

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: D1FO1402
		Versión: 04
	ACTA DE CAPACITACIÓN	Vigencia: 11/02/2021

ACTA No. 02

LUGAR: ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL_SALA DE JUNTAS
FECHA: 03 DE FEBRERO 2022
HORA INICIAL: 03:10 PM
HORA FINAL: 04:40 PM

ACTA DE CAPACITACIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU-DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PARTICIPANTES:

Nombres y Apellidos (*)	Cargo
Gina marcela Ortiz calderón (Responsable)	LÍDER SIAU
María Isabel Medina Osorio (Capacitadora)	MERCADEO

AGENDA DE TRABAJO

1. Presentación objetivos de la Reunión
2. Desarrollo de los temas
3. Pretest
4. Lectura Derechos y Deberes de los Usuarios
5. Test
6. Establecer reunión para seleccionar la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios
7. Compromisos

DESARROLLO:

OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN: Velar y promover el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios para disfrutar servicios de calidad, con oportunidad y trato digno; canalizando las inquietudes y reclamos manifestados por los usuarios, buscando la mejora continua con eficiencia y eficacia de los servicios de salud y la satisfacción de los mismos.

- Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios con los servicios ofrecidos por la institución e identificar sus prioridades.
- Analizar las causas y resolver los problemas que han generado insatisfacción en los usuarios.
- Evaluar permanentemente el grado de satisfacción de los usuarios a través de encuestas, entrevistas y otras metodologías que sirvan como complemento.
- Informar a los usuarios acerca de sus derechos y deberes, estilos de vida saludable, portafolio de servicios y triage, mediante charlas y capacitaciones educativas.
- Motivar a la creación de un entorno ético alrededor de la función administrativa de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl.

1. Se da inicio a la Reunión con la presentación de cada uno de los integrantes presentes de la Asociación de Usuarios, enfatizando en la importancia de asistir a estos espacios, en el entendido

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: D1FO1402
		Versión: 04
	ACTA DE CAPACITACIÓN	Vigencia: 11/02/2021

que son un equipo de trabajo dedicados a velar por el bienestar y satisfacción de los usuarios que asisten a la ESE.

2. Se abre espacio a la encargada de Mercadeo quien expone paso a paso el Portafolio de Servicios Institucional, especificando todos los servicios que se prestan y especialidades, la ubicación y personal profesional competente, clasificación de los servicios de las tres torres y equipos tecnológicos con los que cuenta la Institución.

DATO	DIRECCION	DIRECCION	DIRECCION
No.	calle 7 No. 14-69 sede principal	calle 3A No. 3-67	Callo 7 No. 13-46754
No. Consultorios Medicos	16	5	12
No. Consultorios odontologicos	NA	NA	NA
No. Consultorios psicologia		2	
No. Salas de Cirugia	3		
No. Salas de Partos	2		
No. Laboratorios	1		
No. Unidades Rayos x	1		
No. Salas de RehidratacionOral	0		
No. Consultorios de Fisioterapia		3	
No. Total de camas	123		
No. Camas de hospitalizacion general	26		
No. Camas pediatricas	8		
No. Camas obstetricas	16		
No. Camas de UCI Adultos	53		
No. Camas de UCI Niños	0		
No. Camas urgencias	26		
No. Camas Sala de Cuidados Intermedios	4		
No. Camas Cuidado Pediatrico	0		
No. Camas neonatos	5		
No. Camas neonatos	6		
No. Camas de adaptacion Recien Nacidos	3		
No. Camas observacion de urgencias adultos	12		
No. Camas observacion de urgencias pediatra	0		
TOTAL DE CAMAS		123	
CAMILLAS		38	




CONSULTA EXTERNA

- Anestesiología
- Cirugía general
- Ginecobstetricia
- Medicina interna
- Ortopedia y/o traumatología
- Pediatría
- imágenes diagnósticas
- Medicina general
- Nutrición y dieta
- Otorrinolaringología
- Cardiología pediátrica
- Cardiología adulto
- Oftalmología
- Neurocirugía

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL DE GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: D1FO1402
		Versión: 04
	ACTA DE CAPACITACIÓN	Vigencia: 11/02/2021

LABORATORIO CLÍNICO

El laboratorio clínico cuenta con personal altamente calificado y tecnología de última generación lo que garantiza, además de oportunidad, confiabilidad en los resultados.

Disponemos de pruebas básicas y especializadas en las áreas de:

- Hematología
- Química Sanguínea
- Microbiología
- Coagulación
- Uroanálisis
- Parasitología
- Inmunología
- Hormonas
- Pruebas infecciosas



ECOGRAFIAS

Renal y de vías urinarias	Mamaria
Tiroides	Tórax
Pared abdominal	Transrectal
Doppler aorta abdominal	Paratidea
Articular de rodilla	Articular de mano
Articular de hombro	Doppler obstétrico
Pélvica doppler	Doppler venoso
Cadera	Doppler arterias uterinas
Abdomen superior	Doppler Carotideo
Hepatobiliar	Doppler Renal
Renal	Doppler Arterial
Abdomen total	Doppler de Inserción
Vías urinarias	Doppler de Aorta Abdominal
Testicular	
Tejidos blandos	
Articular de codo	
Próstata transabdominal	
Articular de tobillo	
Transfontanelar	

ECOGRAFIAS GINECO- OBSTETRICAS

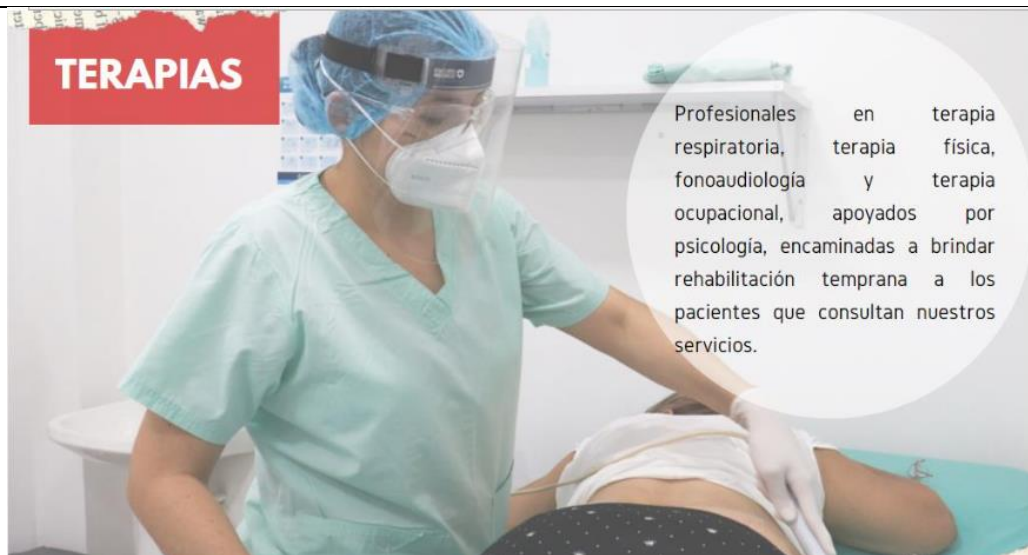
Obstétrica Transabdominal	
Obstétrica Transvaginal	
Pelvica Transabdominal	
Pélvica Transvaginal	Obstétrica
Perfil Biofisico	Obstétrica Transabdominal





Tac de Columna Lumbosacra	
Tac de Columna 3d	
Tac de Orbitas	
Tac de Silla Turca	
Tac de Miembros Inferiores y Superiores	
Tac en Reconstrucción Tridimensional	
Tac de Calcáneo	
Tac de Abdomen	
Tac de Cuello	
Tac de Rotulas	
Tac Maxilar	
Tac de Miembros Superiores	
Tac de Cráneo	
Tac de Senos Paranasales	
Tac de Oído y Peñasco	
Tac de Tórax	
Tac de Mediastino y Tráquea	
Tac de Extremidades súper inferiores	
Tac de Columna Dorsal	
Tac de Columna Cervical	
Tac de Columna Lumbosacra	
Urotac	

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL	Código: D1FO1402
	GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Versión: 04
	ACTA DE CAPACITACIÓN	Vigencia: 11/02/2021



TERAPIAS

Profesionales en terapia respiratoria, terapia física, fonoaudiología y terapia ocupacional, apoyados por psicología, encaminadas a brindar rehabilitación temprana a los pacientes que consultan nuestros servicios.



GINECO - OBSTETRICIA

Atención las 24 horas, con profesionales especializados y personal de la salud con amplia experiencia proporcionando calidad humanizada a tu servicio

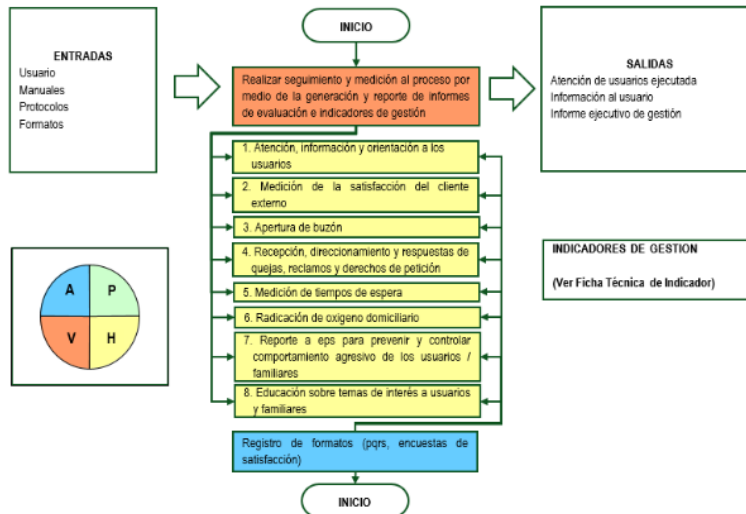


URGENCIAS ÁREA RESPIRATORIA

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL	Código: D1FO1402
	DE PAÚL	Versión: 04
	GARZÓN - HUILA	
	NIT: 891.180.026-5	
	ACTA DE CAPACITACIÓN	Vigencia: 11/02/2021

3. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO



	PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5		Versión: 06
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SIAU		Vigencia: 03/11/2021

8.3. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

N°	QUE HACER	DONDE	QUIEN LO HACE	COMO LO HACE	CUANDO LO HACE	RECURSO
1	Escuchar la solicitud/ necesidad del usuario y direccionamiento	U.F. SIAU	Auxiliares administrativos SIAU, Coordinador (a) SIAU	Recepcionar la solicitud de los usuarios por los medios dispuestos (personal, escrita, telefónica o vía Web) si es pertinente se da solución en tiempo real o se orienta hacia el trámite y fecha de solución de la necesidad.	Al momento de presentarse la solicitud	Equipo Humano
2	Validar la comprensión de la información			Se verifica la comprensión de la información dada al usuario se reitera para mayor claridad y se diligencia el formato anti trámite con los datos correspondientes	Al momento de presentarse la solicitud.	Formato gestión anti trámite

8.4. RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO Y RESPUESTAS DE QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN

N°	QUE HACER	DONDE	QUIEN LO HACE	COMO LO HACE	CUANDO LO HACE	RECURSO
1	Recepción de PQRS	U.F. SIAU, Auxiliares administrativos, Coordinador (a) SIAU	Subdirección Científica, Humanización, Subdirección Científica.	Según la solicitud del usuario y el método de radicación, se verifica de manera diaria ya sea escrita, por correo electrónico, se verifica que cuente con los requisitos y se asigna fecha para iniciar trámite, y se radica en un archivo Excel dispuesto para consolidar y radicar PQR.	Cuando se requiera Una vez radicada la solicitud por parte del usuario	Humano, computo, formato de PQRS
2	Direccionamiento			Analizar y direccionar la queja de acuerdo al área o funcionario que originó la insatisfacción, se entrega oficio informando la PQRS y se solicita respuesta por escrito al coordinador del área. Las PQRS originadas por actitud inadecuada en la prestación del servicio por parte del talento humano, se direccionan a la Unidad Funcional de Humanización para la respectiva intervención. Los derechos de petición serán direccionados a la subdirección científica.	Una vez radicada la solicitud por parte del usuario	Oficio de notificación y respuesta de la PQRS. Formato de seguimiento.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5		Código: D1FO1402
			Versión: 04
	ACTA DE CAPACITACIÓN		Vigencia: 11/02/2021

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5		Código: A1MP1343
			Versión: 06
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SIAU		Vigencia: 03/11/2021

3	Respuesta a PQRS	U.F. SIAU Subdirección Científica, Coordinador (a) SIAU	Emitir respuesta escrita de las PQRS una vez realizada la intervención correspondiente, la cual es revisada y firmada por la Subdirección Científica y enviada a la dirección suministrada por el usuario, cumpliendo con los 15 días hábiles establecidos por la ley. En caso de ser PQRS anónima o no se logre ubicar dirección del usuario, está será publicada en cartelera de la Institución.	Una vez se finalice la intervención a la solicitud, sin superar el tiempo establecido para la respuesta.	Oficios de respuesta
4	Desistimiento tácito – derecho de petición.		Si al revisar la petición, esta no cumple con los requisitos mínimos exigidos para el trámite se determina como desistimiento, tácito y se dará trámite según lo establece artículo 17 de la ley 1755 de 2015	Una vez radicada la solicitud por parte del usuario	Humano

8.8. EDUCACIÓN A USUARIOS Y FAMILIARES

N°	QUE HACER	DONDE	QUIEN LO HACE	COMO LO HACE	CUANDO LO HACE	RECURSO
1	Alistamiento de la actividad	Instalaciones de la ESE	Auxiliar Administrativo o SIAU	El personal de SIAU se desplaza hacia las diferentes unidades funcionales y/o llamada telefónica para realizar la actividad educativa	Mensualmente	Listado de asistencia
2	Desarrollo de la actividad	Instalaciones de la ESE	Auxiliar Administrativo SIAU Trabajo	Saludo de bienvenida y presentación del funcionario a los usuarios y socialización del tema a capacitar. Se utiliza lenguaje claro y de fácil comprensión, evitando frases técnicas. Se verifica si la información fue comprendida por el usuario.	Mensualmente	Listado de asistencia
3	Entrega de evidencias	Unidad funcional	Auxiliar Administrativo o SIAU	Se indaga frente a la comprensión de la actividad y se da cierre. Se entregan soportes de verificación y se organiza en archivo físico y magnético para los respectivos reportes de informes.	Mensualmente	Listado de asistencia

- Se hizo un previo recuento de los Derechos y Deberes de los usuarios y se procedió a entregar el pre-test.
- Luego cada integrante de la Asociación de Usuarios leyeron los Derechos y Deberes de los usuarios, a la vez que se explicaba y ejemplificaba cada uno de ellos.
- Luego de analizar los Derechos y Deberes se procede a hacer el pos-test, para identificar si los participantes conocen y pueden direccionar correctamente al usuario.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: D1FO1402
	ACTA DE CAPACITACIÓN	Versión: 04
		Vigencia: 11/02/2021



DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Disfrutar de una comunicación clara oportuna con el médico sobre su estado de salud.
- Recibir un trato digno, amable y cordial por todos los colaboradores del Hospital.
- Ser informado sobre los costos de su atención
 - Recibir atención con prioridad en caso de ser menor de edad, mujer embarazada adulto mayor, discapacidad, víctimas de conflicto armado y abuso sexual.
- Garantizar la confidencialidad sobre su información clínica
 - Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respetando su intimidad
 - Derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase de su enfermedad.
 - Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.



DEBERES DE LOS USUARIOS

- Respetar las normas, políticas, procedimientos e instrucciones establecidas dentro de la Institución.
- Cumplir con los horarios de las citas y procedimientos programados.
- Respetar y tratar con amabilidad al personal de salud.
 - Cuidar las instalaciones donde le presten servicios de salud y hacer uso racional de los recursos
 - Brindar la información al personal médico de manera veraz, clara y completa de su estado de salud.
 - Cancelar cuando corresponda, los pagos generados por su atención de acuerdo a su tipo de afiliación al sistema de salud.
 - Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas
 - Cuidar integralmente su salud, la de su familia y su comunidad, cumplir de manera responsable con el tratamiento y seguir las recomendaciones de su médico tratante



- Posteriormente y tomando otro tema, se habló de la organización correspondiente a la selección de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios, determinando que en primera instancia los que iban a participar de la elección eran quienes habían asistido a las 2 últimas reuniones del año en curso, que se haría bajo la votación que se tomara de la última reunión y que quienes se fueran a postular que llevaran su discurso al cargo que querían aspirar y porque. Don Mariano expuso algunas experiencias y manifestó la importancia de darle continuidad a este proceso con responsabilidad y compromiso, el Señor Jairo Escobar propuso que nos reuniéramos a fin de este mes de febrero para no alargar el proceso y que sobre la marcha definiéramos fecha y orden del día para la selección de la Junta.
- Compromisos: María Isabel propuso que iba hacer la gestión con Gerencia para imprimir y diseñar el Brochure del Portafolio para entregárselo a los integrantes de la Asociación de usuarios. Gina quedo de separar el salón para la próxima reunión y enviar la invitación de la convocatoria. Cada aspirante deberá llevar su discurso y Don Gerardo quedo de buscar las anteriores actas para el debido proceso.

EVIDENCIA FOTOGRAFICA

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: D1FO1402
	ACTA DE CAPACITACIÓN	Versión: 04
		Vigencia: 11/02/2021



FIRMA ORIGINAL

Gina Marcela Ortiz Calderón
Líder del SIAU