



- **SOCIALIZACIÓN DE DEBERES
Y DERECHOS EN SALUD**

 <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 7	

DATOS GENERALES			
Fecha: Vigencia 2023	Hora Inicio: 7:00 A.M.	Hora Final: 5:00 P.M.	Número de Acta: 2023
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: Nidia Angarita (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 2023 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> <p>DEBERES</p> <ol style="list-style-type: none"> Proponer el auto cuidado el de su familia y su comunidad, cumplir con su tratamiento e instrucciones del personal médico. Respetar el personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud Suministrar información clara y veras, sobre su estado de salud, identificación y tipo de afiliación 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 asistir. Cuidar los bienes de las instituciones y hacer uso racional de los recursos y servicios ofrecidos. Cancelar, cuando corresponda los pagos que genera por su atención en salud. <p>DERECHOS</p> <ol style="list-style-type: none"> Recibir una atención integral, en salud con calidad prestada por prestada por personal capacitado, idóneo y comprometido. Recibir un trato digno y amable, que respeten sus creencias, costumbres y opiniones sobre su enfermedad. 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. 			

 <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 2 de 7	

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.

Seguidamente 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 la 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 fotografías.

CIERRE DE LA CAPACITACIÓN

Se procede adjuntar evidencias fotográficas para mayor constancia del trabajo realizado durante el año 2023.

	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 3 de 7	

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





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 7





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 5 de 7





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 6 de 7






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 7 de 7



	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 8 de 9	





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 9 de 9

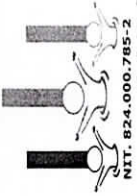


HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO "SIAU"

N°	FECHA	HORA	NOMBRE Y APELLIDOS	No. DE CEDULA	ACTIVIDAD, TEMA O CHARLA	MATERIAL ENTREGADO
1	11/01/2023	2:00	Erika Salazar	1.065.235811	Derechos y Deberes	Folleto
2	11/01/2023	2:05	Maria Cardenas	23151562	Derechos y Deberes	Folleto
3	11/01/2023	2:06	Alvaro Picon	19.311540	Derechos y Deberes	Folleto
4	11/01/2023	2:08	Astrit Picon	36745.230	Derechos y Deberes	Folleto
5	11/01/2023	2:20	Juanes Santiago	36713074	Derechos y Deberes	Folleto
6	11/01/2023	2:21	Xareth Mejia	23751056	Derechos y Deberes	Folleto
7	11/01/2023	2:22	Ubaldo Lopez	12709456	Derechos y Deberes	Folleto
8	11/01/2023	2:23	Gabriela Florez	1065868066	Derechos y Deberes	Folleto
9	11/01/2023	2:24	Marellis Mercado	391411945	Derechos y Deberes	Folleto
10	11/01/2023	2:25	Elvina Malanca	49.669.280	Derechos y Deberes	Folleto
11						
12						

HOSPITAL LOCAL DE AGUACHACA
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO "SIAU"

N°	FECHA	HORA	NOMBRE Y APELLIDOS	No. DE CEDULA	ACTIVIDAD, TEMA O CHARLA	MATERIAL ENTREGADO
1	15/02/23	3:10	Diana Rosa Jimenez Lopez	491677219	Deberes y Derechos	Folleto
2	15/02/23	3:11	Nayrelly Penafiel	509580589	Deberes y Derechos	Folleto
3	15/02/23	3:12	Yoselina Touar	49657109	Deberes y Derechos	Folleto
4	15/02/23	3:13	Rafael Vila	49183525	Deberes y Derechos	Folleto
5	15/02/23	3:14	Jennifer Navarro	1065865033	Deberes y Derechos	Folleto
6	15/02/23	3:15	Sara Arriola	1065891696	Deberes y Derechos	Folleto
7	15/02/23	3:20	Elisbeth M. J.	13155115	Deberes y Derechos	Folleto
8	15/02/23	3:21	Darci Calleja	49662670	Deberes y Derechos	Folleto
9	15/02/23	3:23	Raibeth Suarez Burgos	36503287	Deberes y Derechos	Folleto
10	15/02/23	3:24	ANA Suarez Padilla	26680177	Deberes y Derechos	Folleto
11	15/02/23	3:25	Diana Lopez S.	266898867	Deberes y Derechos	Folleto
12	15/02/23	3:30	Luz Elena Floriani E	49552969	Deberes y Derechos	Folleto



HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO "SIAU"

CAPACITACION POR T.S. REALIZADA A LA ASOCIACION DE USUARIOS Y ENTREGA DE MATERIAL

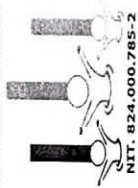
N°	FECHA	HORA	NOMBRE Y APELLIDO	N° DE CEDULA	ACTIVIDAD, TEMA O CHARLA	MATERIAL ENTREGADO
1	8/03/23	3:30	Wilson Camacho	73020355	Deberes y derechos	Folleto
2	8/03/23	3:32	Luz Marina Camacho	37338101	Deberes y derechos	Folleto
3	8/3/23	3:33	Doris Ma Quiñero	49658789	Deberes y derechos	Folleto
4	8/3/23	3:34	Melba Pacheco M.	37685528	Deberes y derechos	Folleto
5	8/3/23	3:35	Beris Montano	1065824370	Deberes y derechos	Folleto
6	8/3/23	3:36	PAblAN CARRERO	1.065 886 734	Deberes y derechos	Folleto
7	8/3/23	3:37	Emilce Rios	37170357	Deberes y derechos	Folleto
8	8/3/23	3:38	Benedicte Joya Alvarado	1065876499	Deberes y derechos	Folleto
9	8/3/23	3:39	Pastor de Jesus Joya	73095778	Deberes y derechos	Folleto
10	8/3/23	3:40	Jimena Rayle	1065490380	Deberes y derechos	Folleto
11						
12						

CAPACITACION POR T.S. REALIZADA A LA ASOCIACION DE USUARIOS Y ENTREGA DE MATERIAL

N°	FECHA	HORA	NOMBRE Y APELLIDO	N° DE CEDULA	ACTIVIDAD, TEMA O CHARLA	MATERIAL ENTREGADO
1	3/4/23	2:00	Jenny Havin	49673132	Deberes y Derechos	#folleto
2	3/4/23	2:05	JHOW JANDER MAEWA	1007890443	Deberes y Derechos	#folleto
3	3/04/23	2:08	María del Socorro F.	26793661	Deberes y Derechos	#folleto
4	03/04/23	2:09	Nagelis Tenorio	7065819972	Deberes y Derechos	#folleto
5	03/04/23	2:10	Nagelis Tenorio	12536138	Deberes y Derechos	#folleto
6	03/04/23	2:11	MARIO GALAÍN	18913344	Deberes y Derechos	#folleto
7	03/04/23	2:12	Sonia Chacuitan	49660444	Deberes y Derechos	#folleto
8	03/04/23	2:13	MARISOL PATIÑO	49665024	Deberes y Derechos	#folleto
9	03/04/23	2:14	Mery Valdez	30871757	Deberes y Derechos	#folleto
10	03/04/23	2:15	Lidia Alvarado	49662782	Deberes y Derechos	#folleto
11	03/04/23	2:16	Lidia Alvarado	49667389	Deberes y Derechos	#folleto
12	03/04/23	2:17	Delina Samiénto del Real	49660146	Deberes y Derechos	#folleto

HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA
 SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO "SIAU"

N°	FECHA	HORA	NOMBRE Y APELLIDO	N° DE CEDULA	ACTIVIDAD, TEMA O CHARLA	MATERIAL ENTREGADO
1	19/12/23	2:00	Liceth Medina	1094831098	Deberes y Derechos	Folleto
2	19/12/23	2:05	Elizabeth Padilla	100791718	Deberes y Derechos	Folleto
3	19/12/23	2:10	Karen Daniela Sanguin	1006440933	Deberes y Derechos	Folleto
4	19/12/23	2:15	Yvonne Sanchez	1006586393	Deberes y Derechos	Folleto
5	19/12/23	2:16	Jose Salazar	1065864916	Deberes y Derechos	Folleto
6	19/12/23	2:17	Juan Garzón	1065865881	Deberes y Derechos	Folleto
7	19/12/23	2:18	Andy Galvis Duarte	1065894445	Deberes y Derechos	Folleto
8	19/12/23	2:19	Bergio Andres Muniz	1003251388	Deberes y Derechos	Folleto
9	19/12/23	2:20	Maria Paula Lopez	1007840067	Deberes y Derechos	Folleto
10	19/12/23	2:21	Mary Luz Rodriguez	49655198	Deberes y Derechos	Folleto
11	19/12/23	2:22	Elbryan Chirizano	27764476	Deberes y Derechos	Folleto
12	19/12/23	2:23	Jose David Perloz	1098775103	Deberes y Derechos	Folleto



HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO "SIAU"

N°	FECHA	HORA	NOMBRE Y APELLIDO	N° DE CEDULA	ACTIVIDAD, TEMA O CHARLA	MATERIAL ENTREGADO
1	21/12/23	3:00	Johana Sanchez	1065868458	Ruta de mantenimiento de la Salud	1
2	21/12/23	3:01	Yolberti Bullentinos	1065872819	Ruta de mantenimiento de la Salud	
3	21/12/23	3:02	Gealdire Sandet	1065917413	Ruta de mantenimiento de la Salud	
4	21/12/23	3:05	Wendy Paz Posada	06755755	Ruta de mantenimiento de la Salud	
5	21/12/23	3:06	Diana Arroyave	91228055	'' ''	
6	21/12/23	3:07	Paul Gallardo A.	1065877707	Ruta de mantenimiento S.	
7	21/12/23	3:08	Tina Lopez	1013244463	Ruta de mantenimiento S.	
8	21/12/23	3:09	Luis Alfredo Rio	18923484	Ruta de mantenimiento	
9	21/12/23	3:10	Alvaro Lopez	93118377	Ruta de mantenimiento	
10	21/12/23	3:11	Andres Cortes	1.065.8888.644	Ruta de mantenimiento	
11	21/12/23	3:12	Mabel Marruco	49.741754	Ruta de mantenimiento	
12						