 <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	27 de Enero 2024	HORA INICIO	10:10 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:	Derechos y Deberes de los Usuarios				
PROFESIONAL RESPONSABLE:	JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ			CARGO:	ASISTENTE SIAU
PARTICIPANTES	CLIENTE EXTERNO.				

DESARROLLO DEL TEMA

Siendo las 10:10 de la mañana del día 27 de enero del 2024, como coordinador del servicio de información y atención al usuario se da inicio a la capacitación con los clientes externo, donde se les brinda capacitación en derechos y deberes de los usuarios.


A continuación, se prosigue a explicar cuáles son las funciones o servicios del área SIAU.

- Los servicios de la oficina de SIAU son el grupo de procesos de diversa índole que tiene como común denominador satisfacer las necesidades individuales familiares sociales y comunitarias de los usuarios agregando valores a la atención clínica suministrada.

Donde se les brindan sus derechos al momento de ser participe en la atención en alguno de los servicios de atención en salud que brinda la ESE; Ana Silvia Maldonado Jiménez de ellos encontramos:

- ❖ 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.
- ❖ 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.

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

- ❖ 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.

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:

- ❖ 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

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


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
- ❖

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 el a institución tanto empleados como usuarios; las cuales son:

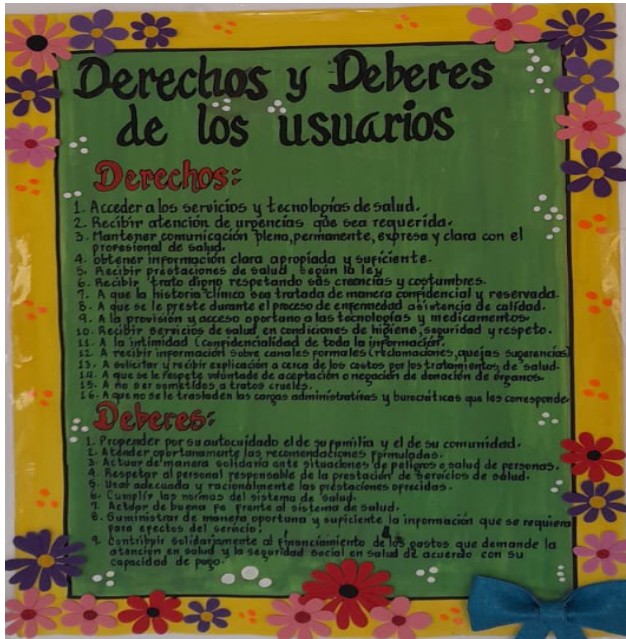
- ☛ **No fumar.**
- ☛ **No ingresar armas.**
- ☛ **No traer mascotas.**
- ☛ **No pasar por lugares restringidos.**

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 para complementar se les entrega un folleto para más claridad sobre el tema.

Anexo firmas de participantes.



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


Julian David Solorzano Ramirez

Asistente SIAU

COMPROMISOS

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	05 de Julio 2024	HORA INICIO	10:00 AM	HORA FIN	11:30 AM
CAPACITACION:	<input checked="" type="checkbox"/>	REUNION:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input type="checkbox"/>
LUGAR	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
TEMA:	PROCESO P.Q.R.S.F. Y HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD				
PROFESIONAL RESPONSABLE:	JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ		CARGO: ASISTENTE SIAU		
PARTICIPANTES	COORDINADOR SIAU - ASOCIACIÓN DE USUARIOS				

DESARROLLO DEL TEMA

1. Introducción


En el día de hoy, se llevó a cabo una reunión entre el Coordinador del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) y la Asociación de Usuarios, con el objetivo de abordar dos temas fundamentales para la mejora continua en la prestación de servicios de salud: el Proceso P.Q.R.S.F. (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) y la Humanización de los Servicios. Esta reunión busca fortalecer la comunicación entre los usuarios y la administración, así como fomentar un ambiente colaborativo que permita mejorar la calidad del servicio.

La importancia de esta reunión radica en que tanto el SIAU como la Asociación de Usuarios comparten un interés común: garantizar que los servicios ofrecidos sean accesibles, eficaces y centrados en las necesidades del paciente. La participación activa de los usuarios es esencial para identificar áreas de mejora y asegurar que sus voces sean escuchadas.

2. Objetivos de la Reunión

- Informar sobre el funcionamiento del proceso P.Q.R.S.F. en nuestra institución.
- Escuchar las inquietudes y sugerencias de los usuarios respecto a la atención recibida.
- Promover acciones que contribuyan a la humanización en la prestación de servicios de salud.
- Fomentar un espacio de diálogo constructivo entre los usuarios y el personal administrativo.
- Establecer compromisos claros para mejorar tanto el proceso P.Q.R.S.F. como las prácticas humanizadas en atención.

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

3. Desarrollo de la Reunión

La reunión se desarrolló en varias secciones:

3.1. Presentación del Proceso P.Q.R.S.F.

El Coordinador SIAU inició la sesión explicando detalladamente el proceso P.Q.R.S.F., destacando su importancia como herramienta para mejorar la calidad del servicio. Se abordaron los siguientes puntos:

Definición del Proceso P.Q.R.S.F.:


Se definieron cada uno de los componentes:

- Peticiones: Solicitudes formales por parte de los usuarios sobre servicios o información específica.
- Quejas: Expresiones insatisfechas sobre algún aspecto del servicio recibido.
- Reclamos: Demandas formales que requieren una respuesta o solución a un problema específico.
- Sugerencias: Propuestas constructivas que buscan mejorar algún aspecto del servicio.
- Felicitaciones: Reconocimientos positivos hacia el personal o servicios que han superado las expectativas.

Importancia del Proceso:

Se enfatizó que este proceso es fundamental para garantizar que las voces de los usuarios sean escuchadas y atendidas, lo cual contribuye a una mejora continua en la calidad del servicio prestado.

Elaboro	Revisó	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

Canales Disponibles:

Se presentaron los diferentes canales a través de los cuales los usuarios pueden presentar sus inquietudes:


CANAL	MEDIO	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCION
Atención Presencial	Atención personal	Días Hábiles de Martes a Sábado	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con el responsable de acuerdo a su consulta solicitud, queja y/o reclamo.
Atención Virtual	Página Web	24 horas, los requerimientos registrados por este medio se gestionan dentro de días hábiles.	Para radicar PQRDF en línea se accede con el link: HTTPS://ESECOLOMBIA.GOV.CO/QUEJA-RECLAMOS
	Correo Electrónico		Se reciben peticiones, quejas, reclamos sugerencias a través del correo electrónico siau@esecolombia.gov.co
	Línea WhatsApp		Se reciben peticiones, quejas, reclamos sugerencias a través la línea WhatsApp: 3138520799 Link directo: https://wa.me/573138520799
Atención Correspondencia	Buzón de sugerencia	Días Hábiles de Martes a viernes	Se recibe, radica y re direcciona a cada la área o funcionario involucrado.

Proceso Interno:

Se describió cómo se gestionan estas solicitudes dentro de la institución:

- **Recepción:** Cada solicitud es registrada en un sistema informático para asegurar su seguimiento.
- **Análisis:** Un equipo multidisciplinario evalúa cada caso para determinar acciones correctivas o mejoras necesarias.

Elaboro	Revisó	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

- Respuesta: Se establece un tiempo máximo para responder a cada tipo de solicitud, garantizando transparencia y eficiencia.

3.2. Espacio para Inquietudes y Sugerencias

Se abrió un espacio para que los miembros de la Asociación expresaran sus inquietudes sobre el proceso P.Q.R.S.F. Los participantes manifestaron diversas opiniones sobre su experiencia al utilizar este sistema, lo que permitió identificar áreas críticas donde se puede mejorar.

Algunas inquietudes planteadas incluyeron:

Dificultades en el Acceso:

Algunos usuarios mencionaron que no estaban completamente informados sobre cómo acceder al sistema P.Q.R.S.F., sugiriendo una mayor difusión mediante carteles informativos en las instalaciones y campañas educativas.

Tiempos de Respuesta:

Se discutió sobre algunos casos donde las respuestas no habían llegado dentro del tiempo esperado, lo cual genera frustración entre los usuarios. El Coordinador se comprometió a revisar estos casos específicos y buscar soluciones inmediatas.

Capacitación al Personal:


Los asistentes sugirieron realizar capacitaciones periódicas al personal sobre atención al usuario para mejorar las respuestas brindadas, enfatizando la importancia del trato humano durante todo el proceso.

3.3. Humanización de los Servicios

El segundo tema abordado fue la humanización en la atención sanitaria. El Coordinador destacó que humanizar los servicios implica poner al paciente en el centro del cuidado, promoviendo una atención más empática y respetuosa.

Se discutieron estrategias concretas para lograrlo:

Elaboro	Revisó	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORIZANO 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

Capacitación Continua al Personal:

Se propuso implementar programas regulares de capacitación enfocada en habilidades blandas como comunicación efectiva, empatía y manejo emocional ante situaciones difíciles con pacientes.

Creación de Espacios Amigables:

La necesidad de crear espacios dentro del centro médico donde los pacientes puedan sentirse cómodos fue resaltada; esto incluye áreas recreativas para niños y zonas tranquilas para adultos mayores.

3.4. Ejemplos Prácticos

Se compartieron ejemplos prácticos donde se ha implementado exitosamente un enfoque humanizado:

Historias positivas donde pacientes han recibido atención excepcional gracias a un trato amable por parte del personal.

Casos donde se han resuelto conflictos mediante una escucha activa y empatía hacia las preocupaciones del usuario.

3.5. Planificación Futura


Se discutió también sobre cómo establecer un plan estratégico a largo plazo que contemple:

Evaluación Periódica: Realizar evaluaciones trimestrales sobre el estado del proceso P.Q.R.S.F., analizando estadísticas sobre peticiones, quejas y sugerencias recibidas.

Encuestas a Usuarios: Implementar encuestas periódicas dirigidas a usuarios después de recibir atención médica, con preguntas específicas sobre su experiencia con el proceso P.Q.R.S.F., así como su percepción sobre la humanización en el servicio recibido.

Reuniones Trimestrales Establecer reuniones trimestrales entre representantes del SIAU y miembros activos de la Asociación para discutir avances, compartir experiencias e implementar nuevas ideas basadas en retroalimentación constante.

Elaboro	Revisó	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

Campañas Educativas: Desarrollar campañas educativas dirigidas a toda la comunidad acerca del uso adecuado del sistema P.Q.R.S.F., así como talleres sobre derechos y deberes como usuarios del sistema sanitario.

4. Conclusiones

La reunión concluyó con un resumen sobre los puntos tratados, reafirmando el compromiso tanto del SIAU como de la Asociación por mejorar continuamente la calidad del servicio prestado.

Se acordó realizar reuniones periódicas (cada tres meses) para dar seguimiento a las inquietudes planteadas y evaluar el avance en las acciones propuestas.

5. Compromisos Adquiridos

Los participantes se comprometieron a:

- Difundir entre sus pares información sobre el proceso P.Q.R.S.F., asegurándose que todos conozcan sus derechos como usuarios.
- Participar activamente en futuras reuniones para seguir fortaleciendo este canal comunicativo.
- Colaborar con propuestas concretas que ayuden a humanizar aún más los servicios ofrecidos por nuestra institución.
- Establecer un grupo representativo dentro de la Asociación que actúe como intermediario entre los usuarios y el SIAU para facilitar una comunicación más fluida.
- Promover iniciativas comunitarias donde se fomente una cultura participativa respecto al uso responsable e informado del sistema sanitario disponible.

Sin más asuntos que tratar, se dio por finalizada la reunión agradeciendo a todos por su participación activa e interés en mejorar nuestros servicios.

Nota: Para fines de esta acta se anexa registro fotográfico de la capacitación en mención

Elaboro		Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZAN		zo 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

Firma de los Asistentes:

Los asistentes firmaron una hoja de registro confirmando su participación en la capacitación.

Firma del Responsable:

Julián David Solórzano Ramírez
Coordinador SIAU
ESE Ana Silvia Maldonado Jiménez

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	29 de Noviembre 2024	HORA INICIO	09:00 AM	HORA FIN	09:40 AM
CAPACITACION:	<input checked="" type="checkbox"/>	REUNION:	<input type="checkbox"/>	COMITÉ:	<input type="checkbox"/>
LUGAR	ESE ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ.				
TEMA:	DERECHO A UNA ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL.				
PROFESIONAL RESPONSABLE:	JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ		CARGO: ASISTENTE SIAU		
PARTICIPANTES	CLIENTE EXTERNO.				

DESARROLLO DEL TEMA

El día 29 de noviembre de 2024; siendo las 09:00 AM, se llevó a cabo una sesión de charla de capacitación dirigida a los usuarios de la Empresa Social del Estado (ESE) Ana Silvia Maldonado Jiménez que se encontraban reunidos por personal de la institución en la casa cultural en jornada de adulto mayor, bajo la coordinación del área de Servicios de Información y Atención al Usuario (SIAU), liderada por el coordinador Julián David Solórzano Ramírez. Dicha capacitación tuvo como propósito principal informar a los asistentes sobre el derecho a una atención al usuario con enfoque diferencial, garantizando que los servicios de salud sean accesibles, equitativos y adecuados a las diversas necesidades de la población.


Desarrollo de la Capacitación

La jornada inició con una cordial bienvenida a los asistentes, resaltando la importancia de su participación en estos espacios informativos. Se ofreció una introducción sobre el enfoque diferencial en la atención al usuario, enfatizando que este modelo busca reconocer y responder a las particularidades de grupos poblacionales con necesidades específicas, tales como personas en situación de discapacidad, comunidades étnicas, población LGBTIQ+, adultos mayores, niños y niñas, entre otros. Durante la sesión, se abordaron los siguientes aspectos clave:

1. Derechos de los Usuarios con Enfoque Diferencial

- Se explicó el marco normativo que respalda la atención con enfoque diferencial en el sector salud.
- Se hizo énfasis en el derecho de los usuarios a recibir atención humanizada, libre de discriminación y adaptada a sus condiciones particulares.
- Se reforzó la importancia de la confidencialidad, la accesibilidad y la eliminación de barreras en la prestación de los servicios.

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

2. Estrategias para una Atención Inclusiva

- Se presentaron las estrategias implementadas en la ESE para garantizar la accesibilidad de los servicios de salud a todos los usuarios, sin distinción de condición social, económica, cultural o de identidad de género.
- Se destacaron las acciones adoptadas para mejorar la comunicación con personas en situación de discapacidad, incluyendo el uso de intérpretes de lengua de señas y material informativo en braille.
- Se expusieron mecanismos de apoyo para comunidades étnicas, garantizando el respeto a sus prácticas culturales en el ámbito de la salud.

3. Canales de Atención al Usuario

- Se informaron las líneas de atención y los puntos de contacto habilitados para garantizar el acceso a información y servicios de salud sin barreras.
- Se presentó el canal de comunicación vía WhatsApp como una herramienta eficaz para la gestión de consultas, asignación de citas médicas y recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF).
- Se reiteró el compromiso de la institución en la mejora continua de estos canales para asegurar una respuesta oportuna y eficaz a las necesidades de los usuarios.


Conclusiones

La sesión de capacitación tuvo una excelente acogida por parte de los asistentes, quienes manifestaron su gratitud por la información proporcionada y expresaron la necesidad de continuar promoviendo el enfoque diferencial en la atención al usuario. Se destacó la importancia de sensibilizar al personal de salud y administrativo en la adopción de prácticas inclusivas y en la eliminación de barreras de acceso a los servicios.

Compromisos y Acciones Futuras

1. **Seguimiento y Evaluación:** Se establecerá un plan de monitoreo para evaluar la implementación efectiva del enfoque diferencial en la prestación de los servicios de salud.

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

2. **Capacitaciones Continuas:** Se programarán futuras sesiones de formación dirigidas tanto a usuarios como al personal de la ESE, con el fin de fortalecer la atención con enfoque diferencial.
3. **Optimización de la Comunicación:** Se reforzarán las estrategias de divulgación de información sobre los derechos de los usuarios, asegurando que todos cuenten con los recursos necesarios para acceder a una atención de salud equitativa y digna.

Con estas acciones, la ESE Ana Silvia Maldonado Jiménez reafirma su compromiso con la prestación de servicios de salud centrados en el usuario, garantizando el respeto por la diversidad y promoviendo una atención incluyente y de calidad.

Nota: Para fines de esta acta se anexa registro fotográfico de la capacitación en mención




Firma de los Asistentes: Los asistentes firmaron una hoja de registro confirmando su participación en la capacitación

Firma del Responsable:

Julián David Solórzano Ramírez
Coordinador SIAU
ESE Ana Silvia Maldonado Jiménez

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	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>	<p>ACTA DE CAPACITACION CLIENTE EXTERNO</p>	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.

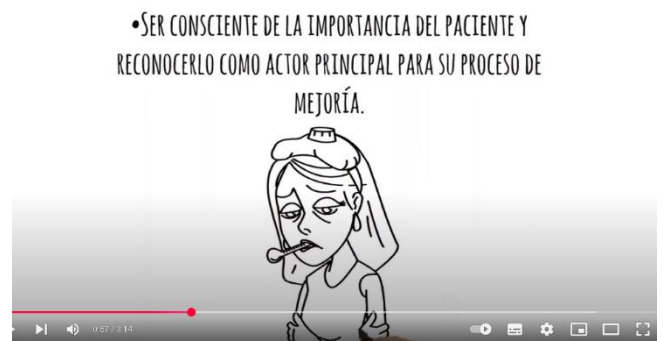
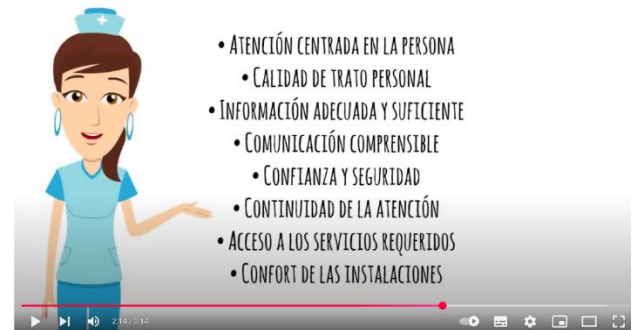
Elaboro	Reviso	Aprobó	Fecha Aprobación
JULIAN DAVID SOLORZANO RAMIREZ	Yudy Lorena García	Jennifer Nobles L	Marzo 2021

 <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