

HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código	SGC-310-FO-03
		Versión	01
		Descripción	Cronograma
		Fecha	03-01-2023
<b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA - 2023</b>			

# ACTAS DE CAPACITACIONES ASOCIACIÓN DE USUARIOS PPSS 2023



<b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b>  <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES</b>	<b>Código</b> SGC-310-FO-04 <b>Versión</b> 01 <b>Descripción</b> Formato <b>Fecha</b> Octubre-28-2021
<b>Página 1 de 4</b>		

<b>DATOS GENERALES</b>					
<b>Fecha:</b> marzo 08-2023	<b>Hora Inicio:</b> 3:40 p.m.	<b>Hora Final:</b> 4:10 p.m.	<b>Número de Acta:</b> 03-2023		
<b>Tipo de Reunión</b>	<b>Ordinaria</b>	X	<b>Temas:</b> Socialización: Deberes y derechos de los usuarios. Participación social y derechos en salud y control social Sistema de información y atención al Usuario SIAU – buzón de sugerencias – localización SIAU		
	<b>Extraordinaria</b>				
<b>Objetivo</b>	Socializar a los integrantes de la asociación de usuarios los Deberes y derechos de los usuarios, Sistema de información y atención al Usuario SIAU – buzón de sugerencias – localización SIAU				
<b>CONTENIDO</b>					
1. Socialización Deberes y derechos de los usuarios. Participación social y derechos en salud y control social					
2. Socialización Sistema de información y atención al Usuario SIAU – buzón de sugerencias – localización SIAU					
<b>RECURSOS</b>					
Físicos: Locación – Auditorio Hospital de Aguachica ESE Tecnológicos: Computador, taller conversatorio Humanos: Facilitador: Viviana Julieth Martínez Quintero (Auditora de Calidad) Participantes: Asociación de usuarios de la ESE HLA					
<b>DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN</b>					
<b>1. Socialización Deberes y derechos de los usuarios.</b>					
Se socializa a los integrantes de la Asociación de usuarios de la ESE los deberes y derechos de los usuarios adoptados por el Hospital.					
 <b>ASIGNACION DE CITAS</b>  <p>Para acceder a las citas de los servicios de salud en el Hospital Local de Aguachica, se puede realizar de las siguientes maneras de forma telefónica, personalizada</p> <p><b>TELEFONICA:</b></p> <p>Asignación de citas telefónica es un servicio con que cuenta la ESE HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA, con el objetivo de brindar una mayor oportunidad, comodidad y menos costo a los usuarios para la solicitud de la consulta externa.</p> <p>A través de los números telefónicos: 3005446519, 3127311926, 3183037722, en los siguientes horarios:</p> <p><b>CONSULTA MEDICINA GENERAL:</b> Todos los días hábiles De 6:00 am a 12:00 pm</p> <p><b>CONSULTA ODONTOLÓGIA:</b> Todos los días hábiles De 2:00 pm a 4:00 pm</p> <p><b>LABORATORIO CLÍNICO:</b> Todos los días hábiles De 2:00 pm a 4:00 pm</p> <p><b>RAYOS X:</b> Todos los días hábiles De 2:00 pm a 4:00 pm</p>	<p><b>PERSONALIZADA:</b></p> <p>Se agenda cita personalizada a los usuarios preferencial, como son Mujeres embarazadas, Adultos mayores de 60 años, niños menores de 5 años, discapacitados y personal de veredas. En la Oficina local Carrera 7 N° 2-160, Barrio Barahona, Aguachica - cesar</p> <p>Atención personalizada de lunes a viernes en los horarios anteriormente descritos.</p> <p>En el Hospital Local de Aguachica ESE te cuidamos siempre en especial en estos tiempos de pandemia, por eso te invitamos a tener en cuenta la aplicación de los protocolos de Bioseguridad al ingresar a la institución</p> <p>  <b>USO OBLIGATORIO DE MASCARRILLA</b></p> <p>  <b>ES OBLIGATORIO TOMARSE LA TEMPERATURA</b></p> <p>  <b>LAVESE LAS MANOS CON REGULARIDAD</b></p> <p>  <b>MANTENGA LA DISTANCIA DE SEGURIDAD ENTRE PERSONAS</b></p> <p>Saul Hernández Gutiérrez Gerente Proyectado por: Viviana Julieth Martínez Quintero Auditora de Calidad</p>	<p><b>DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS</b></p> <p><b>PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD</b></p>  	<p>EL HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA COMPROMETIDO EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD, CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE: TODOS UNIDOS POR EL BUEN TRATO AL PACIENTE</p>		

 <b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b> <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código</b> SGC-310-FO-04 <b>Versión</b> 01 <b>Descripción</b> Formato <b>Fecha</b> Octubre-28-2021
	<b>ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES</b>	Página 2 de 4

**Derechos y Deberes de los Usuarios**



### DECLARACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

El usuario de los servicios de salud tiene derecho fundamental a los cuidados que respeten su dignidad personal, culturales, sociales y espirituales, sin importar la edad, género, raza, idioma, religión, filiación política de origen, orientación sexual, condición social o modalidad de afiliación al sistema de salud.

Te invitamos a conocer tus derechos y deberes como Usuario.

#### DERECHOS

- A acceder a los servicios y tecnologías de salud que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
- Recibir una atención integral en salud con calidad, prestada por personal capacitado, idóneo y comprometido.
- Recibir un trato digno y amable, que respeta sus creencias, costumbres y opiniones sobre su enfermedad.
- A Recibir atención en condiciones de limpieza, seguridad y privacidad.



Mantener una comunicación clara con el personal que la atiende, para que comprenda mejor su estado de salud, el tratamiento y los procedimientos que se le van a practicar.

A que se le garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere la institución durante su proceso de atención.

A que se protejan sus pertenencias mientras reciba atención y no pueda sumir su cuidado.

Recibir toda la información necesaria sobre trámites, tarifas y demás aspectos administrativos para facilitar su proceso de atención.

Recibir o rechazar apoyo espiritual de acuerdo con su religión o culto.

A que se le brinde, en coordinación con otras entidades de protección social, la seguridad y el apoyo necesario en casos de violencia, maltrato o abandono.

Ser escuchado oportunamente y recibir respuestas a todas las quejas reclamaciones, sugerencias e inquietudes.

A recibir o rechazar la visita y acompañamiento de familiares y amigos, respetando las normas de seguridad de la institución.




**DEBERES**

- Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad, cumplir con el tratamiento, recomendaciones e instrucciones del personal de salud.
- Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
- Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
- Suministrar a la institución información clara y veraz sobre su estado de salud, identificación y tipo de afiliación al Sistema 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 cumplir.
- No presentar doble afiliación en el sistema de seguridad Social en salud y tramitar la corrección de este evento en caso de presentarse.
- Cuidar los bienes de la institución y hacer uso racional de los recursos y servicios ofrecidos.
- Cancelar, cuando corresponda los pagos que se generen por su atención en salud.

## 2. Socialización Sistema de información y atención al Usuario SIAU – buzón de sugerencias – localización SIAU

**RTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD EN LOS DIFERENTES CURSOS DE VIDA: PRIMERA INFANCIA, INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD, ADULTEZ Y VEJEZ**

**¿QUE ES?**

- Es una herramienta que sirve para garantizar la promoción de la salud
- La prevención de la enfermedad
- La generación de una cultura del cuidado para todas las personas, familias y comunidades

**¿CUAL ES SU FINALIDAD?**

- Realizar la valoración integral, la detección temprana, la protección específica y la educación para la salud de forma individual, grupal o familiar.
- A partir de lo cual:
- Se fortalecen capacidades para el cuidado de la salud
- Se minimizan riesgos de enfermar
- Se deriva oportunamente a otras rutas de atención en salud

Las atenciones de salud definidas en la ruta garantizan la detección temprana de riesgos en salud.



**TRATO HUMANIZADO A NUESTROS USUARIOS Y SUS FAMILIAS**



**Saúl Hernández Gutiérrez**  
Gerente

Proyectado por  
**Viviana Julieth Martínez Quintero**  
Auditora de Calidad

**HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.**



**PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD, MAS CERCA DE TI**

**SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU**



**EL HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA COMPROMETIDO EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD, CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE**

**TODOS UNIDOS POR EL BUEN TRATO AL PACIENTE**



## 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 3 de 4

### SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

Qué es el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) y para qué sirve



Sistema de  
Información y  
Atención al  
Usuario

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) del HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. es una herramienta basada en una estrategia del Ministerio de la Protección social para mejorar la calidad de la presentación de servicios, tomando como fuente la información de las quejas, reclamos y sugerencias que pueden realizar los usuarios haciendo uso de sus derechos y deberes.

El SIAU brinda información y orienta a los usuarios acerca de sus beneficios, derechos, deberes en todo lo que respecta a sus peticiones sobre la prestación de los servicios de salud.



### TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, Y FELICITACIONES

El Hospital Local de Aguachica, E.S.E. dentro de sus instalaciones cuenta con un buzón de sugerencia y el formato respectivo en donde el usuario puede expresar sus sugerencias, inquietudes o quejas que tengan respecto al servicio que se presta.

**Respetado Usuario:** Recuerde que su participación activa permite el mejoramiento continuo de nuestra institución, por tal motivo para tener el gusto de responderle, es importante que nos indique los datos (nombre, identificación, dirección, correo electrónico, teléfono, etc...) a donde enviar la respuesta.



Para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se puede realizar de las siguientes maneras:

#### TELEFONICA

Teléfono: 5651845 ext. 1019 y 1020

SITIO WEB: [www.hospitallocalaguachica.gov.co](http://www.hospitallocalaguachica.gov.co)

Correo Electrónico: [gerencialhaese@gmail.com](mailto:gerencialhaese@gmail.com)

[Trasocial@siauhospitalaguachica@gmail.com](mailto:siauhospitalaguachica@gmail.com)

### PERSONALIZADA

Oficina local Carrera 7 No. 2-160, Aguachica - cesar - Atención personalizada de lunes a viernes de 7:00 a.m. - 12:00 M. y de 2:00 a 5:00 p.m.



### BUZÓN DE SUGERENCIAS

Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios sobre el funcionamiento de los servicios que presta el Hospital Local de Aguachica E.S.E. con el fin de que podamos mejorar su funcionamiento o corregir las distinciones que puedan producirse.

Buzón de sugerencias localizado en las siguientes direcciones

Hospital Local de Aguachica E.S.E Carrera 7 No 2-160.

Centro de Salud San Eduardo Carrera 32 # 10n-97

Centro de Salud Idema Calle 15# # 14-30



Se adjunta pantallazo de diapositivas.



### EVALUACIÓN DE ADHERENCIA

Se realizó entrega de folletos para mayor información e ilustración de los temas vistos.

### EVIDENCIAS

Fotos, folletos

### CIERRE DE LA CAPACITACIÓN

Se da por terminada la socialización siendo las 4:10 p.m. Para mayor constancia se adjunta lista de

**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 4

asistencia de los participantes, fotos.

**EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS**

**RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD EN LOS DIFERENTES CURSOS DE VIDA: PRIMERA INFANCIA, INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD, ADULTEZ Y VEJEZ**

#### ¿QUE ES?

Es una herramienta que sirve para garantizar:

La promoción de la salud

La prevención de la enfermedad

La generación de una cultura del cuidado para todas las personas, familias y comunidades.

#### ¿CUAL ES SU FINALIDAD?

Realizar la valoración integral, la detección temprana, la protección específica y la educación para la salud de forma individual, grupal o familiar.

A partir de lo cual:

Se fortalecen capacidades para el cuidado de la salud

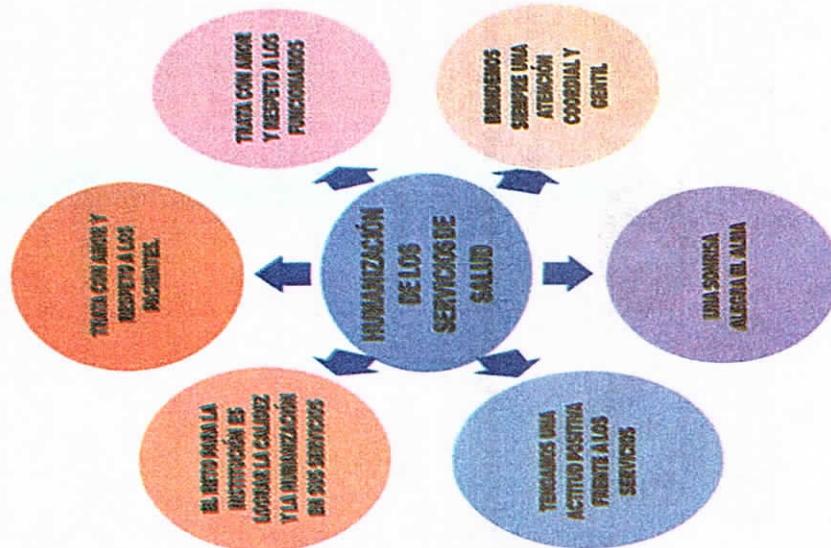
Se minimizan riesgos de enfermar

Se deriva oportunamente a otras rutas de atención en salud

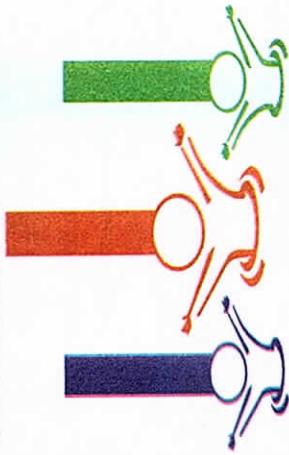
Las atenciones de salud definidas en la ruta garantizan de la



#### TRATO HUMANIZADO A NUESTROS USUARIOS Y SUS FAMILIAS



HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.



#### PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD, MAS CERCA DE TI

#### SISTEMA DE INFORMACIÓN



**EL HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA COMPROMETIDO EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD, CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE:**

Saúl Hernández Gutiérrez  
Gerente

Proyectado por:  
Viviana Julieth Martínez Quintero  
Auditora de Calidad

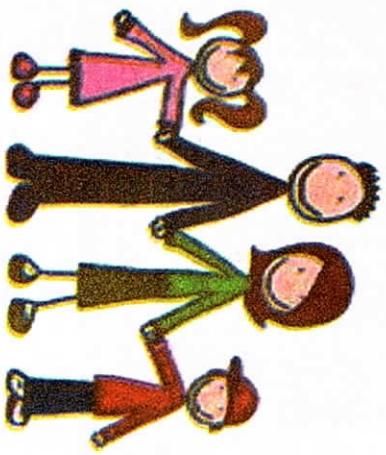
**TODOS UNIDOS POR EL BUEN TRATO AL PACIENTE**

## SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

Qué es el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) y para qué sirve.



El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) del HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E, es una herramienta basada en una estrategia del Ministerio de la Protección social para mejorar la calidad de la presentación de servicios, tomando como fuente la información de las quejas, reclamos y sugerencias que pueden realizar los usuarios haciendo uso de sus derechos y deberes. El SIAU brinda información y orienta a los usuarios acerca de sus beneficios, derechos, deberes en todo lo que respecta a sus peticiones sobre la



TRAMITE	DE	PETICIONES,	QUEJAS,	PERSONALIZADA
RECLAMOS,		SUGERENCIAS	Y	

### FELICITACIONES

El Hospital Local de Aguachica, E.S.E, dentro de sus instalaciones cuenta con un buzón de sugerencia y el formato respectivo en donde el

usuario puede expresar sus sugerencias, inquietudes o quejas que tengan respecto al servicio que se presta.

– 12:00 M, y de 2:00 a 5:00 p.m.

**Respetado Usuario:** Recuerde que su participación activa permite el mejoramiento continuo de nuestra institución, por tal motivo para tener el gusto de responderle, es importante que nos indique los datos (nombre, identificación, dirección, correo electrónico, teléfono, etc...) a donde enviar la respuesta.



### BUZÓN DE SUGERENCIAS

Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios sobre el funcionamiento de los servicios que presta el Hospital Local de Aguachica ESE, con el fin de que podamos mejorar su funcionamiento o corregir las disfunciones que puedan producirse.

Buzón de sugerencias localizado en las siguientes direcciones:

Hospital Local de Aguachica E.S.E: Carrera 7 No. 2-160,

Centro de Salud San Eduardo: Carrera 32 # 10n-97  
Centro de Salud Idema: Calle 15<sup>a</sup> # 14-30

Para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se puede realizar de las siguientes maneras:

### TELEFONICA

Teléfono: 5651845 ext. 1019 y 1020

### SITIO

[www.hospitallocalaguachica.gov.co](http://www.hospitallocalaguachica.gov.co)

### WEB:





## **ASIGNACION DE CITAS**

Para acceder a las citas de los servicios de salud en el Hospital Local de Aguachica, se puede realizar de las siguientes maneras: de forma telefónica, personalizada .

### **TELEFONICA:**

Asignación de citas telefónica: es un servicio con que cuenta la ESE HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA, con el objetivo de brindar una mayor oportunidad, comodidad y menos costo a los usuarios para la solicitud de la consulta externa.

A través de los números telefónicos: 3005446519, 3127311926, 3183037722, en los siguientes horarios:

CONSULTA MEDICINA GENERAL: Todos los días hábiles De 6:00 am a 12:00 m

CONSULTA ODONTOLÓGIA: Todos los días hábiles De 2:00 pm a 4:00 pm

LABORATORIO CLÍNICO: Todos los días hábiles De 2:00 pm a 4:00 pm

RAYOS X: Todos los días hábiles De 2:00 pm a 4:00 pm

### **PERSONALIZADA :**

Se agenda cita personalizada a los usuarios preferencial, como son: Mujeres embarazadas, Adultos mayores de 60 años, niños menores de 5 años, discapacitados y personal de veredas.

En la Oficina local: Carrera 7 N° 2-160, Barrio Barahoa, Aguachica - cesar

Atención personalizada de lunes a viernes en los horarios anteriormente descritos.

En el Hospital Local de Aguachica ESE te cuidamos siempre en especial en estos tiempos de pandemia, por eso te invitamos a tener en cuenta la aplicación de los protocolos de Bioseguridad:



## **DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS**

### **PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD**



**EL HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA COMPROMETIDO EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD, CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE:**

**TODOS UNIDOS POR EL BUEN TRATO AL PACIENTE**

Proyectado por: Viviana Julieth Martínez Quintero  
Gerente  
Auditora de Calidad

## Derechos Y Deberes de los Usuarios



### DECLARACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES

#### DE LOS USUARIOS

El usuario de los servicios de salud, tiene derecho fundamental a los cuidados que respeten su dignidad personal, culturales, sociales y espirituales, sin importar la edad, género, raza, idioma, religión, filiación política de origen, orientación sexual, condición social o modalidad de afiliación al sistema de salud.

Te invitamos a conocer tus derechos y deberes como Usuario.

#### DERECHOS

A acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.

Recibir una atención integral en salud con calidad; prestada por personal capacitado, idóneo y comprometido.

Recibir un trato digno y amable; que respete sus creencias, costumbres y opiniones sobre su enfermedad.

A Recibir Re-

- A que se le brinde, en coordinación con otras entidades de protección social la seguridad y el apoyo necesario en casos de violencia, maltrato o abandono.
- Ser escuchado oportunamente y recibir respuestas a todas las quejas reclamaciones, sugerencias e inquietudes.
- A recibir o rechazar la visita y acompañamiento de familiares y amigos, respetando las normas de seguimiento de la institución.

C Cancelar, cuando corresponda los pagos que se



#### DEBERES

Mantener una comunicación clara con el personal que lo atiende, para que comprenda mejor su estado de salud, el tratamiento y los procedimientos que se le van a practicar.

A que se le garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere la institución durante su proceso de atención.

A que se protejan sus pertenencias mientras reciba atención y no pueda sumir su cuidado.

Recibir toda la información necesaria sobre trámites, tarifas y demás aspectos administrativos para facilitar su proceso de atención.

Recibir o rechazar apoyo espiritual de acuerdo con su religión o culto.

A 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 cumplir.

No presentar doble afiliación en el sistema de seguridad Social en salud y tramitar la corrección de este evento en caso de presentarse.

Cuidar los bienes de la institución y hacer uso racional de los recursos y servicios ofrecidos.

C Cancelar, cuando corresponda los pagos que se

Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad, cumplir con el tratamiento, recomendaciones e instrucciones del personal de salud.

Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.

Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.

Suministrar a la institución información, clara y veraz, sobre su estado de salud, identificación y tipo de afiliación al Sistema de Seguridad Social.



HOSPITAL LOCAL DE AUACHICA 8.3.8.

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

Código	SGC-310-FC-03
Versión	2
Fecha	2023

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

**SISTEMA:** Deberes y derechos de los usuarios. Sistema de información y atención al usuario SIAI = buzón de sugerencias = localización SIAI

**OBJETIVOS:** Socializar a los intentantes de la asociación de usuarios loco Deberáse y darechos de los usuarios. Sistema de información y atención al usuario. Sist

卷之三



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

DATOS GENERALES			
Fecha:	Hora Inicio: 4:00 P.M.	Hora Final: 4:30 P.M.	Número de Acta: 2023
Tipo de Reunión	Ordinaria	X	Temas: Uso de buzón de sugerencias, funciones y localización del SIAU y Deberes y Derechos.
	Extraordinaria		
Objetivo	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.			
<p>Posteriormente la profesional inicia con la formación en funciones y localización del SIAU, quien manifiesta que:</p> <p>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.</p> <p>Así mismo se da a conocer las funciones que tiene el SIAU del ESE hospital local de Aguachica.</p> <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>▪ Trámite 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> <p>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:</p> <p>Sede Barahona: uno en el servicio de consulta externa y uno en el servicio de urgencia.</p> <p>Sede Idema: Servicio de consulta externa</p> <p>Sede San Eduardo: Servicio de consulta externa</p>			

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

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 fotográficas.

#### CIERRE DE LA CAPACITACIÓN

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

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



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

(SEDES BARAHONA, IDEMA Y SAN EDUARDO).

CONTROL DE ASISTENCIA.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS.

REUNIÓN ORDINARIA.

REUNIÓN EXTRAORDINARIA.

LUGAR. AUDITORIO BARAHONA.

AUDITORIO SAN EDUARDO-

AUDITORIO IDEMA

U OTRO LUGAR.

Barahona

FECHA. Diciembre 20 /23

HORA.

NOMBRE (S) Y APELLIDOS

CÉDULA  
CIUDADANÍA

FIRMA.

01. Ypica Valderrama Gómez	28715844	
02. José Manuel Baquerizo G.	91245288	
03. Donia Turan Pérez	49659980	
04. Luis Santiago Angarita	18927676	
05. María Nelly Calma	24303423	
06. Gloria Esperanza Pacheco A.	49656891	
07. Barnet E Quattle	49668185	
08. María Camila Gómez Quattle	1065881022	
09. Nidia M. Tapata Montez	49662223	
10. Lisbeth Uribe Ceballos	49662132	
11. Francisco Patiño M.	5029622	
12. Unifer Rego Sardillo	5046503	
13. FREDY ERNESTO DITIA V.	91473525	
14. Adelphi Santos Valt	26912340	
15. Gladys Corbenremer Esp.	26733041	
16. Josefa Juelga Monroy	18920422	
17. Esther del Rodriguez	49656641	
18. Alvaro Zorritos	48920331	
19. Farides Quintero	49654504	
20. Mildreth coronel	1003104367	

<u>21.</u>	<u>Luis Beltrón Monty Vega</u>	
<u>22.</u>	<u>Luis Fernando Rodríguez Ar.</u>	
<u>NOMBRE (S) Y APELLIDOS.</u>	<u>CÉDULA DE CIUDADANÍA</u>	<u>FIRMA.</u>
<u>23.</u>	<u>Anita porras</u>	<u>19716099</u>
<u>24.</u>	<u>Maria de cormen Vargas Bayona</u>	<u>19656297</u>
<u>25.</u>	<u>Gloria Esperanza Rojas</u>	<u>19656891</u>
<u>26.</u>		
<u>27.</u>		
<u>28.</u>		
<u>29.</u>		
<u>30.</u>		
<u>31.</u>		
<u>32.</u>		
<u>33.</u>		
<u>34.</u>		
<u>35.</u>		
<u>36.</u>		
<u>37.</u>		
<u>38.</u>		
<u>39.</u>		
<u>40.</u>		
<u>41.</u>		
<u>42.</u>		
<u>43.</u>		
<u>44.</u>		
<u>45.</u>		
<u>46.</u>		
<u>47.</u>		
<u>48.</u>		
<u>49.</u>		
<u>50.</u>		

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

DATOS GENERALES			
Fecha: 02/08/2023	Hora Inicio: 4:10 P.M.	Hora Final: 5:00 P.M.	Número de Acta: 2023
Tipo de Reunión	Ordinaria <input checked="" type="checkbox"/>	Temas: CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO-PROCESOS INSTITUCIONALES	
	Extraordinaria <input type="checkbox"/>		
Objetivo	Dar a conocer a la asociación de usuarios el código de buen gobierno – procesos institucionales a la asociación de usuarios del Hospital Local de Aguachica.		
CONTENIDO			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direccionamiento estratégico</li> <li>• Direccionamiento misional seguro</li> <li>• Direccionamiento de apoyo (mapa de procesos).</li> </ul>			
RECURSOS			
Físicos: Auditorio Hospital local de Aguachica Tecnológicos: Computador, video Beam Humanos: Juan Carlos Sánchez Muriel Participantes: Asociación de usuarios de la ESE HLA			
DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN			
Se desarrolló un diálogo de saberes em aras de despejar las dudas con los temas a tratar como fueron Planeación estratégica, evaluación, gestión, control y calidad; sistemas integrados de gestión gerencial, apoyo diagnóstico, terapéutico y farmacéutico, promoción y prevención con enfoque en salud primaria y atención ambulatoria, urgencias y servicios de internación, entre otros temas; se despejando las dudas que tuvieron los representantes de los usuarios en ese momento sobre los temas tratados. Finalmente se da por terminada la capacitación; dando las gracias a los participantes de la Asociación de Usuarios del Hospital Local de Aguachica ESE, por la participación en el evento y se hace el compromiso que sigan capacitado a través de la oficina del "SIAU".			
EVALUACIÓN DE ADHERENCIA			
Se realizó a través de una mesa redonda donde todos pudieron dialogar y expresar sus aportes según los diferentes temas expuestos, esto permitió una mayor recepción de la información tratada.			
EVIDENCIAS			
Listado de asistencia Evidencia fotográficas			
CIERRE DE LA CAPACITACIÓN			
Se da por terminada la socialización siendo las 5:00 p.m. Para mayor constancia se adjunta lista de asistencia de los participantes.			

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

#### EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA  
NIT 8240000785  
Cra 7 # 2-160

**TemA: Código de Buen Gobierno - Procesos Institucionales**

OBJETIVOS: Socializar a los integrantes de la asociación de usuarios el Código de Buen Gobierno - Procesos Institucionales de la ESE Hospital Local de Aguachica

FECHA: Agosto 02 de 2023

ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	SEXO	HOMBRE	MujER	EDAD	IDENTIFICACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	EAPB	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO / PALENUERO	OTROS	DESMOVILIZADOS	VICTIMAS	DESPLAZADOS	PERSONA EN CONDICIÓN	ADULTO MAYOR	LGBTB	NINOS/ADOLESCENTES	OTROS	FIRMA	GRUPO POBLACIONAL DE PERTENENCIA		ETNIA	GRUPO POBLACIONAL DE PERTENENCIA	Código	SGC-310-FC-03	Versión	2	Fecha	2023
3	Alejandra Marquez V.	X			26	9117340	arelys.maria09@gmail.com		32	32																						
2	Luis Alvaro Alexander Santiago	X			13	927 676																										
3	Dionia Torrión Pérez	X			49	659 780	dionia.torrión.2000@gmail.com																									
4	Juanne Valentina Gómez	X			28	715 844	myriam28@	Colombia 373-141 3145077402																								
5	Julián Gómez Gómez	X			26	330461																										
6	Fernando Gómez	X			5029622			Bogotá D.C. 316899997																								
7	Alejandra Gómez	C			249054003																											
8	Edwin Gómez	X			49668185																											
9	José Edmundo Vélez	X			1891024522																											
10	Jesús Fernando Gómez	X			50915454646																											
11	José A. Chavarría	X			15917693																											
12	José Enrique Gómez	X			18915453																											
13	Ester Proskyne Z.				1196506411																											
14																																
15																																
16																																
17																																
18																																
19																																
20																																
21																																
22																																
23																																

Salud, Calidad y Servicio con Excelencia

	<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						
Fecha: 2/08/2023	Hora Inicio: 3:20 P.M.	Hora Final: 4:00 P.M.	Número de Acta: -2023			
Tipo de Reunión	Ordinaria	X	Temas: Ruta de manejo de desechos y código de colores			
	Extraordinaria					
Objetivo	Socializar la ruta de manejo de desechos y código de colores a los veedores de la asociación de usuarios del Hospital Local de Aguachica.					
CONTENIDO						
5. Realizar capacitación en ruta de manejo de desechos y código de colores 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: Duban Gómez Salas. 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 el ingeniero Duban Gómez Salas inicia con la formación en ruta de manejo de desechos y código de colores , quien manifiesta que:						
En la Resolución 2184 de 2019, expedida por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Sostenible, se ha considerado necesario enfatizar en el aprovechamiento y reincorporación de materiales al ciclo de producción.						
Durante la capacitación se resalta que fundamental para el cambio de los patrones de gestión de residuos ha sido la estrategia de economía circular a través de la cual se busca que los materiales permanezcan por un mayor tiempo circulando en los ciclos productivos. Para materializar esta circularidad, se requiere del compromiso de los diferentes actores relacionados con la cadena de generación y gestión de los residuos sólidos, donde los usuarios del servicio público de aseo juegan un papel fundamental; su compromiso con la correcta clasificación y entrega de los residuos cobra relevancia pues una porción significativa de los materiales aprovechables tiene como fuente generadora los usuarios de este servicio público. De allí, la importancia del código de colores para que la ciudadanía se involucre con la correcta separación, clasificación y entrega de los residuos generados.						
Se invita a los veedores de salud a difundir la información con los usuarios a cerca del uso adecuado de los residuos						
Seguidamente 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 atención brindada.						
EVALUACIÓN DE ADHERENCIA						
Se realizó mesa redonda y dialogo de saberes con los veedores de salud para mayor recepción de la información.						
EVIDENCIAS						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de asistencia.</li> <li>Evidencia fotográficas.</li> </ul>						
CIERRE DE LA CAPACITACIÓN						
Se da por terminada la socialización siendo las 4:00 p.m. Para mayor constancia se adjunta lista de asistencia de los participantes.						

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

**EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS**







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

**TEMA: RUTA MANEJO DE DESECHOS – CODIGO DE COLORES**

**OBJETIVOS:** Socializar a los integrantes de la asociación de usuarios la Ruta de manejo de desechos – código de colores en la ESE Hospital Local de Aguachica

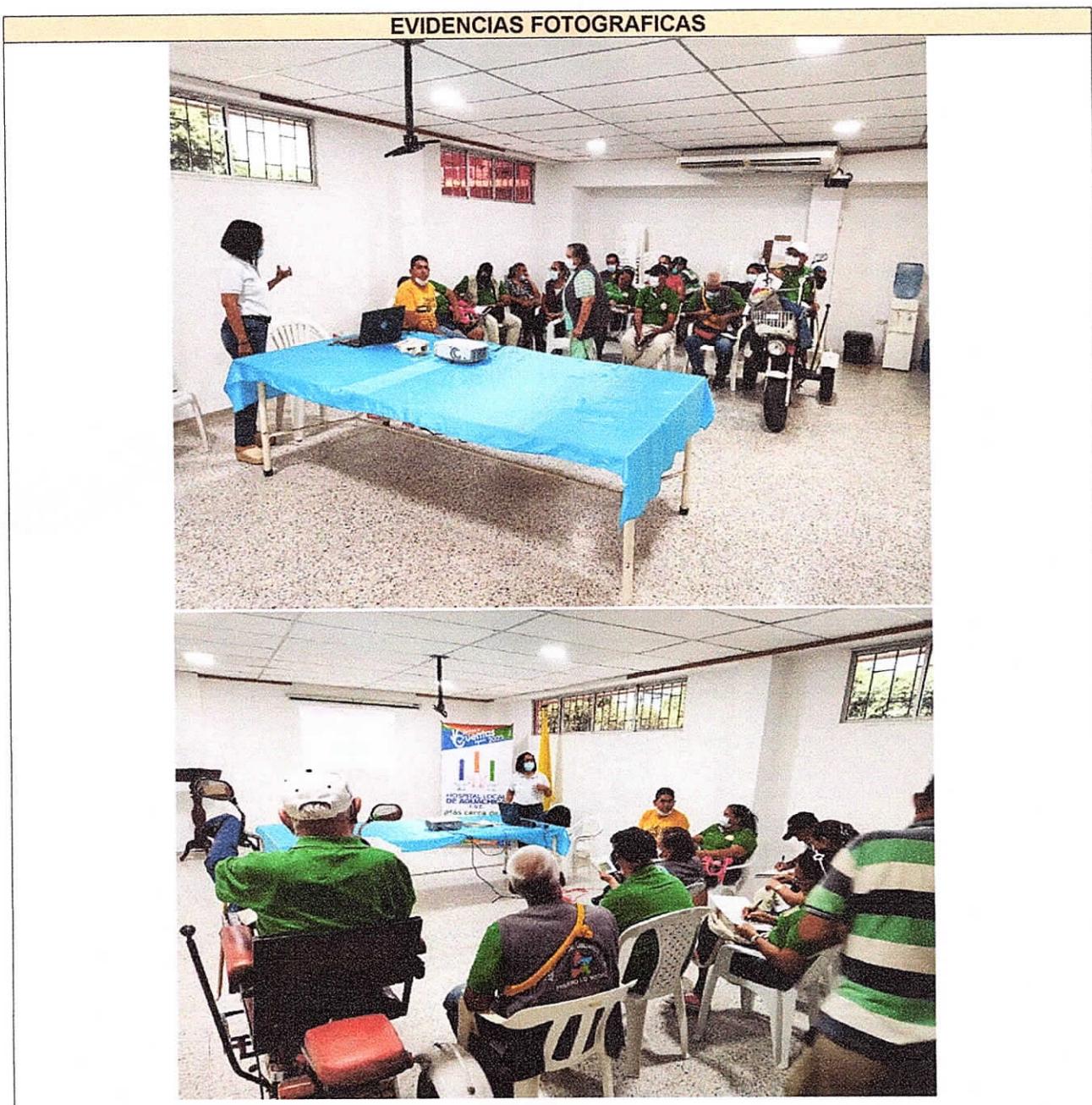
**FECHA:** Agosto 02 de 2023

ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS		SEXO	EDAD	MUNICIPIO	IDENTIFICACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	EAPB	GRUPO POBLACIONAL DE PERTENENCIA			FIRMA	
	HOMBRE	MUJER									INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO / PALENOUEIRO	RIBAZAL	OTROS	
1	Arley Alexander Vogel	X	26/07/3410	26/07/3410	Armenio	322232223452	Asociación				X				
2	Juvis Alexander Santoya	X	18/9/22 626								31845026881				
3	Donia Iván Pérez	X	49/6/29 980	doniavirum 22/9/2014	Cundinamarca 343-14	3158449081					X				
4	Juan Valderrama Gómez	X	28/7/15 8444	28/7/15 8444	Guatavita	31456274002	Azuñet								
5	Agustín Gutiérrez Gómez	X	50/2/622	50/2/622							X	316994912			
6	Julián Gutiérrez Gómez	X	26/3/30 446	26/3/30 446								6-3-N-363432648322857707			
7	Yerlyn Valencia Gómez	X	24/7/23 443	24/7/23 443								Colle 624491791652			
8	Barbero Encuentro	X	49/6/81 85									HBcooperativa320736333			
9	José E. Ospina Vélez	X	18/9/00 472	18/9/00 472								Carretera 40 0027316132228212			
10	Jesús Fernando Domínguez	X	50/1/59 46	50/1/59 46								315833692165			
11	Jefferson Chaves Gómez	X	18/9/17 653	18/9/17 653								3145479359			
12	Luis M. Gómez Gómez	X	18/9/15 112	18/9/15 112								315486548			
13	Esteban Rodríguez	X	34/3/27 628	34/3/27 628								Carrera 13 11/96			
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															
23															

 <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	
<b>ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES</b>		Descripción	Formato	
		Fecha	Octubre-28-2021	

DATOS GENERALES			
Fecha: 2/08/2023	Hora Inicio: 2:40 P.M.	Hora Final: 3:10 P.M.	Número de Acta: -2023
Tipo de Reunión	Ordinaria	X	Temas: Ruta de atención proceso de laboratorio clínico.
	Extraordinaria		
Objetivo	Socializar las rutas de atención proceso de laboratorio clínico a los veedores de la asociación de usuarios del Hospital Local de Aguachica.		
CONTENIDO			
3. Realizar capacitación en rutas de atención proceso de laboratorio clínico 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: María Concepción De La Hoz Miranda. 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 bacterióloga María Concepción De La Hoz Miranda inicia con la formación de rutas de atención en proceso de laboratorio clínico, quien manifiesta que:			
<p>El Proceso de Laboratorio es una herramienta con la que se analizan los diversos componentes que intervienen en la prestación del laboratorio, para ordenar los diferentes flujos de trabajo de la misma, integrar el conocimiento actualizado y procurar cierto énfasis en los resultados obtenidos, teniendo en cuenta las expectativas que tienen los ciudadanos y profesionales, e intentando disminuir la variabilidad de las actuaciones de estos últimos hasta lograr un grado de homogeneidad razonable</p>			
<p>Durante la capacitación se resalta que la calidad de la fase analítica ha sido objeto de atención en el laboratorio desde hace muchos años, porque determina la utilidad clínica del informe producido y está enteramente en las manos del profesional del laboratorio y las demás partes suelen darla por supuesta.</p>			
<p>Seguidamente se realiza un dialogo de saberes en aras de despejar las dudas que tengan los veedores de salud en relación al tema tratado.</p>			
<p>Finalmente se da por terminada la capacitación, dando las gracias por la atención brindada.</p>			
EVALUACIÓN DE ADHERENCIA			
Se realizó mesa redonda y dialogo de saberes con los veedores de salud para mayor recepción de la información.			
EVIDENCIAS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de asistencia.</li> <li>Evidencia fotográficas.</li> </ul>			
CIERRE DE LA CAPACITACIÓN			
Se da por terminada la socialización siendo las 3:10 p.m. Para mayor constancia se adjunta lista de asistencia de los participantes.			

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





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

**TEMA:** Ruta de Atención Proceso de Laboratorio Clínico.

**OBJETIVOS:** Socializar a los integrantes de la asociación de usuarios la Ruta de Atención Proceso de Laboratorio Clínico de la ESE Hospital Local de Aguachica

FECHA: Agosto 02 de 2023

ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	SEXO	EDAD	MÉDICO	IDENTIFICACION	CORREO ELECTRÓNICO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	EAFB	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO / PLENITUDEÑO	PERSONA EN CONDICIÓN DESMOVILIZADA	VICTIMAS	DESPARADES	OTROS	PESELTA MAYOR	PERSONA EN CONDICIÓN NINGÚNOLASCENTES	OTROS	FIRMA	GRUPO POBLACIONAL DE PERTENENCIA		
																				1		
1	Alejandra Valdés Valdés	X	59	26917340	alejandravaldesvaldes@gmail.com	32232352ASpotus																
2	Luis Alexander Santiago	X	18.	9227 674		3184452675																
3	Dorina Túrova Pérez	X	49.	659 980	doratinaturovapez	368499091																
4	Juanne Jardines García	X	28	715844		3145624642																
5	Francisco Páratez	X	50	29622		3116997899																
6	José S. Rodas Gómez	X	18	92014722	rc.s.rodas	3143528410																
7	Jefry Cadena Ospina	X	26	33041		3131136143005953728																
8	Yaní Vilma Lira	X	27	034613		3141228741414																
9	Karimone Vallenilla	X	49	668185		31010136337																
10	Silviana Pachanoz	X	29	1591446		318836691655																
11	Cristian Achora	X	18	9176913	cristianachora@gmail.com	3142339359																
12	Luis Enrique Gómez	X	12	915452		3154865491																
13	Estrella Contreras	X	16	1314061		31881314161																
14																						
15																						
16																						
17																						
18																						
19																						
20																						
21																						
22																						
23																						

Saude, Calidad y Servicio con Excelencia

 <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	
<b>ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES</b>		Descripción	Formato	
		Fecha	Octubre-28-2021	

DATOS GENERALES						
Fecha: 2/08/2023	Hora Inicio: 2:00 P.M.	Hora Final: 2:30 P.M.	Número de Acta: -2023			
Tipo de Reunión	Ordinaria	X	Temas: Ruta de atención promoción y mantenimiento de la salud - RIAS.			
	Extraordinaria					
Objetivo	Socializar las rutas de atención promoción y mantenimiento de la salud – RIAS a los veedores de la asociación de usuarios del Hospital Local de Aguachica.					
CONTENIDO						
1. Realizar capacitación en rutas de atención promoción y mantenimiento de la salud – RIAS 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: Keiry López 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 licenciada Keiry López inicia con la formación de rutas de atención promoción y mantenimiento de la salud – RIAS, quien manifiesta que:						
El objetivo de las RIAS es garantizar la atención integral en salud a las personas, familias y comunidades a partir de intervenciones de valoración integral de la salud, detección temprana, protección específica, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación, paliación y educación para la salud, teniendo en cuenta el mejoramiento de la calidad en todo el continuo de atención, el logro de los resultados esperados en salud, la seguridad y aumento de la satisfacción del usuario y la optimización del uso de los recursos.						
Durante la capacitación se comenta que Las RIAS están constituidas por tres tramos:						
1. Ruta integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud en el curso de vida de carácter individual y colectivo, dirigidas a promover la salud, prevenir el riesgo, prevenir la enfermedad y generar cultura del cuidado de la salud en las personas, familias y comunidades; incluye como atenciones obligatorias para toda la población colombiana: la valoración integral del estado de salud, la detección temprana de alteraciones, la protección específica y la educación para la salud, que contiene el cuidado a los cuidadores.						
2. Rutas integrales de atención para grupos de riesgo, intervenciones individuales y colectivas dirigidas a la identificación oportuna de factores de riesgo y su intervención, ya sea para —evitar la aparición de una condición específica en salud o para realizar un diagnóstico y una derivación oportuna para el tratamiento.						
3. Rutas integrales de atención específica para eventos, intervenciones individuales y colectivas dirigidas principalmente al diagnóstico oportuno, tratamiento, rehabilitación y paliación de los eventos o condiciones específicas de salud priorizadas.						
Seguidamente 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 atención brindada.						
EVALUACIÓN DE ADHERENCIA						
Se realizó mesa redonda y dialogo de saberes con los veedores de salud para mayor recepción de la información.						
EVIDENCIAS						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de asistencia.</li> </ul>						

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

- Evidencia fotográficas.

#### CIERRE DE LA CAPACITACIÓN

Se da por terminada la socialización siendo las 3:00 p.m. Para mayor constancia se adjunta lista de asistencia de los participantes.

#### EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





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

Código SGC-310-FC-03  
Versión 2  
Fecha 2023

## TEMA: Ruta de Atención de Promoción y Mantenimiento de la Salud - RIAS.

OBJETIVOS: Socializar a los integrantes de la asociación de usuarios la Ruta de Atención de Promoción y Mantenimiento de la salud - RIAS de la ESE Hospital Local de Aguachica

FECHA: Agosto 02 de 2023

ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	SEXO	EDAD	Mujer	HOMBRE	CORREO ELECTRÓNICO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	EAPB	INDIGENA	AFROCOLOMBIANO / PALENO/URIBEO	GRUPO POBLACIONAL DE PERTENENCIA	ETNIA:	FIRMA				
1	Arylys M. Navarrete V.	X	26	26917340		arelysmaricay@gmail.com	Calle 32-22-3587	-	-									
2	Luis Alexander Santoya X	X	47	18	927 676													
3	Dania Turin Pérez X	X	48	49	659 980	daniaturin12@gmail.com		3104506881										
4	Jesús Valencia (ej)	X	28	715 844														
5	Josacris Patiño	X	50	29622														
6	Julieth Lebedovich	X	26	7320411														
7	José María Melo G.	X	25	902 943														
8	Katherin Ovalle X	X	49	668185														
9	José E. Piedrahita	X	18	928422														
10	Juan Pablo Rodríguez X	X	39	19846														
11	Ciro A Chiriví X	X	18	919693														
12	François Guadalupe X	X	18	91541														
13	ESTHER Y Rodriguez	X	40	650641														
14																		
15																		
16																		
17																		
18																		
19																		
20																		
21																		
22																		
23																		

Salud, Calidad y Servicio con Excelencia

 <b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b> <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>  <b>ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES</b>	Código <b>SGC-310-FO-04</b> Versión <b>01</b> Descripción <b>Formato</b> Fecha <b>03-01-2023</b>
<b>Página 1 de 2</b>		

DATOS GENERALES			
<b>Fecha:</b> marzo 08-2023	<b>Hora Inicio:</b> 4:40 p.m.	<b>Hora Final:</b> 5:00 p.m.	<b>Número de Acta:</b> 06-2023
<b>Tipo de Reunión</b>	Ordinaria	X	<b>Temas:</b> Estrategias y técnicas de trabajo en equipo con la Asociación de usuarios de la ESE Hospital Local de Aguachica
	Extraordinaria		
<b>Objetivo</b>	Realizar estrategias y técnicas de trabajo en equipo con la Asociación de usuarios de la ESE Hospital Local de Aguachica.		

#### CONTENIDO

1. Realizar estrategias y técnicas de trabajo en equipo con la Asociación de usuarios de la ESE Hospital Local de Aguachica.

#### RECURSOS

Físicos: Locación – Auditorio Hospital Local de Aguachica ESE

Tecnológicos: Computador, taller conversatorio

Humanos: Facilitador: Jorge Enrique Vallejo Mejía (Asesor Seguridad y Salud en el trabajo)

Participantes: Asociación de usuarios de la ESE HLA

#### DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN

- 1. Realizar estrategias y técnicas de trabajo en equipo con la Asociación de usuarios de la ESE Hospital Local de Aguachica.**

Se realiza taller lúdico para garantizar el trabajo en equipo, comunicación assertiva y liderazgo entre los integrantes de la asociación de usuarios de la ESE Hospital Local de Aguachica

Con estas actividades se permite integración y manejo de técnicas de liderazgo entre los usuarios.

#### EVALUACIÓN DE ADHERENCIA

Se realizó entrega de folletos para mayor información e ilustración de los temas vistos.

#### EVIDENCIAS

Fotos, folletos, lista de asistencia

#### CIERRE DE LA CAPACITACIÓN

Se da por terminada la socialización siendo las 5:00 p.m. Para mayor constancia se adjunta lista de asistencia de los participantes, fotos.



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código	SGC-310-FO-04
Versión	01
Descripción	Formato
Fecha	03-01-2023

ACTA DE CAPACITACIONES Y O  
SOCIALIZACIONES

Página 2 de 2

## EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





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

TEMA: LIDERAZGO - TECNICA TRABAJO EN EQUIPO

OBJETIVOS: Realizar estrategias y técnica de trabajo en equipo con la Asociación de usuarios de la ESE Hospital Local de Aguachica

FECHA: Marzo 08 de 2023

ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	SEXO		EDAD	IDENTIFICACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	DIRECCION	TELÉFONO	EAPB	ETNIA	GRUPO POBLACIONAL DE PERTENENCIA	FIRMA
		HOMBRE	MUJER									
1	José Manuel Ravidell X			912415288	C/le3N #23-35	3184906430						
2	Monseñor corona Q			603104367	morean	3222446819						
3	Luis Hernández			49650641	Chocorri 1311461216373	76246						
4	Maria de Leon Rojas			149656297	Cundibeb	320338346						
5	Carmela E Perea			629658173	arelys.maduro9	3117711130						
6	Angel Sarmiento V.			26912340	Ch2-4	3222223952						
7	Franquillanena ey			287158444	Orellana 33-14	31456271142						
8	Maria Nelly Ceballos	X		24203443	c/lej-N#32-88	3124951649						
9	Luis A SANTANDER			10921676	C/11377-96							
10	Edgar Caballero			16133041	C/311-3654	3000-1453128						
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												

HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.  NIT. 824.000.785-2	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código SGC-310-FO-04 Versión 01 Descripción Formato Fecha 03-01-2023
	ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES	Página 1 de 3

DATOS GENERALES			
Fecha: marzo 08-2023	Hora Inicio: 4:20 p.m.	Hora Final: 4:40 p.m.	Número de Acta: 05-2023
Tipo de Reunión	Ordinaria	X	Temas: Taller de lavado de manos, Campaña manos limpias son manos seguras proceso articulado con el programa institucional de seguridad del paciente y seguridad y salud en el trabajo.
	Extraordinaria		
Objetivo	Socializar a los integrantes de la asociación de usuarios Campaña manos limpias son manos seguras proceso articulado con el programa institucional de seguridad del paciente y seguridad y salud en el trabajo.		
CONTENIDO			
1. Realizar Taller de lavado de manos, Campaña manos limpias son manos seguras proceso articulado con el programa institucional de seguridad del paciente y seguridad y salud en el trabajo.			
RECURSOS			
Físicos: Locación – Auditorio Hospital Local de Aguachica ESE Tecnológicos: Computador, taller conversatorio Humanos: Facilitador: Jorge Enrique Vallejo Mejía (Asesor Seguridad y Salud en el trabajo) Participantes: Asociación de usuarios de la ESE HLA			
DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN			
<p><b>1. Realizar Taller de lavado de manos, Campaña manos limpias son manos seguras proceso articulado con el programa institucional de seguridad del paciente y seguridad y salud en el trabajo.)</b></p> <p>Se realiza taller de lavado de manos, intensificando la Campaña manos limpias son manos seguras proceso articulado con el programa institucional de seguridad del paciente y seguridad y salud en el trabajo.</p>   			

**¿CÓMO realizar la Higiene de Manos?**

Todos podemos ayudar a prevenir y controlar las infecciones asociadas con la atención en salud, manteniendo una adecuada higiene de manos, mediante unos sencillos pasos:

- Cómo y cuándo se deben lavar las manos.
- Lavarse las manos con agua y jabón durante al menos 20 segundos.
- Secarse las manos con un paño limpio.
- Tener la cubierta de las manos, entre y especialmente las dedos.
- Frotar cada palma contra el dorso de otras para intercambiar las bacterias.
- Tenerse un punto de los dedos.
- Apretar los dedos juntos.
- Tener las uñas cortas y limpias.

• Secarse las manos con un paño limpio.

**¿PORQUÉ es importante la Higiene de Manos?**

La Higiene de manos es la medida más sencilla y eficaz que todos podemos realizar, para reducir la transmisión de infecciones relacionadas con la atención en salud. La mayoría de estas infecciones se transmiten a través del contacto de las manos entre personas con objetos contaminados.



**EXIGIRNOS UNOS A OTROS TENER LAS MANOS LIMPIAS, ES UN DERECHO DE TODOS.**

JE MANOS LIMPIAS SALVAN VIDAS

**TE CUIDO, me cuido, nos cuidamos todos.**



## MANOS LIMPIAS Salvan vidas

*«Cuando debemos lavarnos las manos»*



Ayudar a los demás a mantenerse limpios y sano.



Desinfectar las manos con alcohol.



Cubrir la boca y la nariz al toser y estornudar.



Desinfectar los asientos.



Desinfectar los asientos de avión.



Desinfectar las manos con alcohol.



Desinfectar las manos con alcohol.



Desinfectar las manos con alcohol.



Desinfectar las manos con alcohol.



Desinfectar las manos con alcohol.

**Medidas de prevención para las personas:**

Cubrase la nariz y la boca al toser y estornudar.

Limpiese las manos con frecuencia.

Evite compartir artículos del hogar de uso personal.

Limpie todos los días todas las superficies de contacto frecuente.

Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca con las manos sin lavar.

Distanciamiento Social, evita los sitios públicos y con aglomeración de personas.

Se adjunta pantallazo de diapositivas.

Se realizo actividad lúdica de lavado de manos con los integrantes de la asociación de usuarios , donde se enfatizo la importancia de tener las manos limpias antes de realizar las actividades de la casa, con el fin de evitar y prevenir enfermedades infecciosas y transmisibles.

## EVALUACIÓN DE ADHERENCIA

Se realizó entrega de folletos para mayor información e ilustración de los temas vistos.

## EVIDENCIAS

#### Fotos, folletos, lista de asistencia

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código	SGC-310-FO-04
Versión	01
Descripción	Formato
Fecha	03-01-2023

## ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES

Página 3 de 3

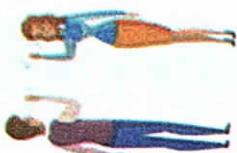
### CIERRE DE LA CAPACITACIÓN

Se da por terminada la socialización siendo las 4:40 p.m. Para mayor constancia se adjunta lista de asistencia de los participantes, fotos.

### EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





<p><b>Las crónicas de COVID-19</b></p> 	<p><b>La "ola"</b></p> 	<p><b>El "codo"</b></p> 	<p><b>Alternativas al apretón de manos</b></p> <p><b>El "Wai" tailandés</b></p>  <p><b>El "apretón de pies"</b></p>  <p><i>Lengua prensión está en los dedos</i></p>  <p><small>Foto: Página oficial de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Recomendaciones para el manejo de las personas con COVID-19.</small></p>
--	---	--	--

**Limpia tus manos**

**¿Cuándo?**

Antes de tocarte la cara	Después de ir al baño
<b>Antes y después de tocar animales</b>	<b>Antes y después de visitar o atender a alguien enfermo</b>
<b>Antes y después de cocinar platos</b>	<b>Después de estar en lugares públicos concurridos</b>
<b>Después de limpiar la basura</b>	

**Tener las manos limpias reduce la propagación de enfermedades como COVID-19**

**OPS** Organización Panamericana de la Salud | **OMS** Organización Mundial de la Salud | **WHO** World Health Organization | **Consejo Propagarse. Actúa.**

## ¿CÓMO realizar la Higiene de Manos?

Todos podemos ayudar a prevenir y controlar las infecciones asociadas con la atención en salud, manteniendo una adecuada higiene de manos, mediante unos sencillos pasos:

- Con agua y jabón (si las manos están visiblemente sucias o...
- con solución alcohólica (si las manos están aparentemente limpias).

Mójese las manos con agua y déjelas secarse bien. Luego...



Friétese las palmas de las manos entre sí y entreabriendo los dedos.



Friétese cada palma contra el dorso de la otra mano y entreabriendo los dedos.



Añada jabón...

y las manos...

Enjuáguese las manos con agua y deséquelas con una toalla de un solo uso...

"dijo que la solución se sequó sola"

## ¿PORQUÉ es importante la Higiene de Manos?

La Higiene de manos es la medida más sencilla y eficaz que todos podemos realizar, para reducir la transmisión de infecciones relacionadas con la atención en salud. La mayoría de estas infecciones se transmiten a través del contacto de las manos entre personas con objetos contaminados.



**EXIGIRNOS  
UNOS A OTROS  
TENER LAS MANOS  
LIMPIAS,  
ES UN DERECHO  
DE TODOS.**



TE CUIDO, me cuido, nos cuidamos todos

### Medidas de prevención para las personas:

Cúbrase la nariz y la boca al toser y estornudar.

Limpiese las manos con frecuencia.

Evite compartir artículos del hogar de uso personal.

Limpie todos los días todas las superficies de contacto frecuente.

Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca con las manos sin lavar.

Distanciamiento Social, evita los sitios públicos y con aglomeración de perso-

**MANOS LIMPIAS Salvan vidas**

*¿Cuándo debemos lavarnos las manos?*

Después de cocinar o manipular alimentos	Después de tocar animales
Después de tocar dinero	Después de visitar un hospital
Después de ir al baño	Después de besar o escuchar
Después de sacar basura	Después de usar transporte público

**LAS MANOS LIMPIAS SALVAN VIDAS**



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

TEMA: Taller de lavado de manos, Campaña manos limpias son manos seguras proceso articulado con el programa institucional de seguridad del paciente y seguridad y salud en el trabajo.

OBJETIVOS: Socializar a los integrantes de la asociación de usuarios Campaña manos limpias son manos seguras proceso articulado con el programa institucional de seguridad del paciente y seguridad y salud en el trabajo.

FECHA: Marzo 08 de 2023

ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	SEXO	EDAD	MASCULINA	FEMENINA	IDENTIFICACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	EAPB	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO / PALLENDEÑO / RAZA AL	OTROS	DESPARADADOS	VICIMAS	DESMOVILIZADOS	MujER CABEZA DE HOGAR	PERSONA EN CONDICIÓN ADULTO MAYOR	NINOSADOLESCENTES	LGTB	OTROS	GRUPO POBLACIONAL DE PERTENENCIA					
1	J. S. Manuel Ramírez	X	41245285			C1/e3N#23331841900430																					
2	Dairiselin coronel	X	1003101367					noreca																			
3	Luis Henoccy Rodríguez	X																									
4	Maria de Leon Valencia		49656292																								
5	María Karen S. Acosta		49668185																								
6	Cristina E. Pachón		49653821																								
7	Aleyson M. Montoya		26917340																								
8	Francklin Abadía		28715844																								
9	Mariel Nelly Cárdenas		24203443			calle 5 nro 3265																					
10	Luis A. SANTANDER		19971-676			c11160#1-71																					
11	Leticia Cabenach		26433041																								
12																											
13																											
14																											
15																											
16																											
17																											
18																											
19																											
20																											
21																											
22																											
23																											

Salud, Calidad y Servicio con Excelencia

Carrera 7# No. 2-160 Teléfono: 5660333 Aguachica - Cesar

gerenciam@hospitalocalaguachica.gov.co

www.hospitalocalaguachica.gov.co

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	<h2>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</h2>	Código	SGC-310-FO-04
		Versión	01
		Descripción	Formato
		Fecha	Octubre-28-2021
<h2>ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES</h2>		Página 1 de 2	

DATOS GENERALES			
Fecha: marzo 08-2023	Hora Inicio: 4:40 p.m.	Hora Final: 5:20 p.m.	Número de Acta: 04-2023
<b>Tipo de Reunión</b>	Ordinaria <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Temas:</b> Socialización: Ruta programa riesgo cardiovascular y metabólico Incidencia y formación en los programas de salud pública institucional	
	Extraordinaria		
<b>Objetivo</b>	Socializar a los integrantes de la asociación de usuarios la ruta del programa de riesgo cardiovascular y metabólico, enfermedades de interés en salud pública.		
CONTENIDO			
1. Socialización Ruta programa riesgo cardiovascular y metabólico Incidencia y formación en los programas de salud pública institucional			
RECURSOS			
Físicos: Locación – Auditorio Hospital Local de Aguachica ESE Tecnológicos: Computador, taller conversatorio Humanos: Facilitador: Carmen Beatriz Batista Quintero (Líder de RCV y Salud Pública) Participantes: Asociación de usuarios de la ESE HLA			
DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN			
<b>1. Socialización Ruta programa riesgo cardiovascular y metabólico Incidencia y formación en los programas de salud pública institucional</b>			
Se socializa a los integrantes de la Asociación de usuarios de la ESE, la Ruta programa riesgo cardiovascular y metabólico Incidencia y formación en los programas de salud pública institucional. El Programa de salud pública institucional de la ESE es:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>► Cuenta con profesional médico, enfermería, bacteriología, auxiliar de enfermería.</li> <li>► El programa de salud pública atendemos las siguientes enfermedades:           <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tuberculosis</li> <li>❖ Lepra</li> <li>❖ VIH</li> <li>❖ Leismaniasis</li> <li>❖ Malaria</li> <li>❖ Enfermedad de chagas</li> <li>❖ Infecciones de transmisión sexual</li> <li>❖ Control de meretrices</li> </ul> </li> </ul>			
Las funciones que se realizan en el programa de salud pública institucional son:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>► Notificar al SIVIGILA.</li> <li>► Controles médicos y por enfermería a todos los pacientes del programa.</li> <li>► Suministro de medicamentos para las enfermedades a tratar.</li> <li>► Visitas domiciliarias a los pacientes con tuberculosis y lepra.</li> <li>► Búsquedas activas de sintomáticos de piel y sintomáticos respiratorios en asilos, comedores de adulto mayor, INPEC.</li> <li>► Socializaciones al personal de salud acerca de las historias naturales de la enfermedad.</li> <li>► Se celebra los días conmemorativos por enfermedad.</li> </ul>			

HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.  NIT. 824.000.785-2	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 2 de 2		

Se adjunta pantallazo de diapositivas.

 <h3>PROGRAMAS SALUD PÚBLICA</h3> <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</p> <p><i>Salud, Calidad y Servicio con Excelencia</i></p> <p>1</p>	 <h3>PROGRAMAS DE SALUD PÚBLICA</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>CUENTA CON PROFESIONAL MÉDICO, ENFERMERIA, BACTERIOLOGÍA, AUXILIAR DE ENFERMERIA.</li> <li>EL PROGRAMA DE SALUD PÚBLICA ATIENDE LOS SIGUIENTES DISEÑOS:</li> <li>TUBERCULOSIS</li> <li>LEPROSIAS</li> <li>VPH</li> <li>LEISHMANIASIS</li> <li>MALARIA</li> <li>VPH</li> <li>ENFERMEDAD DE CHAGAS</li> <li>INFECCIÓN DE TRANSMISIÓN SEXUAL</li> <li>CONTROLES DE HERÉTICOS</li> </ul> <p>2</p>	 <h3>FUNCIONES</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>Notificar al SIVIGILA.</li> <li>Controles médicos y por enfermería a todos los pacientes del programa.</li> <li>Suministro de medicamentos para las enfermedades a tratar.</li> <li>Visitas domiciliarias a los pacientes con tuberculosis y lepra.</li> <li>Búsquedas activas de sintomáticos de pieles y sintomáticos rezagadores en astros; comedores de adulto mayor, inspecc.</li> <li>Socializaciones al personal de salud acerca de las historias naturales de la enfermedad.</li> <li>Se celebra los días conmemorativos por enfermedad.</li> </ul> <p>3</p>
 <h3>PROGRAMA RIESGO CARDIOVASCULAR Y METABOLICO</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>La ESE Cuenta en su Programa de Riesgo Cardiovascular y metabólico :</li> <li>5 Médicos Generales</li> <li>1 Enfermera Profesional</li> <li>2 Auxiliares de Demanda Inducta</li> <li>1 Administristas en las diferentes sedes.</li> </ul> <p>4</p>	 <h3>PROGRAMA RIESGO CARDIOVASCULAR Y METABOLICO</h3> <p>ASIGNACIÓN DE CITAS</p> <p>Línea de Atención al Usuario: 5310 796 6226 5310 796 1930</p> <p>En los horarios de 8:00 am a 12:00 pm de 2:00pm a 5:00pm</p> <p>Ruta Cardiovascular</p> <p>Cardiología Diabetología Obesidad Endocrinología Endocrinología Exámenes de control</p> <p>Dr. Saúl Hernández</p> <p>5</p>	 <h3>PROGRAMA RIESGO CARDIOVASCULAR Y METABOLICO</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pacientes Inscritos en el Programa:</li> <li>Nueva Edp: 2,761</li> <li>Asmet Salud: 1,915</li> <li>Cajacopí: 187</li> <li>Sanitas: 429</li> <li>Salud Total: 46</li> </ul> <p>Total: 5,138 Pacientes activos en el programa.</p> <p>6</p>
<b>EVALUACIÓN DE ADHERENCIA</b>		
Se realizó entrega de folletos para mayor información e ilustración de los temas vistos.		
<b>EVIDENCIAS</b>		
<p>Fotos, Folletos</p> <p><b>CIERRE DE LA CAPACITACIÓN</b></p> <p>Se da por terminada la socialización siendo las 5:20 p.m. Para mayor constancia se adjunta lista de asistencia de los participantes, fotos.</p> <p><b>EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS</b></p> 		



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

**TEMA:** RUTA PROGRAMA RIESGO CARDIOVASCULAR Y METABOLICO – SALUD PÚBLICA

**OBJETIVOS:** Socializar a los usuarios la ruta del programa de riesgo cardiovascular y salud pública de la ESE Hospital Local de Aguachica

**FECHA:** Marzo 08 de 2023

ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	SEXO	EDAD	Mujer	HOMBRE	IDENTIFICACION	CORREO ELECTRÓNICO	DIRECCION	TELÉFONO	EAPB	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO / PALLENDEÑO /	RIVAL	OTROS	DESPARZADOS	VICTIMAS	DESMOVILIZADOS	PERSONA EN CONDICIÓN	ADULTO MAYOR	NINOSADOLESCENTES	LGTB	OTROS	MUYER CABEZA DE HOGAR	PERSONA EN CONDICIÓN	ADULTO MAYOR	NINOSADOLESCENTES	LGTB	OTROS	FIRMA	
1	José Manuel Ramírez X	X	91245288			Calle 3 N #23-25	3184906430																							
2	Wildredin coronel +	+	1002104367			Norean	32296685																							
3	Lisbeth del Rosario	2	1406606441			Colombia 13	1161																							
4	Harolden Escobar		19668185			18 casas 2/2	3207136337																							
5	Catalina E. Rojas	V	49652851			ciudadela																								
6	Aryson Marquez	X	269112340			arelysmarinez@gmail.com	10000-32227273152																							
7	Ypauvaldinaux Leon		287115844			Calle 3 #33-14	3145627442																							
8	Marien Nelly Cumbia	X	24203443			calle 5 N #32-88	3124951619																							
9	YUSA SANTIAZO	X	18927676			calle 1165 #11																								
10	Felis Calle no se		20633041																											
11																														
12																														
13																														
14																														
15																														
16																														
17																														
18																														
19																														
20																														
21																														
22																														
23																														

Salud, Calidad y Servicio con Excelencia

Carrera 7 No. 2-160 Teléfono: 5660333 Aguachica - Cesar

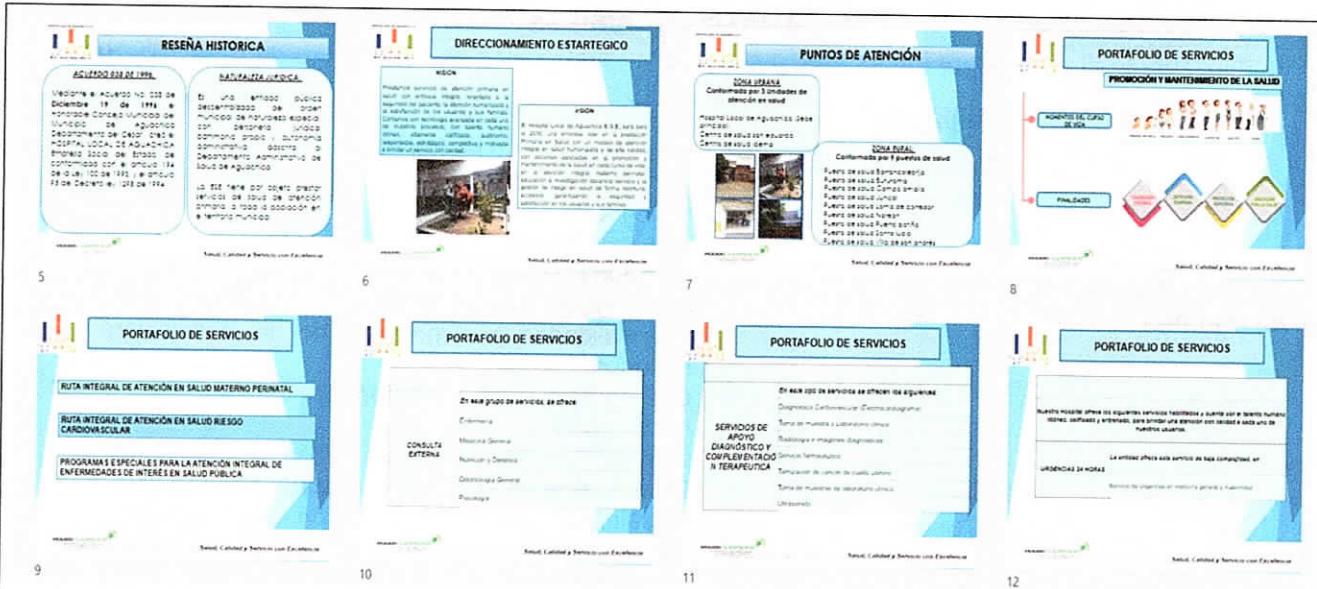
www.hospitallocalaguachica.gov.co [servicios@hospitallocalaguachica.gov.co](mailto:servicios@hospitallocalaguachica.gov.co)

VIGILADO Superintendencia de Salud

 <b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b> <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código <b>SGC-310-FO-04</b> Versión <b>01</b> Descripción <b>Formato</b> Fecha <b>03-01-2023</b>
<b>ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES</b>		Página 1 de 6

<b>DATOS GENERALES</b>								
<b>Fecha:</b> marzo 08-2023	<b>Hora Inicio:</b> 2:00 p.m.	<b>Hora Final:</b> 3:30 p.m.	<b>Número de Acta:</b> 01-2023					
<b>Tipo de Reunión</b>	<b>Ordinaria</b>	X	<b>Temas:</b> Socialización: Direccionamiento estratégico Portafolio de servicios Sistema de calidad Políticas institucionales (humanización en salud, atención preferencial) Ruta y horario de atención Generalidades y funciones de la asociación de usuarios Cronograma de reuniones comité de ética hospitalaria Cronograma de apertura de buzón de urgencias Cronograma de educación y capacitaciones derechos en salud, política de participación social en salud.					
	<b>Extraordinaria</b>							
<b>Objetivo</b>	Socializar a los usuarios el direccionamiento estratégico, portafolio de servicios, sistemas de calidad de la ESE, Políticas institucionales, ruta de atención, horarios de atención de la ESE Hospital Local de Aguachica, generalidades y funciones de la Asociación de usuarios.							
<b>CONTENIDO</b>								
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Socialización Direccionamiento estratégico, Portafolio de servicios, Sistema de calidad, Políticas institucionales (humanización en salud, atención preferencial)</li> <li>2. Socialización Ruta y horario de atención</li> <li>3. Socialización Generalidades y funciones de la asociación de usuarios</li> <li>4. Socialización Cronograma de reuniones comité de ética hospitalaria</li> <li>5. Socialización Cronograma de apertura de buzón de urgencias</li> <li>6. Socialización Cronograma de educación y capacitaciones derechos en salud, política de participación social en salud.</li> </ol>								
<b>RECURSOS</b>								
<b>Físicos:</b> Locación – Auditorio Hospital Local de Aguachica ESE <b>Tecnológicos:</b> Computador, taller conversatorio <b>Humanos:</b> Facilitador: Viviana Julieth Martínez Quintero (Auditora de Calidad) <b>Participantes:</b> Asociación de usuarios de la ESE HLA								
<b>DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN</b>								
<b>1. Socialización Direccionamiento estratégico, Portafolio de servicios, Sistema de calidad, Políticas institucionales (humanización en salud, atención preferencial)</b> <p>Se socializa a los integrantes de la Asociación de usuarios de la ESE el Direccionamiento estratégico, Portafolio de servicios, Sistema de calidad, Políticas institucionales (humanización en salud, atención preferencial).</p>								

HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.  NIT. 824.000.785-2	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código Versión Descripción Fecha	SGC-310-FO-04 01 Formato 03-01-2023
<b>ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES</b>		Página 2 de 6	



5. RESEÑA HISTÓRICA  
6. DIRECCIONAMIENTO ESTÁRGETICO  
7. PUNTOS DE ATENCIÓN  
8. PORTAFOLIO DE SERVICIOS  
9. PORTAFOLIO DE SERVICIOS  
10. PORTAFOLIO DE SERVICIOS  
11. PORTAFOLIO DE SERVICIOS  
12. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

## 2. Socialización Ruta y horario de atención

Se socializa la ruta y horario de atención para las atenciones en salud y asignación de citas.



13. PORTAFOLIO DE SERVICIOS  
14. HORARIOS DE ATENCIÓN - ASIGNACIÓN DE CITAS  
15. HORARIOS DE ATENCIÓN - ASIGNACIÓN DE CITAS  
16. HORARIOS DE ATENCIÓN - PROGRAMAS DE PMS RMP - RCV  
17. HORARIOS DE ATENCIÓN  
18. HORARIOS DE ATENCIÓN  
19. HORARIOS DE ATENCIÓN  
20. ASOCIACIÓN DE USUARIOS

## 3. Socialización Generalidades y funciones de la asociación de usuarios

Se socializa que son las asociaciones de usuarios, quienes pueden pertenecer, en qué sistema se necesitan conformar y las funciones que tienen.

¿Qué son las asociaciones de usuarios en salud?

Según lo establecido por el **Decreto 1757 de 1994** la alianza o asociación de usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del **Sistema General de Seguridad Social en Salud**, que

 <b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b> <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código</b> SGC-310-FO-04 <b>Versión</b> 01 <b>Descripción</b> Formato <b>Fecha</b> 03-01-2023
	<b>ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES</b>	Página 3 de 6

tienen derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, que velaran por la calidad del servicio y defensa del usuario.

#### **En donde se deben crear:**

En empresas Sociales del Estado-ESE  
 Instituciones Prestadoras de Salud "IPS"  
 Empresas Promotoras de Salud del régimen contributivo "EPS"  
 Empresas Promotoras de Salud del régimen subsidiado EPS.

#### **¿Cuáles son las funciones de las asociaciones de usuarios?**

1. Asesorar a sus asociados en la libre elección de la EPS
2. Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso de paquete de servicios
3. Participar en las juntas directivas de las instituciones prestadoras de salud para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y atención al usuario
4. Mantener canales de comunicación con los afiliados que les permita conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las juntas directivas de la institución prestadora de servicios de salud y la EPS
5. Vigilar las decisiones que se tomen en las juntas directivas para que se apliquen según lo acordado
6. Informar a las instancias que corresponda, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de los afiliados.
7. Proponer a las juntas directivas de los organismos o entidades en salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo
8. Vigilar que las tarifas correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo a lo establecido
9. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso
10. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven el menor costo.

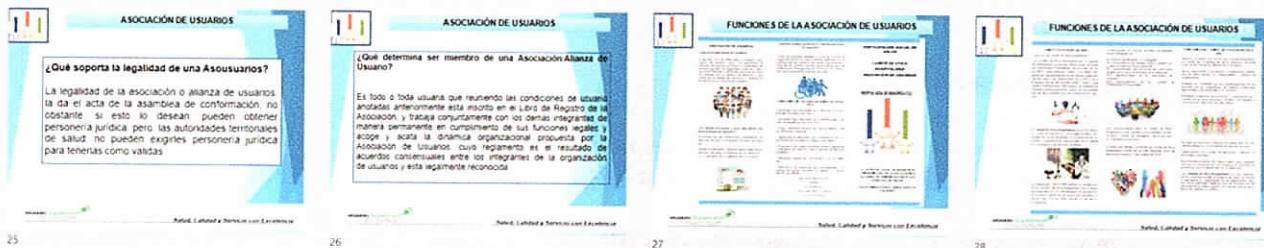
#### **¿Qué representantes eligen?**

Las alianzas y asociaciones de usuarios elegirán sus representantes en asamblea general para períodos de dos años. Las instancias de participación podrían ser:

1. Un representante ante la junta directiva de la respectiva EPS pública o mixta Un representante ante la junta directiva de la institución prestadora de salud de carácter hospitalario pública o mixta
2. Un representante ante el comité de participación comunitaria respectivo
3. Un representante ante el concejo territorial de seguridad social en salud.
4. Dos representantes ante el comité de ética hospitalaria de la respectiva institución prestadora de

HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.  NIT. 824.000.785-2	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código SGC-310-FO-04 Versión 01 Descripción Formato Fecha 03-01-2023
<b>ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES</b>		Página 4 de 6

servicios de salud, sea pública o mixta.



#### 4. Socialización Cronograma de reuniones comité de ética hospitalaria

Se socializa el cronograma de reuniones del comité de ética hospitalario.

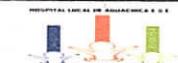
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código SGC-310-FO-04 Versión 01 Descripción Cronograma Fecha 03-01-2023
CRONOGRAMA REUNIÓN COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA - 2023		

CRONOGRAMA REUNIÓN ORDINARIO COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA AÑO 2023  
Resolución Interna # 324 de 29 de noviembre de 2022

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
24	22	22	19	17	20
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
18	15	19	17	21	19

#### 5. Socialización Cronograma de apertura de buzón de urgencias

Se socializa el cronograma de apertura de buzón de sugerencias.

	HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT 824000785-2	Código SGC-310-CR-02 Versión 01 Descripción Cronograma Apertura de Buzón de Sugerencias Año 2023 Fecha 3-01-2023
Objetivo: Realizar apertura del buzón de sugerencias según las fechas establecidas		
Nº	UBICACIÓN DEL BUZÓN	RESPONSABLE
1	Apertura de buzón de sugerencias Hospital Local de Aguachica	Asociación de Usuarios - Representante del HLA ESE
		7 7 4 2 6 4 1 5 3 7 5
		14 14 11 9 13 11 8 12 10 14 12
		24 24 21 18 16 20 18 15 19 17 21 19
		31 28 28 25 23:30 27 25 22:29 26 24:31 28 26
2	Apertura de buzón de sugerencias Hospital Local de Aguachica Servicio de Urgencias	Asociación de Usuarios - Representante del HLA ESE
		7 7 4 2 6 4 1 5 3 7 5
		14 14 11 9 13 11 8 12 10 14 12
		24 24 21 18 16 20 18 15 19 17 21 19
		31 28 28 25 23:30 27 25 22:29 26 24:31 28 26
3	Apertura de buzón de sugerencias Centro de Salud San Eduardo	Asociación de Usuarios - Representante del HLA ESE
		7 7 4 2 6 4 1 5 3 7 5
		14 14 11 9 13 11 8 12 10 14 12
		24 24 21 18 16 20 18 15 19 17 21 19
		31 28 28 25 23:30 27 25 22:29 26 24:31 28 26
4	Apertura de buzón de sugerencias Centro de Salud Idema	Asociación de Usuarios - Representante del HLA ESE
		7 7 4 2 6 4 1 5 3 7 5
		14 14 11 9 13 11 8 12 10 14 12
		24 24 21 18 16 20 18 15 19 17 21 19
		31 28 28 25 23:30 27 25 22:29 26 24:31 28 26

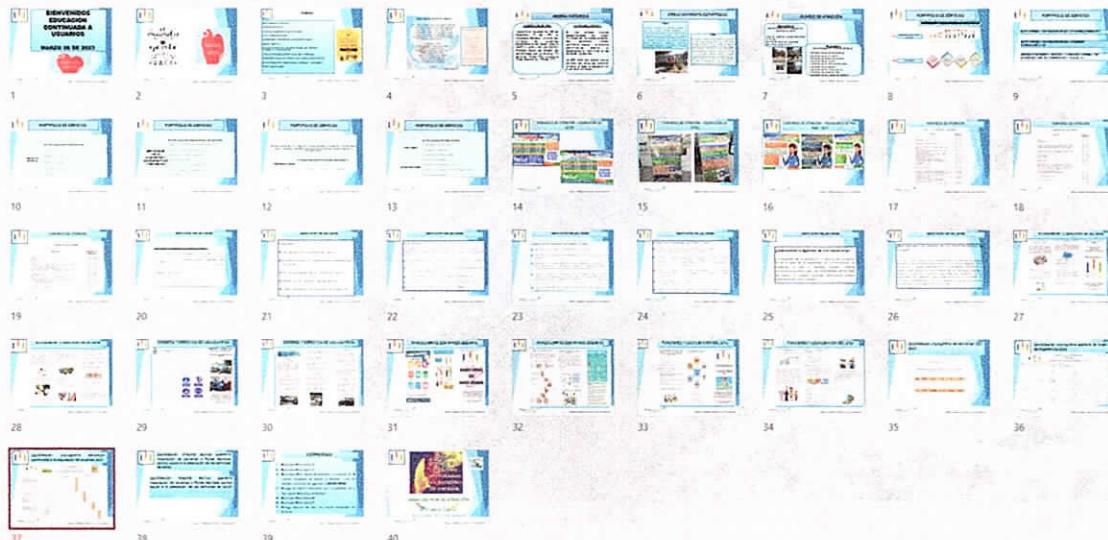
 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>			
	Código	SGC-310-FO-04		
	Versión	01		
	Descripción	Formato		
	Fecha	03-01-2023		
<b>ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES</b>				Página 5 de 6

## 6. Socialización Cronograma de educación y capacitaciones derechos en salud, política de participación social en salud.

Se socializa el cronograma de educación y capacitaciones derechos en salud, política de participación social en salud.

Nº	EJE TEMATICO	RESPONSABLE	DIRIGIDO A	INTENSIDAD HORARIA	CRONOGRAMA 2023											
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO - PORTAFOLIO DE SERVICIOS - SISTEMA DE CALIDAD POLITICAS INSTITUCIONALES - RUTA Y HORARIO DE ATENCION - FUNCIONES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS	Auditora de Calidad	Asociación de usuarios	1												
2	TALLER LAVADO DE MANOS	Asesor de SST	Asociación de usuarios	1												
3	LIDERAZGO - TECNICA TRABAJO EN EQUIPO	Psicologa	Asociación de usuarios	1												
4	RUTA PROGRAMA RIESGO CARDIOVASCULAR Y METABOLICO - SALUD PUBLICA	Lider Programa RCV	Asociación de usuarios	1												
5	RUTA DE ATENCION PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD - RIAS	Coordinadora área ambulatoria	Asociación de usuarios	1												
6	RUTA ATENCION PROCESO DE LABORATORIO CLINICO	Coordinadora de Laboratorio Clinico	Asociación de usuarios	1												
7	RUTA MANEJO DE DESCHOS - CODIGO DE COLORES	Ingeniero Ambiental	Asociación de usuarios	1												
8	CODIGO DE BUEN GOBIERNO - PROCESOS INSTITUCIONALES	Jefe de Control Interno	Asociación de usuarios	1												
9	USO DEL BURZON DE SUGERENCIAS	Lider SIAU	Asociación de usuarios	1												
10	FUNCIONES Y LOCALIZACION DEL SIAU	Lider SIAU	Asociación de usuarios	1												
11	EL DERECHO A LA SALUD - DEBERES Y DERECHOS EN SALUD	Asesor Jurídico de la ESE	Asociación de usuarios	1												
12	EL DERECHO A LA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD - NORMAS INSTITUCIONALES	Asesor Jurídico de la ESE	Asociación de usuarios	1												
13	MANUAL DE BIOSEGURIDAD	Asesor Seguridad y Salud en el Trabajo	Asociación de usuarios	1												
14	PROCESO ATENCION DE URGENCIAS	Coordinadora de Urgencias e internación	Asociación de usuarios	1												
15	CUIDADOS EN SALUD - AUTOCUIDADO	Coordinador Médico	Asociación de usuarios	1												

Se adjunta pantallazo de diapositivas.



**ACTA DE CAPACITACIONES Y O  
SOCIALIZACIONES**

Página 6 de 6

**EVALUACIÓN DE ADHERENCIA**

Se realizó entrega de folletos para mayor información e ilustración de los temas vistos.

**EVIDENCIAS**

Fotos

**CIERRE DE LA CAPACITACIÓN**

Se da por terminada la socialización siendo las 3:30 p.m. Para mayor constancia se adjunta lista de asistencia de los participantes, fotos.

**EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS**



## POLÍTICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

El Hospital Local de Aguachica, E.S.E, se encuentra comprometida en ofrecer una atención integral en salud, por lo cual establece la Política de atención preferencial para la población de especial Protección, según lineamientos de la ley 1751 de febrero 16 de 2015, especialmente lo estipulado en el artículo 11. Con el fin de generar estrategias para garantizar que los usuarios y sus familias reciban atención humanizada, accesible, oportuna, eficiente y con principios de objetividad y buen trato, teniendo en cuenta las condiciones de salud y vulnerabilidad de los usuarios.

### LINEAMIENTOS ESTRÁTÉGICOS DE LA POLÍTICA

Las condiciones de vulnerabilidad tenidas en cuenta en el Hospital Local de Aguachica, E.S.E, para la priorización de la atención de los usuarios y su familia, son:

- Atención de infantiles menores de un año
- Atención de mujeres gestantes
- Atención de adultos mayores de 60 años
- Atención de usuarios con algún tipo de discapacidad.

Es responsabilidad de cada funcionario valorar las condiciones especiales de cada paciente que merecen ser tenidas en cuenta para la priorización de su atención y explicar a los otros usuarios las condiciones de vulnerabilidad del paciente que se tomaron en cuenta para la priorización del servicio.

El Hospital Local de Aguachica, E.S.E, cuenta con una ventanilla para la atención preferencia de nuestros usuarios, teniendo en cuenta los criterios de priorización adoptados por la ESE.

## POLITICA INSTITUCIONAL

El Hospital Local De Aguachica, es una empresa social del estado cuyo compromiso está fundamentado en una organización ágil, con personal calificado, garantizando una atención integral y oportuna al usuario, sustentando su accionar en los principios de mejoramiento continuo, colaboración, oportunidad, pertinencia, eficacia, austeridad, universalidad, en el tratamiento respaldando sus servicios en la estabilidad financiera que nos permite ser una entidad competitiva y beneficiar así a nuestros usuarios; igualmente comprometidos con el cumplimiento de las directrices legales y reglamentarias enmarcadas en la política del mejoramiento continuo de nuestros procesos, infraestructura, y desarrollo del talento humano, que nos permita lograr una organización sólida y posicionada en la comunidad, siendo reconocida por beneficio social.

### POLITICA DE NO REUSO DE DISPOSITIVOS MÉDICOS

Se establece en el Hospital Local de Aguachica, políticas relacionadas con la no reutilización de Dispositivos médicos desechables y el reuso de dispositivos que sus condiciones técnicas lo permitan, sin poner en riesgo la integridad de los pacientes, garantizando la seguridad del usuario y su familia.

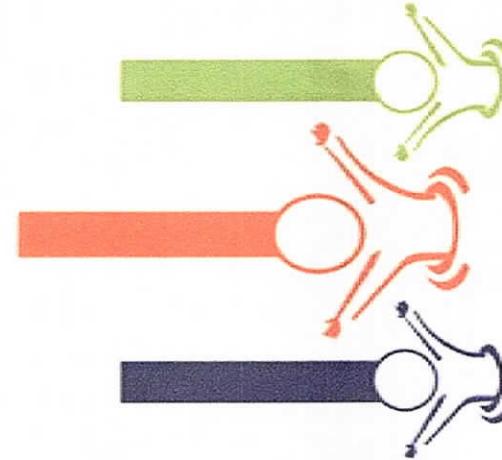
### POLITICAS DEL MODELO INTEGRAL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Las Diecisésis (16) Políticas de Gestión y Desempeño que forman parte del Modelo Integrado de Planeación y gestión son: Planeación Institucional, Gestión Presupuestal y Eficiencia el Gasto Público, Talento Humano, Integridad., Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción, Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Racionalización de Trámites, Gestión Documental, Gobierno Digital (antes Gobierno en Línea), Seguridad Digital., Defensa Jurídica, Gestión del Conocimiento y la Innovación, Control Interno, Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional,

Saul Hernández Gutiérrez  
Gerente

Proyectado por:  
Viviana Julieth Martínez Quintero  
Auditora de Calidad

### HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.



TODOS UNIDOS POR EL BUEN TRATO AL PACIENTE

PROGRAMA DE CALIDAD, SEGURIDAD DEL PACIENTE Y HUMANIZACIÓN EN SALUD

atención preferencial?



## DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO DEL HOSPITAL

### LOCAL DE AGUACHICA E.S.E

El objetivo principal del direccionamiento estratégico es el de establecer los lineamientos fundamentales de la organización, lo que constituye la Plataforma Estratégica de la misma.

A continuación se proporciona la descripción de cada uno de los lineamientos de la E.S.E Hospital Local de Aguachica.

#### ESLOGAN:

#### SALUD, CALIDAD Y SERVICIO CON EXCELENCIA

#### MISION:

Prestamos servicios de atención primaria en salud con enfoque integral, orientado a la seguridad del paciente, la atención humanizada y la satisfacción de los usuarios y sus familias. Contamos con tecnología avanzada en cada uno de nuestros procesos, con talento humano idóneo, altamente calificado, autónomo, responsable, estratégico, competitivo y motivado a brindar un servicio con calidad.

#### VISION:

El Hospital Local de Aguachica E.S.E, será para el 2030, una empresa líder en la prestación Primaria en Salud con un modelo de atención integral en salud humanizada y de alta calidad, con acciones asociadas en la promoción y mantenimiento de la salud en cada curso de vida, en la atención integral materno perinatal, educación e investigación docencia servicio y la gestión de riesgo en salud de forma oportuna, accesible, garantizando la seguridad y satisfacción en los usuarios y sus familias.



### POLITICA DE CALIDAD

La política de calidad de la E.S.E Hospital Local de Aguachica, se fundamenta en mejorar continuamente la calidad de la atención a los usuarios y su familia, a través de una Concepción positiva de la Salud, la Participación, la Autonomía, la Implementación de estrategias de Atención Primaria en Salud y el Fortalecimiento de las Competencias del Talento Humano; garantizando el cumplimiento del Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad con una atención en salud con oportunidad, continuidad, eficiencia, seguridad en nuestros servicios centrado en los usuarios y su familia.



### POLITICA DE HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

El Hospital Local de Aguachica E.S.E, será para el 2030, una empresa líder en la prestación Primaria en Salud con un modelo de atención integral en salud humanizada y de alta calidad, con acciones asociadas en la promoción y mantenimiento de la salud en cada curso de vida, en la atención integral materno perinatal, educación e investigación docencia servicio y la gestión de riesgo en salud de forma oportuna, accesible, garantizando la seguridad y satisfacción en los usuarios y sus familias.

La política de Humanización de los servicios de salud del Hospital Local de Aguachica E.S.E, se fundamenta en la interacción del equipo de salud con los pacientes y familia desde una perspectiva integral, comprometiéndose en ofrecer un trato humanizado, respetuoso, digno, confidencial y con garantía de la privacidad durante la atención de los usuarios y su familias, a través de la sensibilización, divulgación y fortalecimiento del conocimiento de los funcionarios y colaboradores de los derechos y deberes de los usuarios, campañas de condiciones de silencio, trato humanizado; con el fin de prestar un servicio de calidad, con atención humanizada, oportuna y efectiva, que responda a las necesidades y expectativas físicas, mentales y sociales del usuario.

Garantizar desde la alta dirección la interacción del equipo de salud con los usuarios y familias desde una perspectiva integral, teniendo en cuenta para ello aspectos culturales, de comunicación, de ambiente físico y tecnológico, de accesibilidad, de acompañamiento espiritual, atención cortés y respetuosa a los usuarios, familias y compañeros de trabajo, entre otros aspectos, de tal manera que el paciente y su familia tengan la posibilidad de sentir y vivenciar la dimensión de la humanización.

### POLITICA INSTITUCIONAL DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

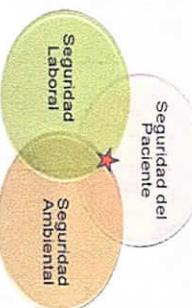
La Política de seguridad del paciente en el HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E, se fundamenta en implementar estrategias de seguridad en la prestación del servicio de salud, descrito en el Programa de Seguridad del Paciente donde se detalla el procedimiento para identificar, prevenir y reducir los riesgos que se generen durante la atención del usuario, brindando un entorno seguro que garantizan el mejoramiento continuo y la consolidación de la cultura organizacional de la seguridad del paciente.

EL HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E, está comprometida en brindar una atención humanizada a sus usuario y su familia de manera oportuna, velando por la seguridad del paciente y su equipo de salud en cada uno de sus procesos, con personal capacitado atento a los cambios legales e institucionales para mejorar continuamente la prestación de sus servicios que se refieran en la productividad, posicionamiento y calidad de la entidad.

La seguridad del Paciente implica la evaluación permanente y proactiva de los riesgos asociados a la atención en salud para diseñar e implantar de manera constante las barreras de seguridad necesarias.

La alta gerencia comprometida con la seguridad del paciente promueve continuamente la cultura de seguridad fundamentada en un clima organizacional educativo, donde se garantice que todo el personal asistencial esté capacitado y comprometido en el bienestar y seguridad de los Usuarios y su familia.

### ENTORNOS ASISTENCIALES SEGUROS



#### PRINCIPIOS

Mejoramiento continuo, Oportunidad, Colaboración , Eficiencia, Austeridad , Eficiencia, Universalidad.

#### VALORES

Honestidad, Respeto , Compromiso, Ética, Lealtad , Trabajo en equipo, Solidaridad.



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

**TEMA: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO -PORTAFOLIO DE SERVICIOS – SISTEMA DE CALIDAD POLITICAS INSTITUCIONALES (HUMANIZACIÓN EN SALUD, ATENCIÓN PREFERENCIAL) – RUTA Y HORARIO DE ATENCIÓN - GENERALIDADES Y FUNCIONES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

**OBJETIVOS:** Socializar a los usuarios el direccionamiento estratégico, portafolio de servicios, sistemas de calidad de la ESE, Políticas institucionales, ruta de atención, horarios de atención de la ESE Hospital Local de Aguachica.

generalidades y funciones de la Asociación de usuarios.

**FECHA:** Marzo 08 de 2023

ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	SEXO		IDENTIFICACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	EAPB	GRUPO POBLACIONAL DE PERTENENCIA	ETNIA	INDÍGENA / AFROCOLOMBIANO / PALENQUEÑO / RAZA BLANCA	DESPALADOS / MCTMAS / DESMONILIZADOS / PERSONAS EN CONDICIÓN ADULTO MAYOR / MUJER CABEZA DE HOGAR / NINGÚNADOLESCENTES / OTROS	FIRMA
		HOMBRE	MUJER										
1	José Manuel Paúlina X	X		91245288	Cle3N#2325 31846003011625								
2	Sister María Rodríguez	X		41650644	Foxxero13114613163124628								
3	Milicent Coroñel Q			603101367	noican	3222908845							
4	Mónica de Lejarza Vidal			419656292		3263382368							
5	Lorena E. Ovalle			419658185		3207136333							
6	Clara E. Jorquera			419658209		3112211432							
7	Aryesm Norikaga			269112340	areyesmaria.com.32@gmail.com	3112211432							
8	Yessicahellineu Cárdenas	X		28715844	Yessicahellineu14@gmail.com	3145627442							
9	Maria Nelly Culma	X		924703443	clles51732-48-312495-1619								
10	Luis A SANJÁN Gómez	X		18977616	C1116771121								
11	Julieta Fabiana Gómez			2633064	C3N. 36543008453428								
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													

**EDUCACIÓN CONTINUA A LOS  
USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL  
LOCAL DE AGUACHICA**

 <b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b> <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<h2>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</h2> <h3>ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES</h3>	Código <b>SGC-310-FO-04</b> Versión <b>01</b> Descripción <b>Formato</b> Fecha <b>03-01-2023</b>
<b>Página 1 de 3</b>		

<b>DATOS GENERALES</b>			
Fecha: mayo 05-2023	Hora Inicio: 9:00 a.m.	Hora Final: 12:00 m.	Número de Acta: 07-2023
Tipo de Reunión	Ordinaria	<input checked="" type="checkbox"/>	Temas: Taller de lavado de manos, Campaña manos limpias son manos seguras proceso articulado con el programa institucional de seguridad del paciente y seguridad y salud en el trabajo.
	Extraordinaria		
Objetivo	Socializar a los usuarios y familias la Campaña manos limpias son manos seguras proceso articulado con el programa institucional de seguridad del paciente y seguridad y salud en el trabajo.		
<b>CONTENIDO</b>			
1. Realizar Taller de lavado de manos, Campaña manos limpias son manos seguras proceso articulado con el programa institucional de seguridad del paciente y seguridad y salud en el trabajo.			
<b>RECURSOS</b>			
<b>Físicos:</b> Locación –Hospital Local de Aguachica ESE <b>Tecnológicos:</b> taller conversatorio <b>Humanos:</b> Facilitador: Jorge Enrique Vallejo Mejía (Asesor Seguridad y Salud en el trabajo) – Equipo de seguridad del paciente <b>Participantes:</b> Asociación de usuarios de la ESE HLA			
<b>DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN</b>			
<p><b>1. Realizar Taller de lavado de manos, Campaña manos limpias son manos seguras proceso articulado con el programa institucional de seguridad del paciente y seguridad y salud en el trabajo.)</b></p> <p>Se realiza taller de lavado de manos, intensificando la Campaña manos limpias son manos seguras proceso articulado con el programa institucional de seguridad del paciente y seguridad y salud en el trabajo.</p>			
 			
<p><b>EL HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA COMPROMETIDO EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD, CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE:</b></p> <p><b>TODOS UNIDOS POR EL BUEN TRATO AL PACIENTE</b></p>			

 <b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b> <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código</b> SGC-310-FO-04 <b>Versión</b> 01 <b>Descripción</b> Formato <b>Fecha</b> 03-01-2023
	<b>ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES</b>	Página 2 de 3

**¿CÓMO realizar la Higiene de Manos?**

Todos podemos ayudar a prevenir y controlar las infecciones asociadas con la atención en salud manteniendo una adecuada higiene de manos mediante unos sencillos pasos



**¿PORQUÉ es importante la Higiene de Manos?**

La Higiene de manos es la medida más sencilla y eficaz que todos podemos realizar para reducir la transmisión de infecciones relacionadas con la atención en salud. La mayoría de estas infecciones se transmiten a través del contacto de las manos entre personas con objetos contaminados.



**Medidas de prevención para las personas:**

- Cubrirse la nariz y la boca al toser y estornudar
- Limpiese las manos con frecuencia.
- Evite compartir artículos del hogar de uso personal
- Limpie todos los días todas las superficies de contacto frecuente.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca con las manos sin lavar.
- Distanciamiento Social: evita los sitios públicos y con aglomeración de personas.

Se adjunta pantallazo de diapositivas.



Se realizó actividad ludica de lavado de manos con los usuarios , donde se enfatizo la importancia de tener las manos limpias antes de realizar las actividades de la casa, con el fin de evitar y prevenir enfermedades infecciosas y transmisibles.

#### EVALUACIÓN DE ADHERENCIA

Se realizó entrega de folletos para mayor información e ilustración de los temas vistos.

#### EVIDENCIAS

Fotos, folletos, lista de asistencia

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Código	SGC-310-FO-04
Versión	01
Descripción	Formato
Fecha	03-01-2023

**ACTA DE CAPACITACIONES Y O  
SOCIALIZACIONES**

Página 3 de 3

**CIERRE DE LA CAPACITACIÓN**

Se da por terminada la socialización siendo las 12:00 m. Para mayor constancia se adjunta lista de asistencia de los participantes, fotos.

**EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS****EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS**





**HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA**  
NIT 8240000785  
Cra 7 # 2-160

TEMA: Humanización en los servicios de salud. Programa institucional de seguridad del paciente. Campaña lavado de manos, manos limpias atención segura. Une tus manos a favor de la prestación de servicios de salud seguros. Juntos aceleramos la acción. Deberes y derechos de los usuarios

OBJETIVOS: Sensibilizar a las personas a participar en su autocuidado, garantizando trato humanizado durante la atención en salud fomentando una cultura de liderazgo, respeto, calidad humana y seguridad en los procedimientos, en la atención para nuestros usuarios y sus familias, implementando las Buenas prácticas de seguridad del paciente adoptadas por el Hospital Local de Aguachica E.S.E como mejora continua de la calidad en los servicios de salud. Deberes y derechos de los usuarios

derechos de los usuarios

FECHA: Mayo 05 2023

ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	SEXO	EDAD	IDENTIFICACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	GRUPO POBLACIONAL DE PERTENENCIA	ETNIA	
									AFROCOLOMBIANO / RAZA	INDÍGENA
1	Jessi Yohanna Guzman	X	17	1065082498		Noríñ	322783627 NUEPP			
2	Karen Dayana Armos	X	20	1003246160		Buturama	3023230148 NUEPP			
3	Karen Daniela Betes	X	22	1003246470		Villa de San Andrés	3106414780 NUEPP			
4	Yesica Paola Lasso	X	23	1065869836		Buenos Aires	302492964 NUEPP			
5	Brunilda M. Gómez	X	49	652900		San Roque	321625548 NUEPP			
6	Yelizabetty J. Gómez C.	X	49	696643		Call 12bis H/155	315588322 NUEPP			
7	Sigdeli Yamila Tosac	X	10	658866003		Call 12335816	3217335816 NUEPP			
8	Maryelys Gómez	X	10	658644779		Call 620	5233691230 NUEPP			
9	Juno Morelia Andrade	X	10	1003249849	coodri934@gmail.com	M&Q 100010	320823181 NUEPP			
10	Adriano Contreras	X	20	1003249849	coodri934@gmail.com	Call 1144124	302179204 NUEPP			
11	Lorena Valle Range	X	24	106727169		B/C Lebiti 10	317859089 NUEPP			
12	Odilia Gómez	X	10	656293		Calle Cr 2633 37 5956034	3203025884 47			
13	Eliofia Díaz Infante	X	36	495416		Call 1138-35	3203025884 47			
14	Anilisa Jiménez	X	51	838680		Call 29 # 14 N. 35	3217222214			
15	Dianekay J. G.	X	26	676169		# 15, # 48-3	31523164295 NUEPP			
16	Diana Villafañe Nieto	X	10	52216634		bogotá ngón	32027444295 NUEPP			
17	Tatia Alejandra Palencia	X	1005894794			NFC 20 villa 10	3133145230 NUEPP			
18	Luz Yamileth J. S.S.R.	X	63	363064		bogota santiago	318815636 NUEPP			
19	Edwin Bustamante F.	X	1062880131		notulistrodriguez@gmail.com	Call 17 # 16-42	3226673225 NUEPP			
20	Stitela Cani J. C. E.	X	1065931580			No. 20 N	32335374			
21	Oliver Suárez	X	1061059			No. 20 N	322585216 NUEPP			
22	Silvia Varela	X	19657516			Ajula 111	31528116 NUEPP			

Salud, Calidad y Servicio con Excelencia



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

**TEMA:** Humanización en los servicios de salud. Programa institucional de seguridad del pacientes. Campaña lavado de manos, manos limpias atención segura. Une tus manos a favor de la prestación de servicios de salud seguros. Juntos aceleramos la acción. Deberes y derechos de los usuarios

**OBJETIVOS:** Sensibilizar a las personas a participar en su autocuidado, garantizando trato humanizado durante la atención en salud, fomentando una cultura de liderazgo, respeto, calidez humana y seguridad en los procedimientos, en la atención para nuestros usuarios y sus familias, implementando las Buenas prácticas de seguridad del paciente adoptadas por el Hospital Local de Aguachica E. S. E como mejora continua de la calidad en los servicios de salud. Campaña lavado de manos, manos limpias atención segura. Une tus manos a favor de la prestación de servicios de salud seguros. Juntos aceleramos la acción. Deberes y derechos de los usuarios

**FECHA:** Mayo 05 2023

ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	SEXO	EDAD	MÉDICO	IDENTIFICACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	ETNIA	GRUPO POBLACIONAL DE PERTENENCIA	FIRMA
1	Jeddy Gutiérrez C.	X	34	1065875557				3104336255 Asort			
2	Melba Esteban	X	60	49654252				32061304 N 50			
3	Bethabeth Quarte	X	26	1065867342				311433602 Sandetero			
4	Yancet Osorio Nov	X	30	977864				3224408040			
5	Eloisa Acuña P.	X	219	663321				310 8982867			
6	Doris Montero Barre	X	29	10901415659				3147520419			
7	Anaísa Vilches Varela	X	21	10971532676				32232937405			
8	Clara Galván	X	31	1065890024				3185068394 Neulys			
9	Alexandra Díazses	X	16	1104128140				31142279 N EPS			
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											

*Salud, Calidad y Servicio con Excelencia*