 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	<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 4	

**DATOS GENERALES**

Fecha: 24/10/24	Hora Inicio: 8:00 a.m.	Hora Final: 11:00 a.m.	Número de Acta: 23
Tipo de Reunión	Ordinaria	<input checked="" type="checkbox"/>	Temas: Promoviendo la transparencia y equidad en los servicios de salud: Informando irregularidades en el proceso de citas médicas.
	Extraordinaria	<input type="checkbox"/>	
Objetivo	Identificar y reportar cualquier irregularidad en el proceso de citas médicas para garantizar la transparencia, la equidad y la calidad en la atención médica, y promoviendo un ambiente de confianza y respeto a los derechos de los usuarios.		

**CONTENIDO**

En este informe, se describe la importancia de la transparencia y la equidad en los servicios de salud, resaltando cómo estos valores son esenciales para construir un sistema de salud accesible y confiable. Mencionar los beneficios que una atención transparente y equitativa aporta tanto a los usuarios como a los profesionales de la salud.

**1. Problemas Comunes en el Proceso de Citas Médicas:**

- ✓ Retrasos y tiempos de espera prolongados: Analizar cómo los retrasos afectan la experiencia del usuario.
- ✓ Falta de claridad en los criterios de asignación de citas: Explicar cómo la falta de criterios claros puede generar desigualdad y cómo esto afecta a grupos vulnerables.
- ✓ Ausencia de mecanismos de retroalimentación efectivos: Mencionar la importancia de un sistema accesible para quejas y sugerencias.

**2. Derechos y Responsabilidades de los Usuarios en el Proceso de Citas:**

- ✓ Derechos de los usuarios: Mencionar los derechos de recibir atención oportuna y transparente, y de expresar quejas.
- ✓ Responsabilidades de los usuarios: Incluir responsabilidades como acudir a tiempo a las citas y comunicar cancelaciones.

**3. Mecanismos para Identificar y Reportar Irregularidades:**

- ✓ Sistema de información de irregularidades: Explicar cómo funciona el SIAU y su papel en el registro de quejas y sugerencias.
- ✓ Canales de comunicación disponibles: Detallar los medios disponibles para realizar reportes, como líneas telefónicas, aplicaciones o puntos de atención física.
- ✓ Proceso de evaluación y seguimiento: Resaltar la importancia del seguimiento de las quejas para mejorar los procesos.

**4. Rol de la Asociación de Usuarios en la Promoción de la Transparencia:**

- ✓ Describir cómo la asociación puede ayudar a mejorar la comunicación y fortalecer el lazo de confianza entre el centro de salud y los usuarios.

**RECURSOS**

Para desarrollar esta capacitación de manera efectiva, se utilizarán los siguientes recursos:

- ✓ Material impreso en forma de folleto, que incluye los pasos a seguir para presentar quejas o sugerencias en el SIAU (Sistema de Atención al Usuario).
- ✓ Formato de encuesta de satisfacción para que los participantes puedan evaluar la capacitación y



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES**

Código	SGC-310-F-04
Versión	02
Descripción	Formato
Fecha	05-01-2024

ofrecer sugerencias de mejora.

**DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN**

El desarrollo de la capacitación se dividirá en cuatro fases:

- 1. Introducción:** Se inició con una bienvenida y una breve explicación sobre la importancia de la transparencia y la equidad en los servicios de salud, resaltando el papel de los usuarios en el mantenimiento de estos valores. Se enfatizó que cada persona tiene el derecho y la responsabilidad de conocer y defender sus derechos en el sistema de salud.
- 2. Exploración de irregularidades comunes:** En esta fase, se presentó ejemplos de situaciones que pueden ser consideradas irregulares, como largas esperas sin justificación, cambios de citas sin aviso previo o falta de respuesta ante solicitudes de información. Los participantes pudieron compartir sus propias experiencias, fomentando un ambiente de confianza y aprendizaje colectivo.
- 3. Guía para el reporte de irregularidades:** Se enseñó el uso del SIAU como herramienta clave para reportar irregularidades. Se proporcionó instrucciones detalladas sobre cómo utilizar esta plataforma, desde la presentación de quejas hasta la recepción de una respuesta. También se explicará cómo cada reporte contribuye a mejorar la calidad y transparencia de los servicios de salud.
- 4. Simulación de casos prácticos:** Para reforzar el aprendizaje, se realizó simulaciones en las que los participantes puedan practicar el proceso de reporte de irregularidades. Esta actividad permitió a los asistentes comprender mejor los pasos y reducir posibles temores o dudas en el uso del sistema.


**EVIDENCIAS**

*Promoviendo la transparencia y equidad en los servicios de salud*  
*Informando los usuarios en el proceso de citas médicas*  
*Identificar y reportar irregularidades y cuidar a los usuarios médicos,*  
*mejorando la confianza y calidad de los servicios de los pacientes.*  
*2024*

Nombre	Fecha	Estado	Observaciones
Maria Mercedes Chelly	04/02/2024	X	
Maria Lore Padron	06/02/2024	X	
Maria Carolina	07/02/2024	X	
Josefina Lopez	08/02/2024	X	
Paulina Rodriguez	09/02/2024	X	
Isabella Ospina	10/02/2024	X	
Aracely Lopez	11/02/2024	X	
Maria Carolina	12/02/2024	X	
Maria Carolina	13/02/2024	X	
Aracely Lopez	14/02/2024	X	
Maria Carolina	15/02/2024	X	
Maria Carolina	16/02/2024	X	
Maria Carolina	17/02/2024	X	
Maria Carolina	18/02/2024	X	
Maria Carolina	19/02/2024	X	
Maria Carolina	20/02/2024	X	
Maria Carolina	21/02/2024	X	
Maria Carolina	22/02/2024	X	
Maria Carolina	23/02/2024	X	
Maria Carolina	24/02/2024	X	
Maria Carolina	25/02/2024	X	
Maria Carolina	26/02/2024	X	
Maria Carolina	27/02/2024	X	
Maria Carolina	28/02/2024	X	
Maria Carolina	29/02/2024	X	
Maria Carolina	30/02/2024	X	

**CIERRE DE LA CAPACITACIÓN**

La capacitación finalizó con una ronda de preguntas y respuestas, donde se atenderán las inquietudes de los participantes y se fortalecerá el compromiso mutuo hacia una atención médica justa y de calidad. Se motivará a los asistentes a difundir esta información entre sus familiares y amigos, promoviendo una red de apoyo y conocimiento sobre sus derechos.

	<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 3 de 4	

Para cerrar, se entregaron los folletos con la información de contacto del SIAU y se invitará a los asistentes a completar la encuesta de satisfacción. Este ejercicio permitió evaluar la efectividad de la capacitación y ayudará a mejorar futuros eventos. Además, se agradecerá a los participantes por su compromiso en fortalecer la transparencia y equidad en el sistema de salud.

Siendo las 11:00 a.m. de la mañana, se da por terminada la socialización. Para mayor constancia, se adjunta la evidencia.

### EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

