

	Gestión de seguimiento y mejora	SM-FR-02	
	Formato	Versión: 01	
	Acta General	Páginas: 01	

Acta No	1
---------	---

ACTIVIDAD:	Comité	Reunión	Auditoria	Capacitación	X
Fecha:	18-01-2023	Hora Inicio:	3:00 PM	Hora Terminación:	4:00 PM
Objetivo:	socialización Derechos y deberes, funcionamiento SIAU, humanización y trato digno y proceso de instauración de quejas				
Responsable(s):	Lider de SIAU				

AGENDA
1. Saludo inicial
2. Socialización de los derechos y deberes
3. Socialización funcionamiento SIAU
4. Socialización humanización y trato digno
5. Socialización proceso de instauración de quejas

DESARROLLO DE LA AGENDA
<p>Siendo las 3:00 P.M del día 18 de enero del 2023 el líder de SIAU, da inicio a la socialización de derechos y deberes y la política de participación ciudadana establecidos en la clínica laFe.</p> <p>DERECHOS: Los derechos de los afiliados y beneficiarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Su derecho a elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida, dentro de los recursos disponibles del país. 2. Su derecho a disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales, que le permitan obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, así como a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve. También su derecho a que él, sus familiares o representantes, en caso de inconciencia o minoría de edad consientan o rechacen estos procedimientos, dejando expresa constancia ojalá escrita de su decisión. 3. Su derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre. 4. Su derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y secreta y que, sólo con su autorización, puedan ser conocidos. 5. Su derecho a que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, pero respetando los deseos del paciente en el caso de enfermedad irreversible. 6. Su derecho a revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por las instituciones sanitarias. Al igual que el derecho a que en casos de emergencia, los servicios que reciba no estén condicionados al pago anticipado de honorarios. 7. Su derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa. 8. Su derecho a que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se haya enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar. 9. Su derecho a que se le respete la voluntad de aceptación a rehusar la donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos. 10. Su derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad. <p>DEBERES: Los deberes de los afiliados y beneficiarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud los siguientes:</p>

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Alejandra Neira Aroca	Adriana Esther Rosero Imbachi	Adriana Esther Rosero Imbachi	22-06-2018
Subgerente Administrativa	Asesora de calidad	Asesora de calidad	

1. Procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.
2. Afiliarse con su familia al Sistema General de Seguridad Social en salud.
3. Facilitar el pago, y pagar cuando le corresponda, las cotizaciones y pagos obligatorios a que haya lugar.
4. Suministrar información veraz, clara y completa sobre su estado de salud y los ingresos base de cotización.
5. Vigilar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los empleadores a las que se refiere la presente Ley.
6. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de las instituciones y profesionales que le prestan atención en salud.
7. Cuidar y hacer uso racional de los recursos, las instalaciones, la dotación, así como de los servicios y prestaciones sociales y laborales.
8. Tratar con dignidad al personal humano que lo atiende y respetar la intimidad de los demás pacientes.

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

- Es una iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias) que sobre la prestación de los servicios formulan a las I.P.S.
- Se desarrollan los principales aspectos relacionados con el servicio al cliente, su marco regulatorio, importancia y los subprocesos relacionados, permite a los funcionarios y comunidad en general conocer el enfoque y la importancia de este sistema para la Empresa Social Del Estado.
- Se constituye en una herramienta para identificar las necesidades, percepciones, y expectativas y así buscar soluciones, alternativas y asumiendo las diferentes situaciones con propiedad como pautas fundamentales para lograr la fidelización nuevos pacientes y familiares.
- Busca dar soporte y apoyo a las áreas misionales y administrativas en aquellos aspectos en los cuales se vea involucrado el paciente o su acudiente, relacionados con el servicio desde el punto de vista tanto logístico, como de gestión.

CRITERIOS BÁSICO PARA SU FUNCIONAMIENTO:

- Conformación del Sistema de Información y Atención al usuario – SIAU mediante Acto Administrativo de Constitución.
- Oficina de SIAU con señalización, ubicación accesible para la población y horario de atención acorde a las necesidades de la población.
- Funcionario responsable que cumplan con el perfil señalado
- Línea de Atención exclusiva gratuita nacional 018000 las veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana.
- Buzones de sugerencias ubicados en las diferentes áreas de la ESE y con procedimiento definido para su apertura que debe ser preferiblemente semanal, en aras de dar cumplimiento a las respuestas en los tiempos definidos por la ley.
- Herramienta para registrar, tramitar, resolver y consolidar las PQRS que realicen los Usuarios.
- Canales para la respuesta de las PQRS.
- Evaluación de la satisfacción de los Usuarios frente a la prestación de los
- Servicios de Salud en las ESE, análisis de resultados y evidencia de mejoras.
- Promoción y divulgación de deberes y derechos en salud
- Gestión en las IPS y EPS acciones correctivas para mejorar la calidad de los Servicios de Salud
- Seguimiento a las fallas, omisiones, falta de oportunidad o mala calidad en los servicios de salud
- Programa o Plan de Capacitación a los Funcionarios responsables de la Oficina SIAU.

HUMANIZACIÓN Y TRATO DIGNO EN EL ÁREA DE LA SALUD

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Alejandra Neira Aroca	Adriana Esther Rosero Imbachi	Adriana Esther Rosero Imbachi	22-06-2018
Subgerente Administrativa	Asesora de calidad	Asesora de calidad	

	Gestión de seguimiento y mejora	SM-FR-02	
	Formato	Versión: 01	
	Acta General	Páginas: 01	

¿Qué es?: La calidad y la humanización de la atención buscan dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, logrando iniciar la vida en las mejores condiciones, mantenerse saludable en familia, vivir en la comunidad sana e informada de sus derechos y deberes en salud, detectar oportunamente la enfermedad y recuperar la salud, vivir con la enfermedad o la diversidad funcional con autonomía y respeto y enfrentar el final de la vida con dignidad.

Tenga en cuenta: El Ministerio de Salud y Protección Social ha dispuesto para los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), los elementos del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud, los cuales pretenden convertir en temas prioritarios la humanización de los servicios, la seguridad, coordinación y transparencia, así como algunas orientaciones para la calidad y humanización de la atención integral en salud a gestantes, niños, niñas, y la implementación del modelo de servicios de salud amigables para adolescentes.

Con lo anterior se pretende transformar la cultura de la sociedad hacia la búsqueda de consensos mínimos que produzcan un mejor ejercicio de los derechos y deberes de los ciudadanos y en especial de la población infantil.

Los niños son una prioridad para la sociedad y es así como la atención en salud deberá ofrecer una garantía de la calidad de los servicios, basada en imperativos éticos.

INSTAURACIÓN DE QUEJAS

Por medio de la encuesta de satisfacción en el siguiente link:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeugTAPHwqVGy61LVwnbu8x44pwHCVTYUalssCHA25rr ETA/viewform>

También en la página Web:

<https://www.clinicalafe.com.co>

Por medio del buzón de sugerencias que tenemos uno en el área de consulta externa y otro en el área de hospitalización.

Directamente en la institución con el líder SIAU.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS		
COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE(S)
Establecer una comunicación constante con los usuarios	26/12/2023	LIDER SIAU

Se anexa formato de asistencia TH-FR-03 con las firmas de los colaboradores que en ella intervinieron

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Alejandra Neira Aroca	Adriana Esther Rosero Imbachi	Adriana Esther Rosero Imbachi	22-06-2018
Subgerente Administrativa	Asesora de calidad	Asesora de calidad	



	Dirección de Talento Humano	TH-FR-03
	Formato	Versión: 02
Registro de asistencia		Página 1 de 1

Nombre de la Actividad Socialización sobre derechos, deberes, funcionamiento, subrepresentación y trato digno y proceso de instauración de quejas.

Fecha 18-04-2018 Hora 3:00 pm Lugar Clínica la Fe Responsable Kevin Antony

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO	CARGO	PROCESO	FIRMA
1	NADIA HERNANDEZ	401805403	GUARDIA		[Firma]
2	[Firma]	9009465	Facilitador		[Firma]
3	Pedro Lopez	77203727	usuario		[Firma]
4	[Firma]	101751374	usuario		[Firma]
5	Angela Sanchez	1019129456	usuaria		[Firma]
6	Rubela P.	40.7600578	usuaria		[Firma]
7	Edwardo Freedy	1179 27 710	GUARDIA		[Firma]
8	Claudia Rojas	41541657	usuaria		[Firma]
9	[Firma]	3028960	usuaria		[Firma]
10	[Firma]	40131683	USUARIO		[Firma]
11	[Firma]	[Firma]	usuaria		[Firma]
12	[Firma]	[Firma]	[Firma]		[Firma]
13	[Firma]	[Firma]	[Firma]		[Firma]
14	[Firma]	[Firma]	usuaria		[Firma]
15	[Firma]	[Firma]	usuaria		[Firma]
16	[Firma]	[Firma]	usuaria		[Firma]

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación:
Alejandra Neira Aroca	Adriana Esther Rosero Imbachi	Alejandra Neira Aroca	19-06-2018
Subgerente Administrativa	Asesora de calidad	Subgerente Administrativa	

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación:
Alejandra Neira Aroca	Adriana Esther Rosero Imbachi	Adriana Esther Rosero Imbachi	22-06-2018
Subgerente Administrativa	Asesora de calidad	Asesora de calidad	