

 <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>		

DATOS GENERALES			
<b>Fecha:</b> 20/12/2023	<b>Hora Inicio:</b> 4:00 P.M.	<b>Hora Final:</b> 4:30 P.M.	<b>Número de Acta:</b> 2023
<b>Tipo de Reunión</b>	<b>Ordinaria</b>	<b>X</b>	<b>Temas:</b> Uso de buzón de sugerencias, funciones y localización del SIAU y Deberes y Derechos.
	<b>Extraordinaria</b>		
<b>Objetivo</b>	Socializar las funciones y la localización del (SIAU) servicio de información y atención al usuario, el uso adecuado del buzón de sugerencias y los deberes y derechos de los usuarios a los veedores de la asociación de usuarios del Hospital Local de Aguachica.		
CONTENIDO			
1. Realizar capacitación en funciones y localización del SIAU, uso adecuado del buzón de sugerencias y deberes y derechos de los usuarios 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: Nidia Angarita 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.			
Posteriormente la profesional inicia con la formación en funciones y localización del SIAU, quien manifiesta que:			
El Servicio de Información y Atención al Usuario ( <b>SIAU</b> ) 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.			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Orientar e informar a los usuarios los diferentes servicios que presta la institución.</li> <li>▪ Gestionar y agilizar las solicitudes de las historias clínicas que ameriten prontitud.</li> <li>▪ 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.</li> <li>▪ Realización de encuestas en los servicios ambulatorios, para medir el grado de satisfacción de nuestros usuarios.</li> <li>▪ Seguimiento y verificación telefónica de pacientes hospitalizados, con el fin de conocer la satisfacción del servicio recibido.</li> <li>▪ Seguimiento de las sugerencias halladas en los buzones de los diferentes servicios de la institución.</li> </ul>			
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			

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

Durante la capacitación se recuerda la importancia de recordar los deberes y derechos que tienen los usuarios con la institución.

**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.
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.

Posteriormente 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 participación brindada por 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**

- Evidencia fotografías.

**CIERRE DE LA CAPACITACIÓN**

Se da por terminada la socialización siendo las 4:30 p.m.



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES

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

#### EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



HOSPITAL LOCAL BARAHOJA (E.S.E.) DE AGUACHICA CESAR.

(SEDES BARAHOJA, IDEMA Y SAN EDUARDO).

CONTROL DE ASISTENCIA:

ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

REUNIÓN ORDINARIA. \_\_\_\_\_

REUNIÓN EXTRAORDINARIA. \_\_\_\_\_

LUGAR. AUDITORIO BARAHOJA.  AUDITORIO SAN EDUARDO. \_\_\_\_\_

AUTORIO IDEMA \_\_\_\_\_ U OTRO LUGAR. Barahoja

FECHA. Diciembre 20 / 23 HORA. \_\_\_\_\_

NOMBRE (S) Y APELLIDOS	CÉDULA CIUDADANÍA	FIRMA.
01. <u>Juan Valdeavaca Gómez</u>	<u>28715844</u>	<u>Juan Valdeavaca G</u>
02. <u>José Manuel Ramírez G</u>	<u>91245288</u>	<u>José Manuel G</u>
03. <u>Dania Tuirán Pérez</u>	<u>49659980</u>	<u>Dania P.</u>
04. <u>Luis Santiago Angaita</u>	<u>18927676</u>	<u>L. S.</u>
05. <u>Maria Nelly Culma</u>	<u>24303423</u>	<u>Maria Nelly Culma</u>
06. <u>Gloria Esperanza Pacheco A.</u>	<u>49656891</u>	<u>Gloria E. Pacheco A.</u>
07. <u>Germán Equivalle</u>	<u>49668185</u>	<u>Germán E. Equivalle</u>
08. <u>Maria Comila Goliso Ovalle</u>	<u>1065881022</u>	<u>Maria Comila Goliso</u>
09. <u>Nahla M. Fajardo Yano Z.</u>	<u>49662223</u>	<u>Nahla</u>
10. <u>Isabella G. C. C. C.</u>	<u>44662932</u>	<u>Isabella</u>
11. <u>Francisco Patiño N.</u>	<u>5029622</u>	<u>F. Patiño</u>
12. <u>Wilfrido Reyes Ovalle</u>	<u>5046503</u>	<u>Wilfrido</u>
13. <u>FREDY ERNESTO DITTA V.</u>	<u>91473525</u>	<u>Fredy</u>
14. <u>Arday de Harjos Val</u>	<u>26912340</u>	<u>Arday</u>
15. <u>José Carlos Rivera E.</u>	<u>26733041</u>	<u>José Carlos</u>
16. <u>Jose ed Julia Novillo</u>	<u>18920422</u>	<u>Jose ed Julia</u>
17. <u>Esther de Rodríguez</u>	<u>49650641</u>	<u>Esther Rodríguez</u>
18. <u>Alfredo Borjas</u>	<u>48920331</u>	<u>Alfredo Borjas</u>
19. <u>Farides Quintero</u>	<u>49654504</u>	<u>Farides Quintero</u>
20. <u>Mildreth coronel</u>	<u>1003104367</u>	<u>Mildreth coronel A.</u>

21. 22. NOMBRE (S) Y APELLIDOS.	CÉDULA DE CIUDADANÍA	FIRMA.
23. Luis Beltrán María Elena		
24. María del Carmen Vazquez Bayona	49746079	María del Carmen Vazquez Bayona
25. Gloria Esperanza Rojas	49656297	Gloria Esperanza Rojas
26.	49656891	Olivera
27.		
28.		
29.		
30.		
31.		
32.		
33.		
34.		
35.		
36.		
37.		
38.		
39.		
40.		
41.		
42.		
43.		
44.		
45.		
46.		
47.		
48.		
49.		
50.		