

Código: F10-M3P4S12-GTH-01

Versión: 02

Fecha de aprobación: 02/05/2020

Página 1 de 1

LISTADO DE ASISTENCIA

Evento: Capacitación Lugar: Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario

Tema: Derechos y Deberes del Juicio en Salud - Plan de Atención al Juicio - Como Entupor en PQRST.

Fecha: 16 de octubre 2021

[illegible]

LISTADO DE ASISTENCIA

**E.S.E. HOSPITAL
SAN ANDRÉS APÓSTOL**

Evento: Capacitación

Lugar: Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario

Tema: Deberes y Debenes del Juicio en Salud - Plan de Atención al Juicio - Como Interponer un Recurso

Fecha: 16 de octubre 2021

Responsible: Elana Suis Lopez Covar.

[illegible]



Código: F10-M3P4S12-GTH-01
Version: 02
Fecha de aprobación: 02/05/2020
Página 1 de 1

Evento: Copa Capacitación Lugar: Oficina de Facturación

Tema: Derechos y Deberes del Juvario en Salud -Manual de Atención al Juvario Como Inf. por. PORSDF

Fecha: 27 de Marzo 2025

[illegible]

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO EN SALUD MANUAL D ATENCION AI USUARIO COMO INTERPONER PQRSDF

LUGAR: OFICINA DE FACTURACION

FECHA: 27 /03 /2025

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: CLARA INES LOPEZ COVO
COORDINADORA SIAU

N° DE PARTICIPANTES:10



 E.S.E. HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL	Proceso: SISTEMAS DE GESTION INTEGRAL	Código:
	Subproceso: SOGC	Versión: 01
	ACTA DE REUNION	Fecha de aprobación: 30 DE MARZO DE 2018
		Página 1 de 13

ACTA No.01	FECHA: 25/04/2025	HORA INICIO: 2:00 P.M TERMINA: 3:00 P.M	LUGAR: ESE Hospital San Andrés Apóstol
Objetivo De La Reunión: Garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección			
Nombre De La Dependencia, Proceso O Entidad Que Organiza La Reunión: Oficina Del Servicio de Información y Atención .al Usuario SIAU			
Líder De La Reunión: CLARA INES LOPEZ COVO			

AGENDA DE TRABAJO

N°	ORDEN DEL DÍA
1.	Saludo de Bienvenida
2.	Verificación de la Asistencia
3.	Socialización Ley 1751 De 2015. La presente ley tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección
4.	Socialización del Decreto 1757 de 1994 que reglamenta las modalidades y formas de participación social en la prestación de los servicios de salud
5.	Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU - Portafolio de Servicios – Tramite para interponer un PQRSF

DESARROLLO DE LA AGENDA

Siendo las 2:00 P.M del día 25 de Abril del 2025 se da inicio a la capacitación al personal interno de la ESE Hospital San Andrés Apóstol con el fin de esté capacitado y pueda tener los conocimientos necesarios y fundamentales para un buen desenvolvimiento dentro de la Institución

La Coordinadora SIAU hace énfasis en el **Artículo 10. De la Ley 1751 de 2015 cuyo Objeto.** La presente ley tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección. Y en su Artículo **20 • Naturaleza y contenido del derecho fundamental a la salud.** El derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo. Comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. El Estado adoptará políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el

 E.S.E. HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL	Proceso: SISTEMAS DE GESTION INTEGRAL	Código:
	Subproceso: SOGC	Versión: 01
	ACTA DE REUNION	Fecha de aprobación: 30 DE MARZO DE 2018
		Página 2 de 13

acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas. De conformidad con el **Artículo 49** de la Constitución Política, su prestación como servicio público esencial obligatorio, se ejecuta bajo la indelegable dirección, supervisión, organización, regulación, coordinación y control del Estado.

Artículo 3°. Ámbito de aplicación. La presente ley se aplica a todos los agentes, usuarios y demás que intervengan de manera directa o indirecta, en la garantía del derecho fundamental a la salud.

Artículo 6°. Elementos y principios del derecho fundamental a la salud. El derecho fundamental a la salud incluye los siguientes elementos esenciales e interrelacionados:

a) **Disponibilidad.** El Estado deberá garantizar la existencia de servicios y tecnologías e instituciones de salud, así como de programas de salud y personal médico y profesional competente;

2 b) **Aceptabilidad.** Los diferentes agentes del sistema deberán ser respetuosos de la ética médica, así como de las diversas culturas de las personas, minorías étnicas, pueblos y comunidades, respetando sus particularidades socioculturales y cosmovisión de la salud, permitiendo su participación en las decisiones del sistema de salud que le afecten, de conformidad con el artículo 12 de la presente ley y responder adecuadamente a las necesidades de salud relacionadas con el género y el ciclo de vida. Los establecimientos deberán prestar los servicios para mejorar el estado de salud de las personas dentro del respeto a la confidencialidad;

c) **Accesibilidad.** Los servicios y tecnologías de salud deben ser accesibles a todos, en condiciones de igualdad, dentro del respeto a las especificadas de los diversos grupos vulnerables y al pluralismo cultural. La accesibilidad comprende la no discriminación, la accesibilidad física, la asequibilidad económica y el acceso a la información

d) **Calidad e idoneidad profesional.** Los establecimientos, servicios y tecnologías de salud deberán estar centrados en el usuario, ser apropiados desde el punto de vista médico y técnico y responder a estándares de calidad aceptados por las comunidades científicas. Ello requiere, entre otros, personal de la salud adecuadamente competente, enriquecida con educación continua e investigación científica y una evaluación oportuna de la calidad de los servicios y tecnologías ofrecidos. Así mismo, el derecho fundamental a la salud comporta los siguientes principios:

Universalidad. Los residentes en el territorio colombiano gozarán efectivamente del derecho fundamental a la salud en todas las etapas de la vida;

Equidad. El Estado debe adoptar políticas públicas dirigidas específicamente al mejoramiento de la salud de personas de escasos recursos, de los grupos vulnerables y de los sujetos de especial protección

Continuidad. Las personas tienen derecho a recibir los servicios de salud de manera continua. Una vez la provisión de un servicio ha sido este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas;

Oportunidad. La prestación de los servicios y tecnologías de salud deben proveerse sin dilaciones

 E.S.E. HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL	Proceso: SISTEMAS DE GESTION INTEGRAL	Código:
	Subproceso: SOGC	Versión: 01
	ACTA DE REUNION	Fecha de aprobación: 30 DE MARZO DE 2018
		Página 3 de 13

Sostenibilidad. El Estado dispondrá, por los medios que la ley estime apropiados, los recursos necesarios y suficientes para asegurar progresivamente el goce efectivo del derecho fundamental a la salud, de conformidad con las normas constitucionales de sostenibilidad fiscal

Solidaridad. El sistema está basado en el mutuo apoyo entre personas generaciones, los sectores económicos, las regiones y las comunidades

Eficiencia. El sistema de salud debe procurar por la mejor utilización social y económica de los recursos, servicios y tecnologías disponibles para garantizar el derecho a la salud de toda la población

ARTÍCULO 10. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS, RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD. LAS PERSONAS TIENEN LOS SIGUIENTES:

DERECHOS RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD:

- a) A acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad
- b) Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno
- c) A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante
- d) A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud
- e) A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley
- f) A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos
- g) A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, ya poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma
- h) A que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer
- i) A la provisión y acceso oportuno a las tecnologías y a los medicamentos requeridos
- j) A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad
- k) A la intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda la información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine

 E.S.E. HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL	Proceso: SISTEMAS DE GESTION INTEGRAL	Código:
	Subproceso: SOGC	Versión: 01
	ACTA DE REUNION	Fecha de aprobación: 30 DE MARZO DE 2018
		Página 4 de 13

l) A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta por escrito

SON DEBERES DE LAS PERSONAS RELACIONADOS CON EL SERVICIO DE SALUD los siguientes:

- a) Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad;
- b) Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención
- c) Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas
- d) Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios salud
- e) Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema
- f) Cumplir las normas del sistema de salud
- g) Actuar de buena fe frente al sistema de salud
- h) Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio

La Empresa Social del Estado San Andrés Apóstol a fin de mejorar la calidad de los servicios de sus usuarios ha implementado estrategias desde calidad, con el fin de conservar la atención oportuna y eficaz de los usuarios de las diferentes EPS activas en el Municipio de San Andrés de Sotavento en este documento relacionaremos algunas tales como:

- ✓ Dar a conocer a través de los canales de comunicación Institucional los derechos y Deberes de los usuarios en salud
- ✓ Capacitar al personal interno sobre temas relacionados con el trato digno humanizado hacia nuestros usuarios y la práctica de valores institucionales
- ✓ Sensibilizar al personal asistencial y administrativo sobre la importancia de brindar una atención calidad y oportuna
- ✓ Concientizar el buen trato entre los funcionarios en cuanto al trato digno al usuario resaltando sentido de pertenencia con la población, puesto que son la razón de ser de la institución.
- ✓ Los canales para la recepción de PQRSF, establecidos en la Empresa Social del Estado San Andrés Apóstol por medio del cual los usuarios pueden presentar sus insatisfacciones, diligenciando un formato de PQRSF en los buzones de la empresa donde contamos con 4 buzones de PQRSF ubicados en: Área Administrativa, Servicio de Consulta Externa, Servicio de Urgencia y Servicio de Odontología, donde el usuario nos puede dar a conocer sus (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones)

 E.S.E. HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL	Proceso: SISTEMAS DE GESTION INTEGRAL	Código:
	Subproceso: SOGC	Versión: 01
	ACTA DE REUNION	Fecha de aprobación: 30 DE MARZO DE 2018
		Página 5 de 13

- ✓ Publicar a través de la página Web, carteleras y otros medios la política de humanización y Atención Especial y Preferencial establecida por la Empresa Social del Estado San Andrés Apóstol
- ✓ Política de Atención Especial y Preferencial: La ESE Hospital cuenta con atención preferencial en donde se da prioridad a los usuarios binomio madre – hijo, adulto mayor, discapacidad, víctimas de violencia, conflicto armado, niños y niñas y adolescentes hasta los 18 años, población vulnerable, condiciones de salud mental, enfermedades huérfanas quienes deben recibir un trato preferencial libre de congestión y filas facilitando el acceso en todas los servicios y programas de la ESE
- ✓ Facilitar el Acceso a la Prestación Del Servicio a los Usuarios Niños Niñas y Adolescentes hasta los 18 años de edad mujeres en estado de embarazo desplazados víctimas de violencias y del conflicto armado la población adulta mayor personas que sufren de enfermedades huérfanas y personas en condición de discapacidad enfermos mentales garantizando una atención preferencial

Se realizan charlas de derechos y deberes en las salas de espera, de los diferentes Servicios y Programas, para que el usuario este informado se le entregan plegables de derechos y deberes y del SIAU

Desde la Oficina del SIAU estamos comprometidos con el usuario para educarlos en aras de dar a conocer los derechos y deberes del usuario a través de charlas educativas para que tengamos más conocimientos acerca de salud temas fundamentales y esenciales para nuestro desenvolvimiento dentro del hospital

La Coordinadora SIAU explica que el Decreto 1757 de 1994 (Agosto 3) por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud

Artículo 1. Participación en salud: Las personas naturales y jurídicas participarán a nivel ciudadano, comunitario, social e institucional, con el fin de ejercer sus derechos y deberes en salud, gestionar planes y programas, planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud.

Artículo 2. Formas de participación en salud.: Para efectos del presente decreto, se definen las siguientes formas de participación en salud:

1. LA PARTICIPACION SOCIAL: Es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social. La participación social comprende la participación ciudadana y comunitaria, así:

a. LA PARTICIPACION CIUDADANA: Es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y

 E.S.E. HOSPITAL SAN ANDRÉS APÓSTOL	Proceso: SISTEMAS DE GESTION INTEGRAL	Código:
	Subproceso: SOGC	Versión: 01
	ACTA DE REUNION	Fecha de aprobación: 30 DE MARZO DE 2018
		Página 6 de 13

comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

b.LA PARTICIPACION COMUNITARIA: es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

2. LA PARTICIPACIÓN EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD: Es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio público de salud.

CAPITULO II PARTICIPACION CIUDADANA

Artículo 3. Servicio de atención a los usuarios. Las Empresas Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán establecer un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Artículo 4. Servicio de atención a la comunidad. Los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud organizarán un servicio de atención a la comunidad, a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos. Para el adecuado servicio de atención a la comunidad en salud, se deberá a través suyo:

1. Velar porque las instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas, privadas o mixtas, establezcan los mecanismos de atención a sus usuarios y canalicen adecuadamente sus peticiones.
2. Atender y canalizar las veedurías ciudadanas y comunitarias, que se presenten en salud, ante la institución y/o dependencia pertinente en la respectiva entidad territorial, sin perjuicio de los demás controles establecidos legalmente.
3. Controlar la adecuada canalización y resolución de inquietudes y peticiones que realicen los ciudadanos en ejercicio de sus derechos y deberes, ante las empresas promotoras de salud.
4. Exigir que las empresas promotoras de salud y las instituciones prestatarias de salud, entreguen información sistematizada periódicamente a las oficinas de atención a la comunidad o a quienes hagan sus veces, de los niveles departamentales, distritales y municipales.
5. Garantizar que las empresas promotoras de salud y las instituciones prestadoras de los servicios de salud, tomen las medidas correctivas necesarias frente a la calidad de los servicios.
6. Elaborar los consolidados de las inquietudes y demandas recibidas, indicando las instituciones y/o dependencias responsables de absolver dichas demandas y la solución que se le dio al caso, con el fin de retroalimentar el servicio de atención a la comunidad.

 E.S.E. HOSPITAL SAN ANDRÉS APOSTOL	Proceso: SISTEMAS DE GESTION INTEGRAL	Código:
	Subproceso: SOGC	Versión: 01
	ACTA DE REUNION	Fecha de aprobación: 30 DE MARZO DE 2018
		Página 7 de 13

Artículo 5. Sistema de atención e información a usuarios. Las instituciones prestadoras de servicios salud, sean públicas, mixtas o privadas, garantizarán:

1. Un sistema de información y atención a los usuarios a través de una atención personalizada que contará con una línea telefónica abierta con atención permanente de veinticuatro (24) horas y garantizarán, según los requerimientos de ese servicio, el recurso humano necesario para que atienda sistematica y canalice tales requerimientos.
2. Implantar articulado al sistema de información sectorial, un control de calidad del servicio, basado en el usuario.

Parágrafo 1. El Servicio de Atención al usuario de los centros y puestos de salud podrá estar centralizado en el Hospital de Primer Nivel de Atención del Municipio o Distrito, con el cual se establecerán los mecanismos de retroalimentación y control que sean del caso.

Atención de las sugerencias de los afiliados. Las empresas promotoras de salud garantizarán la adecuada y oportuna canalización de las inquietudes y peticiones de sus afiliados, pertenecientes al régimen contributivo y subsidiado y designarán los recursos necesarios para tal efecto.

Las instituciones de que trata el presente artículo, contarán con un año a partir de la fecha de publicación del presente decreto para organizar y poner en funcionamiento el Servicio de Atención al Usuario

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO “SIAU”: Es una iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud y Protección Social para fortalecer mejorar la prestación de la calidad de los servicios y programas a 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 ESE

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO “SIAU” Como estrategia de desarrollo institucional y ciudadana; se considera una unidad de apoyo en el hospital para buscar una atención integral en salud y garantizar la calidad en la prestación de los servicios a los usuarios, es un puente entre la administración y el usuario.

MISION DEL SIAU: Lograr que nuestros usuarios reciban un servicio integral que satisfaga sus necesidades en salud

FUNCIONES DEL SIAU:

	Proceso: SISTEMAS DE GESTION INTEGRAL	Código:
	Subproceso: SOGC	Versión: 01
	ACTA DE REUNION	Fecha de aprobación: 30 DE MARZO DE 2018
		Página 8 de 13

- ❖ Orientar e informar a los usuarios los diferentes servicios que presta la ESE
- ❖ Charlas Educativas derechos y deberes de nuestros servicios lo cual permite tomar correctivos para seguir ofreciendo un servicio de calidad
- ❖ Seguimiento de gestión de PQRS asegurando el cumplimiento del proceso. De la ESE Hospital San Andrés Apóstol
- ❖ Realización de encuestas en los servicios para medir el grado de satisfacción de nuestros usuarios
- ❖ Seguimiento y verificación telefónica a usuarios con el fin de conocer la satisfacción del servicio recibido
- ❖ Seguimiento de las sugerencias halladas en los buzones de los diferentes servicios de la institución
- ❖ Seguimiento de las sugerencias halladas en los buzones de los diferentes servicios de la institución
- ❖ Conformación y gestión de alianzas de usuarios.
- ❖ Apoyar trámites al usuario para garantizar la atención en salud
- ❖ Capacitaciones al cliente interno

OBJETIVO GENERAL: velar por los derechos que tienen los usuarios de disfrutar de servicios de buena calidad, con oportunidad y trato digno y canalizar las sugerencias, inquietudes y reclamos de los usuarios para mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios de salud

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Verificar y promover el cumplimiento de los derechos y deberes del paciente/familiar para lograr una prestación del servicio en total armonía.
- Conocer las causas y resolver los problemas que generen insatisfacción en el usuario
- Identificar las necesidades, expectativas de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos.
- Identificar las prioridades del usuario y evaluar la satisfacción de los pacientes/acudientes con los servicios recibidos
- Crear la cultura de la información y el respeto al usuario.
- Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Canalizar la información sobre la percepción que tienen los usuarios frente a la atención que la ESE les brinda.
- Darle pronta y oportuna solución a las PQRS presentadas por los usuarios y/o familiares, proporcionando la respuesta al interesado

	Proceso: SISTEMAS DE GESTION INTEGRAL	Código:
	Subproceso: SOGC	Versión: 01
	ACTA DE REUNION	Fecha de aprobación: 30 DE MARZO DE 2018
		Página 9 de 13

- Evaluar el porcentaje de satisfacción o insatisfacción de los usuarios

MARCO LEGAL

DECRETO 1757 de 1994 que reglamenta las modalidades y formas de participación social en la prestación de los servicios de salud LEY 100 de 1993: Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.
CONSTITUCIÓN POLÍTICA de 1991

RESOLUCIÓN 003687 de 2006 Por medio el cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamo, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información

RESOLUCION 000256 de 2016 Sistema de información para la calidad se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud

LEY ESTATUTARIA 1751 DE 2015 se regula el derecho fundamental a la salud

Ley Anti tramite, Decreto 19 del 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Modificación de Circular Externa N° 049 de 2008 de la Súper Salud. Título VII Capítulo I Protección de los Usuario y la participación Ciudadana Oficina de Atención al usuario.

DECRETO 1011 de 2006 por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema de Seguridad Social en Salud

ALCANCE:

Es transversal a todos los servicios ofertados y se brinda a todos los usuarios que soliciten atención en **la ESE HOSPITAL SAN ANDRES APOSTOL**

El proceso Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU se materializa en la Oficina de Atención al Usuario, lugar donde se promueven y desarrollan estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud y donde se tienen como acciones permanentes:

- ✓ Fomento de espacios de participación,
- ✓ Búsqueda activa de Eventos Adversos,
- ✓ Participación de Usuarios en la Asociación de Usuarios,
- ✓ Acompañamiento y soporte a la Asociación o Alianza de Usuarios de la Salud de la institución.
- ✓ Despliegue del proceso SIAU en Áreas y Servicios, al personal en Inducción, Reinducción, en Jornadas de Calidad, jornadas de enfermería, entre otros

	Proceso: SISTEMAS DE GESTION INTEGRAL	Código:
	Subproceso: SOGC	Versión: 01
	ACTA DE REUNION	Fecha de aprobación: 30 DE MARZO DE 2018
		Página 10 de 13

- ✓ Como estrategia de búsqueda de redes de apoyo, intra e interinstitucional, se participa en espacios como el Comité de Ética Hospitalaria y el comité PQRSDF

La E.S.E cuenta con cuatro buzones de PQRSDF en las áreas. Sala del Administrativa, Consulta Externa, Odontología y en el Servicio de Urgencia. Esta es una herramienta clave para la recolección de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSDF). Se busca velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios mediante la gestión y solución de inconformidades y solicitudes expresadas. Los hallazgos son insumos importantes para la elaboración de planes de mejoramiento y toma de decisiones administrativas y misionales encaminadas a alcanzar estándares óptimos de calidad.

Resolución 3687 de 2016 por el cual se reglamenta el trámite de las PQRSDF

OBJETO. Reglamentar el trámite y la manera de atender las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen ante el Ministerio de Salud y Protección Social, dentro del marco de su competencia constitucional y legal, y en concordancia con lo establecido en las leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015 y sus decretos reglamentarios.

PETICIÓN: Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio

QUEJA: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones

RECLAMO: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

SUGERENCIA: Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones.

FELICITACIÓN: Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio.

EVENTO ADVERSO: Es el resultado de una atención en salud que de manera no intencional produjo daño. Los eventos adversos pueden ser prevenibles y no prevenibles:

INCIDENTE: Es un evento o circunstancia que sucede en la atención clínica de un paciente que no le genera daño, pero que en su ocurrencia se incorporan fallas en los procesos de atención.

SIGLAS

	Proceso: SISTEMAS DE GESTION INTEGRAL	Código:
	Subproceso: SOGC	Versión: 01
	ACTA DE REUNION	Fecha de aprobación: 30 DE MARZO DE 2018
		Página 11 de 13

PQRSF: Petición, queja, reclamo, solicitudes y felicitación

Es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestros servicios

SIAU: Sistema de Información y Atención al usuario

Siendo las 3:30:00 P.M del día 25 de Abril 2025 se da por terminada la capacitación

- Anexo N° 1: Planillas de Asistencias
- Anexo N° 2: Evidencias Fotográficas

ACTA DE REUNION

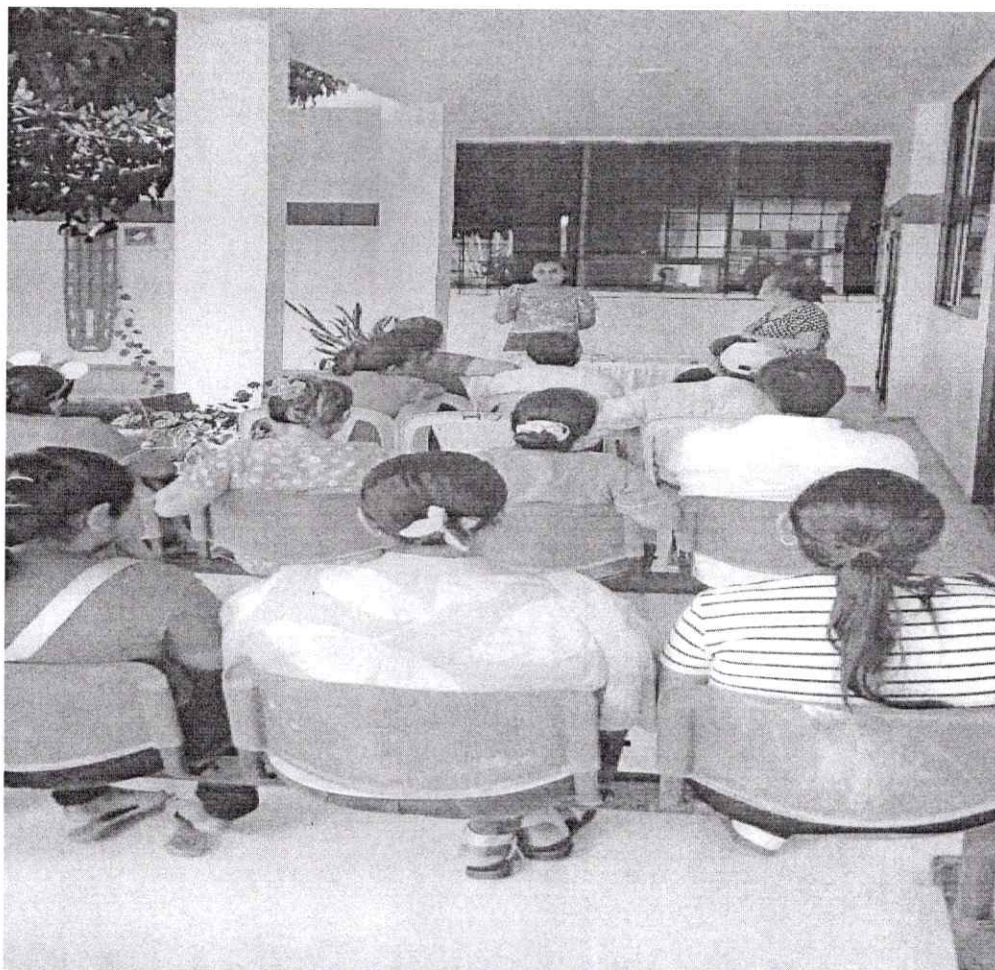
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIOS EN SALUD –MANUAL DE ATENCION AL USUARIO - COMO INTERPONER UN PQRSF

LUGAR: ESE HOSPITAL SAN ANDRES APOSTOL

FECHA:25 /04 /2025

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: CLARA INES LOPEZ COVO
COORDINADORA SIAU

N° DE PARTICIPANTES:17





Gestión de Talento Humano

Version: 02

Fecha de aprobación: 02/05/2020

Página 1 de 1

LISTADO DE ASISTENCIA

Evento: Capacitación	Lugar: ESE Hospital San Andrés Apóstol
----------------------	--

Evento: Capacitación

Tema: Derechos y Deberes del Usuario - Manual de Atención al Usuario - Como Interponer un PQRSF

Fecha: 25 de Abril 2025

[illegible]