

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	
17	E4Ld	M04	DIFUNDIR EN UNA PIEZA COMUNICATIVA POR FOLLETOS LA IMPORTANCIA DE EJERCER EL DERECHO A LA PARTICIPACION EN SALUD EN LA ESE PARA LOS USUARIOS COMITE DE ETICA Y ASOCIACION DE USUARIOS	A04	1	ASOCIACION DE USUARIOS	X		CERRADA

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

DATOS GENERALES			
Fecha: Octubre/ 2022	Hora Inicio: 8:00 A.M.	Hora Final: 10:00 A.M.	Número de Acta: -2022
Tipo de Reunión	Ordinaria	X	Temas: Funciones de Asociación de usuarios y comité de ética.
	Extraordinaria		
Objetivo	Socializar a los usuarios del Hospital Local de Aguachica las funciones de la asociación de usuarios y comité de ética.		
CONTENIDO			
<ol style="list-style-type: none"> Funciones de la asociación de usuarios Funciones del comité de ética 			
RECURSOS			
Físicos: Áreas del Hospital Local de Aguachica Humanos: Linda Katerine Duarte Pérez (Abogada) Participantes: Asociación de usuarios de la ESE HLA, usuarios			
DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN			
<p>Durante el mes de octubre la coordinadora del Servicio de Información y Atención al usuario en articulación con la asociación de usuarios, han realizado capacitaciones por las diferentes áreas del E.S.E en funciones de la asociación de usuarios y funciones del comité de ética.</p> <p>Inicialmente se comenta que;</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.</p> <p>Seguidamente se da a conocer las funciones de la asociación de usuarios a través de un folleto informativo donde se refiere que;</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 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. 			

 <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>	<p>Página 2 de 2</p>	Descripción	Formato
		Fecha	Octubre-28-2021

- 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.

Durante la formación se comenta que el **comité de ética** es la máxima instancia del proceso de gestión de la **ética** en la institución que permite a todos los servidores públicos de la institución acceder para consultar dilemas, denunciar contravenciones a las normas éticas vigentes y sugerir ajustes a las normas éticas

- Promover programas de promoción y prevención en el cuidado de la salud individual, familiar, ambiental y los dirigidos a construir una cultura del servidor público.
- Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicios los derechos y deberes en salud.
- Velar porque se cumplan los derechos y deberes en forma ágil y oportuna
- Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.
- Atender y canalizar las veedurías sobre calidad y oportunidad en la prestación de servicios de salud.
- Atender y Canalizar las inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva institución, por violación de los derechos y deberes ciudadanos en salud.
- Reunirse como mínimo una vez al mes y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran, para lo cual deberán ser convocados por dos de sus miembros.

EVALUACIÓN DE ADHERENCIA

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

EVIDENCIAS

- Lista de asistencia.
- Evidencia fotografías.

CIERRE DE LA CAPACITACIÓN

Para mayor constancia se adjunta lista de asistencia de los participantes.

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS







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

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

TEMA: Tramite de las absencias de usuarios y Comité de etec

OBJETIVOS: Seccionar a los usuarios de H.L.A las funciones de la absencia de usuarios y Comité de etec

FECHA: octubre - 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	DESMOVILIZADOS	MUJER CABEZA DE HOGAR	PERSONA EN CONDICIÓN	ADULTO MAYOR		LOTE	NIÑOS/ADOLESCENTES	OTROS	
1	David Armenta	X			359697824			1033 10-45	313417760													X	D	
2	Yamile Barbosa		X		4149670796			1116 19-43	320619778														X	Yamile
3	Luis Fernando H.	X			2205572971			11458 6-70	3205458656														X	Luis
4	Carmen Patricia		X		4449666909			1111A 391	3205486619														X	Carmen
5	Natalia Castillo		X		241065914304			1113 10-31	3187322353														X	Natalia
6	Melida Botello		X		6849657993			1149A 2-05	3226567770														X	Melida
7	Jesus Botello	X			2218911950				3183607999														X	Jesus
8	Josefa Trigos		X		5726765986				3157783744														Y	Josefa T
9	Claudia Ped		X		241007406830				3187745848														X	Claudia
10	Elizabeth Marsala		X		321003251251																		X	Elizabeth
11	Alba Rosa Gamboa		X		5326683297				3115496926														X	Alba Rosa
12	Misael Garcia	X			6118916469				3217818100														X	Misael
13	Johani Padilla	X			191005248551				3217120047														X	Johani
14	Martin Santos	X			6418914801				3115089767														X	Martin
15	Gladis Maria L.		X		5249657504				3183113139														X	Gladis
16	Marcela Vergara		X		35104410249				3207316374														X	Marcela
17	Uriani Casadiego		X		231007582480				3158146295														X	Uriani
18	Maryli Duran		X		231007325180				3213750991														X	Maryli
19	Richard Sepaveda	X			4538283113				3206373452														Y	Richard
20	Sara Avenilla		X		271007445440				3146312791														X	Sara
21	Maria Torcoloma		X		4349668511				323590019														X	Maria
22	Maria Anteaaga		X		5949653597				3177604092														X	MARIA ANTEAGA
23																								