

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	
15	E3La	M02	CONCERTAR UNA FORMA DE COMUNICACION ENTRE LOS USUARIOS Y LA ESE HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA	A02	1	CIUDADANI A GENERAL	X		CERRADA

**HORARIO DE ATENCIÓN DE LA OFICINA SIAU.**


**JORNADA MAÑANA**

**7:00 A.M. – 12:00 M**


**JORNADA TARDE**

**2:00 P.M. – 5:00 P.M.**

**Nota:** Los usuarios de la ESE Hospital Local de Aguachica tienen comunicación directa con la institución a través de los buzones de sugerencias, pagina web **[hospitallocalaguachica.gov.co](http://hospitallocalaguachica.gov.co)** y atención presencial en la oficina de Servicio de Información y Atención al Usuario.

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

DATOS GENERALES			
Fecha: Vigencia 2022	Hora Inicio: 7:00 A.M.	Hora Final: 5:00 P.M.	Número de Acta: 2022
Tipo de Reunión	Ordinaria	X	Temas: Socialización de los deberes y derechos en salud.
	Extraordinaria		
Objetivo	Socializar los deberes y derechos en salud a los usuarios del Hospital Local de Aguachica.		
CONTENIDO			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bienvenida</li> <li>2. Presentación</li> <li>3. Socialización de los deberes y derechos en salud del Hospital Local de Aguachica.</li> <li>4. Despedida</li> </ol>			
RECURSOS			
Físicos: Hospital Local de Aguachica, sede Barahoja, Idema, San Eduardo. Tecnológicos: No Aplica. Humanos: Linda Katherine Duarte Pérez (Coordinadora SIAU), Veedores de Salud. Participantes: Usuarios del Hospital Local de Aguachica			
DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN			
Saludo y presentación.  Se da inicio a la capacitaciones del año 2022 por la coordinadora del SIAU de la ESE Hospital Local de Aguachica en apoyo con la asociación de usuarios en deberes y derechos en salud quien manifiesta que: El derecho a la salud es ahora considerada un derecho fundamental, por lo que resulta indudable la importancia que tiene, que cada una de las personas que acude a recibir un servicio de salud sepa cuáles son sus derechos pero también sus obligaciones pendiente.  Seguidamente se dan a conocer los derechos deberes en salud mediante un folleto educativo donde se les da a conocer cada uno de ellos.			
<b>DEBERES</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proponer el auto cuidado el de su familia y su comunidad, cumplir con su tratamiento e instrucciones del personal médico.</li> <li>2. Respetar el personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud</li> <li>3. Suministrar información clara y veras, sobre su estado de salud, identificación y tipo de afiliación de seguridad social.</li> <li>4. Actuar de buena fe frente al sistema de salud.</li> <li>5. Asistir oportunamente a las citas asignadas, y avisar 24 horas antes en caso de no poder asistir.</li> <li>6. Cuidar los bienes de las instituciones y hacer uso racional de los recursos y servicios ofrecidos.</li> <li>7. Cancelar, cuando corresponda los pagos que genera por su atención en salud.</li> </ol>			
<b>DERECHOS</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir una atención integral, en salud con calidad prestada por prestada por personal capacitado, idóneo y comprometido.</li> <li>2. Recibir un trato digno y amable, que respeten sus creencias, costumbres y opiniones sobre su enfermedad.</li> <li>3. Mantener una comunicación clara con el personal que lo atiende, para que comprenda mejor su estado de salud, el tratamiento y procedimientos que le van a practicar.</li> </ol>			

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

4. Que se garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere la institución durante su proceso de atención.
5. Recibir atención en condiciones de limpieza seguridad y privacidad.
6. Recibir o rechazar apoyo espiritual de acuerdo con su religión o culto.

Durante la capacitación se informa que 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 quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes.

Así mismo se da a conocer las funciones que tiene el SIAU del ESE hospital local de Aguachica.

- Orientar e informar a los usuarios los diferentes servicios que presta la institución.
- Gestionar y agilizar las solicitudes de las historias clínicas que ameriten prontitud.
- Tramite de quejas y reclamos de los usuarios que reciben nuestros servicios lo cual nos permite tomar los correctivos para seguir ofreciendo un servicio de calidad.
- Realización de encuestas en los servicios ambulatorios, para medir el grado de satisfacción de nuestros usuarios.
- Seguimiento y verificación telefónica de pacientes hospitalizados, con el fin de conocer la satisfacción del servicio recibido.
- Seguimiento de las sugerencias halladas en los buzones de los diferentes servicios de la institución.

Posteriormente se les recuerda que el buzón de sugerencias es un instrumento puesto a disposición de los clientes y usuarios para hacernos llegar las observaciones y reclamaciones que estimen convenientes sobre el funcionamiento del Hospital, así como para la mejora de la calidad de los servicios y que se encuentran ubicados en:

Sede Barahoja: uno en el servicio de consulta externa y uno en el servicio de urgencia.

Sede Idema: Servicio de consulta externa

Sede San Eduardo: Servicio de consulta externa

Se procede a invitar a lo comunidad a conocer la oficina SIAU Servicio de Información y Atención al usuario donde tenemos como finalidad mejorar la prestación de **servicios**, tomando como fuente la **información** del **usuario** mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes.

Finalmente se da por terminada la socialización, dando las gracias por su atención.

#### **EVALUACIÓN DE ADHERENCIA**

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

#### **EVIDENCIAS**

- Lista de asistencia.
- Evidencia fotográficas.

#### **CIERRE DE LA CAPACITACIÓN**

Se procede adjuntar evidencias fotográficas para mayor constancia del trabajo realizado durante el año 2022.

FECHA: 25/05/2022

TEMA: Socialización de deberes y derechos.

Sede: Hospital Local de Aguachica – Barahoja.



FECHA: 25/05/2022

TEMA: Socialización del buzón de sugerencia.

Sede: Hospital Local de Aguachica – Barahoja











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

Código SGC-310-FC-03  
Versión 2  
Fecha 2021

TEMA: Socialización de deberes y derechos

OBJETIVOS: Dar a conocer los deberes y derechos a los usuarios del Hospital local de Aguachica

FECHA: mayo 25/2021

ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	SEXO		EDAD	IDENTIFICACIÓN	CORREO ELECTRONICO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	EAPB	ETHNA				GRUPO POBLACIONAL DE PERTENENCIA						FIRMA						
		HOMBRE	MUJER							INDIGENA	AFROCOLOMBIANO / PALENQUENO	RALIZAL	OTROS	DESPLAZADOS	VICTIMAS	DEMOVILIZADOS	MUJER CABEZA DE HOGAR	PERSONA EN CONDICIÓN	ADULTO MAYOR		LOTE	INFRADOLECENTES	OTROS			
1	Lida Johana Rios	X		21	1010131315		Unidad P.	313244658					X										X	Lida Rios		
2	Adriana Santiago	X		37	3106598094		Unidad P	314689370					X											X	Adriana	
3	Esperanza Navarro	X		60	29655119		Cuarta Fl. 07	314585886					X												X	Esperanza
4	David Quinonez	X		46	18427746		Cuarta Fl. 07	314524236					X												X	David
5	Graciela Torres	X		57	49655692		C.P. 6-16	314928633					X												X	Graciela
6	Rut Rojas	X		35	1065840020		Cl. 5413MHC1	310315594					X												X	Rut
7	Glenda Ballesteros	X		32	22296103		Romero Via?						X												X	Glenda
8	Alben Ruycon	X		34			Santa Ines						X												X	Alben
9	Camila Fernanda	X		24	1092174481		30 con sobra	307062708					X												X	Camila
10	Cindy Paola T.	X		31	1065886829			312644581					X												X	Cindy
11																										
12																										
13																										
14																										
15																										
16																										
17																										
18																										
19																										
20																										
21																										
22																										
23																										

FECHA: 26/05/2022

TEMA: Socialización del buzón de sugerencia.

Sede: Hospital Local de Aguachica, Barahoja, San Eduardo, Idema.





FECHA: 27/05/2022

TEMA: Socialización del buzón de sugerencia

- Socialización de las funciones de la asociación de usuario.

Sede: Hospital Local de Aguachica – Barahoja







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

Código	SGC-310-FC-03
Versión	2
Fecha	2021

TEMA: Socialización del buzón de sugerencias a funcionarios de la asociación de usuarios y comité de ética

OBJETIVOS: Realizar socialización del buzón de sugerencia del comité de ética.

FECHA: Mayo 17/27/2022

ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	SEXO		EDAD	IDENTIFICACIÓN	CORREO ELECTRONICO	DIRECCIÓN	TELEFONO	EAPS	ETNA				GRUPO POBLACIONAL DE PERTENENCIA							FIRMA			
		HOMBRE	MUJER							INDIGENA	AFROCOLOMBIANO / PALERQUEÑO	RAIZAL	OTROS	DESPLAZADOS	VICTIMAS	DESNOVIJADOS	MUJER CABEZA DE HOGAR	PERSONA EN CONDICION	ADULTO MAYOR	LOTB		NIÑ@S/ADOLESCENTES	OTROS	
1	Nevarica Rivera	X		25	106589139		1117-23	34686946				X										X	Nevarica Rivera	
2	Marybelly Lopez	X		42	10614896853		9N #48-16	31571063A				X											X	Marybelly Lopez
3	Melica Marcela	X		21	1065888193		CV50 #9-17	3127693820				X											X	Melica Marcela
4	Katharina Daniela	X		21	1007894578		117 #16-65	32072217				X											X	Katharina Daniela
5	Yolisy Muñoz	X		37	49632707		M7 #10-13	314455203				X											X	Yolisy Muñoz
6	Edith Sandoval	X		62	47455040		Naveda C.	37865058				X											X	Edith Sandoval
7	Sandra Balles Trujillo	X		44	49667220		112 #32-83	3106335A				X											X	Sandra Balles Trujillo
8	Lian Contreras	X		25	106591210		1169 #16-65	31687876				X											X	Lian Contreras
9	Clara Campo	X		13	725880474		CVPL #17-20	32341520				X											X	Clara Campo
10	Ana Mercedes F.	X		54	40978877		CV15662	311421837				X											X	Ana Mercedes F.
11	Mileydy Rincon	X		36	1055970059		117 #73-67	3182171177				X											X	Mileydy Rincon
12	Alcides	X		35	10911395		139 #35-10	316625877				X											X	Alcides
13	Dominson Garcia	X		21	1065886226		CV1910 #15-50	306851415				X											X	Dominson Garcia
14																								
15																								
16																								
17																								
18																								
19																								
20																								
21																								
22																								
23																								