

	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 PRINCIPAL
FECHA: 08 DE MARZO 2022
HORA INICIAL: 06:00 AM
HORA FINAL: 07:10 AM

SOCIALIZACIÓN MODELO DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL Y MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU

PONENTE:

Nombres y Apellidos (*)	Cargo
Gina Marcela Ortiz Calderón	LÍDER SIAU

AGENDA DE TRABAJO

1. Socialización Modelo de atención con enfoque diferencial y Manual de procedimientos SIAU
2. Actividad Ruta de atención

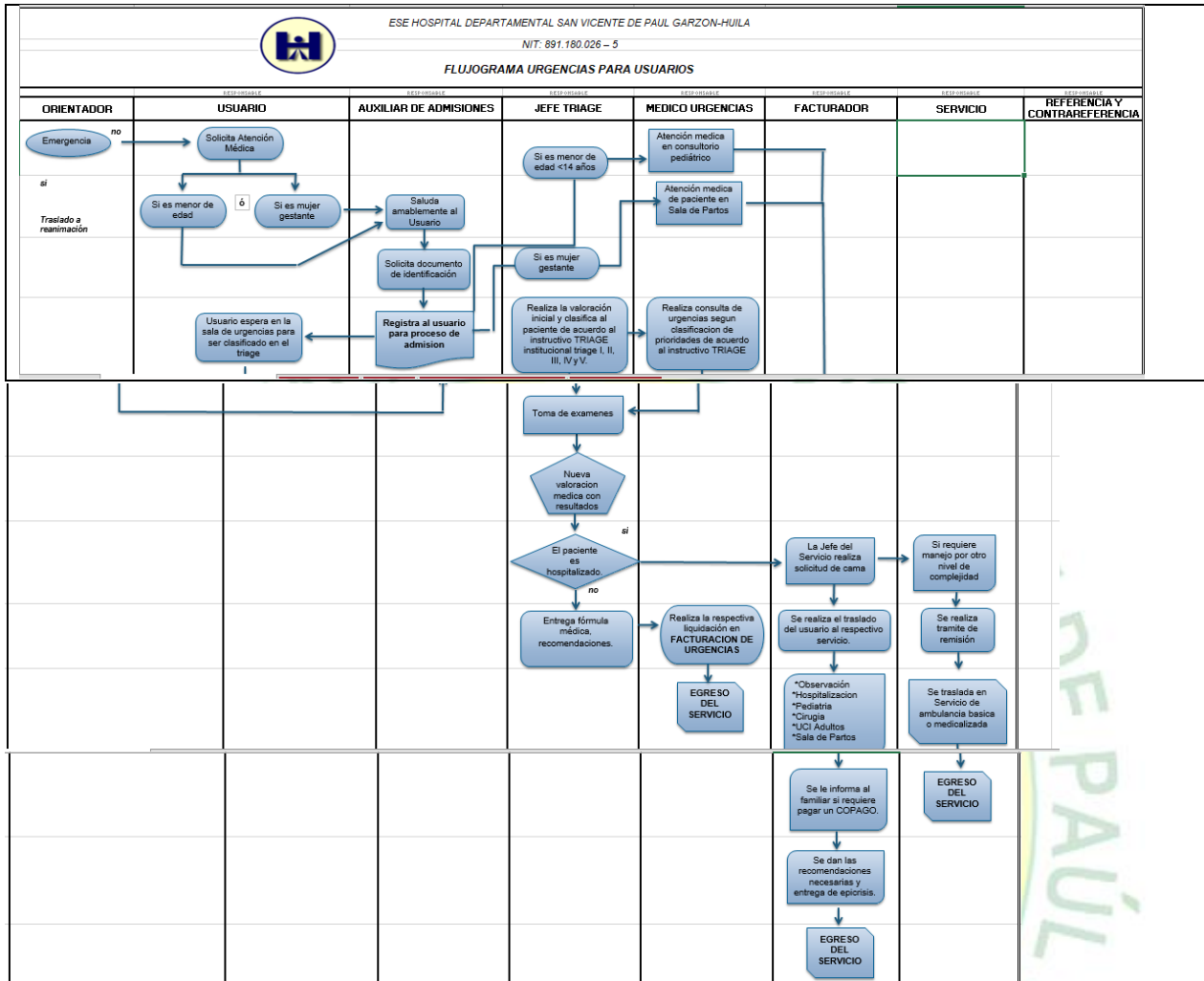
DESARROLLO:

- Objetivo:** Implementar y sensibilizar sobre el enfoque diferencial en la prestación de los servicios de salud, mediante capacitaciones en diferentes espacios.
- Generar espacios de información dirigida a los funcionarios y la ciudadanía para el fortalecimiento multiplicación y promoción del manual de procedimientos del sistema de información en atención al usuario.

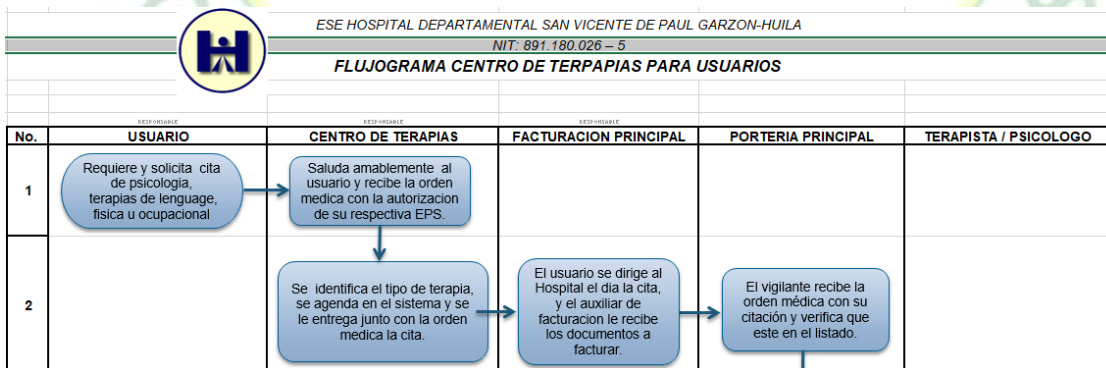
Conclusiones: Continuar con las capacitaciones con el fin de articular al cliente interno y externo y definir los roles en la implementación del Manual de atención con Enfoque diferencial, políticas y manuales.

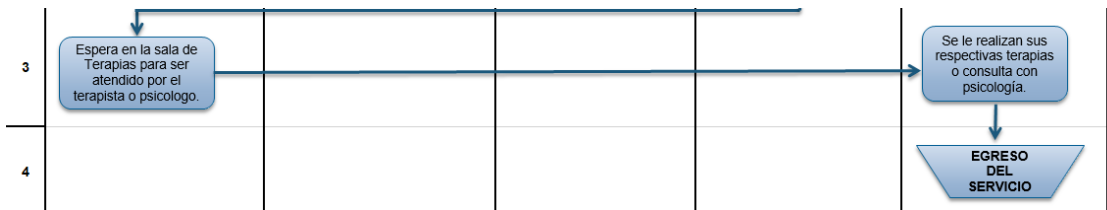
FLUJOGRAMA DE SERVICIOS: Contextualización de las rutas de acceso a los servicios en salud, para direccionar correctamente al usuario.

URGENCIAS:

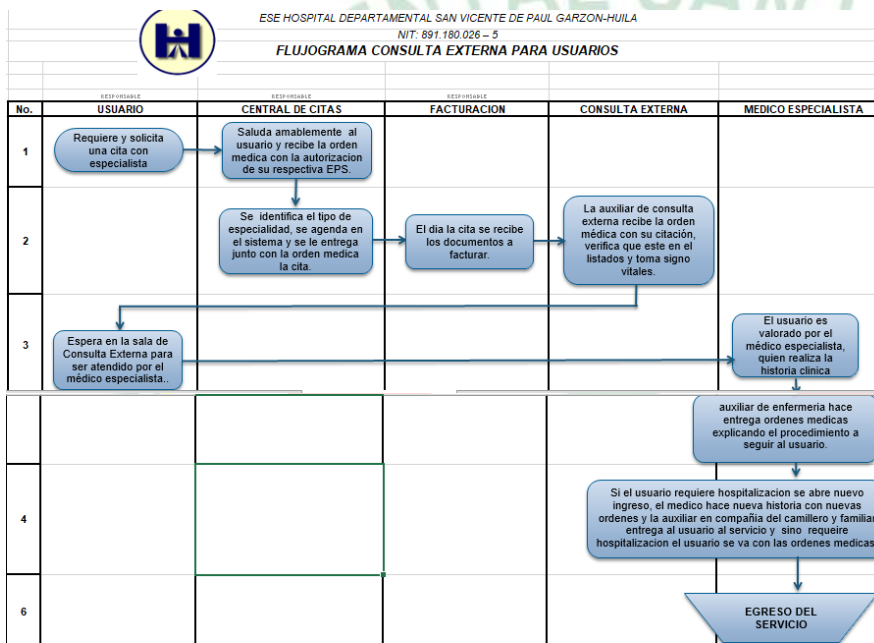


CENTRO DE TERAPIAS

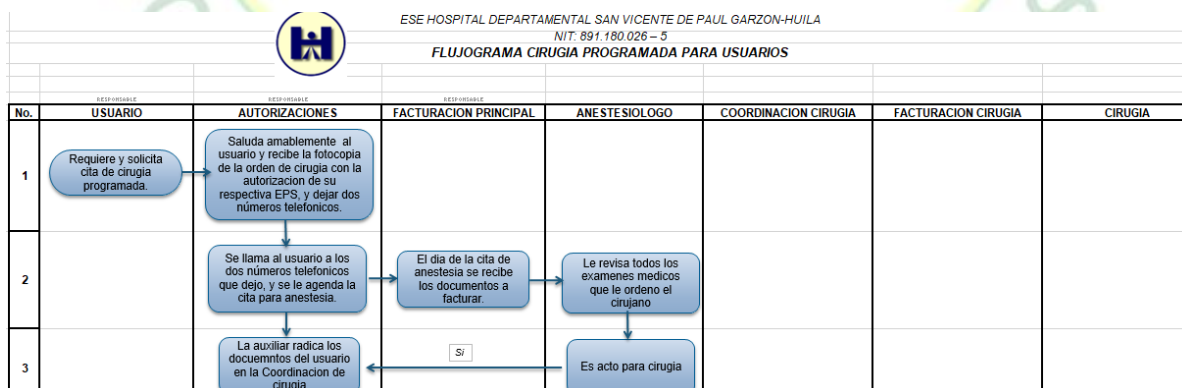


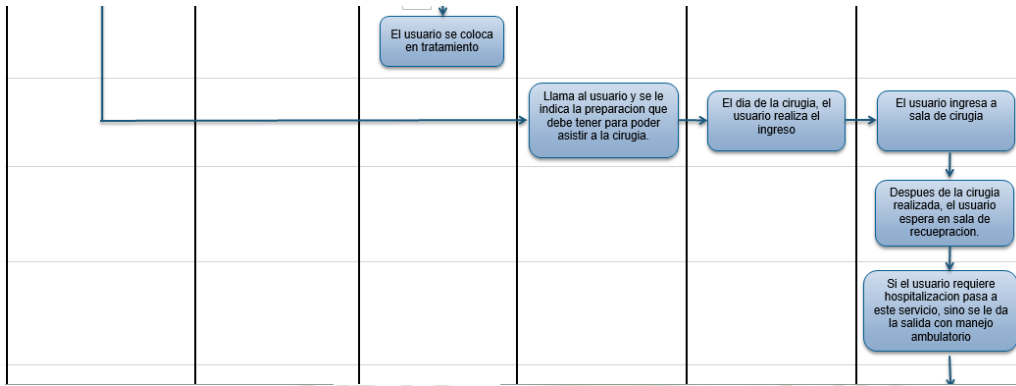


CONSULTA EXTERNA

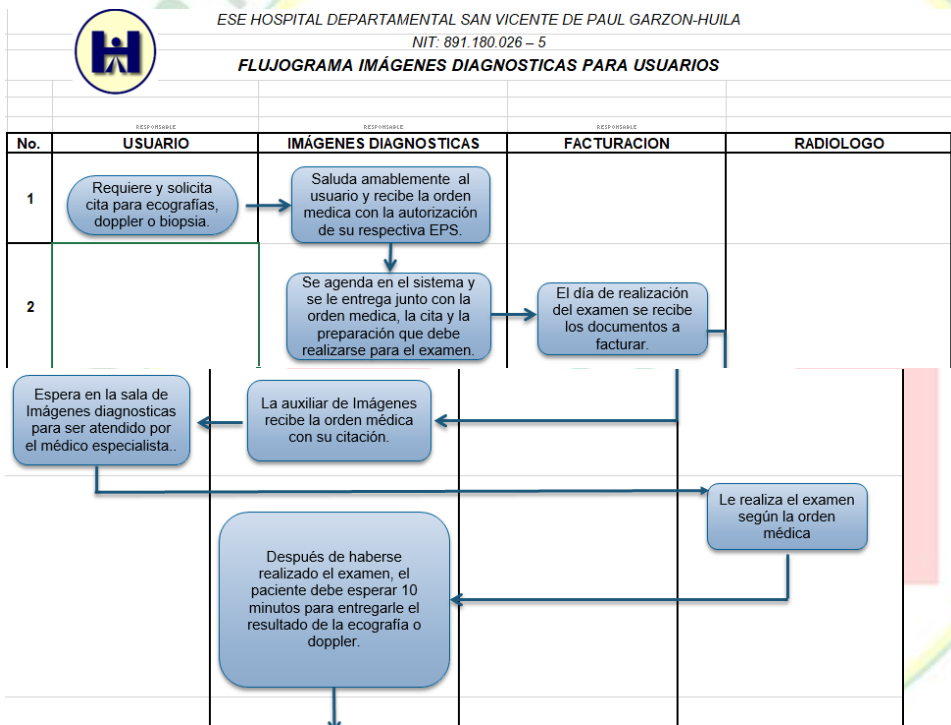


CIRUGIA PROGRAMADA





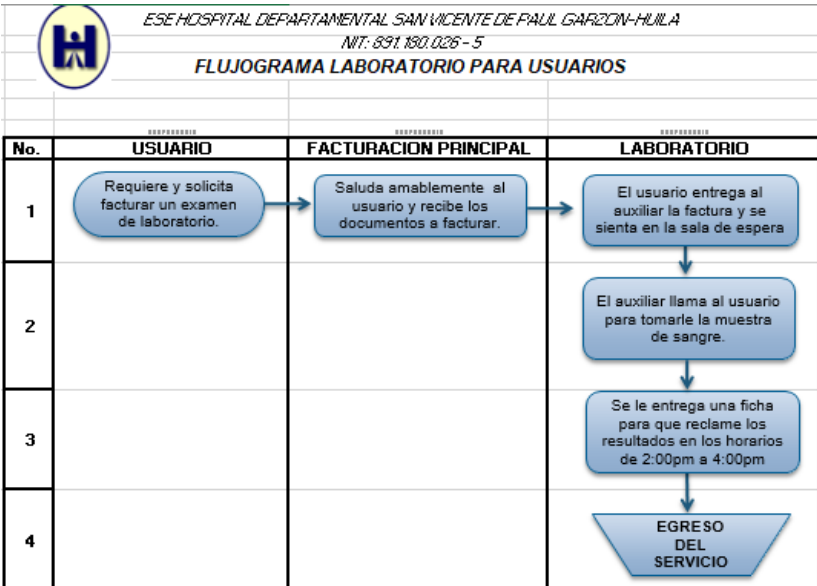
IMÁGENES DIAGNOSTICAS



LABORATORIO:



ACTA DE CAPACITACIÓN



SOCIALIZACIÓN ENFOQUE DIFERENCIAL:

Objetivo

General:

Garantizar una atención segura en el marco de los derechos de la población con enfoque diferencial, por medio de estrategias enmarcadas en métodos y canales de adecuada comunicación durante la atención integral de los pacientes, garantizando el ejercicio de derechos de los grupos poblacionales, procurando la inclusión y el reconocimiento de sus características y situaciones particulares.





ACTA DE CAPACITACIÓN

Alcance:

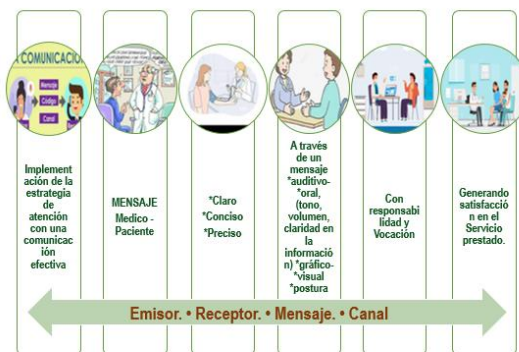
El modelo de atención con enfoque preferencial tiene como propósito orientar el quehacer de la ESE HDSVP en la implementación de un programa de atención de pacientes con enfoque diferencial. Constituida así mediante decreto 730 de 1.994, bajo el siguiente esquema funcional:



Población que requiere Enfoque Diferencial



Elementos esenciales de la Comunicación

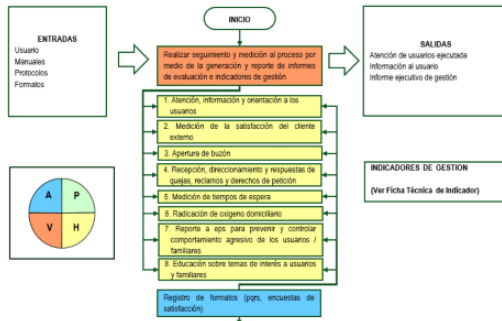


	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL DE GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: D1FO1402
		Versión: 04
	ACTA DE CAPACITACIÓN	Vigencia: 11/02/2021

MANUAL PROCEDIMIENTOS SIAU:

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL DE GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SIAU	Código: AIMP1343 Versión: 06 Vigencia: 03/11/2021
---	---	--

1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO



2. JERARQUIZACIÓN DEL PROCESO

MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO
SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA	SIAU	Medición de la satisfacción del cliente externo
		Apertura de buzón
		Información y orientación al usuario
		Recepción, direccionamiento y respuestas de quejas, reclamos y derechos de petición
		Medición de tiempos de espera
		Rastreo de quejoso domiciliario
		Reporte a epi. para prevenir y controlar comportamiento agresivo de los usuarios / familiares
		Educación sobre temas de interés a usuarios y familiares

3. OBJETIVO

- General**
- Velar y promover el cumplimiento de los derechos y deberes del paciente/familiar para disfrutar servicios de calidad, con oportunidad y trato digno; canalizando las inquietudes y reclamos manifestados por los usuarios, buscando la mejora continua con eficiencia y eficacia de los servicios de salud y la satisfacción de los mismos.
- Específico**
- Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios con los servicios ofrecidos por la institución e identificar sus prioridades.
 - Analizar las causas y resolver los problemas que han generado insatisfacción en los usuarios.
 - Evaluar permanentemente el grado de satisfacción de los usuarios a través de encuestas, entrevistas y otras metodologías que sirvan como complemento.
 - Informar a los usuarios acerca de sus derechos y deberes, estilos de vida saludable, portafolio de servicios y litigio, mediante charlas y capacitaciones educativas.
 - Motivar a la creación de un entorno ético alrededor de la función administrativa de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl.

4. ALCANCE

El presente manual aplica a los subprocesos y procedimientos del proceso Atención al Usuario de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl, de categoría especial de medicina y alta complejidad constituida así mediante decreto 730 de 1.994. Ubicada en la calle 7 No 14 - 69 en el municipio de Garzón Huila. Su área de influencia está conformada por ocho (8) Municipios que integran la zona centro del Departamento del Huila: Garzón, Tarqui, Suaza, Altamira, Agrato, Pícol, Gigante, y Guadalupe, bajo el siguiente esquema funcional:



Pág.708



ACTA DE CAPACITACIÓN



FIRMA ORIGINAL

GINA MARCELA ORTIZ CALDERÓN

Líder Sistema de Información Atención al Usuario
HSVP