 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	ACTA DE CAPACITACION CLIENTE EXTERNO	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

FECHA REALIZACION	25 DE SEPTIEMBRE 2024	HORA INICIO	05:30 PM	HORA FIN	06:00 PM
CAPACITACION:	<input checked="" type="checkbox"/>	REUNION:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input type="checkbox"/>
LUGAR	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
TEMA: DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS					
PROFESIONAL RESPONSABLE: JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ				CARGO: ASISTENTE SIAU	
PARTICIPANTES		17 PARTICIPANTES DEL PERSONAL DE LA ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ			

DESARROLLO DEL TEMA

Siendo las 05:30 de la tarde del día 25 de SEPTIEMBRE del 2024, como coordinador del servicio de información y atención al usuario (SIAU), doy inicio y apertura de la jornada de capacitación programada; dando inicio con el tema de DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS, donde de la mejor manera me dispongo a dar a conocer el tema.

A continuación se da apertura a la capacitación dejando abiertamente a voz de cada participantes que se entiende por derechos y deberes de los usuarios, en donde se obtiene las siguientes opiniones:

Shirly Dayana Castro: Son un conjunto de normas que se deben seguir para prestar un buen servicio.


Diana Lucelly Fierro: al igual que los derechos y deberes que hay en la constitución son Normas que se deben de cumplir tanto por los empleados como los usuarios.

Maria Ercylia: Los derechos son un conjunto por así decirlo beneficios que tienen los usuarios al recibir servicios por parte de la institución y que ellos pueden exigir; y en cuanto a los deberes son un conjunto de normas que deben cumplir con fin de ser equitativa entre como soy como usuario y lo que recibo como usuario.

Una vez culminada la formulación de lo que se entiende por derechos y deberes se pasa a explicar por medio de las siguientes diapositivas:



Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	Yudy Lorena García	Jennifer Nobles L	Marzo 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	ACTA DE CAPACITACION CLIENTE EXTERNO	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

¿QUÉ SON LOS DERECHOS Y DEBERES?


Los derechos son los beneficios que se otorgan a un ciudadano, por el simple hecho de serlo, y los cuales deben ser respetados.

Los deberes son las obligaciones que adquiere el ciudadano ante el conjunto de la sociedad en la que se integra.

Al interior de la institución ESE Ana Silvia Maldonado Jiménez, existen un conjunto de derechos y deberes de los usuarios los cuales deben ser respetados por parte de los prestadores de servicios y como prestadores de servicios se deben hacer cumplir los deberes de los usuarios.

Se explica a los participantes que como funcionarios tenemos la responsabilidad de respetar los derechos de los usuarios, pero al igual tenemos el compromiso de hacer cumplir los deberes de los mismo, teniendo claro y presente en nunca faltarle el respeto a los usuarios; tratando de explicar sus deberes en caso de que los incumplan de forma, respetuosa, amable, y en caso de no ser competente para dar solución dirigirlos al área debidamente competente para esta.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	Yudy Lorena García	Jennifer Nobles L	Marzo 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	ACTA DE CAPACITACION CLIENTE EXTERNO	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3


¿DERECHOS DE LOS USUARIOS?

- Elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud.
- Disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico.
- A recibir un trato respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre su enfermedad.
- A que Todos los informes de las historias clínicas sean tratados de manera confidencial y secreta.
- Derecho a que le presten durante todo el proceso de su enfermedad la mejor asistencia medica posible.
- A revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos.
- A recibir o rechazar apoyo espiritual, cualquiera que sea el culto o religioso que profese.
- Derecho a que le respete su voluntad de participación o no, en investigaciones siempre y cuando se haya enterado de sus objetivos.
- A conocer el diagnostico de su enfermedad, tratamiento y pronostico.
- A que se le respete su voluntad de donar o no sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos.
- Derecho a morir dignamente que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de muerte siga su curso normal en la fase terminal de su enfermedad.

A manera de explicación y conversa doy a conocer los derechos que tienen los usuarios dentro de la institución y al momento de requerir algún servicio; donde de una manera muy fructífera y participativa hablamos de casos que han ocurrido o podrían ocurrir al interior de la ESE y cual seria las acciones a seguir.

Se prosigue a explicar que, así como usuarios tienen algunos derechos lo cuales se pueden exigir, también se tienen deberes los cuales como institución pueden exigírselos a ellos, los cuales serían:

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	Yudy Lorena García	Jennifer Nobles L	Marzo 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	ACTA DE CAPACITACION CLIENTE EXTERNO	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

¿DEBERES DE LOS USUARIOS?

- Solicitar todos los servicios a que tienen derecho en forma respetuosa, Cortez y amable.
- En forma completa, correcta, adecuada y veraz comunicar todo lo referente a su necesidad de salud y requisitos administrativos dirigiéndose siempre en buenos términos.
- Tratar respetuosamente a todas las personas aunque existan diferencias de creencias, criterios y costumbres incluyendo los de tipo religioso y espiritual.
- Procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.
- Informar oportunamente cualquier cambio en su condición de salud y si entiende el tratamiento y conducta a seguir.
- Solicitar en forma respetuosa y clara explicaciones sobre el tratamiento pronóstico y posibles complicaciones de su enfermedad.
- Solicitar de forma atenta y amable sobre costos de servicios prestados o a prestar.
- Solicitar de forma clara, respetuosa y oportuna la manifestación de su voluntad para participar o no en investigaciones de salud y cuando se trate de donación de órganos.
- Colaborar con el buen trato y cuidado de todos los elementos que la institución proporciona para su tratamiento y permanencia en ella.
- Afiliarse al sistema general de seguridad social en salud.
- Facilitar el pago y pagar cuando le corresponda las cotizaciones y pagos obligatorios.
- Cumplir las normas reglamentos he instrucciones de la institución y profesionales que le prestan atención en salud.
- Tratar con dignidad al personal humano que lo atiende y respetar la intimidad de los demás pacientes.
- Expresar por escrito su voluntad de no aceptar algún tratamiento o procedimiento

De la misma manera como se abordó el tema de derechos de los usuarios se aborda el tema de los deberes donde los participantes dicen haberle quedado claridad.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	Yudy Lorena García	Jennifer Nobles L	Marzo 2021



EMPRESA SOCIAL DE ESTADO
ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ
NIT: 813.011.706 - 8
COLOMBIA HUILA

ACTA DE CAPACITACION CLIENTE EXTERNO

CODIGO	TH-F003
FECHA	MARZO 2021
VERSION	0.3

¿QUÉ OTRAS NORMAS EXISTEN DENTRO DE LA INSTITUCION?

Como usuarios y funcionarios en general se deben cumplir con Normas establecidas para una sana convivencia y que son normas básicas de Vigilancia en Seguridad; las cuales son:


- No ingresar armas.
- No fumar al interior de la institución.
- No traer mascotas.
- No pasar por lugares restringidos.

Posteriormente se prosigue a informar que a parte de esos deberes que se deben cumplir también se tienen unas normas diseñadas por el sistema de VIGILANCIA EN SEGURIDAD el cual tiene como objetivo generar un ambiente saludable para cada uno de quienes se encuentran en la institución tanto empleados como usuarios.

¿QUÉ DEBE HACER UN USUARIO SI SE LE VULNERAN SUS DERECHOS?

- Como primera instancia lo que debe realizar el usuario en caso de que se le vulnere sus derechos es depositar la queja por medio del buzón o medio electrónico, refiriendo la situación, el área y el personal que fue partícipe de la vulneración del mismo, o también puede dirigirse al área de Información y Atención al Usuario (SIAU); donde se le guiará, dirigirá, explicará y/o solucionará según sea el caso, donde el encargado o Coordinador SIAU indagará y se dirigirá con el personal competente para solucionar la situación presentada; buscando siempre la satisfacción del usuario.
- Como segunda instancia si el usuario no queda satisfecho o no se le da una debida respuesta o solución el usuario podrá acudir a la institución por medio de un derecho de petición buscando de esta manera la solución requerida.
- La tercera instancia que puede tomar el usuario es dirigirse a la personería municipal los cuales son encargados de velar por el cumplimiento de los derechos de la comunidad.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	Yudy Lorena García	Jennifer Nobles L	Marzo 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	ACTA DE CAPACITACION CLIENTE EXTERNO	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

Se les comenta sobre cuáles son las acciones que debe o puede seguir los usuarios al momento de vulneración de los derechos.

¿CÓMO ACTUAR SI UN USUARIO INCUMPLE CON SUS DEBERES?


Ante el caso de que un usuario no cumpla con sus deberes, debemos disponernos a explicarle que debe cumplir con las normas que lo rigen a el y en caso de agresividad, lo que se debe hacer es tratar de mantener la calma y no actuar de mala fe con el usuario, intentado satisfacer a este:

En el caso de que el paciente actué de una forma agresiva con el personal:

El profesional o persona que este ofreciendo el servicio; como primera instancia debe de informar al Vigilante en caso de que exista y si la situación se sale de control debe de informarse a la Policía quienes deben de prestar el servicio brindando de esta manera seguridad en el ambiente.



Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	Yudy Lorena García	Jennifer Nobles L	Marzo 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	ACTA DE CAPACITACION CLIENTE EXTERNO	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

Se les agradece la atención prestada; y se da cierre a la capacitación


Anexo firmas de participantes.



Julian David Solorzano Ramirez
Asistente SIAU

ACCION	RESPONSABLE	PLAZO
Capacitación al cliente Externo	Siau, Calidad	A diario.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	Yudy Lorena García	Jennifer Nobles L	Marzo 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	ACTA DE CAPACITACION CLIENTE EXTERNO	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

FECHA REALIZACION	06 Noviembre 2024	HORA INICIO	10:00 AM	HORA FIN	10:50 AM
CAPACITACION:	<input checked="" type="checkbox"/>	REUNION:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input type="checkbox"/>
LUGAR	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
TEMA: HUMANIZACION DE LA ATENCION EN SALUD					
PROFESIONAL RESPONSABLE: JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ				CARGO: COORDINADOR SIAU	
PARTICIPANTES		CLIENTE INTERNO.			

DESARROLLO DEL TEMA

El día 06 de noviembre del año en curso; se realizó capacitación con personal de la institución para tratar el tema de Humanización de la atención en salud; en donde se da inicio y apertura de la capacitación siendo las 10:00 de la mañana con un total de 15 Participantes y fue abarcada como se presenta a continuación y con el siguiente objetivo.

Objetivo: Brindar herramientas conceptuales y prácticas para fomentar una atención en salud centrada en la dignidad, respeto y empatía hacia los pacientes, sus familias y los equipos de trabajo.


Desarrollo de la capacitación:

1. Introducción a la Humanización en Salud: Se presentó el concepto de humanización en los servicios de salud, destacando su relevancia para mejorar la calidad del cuidado y fortalecer la relación entre los profesionales de la salud y los pacientes, proyectando un breve video en donde se establece la importancia y el significado de este concepto, en donde se dicta que la humanización en salud es un concepto ético.

Anexo link del video: <https://www.youtube.com/watch?v=-p-ILYROsRU>

2. Principios de la Humanización: Se abordaron los principios clave como la dignidad humana, la equidad, la comunicación efectiva, la empatía y el respeto por la diversidad cultural y personal de los pacientes.
3. Estrategias para la Humanización: Se compartieron herramientas prácticas mediante actividades lúdicas siendo estas dirigidas por Oscar Gamboa, quien nos compartió un poco de la importancia de estas, como:
 - o Escucha activa y comunicación asertiva.
 - o Creación de ambientes cálidos y seguros.
 - o Inclusión de la familia como parte integral del proceso de atención.
 - o Manejo de situaciones difíciles con sensibilidad y profesionalismo.
4. Experiencias y Buenas Prácticas: Se compartieron ejemplos de cómo la humanización ha impactado positivamente en la experiencia del paciente y en los resultados de salud. Los asistentes también aportaron sus propias vivencias y casos relevantes.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	Yudy Lorena García	Jennifer Nobles L	Marzo 2021

 <p>EMPRESA SOCIAL DE ESTADO ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ NIT: 813.011.706 - 8 COLOMBIA HUILA</p>	ACTA DE CAPACITACION CLIENTE EXTERNO	CODIGO	TH-F003
		FECHA	MARZO 2021
		VERSION	0.3

5. Dinámica Grupal: Se realizó una actividad para identificar barreras comunes a la humanización en el ámbito laboral y proponer soluciones innovadoras y viables para superarlas.
6. Reflexión Final: Se destacó la importancia de incorporar la humanización como un pilar fundamental de la práctica profesional diaria, con el compromiso de todos los actores involucrados en el sistema de salud.

Conclusiones:

- Los participantes reconocieron la necesidad de fomentar una cultura de humanización en sus lugares de trabajo.
- Se planteó la implementación de iniciativas para mejorar la comunicación y el trato humanizado hacia los pacientes.
- Se acordó realizar seguimientos periódicos para evaluar los avances en la aplicación de las estrategias discutidas.



ACCION	RESPONSABLE	PLAZO
Capacitación al cliente Externo	Siau, Calidad	A diario.

Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	Yudy Lorena García	Jennifer Nobles L	Marzo 2021



APACITACION:

REUNION:

lo	Nombre y Apellidos	Tipo y No. Identificación	Cargo	Telefono	Firma
1	Shirly Dayana Castro Peñuela	CC. 1075593155	AUX. Enfermería	3204092533	Dayana Castro
2	Mari José Salgado G.	1001746615	Enfermería	3187552605	Mari José
3	Juan Sebastian Perdomo D	7075598251	AUX. Enfermería	3212435365	Juan S Perdomo D
4	Mexica Yecenia Sobrano Castro	1075599864	Aux Enfermería	3112966112	Mexica
5	MARY ALBAIS FERNANDEZ	26477630	aux urgencias	3138030934	Mary Albais
6	Luis Carlos Gonzalez	1075599312	Aux Enfermería	3135422672	Luis Carlos
7	Diana Lucelly Fienno Fienno	25477833	Aux Enfermería	311063250	Diana Lucelly Fienno Fienno
8	Diana Lucelly Fienno Fienno	CC. 26477956	Aux Enf. (EBS)	3144181872	Diana Lucelly Fienno Fienno
9	Arany Gataa Lozano	1075598133	ENFERMERA	3123753112	Arany Gataa Lozano
0	Yolanda Diaz R.	26477940	AUX enfermeria	3134646618	Yolanda Diaz R
1	Karina Rodriguez G.	1075598057	Aux. enfermeria	3116077594	Karina Rodriguez G
2	Pedro Dayan Sanchez Cantab	1075600710	coordinador factor	3203678456	Pedro Dayan Sanchez Cantab
3	Yoselt Genua Castro	35513046	AUX. de Atención	3214642460	Yoselt Genua Castro
4	Maria Eralia Ulys Janos	26477836	Aux Enfermería	3152903066	Maria Eralia Ulys Janos
5	Monica Alejandra Oyola	1007186733	Aux Enfermería	3107505389	Monica Alejandra Oyola

tema: **Derechos y Deberes de los usuarios** Fecha: **25-09-2024**

Lugar: **Ana Silvia Maldonado Jimenez**

duración: **30 minutos**

Dirigido a: **Coordinador SIAC**

Objetivo: **Capacitar a Personal de la ESE Para Retroalimentar los conocimientos en Derechos y Deberes de los usuarios con la finalidad de Velar por el cumplimiento de los mismos.**



SE ANA SILVIA MALDONADO

CODIGO

FT-GD-CC-02

3

CONTROL DE ASISTENCIA

VERSION

Febrero 2021

VIGENCIA

COMITE:

APACITACION:

REUNION:

lo	Nombre y Apellidos	Tipo y No. Identificación	Cargo	Telefono	Firma
1	Monica Alejandra Oyola	1007186733	Aux Enfermeria	3107505389	Monica Alejandra Oyola
2	Lina Marcela Muñoz Galis	1031150131	Técnica Auxiliar de Enfermería	3102058006	
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
0					
1					
2					
3					
4					
5					

tema: Derechos y Deberes de los Usuarios Fecha: 25-09-2024

duración: 30 Minutos Lugar: Ana Silvia Maldonado Jimenez

Organización: Coordinados SIAU.



CAPACITACION

REUNION:

COMITE

No	Nombre y Apellidos	Tipo y No. Identificación	Cargo	Telefono	Firma
1	Melissa Yecenia Salazar C	cc 1075599864	Aux. Enfermería	311 296 6112	<i>[Signature]</i>
2	Shirly Dayana Castro P.	2075599155	Aux. Enfermería	3204078533	<i>[Signature]</i>
3	Diego A. Caviedes Gonzalez	cc. 1075599312	Aux. Enfermería	3175422672	<i>[Signature]</i>
4	Juan Sebastian Perdomo Diaz	1075598251	Aux. Enfermería	3292438365	Juan S Perdomo D
5	Janett Garcia Castro	35513046	Auxiliar Area Salud	3214642460	Janett Garcia Castro
6	María José Salazar G	1007196610	Enfermería	3187557605	<i>[Signature]</i>
7	Arvey Garcia Lozano	1075598133	Enfermero	3123758112	<i>[Signature]</i>
8	Diana Lucelly Fierro Fierro	CC. 26477956	Aux Enferm (EBS)	3144181872	Diana Lucelly fierro fierro
9	Diana Lorena Domínguez	cc. 26478338	Aux. Enfermería	315063250	<i>[Signature]</i>
10	Macy Albeus Hernandez	26478630	aux urgencias	3138030934	Albeus
11	Jose Antonio Garcia	1075598090	AUXILIAR RAI	5142640886	Jose Antonio Garcia
12	M. Liliana Gonzalez	26478302	AUX. ENF	3114841591	<i>[Signature]</i>
13	Karina Rodriguez G.	1075598057	Aux Enfermería	3116077594	Karina Rodriguez G.
14	John Dayan Sanchez	1075600710	conductor de bus	3203678456	<i>[Signature]</i>
15	María Cecilia Uez Hanos	26477936	Aux Enfermería	3152903066	María Cecilia Uez H

Tema: HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD Fecha: 06-17-2024

Duración: 50 MINUTOS Lugar: ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ

Dirige: JULIAN DAVID SOLARZANO

Objetivo: CAPACITAR AL PERSONAL CON LA FINALIDAD DE BRINDAR UNA ATENCIÓN DE CALIDAD TENIENDO EN CUENTA AL PACIENTE COMO PERSONA EXENCIAL DE NUESTRA FUNCIÓN