

**SOCIALIZACIÓN DE LA  
PARTICIPACIÓN SOCIAL EN  
SALUD A TRAVÉS DE MEDIO  
DE COMUNICACIÓN**

	<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 3	

DATOS GENERALES			
Fecha: 1/12/2023	Hora Inicio: 6:00 P.M.	Hora Final: 6:30 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 a través de la emisora – Campo Serrano Radio.		
CONTENIDO			
1. Bienvenida 2. Presentación 3. Socialización en deberes y derechos en salud del Hospital Local de Aguachica a través de la emisora Campo Serrano Radio. 4. Despedida			
RECURSOS			
Físicos: Emisora – Campo Serrano Radio. Tecnológicos: Emisora – Campo Serrano Radio. Humanos: Nidia Angarita (Coordinadora SIAU), Veedores de Salud. Participantes: Usuarios del Hospital Local de Aguachica			
DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN			
Saludo y presentación.  Se da inicio a la capacitación a través de la emisora Campo Serrano Radio. por la coordinadora del SIA de la ESE Hospital Local de Aguachica los 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>			

 <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 2 de 3	

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 emisión radial se informa que la oficina de 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 emisión radial, dando las gracias por su atención por el espacio brindando a la institución.

#### EVALUACIÓN DE ADHERENCIA

Se realizó dialogo de saberes con el presentador del programa para mayor recepción de la información.

#### EVIDENCIAS

- Evidencia fotográficas.

#### CIERRE DE LA CAPACITACIÓN

Se procede adjuntar evidencias fotográficas para mayor constancia del trabajo realizado durante la emisión radial.

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

### EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

