


**E4LB**


**M02**


**CONCERTAR UNA FORMA DE COMUNICACION ENTRE LOS USUARIOS Y  
LA ESE HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA REUNION DE LA ASOCIACION  
DE USUARIOS**

**ASOCIACION DE USUARIOS**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código	SGC-310-F-04
		Versión	02
		Descripción	Formato
		Fecha	05-01-2024
<b>ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES</b>		Página 1 de 3	

DATOS GENERALES			
Fecha: 18/09/24	Hora Inicio: 2:00 p.m.	Hora Final: 04:00 p.m.	Número de Acta: 15
Tipo de Reunión	Ordinaria	X	Temas: Concertar una forma de comunicación entre los usuarios y la ese hospital local de Aguachica reunión de la asociación de usuarios.
	Extraordinaria		
Objetivo	Establecer un canal de comunicación claro y eficiente entre los usuarios y la ESE Hospital Local de Aguachica para mejorar la atención y satisfacción de los pacientes.		
CONTENIDO			
<p>Se presentó la importancia de contar con un canal de comunicación accesible entre los usuarios y el hospital. Se abordaron temas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El papel de la Asociación de Usuarios como puente entre los pacientes y la ESE.</li> <li>- Las herramientas actuales de comunicación existentes (línea telefónica, buzón de sugerencias, correo electrónico, etc.).</li> <li>- Necesidades específicas de los usuarios en cuanto a comunicación.</li> </ul>			
RECURSOS			
<p>Para facilitar el entendimiento de los participantes, se emplearon:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentaciones en diapositivas explicativas sobre los canales de comunicación.</li> <li>- Folletos informativos distribuidos a cada asistente.</li> <li>- Ejemplos prácticos de cómo utilizar los diferentes medios de comunicación.</li> </ul>			
DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN			
<p>El desarrollo de la capacitación incluyó:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Introducción:</b> Breve explicación sobre la importancia de la comunicación efectiva en el sistema de salud.</li> <li>2. <b>Discusión participativa:</b> Los asistentes compartieron sus experiencias y necesidades en relación con la comunicación con la ESE.</li> <li>3. <b>Propuesta de soluciones:</b> Se identificaron las principales barreras actuales y se propusieron alternativas como:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear un grupo de WhatsApp para usuarios.</li> <li>- Implementar un número telefónico exclusivo para atención directa.</li> <li>- Capacitar a los usuarios sobre el uso del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU).</li> </ul> </li> <li>4. <b>Simulaciones prácticas:</b> Se realizaron actividades para enseñar cómo redactar sugerencias, quejas o solicitudes.</li> </ol>			
EVIDENCIAS			

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	<h2>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</h2>	Código	SGC-310-F-04
		Versión	02
		Descripción	Formato
		Fecha	05-01-2024
<h2>ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES</h2>		Página 2 de 3	

	PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Código	GER-200-FC-01
	CAPACITACIONES	Versión	01
		Descripción	Formato
		Fecha	Febrero-01-2017
		Página 1 de 2	

**LISTA DE ASISTENCIA**

Conferencista: Practicantes de psicología      Cargo: SIAU

Proceso: Participación social

Temas: Concertar una forma de comunicación entre los usuarios y la ese hospital local de Aguachica reunida de la asociación de usuarios.

Ubicación: Hospital Local - Aguachica, Cesar      Hora Inicial      Hora Final


Fecha de Capacitación:      2:00 p.m.      4:00 p.m.

Objetivo: Establecer un canal de comunicación claro y eficiente entre los usuarios y la ESE Hospital Local de Aguachica para mejorar la atención y satisfacción de los pacientes.

Manifiesto que he recibido y entendido en todo su alcance el tema tratado y me comprometo a cumplir con el procedimiento o contenido de los temas y responsabilidades asignadas. En constancia firmo:

**LISTA DE ASISTENCIA**

NOMBRES ASISTENTES	CARGO	DOCUMENTO	FIRMA	SEDE
Rafael Antonio M.	Asociado Pto	6029687	<i>Rafael</i>	HLA
Dania Turian Perea	Asociación U	49659980	<i>Dania Turian</i>	HLA
Jose M Ramirez	Asociación Salud	91245288	<i>Jose M Ramirez</i>	HLA
Gloria Ester Salazar	Asociación	48658049	<i>Gloria Ester</i>	HLA


Salud, Calidad y Servicio con Excelencia  
 Carrera 7ª No. 2-160 Teléfono: 5851854 - 6558839 Aguachica - Cesar  
[www.hospitallocalaguachica.gov.co](http://www.hospitallocalaguachica.gov.co)      [gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co](mailto:gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co)

### CIERRE DE LA CAPACITACIÓN

Se concluyó la reunión resaltando los acuerdos alcanzados:

- La creación de un grupo de trabajo para implementar las mejoras en los canales de comunicación.
- El compromiso del hospital de revisar los recursos tecnológicos necesarios para apoyar los canales sugeridos.
- Una próxima reunión programada para evaluar los avances.

Finalmente, los asistentes expresaron su satisfacción con el espacio de diálogo, destacando su interés por trabajar conjuntamente para fortalecer la relación entre los usuarios y el hospital.

Siendo las 4:00 p.m. de la tarde, se da por terminada la socialización. Para mayor constancia, se adjunta la evidencia.

### EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Código SGC-310-F-04

Versión 02

Descripción Formato

Fecha 05-01-2024

## ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES

Página 3 de 3

