



PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Código	GER-200-FC-01
Versión	01
Descripción	Formato
Fecha	Febrero-01-2017

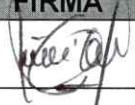
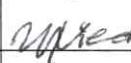
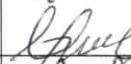
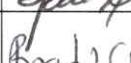
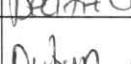
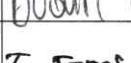
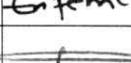
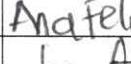
CAPACITACIONES

Página 1 de 3

LISTA DE ASISTENCIA A SOCIALIZACIONES Y/O CAPACITACIONES

Conferencista: VIVIANA JULIETH MARTINEZ QUINTERO	Cargo: Auditora de Calidad
Proceso: Sistema de Gestión de Calidad Y Seguridad del Paciente	
Temas: Plataforma Estratégica, Políticas institucionales del SOGC: Política de Calidad, Política de Seguridad del Paciente, Política de no Reúso de Dispositivos Médicos, Política de Atención Preferencia, Política de Humanización de los servicios de salud.	
Ubicación: Auditorio Hospital Local de Aguachica	Hora Inicial
Fecha de Capacitación: febrero 10 de 2021	Hora Final
8:00 a.m.	10:00 a.m.
Objetivo: Socializar Plataforma Estratégica, Políticas institucionales del SOGC: Política de Calidad, Política de Seguridad del Paciente, Política de no Reúso de Dispositivos Médicos, Política de Atención Preferencia, Política de Humanización de los servicios de salud.	
Metodología: Conversatorio	
Manifiesto que he recibido y entendido en todo su alcance el tema tratado y me comprometo a cumplir con el procedimiento o contenido de los temas y responsabilidades asignadas. En constancia firmo:	

LISTA DE ASISTENCIA

NOMBRES ASISTENTES	CARGO	DOCUMENTO	FIRMA	SEDE
Quiñones T. José	Almacenista	18'913641		Barahona
Massiel Vieco	Concurrente	40928858		Barahona
Mabel Marenco L.	Enfermera	49741254		Barahona
Wenia C de la H	Coor. mB	32726393		Barahona
Erwin Pacheco	Apoyo 5.57 y m	18'929073		Barahona
Castro Alfonso .	Asesor Pmeyos	77158252		Pmeyos
Milena Corado	Rep Pmeyos	36452301		Pmeyos
Beatriz Quintero B	Enfermera Pcv	1091668410		Barahona
Dolun Gomez Silv	Ing Ambiental	1151194166		Barahona
Orsol E Roman	Enfermera	22164620		QR
Surse Callejo Mero	Asejor SST	13746063		Barahona
Ara Isabel Felizolat	Psicologa	1065899328		San Eduardo
Yentza Contreras	Consejadora	1065897831		Barahona

LISTA DE ASISTENCIA

3. FICHA TÉCNICA DE CONTROL SOCIAL PROCESO DIVULGACION, PUBLICACION Y SOCIALIZACION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

DECRETO 2063 DE 2017 - DECRETO 321 DE 2019
 POLÍTICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR

COMITÉ ETICA HOSPITALARIO

MUNICIPIO: AGUACHICA

ENTIDAD: HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E

PUBLICACION DEL PLAN DE ACCION

ACCIONES PROGRAMADAS	AREA RESPONSABLE	FUNCIONARIO RESPONSABLE	FECHA
SI X	SI X	SI X	SI X
NO	NO	NO	NO
LUGAR DE PUBLICACIÓN			Carteleras de la ESE Hospital Local de Aguachica y sus sedes urbanas. Página web de la ESE, en el micrositio: https://www.hospitallocalaguachica.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/
FECHA DE PUBLICACION			Septiembre 2021
PROCESO DE PUBLICACION, DIVULGACION Y SOCIALIZACION CUMPLIDO			OBSERVACION: Se evidencia publicación en la página web institucional y en las carteretas de los centros de salud de la ESE.

FIRMA PRESIDENTE ASOCIACION DE USUARIO


 ELABORÓ COORDINACIÓN EQUIPO PARTICIPACIÓN SOCIAL

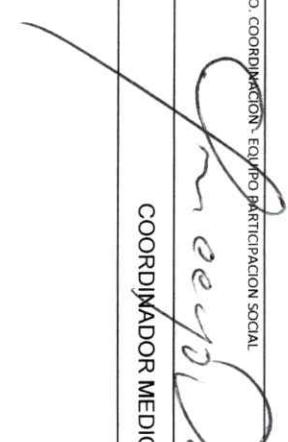
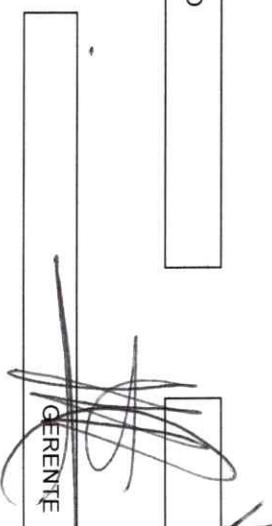
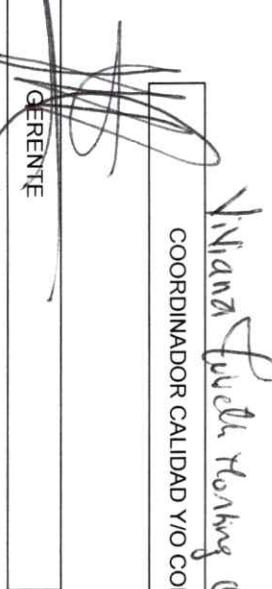
FIRMA DE LA SECRETARIA DE ASOCIACION DE USUARIOS


 GERENTE

PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

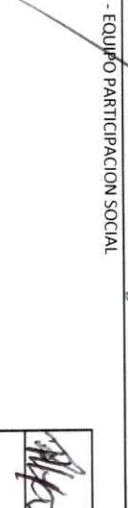
 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA ESE NIT: 824 000-785-2</p>		<p>Código: SGC-310-FOR-01 Versión: 01 Fecha: 2021</p>
<p>SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA Y CAPACIDAD RESOLUTIVA DEL COMITÉ DE ÉTICA Y SIAU</p>		

<p>7. FICHA TÉCNICA DE CONTROL SOCIAL A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD RESOLUCIÓN 2063 DE 2017 / DECRETO 321 DE 2018</p> <p>MESA DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO Y CAPACIDAD RESOLUTIVA DEL COMITÉ DE ÉTICA Y SIAU</p>			
PERÍODO DE REPORTE	SEPTIEMBRE 2021	SEPTIEMBRE 2021	SEPTIEMBRE 2021
ACCIONES PROGRAMADAS EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO	ACCIONES REALIZADAS	LOGROS OBTENIDOS	DIFÍCULTADES EN LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO
Educar y sensibilizar al Personal de Salud acerca de las buenas relaciones interpersonales con los usuarios. (Humanización de los servicios de salud) (Actas de capacitaciones)	Capacitación al personal asistencial y administrativo en temas de humanización en los servicios de salud. Envío por medio de whatsapp de forma semanal de capsulas	Se evidencia cumplimiento en las capacitaciones programadas	No se presentaron dificultades
Contestar oportunamente los teléfonos y dar la información correspondiente según las necesidades del usuario. (Revisión de agendas médicas, informe de auditoría del proceso)	Se realizo auditoria y revisión de agendas donde se evidencia la disponibilidad de citas médicas y odontológicas para los usuarios.	Se evidencia seguimiento realizado e informe de auditoría del proceso.	No se presentaron dificultades
Implementar otros medios de comunicación (Whatsapp, página web, call center) en la central de citas para la accesibilidad, continuidad en la prestación del servicio. (observación medios implementados)	Solicitud al departamento de sistemas sobre la necesidad de implementar otros medios de comunicación (Whatsapp, página web, call center) en la central de citas para la accesibilidad, continuidad en la prestación del servicio.	Se evidencia solicitud	Aprobación de disponibilidad presupuestal
Garantizar una atención de calidad, oportuna y humanizada a los usuarios que acceden a la institución a través del Call Center. (Actas de capacitaciones)	Capacitación y sensibilización continua al personal del proceso de citas en temas de humanización en los servicios de salud.	Se evidencia cumplimiento en las capacitaciones programadas	No se presentaron dificultades
Educar y sensibilizar a los médicos acerca del trato humanizado a los usuarios durante la atención integral en salud. (Humanización de los servicios de salud). (Actas de capacitaciones)	Capacitación al personal asistencial y administrativo en temas de humanización en los servicios de salud. Envío por medio de whatsapp de forma semanal de capsulas educativas y videos referente a la seguridad del paciente y humanización en los servicios de salud	Se evidencia cumplimiento en las capacitaciones programadas	No se presentaron dificultades
Educar y sensibilizar al personal de salud acerca del trato humanizado a los usuarios durante la atención integral en salud (Humanización de los servicios de salud - buen trato a los pacientes y sus familias). (Actas de capacitaciones)	Capacitación al personal asistencial y administrativo en temas de humanización en los servicios de salud. Envío por medio de whatsapp de forma semanal de capsulas educativas y videos referente a la seguridad	Se evidencia cumplimiento en las capacitaciones programadas	No se presentaron dificultades

Educar y sensibilizar al personal de salud acerca del trato humanizado a los usuarios durante la atención integral en salud. (Humanización de los servicios de salud - buen trato a los pacientes y sus familias). (Actas de capacitaciones)	Capacitación al personal asistencial y administrativo en temas de humanización en los servicios de salud. Envio por medio de whatsapp de forma semanal de capsulas educativas y videos referente a la seguridad del paciente y humanización en los servicios de salud	Se evidencia cumplimiento en las capacitaciones programadas	80%
Educar y sensibilizar al personal de salud acerca del trato humanizado a los usuarios durante la atención integral en salud. (forma virtual) (Humanización de los servicios de salud). (Actas de capacitaciones)	Capacitación al personal asistencial y administrativo en temas de humanización en los servicios de salud. Envio por medio de whatsapp de forma semanal de capsulas educativas y videos referente a la seguridad del paciente y humanización en los servicios de salud	Se evidencia cumplimiento en las capacitaciones programadas	80%
NUEVOS COMPROMISOS	Continuar con la ejecución de las actividades programadas.		
OBSERVACIONES ELABORÓ: COORDINADOR: EQUIPO PARTICIPACIÓN SOCIAL  COORDINADOR MEDICO  COORDINADOR CALIDAD Y/O CONTROL INTERNO  GERENTE 			

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
SEGUIMIENTO AL AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO			
4. FICHA TÉCNICA DE CONTROL SOCIAL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO			
DECRETO 2063 DE 2017 - DECRETO 321 DE 2018			
POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR COMITE ETICA HOSPITALARIO			
MUNICIPIO: Aguachica			
ENTIDAD: ESE - HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA			
ACTA DE IMPLEMENTACION DE PLAN DE MEJORAMIENTO			
FECHA DE SEGUIMIENTO INTERNO			
Septiembre 28 de 2021			
ACCIONES PROGRAMADAS	ACCIONES IMPLEMENTADAS	ÁREA	RESPONSABLE
Educar y sensibilizar al Talento Humano acerca de las buenas relaciones interpersonales con los usuarios. (Humanización de los servicios de salud) (Actas de capacidades)	Capacitación al personal asistencial y administrativo en temas de humanización en los servicios de salud. Envio por medio de whatsapp de forma semanal de capsulas educativas y videos referente a la seguridad del paciente y humanización en los servicios de salud	Sistema de Gestión de Calidad	Viviana Julieth Martinez Quintero
Contestar oportunamente los teléfonos y dar la información correspondiente según Las necesidades del usuario. (Revisión de agendas médicas, informe de auditoria del proceso)	Se realizo auditoria y revisión de agendas donde se evidencia la disponibilidad de citas médicas y odontológicas para los usuarios.	Call Center	Katherine Cardozo
Implementar otros medios de comunicación (Whatsapp, página web, call center) en la central de citas para la accesibilidad, continuidad en la prestación del servicio. (observación medios implementados)	Solicitud al departamento de sistemas sobre la necesidad de implementar otros medios de comunicación (Whatsapp, página web, call center) en la central de citas para la accesibilidad, continuidad en la prestación del servicio.	Gerencia	Saul Hernandez Gutierrez
Garantizar una atención de calidad, oportuna y humanizada a los usuarios que acceden a la institución a través del Call Center. (Actas de capacidades)	Capacitación y sensibilización continua al personal del proceso de citas en temas de humanización en los servicios de salud.	Gerencia	Saul Hernandez Gutierrez

Código: SGC-310-FOR-01
Versión: 01
Fecha: 2021

Educar y sensibilizar a los médicos acerca del trato humanizado a los usuarios durante la atención integral en salud. (Humanización de los servicios de salud). (Actas de capacitaciones)	Capacitación al personal asistencial y administrativo en temas de humanización en los servicios de salud. Envío por medio de whatsapp de forma semanal de capsulas educativas y videos referente a la seguridad del paciente y humanización en los servicios de salud	Coordinación médica	Juan Carlos Clavijo
Educar y sensibilizar al personal de salud acerca del trato humanizado a los usuarios durante la atención integral en salud. (Humanización de los servicios de salud - buen trato a los pacientes y sus familias). (Actas de capacitaciones)	Capacitación al personal asistencial y administrativo en temas de humanización en los servicios de salud. Envío por medio de whatsapp de forma semanal de capsulas educativas y videos referente a la seguridad del paciente y humanización en los servicios de salud	Subgerencia	Monica Wilches
Educar y sensibilizar al personal de salud acerca del trato humanizado a los usuarios durante la atención integral en salud. (forma virtual) (Humanización de los servicios de salud). (Actas de capacitaciones)	Capacitación al personal asistencial y administrativo en temas de humanización en los servicios de salud. Envío por medio de whatsapp de forma semanal de capsulas educativas y videos referente a la seguridad del paciente y humanización en los servicios de salud	Sistema de Gestión de Calidad	Viviana Julieth Martinez Quintero
Educación continua, socialización al Trato amable, cortés y respetuoso a los usuarios y sus familias. (Actas de capacitaciones)	Capacitación al personal asistencial y administrativo en temas de humanización en los servicios de salud. Envío por medio de whatsapp de forma semanal de capsulas educativas y videos referente a la seguridad del paciente y humanización en los servicios de salud	Funcionarios de la ESE HLA	Funcionarios de la ESE HLA
DIFICULTADES A la fecha la adquisición para la implementación de otras estrategias de comunicación.			
 <input data-bbox="528 1205 625 1734" type="text" value="Viviana Julieth Martinez Quintero"/> COORDINADOR MEDICO <input data-bbox="528 126 561 972" type="text"/> ELABORO. COORDINACION - EQUIPO PARTICIPACION SOCIAL			
 <input data-bbox="400 761 496 1417" type="text" value="Monica Wilches"/> REPRESENTANTE DE COPACO <input data-bbox="400 126 432 972" type="text"/>			

HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA ESE
INFORME PARA EL SEGUIMIENTO AL AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

SGC-310-FOR-04
 1

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT: 824000785-2</p> <p>INFORME PARA EL SEGUIMIENTO AL AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS</p> <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NIT: 824000785-2</p>	
<p>6. FICHA TÉCNICA DE CONTROL SOCIAL PROCESO DE INFORME DE SEGUIMIENTO Y AVANCE A LA ASOCIACIÓN USUARIOS SOBRE PLAN DE MEJORAMIENTO</p> <p>DECRETO 2063 DE 2017 -DECRETO 0321 DE 2019</p> <p>POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR</p>	
MUNICIPIO: AGUACHICA	
ENTIDAD : HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA ESE	
FECHA	Septiembre 2021

INFORME PARA EL SEGUIMIENTO AL AVANCE DEL PLAN DE MEJORAMIENTO A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS			
ACCIONES PROGRAMADAS	ACCIONES EJECUTADAS	LOGROS	% CUMPLIMIENTO
Educar y sensibilizar al Talento Humano acerca de las buenas relaciones interpersonales con los usuarios. (Humanización de los servicios de salud) (Actas de capacitaciones)	Capacitación al personal asistencial y administrativo en temas de humanización en los servicios de salud. Envio por medio de whatsapp de forma semanal de capsulas educativas y videos referente a la seguridad del paciente y humanización en los servicios de salud	Se evidencia cumplimiento en las capacitaciones programadas	80%
Contestar oportunamente los teléfonos y dar la información correspondiente según Las necesidades del usuario. (Revisión de agendas médicas, informe de auditoria del proceso)	Se realizo auditoria y revisión de agendas donde se evidencia la disponibilidad de citas médicas y odontológicas para los usuarios.	Se evidencia seguimiento realizado e informe de auditoria del proceso.	75%
Implementar otros medios de comunicación (Whatsapp, página web, call center) en la central de citas para la accesibilidad, continuidad en la prestación del servicio. (observación medios implementados)	Solicitud al departamento de sistemas sobre la necesidad de implementar otros medios de comunicación (Whatsapp, página web, call center) en la central de citas para la accesibilidad, continuidad en la prestación del servicio.	Se evidencia solicitud	50%
Garantizar una atención de calidad, oportuna y humanizada a los usuarios que acceden a la institución a través del Call Center. (Actas de capacitaciones)	Capacitación y sensibilización continua al personal del proceso de citas en temas de humanización en los servicios de salud.	Se evidencia cumplimiento en las capacitaciones programadas	80%
Educar y sensibilizar a los médicos acerca del trato humanizado a los usuarios durante la atención integral en salud. (Humanización de los servicios de salud). (Actas de capacitaciones)	Capacitación al personal asistencial y administrativo en temas de humanización en los servicios de salud. Envio por medio de whatsapp de forma semanal de capsulas educativas y videos referente a la seguridad del paciente y humanización en los servicios de salud	Se evidencia cumplimiento en las capacitaciones programadas	80%

Educar y sensibilizar al personal de salud acerca del trato humanizado a los usuarios durante la atención integral en salud (forma virtual) (Humanización de los servicios de salud). (Actas de capacitaciones)	Capacitación al personal asistencial y administrativo en temas de humanización en los servicios de salud. Envío por medio de whatsapp de forma semanal de capsules educativas y videos referente a la seguridad del paciente y humanización en los servicios de salud	Se evidencia cumplimiento en las capacitaciones programadas	No se presentaron dificultades								
Educación continua, socialización al Trato amable, cortés y respetuoso a los usuarios y sus familias. (Actas de capacitaciones)	Capacitación al personal asistencial y administrativo en temas de humanización en los servicios de salud. Envío por medio de whatsapp de forma semanal de capsules educativas y videos referente a la seguridad del paciente y humanización en los servicios de salud	Se evidencia cumplimiento en las capacitaciones programadas	No se presentaron dificultades								
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN: 76%			OBSERVACION: Continuar con la ejecución de las actividades programadas.								
CAPACIDAD RESOLUTIVA	<table border="1"> <thead> <tr> <th>POR RECIBIDAS</th> <th>PQR RESUELTA</th> <th>PQR PENDIENTE</th> <th>PQR NO RESUELTA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15</td> <td>15</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	POR RECIBIDAS	PQR RESUELTA	PQR PENDIENTE	PQR NO RESUELTA	15	15	0	0		<i>William J. Gómez</i> RECIBIDO JEFERENTE DE LA ESE RECIBIDO JEFERENTE DE LA ESE RECIBIDO JEFERENTE DE LA ESE
POR RECIBIDAS	PQR RESUELTA	PQR PENDIENTE	PQR NO RESUELTA								
15	15	0	0								
LIDER DE LA ASOCIACION			<i>William J. Gómez</i> RECIBIDO JEFERENTE DE LA ESE RECIBIDO JEFERENTE DE LA ESE RECIBIDO JEFERENTE DE LA ESE								

ELABORO, COORDINACION - EQUIPO PARTICIPACION SOCIAL

HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA
NIT 824000785
Cra 7 # 2-160

OBJETIVOS: Socializar a los miembros de la asociación de usuarios y a la ciudadanía en general la formulación del plan de mejoramiento realizado por el comité de ética hospitalaria, con el fin de lograr el cumplimiento de los principios de calidad y garantizar la participación de la ciudadanía a los servicios de salud.

FECHA Septiembre 20 de 2014

ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	SEXO	HOMBRE	MUJER	EDAD	IDENTIFICACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	EAPB	ETNIA			GRUPO POBLACIONAL DE PERTENENCIA	FIRMA
											INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO / PALENQUERO	RAIZAL		
1	Alfredo Gómez Gómez	+			26917340	alfredogm9@gmail.com		32222223957							
2	Ciro Alfonso Chona	X			18917693	ciralfo21@hotmail.com	Cr 25 # 1-63	3142222891 Celular							
3	Florin Valderrama Gómez	X			28715844		Calle 3 # 35-14	345627442 Asint							
4	Javier Gomez	X			49655224		Calle 53-38 # 310 456969 Caprop								
5	Alfredo Pugliese C	X			18920331										
6	Francisco Valencia	X			14773443										
7	Juan Borgezma	X			5046503										
8	Lic. Hacienda Blanca C.	X			49.654899	Luzma galván mor									
9	Leopoldo Gómez	X			7-445460	lgtbcooperativa@gmail.com	Calle 19 # 18-37	3104590151	ASISTET						
10	Leopoldo Gómez	X			16916416	arboledajardines	Cra 85-420	3168366581 EPS							
11	José Manuel Ramírez	X			91245288	Leopoldo Gómez	Horizonte 382490023 NEPS								
12	RED. ENESSO DÍAZ URIBA	X			9147325	Leopoldo Gómez	Horizonte 382490023 NEPS								
13	Silvina Gómez	X			49652891		Horizonte 382490023 NEPS								
14	Elmer Gómez	X			49650641										
15	Guillermo Gómez	X			15915452										
16	Paulina Valderrama	X			49746099	Cara 38-11 # 108	31541807181 alcme								
17						QCA	2-16072310726905 NEPS								
18															
19															
20															
21															
22															
23															



HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA

NIT 824000785

Cra 7 # 2-160

FECHA: Septiembre 2021

FECHA: Septiembre 2021

OBJETIVOS: Socializar a los miembros de la asociación de usuarios y a la ciudadanía en general la formulación del plan de mejoramiento realizado por el comité de ética hospitalaria, con el fin de lograr el cumplimiento de los principios de calidad y garantizar la participación de la ciudadanía a los servicios de salud.

ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	SEXO		IDENTIFICACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	EMAIL	ETNIA	GRUPO POBLACIONAL DE PERTENENCIA	FIRMA
		HOMBRE	MUJER								
1	DIGNA LUZ NACHAO	X	44	37898163		BONANALERA, 320591401			INDIGENA		
2	ALEXANDRA ESCOBAR	X	40	66912474		NORIAN	3146032251		AFROCOLOMBIANO / PALENQUERO		
3	MARCELA SILVA	X	18	30382103 VEN.		FLORIBABICA. 3126708808			RAIZAL		
4	YONILEANIS NIÑOS	X	45	NEV12313977		FLORIBABICA. 3184948814			OTROS		
5	MARIA LOZURIÑE	X	33	1007317311		URIBA, RUMBO 3214843319			DESPALZADOS		
6	YOLIETH SANCHEZ	X	44	49664121		CRA 7 # 5 BSB	3228037689		VICTIMAS		
7	BETTY SANCHEZ	X	45	49663683		CRA 16 # 10-10	322631980		DESMOVILIZADOS		
8	ANDREA QUINTANA	X	46	49663335		VILLE VICTORIA	3149455312		MUJER CABEZA DE HOGAR		
9									PERSONA EN CONDICION		
10									ADULTO MAYOR		
11									LGBT		
12									NIN@/ADOLESCENTES		
13									OTROS		
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											