

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: D1FO1402
		Versión: 04
	ACTA DE CAPACITACIÓN	Vigencia: 11/02/2021

ACTA No. 01

LUGAR: ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL_SALA DE ESPERA
FECHA: 23 DE MARZO 2022
HORA INICIAL: 06:00 AM
HORA FINAL: 07:45 AM

ACTA DE CAPACITACIÓN, HUMANIZACIÓN (Trato digno y humanizado, comunicación diversa hacia la resolución de conflictos), SIAU (Metodología de participación social en salud, Derechos y Deberes de los usuarios), MERCADEO (Portafolio de servicios y flujograma), SEGURIDAD DEL PACIENTE (Protocolo identificación de pacientes).

PARTICIPANTES:

Nombres y Apellidos (*)	Cargo
Gina Marcela Ortiz Calderón	LÍDER SIAU
José Cediél Sandoval	HUMANIZACIÓN
María Isabel Medina	MERCADEO
Margarita Pérez	SEGURIDAD DEL PACIENTE

AGENDA DE TRABAJO

1. Intervenciones: <ul style="list-style-type: none"> • Humanización • SIAU • Mercadeo • Seguridad de paciente
2. Conclusiones y Fotografías
3. Evidencias fotográficas

DESARROLLO:


1. Se da inicio a la capacitación con la intervención del Coordinador de Humanización haciendo una actividad participativa de comunicación diversa hacia la resolución de conflictos, trato digno y humanizado al usuario. Esta actividad tiene como elementos fundamentales: el emisor es quien habla o escribe y el receptor es quien escucha o está leyendo, la escucha se hace desde nuestras expectativas, experiencias y estado emocional, por tal motivo la actitud que tengamos en relación a la persona es muy importante en la comunicación. El brindar una atención de calidad en salud es un objetivo de todos los prestadores de salud y las autoridades. Este sistema exige que se implementen estándares mínimos que permitan mayor seguridad a los usuarios de atenciones de salud. De acuerdo a la Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes, el “trato digno a los pacientes” se establece como un derecho de los usuarios en la atención de salud, por lo que es muy pertinente conocer qué entienden los funcionarios y usuarios por un trato digno en la atención de salud, por lo que se hace necesario implementar un canal de comunicación en la línea de frente, que enmarque desde la primer línea de atención, un trato digno y humanizado en todos los enfoques de atención.
--

En ese orden de ideas se desarrolló una actividad participativa con los guardas de seguridad que son el primer filtro de información al usuario, por lo que se hicieron grupos de tres, cada uno con un rol.

1. Emisor (narra) fue quien porto la bocina
2. Receptor (recibe la información) fue quien porto la oreja
3. El canal quien escucha (auditivo, verbal y gestual) fue quien porto las gafas

En la actividad hubo tres momentos vivenciales, (travesuras, felicidad y tristezas), quienes de acuerdo a su rol, se pudo evidenciar que cada grupo relataba la historia como la veía, sentía y escuchaba, por lo que en todos los grupos hubo poca conexión en la atención y escucha y escasa facilidad de expresión.

Posteriormente la Coordinadora del SIAU, entrego a cada persona una información de Derechos y Deberes con un Pre-test que fue respondido en 2 minutos, se socializo uno a uno de los Derechos y Deberes de los usuarios abriendo participación activa con diferentes preguntas identificando cual era un Deber y cual era un Derecho, enseguida se les entrego el test ampliando la línea de preguntas y resolviendo dudas.



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

PRE-TEST DERECHOS Y DEBERES


Código: D1FO1402
Versión: 04
Vigencia: 11/02/2021

PRE-TEST

LUGAR: ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL
FECHA: 23-03-2022
AREA: *cuando se pida*
OBJETIVO: Evaluar el conocimiento de los funcionarios sobre los Derechos y Deberes de la Institución.

Marcar con una X donde pertenezca cada característica

RESPONSABLE	DEBERES	DERECHOS	
1	Recibir trato digno, amable y cordial por todos los colaboradores del hospital.	<input checked="" type="checkbox"/>	
2	Disfrutar de una comunicación clara y oportuna con el medico sobre su estado de salud	<input checked="" type="checkbox"/>	
3	Respetar las normas, políticas, procedimientos e instalaciones establecidas dentro de su institución.		<input checked="" type="checkbox"/>
4	Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respetando su intimidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	
5	Ser informado sobre los costos de su atención en salud	<input checked="" type="checkbox"/>	
6	Respetar y tratar con amabilidad al personal asistencial, administrativo, pacientes y sus acompañantes.		<input checked="" type="checkbox"/>



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

PRE-TEST DERECHOS Y DEBERES

Código: D1FO1402
Versión: 04
Vigencia: 11/02/2021

TEST

LUGAR: ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL
FECHA: 23-03-2022
AREA: *cuando se pida*
OBJETIVO: Evaluar el conocimiento de los funcionarios sobre los Derechos y Deberes de la Institución.

Marcar con una X donde pertenezca cada característica

Nº	CARACTERÍSTICA	DEBERES	DERECHOS
1	Respetar y tratar con amabilidad al personal asistencial, administrativo, pacientes y sus acompañantes.		<input checked="" type="checkbox"/>
2	Declarar de una comunicación clara y oportuna con el medico sobre su estado de salud	<input checked="" type="checkbox"/>	
3	Ser informado sobre los costos de su atención en salud.	<input checked="" type="checkbox"/>	
4	Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respetando su intimidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	
5	Respetar las normas, políticas, procedimientos e instalaciones establecidas dentro de su institución.		<input checked="" type="checkbox"/>
6	Recibir trato digno, amable y cordial por todos los colaboradores del hospital.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7	Cuadar de las instrucciones sobre los presales servicios de salud y hacer uso racional de los mismos.		<input checked="" type="checkbox"/>
8	Recibir una segunda opinión médica, en relación a su diagnóstico o tratamiento si lo desea dentro de la disponibilidad de procedimientos de la ESE.	<input checked="" type="checkbox"/>	
9	Cumplir de manera responsable las órdenes medicas y el plan de tratamiento ordenado.		<input checked="" type="checkbox"/>
10	Cumplir con los horarios de las citas y procedimientos programados.		<input checked="" type="checkbox"/>

En caso de que se vean vulnerados sus derechos a que área dentro de la institución debe dirigirse:
1. Talento Humano
2. Fiscalización
3. Atención al usuario (SIAU)
4. Referencia

Se socializo la **Metodología de participación social en salud**, entrando en contexto en el cumplimiento a la ley 1712 de 2014 Ley de transparencia y acceso a la información pública y a la realización de la rendición de cuentas considerados como elementos importantes que permiten la interacción entre la entidad y la comunidad.

En el marco de los objetivos se busca dar a conocer a la ciudadanía los mecanismos de participación ciudadana que se encuentran en la E.S.E., proporcionándoles una información cálida y oportuna, a la par que se promueve la participación ciudadana a través de los medios de comunicación, capacitaciones a los usuarios y demás espacios de participación a los que asista la ESE., de ahí la importancia de remitir al usuario al área o servicio indicado para no generar barreras en la comunicación y Garantizar la participación ciudadana en todos los momentos requeridos por la normatividad legal vigente y la comunidad, siendo los guardas de seguridad la primera línea de acceso a la información.

Se llevó a cabo un ejercicio práctico poniendo a prueba la actitud y trato humanizado del funcionario a través de un dramatizado, se eligieron dos personas (una hizo de funcionario y otro de usuario), quienes





interpretaron una emergencia imprevista en el servicio de urgencias, cada uno reaccionó a la eventualidad y al final se hizo una retroalimentación, de las falencias que hubo en el proceso.

Luego se contó con la intervención del área de mercadeo quien expuso la ruta de acceso al servicio de las tres sedes (HSVP, Centro de terapias y Consulta Externa).

DATO	DIRECCION		
	calle 7 No. 14-69 sede principal	calle 3A No. 3-67	Calle 7 No. 13-46754
No. Consultorios Medicos	16	5	12
No. Consultorios odontologicos	NA	NA	NA
No. Consultorios psicologia		2	
No. Salas de Cirugia	3		
No. Salas de Partos	2		
No. Laboratorios	1		
No. Unidades Rayos x	1		
No. Salas de RehidratacionOral	0		
No. Consultorios de Fisioterapia		3	
No. Total de camas	123		
No. Camas de hospitalizacion general	26		
No. Camas pediatricas	8		
No. Camas obstetricas	18		
No. Camas de UCI Adultos	53		
No. Camas de UCI Niños	0		
No. Camas urgencias	26		
No. Camas Sala de Cuidados Intermedios	4		
No. Camas Cuidado Pediatrico	0		
No. Camas neonatos	5		
No. Camas neonatos	6		
No. Camas de adaptacion Recien Nacidos	3		
No. Camas observacion de urgencias adultos	12		
No. Camas observacion de urgencias pediatra	0		
TOTAL DE CAMAS		123	
CAMILLAS		38	

SEDE UNO - PRINCIPAL



Ubicada en la Calle 7 # 14-69 prestamos los servicios de Urgencias, Hospitalización, Radiología e Imágenes Diagnósticas, Laboratorio, Farmacia, Banco de Sangre, Esterilización, Sala de Partos, Cirugía, UCI y Transporte Asistencial.



SEDES DOS CONSULTA EXTERNA



Disponemos de consultorios médicos completamente dotados para dar una atención oportuna, con calidad humana, garantizamos la atención de forma eficaz con accesibilidad y oportunidad para nuestros usuarios.



Atendida por Profesionales Especialistas en cada uno de los servicios que ofertamos los cuales cuentan con una amplia experiencia, compromiso y sentido de humanización.

Ubicada en la Calle 3A # 6-67 Barrio Minuto de Dios.

SEDE TRES (3) CENTRO INTEGRAL DE TERAPIAS:



Tiene como objetivo mejorar las condiciones de vida de las personas en situación de discapacidad y de sus familiares en la zona centro del Departamento a través de la atención integral, promoción de la salud y calidad de vida, prevención de riesgos, búsqueda de autonomía independiente e inclusión comunitaria, garantizando el más alto nivel de salud en pro del derecho a la igualdad.

Ubicada en la Calle 7 # 13-46

GARZÓN - HUILA



ACTA DE CAPACITACIÓN

CONSULTA EXTERNA

- Anestesiología
- Cirugía general
- Ginecología
- Medicina interna
- Ortopedia y/o traumatología
- Pediatría
- imágenes diagnósticas
- Medicina general
- Nutrición y dieta
- Otorrinolaringología
- Cardiología pediátrica
- Cardiología adulto
- Oftalmología
- Neurocirugía

LABORATORIO CLÍNICO

El laboratorio clínico cuenta con personal altamente calificado y tecnología de última generación lo que garantiza, además de oportunidad, confiabilidad en los resultados.

Disponemos de pruebas básicas y especializadas en las áreas de:

- Hematología
- Química Sanguínea
- Microbiología
- Coagulación
- Uroanálisis
- Parasitología
- Inmunología
- Hormonas
- Pruebas infecciosas
- Marcadores tumorales

GARZÓN - HUILA



ACTA DE CAPACITACIÓN

ECOGRAFIAS Renal y de vías urinarias Tiroides Pared abdominal Doppler aorta abdominal Articular de rodilla Articular de hombro Pélvica doppler Cadera Abdomen superior Hepatobiliar Renal Abdomen total Vías urinarias Testicular Tejidos blandos Articular de codo Próstata transabdominal Articular de tobillo Transfontanelar	Mamaria Tórax Transrectal Paratidea Articular de mano Doppler obstétrico Doppler venoso Doppler arterias uterinas Doppler Carotideo Doppler Renal Doppler Arterial Doppler de Inserción Doppler de Aorta Abdominal	ECOGRAFIAS GINECO- OBSTETRICAS Obstétrica Transabdominal Obstétrica Transvaginal Pélvica Transabdominal Pélvica Transvaginal Perfil Biofisico Obstétrica Obstétrica Transabdominal	
	TOMOGRFÍAS SIMPLE Y CONTRASTADA Tac de Columna Lumbosacra Tac de Columna 3d Tac de Orbitas Tac de Silla Turca Tac de Miembros Inferiores y Superiores Tac en Reconstrucción Tridimensional Tac de Calcáneo Tac de Abdomen Tac de Cuello Tac de Rotulas Tac Maxilar Tac de Miembros Superiores Tac de Cráneo Tac de Senos Paranasales Tac de Oido y Peñasco	Tac de Tórax Tac de Mediastino y Tráquea Tac de Extremidades súper inferiores Tac de Columna Dorsal Tac de Columna Cervical Tac de Columna Lumbosacra Urotac	

Seguridad del paciente:



Desarrollar y fortalecer el conocimiento técnico en la identificación de los pacientes y las habilidades para la aplicación de prácticas seguras en todos los integrantes del equipo de salud con el fin de prevenir la presencia de errores en la atención y disminuir la posibilidad de eventos adversos relacionados.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: D1FO1402
		Versión: 04
	ACTA DE CAPACITACIÓN	Vigencia: 11/02/2021



2. Conclusiones

Desde humanización y SIAU, a través de las actividades, se evidencio que la comunicación en general es muy escasa, la asertividad y empatía tiene barreras al comunicarse adecuadamente entre ellos, debido a que si hablamos de comunicación tenemos en cuenta la verbal (palabras) no verbal (gestos y lenguaje corporal), por lo que un porcentaje alto de la comunicación recae en el lenguaje no verbal y el canal de escucha es nulo.

Uno de los efectos colaterales más evidentes de la mala comunicación en la ESE es cuando esos problemas empiezan a afectar directamente a los usuarios. Cuando la mala comunicación, desconocimiento y mala actitud atraen las quejas de los pacientes, se debe tomar como una señal de alarma. Si las quejas han sido constantes, es tiempo de poner gran atención en las estrategias de comunicación y reforzar en lo que se está perdiendo. Por lo que se hace necesario que se haga acompañamiento y seguimiento a estos procesos, para generar compromiso y sentido de pertenencia en los funcionarios.

Por lo anterior se sugiere al coordinador de los Guardas de seguridad que desarrollen reuniones cada semana, para hablar acerca de sus requerimientos, inconformidades, falencias, compromisos y lleguen a acuerdos, si un funcionario dio un mal trato a un usuario, es importante que se escuche su versión también y conozcan dónde estuvo el error. Una vez identificado, ambos podrán llegar a conclusiones que les permitan mejorar su comunicación y relación.

3. Evidencias fotográficas.



ACTA DE CAPACITACIÓN

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:	Socialización políticas - Metodologías y Servicios.	
Nombre del Evento:	Trato Digno en la Atención y Humanización Servicios.	
Expositor:	Humanización - Mercado - SIAU - Seguridad del paciente.	Fecha: 23-03-2022

No.	Nombres y Apellidos	No. de Documento	Cargo	Dependencia	Firma
1	Carlos Armando Gutiérrez	1072203711	vigilante	urgencias covid	[Firma]
2	Juan David Montano Cantoro	674874514	vigilante	urgencias covid	Juan David M.
3	Yohan Felipe Sanchez Garcia	1072966580	vigilante	urgencias covid	[Firma]
4	Isaac Espinoza	12190038	Guarda	urgencias	[Firma]
5	CGSA Cuervo	12190455	Guarda	consulta Covid	[Firma]
6	Yinson Naranjo	107294737	Guarda	pediatria	[Firma]
7	Karly Marcela Perdomo	1071551467	Guarda	Rampa	[Firma]
8	Dagoberto Gonzalez Leano	1004922441	Guarda	Relevo	Dagoberto G.
9	Osmany Stelling C	12202169	Guarda	urgencias	Osmany Stelling
10	Norma Calderon	5506495	Guarda	CPMG	[Firma]
11	Francois Alvar Vela	726018	Guarda	urgencias	[Firma]
12	Wilber Castro	1072837046	Guarda	urgencias	[Firma]
13	Luis Alfredo Cardozo	12200707	vigilante	urgencias	[Firma]
14	Carlos Fernando Torres V.	12003100	Guarda	Posto Princip	[Firma]
15	Alvaro Chavarro Vargas	87392618	Guarda	pediatria	[Firma]
16					
17					
18					




FE DE PAÚL E.S.E.



ACTA DE CAPACITACIÓN



FIRMAS ORIGINALES

Gina Marcela Ortiz Calderón
Líder SIAU

José Cediél Sandoval Hernández
Líder Humanización

María Isabel Medina
Mercadeo