



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	
8	E2Le	M05	SOCIALIZAR POR MEDIO DE FOLLETOS LA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD ENFOCADO A LOS DEBERES Y DERECHOS EN SALUD	A05	1	ASOCIACION DE USUARIOS	X		CERRADA

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	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 1 de 10	

DATOS GENERALES			
Fecha: 7/09/2022	Hora Inicio: 2:00 P.M.	Hora Final: 3:00 P.M.	Número de Acta: 14-2022
Tipo de Reunión	Ordinaria	X	Temas: El derecho a la Salud – Deberes y derechos en salud.
	Extraordinaria		
Objetivo	Socializar los deberes y derechos a los veedores de la asociación de usuarios del Hospital Local de Aguachica.		
CONTENIDO			
1. Realizar capacitación en deberes y derechos en salud a los veedores de la asociación de usuarios del Hospital Local de Aguachica.			
RECURSOS			
Físicos: Auditorio Hospital Local de Aguachica Tecnológicos: Computador, Video Beam. Humanos: Maira Alejandra Cueto (Abogada) Participantes: Asociación de usuarios de la ESE HLA			
DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN			
Se da inicio a la reunión de asociación de usuarios con la verificación del quórum, contando con la presencia de 18 miembros.			
Seguidamente se realiza la oración a cargo de la veedora de salud, la señora Miriam Valderrama.			
Posteriormente la doctora Maira Alejandra inicia con la formación en deberes y derechos, quien manifiesta que:			
Los derechos son garantías que las constituciones de todos los países aseguran a sus habitantes por el hecho de ser hombres y vivir en sociedad, y los deberes son las responsabilidades que debemos asumir como retribución a los derechos.			
Durante la capacitación se comenta los deberes y derechos en salud:			
<u>Derechos:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer sobre derechos y deberes en salud. • Recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones. • Recibir una respuesta por escrito. • Solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos. 			
<u>Deberes:</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • Velar de su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad, • Atender de manera oportuna las recomendaciones formuladas. • Tramitar incapacidades, licencias, autorizaciones. • Exigir el cumplimiento del derecho a la salud. • Tratar con dignidad el personal que lo atiende y respetar la intimidad de los demás pacientes • Cumplir las normas o instrucciones de la IPS y sus profesionales. 			
Se comenta durante la capacitación que el derecho de la participación es un componente determinante para la realización del Estado Social de Derecho y otorga el reconocimiento de los ciudadanos para participar de forma tal que la ciudadanía logre ejercerla como un mecanismo necesario para la realización de los derechos humanos.			

	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 12	

Seguidamente se realiza un dialogo de saberes en aras de despejar las dudas que tengan los veedores de salud en relación al tema tratado.

Finalmente se da por terminada la capacitación, dando las gracias por la información brindada a la asociación de usuarios del Hospital Local de Aguachica.

EVALUACIÓN DE ADHERENCIA

Se realizó mesa redonda y dialogo de saberes con los veedores de salud para mayor recepción de la información.

EVIDENCIAS

- Lista de asistencia.
- Evidencia fotográficas.

CIERRE DE LA CAPACITACIÓN

Se da por terminada la socialización siendo las 3:00 p.m. Para mayor constancia se adjunta lista de asistencia de los participantes.

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



HOSPITAL LOCAL DE AQUACHICA E.S.E.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES

Código SGC-310-FO-04

Versión 01

Descripción Formato

Fecha Octubre-28-2021

Página 3 de 12





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


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

TEMA: EL DERECHO A LA SALUD - DEBERES Y DERECHOS EN SALUD, EL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD - NORMAS INSTITUCIONALES


OBJETIVOS: Socializar a los integrantes de la asociación de usuarios temas relacionado con el derecho a la salud, deberes y derechos en salud, el derecho a la participación social en salud, normas institucionales.

FECHA: Septiembre 07 de 2022

ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	SEXO		EDAD	IDENTIFICACIÓN	CORREO ELECTRONICO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	EAPS	ETNIA										FIRMA						
		HOMBRE	MUJER							INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO / PALENGUERO	RACIAL	OTROS	DESPLAZADOS	VICTIMAS	DESMOVILIZADOS	MUJER CABEZA DE HOGAR	PERSONA EN CONDICIÓN	ADULTO MAYOR		LGBTI	NIÑOS/ADOLESCENTES	OTROS			
1	Nelly H. Jarama Hoyos	X		47	49.667.223		Calle 4 N # 28-70	3238081138																		
2	Luz Marina Blanco	X		62	49.658.899		Calle 19 # 18-37	3208955419																		
3	PASCAL JUELO				18920423		CR 40 # 6002																			
4	FRENY DINA VILLAS	X		47	91473525	fridydita10@gmail.com	CL 2 N # 37-61	3114909026	NOVA																	
5	MARIA NELLY CULMA		X	77	24.703.443		CL 5 N # 37-28	3174951618	NOVA																	
6	LUIS A. SANTIAGO	X		47	18927676		CL 15 N # 1-71	3184566891	NOVA																	
7	Luz Marina Blanco	X		58	18964116		Cra 5 N # 20	3188356924																		
8	Luz Marina Blanco	X		64	26733011		Calle 3 N # 36-54	3272211416							X											
9	Luz Marina Blanco				60.49656297		El Suncal	3203851365																		
10	Luz Marina Blanco			19	9154452		Cra 8 N # 11-10	3114037457																		
11	Dania Turron Payer	X			49.654.980	daniaturron72@gmail.com	Calle 11 # 5-23	3158348091																		
12	Luz Marina Blanco	X			49.663185		M B Cass 2 cr 2	3207863337																		
13	Cipriana E. Pacheco A.		X		49.656891		Cundadela	311771130																		
14	Cipriana E. Pacheco A.		X		7445450		El Oasis II	310479051																		
15	Yuanu Valdiviana G.				28715844		Calle 3 # 35-14	3145627442																		
16	Juan Carlos Quiroz	X			1065967446		Cra 8 con 25	3178694171							X											
17																										
18																										
19																										
20																										
21																										
22																										
23																										

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 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 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			
1. Bienvenida 2. Presentación 3. Socialización de los deberes y derechos en salud del Hospital Local de Aguachica. 4. Despedida			
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			
<p>Saludo y presentación.</p> <p>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.</p> <p>Seguidamente se dan a conocer los derechos deberes en salud mediante un folleto educativo donde se les da a conocer cada uno de ellos.</p>			
DEBERES			
1. Proponer el auto cuidado el de su familia y su comunidad, cumplir con su tratamiento e instrucciones del personal médico. 2. Respetar el personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud 3. Suministrar información clara y veras, sobre su estado de salud, identificación y tipo de afiliación de seguridad social. 4. Actuar de buena fe frente al sistema de salud. 5. Asistir oportunamente a las citas asignadas, y avisar 24 horas antes en caso de no poder asistir. 6. Cuidar los bienes de las instituciones y hacer uso racional de los recursos y servicios ofrecidos. 7. Cancelar, cuando corresponda los pagos que genera por su atención en salud.			
DERECHOS			
1. Recibir una atención integral, en salud con calidad prestada por prestada por personal capacitado, idóneo y comprometido. 2. Recibir un trato digno y amable, que respeten sus creencias, costumbres y opiniones sobre su enfermedad. 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.			

	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 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.

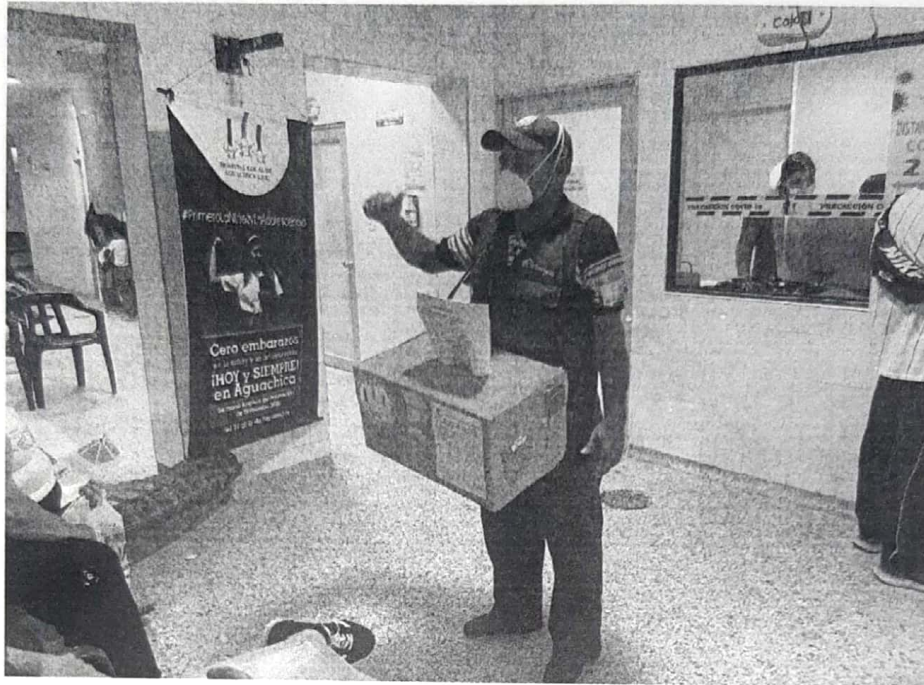
Sede: Hospital Local de Aguachica – Barahoja.



FECHA: 25/05/2022

TEMA: Socialización del buzón de sugerencia.

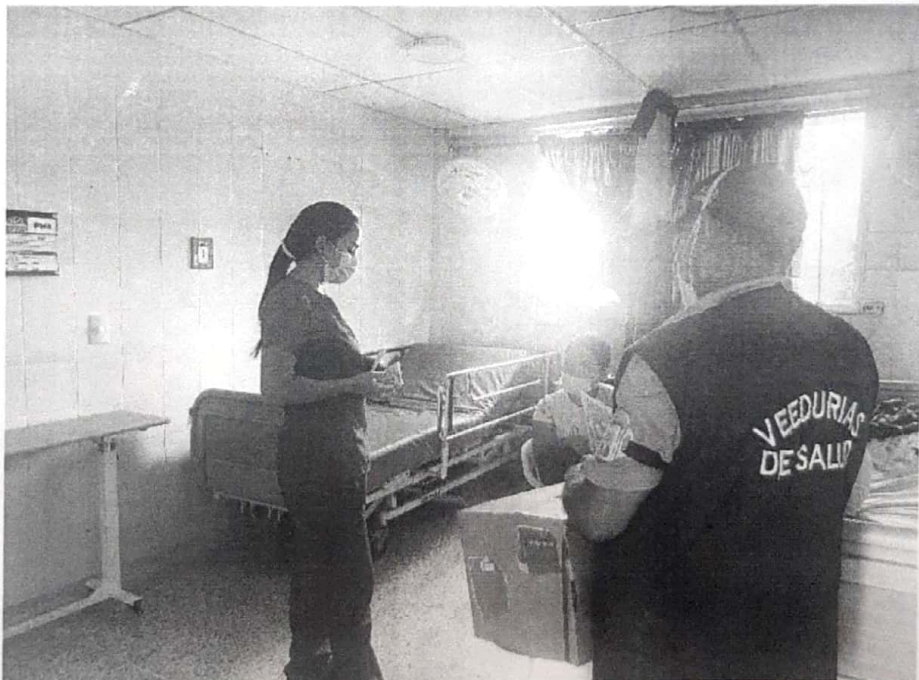
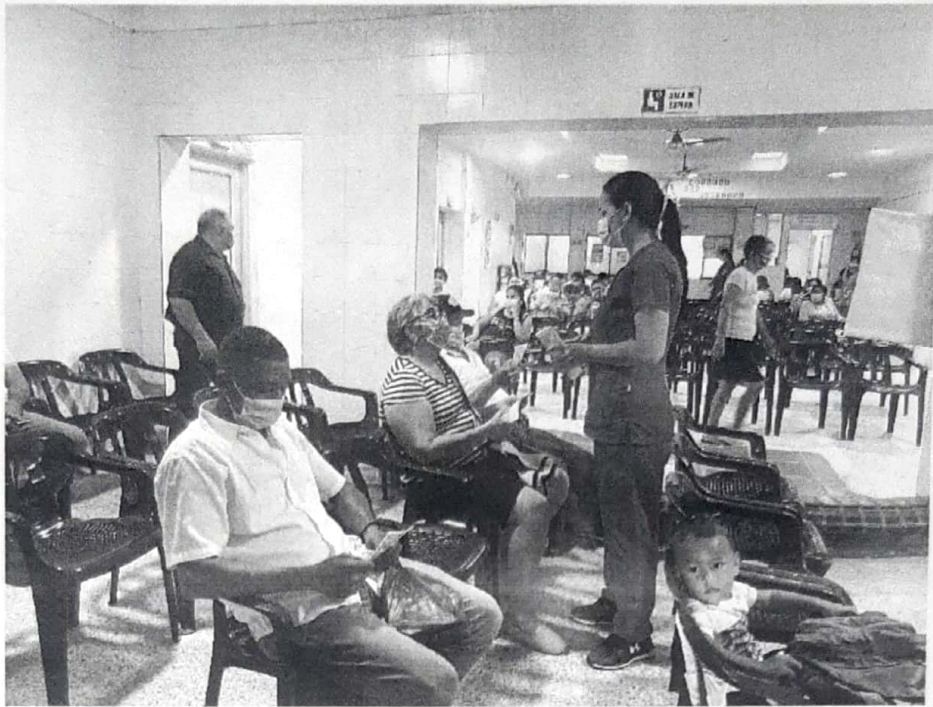
Sede: Hospital Local de Aguachica – Barahoja



FECHA: 7/09/2022

TEMA: Deberes y derechos de los usuarios.

SEDE: Hospital Local de Aguachica – Sede Barahoja.







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

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

TEMA: Deberes y deberes en salud

OBJETIVOS: Realizar Socialización de deberes y de salud en el Hospital Local.

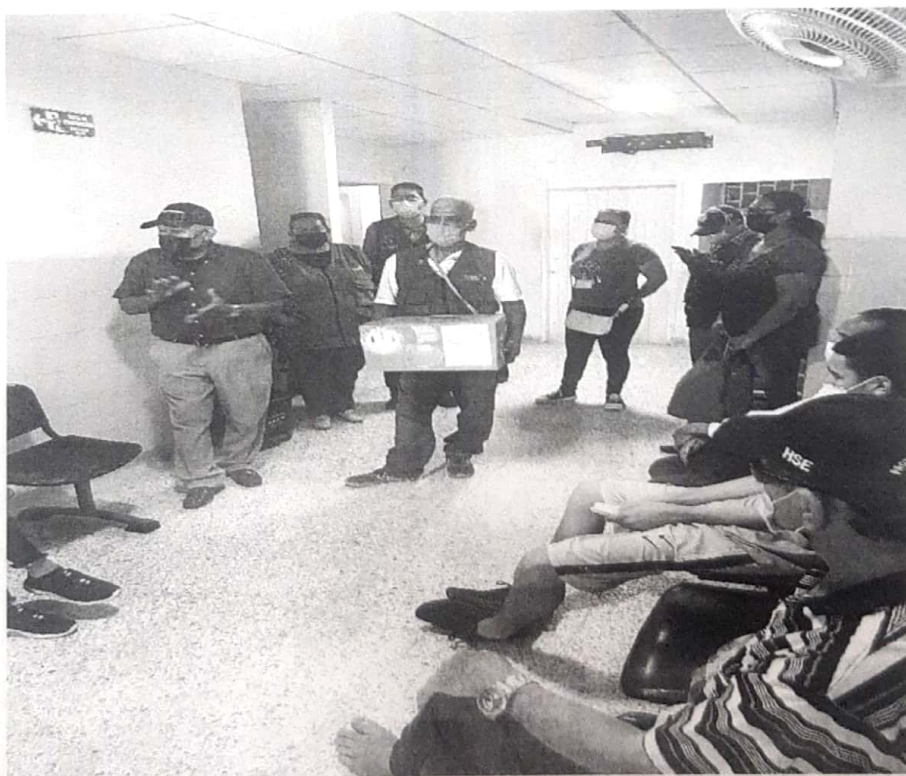
FECHA: 21/09/2022

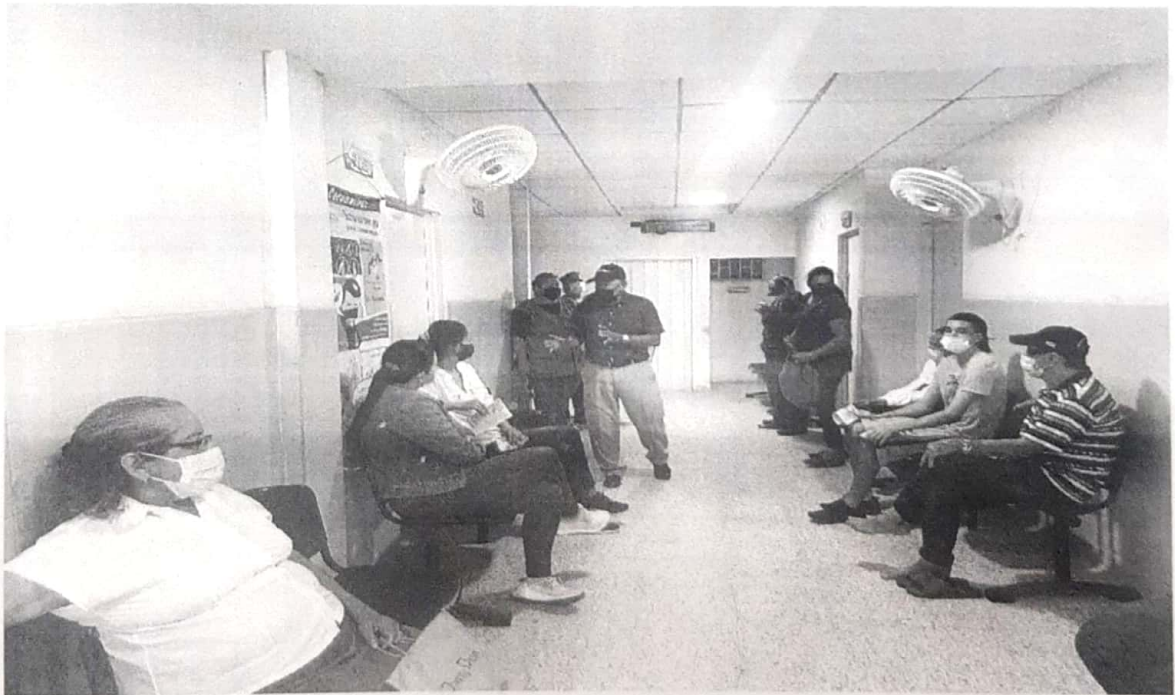
ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	SEXO		EDAD	IDENTIFICACIÓN	CORREO ELECTRONICO	DIRECCIÓN	TELEFONO	EAPS	ETMA				GRUPO POBLACIONAL DE PERTENENCIA				FIRMA			
		HOMBRE	MUJER							INDIGENA	AFROCOLOMBIANO / PALESTINENSE	RAZAL	OTROS	DEPLAZADOS	VICTIMAS	DESMOVILIZADOS	MUJER CABEZA DE HOGAR		PERSONA EN CONDICIÓN	ADULTO MAYOR	LGTB
1	Claudia Gaitanels		X	50	49601447			315408338													
2	Carolina Gallardo		X	29	1065910621			3106585915												X	
3	Pedro Julio	X		46	72121245			3145834731												X	
4	Negis Sanchez		X	26	1065870871			3153674375												X	
5	Juliana Ballesteros		X	35	1082858837			3218587840												X	
6	Deyana DUVAN		X	22	1010154649			3145315986												X	
7																					
8																					
9																					
10																					
11																					
12																					
13																					
14																					
15																					
16																					
17																					
18																					
19																					
20																					
21																					
22																					
23																					

FECHA: 13/09/2022

TEMA: Socialización del buzón de sugerencia y deberes y derechos de los usuarios.

SEDE: Hospital Local de Aguachica – San Eduardo, Idema.

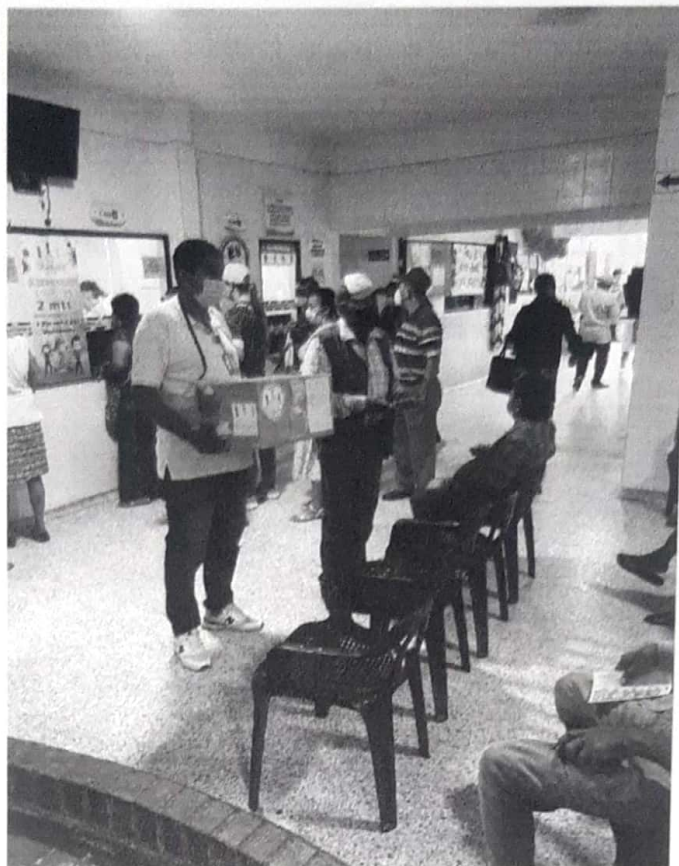




FECHA: 16 DE SEPTIEMBRE DEL 2022

TEMA: SOCIALIZACIÓN DE DEBERES Y DERECHOS Y BUZÓN DE SUGERENCIA

SEDE: HOSPITAL LOCAL AGUACHICA

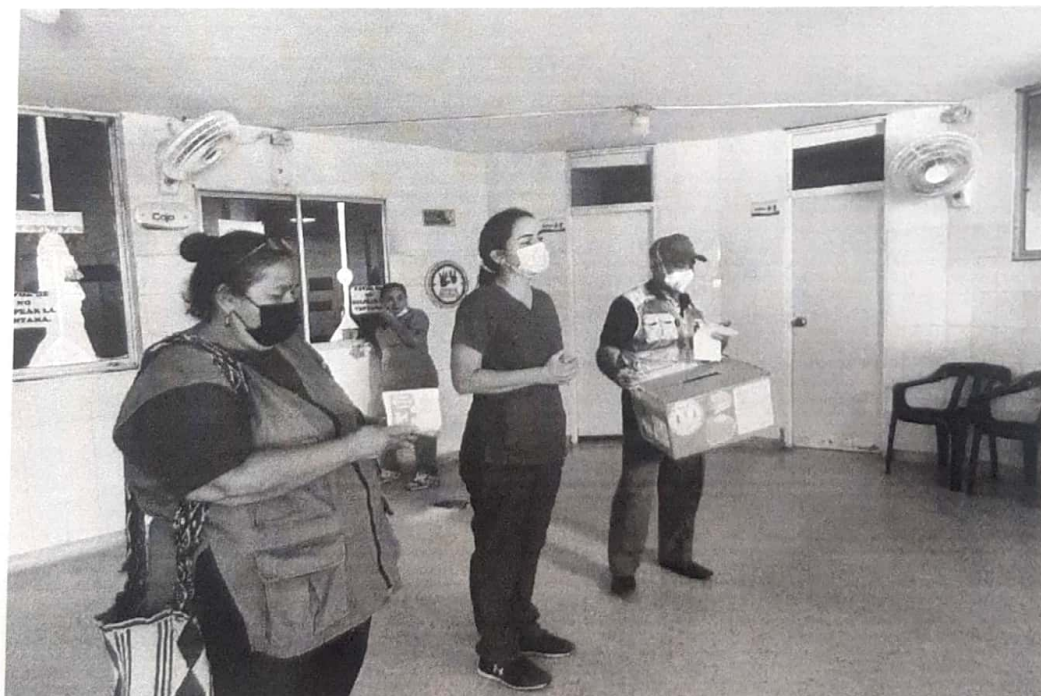




FECHA: 20 DE SEPTIEMBRE DEL 2022

TEMA: SOCIALIZACIÓN DE DEBERES Y DERECHOS Y BUZÓN DE SUGERENCIA

SEDE: HOSPITAL LOCAL AGUACHICA



FECHA: 26 DE SEPTIEMBRE DEL 2022

TEMA: SOCIALIZACIÓN DE DEBERES Y DERECHOS Y BUZÓN DE SUGERENCIA

SEDE: IDEMA



FECHA: 14 DE OCTUBRE DEL 2022

TEMA: SOCIALIZACIÓN DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL HLA

SEDE: HOSPITAL LOCAL AGUACHICA



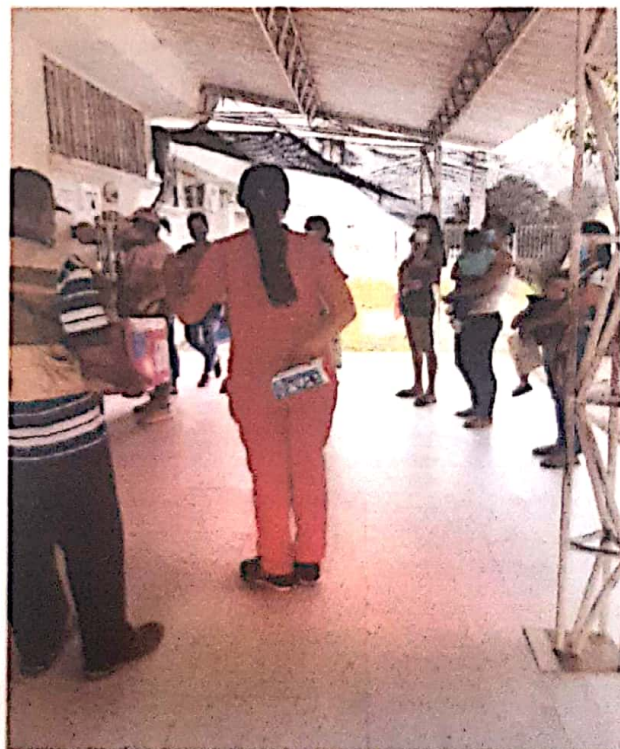
FECHA: 11 DE NOVIEMBRE DEL 2022
TEMA: SOCIALIZACION DE DEBERES Y DERECHOS
HORA: 8:00 AM
SEDE: HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA - BARAHOJA



- **FECHA:** 16 DE NOVIEMBRE DEL 2022
- **TEMA:** SOCIALIZACION DE DEBERES Y DERECHOS
- **HORA:** 8:30 AM
- **SEDE:** HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA - BARAHOJA



- **FECHA:** 16 DE NOVIEMBRE DEL 2022
- **TEMA:** SOCIALIZACION DE DEBERES Y DERECHOS
- **HORA:** 9:00 AM
- **SEDE:** HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA - IDEMA
- **FECHA:** 16 DE NOVIEMBRE DEL 2022



- **FECHA:** 16 DE NOVIEMBRE DEL 2022
- **TEMA:** SOCIALIZACION DE DEBERES Y DERECHOS
- **HORA:** 9:50 AM
- **SEDE:** HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA - SAN EDUARDO



FECHA: 17 DE NOVIEMBRE DEL 2022
TEMA: SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES
HORA: 8:20 AM
SEDE: HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA - BARAHOJA

