



ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN

Cód:GE-FO-11

Versión: 01

Fecha: 13/11/2020

Página: 1 de 2

ACTA DE REUNIÓN

Proceso: SERVICIO DE INFORMACION
Y ATENCION AL USUARIO - SIAU

Acta N°: 08

Reunión: CAPACITACION EN ATENCION AL
CLIENTE Y TRATO HUMANIZADO POLITICA
PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL Y
PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y DERECHOS Y
DEBERES DE LOS USUARIOS Y TRABAJO EN
EQUIPO- SOCIALIZACION DEL PROCESO DE
RENOVACION DE LA LAINAZA DE USUARIOS

Fecha: 11 DE AGOSTO 2025

Hora de Inicio: 4:00 PM

Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	EDUAR SARMIENTO	COORDINADOR DEL SIAU	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 4:00 de la tarde del día 11 de AGOSTO de 2025 se inicia la reunión programada por el equipo del sistema de información y atención al usuario a través del Asesor de Gerencia de participación social el Doctor **ELIBARDO PIÑEREZ REINA**, quien será el profesional encargado de realizar la capacitación a todo el personal del servicio de Sistema de información y Atención al usuario- SIAU del hospital regional Manuela Beltrán del Socorro Santander.

En aras de contribuir a minimizar las causas de las PQRS-F presentadas en la vigencia anterior en donde el porcentaje relevante de estas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios es la atención inadecuada de algunos colaboradores internos, funcionarios y/o contratistas. Se proyecta como plan de mejoramiento la implementación de capacitaciones donde se logre implementar en cada uno de nuestros colaboradores, contratistas y funcionarios del área administrativa y asistencial temas relacionados con:

1. Trato humanizado
2. Atención al cliente
3. Socialización de derechos y deberes de los usuarios
4. Socialización del portafolio de servicios
5. Socialización de la política de participación social.
6. Trabajo en equipo

Es importante resaltar que de acuerdo con el plan de capacitaciones y teniendo en cuenta lo protocolos de la oficina de talento humano de la institución se debe aplicar el diligenciamiento del formato de ficha técnica de capacitación Cod. GTH-FO-01 versión 03 de fecha 29/02/2020. Que permite que el capacitador describa brevemente el objetivo de la capacitación, los temas a tratar, el tiempo implementado, la metodología a utilizar, el resultado esperado y un indicador que sirva de medición.

De igual manera lo anterior está ligado no solo a la socialización y capacitación del personal sino también a poder lograr la evaluación y adherencia de estos temas relevantes que se deben tener en cuenta como bandera en la correcta prestación de los servicios dentro de cada una de las áreas y procesos de la E.S.E. Hospital regional Manuela Beltrán.

Para tal fin se implementó un código QR que le permite al participante ingresar a desarrollar un pre tes con 5 preguntas correspondientes a cada uno de ellos temas expuestos anteriormente para evaluar el conocimiento e



los temas para tratar en la capacitación y por otra parte dentro del mismo código QR un POS TES inmediatamente se termina la capacitación para de esta forma evaluar lo aprendido por cada participante.

Por otra parte, el 3% de los participantes en la capacitación y/o socialización tendrán la oportunidad de evaluar al profesional encargado de esta actividad utilizando el diligenciamiento del formato Cod. GTH-FO-02.

versión 02 de fecha 29/02/2020 que permite la evaluación e impacto de la capacitación. En donde se miden las fortalezas y oportunidades de mejoramiento del plan institucional de capacitación de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán del Municipio de Socorro Santander, de tal forma que basándonos en sus apreciaciones podamos lograr optimizarlo.

Se termina registrando las firmas de los asistentes a la capacitación en el formato de registro de firmas de asistencia para tal fin.

Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE

TRABAJO EN EQUIPO

Es trabajar en conjunto para lograr los objetivos y metas propuestas. Trabajar en equipo implica compromiso, no es sólo la estrategia y el procedimiento que la empresa lleva a cabo para alcanzar metas comunes. También es necesario que exista liderazgo, armonía, responsabilidad, creatividad, voluntad, organización y cooperación entre cada uno de los miembros.



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



EQUIPO PARA RESOLVER PROBLEMAS

Realizan esfuerzos para mejorar las actividades de trabajo o resolver problemas



EQUIPO INTERFUNCIONAL

Un grupo combinado de individuos expertos en diversas especialidades y que trabajan juntos en diferentes tareas.



EQUIPO DE TRABAJO AUTODIRIGIDO

Equipo de trabajo que opera sin un gerente y es responsable de completar un proceso o segmento de trabajo.



EQUIPO VIRTUAL

Utiliza la tecnología de cómputo para vincular a miembros físicamente dispersos con el fin de lograr un objetivo común.

La importancia que tiene los usuarios dentro de la institución viéndolos siempre como el cliente que busca nuestra oferta de servicios porque siempre tiene una necesidad, la cual debe ser atendida por nosotros con calidad y trato humano.



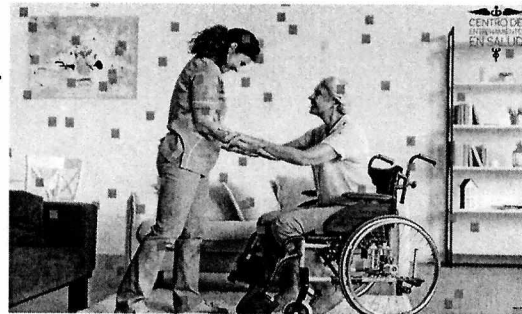
HUMANIZAR ES UN ASUNTO ETICO QUE TIENE QUE VER CON LOS VALORES QUE CONDUCEN NUESTRA CONDUCTA EN EL HAMBITO DE LA SALUD



HUMANIZAR

La importancia de tener en cuenta las competencias en el momento de brindar trato humanizado hacia nuestros usuarios:

- COMPETENCIA TECNICA
- COMPETENCIA INTERPERSONAL
- COMPETENCIA EMOCIONAL
- COMPETENCIA ETICA
- COMPETENCIA ESPIRITUAL
- COMPETENCIA CULTURAL



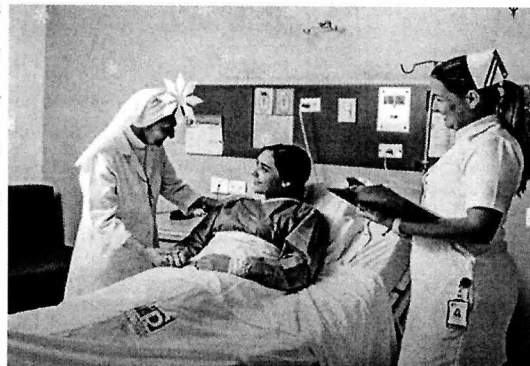
EL USUARIO Necesita y espera lo mejor de ti... por favor dale tu mejor versión de ser humano competente con AMOR

Se hace énfasis en los 10 principios de la humanización:

10 PRINCIPIOS DE LA HUMANIZACION EN SALUD



- Procura en cada atención ofrecer una esperanza.
- Nuestra mejor actitud es escuchar y mirar a quien damos un servicio.
- Haz siempre tu mayor y mejor esfuerzo.
- Nadie es mas o menos, todos somos importantes.
- Sonríe siempre, cuesta poco y produce mucho.
- Sirvamos con alegría y gentileza.
- Practica la paciencia.
- Servir es la oportunidad de ayudar.
- Tolerancia ante todo.
- Respetemos a los demás y ellos nos respetaran.





Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal asistencial y administrativo que lo atiende.

DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD



- Que su historia clínica sea tratada de manera **confidencía** y con **reserva**.
- Recibir información de donde y como presentar quejas y reclamos ante la vulneración de sus derechos en salud.
- Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- Los menores de 18 años, los adultos mayores y madres gestantes deben ser atendidos con prioridad.

TODO USUARIO SIN DISTINCIÓN ALGUNA TIENE DERECHO A:

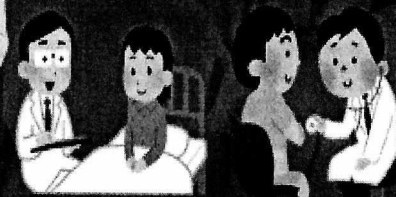
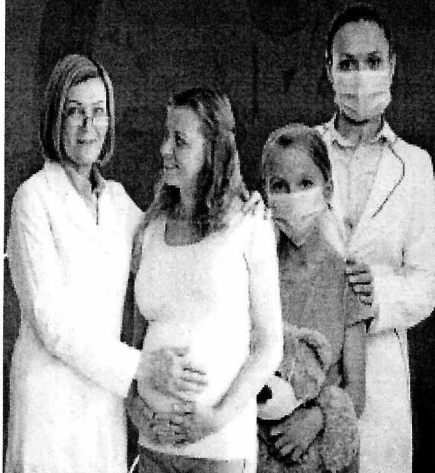
- A acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una **atención integral y oportuna**.
- Que le autoricen y presten los servicios incluidos en el Plan de Beneficios en Salud ordenados por su médico tratante.
- En caso de urgencias debe ser atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.
- Obtener durante todo el proceso de la enfermedad la mejor asistencia médica posible.
- Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.



ESE Hospital Regional
Manuela Beltrán
El Milval, El Socorro - Santander



"Los derechos de los usuarios en salud garantizan acceso, calidad y respeto en el cuidado médico, promoviendo la dignidad, autonomía y participación"



DERECHOS

DEL USUARIO EN LA SALUD





POR OTRA PARTE, SE SOCIALIZAN LOS DEBERES DE LOS USUARIOS

Resaltando la importancia de que los clientes en este caso los usuarios de la E.S.E. Hospital Regional, Manuela Beltrán tengan presente el cumplimiento de sus deberes consigo mismo, con los demás usuarios, con su familia, con la institución que los atiende y con las instalaciones de la E.S.E.

DEBERES DEL USUARIO EN LA SALUD

- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atienden.
- Mantener actualizada su información y datos de contacto antes la EPS.
- Contribuir financiamiento de los gastos de la atención en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.
- Suministrar voluntaria oportuna y suficiente información para valorar la enfermedad incurable avanzada o terminal.
- Formar parte de la asociación de usuarios de la EAPB a la que se encuentra afiliado.

DEBERES DEL USUARIO EN LA SALUD

- Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.
- Brindar información requerida para la atención médica.

DEBERES DEL USUARIO EN LA SALUD

- Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al Sistema de Salud.
- Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten los servicios.

DEBERES DEL USUARIO EN LA SALUD

E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrán
III Nivel, El Socorro - Santander

DEBERES
DEL USUARIO EN LA SALUD

En esta capacitación se socializa el portafolio de servicios de la institución para que el personal administrativo y asistencial de la institución, teniendo en cuenta que si el personal conoce la oferta institucional le podrá brindar a los usuarios una atención oportuna con información clara y buena orientación.

MB E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrán
III Nivel, El Socorro - Santander

Es tiempo de la sostenibilidad
y servir a Santander

**PORTAFOLIO
DE SERVICIOS
Y EXPERIENCIAS DE SALUD**

**NUESTROS
SERVICIOS**

MB E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrán
III Nivel, El Socorro - Santander

Es tiempo de la sostenibilidad
y servir a Santander



ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN

Cód:GE-FO-11

Versión: 01

Fecha: 13/11/2020

Página: 6 de 2

ACTA DE REUNIÓN



E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrán
III Nivel, El Socorro - Santander

- Urgencias
- Consulta Externa Medicina General
- Enfermería
- Odontología
- Vacunación
- Laboratorio Clínico
- Imágenes Diagnósticas
- Consulta Externa Medicina Especializada
- Quirófanos
- Hospitalización Medicina Interna
- Hospitalización Ginecología y Obstetricia
- Hospitalización Pediátrica
- Hospitalización Quirúrgica
- Apoyo Terapéutico
- Unidad de Cuidados Intensivos Adulto
- Unidad de Cuidados intensivos Neonatal
- Transporte asistencial medicalizado

ATENCIÓN EN SALUD EN BAJA COMPLEJIDAD

CONSULTAS EN:

- Medicina General
- Odontología
- Enfermería
- Psicología
- Nutrición y Dietética
- Toma de Citologías
- Optometría
- Vacunación
- Imágenes Diagnósticas
- Laboratorio Clínico

Quando se trata de tu bienestar, cada detalle es importante



E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrán
III Nivel, El Socorro - Santander

RUTA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

- Ruta de atención integral en la Primera Infancia
- Ruta de atención integral en la Infancia
- Ruta de atención integral en la Adolescencia
- Ruta de atención integral en la Juventud
- Ruta de atención integral en la Vejez
- Ruta de atención integral Materno perinatal
- Atención Preconcepcional



CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

- | | |
|---|--------------------------------------|
| - Medicina Interna | - Medicina laboral |
| - Pediatría | - Seguridad y salud en el trabajo |
| - Ginecología y Obstetricia | - Anestesiología |
| - Perinatología | - Cirugía General |
| - Cirugía General | - Cirugía dermatológica |
| - Ortopedia y traumatología | - Neurocirugía |
| - Otorrinolaringología | - Cirugía maxilofacial |
| - Urología | - Cirugía ginecológica |
| - Dermatología | - Cirugía laparoscópica |
| - Oftalmología / Retinología | - Cirugía urológica |
| - Cardiología | - Cirugía pediátrica |
| - Cardiología pediátrica | - Cirugía gastrointestinal |
| - Hemodinamia | - Cirugía oftalmológica/ Retinología |
| - Electrofisiología | - Cirugía otorrinolaringológica |
| - Fisiatría y Electrodiagnóstico | - Cirugía vascular |
| - Neumología | - Cirugía plástica y estética |
| - Gastroenterología | - Cirugía ortopédica |
| - Infectología | - Ginecología Oncológica |
| - Psiquiatría | - Trasplante de tejido osteomuscular |
| - Neurología | |



Horario de Atención

Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.



Oportunidad y humanización

Servicio de atención 24 horas para pacientes adultos y pediátricos, contamos con un equipo de profesionales encargados de asistir este servicio para garantizar una atención oportuna y de excelente calidad.

Nuestras instalaciones están diseñadas para brindar un servicio de mediana y alta complejidad.

URGENCIAS

PRIMEROS EN SERVICIOS DE ALTA COMPLEJIDAD POR NUESTRA TRAYECTORIA Y EXPERIENCIA

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| - Atención al parto | - Transporte asistencial medicalizado |
| - Urgencias Médicas | - Observación urgencias mujeres |
| - Urgencias Quirúrgicas | - Observación urgencias hombres |
| - Transporte asistencial básico | - Observación Pediátrica |



ACTA DE REUNIÓN



HOSPITALIZACIÓN

- ADULTOS
- BÁSICOS PEDIÁTRICOS
- PEDIÁTRICA
- QUIRÚRGICAS
- GINECO OBSTETRICIA



UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS

ADULTOS
NEONATALES



CIRUGÍA

- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular

SOMOS ESPECIALISTAS

En cirugía electiva y/o de urgencias
(para niños y adultos)

Salas de cirugía
Sala de parto
Sala de procedimiento



ACTA DE REUNIÓN

Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, alianzas de usuarios, juntas de acción comunal. Veedores en salud, comité de ética hospitalaria, copacos y concejos territoriales.

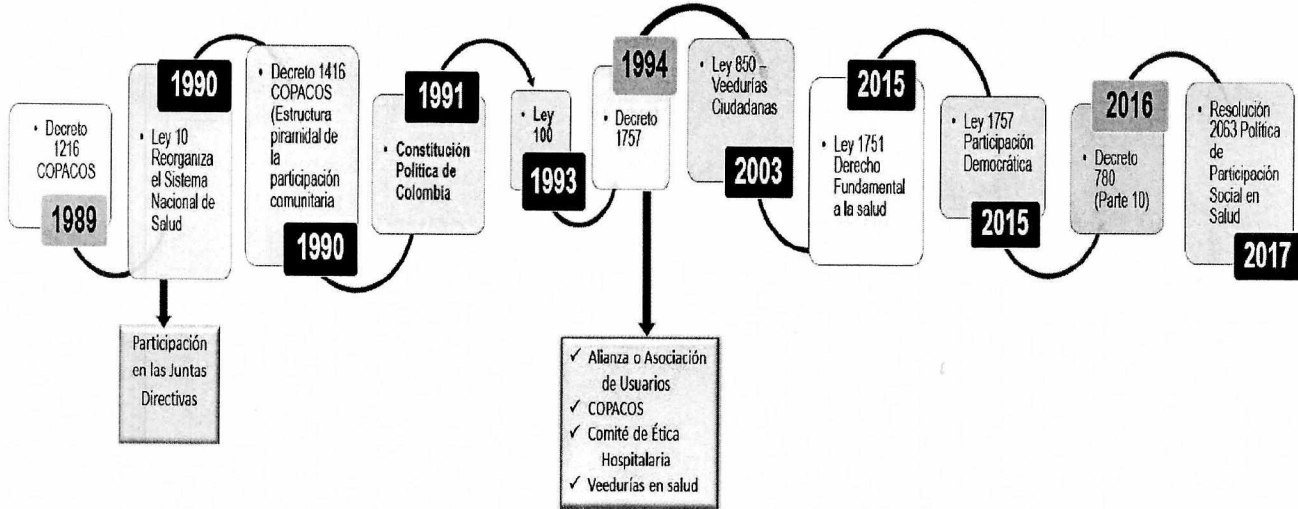
MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL



1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico




CONTROL SOCIAL EN SALUD Antecedentes








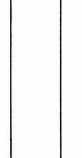
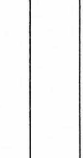
Evidencia fotográfica de la capacitación



Para dar constancia de todo lo registrado en la presente acta se anexa formato de registro de firmas de las personas asistentes a la capacitación siendo las 6:00 pm del día 11 de Agosto de 2025.

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
	REGISTRO DE ASISTENCIA	Fecha: 29/02/2020	Página: 16 de 16

Fecha Sesión: 11 AGOSTO 2025- AUDITORIO PRINCIPAL	Duración: 2 HORAS
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCIÓN AL USUARIO)	Dirigido a: PERSONAL ADMINISTRATIVO PROCESO SIAU
TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO Y SOCIALIZACIÓN DEL PROCESO DE RENOVACIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN, SOCIALIZACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACIÓN DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES, POLÍTICA PÚBLICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL.	

N°	Nombres y Apellidos	N° de Identificación	Municipio	EPS U OTRA	Teléfono	Firma
1	Laura Isabel Cardero Guerrero	1101691379	Socorro	Nueva EPS	3108537662	
2	Carlos Andres Vespa Quintero	1091820091	Socorro	Nueva EPI	3102439691	
3	Mz Edwin R. Paredes C.	37927328	Socorro	Nueva EDS	311217794	
4	Jolanda Benitez tagares	1101698691	Socorro	Nueva EPS	376646580	
5	Lili elendy exederos	1102414388	Socorro	Nuevaps	3185034388	
6	Fabrizio samperio torres	100193231	Socorro	Sanitas	3209760525	
7	Elbaido Jimenez	91464320	Socorro			
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

Nombre:	Eduard Samiento Torres		
Cargo:	coordinador SIAU	Fecha de capacitación:	11/08/2025
Capacitación:	trato humanizado		

Esta evaluación tiene como objetivo medir las fortalezas y oportunidades de mejoramiento del Plan Institucional de Capacitación de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, de tal forma que basados en sus apreciaciones podamos optimizarlo.

Por favor, lea cuidadosamente las siguientes preguntas las cuales le permitirán expresar su opinión con relación a la aplicación de los conocimientos adquiridos en esta capacitación. Agradecemos su contribución, diligenciando el siguiente cuestionario con objetividad e imparcialidad.

1. Por favor califique teniendo en cuenta que 1 es la calificación INFERIOR y 5 la calificación SUPERIOR

Dimensión	Descripción	5	4	3	2	1
Objetivos y contenidos	Los objetivos de la capacitación fueron claros.	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Los contenidos presentados son actualizados.	<input checked="" type="checkbox"/>				
	La capacitación cumplió con sus expectativas y necesidades.	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Considerando la calidad y utilidad de la capacitación, considera que debería darse continuidad a este tipo de capacitaciones.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Aplicación de conocimientos	Los conocimientos adquiridos se pueden aplicar en el desarrollo normal de sus actividades en la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán.	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Los temas tratados permiten mejorar su desempeño personal y/o profesional.	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Los temas tratados permiten mejorar su proceso después de la capacitación.	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Esta capacitación le ha generado algunas ideas que piensa poner en práctica en la entidad.		<input checked="" type="checkbox"/>			
Favorabilidad en el entorno	Dispone del tiempo necesario para aplicar lo aprendido en la entidad.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Dispone de los recursos necesarios para aplicar lo aprendido en la entidad.	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Piensa que su jefe y compañeros le pueden apoyar a aplicar lo aprendido en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Considera que su entorno de trabajo favorece la aplicación de aprendizajes.	<input checked="" type="checkbox"/>				

2. De manera general describa cuales aspectos de los temas tratados permiten mejorar su proceso y cómo lo ejecutaría.

según realizando las capacitaciones para tener más consciencia de las actividades

Nombre:	Laura Isabel Cordero Guevara		
Cargo:	Apoyo Siau.	Fecha de capacitación:	11-08-2025
Capacitación:	Trato humanizado		

Esta evaluación tiene como objetivo medir las fortalezas y oportunidades de mejoramiento del Plan Institucional de Capacitación de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, de tal forma que basados en sus apreciaciones podamos optimizarlo.

Por favor, lea cuidadosamente las siguientes preguntas las cuales le permitirán expresar su opinión con relación a la aplicación de los conocimientos adquiridos en esta capacitación. Agradecemos su contribución, diligenciando el siguiente cuestionario con objetividad e imparcialidad.

1. Por favor califique teniendo en cuenta que 1 es la calificación INFERIOR y 5 la calificación SUPERIOR

Dimensión	Descripción	5	4	3	2	1
Objetivos y contenidos	Los objetivos de la capacitación fueron claros.	x				
	Los contenidos presentados son actualizados.	x				
	La capacitación cumplió con sus expectativas y necesidades.	x				
	Considerando la calidad y utilidad de la capacitación, considera que debería darse continuidad a este tipo de capacitaciones.	x				
Aplicación de conocimientos	Los conocimientos adquiridos se pueden aplicar en el desarrollo normal de sus actividades en la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán.	x				
	Los temas tratados permiten mejorar su desempeño personal y/o profesional.	x				
	Los temas tratados permiten mejorar su proceso después de la capacitación.	x				
	Esta capacitación le ha generado algunas ideas que piensa poner en práctica en la entidad.	x				
Favorabilidad en el entorno	Dispone del tiempo necesario para aplicar lo aprendido en la entidad.	x				
	Dispone de los recursos necesarios para aplicar lo aprendido en la entidad.	x				
	Piensa que su jefe y compañeros le pueden apoyar a aplicar lo aprendido en el trabajo.	x				
	Considera que su entorno de trabajo favorece la aplicación de aprendizajes.	x				

2. De manera general describa cuales aspectos de los temas tratados permiten mejorar su proceso y cómo lo ejecutaría.

Trato humanizado, Trabajo en equipo, permite que un trabajador genere estrategias para que le permita crear espacios que le mejoren el ambiente laboral



ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN
SOCORRO

Cód: GTH-FO-01

Versión: 03

Fecha: 29/02/2020

Página: 1 de 3

FICHA TECNICA DE CAPACITACIÓN

Fecha: 11 de agosto de 2025	Duración: 2 horas
Hora de Inicio: 3:00 PM	Hora de Finalización: 5:00 pm
Facilitador: Elibardo Piñerez Reina (Asesor de Gerencia eje participación social -HRMB)	Dirigido a: Personal equipo SIAU
Tema a tratar: <ul style="list-style-type: none">• Trato humanizado a los usuarios• Trabajo en equipo• Socialización del Portafolio de servicios• Socialización de los derechos y deberes de los usuarios• Socialización de formas de participación en salud de los usuarios	Ayudas didácticas: Presentación en Power Point.
Número de Asistentes: 8 personas	Lugar: Auditorio principal Hospital Regional Manuela Beltrán



ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN
SOCORRO

Cód: GTH-FO-01

Versión: 03

Fecha: 29/02/2020

Página: 2 de 3

FICHA TECNICA DE CAPACITACIÓN

Objetivo:

1. Sensibilizar al personal administrativo y asistencial sobre la calidad de la prestación de servicios en salud enfocados en la forma correcta como se deben atender nuestros clientes y/o usuarios en donde el pilar fundamental sea el trato humanizado en aras de disminuir barreras de acceso que afecten la prestación del servicio en la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán.
2. Sensibilizar a los equipos de trabajadores asistenciales y administrativo en el trabajo en equipo y la erradicación de conflictos personales entre compañeros de trabajo.
3. Prevenir malas prácticas que afecten la prestación del servicio en la información que se brinda a nuestros usuarios a través de la socialización del portafolio de servicios en donde se garantice la información clara, oportuna, veraz a los usuarios y sus familias y se establezca un entorno seguro en la atención de nuestros usuarios.
4. Difundir al cliente interno los derechos y deberes que tienen los usuarios y velar por que exista adherencia en los mismos como política del servicio.
5. Lograr que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozcan las formas de participación en salud a las que tienen derecho los usuarios en el sistema general de seguridad social en salud.

Metodología:

1. Saludo a todos los participantes de la reunión
2. Se da a conocer a los invitados los objetivos de la capacitación.
3. Se definen los temas a tratar en la capacitación.
4. Se pasa el link de asistencia para registrarse y link para solucionar el pre test.
5. Se realiza una presentación en Power Point en donde se socializa la atención correcta a los usuarios con tarto humanizado, sus pautas y recomendaciones para velar por que los usuarios reciban un trato digno y humano trabajando en la eliminación de barreras de acceso.
6. Se socializa mediante presentación el portafolio de servicios de la institución.
7. Dinámica para trabajar en equipo
8. Se socializa a través de presentación Power Point los derechos y deberes de los usuarios.
9. Socialización de tres videos alusivos a la correcta prestación de los servicios con trato humanizado.
10. Se pasa el link para desarrollar el post test
11. Se agradece por la participación y se finaliza la actividad.



ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN
SOCORRO

Cód: GTH-FO-01

Versión: 03

Fecha: 29/02/2020

Página: 3 de 3

FICHA TECNICA DE CAPACITACIÓN

Resultado Esperado:

1. Adherencia a la cultura del como se debe atender a nuestros clientes y/o usuarios con buen trato y calidad del servicio.
2. Adherencia en l apuesta en marcha de velar por los derechos de los usuarios y exigir de igual forma los deberes que tienen.
3. Que el personal de la institución conozca el portafolio de servicios y de esta manera pueda brindar información clara, oportuna y sería a los usuarios.
4. Que el personal de la institución conozca y participe articuladamente en las formas en las que los usuarios pueden participar en el sistema de seguridad social en salud.

Mecanismo para medición de la eficacia:

Numero de capacitaciones realizadas / numero de capacitaciones programadas en el periodo X 100

Anexos:

Se anexa:

1. Pre-test
2. Post-test
3. Evaluación e impacto de la capacitación
4. Registro de asistencia
5. Diapositivas utilizadas en la sesión realizada

LISTA DE ASISTENCIA

PRE TEST

POS TEST



ACTA DE REUNIÓN

Proceso: PROCESO DEL SIAU	Acta N°: 007
Reunión: CAPACITACION EN ATENCION AL CLIENTE Y TRATO HUMANIZADO POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.	Fecha: 27 DE FEBRERO 2025
Hora de Inicio: 3:00 PM	Lugar: AUDITORIO DE ESPECIALIZADA

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	EDUARD SARMIENTO	COORDINADOR SIAU	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 3:00 de la tarde del día 27 de Febrero de 2025 se da inicio a la reunión programada por el equipo del sistema de información y atención al usuario a través del Asesor de Gerencia de participación social el Doctor ELIBARDO PIÑEREZ REINA, quien será el profesional encargado de realizar la capacitación a todo el personal Administrativo del proceso del SIAU del hospital regional Manuela Beltrán del Socorro Santander.

En aras de contribuir a minimizar las causas de las PQRS-F presentadas en la vigencia anterior en donde el porcentaje relevante de estas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios es la atención inadecuada de algunos colaboradores internos, funcionarios y/o contratistas. Se proyecta como plan de mejoramiento la implementación de capacitaciones donde se logre implementar en cada uno de nuestros colaboradores, contratistas y funcionarios del área administrativa y asistencial temas relacionados con:

1. Trato humanizado
2. Atención al cliente
3. Socialización de derechos y deberes de los usuarios
4. Socialización del portafolio de servicios
5. Socialización de la política de participación social.

Es importante resaltar que de acuerdo con el plan de capacitaciones y teniendo en cuenta los protocolos de la oficina de talento humano de la institución se debe aplicar el diligenciamiento del formato de ficha técnica de capacitación Cod. GTH-FO-01 versión 03 de fecha 29/02/2020. Que permite que el capacitador describa brevemente el objetivo de la capacitación, los temas a tratar, el tiempo implementado, la metodología a utilizar, el resultado esperado y un indicador que sirva de medición.

De igual manera lo anterior está ligado no solo a la socialización y capacitación del personal sino también a poder lograr la evaluación y adherencia de estos temas relevantes que se deben tener en cuenta como bandera en la correcta prestación de los servicios dentro de cada una de las áreas y procesos de la E.S.E. Hospital regional Manuela Beltrán.

Para tal fin se implementó un código QR que le permite al participante ingresar a desarrollar un pre test con 5 preguntas correspondientes a cada uno de los temas expuestos anteriormente para evaluar el conocimiento e los temas para tratar en la capacitación y por otra parte dentro del mismo código QR un POS TEST inmediatamente se termina la capacitación para de esta forma evaluar lo aprendido por cada participante.

Por otra parte, el 3% de los participantes en la capacitación y/o socialización tendrán la oportunidad de evaluar al profesional encargado de esta actividad utilizando el diligenciamiento del formato Cod. GTH-FO-02. versión 02 de fecha 29/02/2020 que permite la evaluación e impacto de la capacitación. En donde se miden las fortalezas y oportunidades de mejoramiento del plan institucional de capacitación de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán del Municipio de Socorro Santander, de tal forma que basándonos en sus apreciaciones podamos lograr optimizarlo.

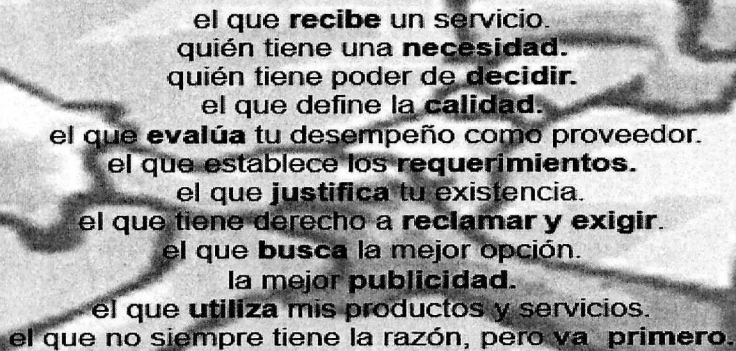
Se termina registrando las firmas de los asistentes a la capacitación en el formato de registro de firmas de asistencia para tal fin.

Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

Alcance

- ✓ Conceptualizar: Servicio, Clientes, Negociación, Cambio, Satisfacción, Cultura y autocontrol
- ✓ Identificar la problemática de Atención al Cliente que aqueja a su Empresa.
- ✓ Establecer las mejoras oportunas a las áreas de oportunidad de Servicio a Clientes.

La importancia que tiene los usuarios dentro de la institución viéndolos siempre como el cliente que busca nuestra oferta de servicios porque siempre tiene una necesidad, la cual debe ser atendida por nosotros con calidad y trato humano.



el que **recibe** un servicio.
 quién tiene una **necesidad**.
 quién tiene poder de **decidir**.
 el que define la **calidad**.
 el que **evalúa** tu desempeño como proveedor.
 el que establece los **requerimientos**.
 el que **justifica** tu existencia.
 el que tiene derecho a **reclamar y exigir**.
 el que **busca** la mejor opción.
 la mejor **publicidad**.
 el que **utiliza** mis productos y servicios.
 el que no siempre tiene la razón, pero va **primero**.

LA IMPORTANCIA DEL CLIENTE

No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.

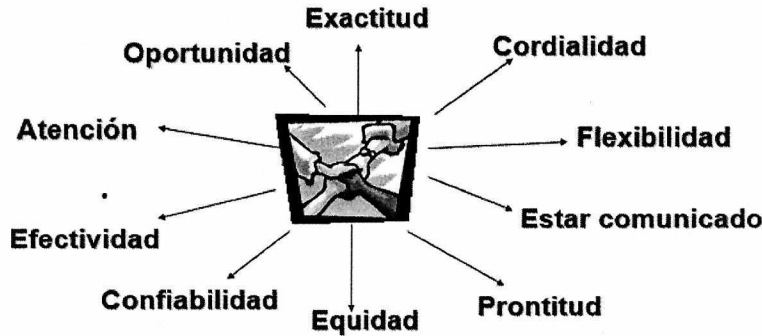
Nos está comprando un producto o servicio y no haciéndonos un favor.

Es el propósito de nuestro trabajo, no una interrupción al mismo.

Es un ser humano de carne y hueso con sentimientos y emociones (como uno), y no una fría estadística.

Se recalca la importancia de que nuestros clientes busquen de nosotros su demanda la cual esta marcada en lograr recibir por parte nuestra

Demandas de los Clientes









Se hace énfasis en los 10 pasos a tener en cuenta en la atención a nuestros clientes



Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado esta ligada a el respeto y no vulneración d ellos derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal asistencial y administrativo que lo atiende.



DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD

<p>Usted tiene derecho a:</p> <ul style="list-style-type: none">  Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.  Que le autoricen y presten los servicios incluidos en el Plan de Beneficios de manera oportuna, si requiere un servicio que no esté incluido, también lo puede recibir.  Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud. 	<p>Usted tiene derecho a:</p> <ul style="list-style-type: none">  Que en caso de urgencia, sea atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.  Que atiendan con prioridad a los menores de 18 años.  Elegir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible.
<p>Conozca más www.minsalud.gov.co www.supersalud.gov.co www.defensoria.org.co</p>	<p>Conozca más www.minsalud.gov.co www.supersalud.gov.co www.defensoria.org.co</p>

Usted tiene derecho a:

-  **Ser orientado** respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
-  **Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.**
-  **Tener protección especial** cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.

Conozca más www.minsalud.gov.co www.supersalud.gov.co www.defensoria.org.co

Usted tiene derecho a:

-  **Que solamente le exijan su documento de identidad** para acceder a los servicios de salud.
-  **Que le informen dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos** sobre la atención en salud prestada.
-  **Recibir un trato digno** sin discriminación alguna.




Conozca más www.minsalud.gov.co www.supersalud.gov.co www.defensoria.org.co

Usted tiene derecho a:

-  **Recibir los servicios de salud** en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
-  **Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.**
-  **Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.**

Conozca más www.minsalud.gov.co www.supersalud.gov.co www.defensoria.org.co

Usted tiene derecho a:

-  **Obtener información clara y oportuna** de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.
-  **Recibir una segunda opinión médica** si lo desea.
-  **Ser informado sobre los costos** de su atención en salud.

Conozca más www.minsalud.gov.co www.supersalud.gov.co www.defensoria.org.co

Usted tiene derecho a:

- Que ante el proceso de una **enfermedad terminal** sea respetada su **voluntad de morir con dignidad**
- Que usted o la persona que lo represente **acepte o rechace** cualquier tratamiento y que su opinión sea **tenida en cuenta y respetada**.
- Que se mantenga **estricta confidencialidad** sobre su información clínica.

Usted tiene derecho a:

- Ser incluido en estudios de investigación científica, **sólo si lo autoriza**.
- Recibir información y ser convocado a participar en los procesos para decidir si un servicio o tecnología en salud queda excluido de ser costeado con los recursos del Sistema de Salud.** Para participar debe informarse e inscribirse en la herramienta que dispuso el Ministerio de Salud para ser convocado.
- Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.**

Conozca más www.minsalud.gov.co www.supersalud.gov.co www.defensoria.org.co

POR OTRA PARTE, SE SOCIALIZAN LOS DEBRES DE LOS USUARIOS

Resaltando la importancia de que los clientes en este caso los usuarios de la E.S.E. Hospital Regional, Manuela Beltrán tengan presente el cumplimiento de sus deberes consigo mismo, con los demás usuarios, con su familia, con la institución que los atiende y con las instalaciones de la E.S.E.

Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.

Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al Sistema de Salud.

Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.

Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.

Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.

Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios.

Conozca más www.minsalud.gov.co www.supersalud.gov.co www.defensoria.org.co

En esta capacitación se socializa el portafolio de servicios de la institución para que el personal administrativo y asistencial de la institución, teniendo en cuenta que si el personal conoce la oferta institucional le podrá brindar a los usuarios una atención oportuna con información clara y buena orientación.



MB E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrán
III Nivel, El Socorro - Santander
Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander

- Urgencias
- Consulta Externa Medicina General
- Enfermería
- Odontología
- Vacunación
- Laboratorio Clínico
- Imágenes Diagnósticas
- Consulta Externa Medicina Especializada
- Quirófanos
- Hospitalización Medicina Interna
- Hospitalización Ginecología y Obstetricia
- Hospitalización Pediátrica
- Hospitalización Quirúrgica
- Apoyo Terapéutico
- Unidad de Cuidados Intensivos Adulto
- Unidad de Cuidados intensivos Neonatal
- Transporte asistencial medicalizado

ATENCIÓN EN SALUD EN BAJA COMPLEJIDAD

- CONSULTAS EN:**
- Medicina General
 - Odontología
 - Enfermería
 - Psicología
 - Nutrición y Dietética
 - Toma de Citologías
 - Optometría
 - Vacunación
 - Imágenes Diagnósticas
 - Laboratorio Clínico

Cuando se trata de tu bienestar, cada detalle es importante



RUTA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

- Ruta de atención integral en la Primera Infancia
- Ruta de atención integral en la Infancia
- Ruta de atención integral en la Adolescencia
- Ruta de atención integral en la Juventud
- Ruta de atención integral en la Vejez
- Ruta de atención integral Materno perinatal
- Atención Preconcepcional

MB ESE Hospital Regional
Manuela Beltrán
Calle 10 de Agosto, 10000

CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA

- Medicina Interna	- Medicina laboral
- Pediatría	- Seguridad y salud en el trabajo
- Ginecología y Obstetricia	- Anestesiología
- Perinatología	- Cirugía General
- Cirugía General	- Cirugía dermatológica
- Ortopedia y traumatología	- Neurocirugía
- Otorrinolaringología	- Cirugía maxilofacial
- Urología	- Cirugía ginecológica
- Dermatología	- Cirugía laparoscópica
- Oftalmología / Retinología	- Cirugía urológica
- Cardiología	- Cirugía pediátrica
- Cardiología pediátrica	- Cirugía gastrointestinal
- Hemodinamia	- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Electrofisiología	- Cirugía otorrinolaringológica
- Fisiatría y Electrodiagnóstico	- Cirugía vascular
- Neumología	- Cirugía plástica y estética
- Gastroenterología	- Cirugía ortopédica
- Infectología	- Ginecología Oncológica
- Psiquiatría	- Trasplante de tejido osteomuscular
- Neurología	

Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.

MB ESE Hospital Regional
Manuela Beltrán
Calle 10 de Agosto, 10000

URGENCIAS

Oportunidad y humanización

Servicio de atención 24 horas para pacientes adultos y pediátricos, contamos con un equipo de profesionales encargados de asistir este servicio para garantizar una atención oportuna y de excelente calidad.

Nuestras instalaciones están diseñadas para brindar un servicio de mediana y alta complejidad.

PRIMEROS EN SERVICIOS DE ALTA COMPLEJIDAD POR NUESTRA TRAYECTORIA Y EXPERIENCIA

- Atención al parto
- Urgencias Médicas
- Urgencias Quirúrgicas
- Transporte asistencial básico
- Transporte asistencial medicalizado
- Observación urgencias mujeres
- Observación urgencias hombres
- Observación Pediátrica

MB ESE Hospital Regional
Manuela Beltrán
Calle 10 de Agosto, 10000




HOSPITALIZACIÓN

- ADULTOS
- BÁSICOS PEDIÁTRICOS
- PEDIÁTRICA
- QUIRÚRGICAS
- GINECO OBSTETRICIA



UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS

ADULTOS
NEONATALES



CIRUGÍA

- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular

SOMOS ESPECIALISTAS
En cirugía electiva y/o de urgencias
(para niños y adultos)

Salas de cirugía
Sala de parto
Sala de procedimiento

Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, alianzas de usuarios, juntas de acción comunal. Veedores en salud, comité de ética hospitalaria, copacos y concejos territoriales.

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

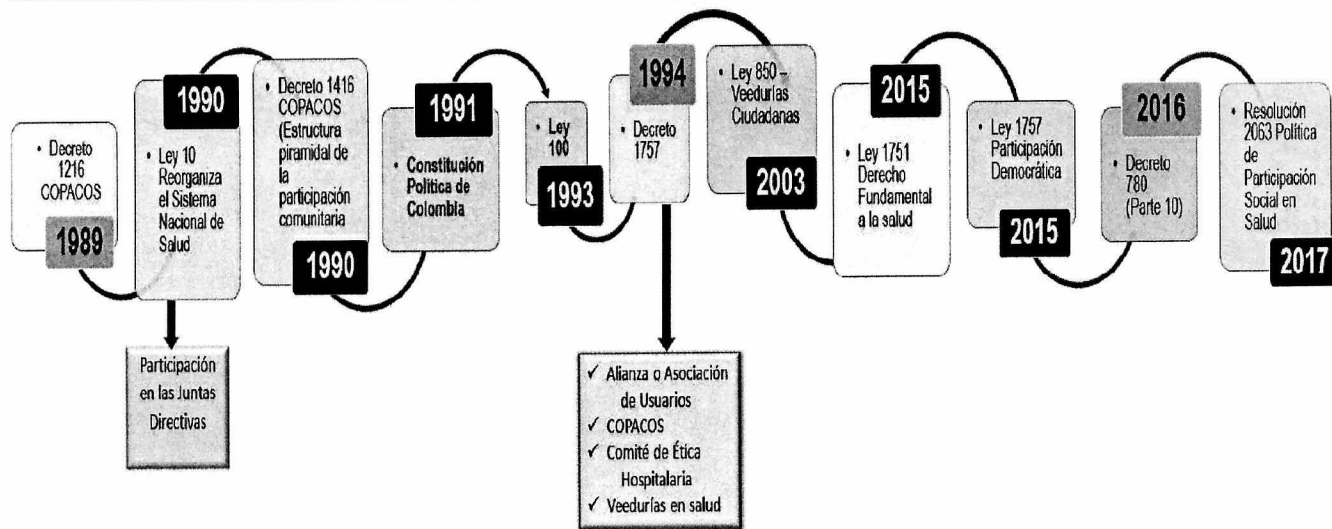
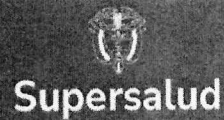


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico



CONTROL SOCIAL EN SALUD

Antecedentes



Evidencia fotográfica de la capacitación



Para dar constancia de todo lo registrado en la presente acta se anexa formato de registro de firmas de las personas asistentes a la capacitación siendo las 5:00 pm del día 27 de febrero de 2025.



E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO

Cód: GTH-FO-03
Fecha: 29/02/2020

Versión: 03
Página: 1 de 1

REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha Sesión: 27 DE FEBRERO 2025- AUDITORIO PRINCIPAL HRMB

Duración: 2 HORAS

Facilitador: ELIBARDO PIÑERES REINA

Dirigido a: PERSONAL DEL PROCESO SIAU

TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE Y TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO, SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES Y SOCIALIZACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD. DISTRIBUCION DE ACTIVIDADES A REALIZAR VIGENCIA 2025 Y HORARIOS DE ATENCION.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Nancy Noriega Quishión	37942525	nancy25@gmail.com	SIAU	3188458311	
2	Lilicendy Escudero Zambrano	1102214388	lilicendyescuderos@gmail.com	SIAU	3185034388	
3	N ² Edith Rosales Solís	37927328	maricelhrp@gmail.com	SIAU	3112197948	
4	Zoraida Benitez Jajares	1101698621	Zoraidenitezjajares@gmail.com	SIAU	3176463571	
5	Frank Nicolás Pérez Lopez	1005210676	franucobsp@gmail.com	SIAU	3223852032	
6	Rafael Estephan Bayona	1100549687	defeplb@hmbesalud.co	Conce	3195243980	
7	Edward Steven Salmeant	110011732231	S1aue@hospitalmanuelabeltran.com	SIAU	3209766525	
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

Nombre:	Eduard Sarmiento Torres		
Cargo:	coordinador SBU	Fecha de capacitación:	
Capacitación:			

Esta evaluación tiene como objetivo medir las fortalezas y oportunidades de mejoramiento del Plan Institucional de Capacitación de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, de tal forma que basados en sus apreciaciones podamos optimizarlo.

Por favor, lea cuidadosamente las siguientes preguntas las cuales le permitirán expresar su opinión con relación a la aplicación de los conocimientos adquiridos en esta capacitación. Agradecemos su contribución, diligenciando el siguiente cuestionario con objetividad e imparcialidad.

1. Por favor califique teniendo en cuenta que 1 es la calificación INFERIOR y 5 la calificación SUPERIOR

Dimensión	Descripción	5	4	3	2	1
Objetivos y contenidos	Los objetivos de la capacitación fueron claros.	X				
	Los contenidos presentados son actualizados.	X				
	La capacitación cumplió con sus expectativas y necesidades.	X				
	Considerando la calidad y utilidad de la capacitación, considera que debería darse continuidad a este tipo de capacitaciones.		X			
Aplicación de conocimientos	Los conocimientos adquiridos se pueden aplicar en el desarrollo normal de sus actividades en la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán.	X				
	Los temas tratados permiten mejorar su desempeño personal y/o profesional.	X				
	Los temas tratados permiten mejorar su proceso después de la capacitación.		X			
	Esta capacitación le ha generado algunas ideas que piensa poner en práctica en la entidad.		X			
Favorabilidad en el entorno	Dispone del tiempo necesario para aplicar lo aprendido en la entidad.		X			
	Dispone de los recursos necesarios para aplicar lo aprendido en la entidad.	X				
	Piensa que su jefe y compañeros le pueden apoyar a aplicar lo aprendido en el trabajo.	X				
	Considera que su entorno de trabajo favorece la aplicación de aprendizajes.	X				

2. De manera general describa cuales aspectos de los temas tratados permiten mejorar su proceso y cómo lo ejecutaría.

nos permite mejorar y darle un mejor trato a los usuarios gracias a las capacitaciones de trato humanizado, Portafolio de servicios, deberes y derechos del paciente.



ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN
SOCORRO

Cód: GTH-FO-01

Fecha: 29/02/2020

Versión: 03

Página: 1 de 3

FICHA TECNICA DE CAPACITACIÓN

Fecha: 27 de Marzo de 2025	Duración: 2 horas
Hora de Inicio: 15:00 horas	Hora de Finalización: 17:00 hrs
Facilitador: Elibardo Piñerez Reina (Asesor de Gerencia eje participación social -HRMB)	Dirigido a: Personal del servicio de información y atención al usuario SIAU de la institución del HRMB
Tema a tratar: <ul style="list-style-type: none">• Atención al cliente con trato humanizado• Socialización del portafolio de servicios• Socialización de los derechos y deberes• Socialización de la política pública de participación social	Ayudas didácticas: Presentación en Power Point.
Número de Asistentes: 8 personas	Lugar: Auditorio del servicio de especialistas de Hospital Regional Manuela Beltrán



ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN
SOCORRO

Cód: GTH-FO-01

Versión: 03

Fecha: 29/02/2020

Página: 2 de 3

FICHA TECNICA DE CAPACITACIÓN

Objetivo:

1. Sensibilizar al personal administrativo y asistencial en la forma correcta como se deben atender nuestros clientes y/o usuarios en donde el pilar fundamental sea el trato humanizado en aras de disminuir barreras de acceso que afecten la prestación del servicio en la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán.
2. Prevenir malas prácticas que afecten la prestación del servicio a través de la socialización del portafolio de servicios en donde se garantice la información clara, oportuna, veraz a los usuarios y sus familias y se establezca un entorno seguro en la atención de nuestros usuarios.
3. Difundir al cliente interno los derechos y deberes que tienen los usuarios y velar por que exista adherencia en los mismos como política del servicio.
4. Lograr que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozcan la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, alianzas de usuarios, juntas de acción comunal. Veedores en salud, comité de ética hospitalaria, copacos y concejos territoriales

Metodología:

1. Saludo a todos los participantes de la reunión
2. Se da a conocer a los invitados los objetivos de la capacitación.
3. Se definen los temas a tratar en la capacitación.
4. Se pasa el link de asistencia para registrarse y link para solucionar el pre test.
Se realiza una presentación en Power Point en donde se socializa la atención al cliente, sus pautas y recomendaciones para velar por que los usuarios reciban un trato digno y humano trabajando en la eliminación de barreras de acceso.
5. Se socializa mediante presentación el portafolio de servicios de la institución.
6. Se socializa a través de presentación Power Point los derechos y deberes d ellos usuarios.
7. Se pasa el link para desarrollar el post test
8. Se agradece por la participación y se finaliza la actividad.

Resultado Esperado:

1. Adherencia a la cultura del como se debe atender a nuestros clientes y/o usuarios



ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN
SOCORRO

Cód: GTH-FO-01

Versión: 03

Fecha: 29/02/2020

Página: 3 de 3

FICHA TECNICA DE CAPACITACIÓN

2. Adherencia en l apuesta en marcha de velar por los derechos de los usuarios y exigir de igual forma los deberes que tienen.
3. Que el personal de la institución conozca el portafolio de servicios y de esta manera pueda brindar información clara, oportuna y seria a los usuarios.
4. Que el personal de la institución conozca y participe articuladamente en los mecanismos de participación social en salud.

Mecanismo para medición de la eficacia:

Numero de capacitaciones realizadas / numero de capacitaciones programadas en el periodo X 100

Anexos:


Se anexa:

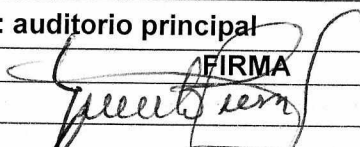
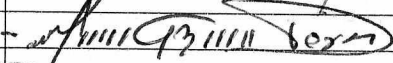


1. Pre-test
2. Post-test
3. Evaluación e impacto de la capacitación
4. Registro de asistencia
5. Diapositivas utilizadas en la sesión realizada

LISTA DE ASISTENCIA

PRE TEST

POS TEST

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GE-FO-11	Versión: 03
		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 2
ACTA DE REUNIÓN			

Proceso: SIAU		Acta N°:04	
Reunión: Capacitación alianza de usuarios		Fecha: 30 de Abril de 2025	
Hora de Inicio: 10:00 AM		Lugar: auditorio principal	
No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Gilberto Pinzón Guevara	presidente	
2	Elsa Esther forero	vicepresidente	
4	Julio Alberto Rueda	vocal	
5	Gustavo Veloza	vocal	
6	Elibardo Piñerez Reina	Asesor gerencia eje social	
7	Eduard sarmiento	Coordinador SIAU	

DESARROLLO DEL DIA


Siendo las 10 am del día 28 de abril de 2025, En presencia de los señores miembros representantes de la alianza de usuarios del hospital regional manuela Beltrán y Elibardo Piñerez Reina Asesor de Gerencia del Hospital regional Manuela Beltrán, encargado de dictar la capacitación.

- Gilberto Pinzón
- Gustavo Veloza
- Álvaro Villalba Díaz
- Julio Alberto Rueda Pérez
- Elsa Esther Forero

se inicia la capacitación programada para la alianza de usuarios del Hospital Regional Manuela Beltrán en aras de fortalecer los mecanismos de participación ciudadana. Esta capacitación está enfocada a socializar el **DECRETO 1876 DE 1994- DECRETO 1757 DE 1994 Y EL DECRETO 780 DE 2016** con el fin de revisar los criterios de estas normas en cuestión a la renovación de los miembros representante de la **ASOCIACION DE USUARIOS** del Hospital regional Manuela Beltrán en la próxima asamblea general de usuarios una vez se cumpla el tiempo señalado por la ley de acuerdo con la última asamblea realizada el 7 de septiembre de 2023.

De acuerdo a este proceso que se aproxima y en aras de fortalecer los mecanismos de participación ciudadana el Hospital manuela Beltrán se socializa a los representantes de la asociación de usuarios firmantes en esta ACTA el proceso de apertura del LIBRO de inscripción a la asociación de usuarios del Hospital regional manuela Beltrán a partir del 30 de abril de 2025, en donde todos los usuarios del régimen contributivo y subsidiado que hayan recibido atención o servicios en el ultimo año a partir de su inscripción puedan realizar su respectiva inscripción en la oficina del SIAU donde reposará este libro y de igual manera se crea un LINK O CODIGO QR <https://forms.office.com/r/b0H5v9xrkd> . Esta información se socializará y difundirá a través de los diferentes medios del hospital manuela Beltrán y en Paso tv, al igual que en las carteleras de los diferentes servicios de la institución y demás entidades del área de influencia.

Hospital Regional Manuela Beltrán
NIT 900.190.045-1
Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
Socorro, Santander - Colombia

 ESE Hospital Regional Manuela Beltrán <small>II Nivel El Socorro - Santander</small>	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GE-FO-11	Versión: 03
		Fecha: 13/11/2020	Página: 2 de 2
ACTA DE REUNIÓN			

En segundo lugar, se socializa la RESOLUCION N°06513 de 23 de abril de 2025 de la secretaria de salud departamental **“POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA UNA CONVOCATORIA PUBLICA A FIN DE REALIZAR EL PROCESO DE ELECCION DEL REPRESENTANTE DE LA COMUNIDAD DESIGNADO POR LOS GREMIOS DEL SECTOR PRODUCTIVO ANTE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN “**

De acuerdo con las normas anteriormente socializadas y con respecto a la conformación de las juntas directivas de las Empresas sociales del Estado para este caso de tercer nivel de socializa la resolución N°06513 de 23 de abril de 2025 de la secretaria de salud departamental de Santander con el fin de dar a conocer lo parámetros, las actividades a realizar dentro de este proceso de elección los plazos o términos de las actividades a realizar y los responsables de cada actividad,

Se hace claridad que la coordinación de este proceso es responsabilidad de la Cámara de Comercio del Socorro Santander y la Empresa Social del estado Hospital Regional manuela Beltrán apoyará en la difusión de este proceso en el área de influencia.


Se anexa evidencia fotográfica de la capacitación




Se anexa la pieza grafica de la socialización del proceso de apertura de inscripción a la asociación de usuarios en libro de usuarios y socialización de la RESOLUCION N°06513 de 23 de abril de 2025 de la secretaria de salud departamental **“POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA UNA CONVOCATORIA PUBLICA A FIN DE REALIZAR EL PROCESO DE ELECCION DEL REPRESENTANTE DE LA COMUNIDAD DESIGNADO POR LOS GREMIOS DEL SECTOR PRODUCTIVO ANTE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN “**

Hospital Regional Manuela Beltrán
 NIT 900.190.045-1
 Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
 ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
 www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
 Socorro, Santander - Colombia

Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GE-FO-11	Versión: 03
		Fecha: 13/11/2020	Página: 3 de 2
ACTA DE REUNIÓN			



Usuarios del Regimen SUBSIDIADO & CONTRIBUTIVO

Si quieres pertenecer a la asociación de usuarios del hospital regional manuela beltran del socorro Santander.

Acércate a la oficina de información y atención al usuario SAU del hospital regional manuela beltran.
e inscribete en el foro de Usuarios.
O si prefieres desde tu casa diligencia tus datos a través de este link o código QR.



<https://forms.office.com/r/tWjH5vZxgcj>

y automáticamente quedaras inscrito.
El único requisito es ser usuario del hospital regional manuela beltran y haber recibido un servicio o atención en el último año.
Participa activamente.

DECRETO 1757 de 1994 artículos 10 y 11.

CONVOCATORIA PÚBLICA PARA LA ELECCIÓN DE COMUNIDAD

1 de 1

GREMIOS DEL SECTOR PRODUCTIVO ANTE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN DEL SOCORRO SANTANDER.




Siendo las 11:00 am del 30 de abril de 2025 se da por terminada la capacitación de la alianza de usuarios y se anexa planilla de asistencia de los participantes.

ELIBARDO PIÑEREZ REINA
Asesor Gerencia del Eje Social Hospital Regional Manuela Beltrán

Hospital Regional Manuela Beltrán
NIT 900.190.045-1
Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
Socorro, Santander - Colombia

Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander



E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO

Cód: GTH-FO-03
Fecha: 29/02/2020

Versión: 03
Página: 1 de 1

REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha Sesión: 28 DE ABRIL DE 2025- SALA DE JUNTAS HRMB


Duración: 2 HORAS

Facilitador: ELIBARDO PIÑEREA REINA

Dirigido a: ALIANZA DE USUARIOS

TEMA A TRATAR: SOCIALIZACION RESOLUCION 06513 PARA LA ELECCION DEL REPRESENTANTE DE LOS GREMIOS ANTE LA JUNTA DIRECTIVA DEL HRMB- SOCIALIZACION DECRETO 1876 DE 1994- DECRETO 1757 DE 1994- DECRETO 780 DE 2016. DERECHOS Y DEBERES USUARIOS. REVISION DE REQUISITOS PARA ACTUALIZAR LOS REPRESENTANTES D ELOS USUARIOS ANTE LA ASOCIACION DE USURIOS HRMB

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Elba Esther Fajardo D.	339438113	helega-26@hotmail.com	Alianza	3044479760	
2	Elbarto Finzon Guerra	13815093	epfverera@gmail.com	Alianza	3124413335	
3	Julio Alberto Pineda Ruiz	5764 890	jpineda.jairo@gmail.com	Alianza	315345196	
4	Gustavo A. Ortega	91.100334	gustavortor1953@gmail.com	Alianza	31583374619	
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GE-FO-01	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 1 de 2
ACTA DE REUNIÓN			

Proceso: Gestión de atención al usuario		Acta N°: 008	
Reunión: Capacitación a la Alianza de Usuarios		Fecha: 21 de agosto	
Hora de Inicio: 10:00 am		Lugar: auditorio de especializada	
No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Elsa Esther Forero Duran		
2	Gustavo Veloza		
3	Julio Alberto Rueda Pinzón		
4	Gilberto Pinzón Guevara		
5	Elibardo Piñerez Reina		
6	Eduard Sarmiento		

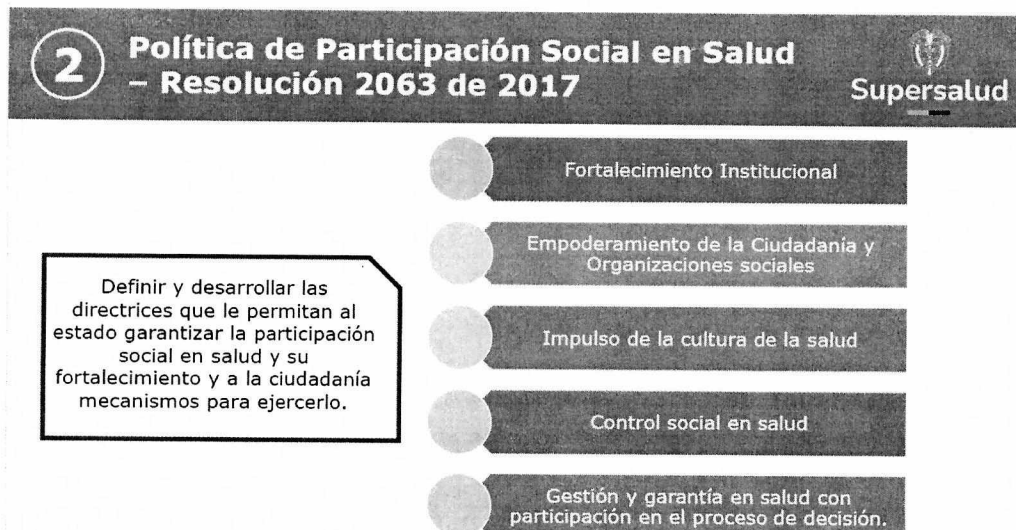
Desarrollo:

Siendo las 10:00 am del día 21 de agosto de 2025, se inicia la capacitación programada para la alianza de usuarios del Hospital Regional Manuela Beltrán en aras de fortalecer los mecanismos de participación ciudadana.

En presencia de los señores:

- Elsa Esther Forero
- Gustavo Veloza
- Julio Alberto Rueda Pérez
- Gilberto Pinzón

Se inicia la capacitación programada para la alianza de usuarios del Hospital Regional Manuela Beltrán en aras de fortalecer los mecanismos de participación ciudadana. Esta capacitación está enfocada a socializar la ruta de atención a PQRS-F en el sector salud, Política Publica de participación social.



Hospital Regional Manuela Beltrán
NIT 900.190.045-1
Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
Socorro, Santander - Colombia

ACTA DE REUNIÓN

3

Participación Ciudadana y Control Social en Salud



PARTICIPACIÓN EN SALUD (Personas naturales y jurídicas participan a nivel ciudadano, comunitario, social e institucional para ejercer derechos y deberes, gestionar planes y programas, planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud)



Participación Social (Responde a intereses individuales y colectivos en la gestión y dirección de los procesos en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social)



Participación en las Instituciones del SGSSS (Interacción de los usuarios con el servicio de salud en la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio)

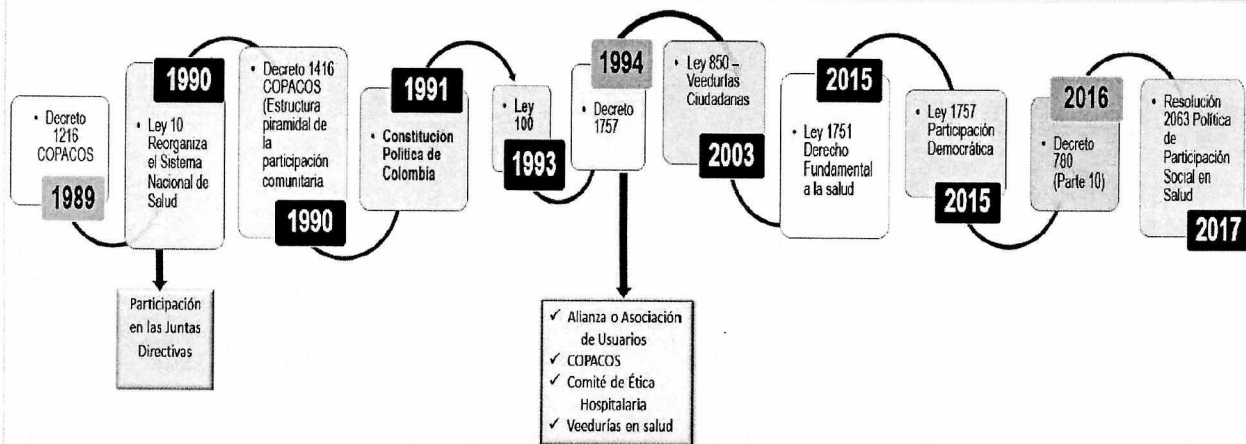


Participación Ciudadana (Ejercicios de derechos y deberes de la persona – propende por la salud individual, familiar y comunitaria, y aportar a la gestión y veeduría en los servicios de salud)



Participación Comunitaria (Derecho de las organizaciones comunitarias en la planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud)

CONTROL SOCIAL EN SALUD Antecedentes



Hospital Regional Manuela Beltrán
NIT 900.190.045-1
Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
Socorro, Santander - Colombia

ACTA DE REUNIÓN

SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN EL SECTOR SALUD

+

- Que su historia clínica sea tratada de manera **confidencial y con reserva.**
- Recibir información de donde y como presentar quejas y reclamos ante la vulneración de sus derechos en salud.
- Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- Los menores de 18 años, los adultos mayores y madres gestantes deben ser atendidos con prioridad.

TODO USUARIO SIN DISTINCIÓN ALGUNA TIENE DERECHO A:

- A acceder a los servicios y tecnologías de salud que le garanticen una atención integral y oportuna.
- Que le autoricen y presten los servicios incluidos en el Plan de Beneficios en Salud ordenados por su médico tratante.
- En caso de urgencias debe ser atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.
- Obtener durante todo el proceso de la enfermedad la mejor asistencia médica posible.
- Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.

DERECHOS
DEL USUARIO EN LA SALUD

+

+


- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que la atienden.
- Mantener actualizada su información y datos de contacto antes la EPS.
- Contribuir financiamiento de los gastos de la atención en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.
- Suministrar voluntaria oportuna y suficiente información para valorar la enfermedad incurable avanzada o terminal.
- Formar parte de la asociación de usuarios de la EAPB a la que se encuentra afiliado.

DEBERES DEL USUARIO EN LA SALUD

- Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.
- Brindar información requerida para la atención médica.
- Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al Sistema de Salud.
- Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten los servicios.

DEBERES
DEL USUARIO EN LA SALUD

Hospital Regional Manuela Beltrán
NIT 900.190.045-1
Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
Socorro, Santander - Colombia

 ESE Hospital Regional Manuela Beltrán II Nivel El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GE-FO-01	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 4 de 2
ACTA DE REUNIÓN			

SOCIALIZACION DE CANALES DE ASIGNACION DE CITAS

COMUNÍCATE CON NOSOTROS:

AGENDA TU CITA:

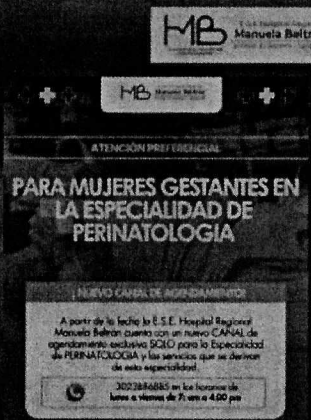
MEDICINA GENERAL
ODONTOLOGÍA
MEDICINA ESPECIALIZADA

<http://www.hospitalmanuelabeltran.gov.co/>

607 – 6852880 opción 5

3159609488

LUNES a VIERNES
a partir de las 06:30 a.m.



PARA MUJERES GESTANTES EN LA ESPECIALIDAD DE PERINATOLOGIA

NUEVO CANAL DE AGENDAMIENTO

A partir de la fecha el ESE Hospital Regional Manuela Beltrán cuenta con un nuevo CANAL de agendamiento exclusivo SOLO para la Especialidad de PERINATOLOGIA y los servicios que se derivan de esta especialidad.

302288885 en los horarios de lunes a viernes de 7 am a 4:00 pm

De acuerdo presentada en la reunión de la oferta de servicios en tema de "NUEVO CANAL DE AGENDAMIENTO PREFERENCIAL PARA MUJERES GESTANTES EN LA ESPECIALIDAD DE PERINATOLOGIA"

Registro Fotográfico de la capacitación



Para dar constancia de todo lo registrado en la presente acta se anexa formato de registro de firmas de las personas asistentes a la capacitación siendo las 11:00 am del día 21 de agosto de 2025.

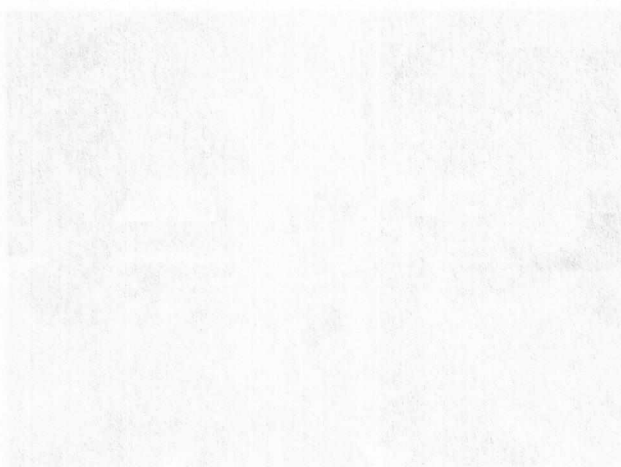

ELIBARDO PINÉREZ REINA
 Asesor Gerencia del Eje Social Hospital Regional Manuela Beltrán

Hospital Regional Manuela Beltrán
 NIT 900.190.045-1
 Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
 ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
 www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
 Socorro, Santander - Colombia

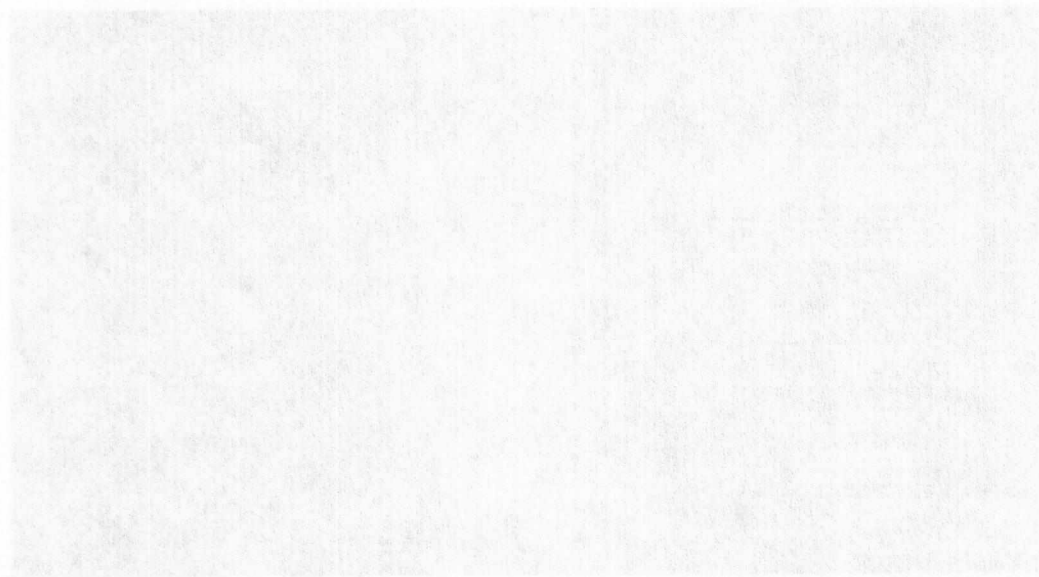
...the Board of Directors has approved the following resolution:

Resolved, that the Board of Directors authorize the President to execute any and all contracts, leases, and other instruments that may be necessary or appropriate in the ordinary course of business of the Corporation.

...the Board of Directors has approved the following resolution:



...the Board of Directors has approved the following resolution:



...the Board of Directors has approved the following resolution:

Name	Address	City	State
...
...
...

