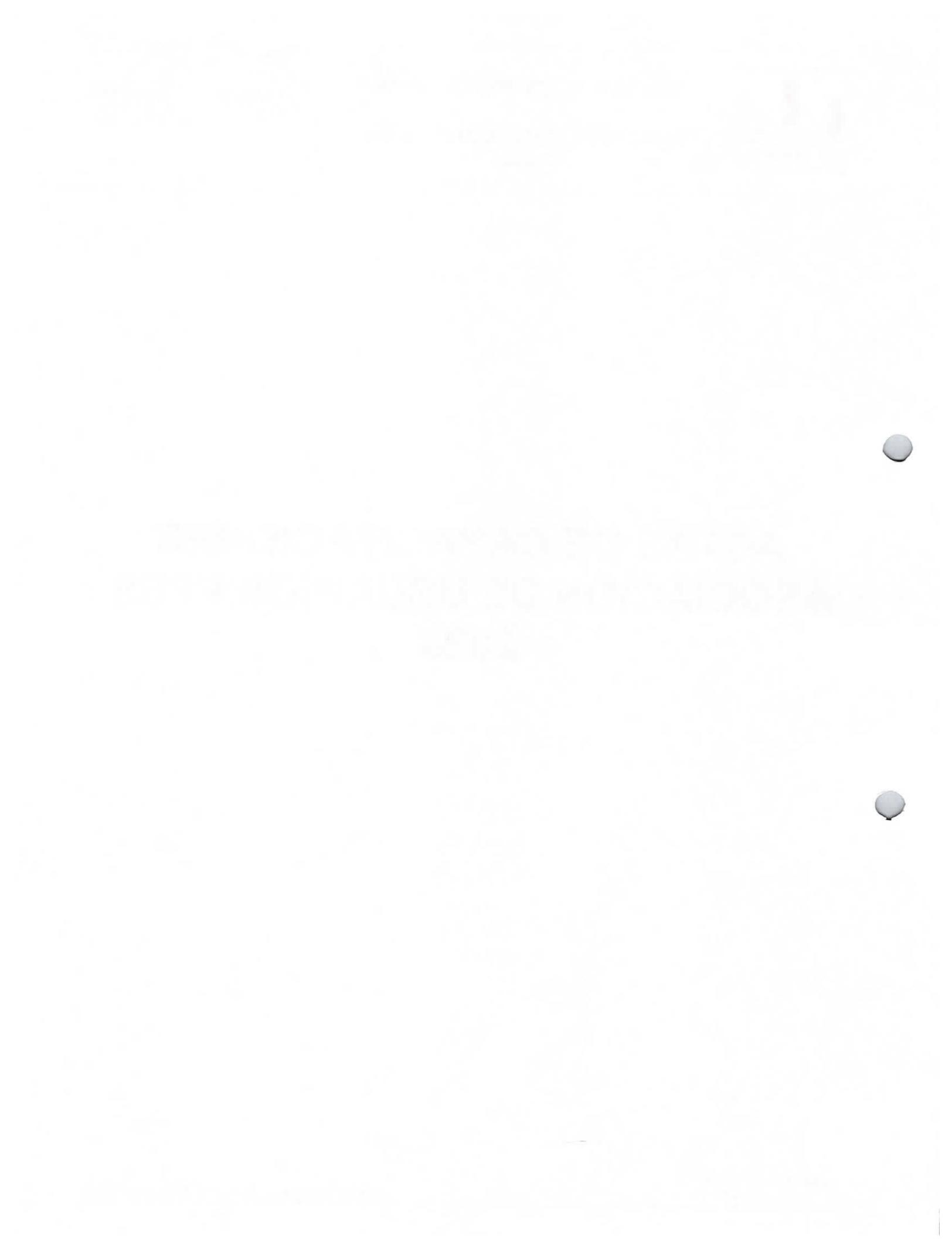


| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA - 2023 | Código | SGC-310-FO-03 |
| | | Versión | 01 |
| | | Descripción | Cronograma |
| | | Fecha | 03-01-2023 |

ACTAS DE CAPACITACIONES ASOCIACIÓN DE USUARIOS PPSS 2023



| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------|-----------------|
|  <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 4 | |

| DATOS GENERALES | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fecha: marzo 08-2023 | Hora Inicio: 3:40 p.m. | Hora Final: 4:10 p.m. | Número de Acta: 03-2023 |
| Tipo de Reunión | Ordinaria | X | Temas: Socialización: Deberes y derechos de los usuarios. Participación social y derechos en salud y control social Sistema de información y atención al Usuario SIAU – buzón de sugerencias – localización SIAU |
| | Extraordinaria | | |
| Objetivo | Socializar a los integrantes de la asociación de usuarios los Deberes y derechos de los usuarios, Sistema de información y atención al Usuario SIAU – buzón de sugerencias – localización SIAU | | |
| CONTENIDO | | | |
| 1. Socialización Deberes y derechos de los usuarios. Participación social y derechos en salud y control social | | | |
| 2. Socialización Sistema de información y atención al Usuario SIAU – buzón de sugerencias – localización SIAU | | | |
| RECURSOS | | | |
| Físicos: Locación – Auditorio Hospital Local de Aguachica ESE Tecnológicos: Computador, taller conversatorio Humanos: Facilitador: Viviana Julieth Martínez Quintero (Auditora de Calidad) Participantes: Asociación de usuarios de la ESE HLA | | | |
| DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN | | | |
| 1. Socialización Deberes y derechos de los usuarios. | | | |
| Se socializa a los integrantes de la Asociación de usuarios de la ESE los deberes y derechos de los usuarios adoptados por el Hospital. | | | |
|  <p>ASIGNACION DE CITAS</p> <p>Para acceder a las citas de los servicios de salud en el Hospital Local de Aguachica, se puede realizar de las siguientes maneras: de forma telefónica, personalizada</p> <p><u>TELEFONICA:</u></p> <p>Asignación de citas telefónica es un servicio con que cuenta la ESE HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA, con el objetivo de brindar una mayor oportunidad, comodidad y menos costo a los usuarios para la solicitud de la consulta externa.</p> <p>A través de los números telefónicos: 3005446519, 3127311926, 3183037722, en los siguientes horarios:</p> <p>CONSULTA MEDICINA GENERAL Todos los días hábiles De 6:00 am a 12:00 m</p> <p>CONSULTA ODONTOLÓGIA Todos los días hábiles De 2:00 pm a 4:00 pm</p> <p>LABORATORIO CLÍNICO Todos los días hábiles De 2:00 pm a 4:00 pm</p> <p>RAYOS X Todos los días hábiles De 2:00 pm a 4:00 pm</p> | <p><u>PERSONALIZADA:</u></p> <p>Se agenda cita personalizada a los usuarios preferencial, como son: Mujeres embarazadas, Adultos mayores de 60 años, niños menores de 5 años, discapacitados y personal de veredas</p> <p>En la Oficina local Carrera 7 N° 2-160, Barro Barahoja, Aguachica - Cesar</p> <p>Atención personalizada de lunes a viernes en los horarios anteriormente descritos.</p> <p>En el Hospital Local de Aguachica ESE te cuidamos siempre en especial en estos tiempos de pandemia, por eso te invitamos a tener en cuenta la aplicación de los protocolos de Bioseguridad al ingresar a la institución.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>USO OBLIGATORIO DE MASCARILLA</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>ES OBLIGATORIO TOMARSE LA TEMPERATURA</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>LÁVASE LAS MANOS CON REGULARIDAD</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>MANTÉN LA DISTANCIA DE SEGURIDAD ENTRE PERSONAS</p> </div> </div> <p style="text-align: center;">Sauli Hernández Gutiérrez Gerente</p> <p style="text-align: center;">Proyectado por: Viviana Julieth Martínez Quintero Auditora de Calidad</p> | <p>DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS</p> <p>PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD</p>   <p>EL HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA COMPROMETIDO EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD, CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE:</p> <p>TODOS UNIDOS POR EL BUEN TRATO AL PACIENTE</p> | |

Derechos y Deberes de los Usuarios

DECLARACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

El usuario de los servicios de salud tiene derecho fundamental a los cuidados que respeten su dignidad personal, culturales, sociales y espirituales, sin importar la edad, género, raza, idioma, religión, filiación política de origen, orientación sexual, condición social o modalidad de afiliación al sistema de salud.

Te invitamos a conocer tus derechos y deberes como Usuario.

DERECHOS

- A acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
- Recibir una atención integral en salud con calidad, prestada por personal capacitado, idóneo y comprometido.
- Recibir un trato digno y amable, que respete sus creencias, costumbres y opiniones sobre su enfermedad.
- A recibir atención en condiciones de limpieza, seguridad y privacidad.



Mantener una comunicación clara con el personal que lo atienda, para que comprenda mejor su estado de salud, el tratamiento y los procedimientos que se le van a practicar.

A que se le garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere la institución durante su proceso de atención.

A que se protejan sus pertenencias mientras reciba atención y no pueda sumir su cuidado.

Recibir toda la información necesaria sobre trámites, tarifas y demás aspectos administrativos para facilitar su proceso de atención.

Recibir o rechazar apoyo espiritual de acuerdo con su religión o culto.

A que se le brinde, en coordinación con otras entidades de protección social, la seguridad y el apoyo necesario en casos de violencia, maltrato o abandono.

Ser escuchado oportunamente y recibir respuestas a todas las quejas, reclamaciones, sugerencias e inquietudes.

A recibir o rechazar la visita y acompañamiento de familiares y amigos, respetando las normas de seguridad de la institución.



DEBERES

Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad, cumplir con el tratamiento, recomendaciones e instrucciones del personal de salud.

Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.

Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.

Suministrar a la institución información clara y veraz, sobre su estado de salud, identificación y tipo de afiliación al Sistema de Seguridad Social.

Actuar de buena fe frente al sistema de salud.

Asistir oportunamente a las citas asignadas, y avisar 24 horas antes en caso de no poder cumplir.

No presentar doble afiliación en el sistema de seguridad Social en salud y tramitar la corrección de este evento en caso de presentarse.

Cuidar los bienes de la institución y hacer uso racional de los recursos y servicios ofrecidos.

Cancelar, cuando corresponda, los pagos que se generen por su atención en salud.



2. Socialización Sistema de información y atención al Usuario SIAU – buzón de sugerencias – localización SIAU

RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD EN LOS DIFERENTES CURSOS DE VIDA: PRIMERA INFANCIA, INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD, ADULTEZ Y VEJEZ

- ¿QUE ES?**
- Es una herramienta que sirve para garantizar:
 - La promoción de la salud.
 - La prevención de la enfermedad.
 - La generación de una cultura del cuidado para todas las personas, familias y comunidades.
- ¿CUAL ES SU FINALIDAD?**
- Realizar la valoración integral, la detección temprana, la protección específica y la educación para la salud de forma individual, grupal o familiar.
 - A partir de lo cual:
 - Se fortalecen capacidades para el cuidado de la salud.
 - Se minimizan riesgos de enfermar.
 - Se deriva oportunamente a otras rutas de atención en salud.
 - Las atenciones de salud definidas en la ruta garantizarán la detección temprana de riesgos en salud.



TRATO HUMANIZADO A NUESTROS USUARIOS Y SUS FAMILIAS



Saúl Hernández Gutiérrez
Gerente

Proyectado por
Viviana Julieth Martínez Quintero
Auditora de Calidad

HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.



PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD, MAS CERCA DE TI

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU



EL HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA COMPROMETIDO EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD, CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE.

TODOS UNIDOS POR EL BUEN TRATO AL PACIENTE

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------|-----------------|
|  | <h1>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</h1> | Código | SGC-310-FO-04 |
| | | Versión | 01 |
| | | Descripción | Formato |
| | | Fecha | Octubre-28-2021 |
| <h2>ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES</h2> | | Página 3 de 4 | |

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)
 Qué es el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) y para qué sirve



Gestión SIAU

Sistema de Información y Atención al Usuario

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) del HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. es una herramienta basada en una estrategia del Ministerio de la Protección social para mejorar la calidad de la presentación de servicios, tomando como fuente la información de las quejas, reclamos y sugerencias que pueden realizar los usuarios haciendo uso de sus derechos y deberes.

El SIAU brinda información y orienta a los usuarios acerca de sus beneficios, derechos, deberes en todo lo que respecta a sus peticiones sobre la prestación de los servicios de salud



TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

El Hospital Local de Aguachica, E.S.E. dentro de sus instalaciones cuenta con un buzón de sugerencia y el formato respectivo en donde el usuario puede expresar sus sugerencias, inquietudes o quejas que tengan respecto al servicio que se presta.

Respetado Usuario: Recuerde que su participación activa permite el mejoramiento continuo de nuestra institución, por tal motivo para tener el gusto de responderle, es importante que nos indique los datos (nombre, identificación, dirección, correo electrónico, teléfono, etc...) a donde enviar la respuesta.



Para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se puede realizar de las siguientes maneras

TELEFONICA

Teléfono: 5651845 ext. 1019 y 1020

SITIO WEB: www.hospitallocalaguachica.gov.co

Correo Electrónico: gerenciahlaese@gmail.com
siauhospitalaguachica@gmail.com

Tras social@hospitallocalaguachica.gov.co

PERSONALIZADA

Oficina local Carrera 7 No 2-160, Aguachica - cesar - Atención personalizada de lunes a viernes de 7:00 a.m. - 12:00 M. y de 2:00 a 5:00 p.m.



BUZÓN DE SUGERENCIAS

Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las sugerencias, quejas y reclamos de los usuarios sobre el funcionamiento de los servicios que presta el Hospital Local de Aguachica ESE, con el fin de que podamos mejorar su funcionamiento o corregir las disfunciones que puedan producirse.

Buzón de sugerencias localizado en las siguientes direcciones

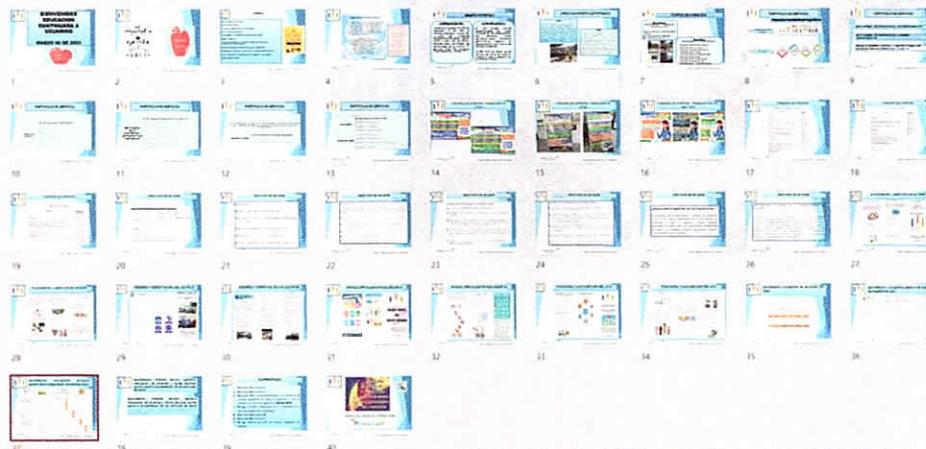
Hospital Local de Aguachica ESE Carrera 7 No 2-160.

Centro de Salud San Eduardo Carrera 32 # 10n-97

Centro de Salud Idema Calle 15ª # 14-30



Se adjunta pantallazo de diapositivas.



EVALUACIÓN DE ADHERENCIA

Se realizó entrega de folletos para mayor información e ilustración de los temas vistos.

EVIDENCIAS

Fotos, folletos

CIERRE DE LA CAPACITACIÓN

Se da por terminada la socialización siendo las 4:10 p.m. Para mayor constancia se adjunta lista de



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

| | |
|-------------|-----------------|
| Código | SGC-310-FO-04 |
| Versión | 01 |
| Descripción | Formato |
| Fecha | Octubre-28-2021 |

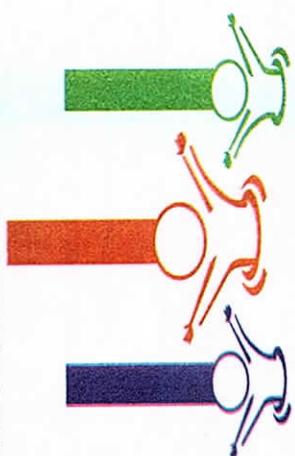
ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES

Página 4 de 4

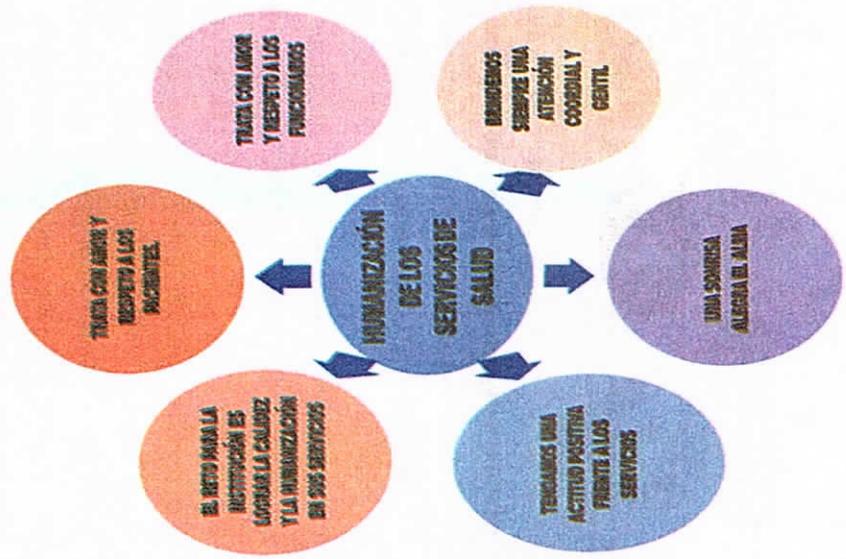
asistencia de los participantes, fotos.

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS





TRATO HUMANIZADO A NUESTROS USUARIOS Y SUS FAMILIAS



RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD EN LOS DIFERENTES CURSOS DE VIDA: PRIMERA INFANCIA, INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD, ADULTEZ Y VEJEZ

¿QUE ES?

Es una herramienta que sirve para garantizar:

- La promoción de la salud
- La prevención de la enfermedad
- La generación de una cultura del cuidado para todas las personas, familias y comunidades.

¿CUAL ES SU FINALIDAD?

Realizar la valoración integral, la detección temprana, la protección específica y la educación para la salud de forma individual, grupal o familiar.

A partir de lo cual:

- Se fortalecen capacidades para el cuidado de la salud
- Se minimizan riesgos de enfermar
- Se deriva oportunamente a otras rutas de atención en salud

Las atenciones de salud definidas en la ruta garantizarán de-



PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD, MAS CERCA DE TI

SISTEMA DE INFORMACIÓN



EL HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA COMPROMETIDO EN LA POLITICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD, CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE:

Saúl Hernández Gutiérrez

Gerente

Proyectado por:

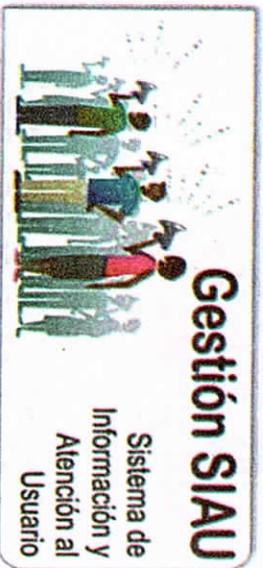
Viviana Julieth Martínez Quintero

Auditora de Calidad

TODOS UNIDOS POR EL BUEN TRATO AL PACIENTE

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

Qué es el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) y para qué sirve.



El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) del HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E, es una herramienta basada en una estrategia del Ministerio de la Protección social para mejorar la calidad de la presentación de servicios, tomando como fuente la información de las quejas, reclamos y sugerencias que pueden realizar los usuarios haciendo uso de sus derechos y deberes.



prestación de los servicios de salud.

TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

El Hospital Local de Aguachica, E.S.E, dentro de sus instalaciones cuenta con un buzón de sugerencia y el formato respectivo en donde el usuario puede expresar sus sugerencias, inquietudes o quejas que tengan respecto al servicio que se presta.

Respetado Usuario: Recuerde que su participación activa permite el mejoramiento continuo de nuestra institución, por tal motivo para tener el gusto de responderle, es importante que nos indique los datos (nombre, identificación, dirección, correo electrónico, teléfono, etc...) a donde enviar la respuesta.



Para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se puede realizar de las siguientes maneras:

TELEFONICA

Teléfono: 5651845 ext. 1019 y 1020

SITIO

www.hospitallocalaguachica.gov.co

WEB:

PERSONALIZADA

Oficina local: Carrera 7 No. 2-160, Aguachica - cesar -
Atención personalizada de lunes a viernes de 7:00 a.m. -
12:00 M, y de 2:00 a 5:00 p.m.



BUZÓN DE SUGERENCIAS

Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios sobre el funcionamiento de los servicios que presta el Hospital Local de Aguachica ESE, con el fin de que podamos mejorar su funcionamiento o corregir las disfunciones que puedan producirse.

Buzón de sugerencias localizado en las siguientes direcciones:

Hospital Local de Aguachica E.S.E: Carrera 7 No. 2-160,

Centro de Salud San Eduardo: Carrera 32 # 10n-97

Centro de Salud Idema: Calle 15ª # 14-30





ASIGNACION DE CITAS

Para acceder a las citas de los servicios de salud en el Hospital Local de Aguachica, se puede realizar de las siguientes maneras: de forma telefónica, personalizada .

TELEFONICA:

Asignación de citas telefónica: es un servicio con que cuenta la ESE HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA, con el objetivo de brindar una mayor oportunidad, comodidad y menos costo a los usuarios para la solicitud de la consulta externa.

A través de los números telefónicos: 3005446519, 3127311926, 3183037722, en los siguientes horarios:

CONSULTA MEDICINA GENERAL: Todos los días hábiles De 6:00 am a 12:00 m

CONSULTA ODONTOLÓGICA: Todos los días hábiles De 2:00 pm a 4:00 pm

LABORATORIO CLÍNICO: Todos los días hábiles De 2:00 pm a 4:00 pm

RAYOS X: Todos los días hábiles De 2:00 pm a 4:00 pm

PERSONALIZADA :

Se agenda cita personalizada a los usuarios preferencial, como son: Mujeres embarazadas, Adultos mayores de 60 años, niños menores de 5 años, discapacitados y personal de veredas. En la Oficina local: Carrera 7 N° 2-160, Barrio Barahoja, Aguachica - cesar

Atención personalizada de lunes a viernes en los horarios anteriormente descritos.

En el Hospital Local de Aguachica ESE te cuidamos siempre en especial en estos tiempos de pandemia, por eso te invitamos a tener en cuenta la aplicación de los protocolos de Bioseguridad.



PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

EL HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA COMPROMETIDO EN LA POLITICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD, CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE: TODOS UNIDOS POR EL BUEN TRATO AL PACIENTE

Saúl Hernández Gutiérrez

Gerente

Proyectado por: Viviana Julieth Martínez Quintero

Auditora de Calidad



DECLARACIÓN DE LOS DERECHOS Y

DEBERES

DE LOS USUARIOS

El usuario de los servicios de salud, tiene derecho fundamental a los cuidados que respeten su dignidad personal, culturales, sociales y espirituales, sin importar la edad, género, raza, idioma, religión, filiación política de origen, orientación sexual, condición social o modalidad de afiliación al sistema de salud.

Te invitamos a conocer tus derechos y deberes como Usuario.

DERECHOS

A acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.

Recibir una atención integral en salud con calidad; prestada por personal capacitado, idóneo y comprometido.

Recibir un trato digno y amable; que respete sus creencias, costumbres y opiniones sobre su enfermedad.

A



Recibir

Mantener una comunicación clara con el personal que lo atiende, para que comprenda mejor su estado de salud, el tratamiento y los procedimientos que se le van a practicar.

A que se le garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere la institución durante su proceso de atención.

A que se protejan sus pertenencias mientras reciba atención y no pueda suministrar su cuidado.

Recibir toda la información necesaria sobre trámites, tarifas y demás aspectos administrativos para facilitar su proceso de atención.

Recibir o rechazar apoyo espiritual de acuerdo con su religión o culto.

A que se le brinde, en coordinación con otras entidades de protección social la seguridad y el apoyo necesario en casos de violencia, maltrato o abandono.

Ser escuchado oportunamente y recibir respuestas a todas las quejas reclamaciones, sugerencias e inquietudes.

A recibir o rechazar la visita y acompañamiento de familiares y amigos, respetando mas las normas de seguridad de la institución.



las normas de seguridad de la institución.

DEBERES

Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad, cumplir con el tratamiento, recomendaciones e instrucciones del personal de salud.

Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.

Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.

Suministrar a la institución información, clara y veraz, sobre su estado de salud, identificación y tipo de afiliación al Sistema de Seguridad Social.

Actuar de buena fe frente al sistema de salud.

Asistir oportunamente a las citas asignadas, y avisar 24 horas antes en caso de no poder cumplir.

No presentar doble afiliación en el sistema de seguridad Social en salud y tramitar la corrección de este evento en caso de presentarse.

Cuidar los bienes de la institución y hacer uso racional de los recursos y servicios ofrecidos.

Cancelar, cuando corresponda los pagos que se



se

