


E1LE


M05

CAPACITAR A LA ASOCIACION DE USUARIOS EN TEMAS DE PORTAFOLIO
DE SERVICIOS SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

ASOCIACION DE USUARIOS

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código	SGC-310-F-04
		Versión	02
	ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES	Descripción	Formato
		Fecha	05-01-2024
		Página 1 de 4	

DATOS GENERALES			
Fecha: 15/08/24	Hora Inicio: 2:00 p.m.	Hora Final: 4:00 p.m.	Número de Acta: 7
Tipo de Reunión	Ordinaria	<input checked="" type="checkbox"/>	Temas: Capacitar a la asociación de usuarios en temas de portafolio de servicios sistema de información y atención al usuario.
	Extraordinaria	<input type="checkbox"/>	
Objetivo	Brindar a los miembros de la asociación de usuarios las herramientas y conocimientos necesarios para optimizar sus servicios, utilizar eficientemente el sistema de información y mejorar la atención al usuario.		
CONTENIDO			
Este informe de capacitación se organiza en cuatro apartados principales, diseñados para cubrir los conocimientos y habilidades fundamentales que los miembros de la asociación necesitan:			
Portafolio de Servicios:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Descripción detallada de los servicios ofrecidos en el centro de salud. ✓ Explicación de los beneficios y requisitos de cada servicio. ✓ Presentación de las rutas de atención disponibles para diferentes necesidades de salud de la comunidad. 			
Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU):			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Introducción al SIAU y su importancia en la gestión de servicios. ✓ Explicación de cómo acceder y utilizar el sistema de información para facilitar la gestión de citas, seguimiento de solicitudes y reclamos. ✓ Proceso de uso del SIAU para garantizar la transparencia y eficiencia en la atención al usuario. 			
Derechos y Deberes de los Usuarios:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión de los derechos y deberes de los usuarios de salud. ✓ Mecanismos de participación ciudadana y cómo pueden contribuir a una atención más justa y equitativa. 			
Manejo de Sugerencias, Quejas y Reclamos:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pasos para el correcto manejo de sugerencias, quejas y reclamos dentro del sistema. ✓ Métodos de seguimiento para asegurar respuestas efectivas a los usuarios. 			
RECURSOS			
Se emplearon los siguientes recursos:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentaciones Visuales: Con el uso de diapositivas, se explicarán los temas de manera visual, facilitando la comprensión de los conceptos clave. ✓ Material Impreso: Se proporcionarán folletos y guías de referencia sobre el portafolio de servicios, SIAU, y derechos de los usuarios. ✓ Simulaciones Prácticas: Se realizarán ejercicios prácticos para que los participantes practiquen el manejo del sistema de información y atención al usuario. ✓ Guía de Procedimientos para el SIAU: Un documento que servirá de consulta para los 			

	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 2 de 4	

participantes después de la capacitación.

DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN

1. Introducción:

- ✓ Bienvenida a los participantes, presentación de los facilitadores y objetivos de la capacitación.
- ✓ Breve introducción al sistema de salud y el rol de la asociación de usuarios.

2. Presentación del Contenido:

- ✓ Cada tema se abordará mediante presentaciones y actividades interactivas.
- ✓ Se incentivará a los participantes a plantear preguntas y comentarios para promover un ambiente participativo.

3. Actividades Prácticas:

- ✓ Uso del sistema de información: Los participantes realizarán simulaciones de atención a un usuario, accediendo al sistema de información y gestionando consultas.
- ✓ Evaluación de casos: Se presentarán situaciones hipotéticas de quejas y reclamos para que los participantes practiquen la resolución de estos casos.

4. Refuerzo del Conocimiento:

- ✓ Se aplicaron cuestionarios y ejercicios de retroalimentación para evaluar el aprendizaje.
- ✓ Se animaron a los participantes a compartir sus experiencias y buenas prácticas en la gestión de atención al usuario.

EVIDENCIAS



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

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

ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES



PLANEACIÓN ESTRATEGICA

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

CAPACITACIONES

LISTA DE ASISTENCIA

Conferencista: Practicantes de psicología	Cargo: SIAU
Proceso: Participación social	
Temas: Portafolio de salud, sistema de información y atención al usuario.	
Ubicación: Hospital Local - Aguachica, Cesar	Hora Inicial: 2:00 p.m.
Fecha de Capacitación: 15/08/2024	Hora Final: 4:00 p.m.
Objetivo: Brindar a los miembros de la asociación de usuarios las herramientas y conocimientos necesarios para optimizar sus servicios, utilizar eficientemente el sistema de información y mejorar la atención al usuario.	
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
Anelisa Cuervo	Vecedora	26912340	[Firma]	Hosp local
Clotilde E. Jarama	Vecedora	49652191	[Firma]	Hosp local
Yuan Valdivia	Vecedora	25715844	[Firma]	Hospital local
Maria Elena	Vecedora	49674899	[Firma]	Hospital local
Luis Fernando	Vecedor	15915416	[Firma]	HOSP L
Francisco Pardo	Vecedor Pfc.	5029622	[Firma]	Sociedad
Dania Tuirán	Porte Asociación Usua	49659980	[Firma]	H.L.B.
Haroldo Gutierrez	Vecedor	71445450	[Firma]	Hosp local
Fabian Ortiz	Vecedor	73196551	[Firma]	Hosp local

LISTA DE ASISTENCIA



VIGILADO Supersalud
 Salud, Calidad y Servicio con Excelencia
 Carrera 7ª No. 2-160 Teléfono: 5651854 - 5656839 Aguachica - Cesar
www.hospitallocalaguachica.gov.co gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co

CIERRE DE LA CAPACITACIÓN


La capacitación buscó empoderar a los miembros de la asociación de usuarios con conocimientos prácticos para mejorar su gestión y contribuir activamente en la atención al usuario en el centro de salud. Al optimizar el uso del sistema de información y entender profundamente el portafolio de servicios, se espera una mejora significativa en la calidad de los servicios brindados y un fortalecimiento de la confianza en la relación con la comunidad.

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



EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código	SGC-310-FO-04
		Versión	01
	Descripción	Formato	
	Fecha	05-01-2024	
ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES		Página 1 de 5	

DATOS GENERALES			
Fecha: Octubre- 09-2024	Hora Inicio: 2:00 p.m.	Hora Final: 3:00 p.m.	Número de Acta: 01-2024
Tipo de Reunión	Ordinaria	X	Temas: 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
	Extraordinaria		
Objetivo	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.		
CONTENIDO			
1. Socialización Direccionamiento estratégico, Portafolio de servicios, Sistema de calidad, Políticas institucionales (humanización en salud, atención preferencial) 2. Socialización Ruta y horario de atención 3. Socialización Generalidades y funciones de la asociación de usuarios			
RECURSOS			
Físicos: Locación – Auditorio Hospital Local de Aguachica ESE Tecnológicos: Computador, taller conversatorio Humanos: Facilitador: Viviana Julieth Martínez Quintero (Auditora de Calidad) Participantes: Asociación de usuarios de la ESE HLA			
DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN			
1. Socialización Direccionamiento estratégico, Portafolio de servicios, Sistema de calidad, Políticas institucionales (humanización en salud, atención preferencial) 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).			



2. Socialización Ruta y horario de atención

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

3. Socialización Generalidades y funciones de la asociación de usuarios


Se socializa que son las asociaciones de usuarios, quienes pueden pertenecer, en que 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 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"

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código	SGC-310-FO-04
		Versión	01
	Descripción	Formato	
	Fecha	05-01-2024	
ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES		Página 3 de 5	

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 con 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 periodos 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 servicios de salud, sea pública o mixta.

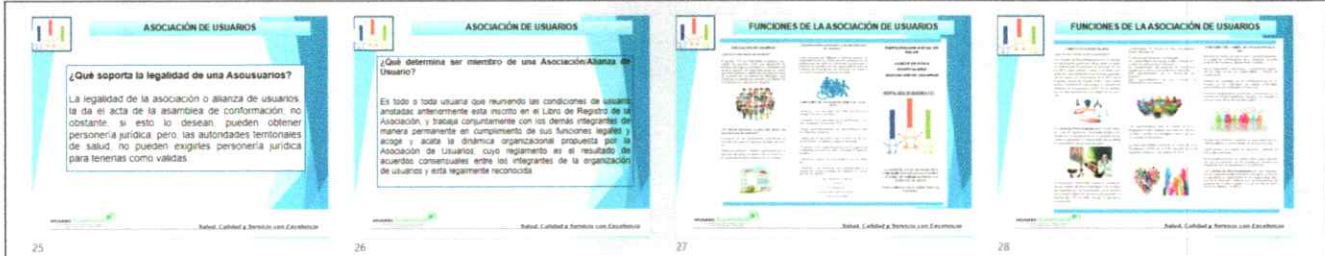


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

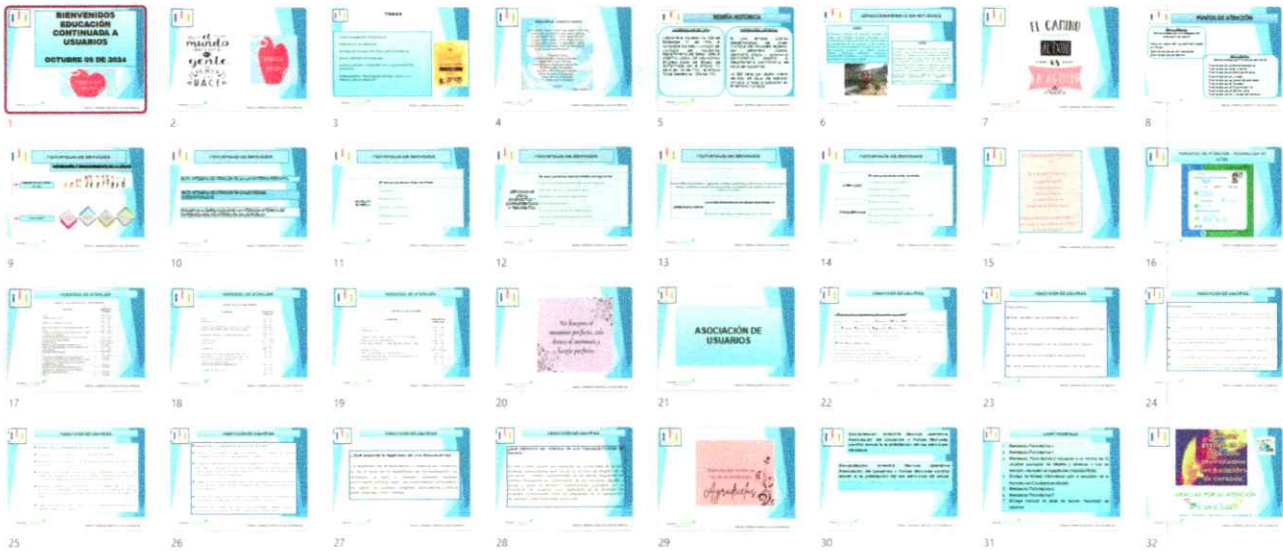
Código	SGC-310-FO-04
Versión	01
Descripción	Formato
Fecha	05-01-2024

ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES

Página 4 de 5



Se adjunta pantallazo de diapositivas.



EVALUACIÓN DE ADHERENCIA

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

EVIDENCIAS

Fotos

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, fotos.



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

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código	SGC-310-FO-04
		Versión	01
	Descripción	Formato	
	Fecha	05-01-2024	
ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES		Página 1 de 4	

DATOS GENERALES

Fecha: Octubre-09-2024	Hora Inicio: 3:00 p.m.	Hora Final: 3:30 p.m.	Número de Acta: 02-2024
Tipo de Reunión	Ordinaria	X	Temas: Socialización: Herramientas y fichas técnicas de control social a la prestación de los servicios de salud - Asociación de usuarios - Resolución 2063 de 2017 Participación social en salud. Política pública de participación social.
	Extraordinaria		
Objetivo	Socializar a los integrantes de la asociación de usuarios las herramientas y fichas técnicas de control social a la prestación de los servicios de salud - Asociación de usuarios - resolución 2063 de 2017 Participación social en salud.		

CONTENIDO

1. Socialización Herramientas y fichas técnicas de control social a la prestación de los servicios de salud - Asociación de usuarios - Resolución 2063 de 2017 Participación social en salud. 2. Socialización Ruta y horario de atención.

RECURSOS

Físicos: Locación – Auditorio Hospital Local de Aguachica ESE
Tecnológicos: Computador, taller conversatorio
Humanos: Facilitador: Viviana Julieth Martínez Quintero (Auditora de Calidad)
Participantes: Asociación de usuarios de la ESE HLA

DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN

1. Socialización Herramientas y fichas técnicas de control social a la prestación de los servicios de salud - Asociación de usuarios - Resolución 2063 de 2017 Participación social en salud. 2. Socialización Ruta y horario de atención

Se socializa a los integrantes de la Asociación de usuarios de la ESE las herramientas y fichas técnicas de control social a la prestación de los servicios de salud - Asociación de usuarios - Resolución 2063 de 2017 Participación social en salud.




Socialización directriz técnica operativa
Asociación de Usuarios – fichas técnicas control social a la prestación de los servicios de salud.

Socialización directriz técnica operativa
Asociación de Usuarios – fichas técnicas control social a la prestación de los servicios de salud.

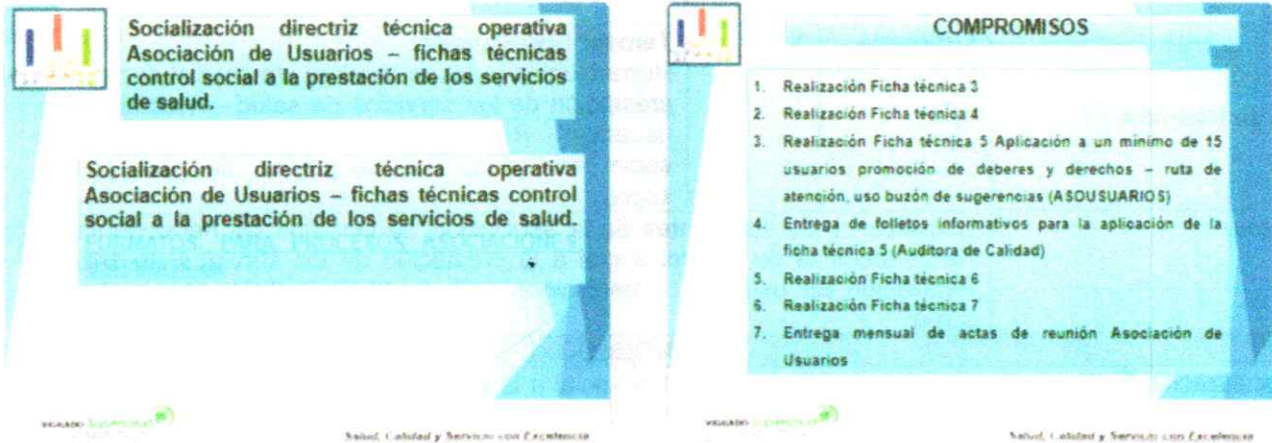
FORMATOS PARA PROCESOS ASOCIACIONES USUARIOS.xls

VIGILADO Supersalud
Salud, Calidad y Servicio con Excelencia

De acuerdo con lo establecido en la resolución departamental 321 de 2018, donde reglamenta la directriz técnica para la operativización efectiva y continua del comité de ética hospitalaria y de la asociación de usuarios, se hace necesario la implementación de las herramientas y fichas técnicas de control social a la prestación de los servicios de salud - Asociación de usuarios - Resolución 2063 de 2017 Participación social

 <p>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E. NIT. 824.000.785-2</p>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código SGC-310-FO-04 Versión 01 Descripción Formato Fecha 05-01-2024
	ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES	Página 2 de 4

en salud.



El Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 2063 de junio de 2017 adopta la Política de Participación en Salud- PPSS, que tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

El Ministerio de Salud adelantó la formulación de la Política de Participación Social en Salud, a través de un proceso “participativo cualificado”, teniendo en cuenta la opinión tanto de las personas que son representativas de los espacios y mecanismos de participación social en salud como de los trabajadores que a lo largo de su trayectoria demostraron capacidades por su experiencia dentro de los procesos de participación en salud.

El objetivo de esta iniciativa dentro del Modelo Integral de Atención en Salud se reglamenta como un proceso de retroalimentación dinámico y constante, con el fin de mejorar su desempeño en los resultados en salud, implementando planes que incorporen cambios de procesos respecto a la participación social, mecanismos de incentivos financieros y mecanismos de difusión e información.

La política pública de participación social en salud (PPSS) busca dar respuestas a las problemáticas, necesidades, dificultades, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación social en salud, en la perspectiva de dar cumplimiento al marco legal vigente y, por ende, a la realización del derecho humano de la participación que se encuentra vinculado bajo una lógica de interdependencia con el derecho a la salud.

Los ejes de la política de participación social son: Fortalecimiento Institucional, Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud, Impulsar la cultura de la salud, Control social, Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión.

Se adjunta pantallazo de diapositivas.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

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

ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES

Página 3 de 4

EVALUACIÓN DE ADHERENCIA

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



EVIDENCIAS

Fotos, folletos.

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 FOTOGRAFICAS





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ACTA DE CAPACITACIONES Y O SOCIALIZACIONES

Código SGC-310-FO-04

Versión 01

Descripción Formato

Fecha 05-01-2024

Página 4 de 4



HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA

NIT 824000785

Cra 7 # 2-160

Código SGC-310-FC-03
 Versión 2
 Fecha 2024

TEMA: Direccionamiento estratégico, portafolio de servicios, sistema de calidad políticas institucionales, ruta y horario de atención, generalidades y funciones de la asociación de usuarios, herramientas técnicas de control social a la prestación de servicios

OBJETIVOS: Establecer un marco integral de gestión estratégica que abarque el direccionamiento institucional, el desarrollo de un portafolio de servicios orientado a la calidad, la implementación de políticas institucionales y de sistemas de calidad, la definición de rutas y horarios de atención accesibles, el fortalecimiento de la participación de la asociación de usuarios y la adopción de herramientas técnicas de control social, con el fin de garantizar una prestación de servicios de salud eficiente, equitativa y centrada en las necesidades de los usuarios.

FECHA: Octubre 09 de 2024

ORDEN	NOMBRES Y APELLIDOS	SEXO		IDENTIFICACION	CORREO ELECTRONICO	DIRECCION	TELEFONO	EAPB	GRUPO POBLACIONAL DE PERTENENCIA											FIRMA						
		HOMBRE	MUJER						INDIGENA	AFROCOLOMBIANO / PALENGUENO	RAZAL	OTROS	DESPLAZADOS	VICTIMAS	DESMOVILIZADOS	MUJER CABEZA DE HOGAR	PERSONA EN CONDICION	ADULTO MAJOR	LGTB		NINGUNO/ADOLESCENTES	OTROS				
1	Jose Manuel Ramirez	X		91245288		c11E3N#23-25	318790470	Nuevitas																		
2	Francoisco Pateño H	X		5029622		M C-casa 19	3116999	77 788																		
3	Donia Tuirón Pérez		X	49.659.980	doniatuiron72@gmail.com	Calle 11-5-25	385849809	Armet's																		
4	Arlyssa Charvarell		X	26917340	arlys.maria04@gmail.com	Calle 11-37-4	322223954	SMET																		
5	Diana Yolanda Gaim		X	28715844	diana28@Hotmail.com	Calle 3-33-14	3145627442	02 muelle																		
6	Christoffel Celent		X	312524845	N.S.o.c.o.u	KR 2E 400	3125494	Eponec																		
7	Colomb Espinosa A			119656891	colombes03@gmail.com	KR 2E 9-60	311221130	NUMA9A																		
8	HERIBERTO GUTIERREZ		X	7445450	heriberto02@gmail.com	Calle 19-18-33	310459031																			
9	Byy Hoceon Alvarado E		X	49.654899		d1E 19-18-37	3203955419																			
10	Meibin Fernanda Henrí		X	49662223	meibinm836@gmail.com	Calle 4 Norte 29	3218014918																			
11	Roberto Ortiz			73196504	robertooortiz18@gmail.com	CRA 13	312268074	5 Embudo del																		
12																										
13																										
14																										
15																										
16																										
17																										
18																										
19																										
20																										
21																										

Salud, Calidad y Servicio con Excelencia