SALUD

Las rutas integrales de atención en salud (RIAS), tienen como objetivo buscar un modelo que pase del asistencialismo a la prevención; garantizando la atención integral a las gestantes, sus familias y comunidades, a partir de procedimientos de valoración integral, detección temprana de enfermedades, diagnósticos, tratamientos, rehabilitación, paliación y educación para la salud. La RIAS se centra en las mujeres en estado de gestación, respetando el contexto social, la cultura, y las necesidades de cada una de las pacientes.

RUTA MATERNO PERINATAL:

Atención preconcepcional, Interrupción involuntaria del embarazo según sentencia, Control prenatal, puerperio, atención al recién nacido.

RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD:

- Primera Infancia** 1 mes a 5 años
- Infancia** 6 años a 11 años
- Adolescencia** 12 años a 17 años
- Juventud** 18 años a 28 años
- Adulthood** 19 años a 59 años
- Vejez** 60 años en adelante