 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen Guamal Magdalena	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
ACTA DE REUNION	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 1 de 13

ACTA N° 01

HORA INICIO: 10:00 AM	HORA FINALIZACIÓN: 12:00 pm	Fecha: 30 de Marzo
Lugar:	E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen	
Proceso:	<ul style="list-style-type: none"> • Despliegue de los trámites y servicios de la entidad a los grupos de interés y a través de la página web institucional. • Promover los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad • Divulgar y vigilar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios • Impulsar el compromiso institucional para la prestación de servicios de salud con oportunidad y calidad. 	
Objetivo:	Socializar al comité de ética Hospitalaria los diferentes servicios que se prestan en la E.S.E HNDC desde la oficina de SIAU, servicio de información y atención al usuario.	

Siendo las 10 AM del día 30 de Marzo, mediante la oficina de SIAU (Servicio de información y atención al usuario) se realizó reunión a los participantes del comité de ética hospitalarios con el fin de socializar

1. página web de la institución, se ofreció a la comunidad en general información relacionada a los trámites y servicios que se llevan a cabo dentro de la E.S.E.


Los cuales comprenden procesos como asignación de citas, historias clínicas, radiografías e imágenes diagnósticas, atención terapéutica, dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, certificado de defunción, entre otros.

Por su parte, es imprescindible resaltar que mediante este medio informativo, los usuarios pueden tener la posibilidad de informarse desde la oficina de Información y atención al usuario usando esta herramienta hacia la mejora continua de gestión y agilizar solicitudes que ameriten los diferentes servicios que presta la institución

Así mismo es importante que los usuarios conozcan el tiempo de entrega y requisitos, para los trámites realizados en la E.S.E **SIN EXCEPCIÓN NO SE ENTREGARÁ A TERCEROS QUE NO ESTEN DEBIDAMENTE AUTORIZADOS.**

De acuerdo a lo anterior se anexa soporte de evidencia de la información encontrada en la página web de la Institución:

Imagen 1:

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen Guamal Magdalena	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
ACTA DE REUNION	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 2 de 13




En la anterior imagen se puede observar los requisitos que se hacen necesarios para realizar una radiografía e imágenes diagnósticas. De esta manera el usuario puede acercarse a la empresa con los documentos sin perder tiempo.

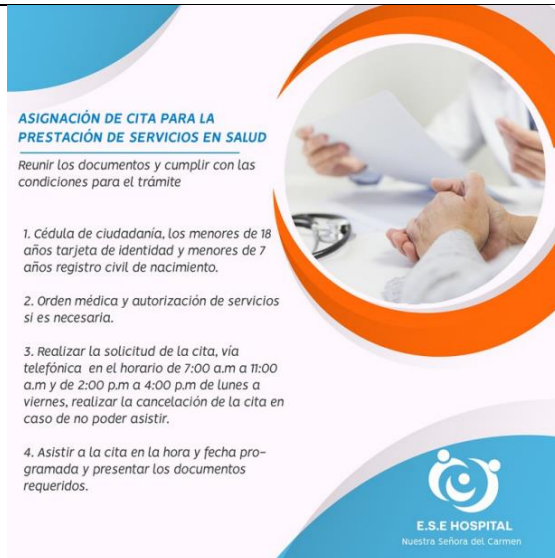
Imagen 2:



En este componente se puede encontrar también los requisitos que se deben llevar a cabo en caso de que se requiera reclamar medicamentos o cualquier dispositivo médico.

Imagen 3:


 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen Guamal Magdalena	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
ACTA DE REUNION	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 3 de 13



ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD

Reunir los documentos y cumplir con las condiciones para el trámite

1. Cédula de ciudadanía, los menores de 18 años tarjeta de identidad y menores de 7 años registro civil de nacimiento.
2. Orden médica y autorización de servicios si es necesaria.
3. Realizar la solicitud de la cita, vía telefónica en el horario de 7:00 a.m a 11:00 a.m y de 2:00 p.m a 4:00 p.m de lunes a viernes, realizar la cancelación de la cita en caso de no poder asistir.
4. Asistir a la cita en la hora y fecha programada y presentar los documentos requeridos.


E.S.E HOSPITAL
 Nuestra Señora del Carmen

En el presente componente es posible encontrar la información necesaria para que el usuario pueda apartar una cita.

Imagen 4:



Servicio de Rehabilitación

En el hospital te esperamos por una rehabilitación sin barreras






En el componente del servicio de rehabilitación, es posible informarse sobre cuáles son los documentos a necesitar para la realización de terapias y condiciones para el trámite del mismo.


 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen Guamal Magdalena	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
ACTA DE REUNION	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 4 de 13

Imagen 5:



LABORATORIO CLÍNICO

Reunir los documentos y cumplir con las condiciones para el trámite.

1. Cédula de ciudadanía en caso de ser menor de 18 años y mayor de 7 años, tarjeta de identidad o registro civil de nacimiento para los menores de 7 años.
2. Remisión médica en la que se referencie los exámenes a realizar.
3. Para entregas de resultados copia del documento del paciente, a partir de las 4:00 p.m.

Asistir a la toma de muestra en el horario de 7:00 am a 8:30 a.m. de lunes a viernes.

Es posible encontrar la información referente a los requisitos que se necesitan para la realización de laboratorio clínico, así mismo se logra informar al usuario sobre los horarios para la realización del mismo, como también los horarios para reclamar dichos resultados.

Imagen 6:



CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN

Para solicitarlo necesita

1. Fotocopia de la cédula de ciudadanía, en caso de ser menor de 18 años y mayor de 7 años, tarjeta de identidad y registro civil de nacimiento para los menores de 7 años.
2. Si es zona rural, presentar certificación de la promotora.
3. La solicitud solamente se entregará a familiares.

En caso de solicitar el certificado de defunción, el usuario tiene la posibilidad de averiguar en la página de la E.S.E los requisitos que se necesitan para su solicitud.


 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen Guamal Magdalena	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
ACTA DE REUNION	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 5 de 13

Imagen 7:



CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO
 Para solicitarlo necesita

1. Solicitar paz y salvo: carta de solicitud dirigida al jefe de facturación.
2. Radicar documento en la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen calle 10 N°5 esquina. En el área de consulta externa de lunes a viernes de 8 a.m a 12:00 p.m. y de 2:00 pm a 5:45 p.m.

Para la solicitud de certificado de paz y salvo se tiene la posibilidad al usuario que mediante la página web de la E.S.E pueda obtener la información sobre los documentos a tramitar para su solicitud, así mismo es posible encontrar los horarios en los que puede ser atendido.


Imagen 8:



ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS
 Reunir los documentos y cumplir con las siguientes condiciones

1. Cédula de ciudadanía. En caso de ser menor de 18 años y mayor de 7 años, tarjeta de identidad, o registro civil de nacimiento para los menores de 7 años.
2. Encontrarse en una situación de salud que requiera atención inmediata.

En el área de urgencias las personas pueden requerir atención médica Cuando los pacientes acuden

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen Guamal Magdalena	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
ACTA DE REUNION	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 6 de 13

Hospital Nuestra Señora del Carmen, nuestro personal realiza un TRIAGE para determinar quién debe ser atendido primero, esto significa que se evalúa la gravedad de los síntomas del paciente. Por lo tanto, los pacientes no serán atendidos por orden de llegada, sino según la severidad de su sintomatología.

El **TRIAGE** es un proceso de valoración clínica previa a la valoración médica y terapéutica en el servicio de urgencias lo que permite que la atención al paciente sea eficaz, oportuna y adecuada, posteriormente se realiza la recepción de documentos para el ingreso del paciente en el área de facturación.

Imagen 9:



0315088872
CALL CENTER

Extensiones


La E.S.E Hospital "Nuestra Señora del Carmen" para mayor eficiencia en la atención de sus usuarios, ha implementado una línea Call Center para garantizar la calidad de sus servicios.

- 1 Cita Médica
- 2 Servicio de Urgencias
- 3 Consulta Externa (PYP)
- 4 Área Administrativa

- Medicina General
- Odontología
- Diabetes
- Hipertensión

En el siguiente componente el usuario tiene la posibilidad de encontrar el número del call center así mismo la información racionada con el número de extensión al cual se quiere comunicar el usuario ya sea por medico general, odontología, diabetes, Hipertensión.

Imagen 10


 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen Guamal Magdalena	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
ACTA DE REUNION	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 7 de 13



En este componente se encuentra información relacionada a la historia clínica. En caso de que el paciente se encuentre en estado de incapacidad, puede encontrar los requisitos que se necesitan para su solicitud, así mismo si el paciente ha fallecido.

Si el paciente se encuentra en estado de incapacidad

1. Certificado médico que evidencie el estado de salud físico o mental del paciente.
2. Registro civil de nacimiento, donde se evidencie el parentesco para hijos y padres o el registro civil de matrimonio o la declaración, que acredite que es compañero permanente o documento que lo acredite como representante legal del menor.
3. Cédula de ciudadanía del paciente y de los padres e hijos o del cónyuge, en caso de ser un menor de edad, mayor de 7 años tarjeta de identidad o menor de 7 años registro civil de nacimiento.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen Guamal Magdalena	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
ACTA DE REUNION	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 8 de 13

Si el paciente es fallecido


1. Fotocopia de certificado de defunción.
2. Fotocopia de registro civil de nacimiento, donde se evidencie el parentesco para hijos y padres del fallecido o el registro civil de matrimonio o la declaración que acredita que era compañero (a) permanente del fallecido.
3. Fotocopia de la cédula de ciudadanía de los padres, hijos o cónyuge

- La promoción de la salud es definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como "el proceso que permite a las personas incrementar el control sobre su salud". Este concepto se pone en práctica usando enfoques participativos; los individuos, las organizaciones, las comunidades y las instituciones colaboran para crear condiciones que garanticen la salud y el bienestar para todos.

En términos más sencillos, la promoción de la salud fomenta cambios en el entorno que ayudan a promover y proteger salud. Estos cambios incluyen modificaciones en las comunidades y los sistemas, por ejemplo, programas que garanticen el acceso a los servicios de salud o políticas que establezcan parques públicos para la actividad física de las personas y su convivencia. La promoción de la salud implica una manera particular de colaborar: se basa en la población, es participativa, es intersectorial, es sensible al contexto y opera en múltiples niveles.

El enfoque de entornos saludables, un enfoque de promoción de la salud, implica un método multidisciplinario para promover la salud y prevenir enfermedades a través de un "sistema completo" en lugares o contextos sociales en los que las personas participan en actividades diarias, donde los factores ambientales, organizacionales y personales interactúan para afectar salud y el bienestar.

- la socialización de los derechos y deberes en salud de los usuarios de la E.S.E. por parte de la Psicóloga, profesional de apoyo a la gestión SIAU, quien resalta que es de gran importancia

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen Guamal Magdalena	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
ACTA DE REUNION	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 9 de 13

conocer los deberes y derechos para hacer uso adecuado de los servicios de salud y como miembros de la alianza de usuarios de esta ESE poder velar por su cumplimiento.

Se resalta además que son muchas las personas que por algún motivo desconocen cuáles son sus deberes y derechos como usuario de la E.S.E. Hospital Nuestra señora del Carmen, por lo que resulta indispensable conocer a que tienen derecho, pero así mismo cuáles son sus compromisos o deberes.


La profesional de apoyo a la gestión SIAU, hace entrega a los miembros de la alianza de usuarios folletos con los derechos y deberes de los usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen, los cuales son socializados y explicados para que sean comprendidos.

Los derechos de los usuarios de la E.S.E. Hospital Nuestra señora del Carmen son:








- 🌐 Escoger libremente al profesional de su preferencia para su atención dependiendo de las necesidades de la institución.
- 🌐 Recibir una información clara con respecto a la enfermedad que padece y con relación a los procedimientos y tratamientos a realizar, el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve.
- 🌐 Recibir una atención humanizada y segura del personal que labora en la institución, relacionada con su enfermedad.
- 🌐 Derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados con total confidencialidad.
- 🌐 Derecho a conocer, hacer cumplir las normas y reglamentos institucionales.
- 🌐 A que se le ofrezcan servicios con calidad durante su enfermedad.
- 🌐 Recibir la compañía de sus familiares durante su atención.
- 🌐 A ser escuchado y obtener respuesta a sus quejas, reclamos y sugerencias.
- 🌐 Ser atendido en caso de urgencia vital sin condicionamiento alguno.
- 🌐 A participar en la asociación de usuarios de la institución.
- 🌐 Recibir atención a través de los programas de prevención y promoción de manera gratuita.
- 🌐 Recibir atención preferencial si es niño/a, adulto mayor, embarazada y/o discapacitado o sufre enfermedad terminal.
- 🌐 Derecho a recibir una segunda opción calificada de su condición médica.

Los deberes son:

- 🌐 Procurar por el cuidado de su salud y su comunidad, acatando las recomendaciones ofrecidas por el profesional de la salud.
- 🌐 Presentar su documento de identidad para acceder a los servicios de salud que ofrece la institución.
- 🌐 Ser respetuoso y amable con el personal que lo atiende.
- 🌐 Cuidar las instalaciones, recursos y servicios de la institución.
- 🌐 Suministrar una información veraz y completa sobre su situación de salud.
- 🌐 Se prohíbe el ingreso de bebidas alcohólicas a la institución.
- 🌐 Dar oportunidad para la atención de niños/as, embarazadas, adultos mayores o enfermos

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen Guamal Magdalena	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
ACTA DE REUNION	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 10 de 13

terminales y discapacitados.

-  Colocar en la Oficina de Atención al Usuario las quejas, reclamos o sugerencias.
-  Respetar la intimidad de los usuarios.
-  Abstenerse de fumar.
-  Hacer uso racional de los recursos de la institución.
-  Cumplir con los horarios de visita establecidos en el área de hospitalización.
-  Cumplir puntualmente las citas médicas y de servicios. Cuando por alguna razón no se pueda asistir se debe informar previamente, su cancelación y/o aplazamiento.
-  Cumplir a cabalidad las órdenes médicas y el plan de tratamiento ordenado en lo referente a medicamentos, actividad física, cuidados en casa y alimentos.

Luego de hacer mención de cada uno de los deberes y derechos, se señala que el conocimiento de estos permite saber a los miembros de la alianza de usuarios ante que situaciones estos derechos son vulnerados, así mismo e permite al usuario saber cuál es su compromiso y deber para consigo mismo y con la institución.


Se finaliza la actividad de socialización agradeciendo la asistencia y atención a la actividad

COMPROMISOS


Actividad	Responsable	Fecha
Compromiso personal asistir a las socializaciones del comité de ética hospitalario	Miembros del Comité seleccionados	A partir de la Fecha
Apoyar y participar en las socialización de derechos y deberes en salud	Todos los miembros del Comité de Ética Hospitalaria	A partir de la Fecha

Finalizada la intervención se procede a tomar las evidencias fotográficas, firmas y se da por terminada la actividad, siendo las 10:00 AM

Anexos: Se anexan fotos y firmas de los asistentes.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen Guamal Magdalena	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
ACTA DE REUNION	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 11 de 13



 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen Guamal Magdalena	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
ACTA DE REUNION	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 12 de 13





E.S.E HOSPITAL
Nuestra Señora del Carmen
NIT: 819002534-1

ASISTENCIA DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA
E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN
2022.

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	TELEFONO	DIRECCION	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Jorge Alberto Lemus Bello	Gerente	3233630412	Calle 10 cra5 esquina	esehospital@esehospitalguamalmagalena.gov.co	
Yesenia Camargo Figueroa	Coordinadora medica	3186164353	Calle 10 cra5 esquina	yesenic@hotmail.com	
Verena Fernández Gutiérrez	Jefe de enfermería	3012299795	Calle 4 #10-59	esehospital@esehospitalguamalmagalena.gov.co	
Amado Segundo Guerra Quintero	Alianza de Usuarios	3012299795	Calle 4 #10-59	No tiene	
Yeraldin Rangel Hernandez	Apoyo a la oficina de SIAU	3005011030	Calle 10 cra5 esquina	esehospital@esehospitalguamalmagalena.gov.co	
Aristides Lucero	Alianza de Usuarios	313 585 9346	Calle 10 cra5 esquina	No tiene	