


ASU

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: D1FO1402
		Versión: 02
	ACTA REUNIÓN	Vigencia: 23/02/2021

ACTA REUNIÓN Y CAPACITACIÓN


TEMA: Informe oficina de atención al usuario		Fecha: 26 -01-2024
Objetivo: Informe de PQRS, socialización y capacitación de Derechos y Deberes, atención con enfoque diferencial en salud, portafolio de servicios y líneas de atención.		
Nombre de la Dependencia, Proceso o Entidad que organiza la reunión: Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU.		
Lugar: Auditorio de la E.S.E		
Líder de la reunión: Laura Melisa Salazar Gutierrez. SIAU		
Hora Programada: 03:00 pm – 3:30pm	Hora Inicio: 03:15 pm	Hora Terminación: 04:15 pm

1. DESARROLLO DE LOS TEMAS:

Siendo las 03:15 pm del día 26 de enero 2024 en el auditorio de la sede principal de la ESE, se adelanta reunión con la asociación de usuarios se da la bienvenida y agradecimiento por la participación a la reunión por parte de los integrantes, con quienes ponemos en consideración los temas a desarrollar en el marco de la reunión.


El Hospital Departamental San Vicente De Paul de Garzón, comprometido desde la Gerencia, la gestión administrativa y asistencial unen sus esfuerzos para dar cumplimiento a la misión que es la razón de ser de la entidad; El Hospital Departamental San Vicente de Paúl de Garzón, Empresa Social del Estado, es una empresa que ofrece servicios de salud con resolución de problemas de acuerdo a nuestro nivel de complejidad, con rentabilidad económica y social reflejada está en una alta calidad de vida de su comunidad. Nuestro compromiso es generar confianza y tranquilidad al usuario de nuestros servicios, con garantía de calidad, eficiencia, oportunidad, pertinencia, racionalidad lógico-científica y satisfacción.

La coordinadora de la oficina de atención al usuario Laura Melisa Salazar, inicia la presentación, entregando un informe de las PQRS del mes de diciembre del año 2023.




EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTA SAN VICENTE DE PAUL
GARZÓN HUILA
NIT. 891.180.026-5

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – DICIEMBRE 2023



Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332441 Ext. 256 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
web: hospitaldepartamentalssanvicentedePaul.garzon-huila.cio.colombiaindustrial.gov.co - Email: calidad@hospitalvpgarzon.gov.co
gerencia@hospitalvpgarzon.gov.co
Garzón - (Huila)

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: D1FO1402
		Versión: 02
	ACTA REUNIÓN	Vigencia: 23/02/2021

DICIEMBRE



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL
 GARZÓN HUILA
 NIT. 891.180.026-5

SERVICIOS HABILITADOS	P	Q	R	S	F	N° SIN RESPUESTA.
CONSULTA EXTERNA		2			3	0
URGENCIAS		4			1	0
CIRUGIAS		0			4	0
FACTURACIÓN P		1			0	0
IMG DIAGNOSTICAS		0			0	0
CENTRO TERAPIAS		0			0	0
SALA DE PARTOS		2			4	0
IAMI		0			0	0
LABORATORIO		0			1	0

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332441 Ext: 256 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
 web: hospitaldepartamental-san-vicente-de-paul-garzon-huila.micolombiadigital.gov.co - Email: calidad@hospitalvpgarzon.gov.co
gerencia@hospitalvpgarzon.gov.co
 Garzón (Huila).




EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL
 GARZÓN HUILA
 NIT. 891.180.026-5

SERVICIOS HABILITADOS	P	Q	R	S	F	N° SIN RESPUESTA.
HOSPITALIZACIÓN 2		2			5	0
HOSPITALIZACIÓN 1B		0			10	0
HOSPITALIZACIÓN 3		0			3	0
UCI ADULTOS		0			0	0
UCI NEONATAL		1			0	0
						0

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332441 Ext: 256 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
 web: hospitaldepartamental-san-vicente-de-paul-garzon-huila.micolombiadigital.gov.co - Email: calidad@hospitalvpgarzon.gov.co
gerencia@hospitalvpgarzon.gov.co
 Garzón (Huila).

Se entrega informe detallado de las PQRS presentadas en cada unidad funcional

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: D1FO1402
		Versión: 02
	ACTA REUNIÓN	Vigencia: 23/02/2021



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL
GARZÓN HUILA
NIT. 891.180.026-5

PQRS (BUZÓN, ESCRITO, VERBAL, CORREO ELECTRONICO)

En el transcurso del mes de diciembre se encontraron (49), de buzón (12), correo (33) y extranet (4), resallando que en su totalidad se emitió la respectiva respuesta en el tiempo establecido por normatividad

- DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITA PARA TERAPIA FISICA INTEGRAL
- DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITA PARA ULTRASONOGRAFIA PELVICA Y ULTRASONOGRAFIA DE ANDOMEN.-
- INCONVENIENTE CON VIGILANCIA PARA EL CAMBIO DE TURNO DE ACOMPAÑANTES
- EL MEDICO LLEGÓ TARDE Y EL MUJO DEBÍA ESPERAR CON LA VEJIGA LLENA
- LA ATENCIÓN INADECUADA DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE LAS ÓRDENES, MALA COMUNICACIÓN RESPONDIENDO DE FORMA GROSERA.
- PESIMA ATENCIÓN, MUCHA DEMORA EN LA ATENCIÓN Y EN LA TOMA DE EXAMENES, 8 HORAS ESPERANDO
- LA DESORIENTACIÓN TAN GRANDE AL MOMENTO DE FACTURAR, NO HAY BUENA INFORMACIÓN Y RESPONDEN DE MALA MANERA
- MALA ATENCIÓN EN EL LACTARIO DE LA ENFERMERA SANDRA TRUJILLO POR EL AFAN DE SALIR RAPIDO DEL TURNO, TRISTE POR NO PODER ALIMENTAR A MI BEBÉ
- MUCHA DEMORA EN LA ATENCIÓN, ME MANDAN DE UN LADO PARA OTRO Y NO RECIBO RESPUESTA FAVORABLE

Se entrega informe detallado de las Felicitaciones presentadas en cada unidad funcional




EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL
GARZÓN HUILA
NIT. 891.180.026-5

FELICITACIONES.

En el mes de diciembre se recibieron (35) felicitaciones que fueron divulgadas en los servicios agradeciendo al personal por su compromiso, sentido de pertenencia y trato humanizado con los usuarios.

- ✓ EL TRATO DE ENFERMERAS FUE MUY BUENO, EN ESPECIAL LA AUX. CAROLINA. TODOS LOS FUNCIONARIOS CON MUCHA CALIDAD HUMANA.
- ✓ ATENCION SUPER EXCELENTE. ADIOS GRACIAS Y A TODAS LAS ENFERMERAS
- ✓ AGRADEZCO TODA LA COLABORACIÓN DEL EQUIPO DURANTE MI PERMANENCIA
- ✓ BUENA ATENCIÓN DE LOS PROFESIONALES, EXCELENTE CALIDAD HUMANA
- ✓ FELICITAR Y AGRADECER EL EXCELENTE SERVICIO QUE PRESTAN EN LA UCIN
- ✓ EL SERVICIO ES MUY BUENO FELICITO TODO EL PERSONAL QUE LABORA...GRACIAS
- ✓ MUY BUENOS TODAS LAS ENFERMERAS MUY AMABLES
- ✓ MUY BUENA LA ATENCION RECIBIDA POR PARTE DE LOS ENFERMERAS Y DOCTORES, SERVICIO BUENO DE ALIMENTACION, MEDICAMENTOS A TIEMPO EXCELENTE ATENCION DE TODOS SIEMPRE PENDIENTE
- ✓ MUY BUENA LA ATENCION POR PARTE DE LOS MEDICOS Y LAS JEFAS Y EL PERSONAL DE ENFERMERIA

Otro tema de gran importancia, se le habló de los derechos y deberes de los usuarios y asociados, quienes son los que representan de la comunidad ante los entes de salud.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL
GARZÓN HUILA
NIT. 891.180.026-5

DERECHOS DE LOS USUARIOS

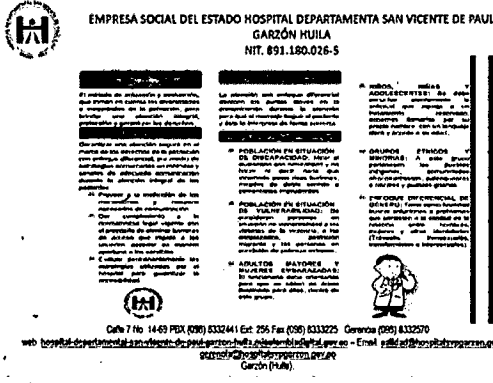
- Disfrutar de una comunicación clara oportuna con el médico sobre su estado de salud.
- Recibir un trato digno, amable y cordial por todos los colaboradores del hospital.
- Se informado sobre los costos de su atención.
 - Recibir atención con prioridad en caso de ser mayor de edad, mujer embarazada adulto mayor, discapacidad, víctimas de conflicto armado y abuso sexual.
- Caracterizar la confidencialidad sobre su información clínica.
 - Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respetando su intimidad.
- Derecho a morir con dignidad y a que se lo respete su voluntad de permitir que al proceso de la muerte siga su curso natural en la fase de su enfermedad.
- Acceder a los servicios sin que le asignen trámites administrativos adicionales a los de ley.

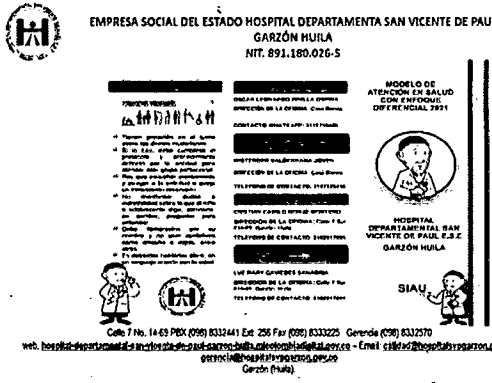
DEBERES DE LOS USUARIOS

- Respetar las normas, políticas, procedimientos e instrucciones establecidas dentro de la institución.
- Cumplir con los horarios de los citas y procedimientos programados.
- Respetar y tratar con amabilidad al personal de salud.
 - Darle las instalaciones donde se prestan servicios de salud y hacer uso racional de los recursos.
 - Brindar la información al personal médico de manera veraz, clara y correcta de su estado de salud.
- Cancelar cuando corresponda, los pagos generados por su atención de acuerdo a su tipo de afiliación al sistema de salud.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Cuando integramos a su salud, la de su familia y su comunidad, cumplir de manera responsable con el tratamiento y seguir las recomendaciones de su médico tratante.


Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332441 Ext: 256 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
 web: hospital-departamental-san-vicente-de-paul-garzon-huila.micolombiadigital.gov.co - Email: calidad@hospitalvpgarzon.gov.co
gerencia@hospitalvpgarzon.gov.co
 Garzón (Huila).

Otro temas socializado en la reunión fue la política de atención con enfoque diferencial en salud, donde damos prioridad a la población, mujeres embarazadas, adulto mayor, menores de edad, discapacidad, víctimas del conflicto, violencia sexual.





Se les da a conocer las líneas de atención dispuestas por la ESE para la asignación de citas con especialistas, para terapias físicas, ocupacional, para citas de imágenes diagnósticas y demás servicios que ofrece la institución.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: D1FO1402
		Versión: 02
	ACTA REUNIÓN	Vigencia: 23/02/2021



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL
 GARZÓN HUILA
 NIT. 891.180.026-5

LINEAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

CITAS CON ESPECIALISTAS: WHATSAPP: 3174231876-3187070190-3188833133-3154883460

LINEA GRATUITA NACIONAL: 018000931040

**CORREOS ELECTRONICOS: CENTRALCITAS@HOSPITALSVPGARZON.GOV.CO
AUTORIZACIONES@HOSPITALSVPGARZON.GOV.CO**

CENTRO DE TERAPIAS: WHATSAPP: 3182822648

LINEA FIJA: 6088330054

CORREO ELECTRONICO: CENTROTERAPIAS@HOSPITALSVPGARZON.GOV.CO

IMÁGENES DIAGNOSTICAS: PRESENCIAL DE LUNES A VIERNES DE 7AM A 12M Y DE 2PM A 4PM

CORREO ELECTRONICO: IMGDIAGNOSTICAS@HOSPITALSVPGARZON.GOV.CO

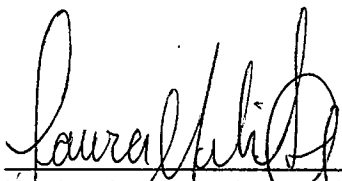
DE 4PM A 6PM

Calle 7 No. 14-69 PBX (098) 8332441 Ext: 256 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570
 web: hospital-departamental-san-vicente-de-paul-garzon-huila.micolombiadigital.gov.co - Email: calidad@hospitalsvpgarzon.gov.co
gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co
 Garzón (Huila).

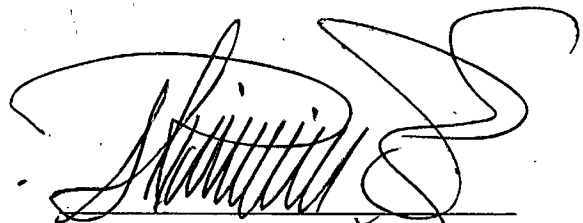
La oficina de atención al usuario SIAU como unidad coordinadora y de apoyo a la asociación de usuarios, invita a los integrantes de dicha asociación a participar activamente en los temas de interés de salud pública desde los diferentes comités existentes, comité de veeduría de los servicios de salud, comité de ética hospitalaria y comité de veeduría de contratación, los miembros y todos los integrantes de la asociación podrán hacer control social en salud, bajo lo estipulado por la ley y las funciones que así lo amerita dicho cargo, con el objetivo de que haya una buena prestación y manejo de los recursos de la salud, de todos y cada uno de los usuarios a los que la ESE tiene atención, 8 municipios del Departamento del Huila, "Garzón, Gigante, Guadalupe, Suaza; tarqui, Altamira, El Pital y Agrado" Es el espacio indicado y propicio para ejercer estas funciones en pro del bienestar de la ESE, usuarios y todo el sistema general de salud.

Se agradece la participación a los asistentes, y se informa que desde la oficina de atención al usuario está a disposición de todos los usuarios en general.


Se anexa evidencia fotográfica y listado de asistencia.



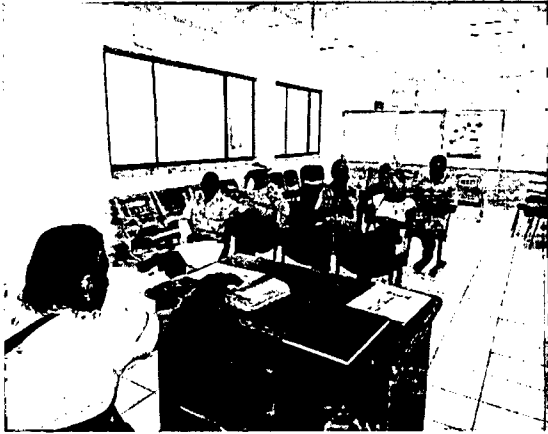
Nombre de quien asiste y elabora el acta
 Laura Melisa Salazar G. Líder Siau



Nombre del presidente Aso Usuarios
 Sixto Rincón Pardo

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: D1FO1402
	ACTA REUNIÓN	Versión: 02
		Vigencia: 23/02/2021

EVIDENCIA FOTOGRAFICA





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL
 GARZÓN HUILA
 NIT: 891.180.026-5
 CONTROL ASISTENCIA

Código: D1FO1458

Versión: 05

Vigencia: 12/02/2021

Objetivo: Brinda información sobre PAES, Derechos y Deberes, Salud Pública, portafolio de Servicios y líneas de atención.
Nombre del Evento: Informe Opinia SIAU
Expositor: SIAU - Coordinadora
Fecha: 26-01-24

No.	Nombres y Apellidos	No. de Documento	Cargo	Dependencia	Firma
1	Beratrice Figen	55055564	usuario	SIAU	[Firma]
2	Janeq delia Villanueva	26490074	ESIOUSARIO	SIAU U	[Firma]
3	Geardo gonzalo Vanegas	19152124	USUARIO	SIAU	[Firma]
4	Mary Medina Villanueva	55061308	USUARIO	SIAU	[Firma]
5	FERNANDO TRINIDAD	11925549	SECRETARIO	SIAU	[Firma]
6	Mastella Hernández López	55058552	Comite Contactación	ASU	[Firma]
7	Luis Eduardo Hoyos	6496407	Humano	ASU	[Firma]
8	Victor A MORA GONZALEZ	1077856168	AS. USUARIO	SIAU	[Firma]
9	Sisto Rincón Pardo	12185285	Asesor	ASUSARIO	[Firma]
10	Laura Melisa Salazar B	1082456496	Coor. SIAU	SIAU	[Firma]
11	Jairo A. Escobar T	12197211	R.A.U.	SIAU	[Firma]
12	Wilson TOMAS MURCIA	79793326	AU.	SIAU	[Firma]
13					
14					
15					
16					
17					