	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 ALIMENTACION	Acta N°: 003
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: 24 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	NADYA JUDHIT MORENO CHACON	SUPERVISOR	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 3:00 de la tarde del día 24 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 servicio de Alimentación 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 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 d 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.

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 tema s:

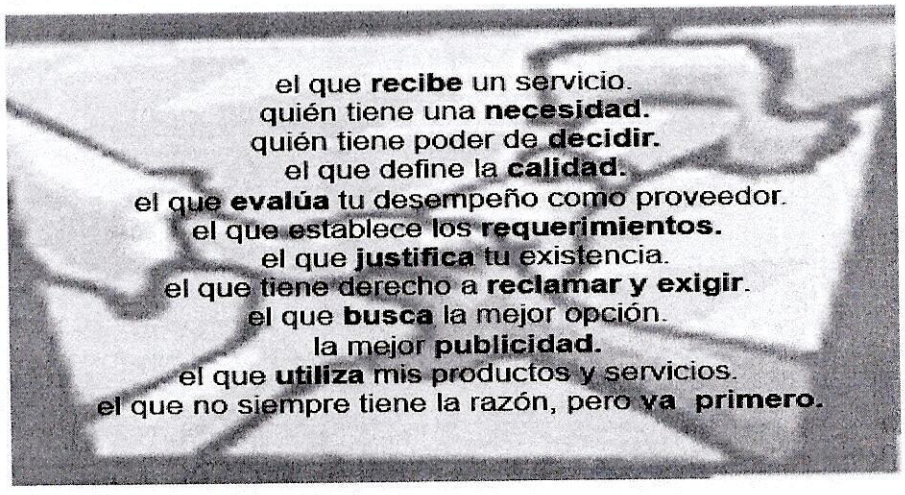
Alcance

✓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.

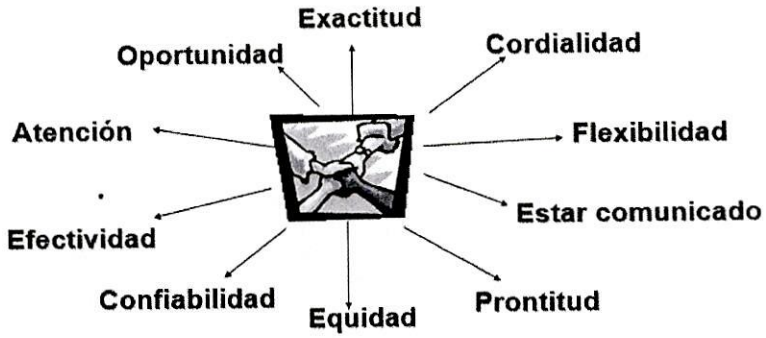


LA IMPORTANCIA DEL CLIENTE

- 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 buscan 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

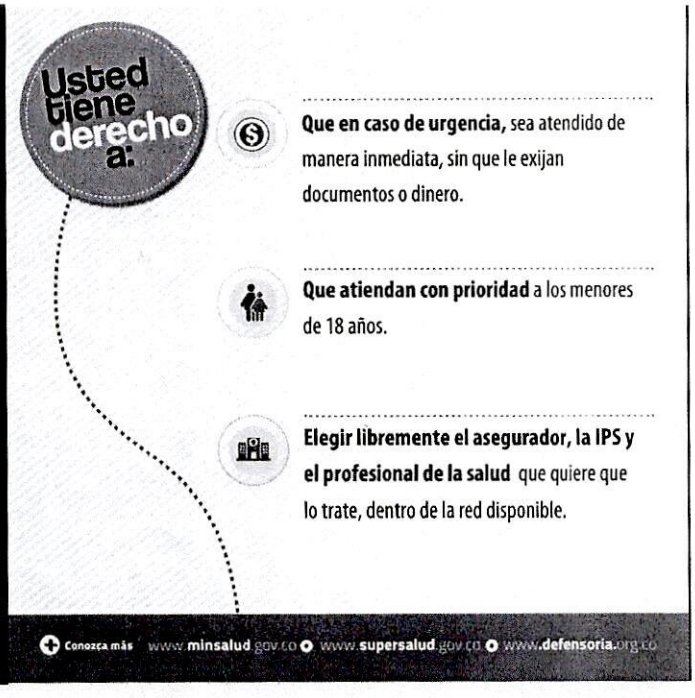


Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado esta ligada a el respeto y no vulneración d ellos derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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

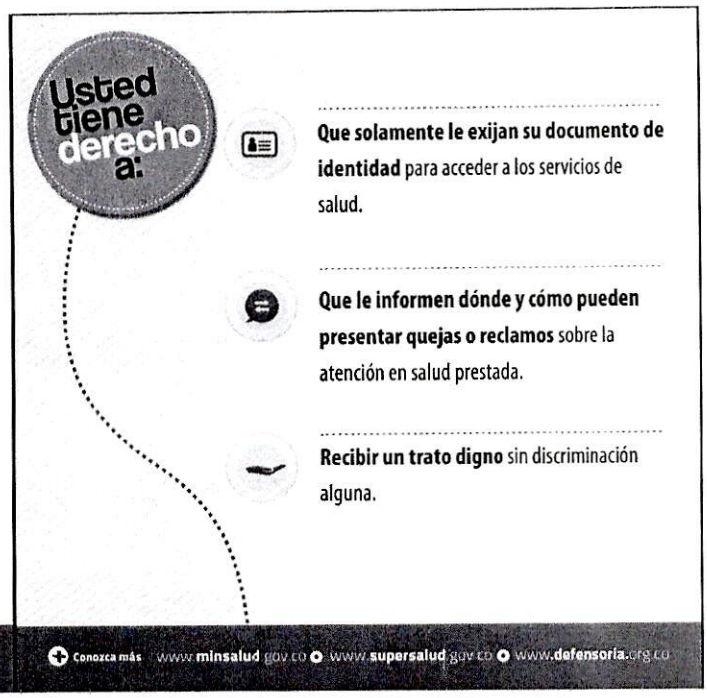


DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD

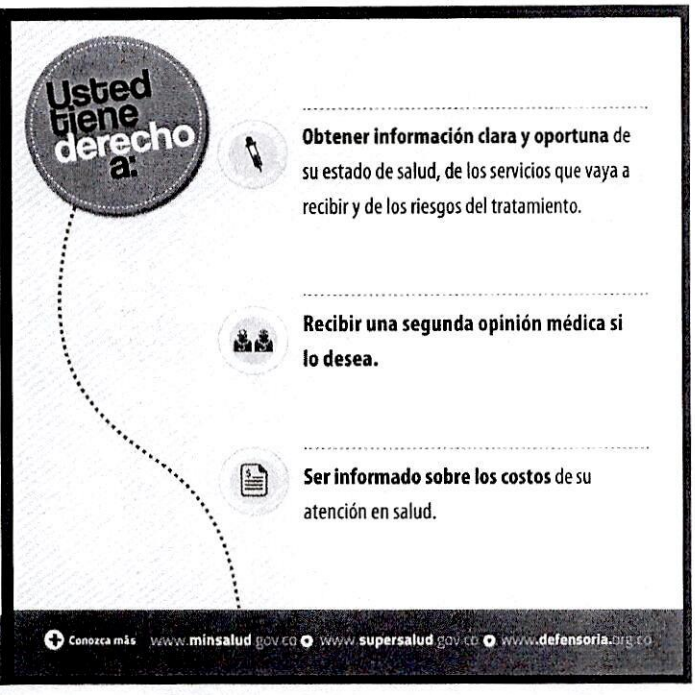


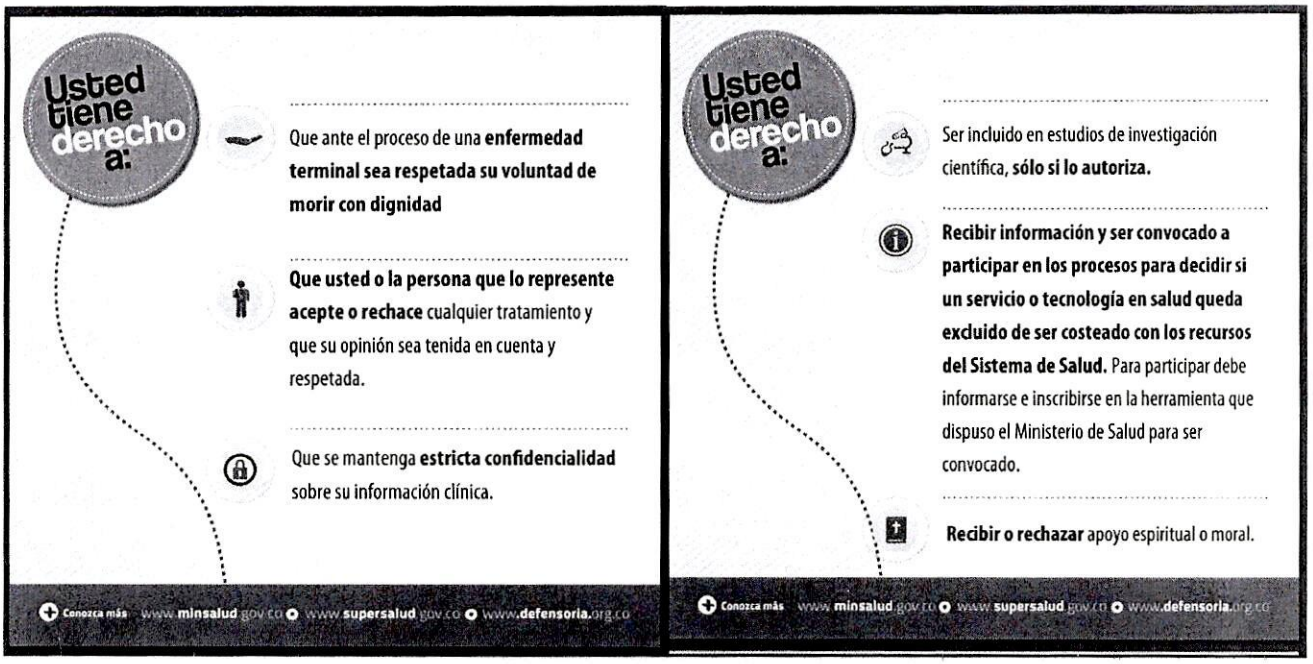



Usted tiene derecho a:
Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
Conozca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



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.



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.





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

Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander

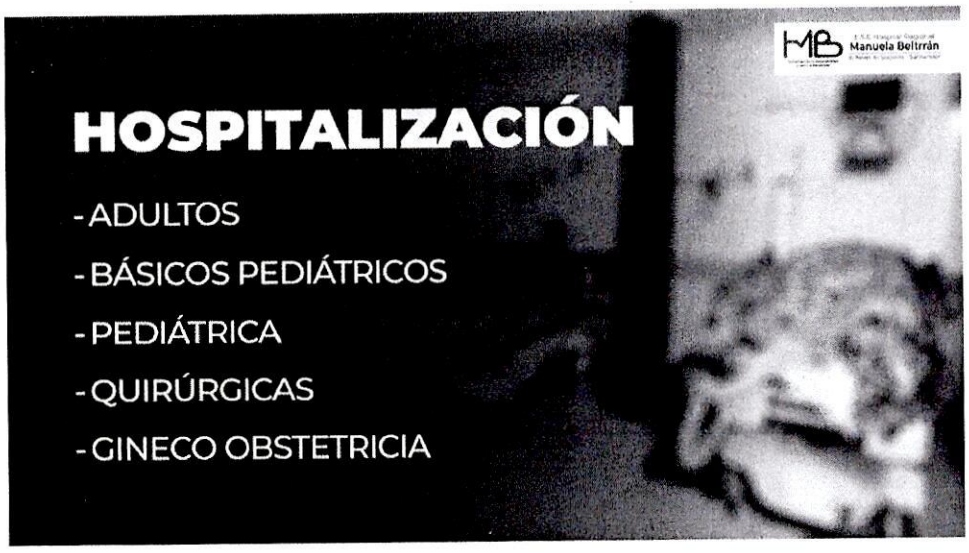
- Urgencias
- Consulta Externa Medicina General
- Enfermería
- Odontología
- Vacunación
- Laboratorio Clínico
- Imágenes Diagnósticas
- Consulta Externa Medicina Especializada
- Quirófanos
- Hospitalización Medicina Interna
- Hospitalización Ginecología y Obstetricia
- Hospitalización Pediátrica
- Hospitalización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




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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
Manuela Beltrán


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

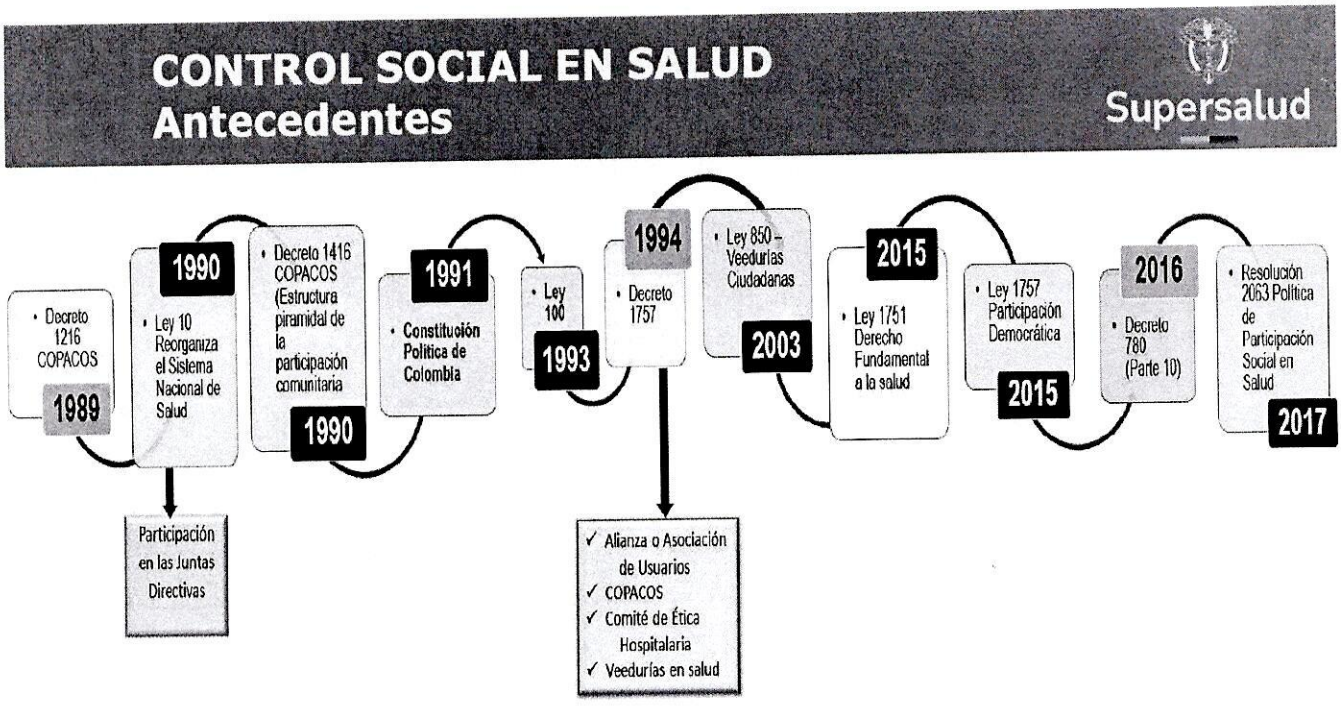
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios,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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

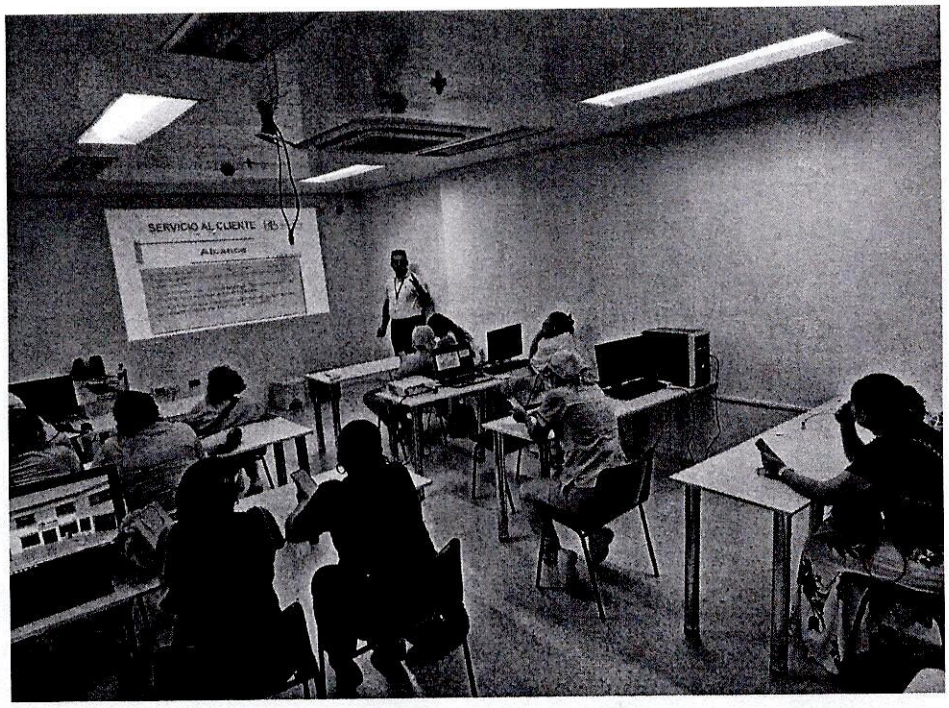


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 24 de febrero de 2025.

HB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 24 DE FEBRERO 2025- AUDITORIO PRINCIPAL HRMB	Duración: 2 HORAS
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	Dirigido a: PERSONAL SERVICIO DE ALIMENTACION

TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE Y TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS, SOCIALIZACION DERECHOS Y DEBERES D ELOS USUARIOS Y SOCIALIZACION DE MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA EN SALUD.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Martha Patricia León Suarez	37942808	mapaleso_07@hotmail.com	Alimentación	3001002678	[signature]
2	Angela Maria Mejia Vesga	1005148376	angelamariamejia97@gmail.com	Nutrición	3203439513	Angela Mejia Vesga
3	Albina Berdugo	28111057	AlbinaBerdugo2@gmail	Nutrición	3001266059	[signature]
4	Odilia Archila Ovalle	28.411193	odis61626@hotmail.com	Nutrición	3154991192	[signature]
5	Anselma Centeno Ramos	37947040	freya18@hotmail.com	Nutrición	3144373373	[signature]
6	Olga Lucia Ramirez	52235933		Nutrición	3173271897	Olga Lucia Ramirez
7	Andres Fernando Ospina	1101683111	AndresOSPina080704@gmail.com	Nutrición	3222336253	Andres Ospina
8	Gloria Toledo Piña	37941436		Nutrición	3507267193	[signature]
9	Claudia Yaneth Diaz	65816665	natii062a@gmail.com	Nutricción	3134340274	[signature]
10	Emilce Fajardo León	28411526	Emilcefajardoleon@gmail.com	Nutrición	3132392010	[signature]
11	Maria Fernanda Arandia.	1101698013	nogueraarandiam@gmail.com	Nutrición	3222443568	Maria Arandia
12	Diana M Piña Ayala	1101683412	dpiayala@hotmail.com	Alimentación	3186116435	[signature]
13	Elibardo Piñeira	91464320	hmbasesargrancaegosuevas@gmail.com		3123868[illegible]	[signature]
14						
15						
16						
17						
18						

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cod: GTH-FO-02	Versión: 02
HMB		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	EVALUACIÓN E IMPACTO DE CAPACITACIÓN		

Nombre:	DIANA M PIÑA AYALA.		
Cargo:	COORDINADOR	**Fecha de capacitación:**	24-2-25
Capacitación:	SERVICIO AL CLIENTE.		

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 permitiran 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 <u>INFERIOR</u> y 5 la calificación <u>SUPERIOR</u>**

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.** ATENCION AL CLIENTE. AL MOMENTO DE SER ENTREGADO LO ALIMENTO, SALUDAR AL PACIENTE Y SU FAMILIA, HACERLO SENTIR BIENVENIDOS, QUE SE SIENTAN ATENDIDOS. Y DARLE RESPUESTAS OPORTUNAS, CUANDO SEAN FORMULADAS.

HMB	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cod: GTH-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	EVALUACIÓN E IMPACTO DE CAPACITACIÓN		

Nombre:	Albince Berdugo		
Cargo:	Nutricion (Alimentacion)	**Fecha de capacitación:**	24/02/2025
Capacitación:	Atencion al cliente y 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 permitiran 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.					
	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.					
	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.** En mi encuento do lo que nos cedicho con Responsabilidad

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cod: GTH-FO-02	Versión: 02
HMB		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	EVALUACIÓN E IMPACTO DE CAPACITACIÓN		

Nombre:	Angela Mejia vesga		
Cargo:	Aux nutrición	**Fecha de capacitación:**	24/2/25.
Capacitación:	Servicio al cliente.		

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 permitiran 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.** Es muy agradable saber y contar con personas bien capacitadas para exponer a los demas. Los temas correspondientes.

	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: 24 de Febrero de 2025	**Duración: 2** horas
Hora de Inicio: 14:00 horas	**Hora de Finalización:** 16:00 hrs
Facilitador: **Elibardo Piñerez Reina** (Asesor de Gerencia eje participación social -HRMB)	**Dirigido a:** Personal del servicio de alimentación de la Institución del HRMB
Tema a tratar: • **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 en salud.**	**Ayudas didácticas:** Presentación en Power Point.
Número de Asistentes: 12 personas	**Lugar:** Auditorio principal Hospital Regional Manuela Beltrán

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 en salud 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

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

Proceso: ESTADISTICA	Acta N°: 001
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: 22 DE ENERO 2025
Hora de Inicio: 3:00 PM	Lugar: AUDITORIO SERVICIO DE ESPECIALISTAS

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	JAIME OROSTEGUI	COORDINADOR SERVCIO DE ESATDISTICA	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 3:00 de la tarde del día 22 de Enero 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 de estadística 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 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 d 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 tema s:

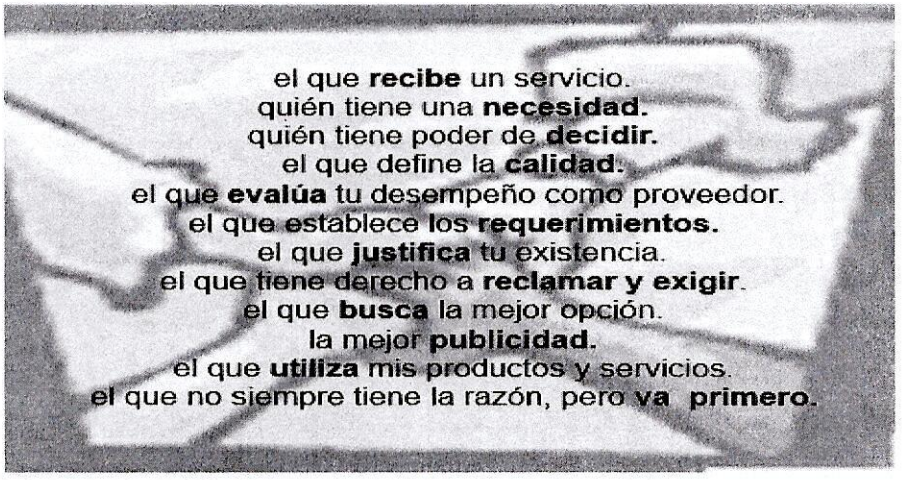
Alcance

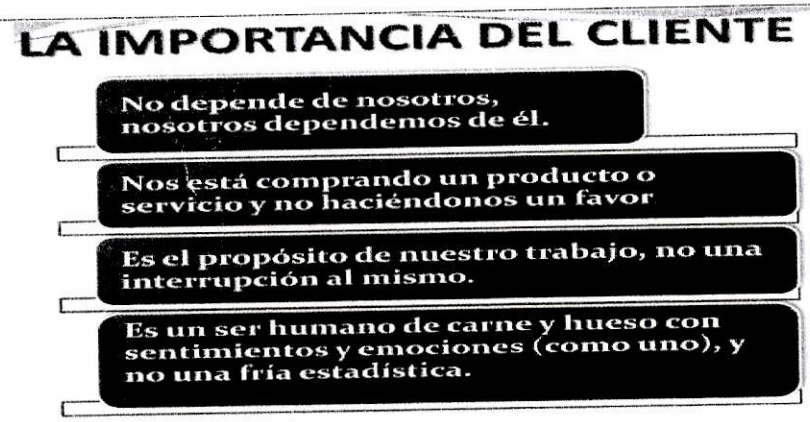
✓Conceptualizar: Servicio, Clientes, Negociación, Cambio, Satisfacción, Cultura y autocontrol

✓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.





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



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

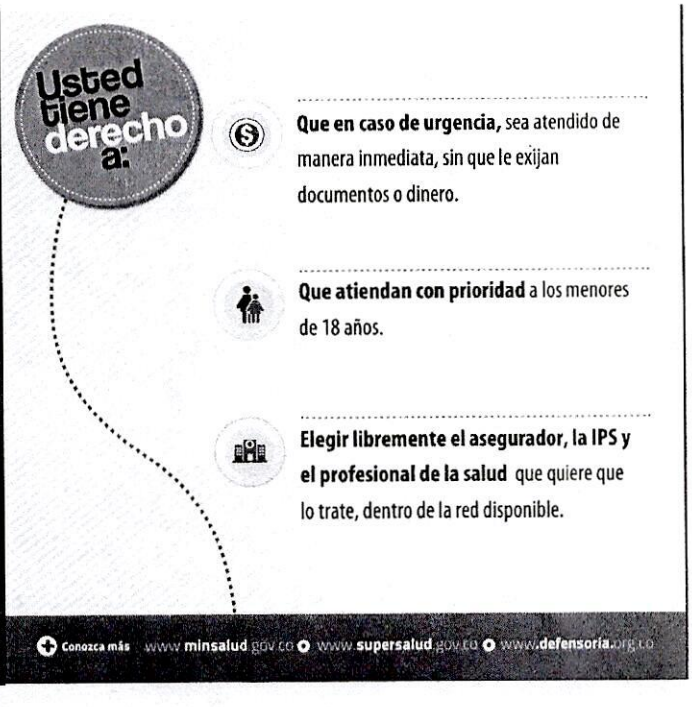


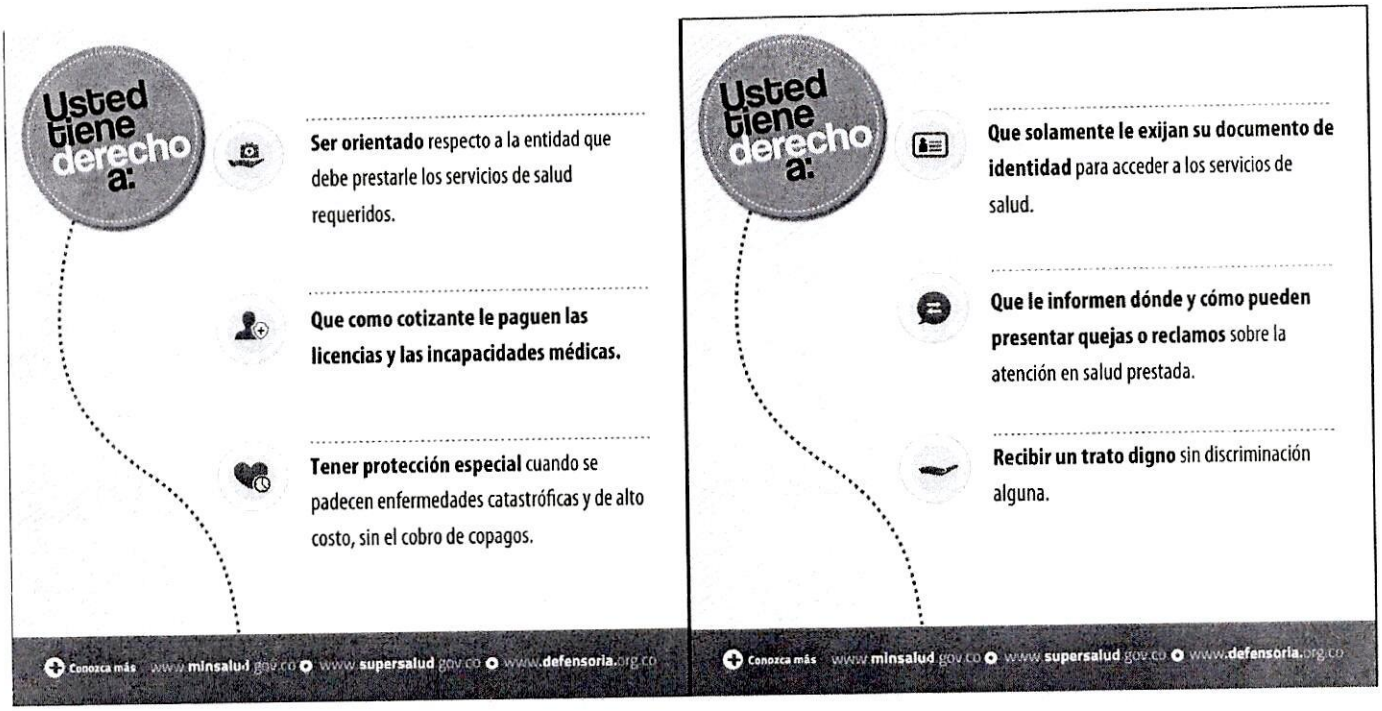
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado esta ligada a el respeto y no vulneración d ellos derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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



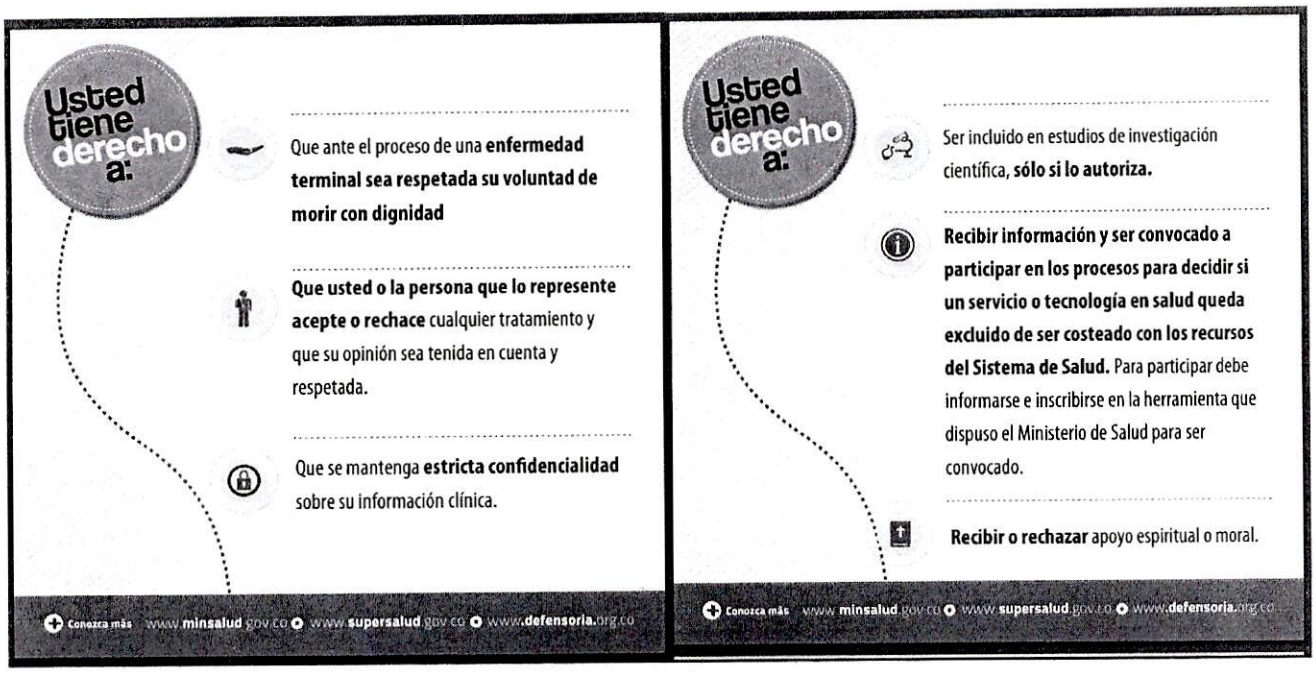
DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD





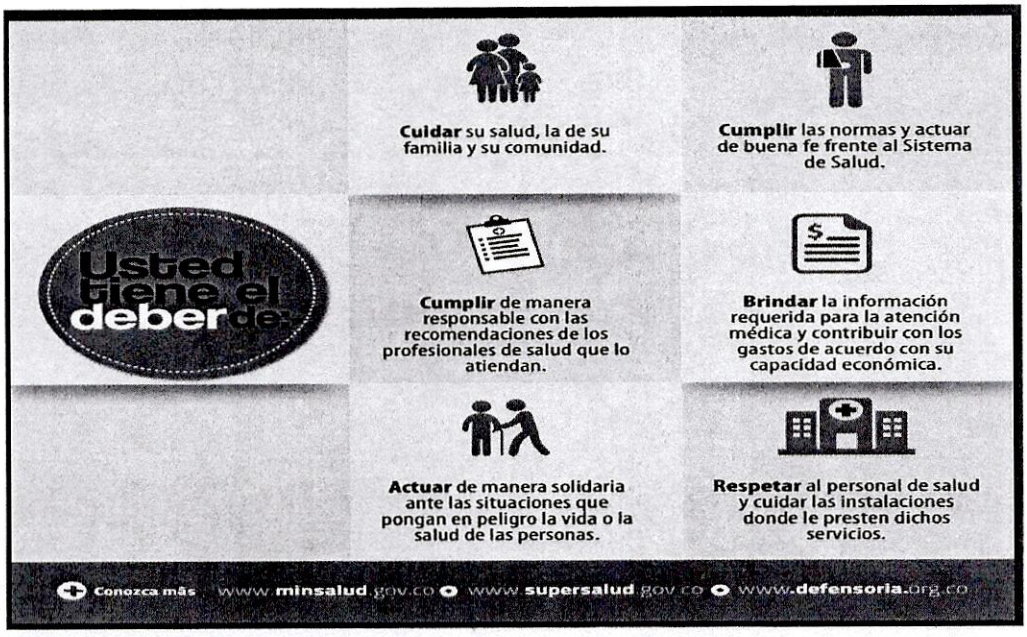

Usted tiene derecho a:
Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
Conozca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



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.



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.

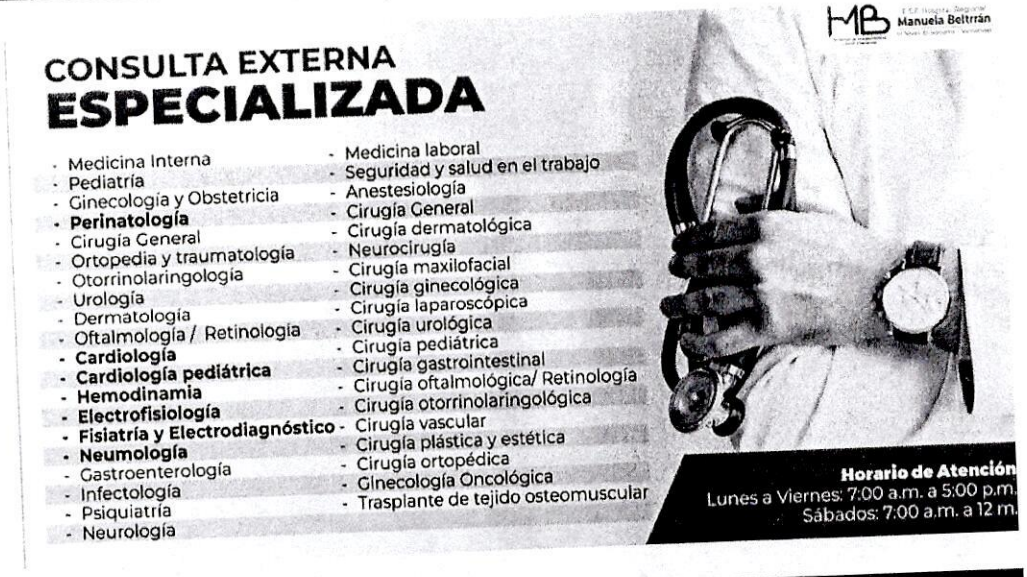


E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander

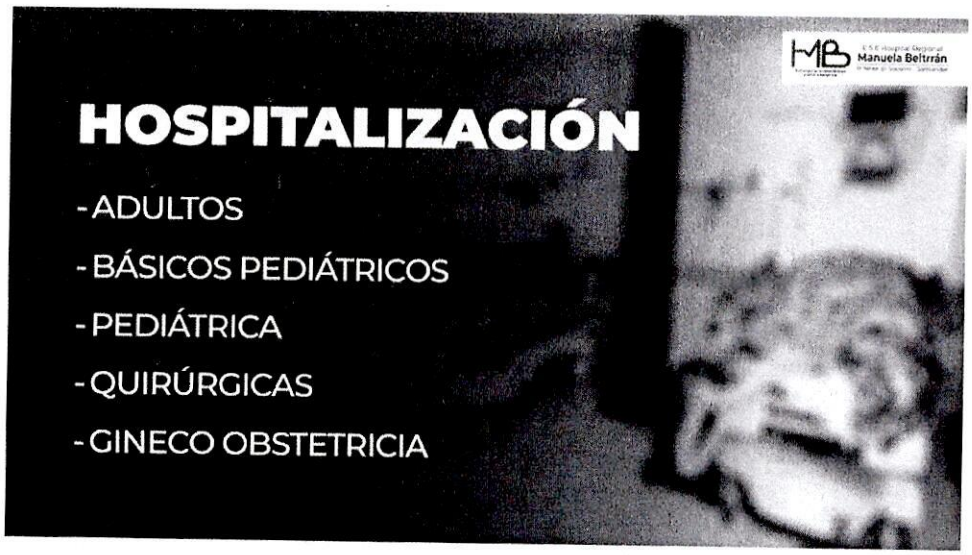
- Urgencias
- Consulta Externa Medicina General
- Enfermería
- Odontología
- Vacunación
- Laboratorio Clínico
- Imágenes Diagnósticas
- Consulta Externa Medicina Especializada
- Quirófanos
- Hospitalización Medicina Interna
- Hospitalización Ginecología y Obstetricia
- Hospitalización Pediátrica
- Hospitalización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




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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Manuela Beltrrán
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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 Pediatrica
Manuela Beltrán


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

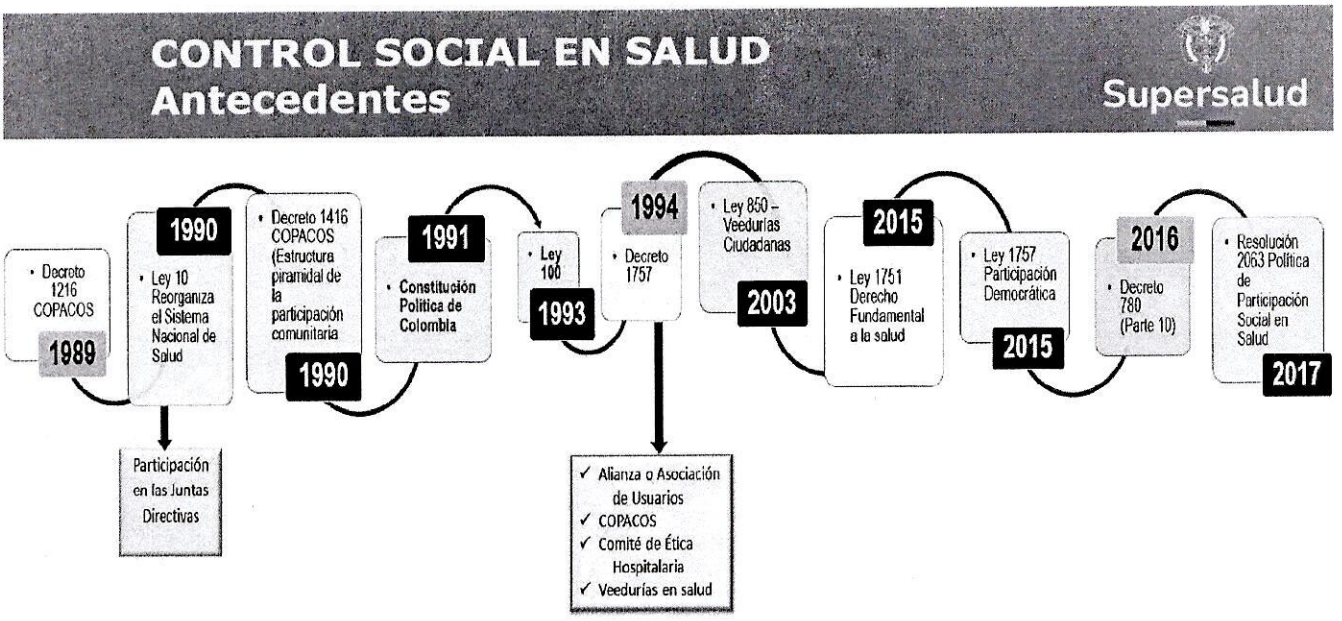
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios,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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

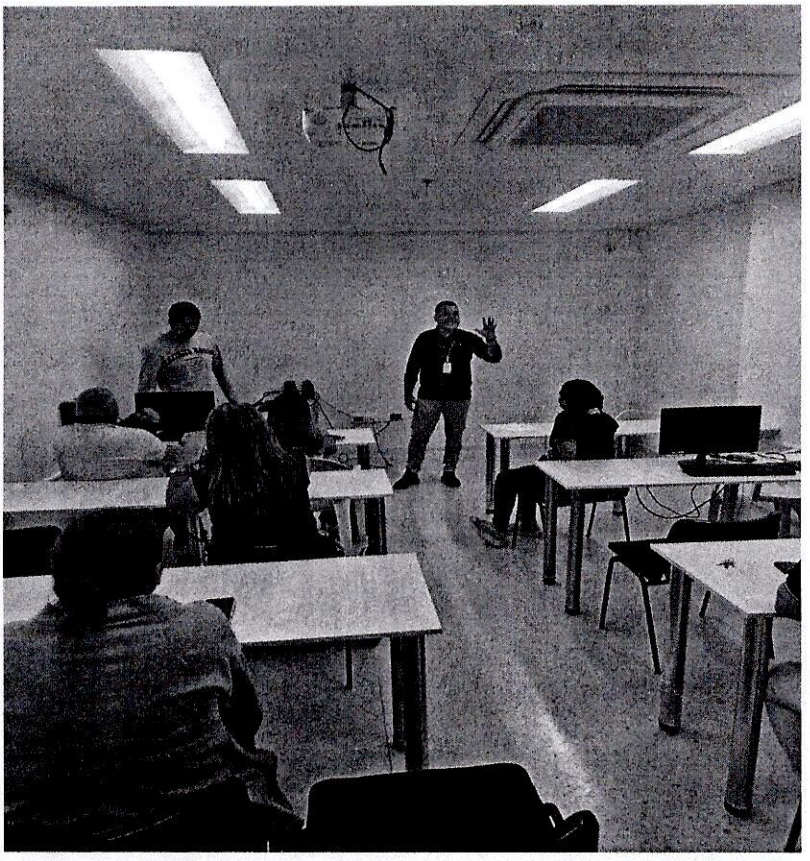


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 22 de enero de 2025.

MB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 2
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 22 de Enero 2025 | Duración: 2 horas

Facilitador: Gubardo Piñerez Reina | Dirigido a: Personal de Estadística

TEMA A TRATAR: Atencion al Cliente, Trato humanizado, Derechos y Deberes de los usuarios.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Yolanda Salas Argüello	37948583	yolandasalas18@hotmail.com	Estadística	3178870220	[signature]
2	GERMAN URIBE M.	91.101676	elpapiuribe29@gmail.com	G Documental	3502739069	[signature]
3	Jennifer Vargas Fuentes	1096926098	jefus@hotmail.com	Apoyo Estadística	3124339727	[signature]
4	Yerly Stefanny Aguilar Rivera	1101696365	agularstefanny@Gmail.com	Estadística	3502076050	Stefanny Aguilar
5	Angie Lorena Pulido G	1101695816	angiepulido2124@g	Estadística	3042647338	Angiepulido
6	MELIZA TOLEDO	1032462274	— — — —	Estadística	3112891957	MELIZA TOLEDO
7	Paola Espíndola.	1101697622	— — — —	Estadística	3130011070	Paola Espíndola.
8	Leidy OSORIO C.	1101691242	lejaoso1992@hotmail.com	Estadística	3208557179	Leidy Osorio
9	JAIME OROSTEGUI OSSES	91102173	hmbestadistica@gmail.com	ESTADISTICA	3044343080	[signature]
10	DIEGO FDO POIZO	1101691253	— — — —	Estadística	3163074134	[signature]
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						

Proceso: AUXILIARES DE ENFERMERIA, CAMILLEROS, CONDUCTORES DE AMBULANCIA Y MEDICOS DE REMIISON	**Acta N°: 002**
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 ENERO 2025**
Hora de Inicio: 4:00 PM	**Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL**

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	JUAN CARLOS PEÑA	SUB DIRECTOR CIENTIFICO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 4:00 de la tarde del día 27 de Enero 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 de los procesos de auxiliares de enfermería, camilleros, conductores de ambulancia y médicos de remisión 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 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 d 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 tema s:

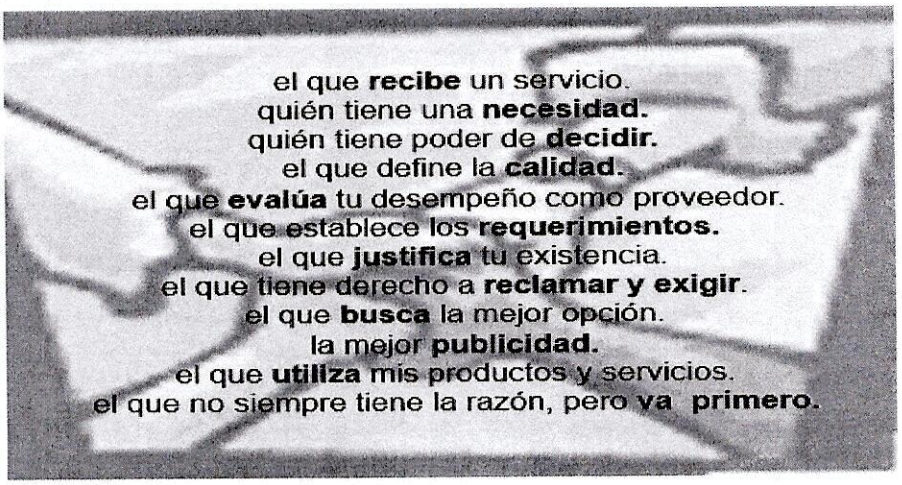
Alcance

✓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.

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.

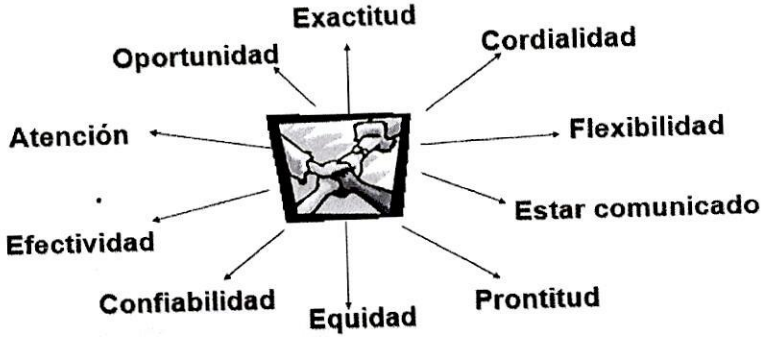


LA IMPORTANCIA DEL CLIENTE

- 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 buscan de nosotros su demanda la cual esta marcada en lograr recibir por parte nuestra

Demandas de los Clientes



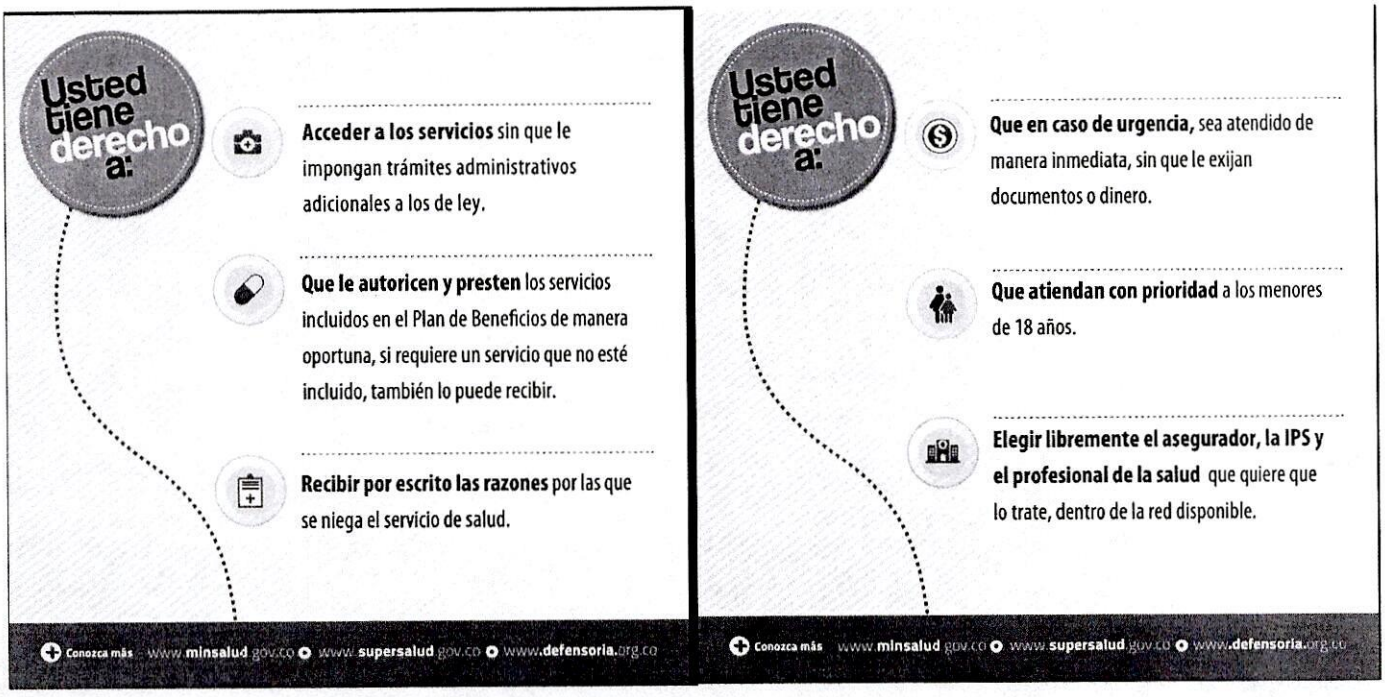
Se hace énfasis en los 10 pasos a tener en cuenta en la atención a nuestros clientes



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.



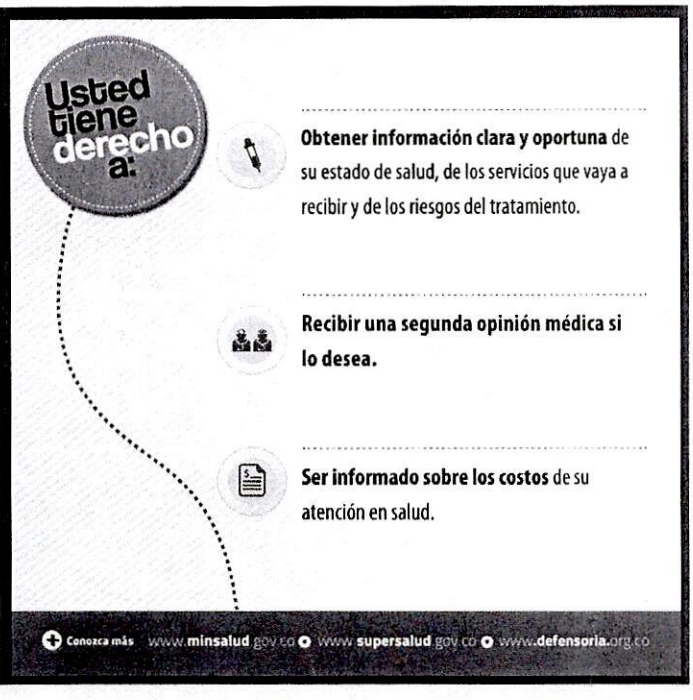
DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD

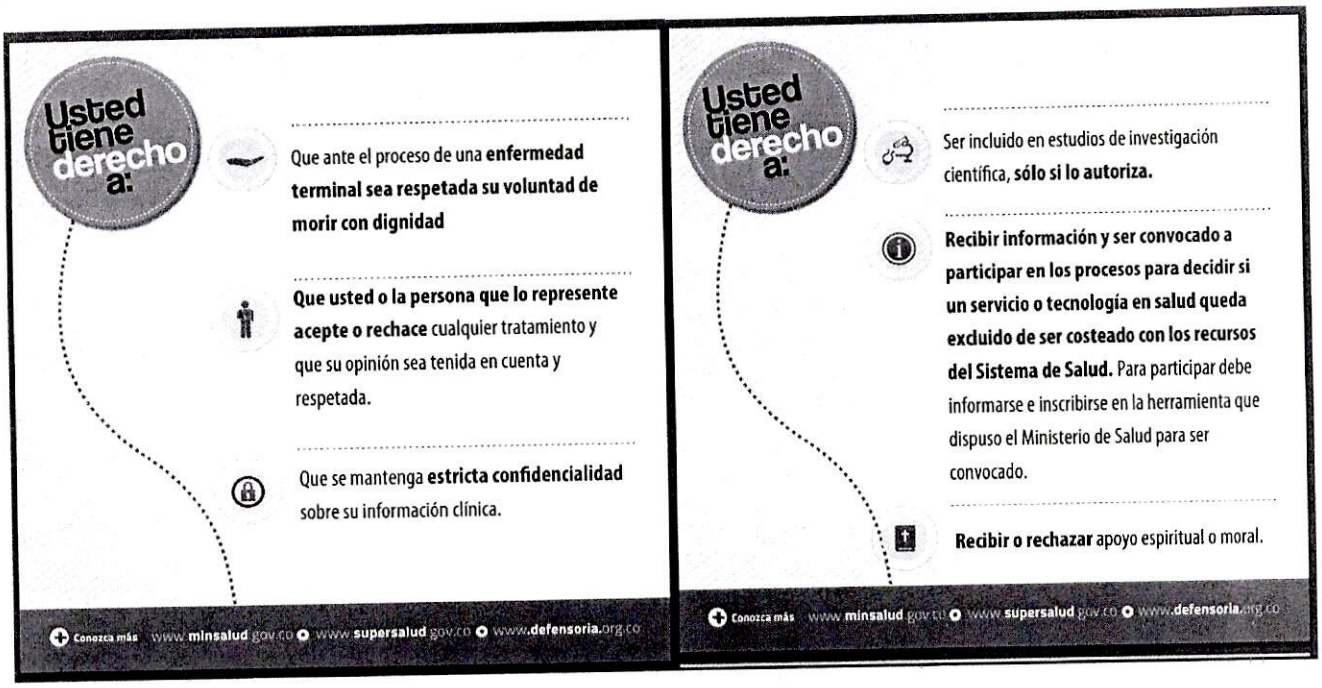



Usted tiene derecho a:
Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
Conozca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

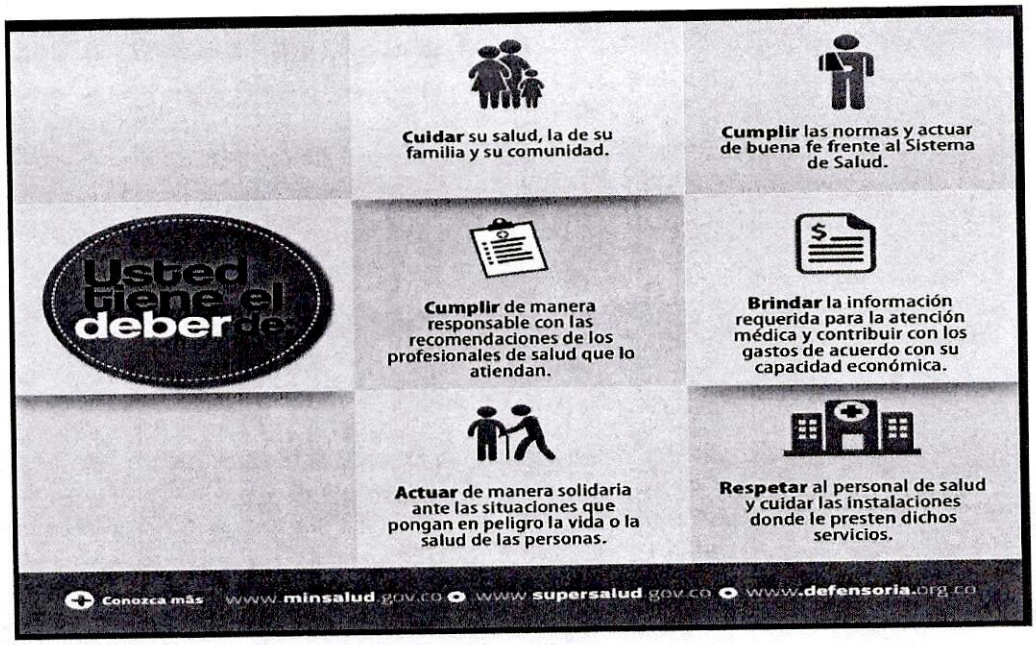

Usted tiene derecho a:
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.
Conozca más www.minsalud.gov.co 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



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.



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.

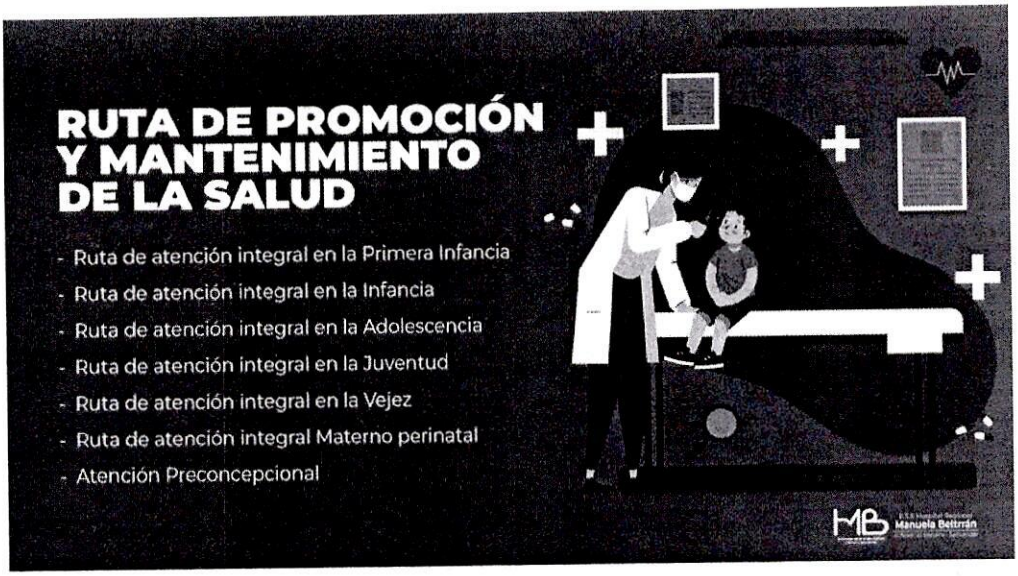




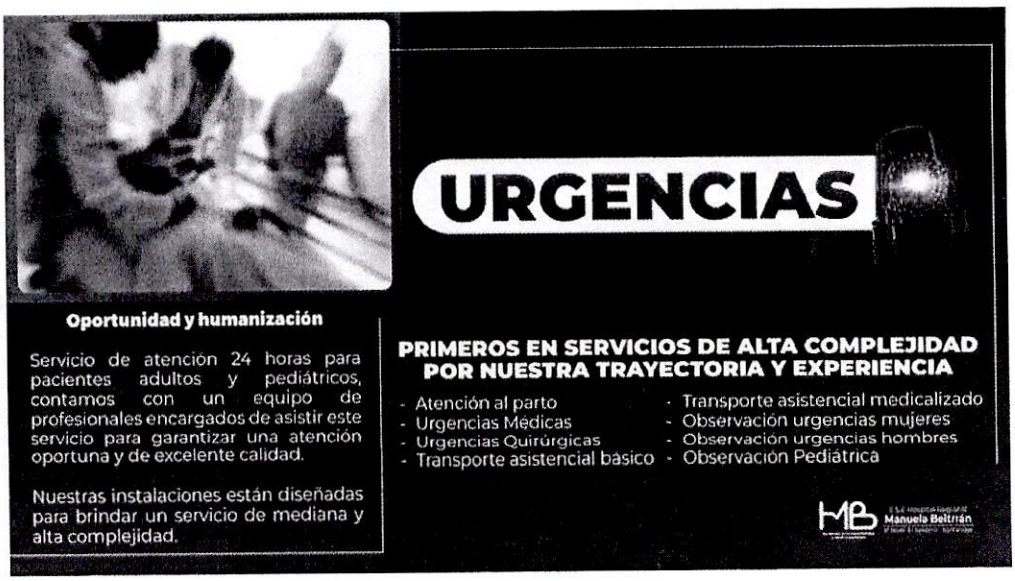
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander

- 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




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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.
Manuela Beltrán


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
Manuela Beltrán


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 ortopedica
- 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

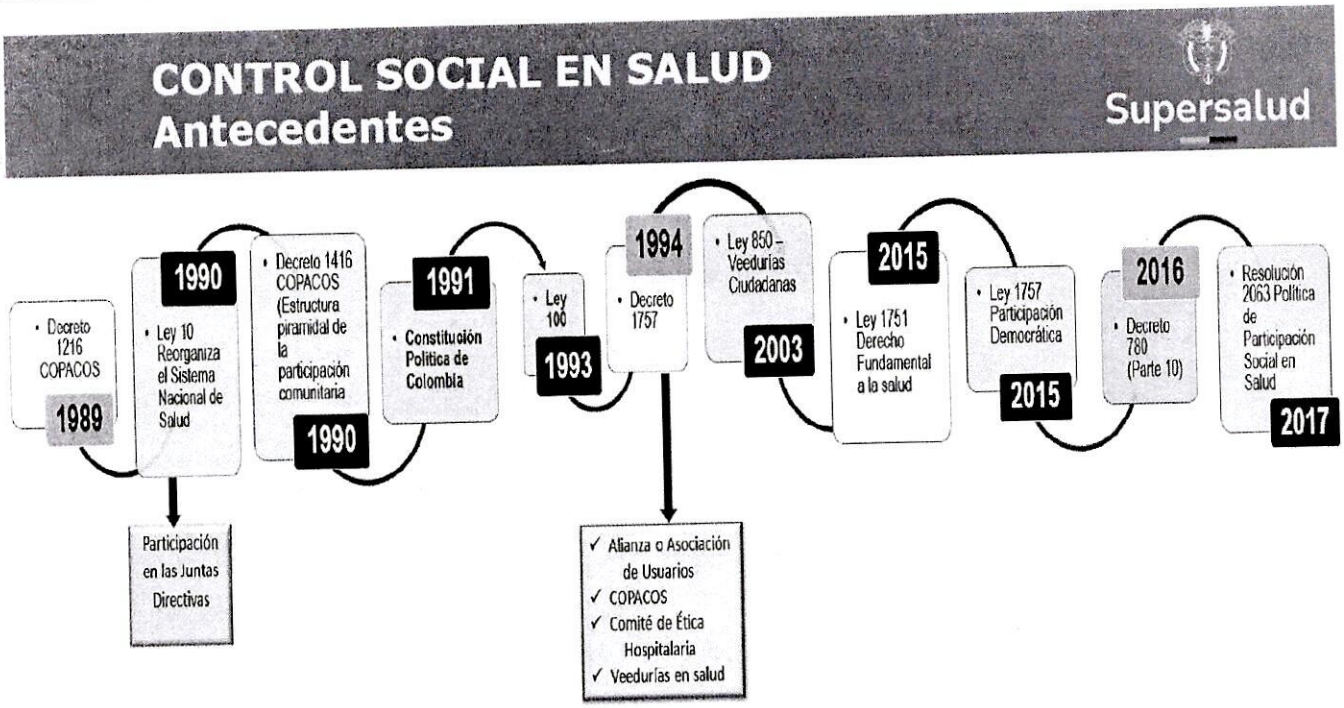
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, 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





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 27 de enero de 2025.

HMB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 2
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 27 ENERO 2025 Duración: 2 horas

Facilitador: Eubaldo Piñeres Reina Dirigido a: Personal Camilleros Conductores Ambulancia Auxiliares de Remision y Medicos de Remision

TEMA A TRATAR: Atencion al Cliente - Trato humanizado Derechos y Deberes de los Usuarios.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Duvan Alirio Toloza Figueroa	1.101.694.596	Duvantoloza11@gmail.com	Aux. Enfermeria	3146240862	Duvan Toloza
2	Gerardo Chacon Delgado	91.107.267	Gerardochaconmedicado@gmail.com	Conductor	3132142117	
3	Marcela moreno Avila.	1098406777	marcelamoreno avila2@gmail.	Aux enfermera	3142780613	Marcela Moreno
4	Martha Rosado Cabrera	1140873005	rosadocabrera@gmail.com	Medico	3215663410	Rosado
5	Eduard Alexander Mesa Sierra.	1005482467	Eduardalexandermesa123@Gmail.	Camillero.	3118678934	
6	Andrea Natalia Tarazona R	1101691520	Andreatarazona3006@gmail.com	Camillera	3234500570	Andrea Tarazona
7	Angela Poveda Suárez	1000323295	angelapoveda.11@outlook.com	Medico	318 393 3691	Angela Poveda.
8	Jose Mario Estupiñan Torres	1.101.695.126	— — —	Camillero	3178788184	
9	Yeison Rodriguez Barragan	1101687424	arodriguez11@gmail.com	Auxiliar. Enfermeria	3103336994	Yeison R
10	Pablo E. Porras C.	91'108.205.	— o — o —	Conductor.	3163790762	Pablo Porras.
11	Jose Andres Cadena Suarez	1096193391	michaelandresgarciasuarez@gmail	Conductor	3023672941	
12	Julian Mauricio Gonzalez M	1102724756	gonzalezmonsalvejulian@gmail.com	Camillero	3028291301	JuMaboMO
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						

Proceso: PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL	**Acta N°: 004**
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: 25 DE FEBRERO 2025**
Hora de Inicio: 3:00 PM	**Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL**

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	JAZBLEIDY JULIED SARMIENTO CORREA	SUPERVISORA	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 3:00 de la tarde del día 25 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 de gestión documental 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 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 d 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.

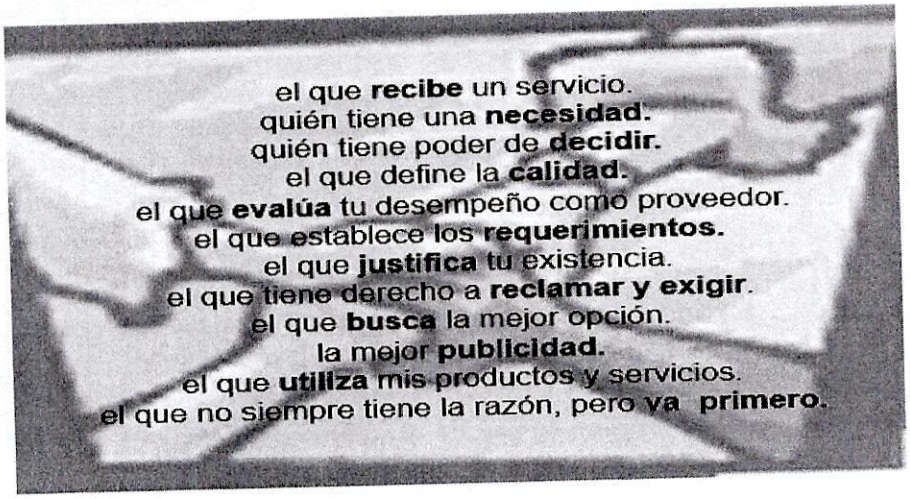
Se termina registrando las firmas de los asistentes a la capacitación en el formato de registro de firmas de asistencia para tal fin.

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

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.

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.

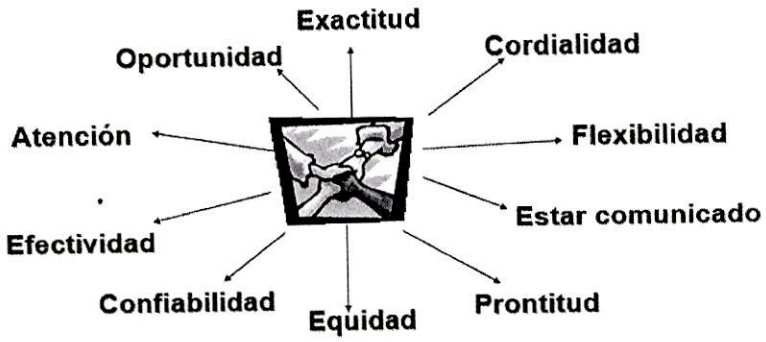


LA IMPORTANCIA DEL CLIENTE

- 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 buscan de nosotros su demanda la cual esta marcada en lograr recibir por parte nuestra

Demandas de los Clientes



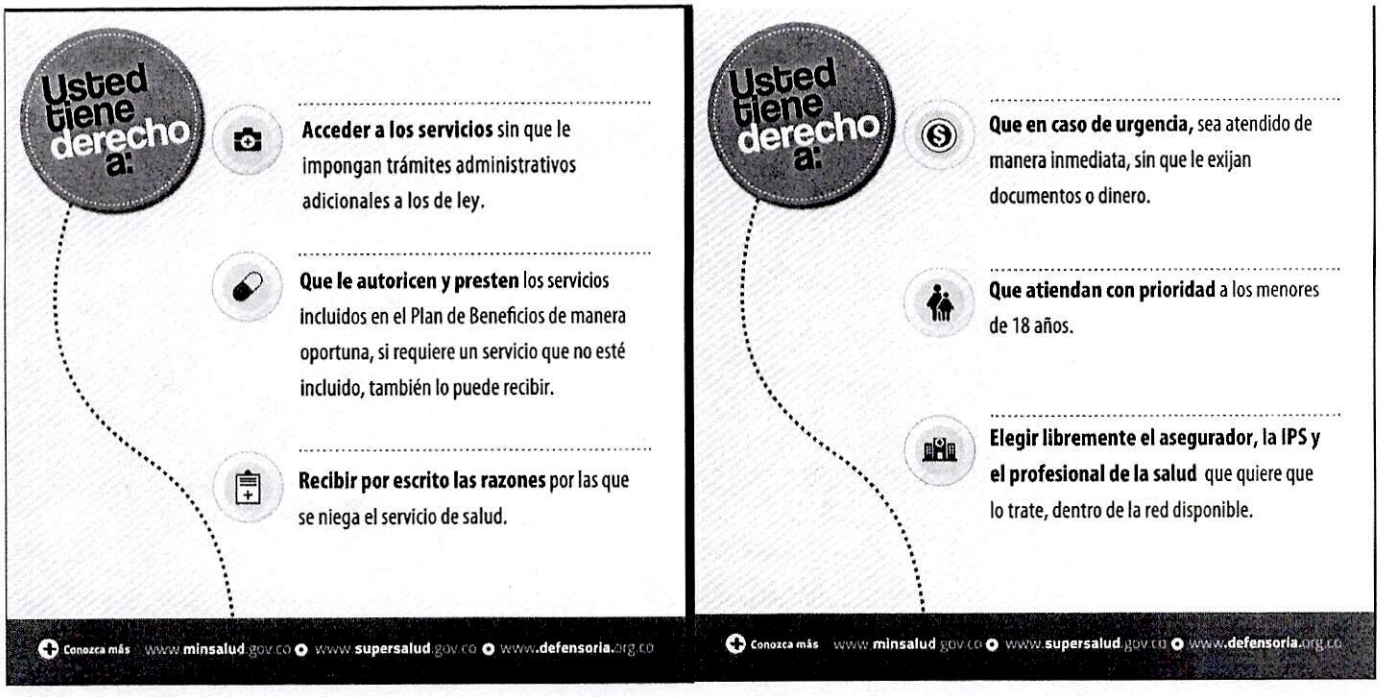
Se hace énfasis en los 10 pasos a tener en cuenta en la atención a nuestros clientes

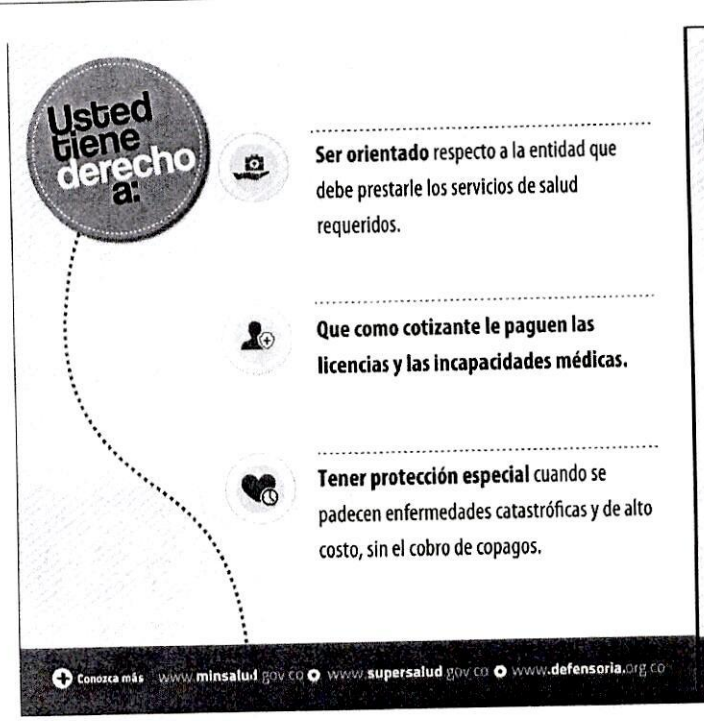


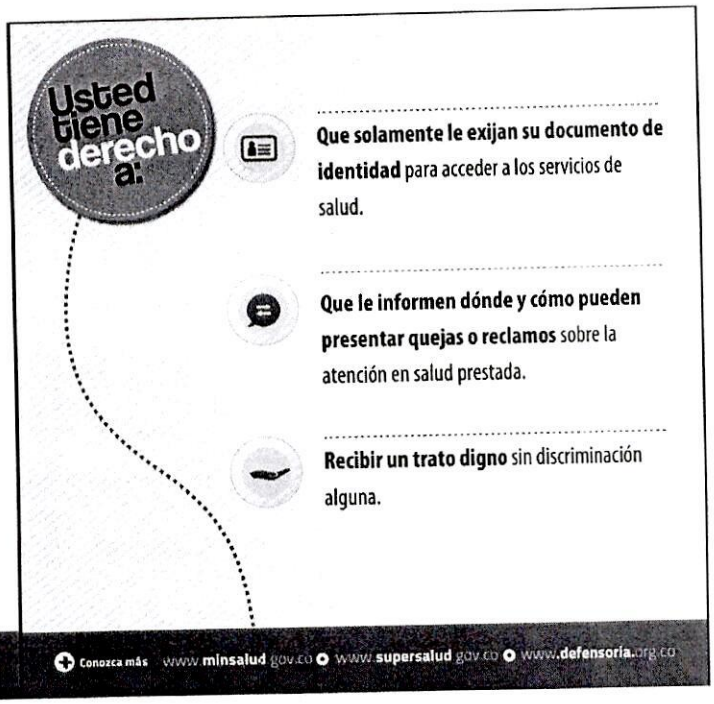
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado esta ligada a el respeto y no vulneración d ellos derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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

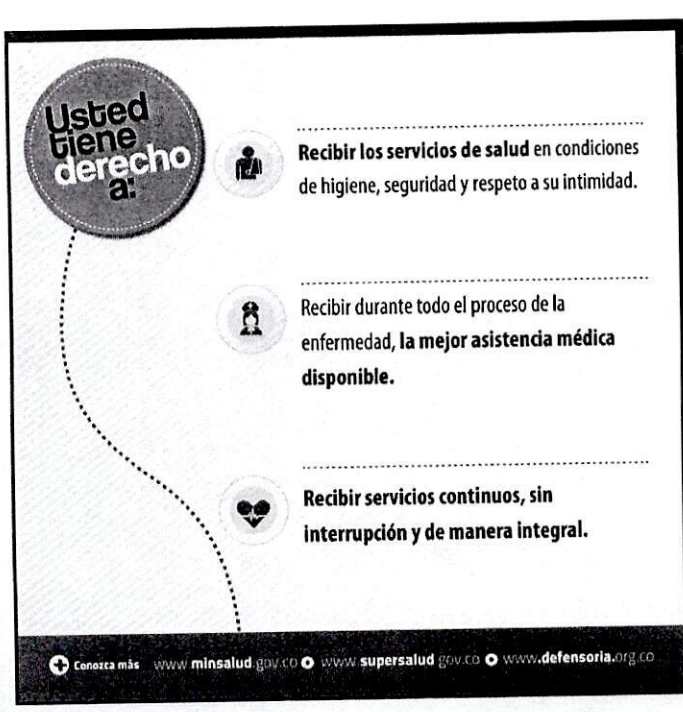


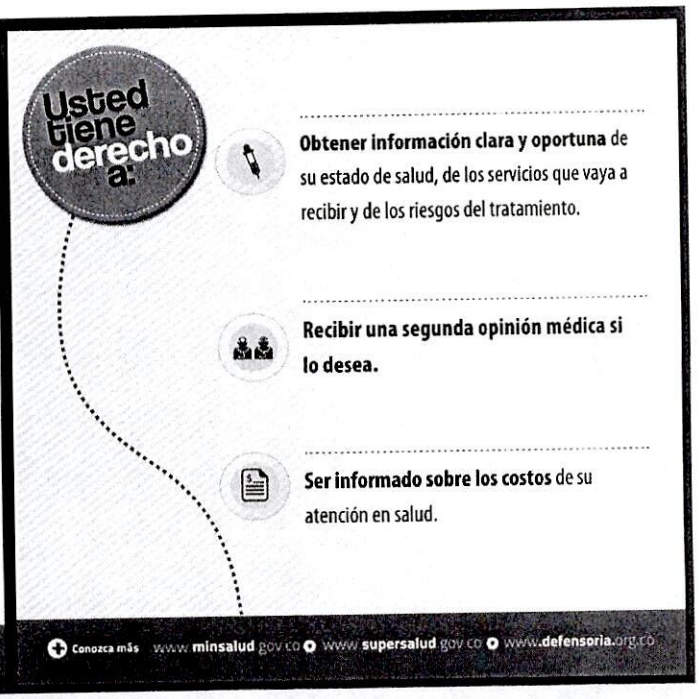
DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD

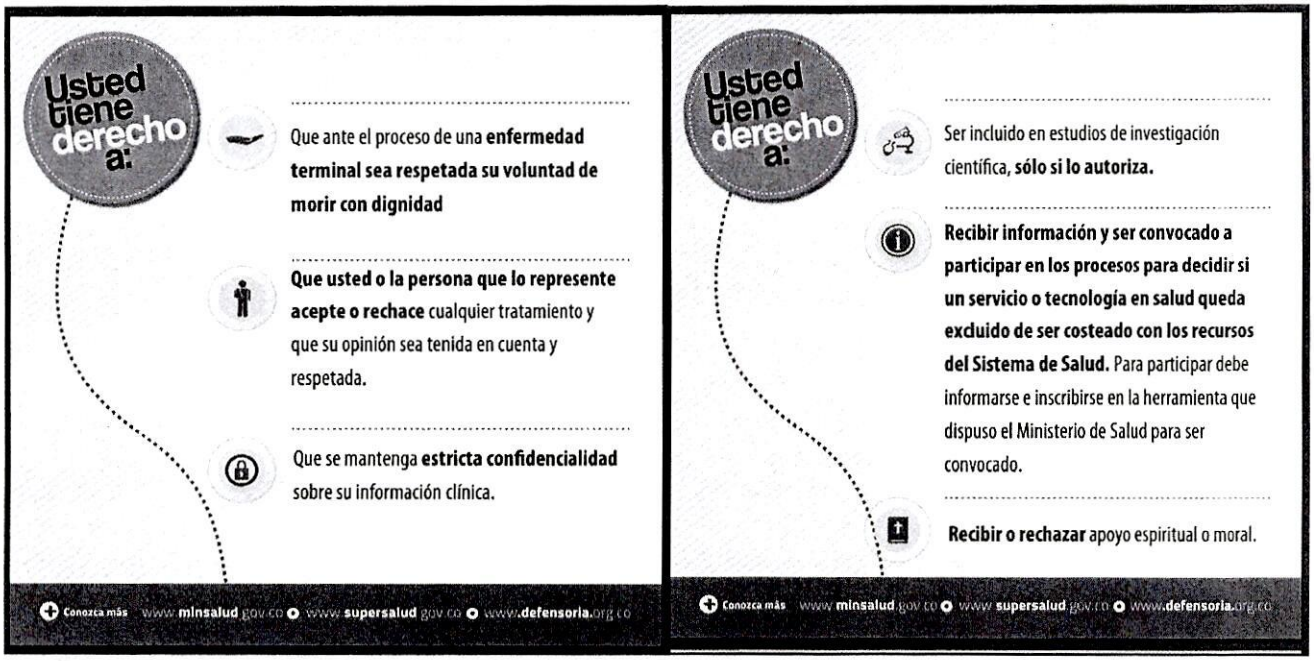



Usted tiene derecho a:
Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
Conozca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



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.



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.





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

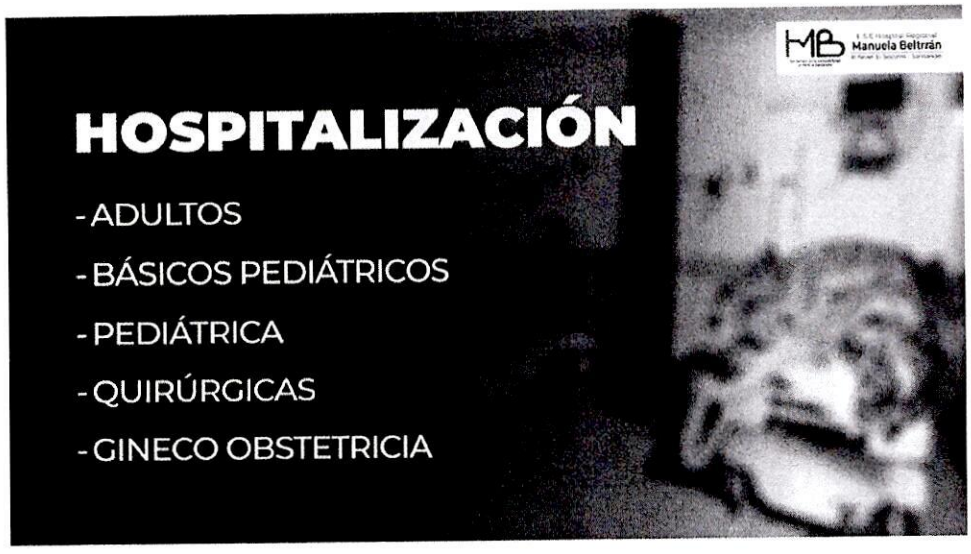
- Urgencias
- Consulta Externa Medicina General
- Enfermería
- Odontología
- Vacunación
- Laboratorio Clínico
- Imágenes Diagnósticas
- Consulta Externa Medicina Especializada
- Quirófanos
- Hospitalización Medicina Interna
- Hospitalización Ginecología y Obstetricia
- Hospitalización Pediátrica
- Hospitalización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



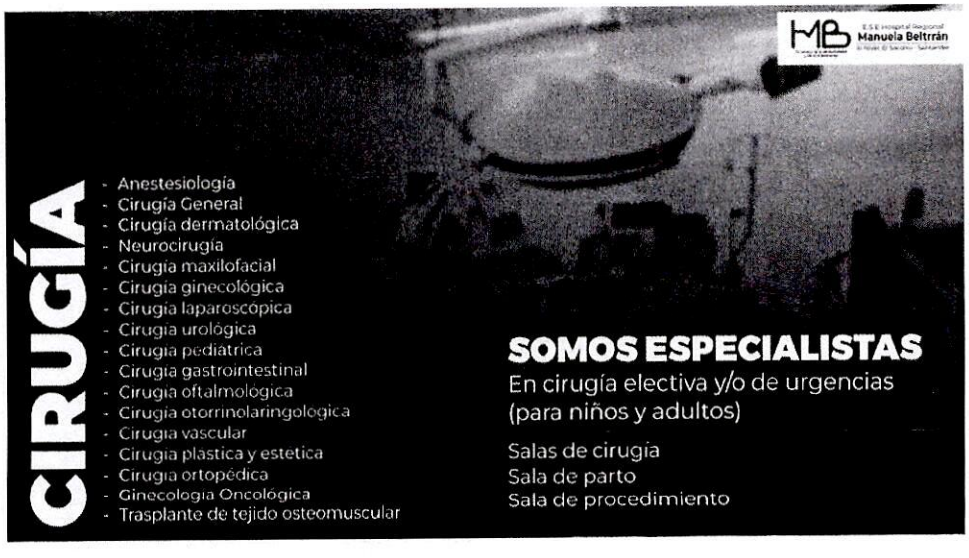

RUTA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD
- Ruta de atención integral en la Primera Infancia
- Ruta de atención integral en la Infancia
- Ruta de atención integral en la Adolescencia
- Ruta de atención integral en la Juventud
- Ruta de atención integral en la Vejez
- Ruta de atención integral Materno perinatal
- Atención Preconcepcional
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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 Quirurgicas
- Transporte asistencial básico
- Transporte asistencial medicalizado
- Observación urgencias mujeres
- Observación urgencias hombres
- Observacion Pediátrica
Manuela Beltrán


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

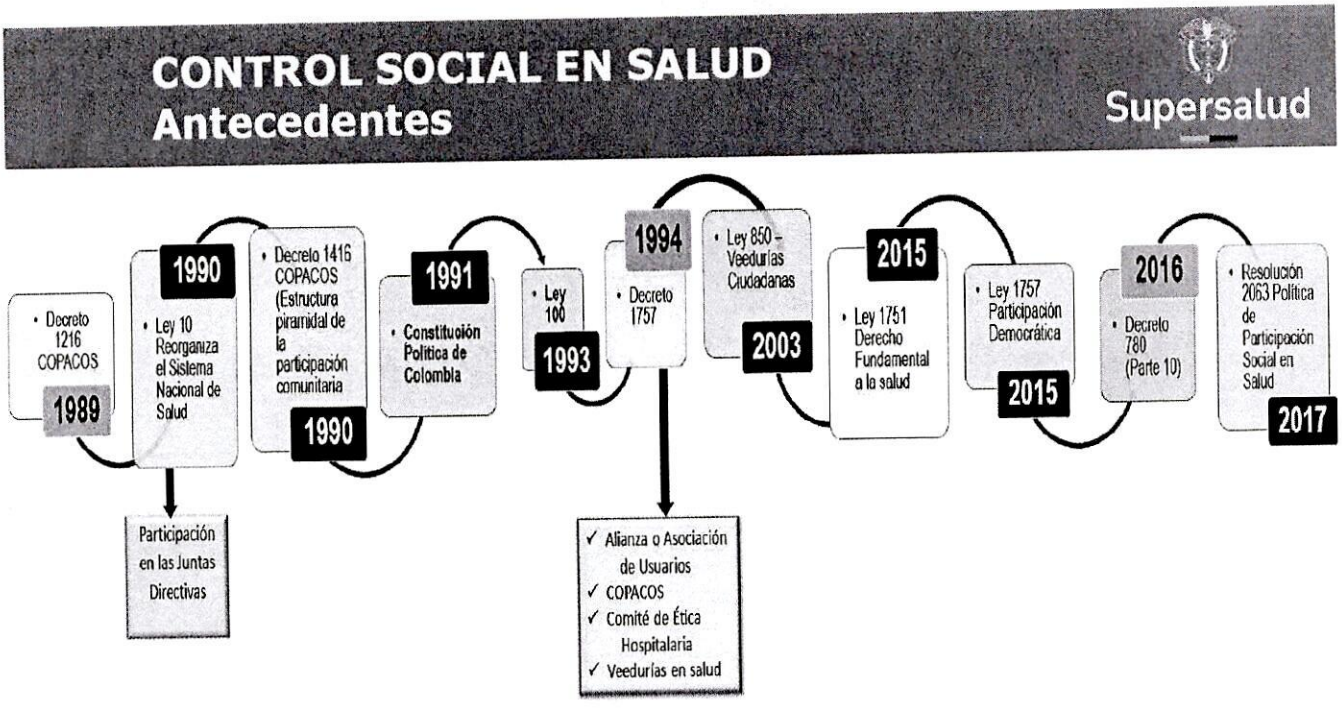
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, 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





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 25 de febrero de 2025.

HMB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 25 DE FEBRERO 2025- AUDITORIO PRINCIPAL HRMB	Duración: 2 HORAS
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	Dirigido a: PERSONAL SERVICIO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE Y TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS, SOCIALIZACION DERECHOS Y DEBERES D ELOS USUARIOS Y SOCIALIZACION DE MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA EN SALUD.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	HUMBERTO LÓPEZ PÁEZ	91104.384	hulopa13@hotmail.com	ARCHIVO	3133053122	[signature]
2	Mauricio A. Pardo O.	91'226.191	mauriciopardo314@gmail.com	Archivo	3164043606	[signature]
3	Edgar Javier Obregon G	91.103.382	chinchelomedia1@gmail.	Archivo	3118650640	[signature]
4	Elibardo Piñerez R	91464320	hmbasisu[illegible]	Gerencia	3123868[illegible]	[signature]
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN	Cód:GE-FO-11	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 2
	ACTA DE REUNIÓN		

Proceso: PROCESO DE CARTERA Y AUDITORIA	**Acta N°: 005**
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: 26 DE FEBRERO 2025**
Hora de Inicio: 3:00 PM	**Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL**

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	JAZBLEIDY JULIED SARMIENTO CORREA	SUPERVISORA	

DESARROLLO DEL DIA

ndo las 3:00 de la tarde del día 26 de Febrero de 2025 se da inicio a la reunión programada por el equipo sistema de información y atención al usuario a través del Asesor de Gerencia de participación social el ctor ELIBARDO PIÑEREZ REINA , quien será el profesional encargado de realizar la capacitación a todo el rsonal Administrativo del proceso de cartera y auditoria del hospital regional Manuela Beltrán del Socorro ntander.

aras de contribuir a minimizar las causas de las PQRS-F presentadas en la vigencia anterior en donde el rcentaje relevante de estas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios es la atención decuada de algunos colaboradores internos, funcionarios y/o contratistas. Se proyecta como plan de ejoramiento la implementación de capacitaciones donde se logre implementar en cada uno de nuestros laboradores, 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.

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

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

ara tal fin se implementó un código QR que le permite al participante ingresar a desarrollar un pre tes con 5 eguntas correspondientes a cada uno d ellos temas expuestos anteriormente para evaluar el conocimiento e s temas para tratar en la capacitación y por otra parte dentro del mismo código QR un POS TES mediatamente 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.

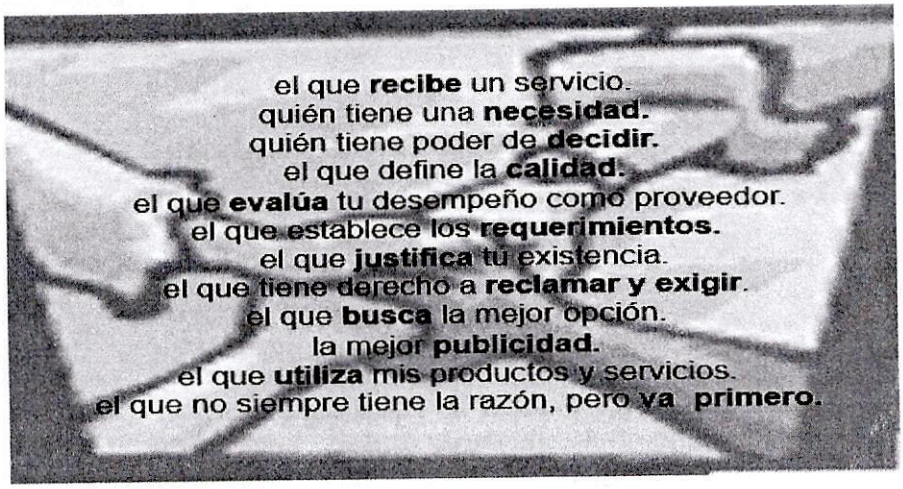
Se termina registrando las firmas de los asistentes a la capacitación en el formato de registro de firmas de asistencia para tal fin.

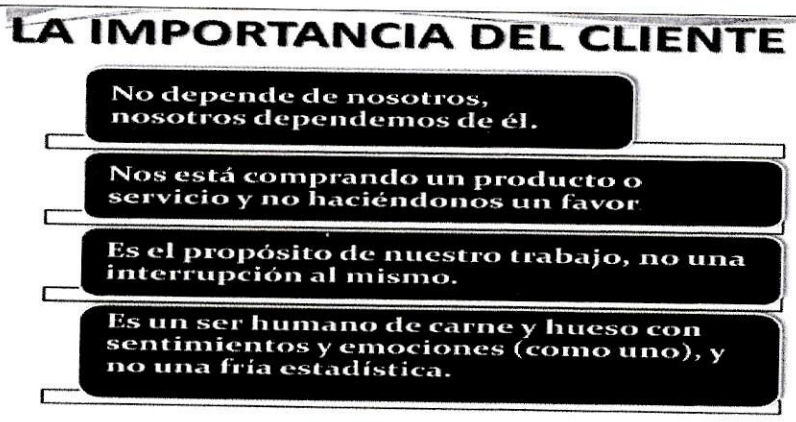
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes tema s:

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.





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



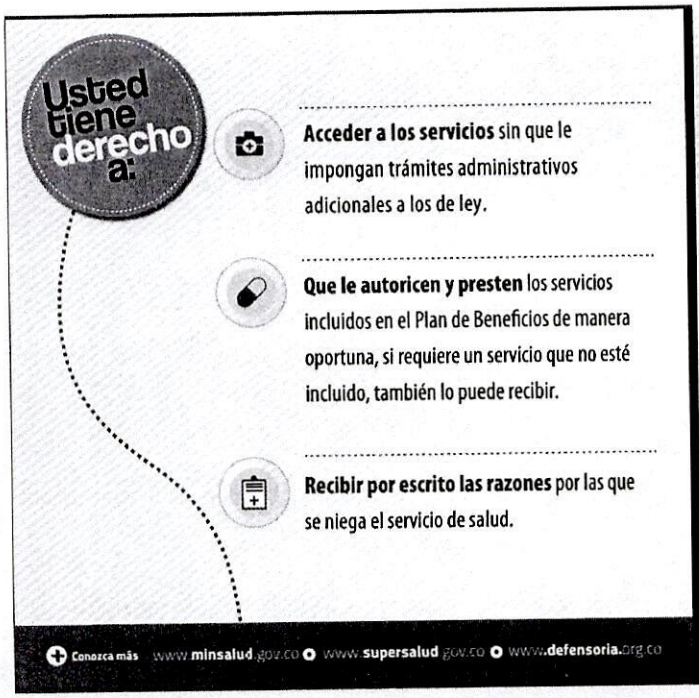
Se hace énfasis en los 10 pasos a tener en cuenta en la atención a nuestros clientes

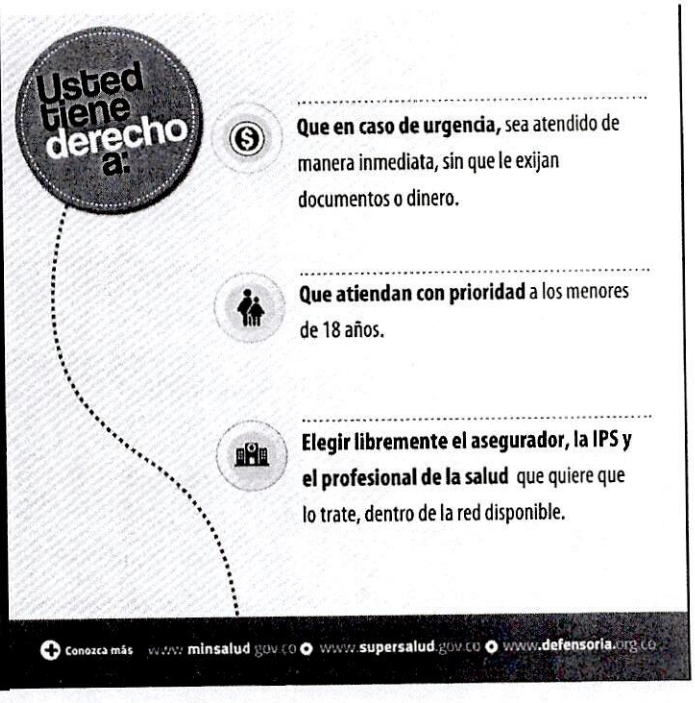


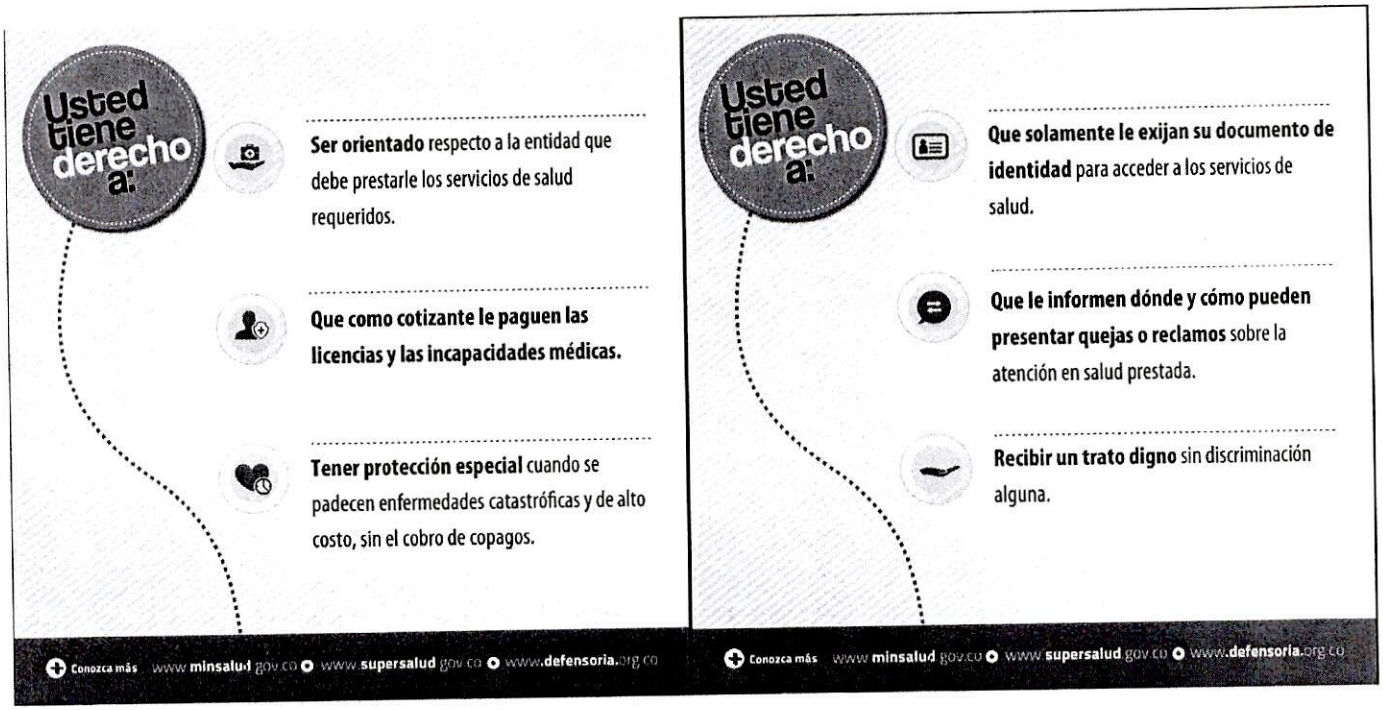
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado esta ligada a el respeto y no vulneración d ellos derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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



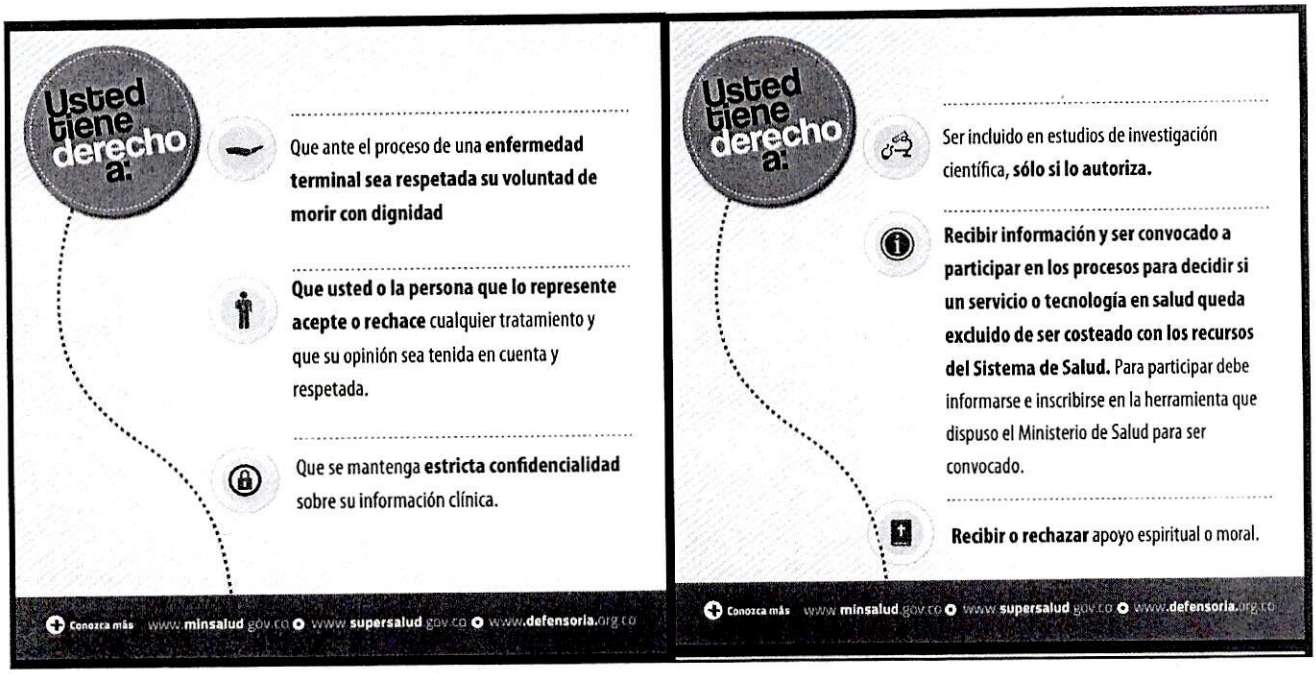
DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD






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

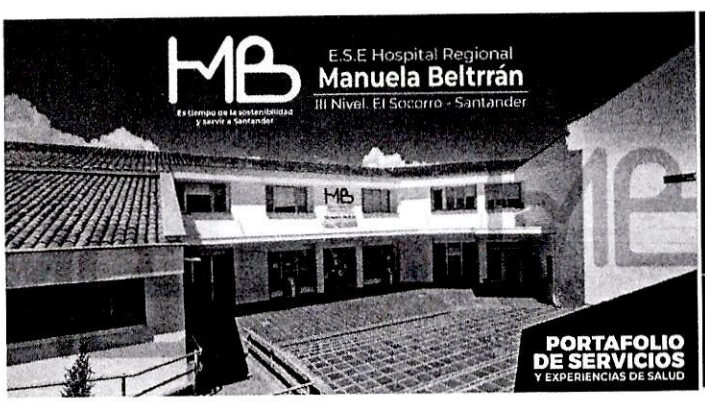


POR OTRA PARTE, SE SOCIALIZAN LOS DEBRES DE LOS USUARIOS

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.



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.





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

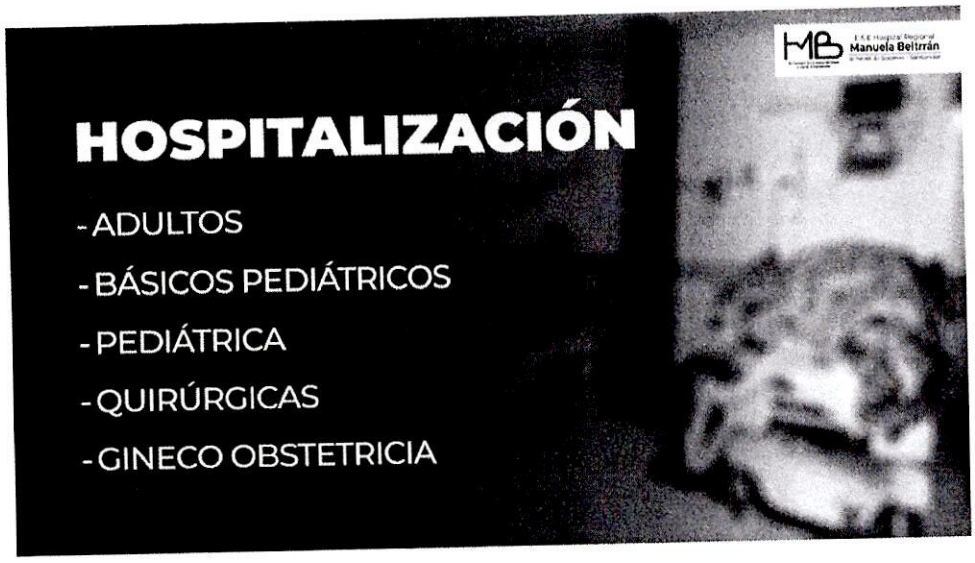
- Urgencias
- Consulta Externa Medicina General
- Enfermería
- Odontología
- Vacunación
- Laboratorio Clínico
- Imágenes Diagnósticas
- Consulta Externa Medicina Especializada
- Quirófanos
- Hospitalización Medicina Interna
- Hospitalización Ginecología y Obstetricia
- Hospitalización Pediátrica
- Hospitalización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




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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
Manuela Beltrán


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

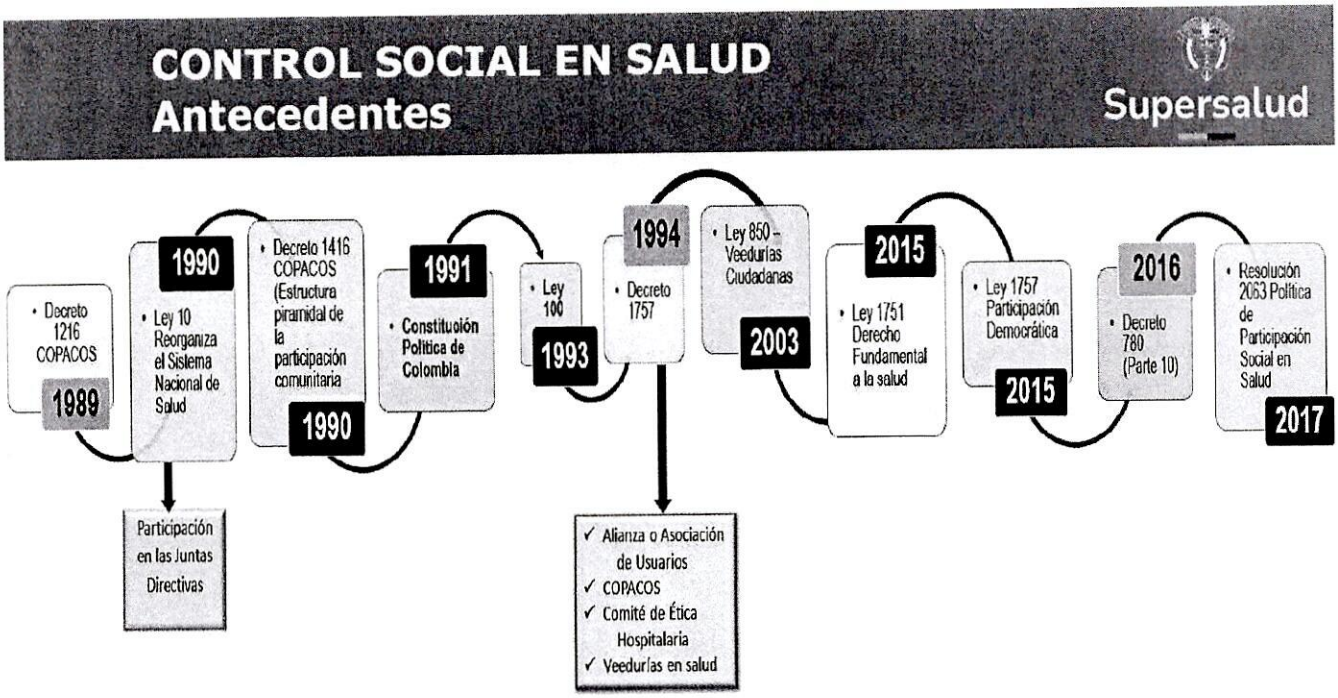
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios,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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

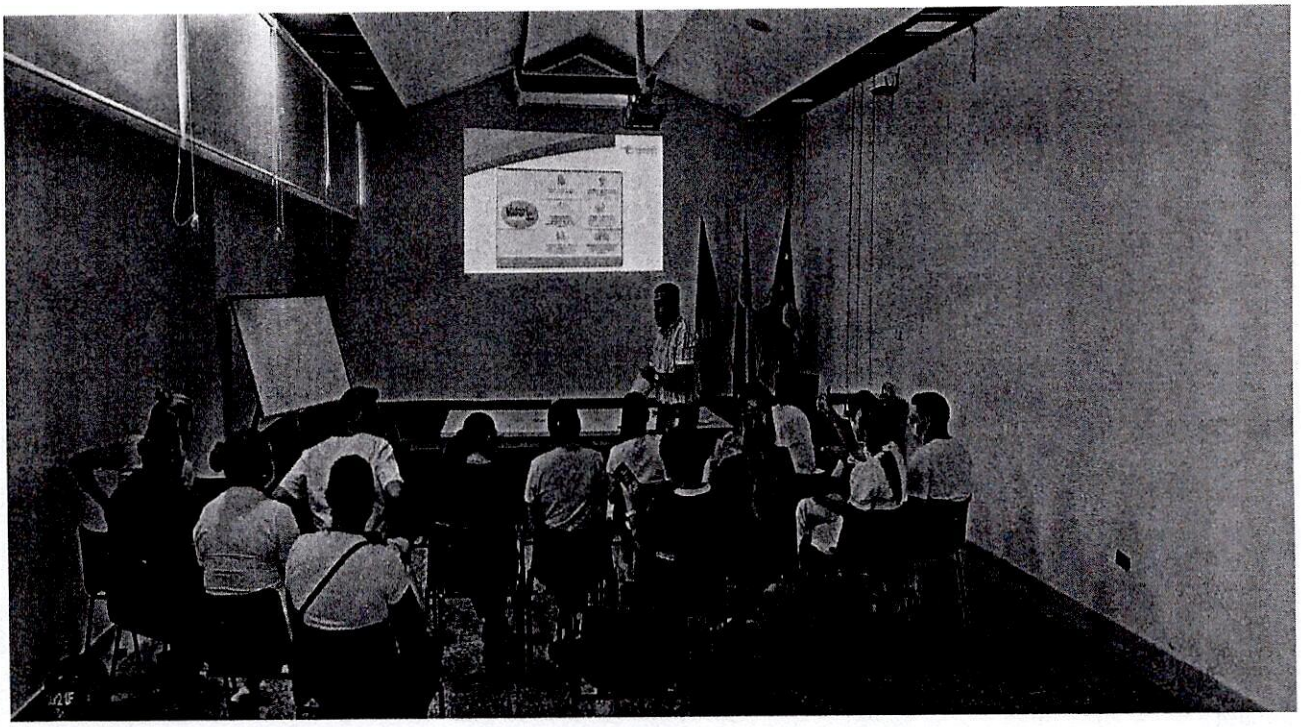


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 26 de febrero de 2025.

HMB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 26 DE FEBRERO 2025- AUDITORIO PRINCIPAL HRMB	**Duración: 2 HORAS**
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	**Dirigido a: PERSONAL SERVICIO DE CARTERA Y AUDITORIA**

TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE Y TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS, SOCIALIZACION DERECHOS Y DEBERES D ELOS USUARIOS Y SOCIALIZACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Edel Valdera S.	52 793 741	cartera@hospitalhrmb	Cartera	3202612770	[signature]
2	Sergio Gomez Torres	1.101.694.178	cartera@hospitalmanuelabeltran.	Cartera	3125968978	[signature]
3	Elizabeth Cala Calvete	39763745	elca.cal@hotmail.com	Cartera	3102436029	[signature]
4	Karen Daniela Suárez Corredor	1.101.697.843	cartera hrmb2@gmail.com	Cartera	3134774011	[signature]
5	Jiseth marcela Beltran Rodriguez	1101682121	carterahrmb6@gmail.com	cartera	3245225278	Jiseth Rodriguez
6	Rosa Amelia Celis Capacho	1098 677 578	carterahrmb.3@gmail.com	Cartera	3125389118	Rosa Celis C.
7	Silvia Lorena Atuesta	1101691731	silviaatuesta@hotmail.com	Cartera	3223165392	[signature]
8	Shirley Juliana Quiroga Jacinto	1101698062	auditoramedica@hospitalmanu	Cartera	3222424428	[signature]
9	Maria Camila Ardila Beltrán	1193131936	carterahmb@gmail.com	Cartera	3133462186	Camila Ardila
10	Elibardo Piñerez Reina	91464320	hmbascsargarencia@gmail.com		3123868165	[signature]
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

Proceso: SERVICIOS GENERALES	Acta N°: 006
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 PRINCIPAL

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	DANI YOLEIBY LEON CARREÑO	SUPERVISORA	

DESARROLLO DEL DIA

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

n aras de contribuir a minimizar las causas de las PQRS-F presentadas en la vigencia anterior en donde el orcentaje relevante de estas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios es la atención adecuada de algunos colaboradores internos, funcionarios y/o contratistas. Se proyecta como plan de ejoramiento la implementación de capacitaciones donde se logre implementar en cada uno de nuestros olaboradores, 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.

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

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

ara tal fin se implementó un código QR que le permite al participante ingresar a desarrollar un pre tes con 5 reguntas correspondientes a cada uno d ellos temas expuestos anteriormente para evaluar el conocimiento e os temas para tratar en la capacitación y por otra parte dentro del mismo código QR un POS TES nmediatamente 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 tema s:

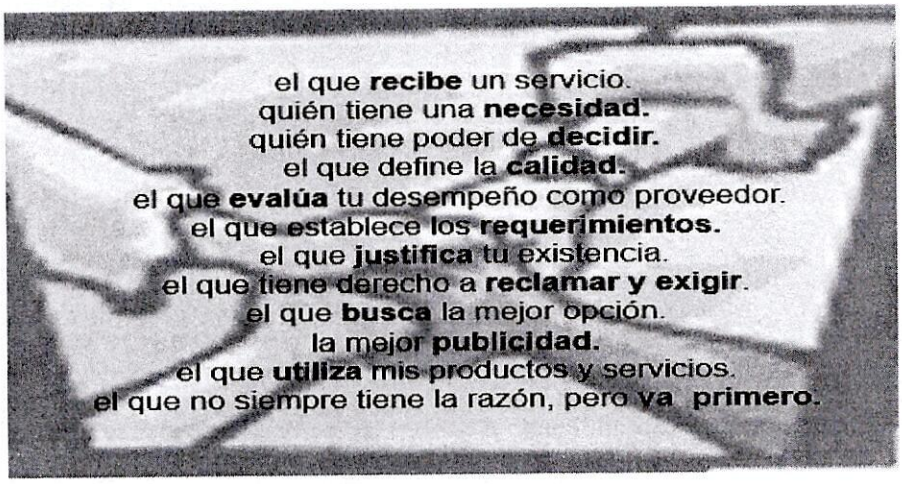
Alcance

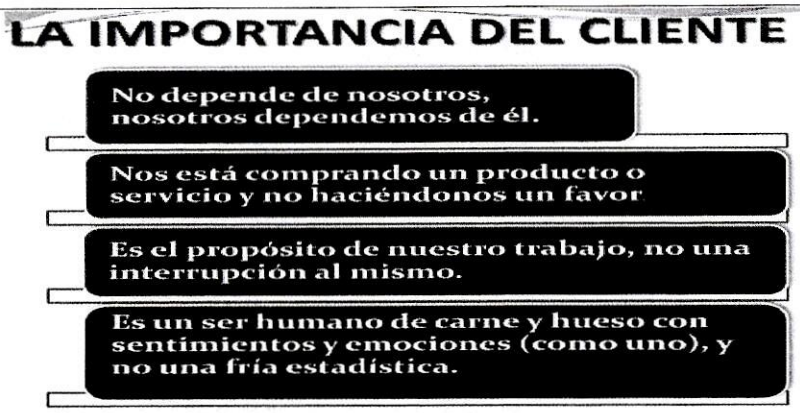
✓Conceptualizar: Servicio, Clientes, Negociación, Cambio, Satisfacción, Cultura y autocontrol

✓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.

n 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.





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



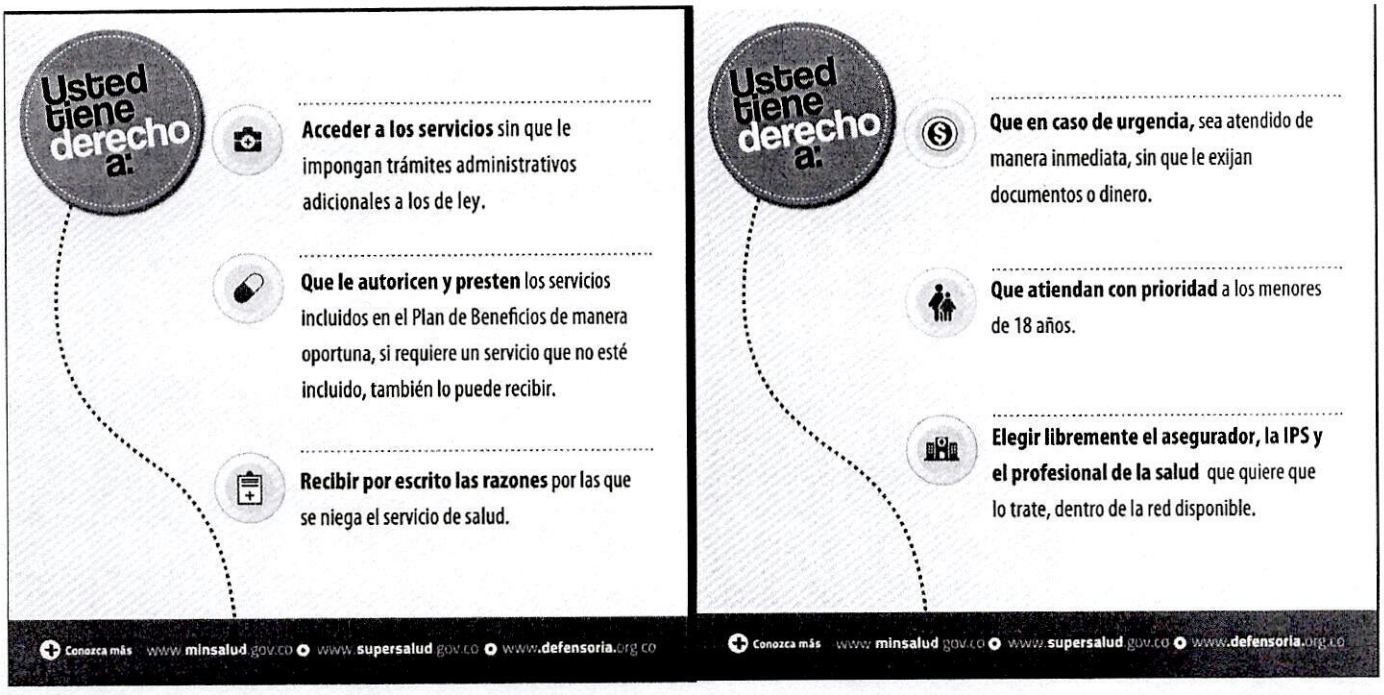
Se hace énfasis en los 10 pasos a tener en cuenta en la atención a nuestros clientes

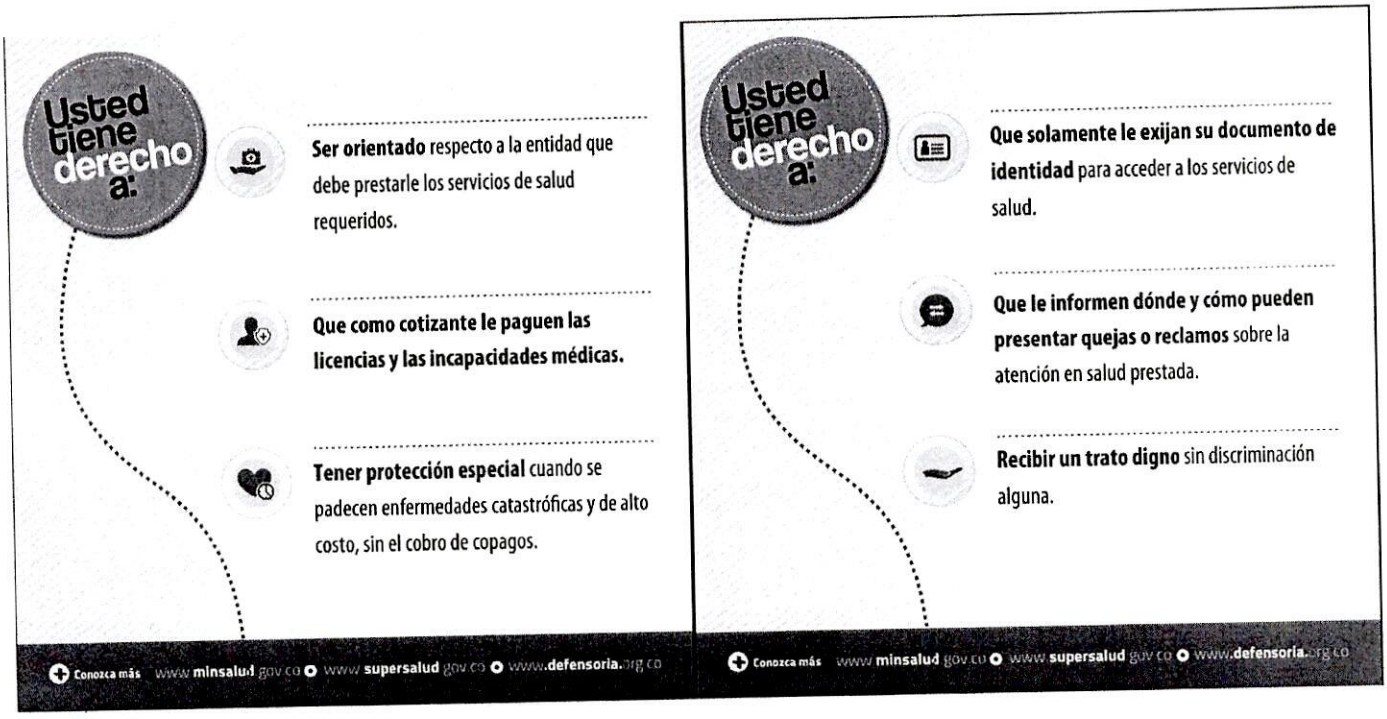


Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado esta ligada a el respeto y no vulneración d ellos derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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

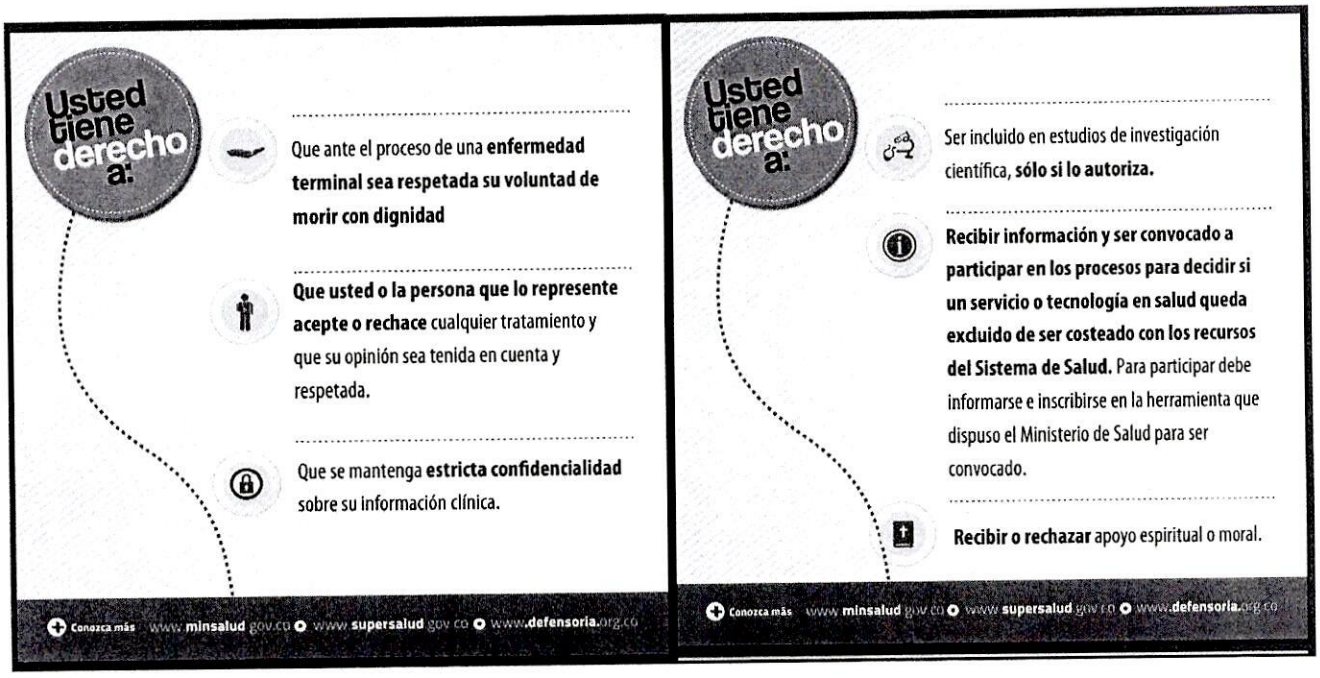


DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD




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



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.



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.



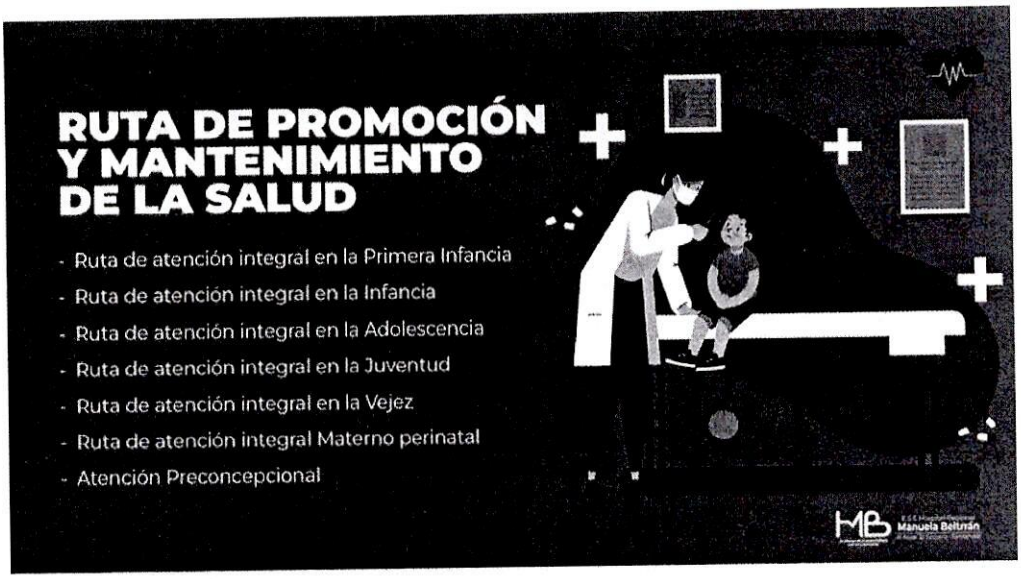


E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander

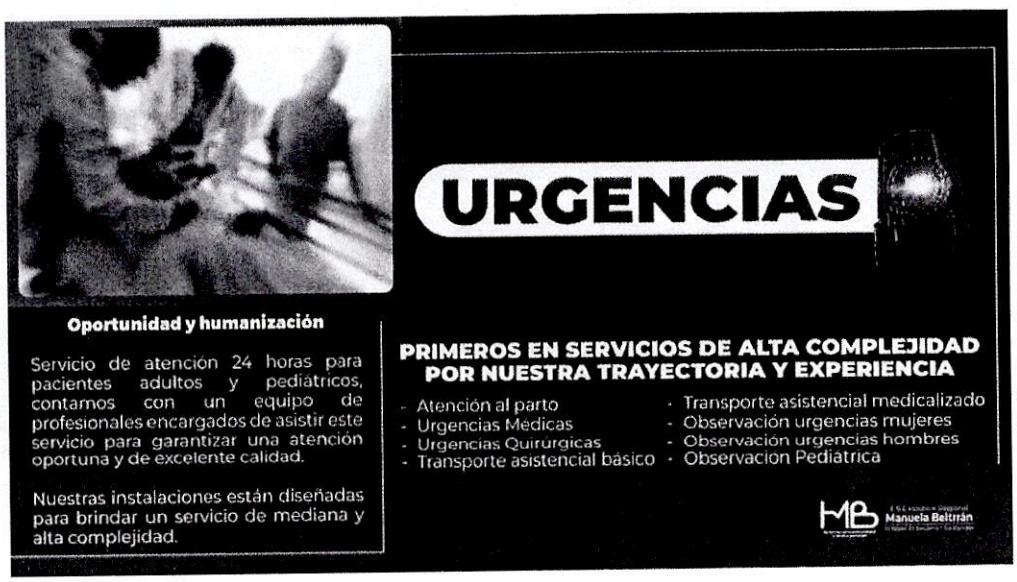
Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander

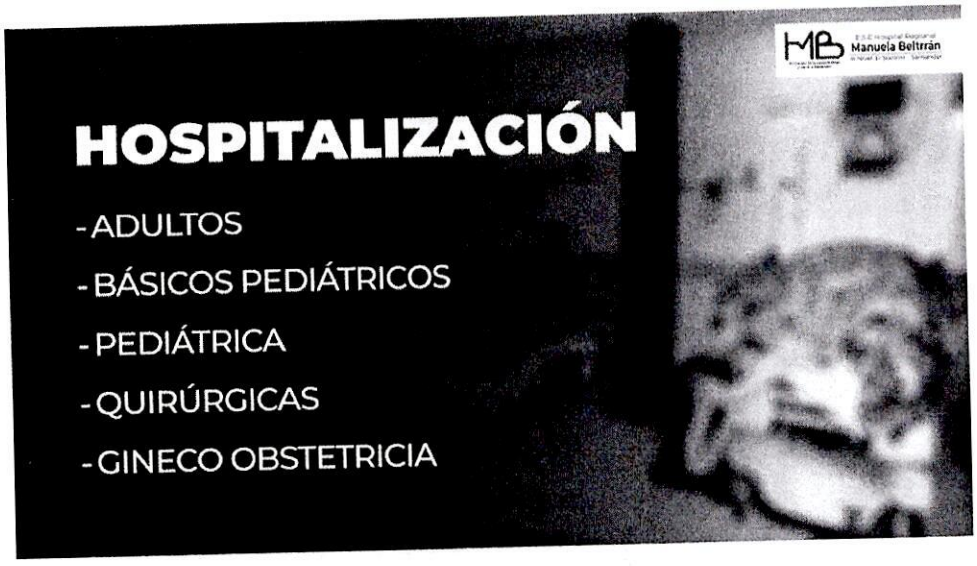
- Urgencias
- Consulta Externa Medicina General
- Enfermería
- Odontología
- Vacunación
- Laboratorio Clínico
- Imágenes Diagnósticas
- Consulta Externa Medicina Especializada
- Quirófanos
- Hospitalización Medicina Interna
- Hospitalización Ginecología y Obstetricia
- Hospitalización Pediátrica
- Hospitalización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




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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Manuela Beltrán
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
- Observacion Pediatrica
Manuela Beltrán


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

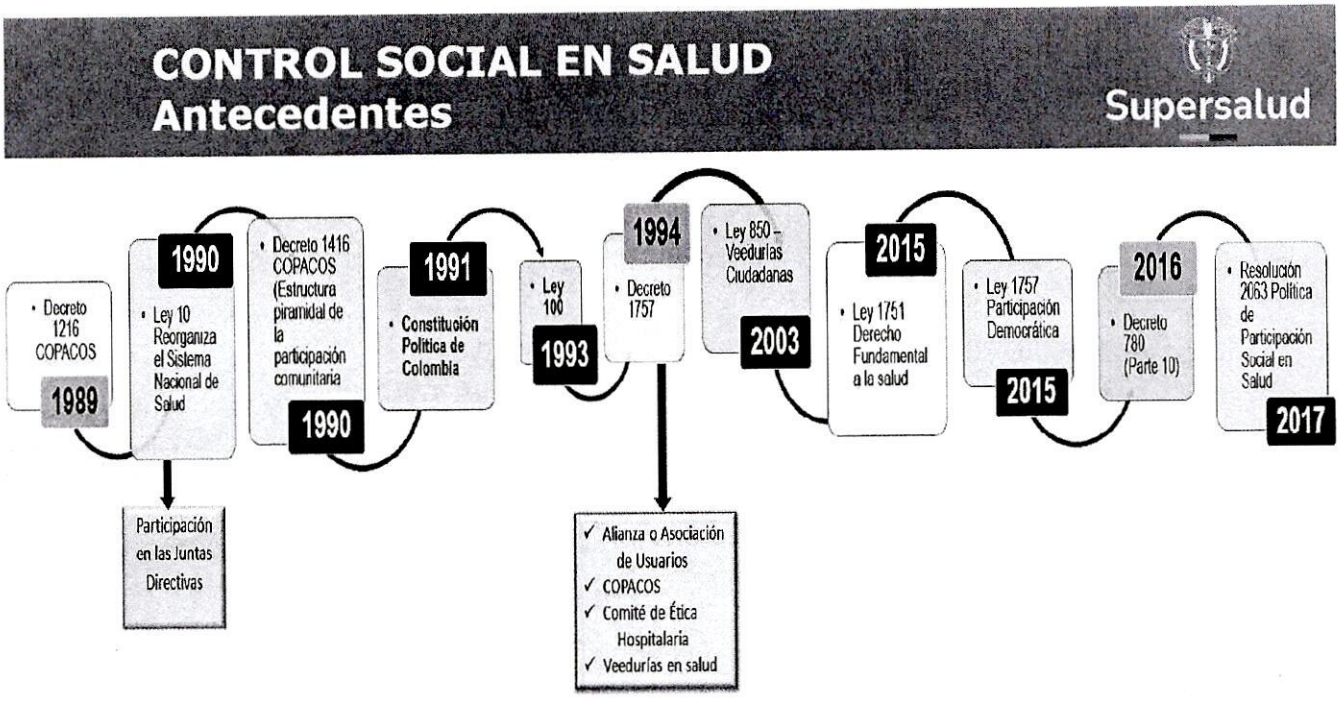
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, 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





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.

HMB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 2
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 27 DE FEBRERO 2025- AUDITORIO PRINCIPAL HRMB	**Duración: 2 HORAS**
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	**Dirigido a: PERSONAL SERVICIO DE SERVICIOS GENERALES**

TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE Y TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS, SOCIALIZACION DERECHOS Y DEBERES D ELOS USUARIOS Y SOCIALIZACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN SALUD.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Alba Lucia Bohaiquez	52194608		S. logistica	3138025661	[illegible]
2	Nelly Gómez G.	37942857		S. Logistica	3188041427	Nelly G.
3	Yeinys Quintero B	1101682543		S logistica	3205699118	Yeinys Q
4	Martha Isabel Forero	1101682575		S logistica	3209827485	Martha Forero
5	Daniela Amaya	1101696815		superlogistica	3204252749	Daniela Amaya
6	Sandra Sarmiento	28280768	— / — /	superlogistica	3107043299	[illegible]
7	Ginna Paola Nieto	52.955688		superlogist.	3208978596	[illegible]
8	Yaria Clemencia Niña	37946372	—	Superlogistica	3138251874	[illegible]
9	ANA LISIA BARRERA L	37947406	—	SUPERLOGISTICA	3144855174	ANA LISIA B L
10	Ana Milena Malagón Bastilla	37947421		Superlogistica	3202496942	Ana Milena Malagón B
11	Samuel Venegas H.	1101757983		Superlogistica	3148713039	Samuel Venegas H.
12	Fredy Santos Vega	6.597.438		S. logistica	3144170965	[illegible]
13	Adriana Celis Ayala	1.126.419.459		Superlogistica	3102504036	CELIS Adriana
14	EDINSON HERNANDEZ SIERRA	1098608253	— —	SUPERLOGISTICA	3106517700	EDINSON HERNANDEZ
15	Jonathan Arley Araujo	1094272447		Superlogística	3124516745	[illegible]
16	Gloria Pardo Rodriguez	37945145		Superlogistica	3219722189	Gloria Pardo R
17	Fredy Cala Quitian	1101692450		Superlogistica	3107867941	Fredy Cala
18	Jorge Amuncio	5.695.505		Superlogistica	3176476062	[illegible]

HB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 2 de 2
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

					Correo	
19	Maria E Galeano Lozano	37445591	Super Logistica	3174842281		Maria E Galeano Lozano
20	Berenice Olarte Plazas	37533022		superlogistica	3202361588	Berenice Olarte
21	Laura marcela cala	37.949620		3108952248	3108952248	Laura Cala
22	Yoley Padilla Gomez	1101684549		3245538765		Yoley Padilla G
23	Eduardo Piñeiro Reina	91464320	hmbasesergerencia@gmail.com		3123868105	[signature]
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
32						
33						
34						
35						
36						
37						
38						
39						
40						
41						
42						

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	CCORDINADOR 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 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 d 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.

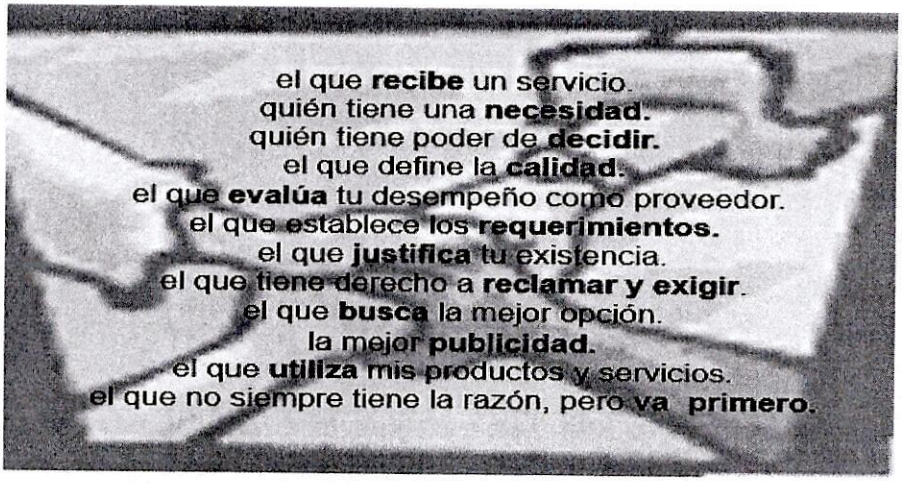
Se termina registrando las firmas de los asistentes a la capacitación en el formato de registro de firmas de asistencia para tal fin.

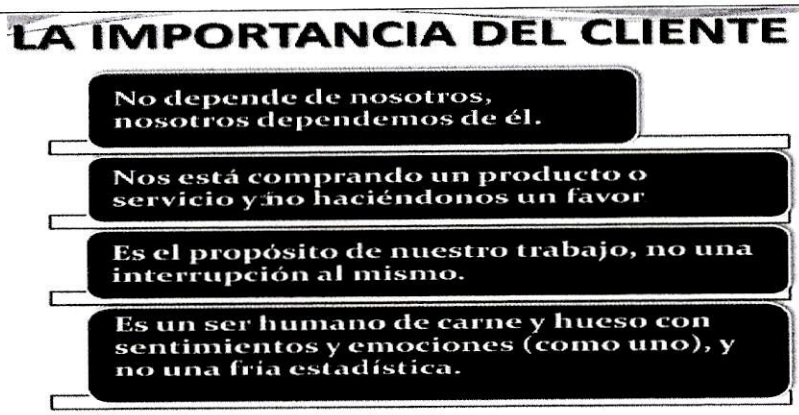
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes tema s:

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.

n 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.





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



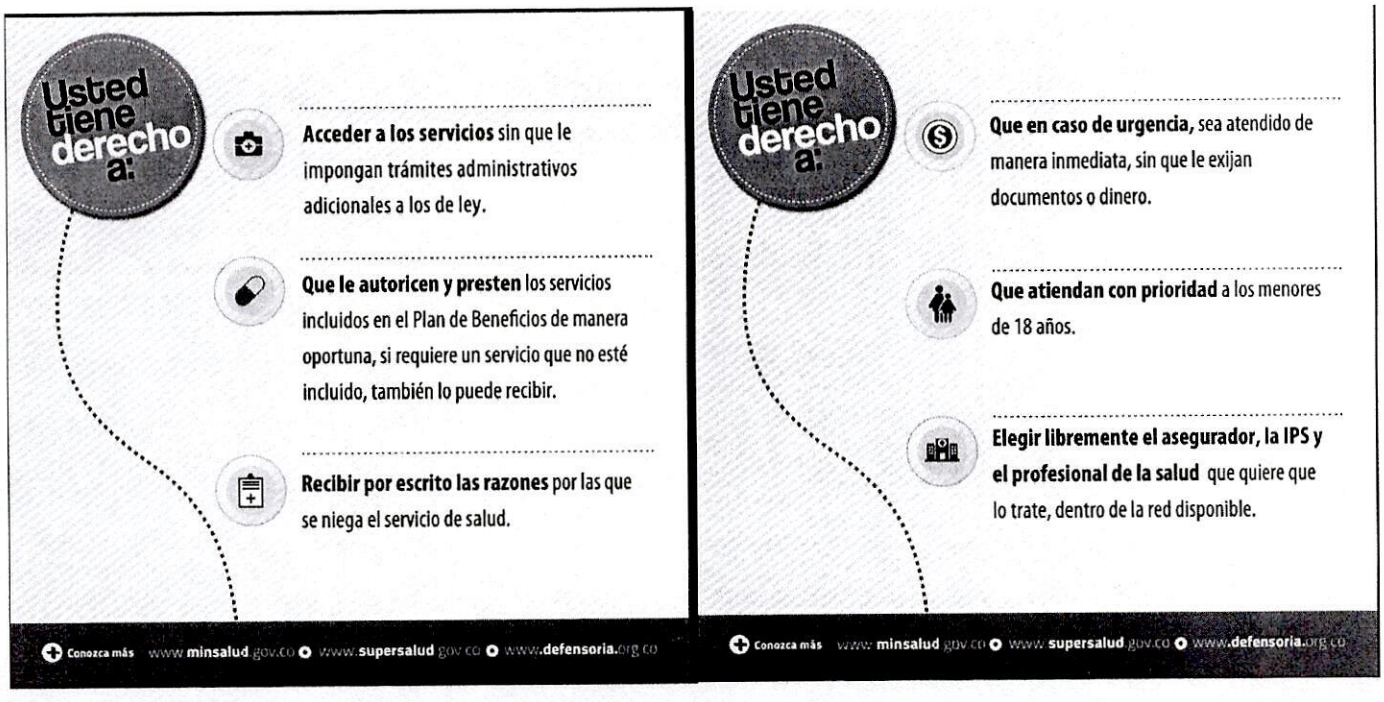
Se hace énfasis en los 10 pasos a tener en cuenta en la atención a nuestros clientes

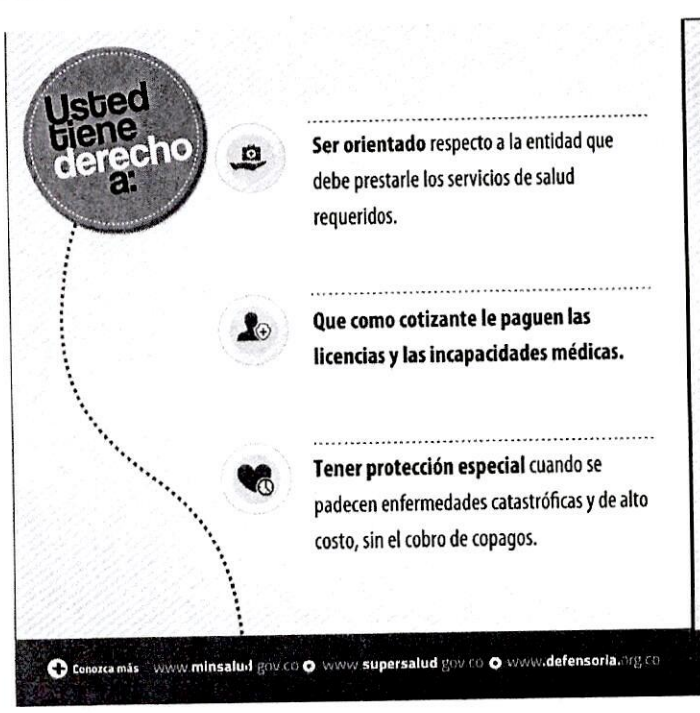


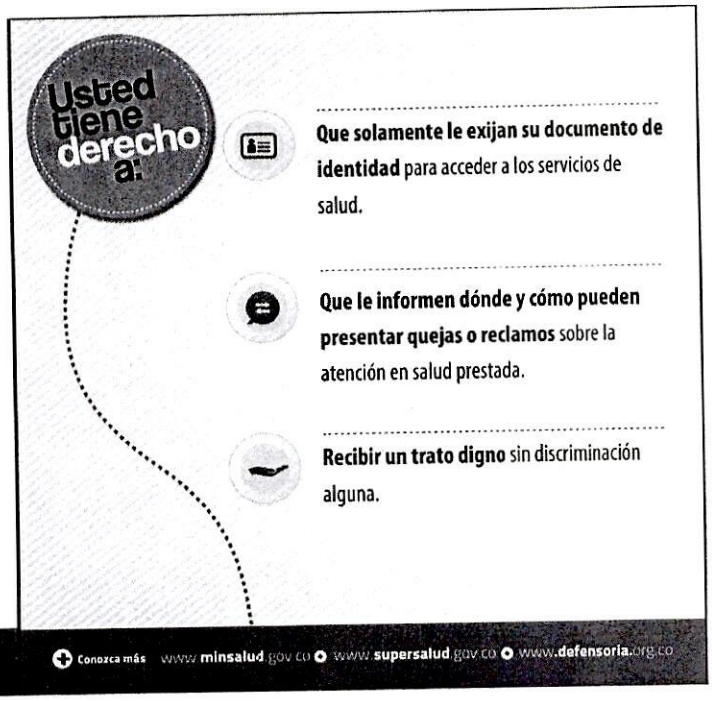
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado esta ligada a el respeto y no vulneración d ellos derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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

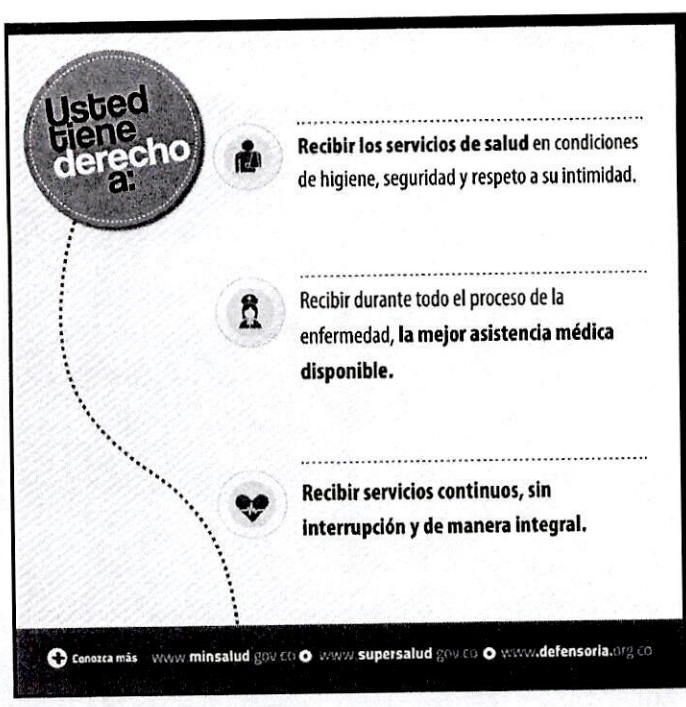


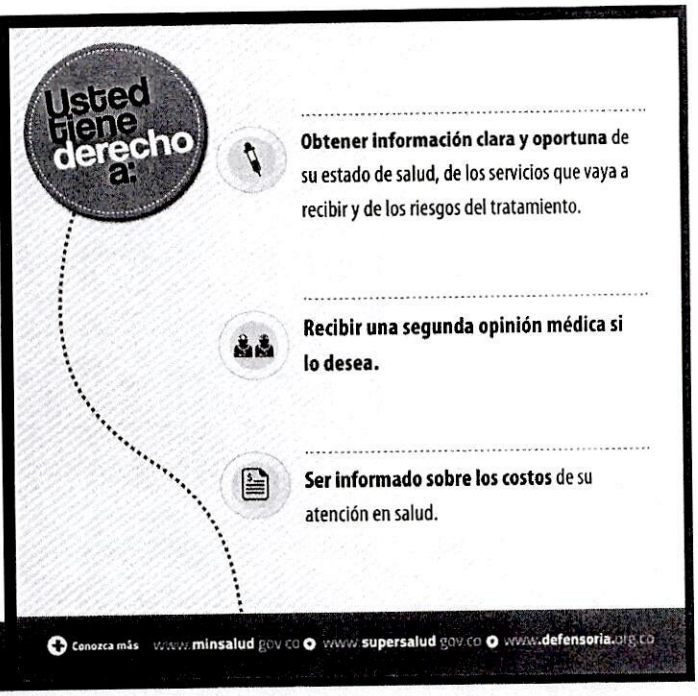
DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD




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

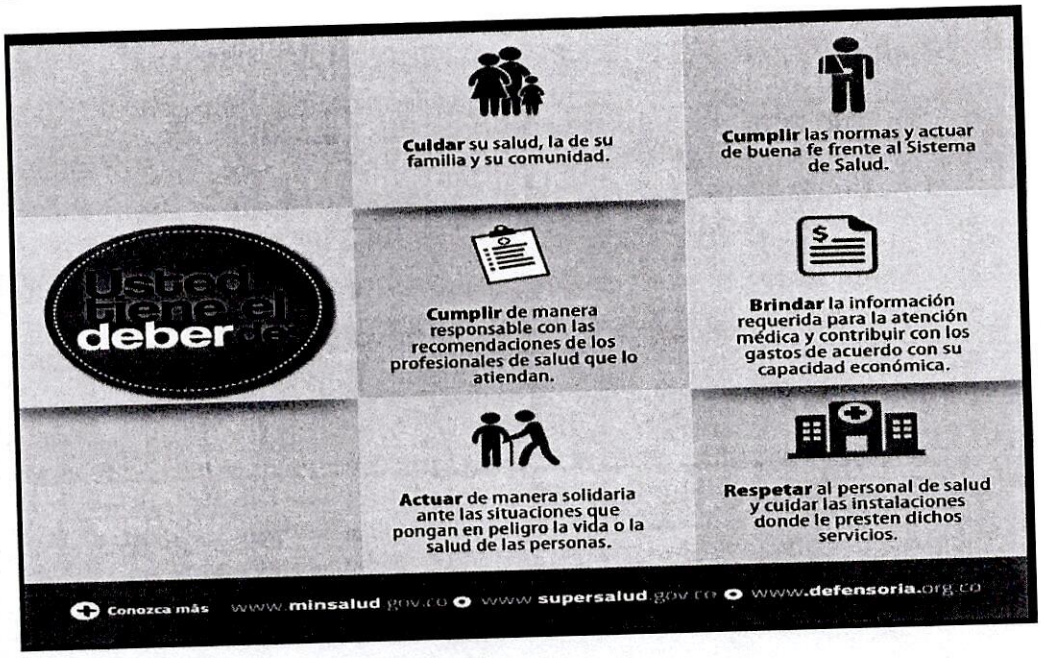

Usted tiene derecho a:
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.
Conozca más www.minsalud.gov.co 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



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.



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.


E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
PORTAFOLIO
DE SERVICIOS
Y EXPERIENCIAS DE SALUD


NUESTROS
SERVICIOS
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander


E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
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
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Manuela Beltrán
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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 Pediatrica
Manuela Beltrán


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

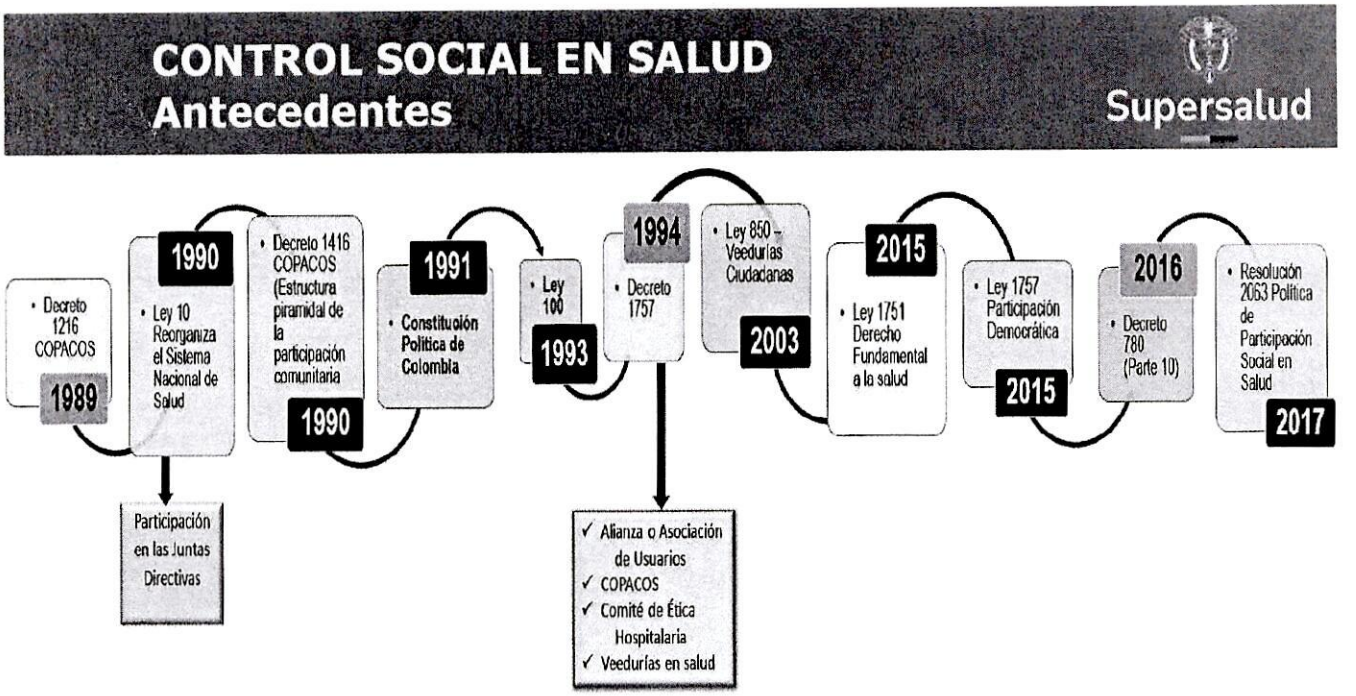
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, 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





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.

HMB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 27 DE FEBRERO 2025- AUDITORIO PRINCIPAL HRMB	Duración: 2 HORAS
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ 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 SOCILAIZACION 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 Quitián	37947525	nancyq25@gmail.com	SIAU	3188758311	
2	Lili Eslendy Escudero Zambrano	1102714388	lilieslendyescuderos@gmail.com	SIAU	3185034388	
3	Mª Edith Parada Galvis	37927328	mariaedithparada@gm	SIAU.	3112177948	
4	Zoraida Benitez Lagares	1.101.698.621	Zorisbenitezlagares@gmail.c	SIAU	3176463511	
5	Frank Nicolás Pérez Luque	1005210676	franicolasp@gmail.com	SIAU	3223852032	
6	Rafael Estupiñan Bayona	1005479687	Jefecplb.hrmb@saludcoop	Confé	3195273980	
7	Edward Steven Sarmiento	1001732317	siauelhospitalmanuelabeltran.coo	SIAU	3209766525	
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

HMB	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN	Cód:GE-FO-11	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 2
	ACTA DE REUNIÓN		

Proceso: PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO NODO PALMAS DEL SOCORRO	**Acta N°: 008**
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: 18 DE MARZO 2025**
Hora de Inicio: 1:00 PM	**Lugar: NODO PALMAS DEL SOCORRO**

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	JUAN CARLOS PEÑA	SUB DIRECTOR CIENTIFICO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 1:00 de la tarde del día 18 de Marzo 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 y asistencial del nodo palmas del socorro 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 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.

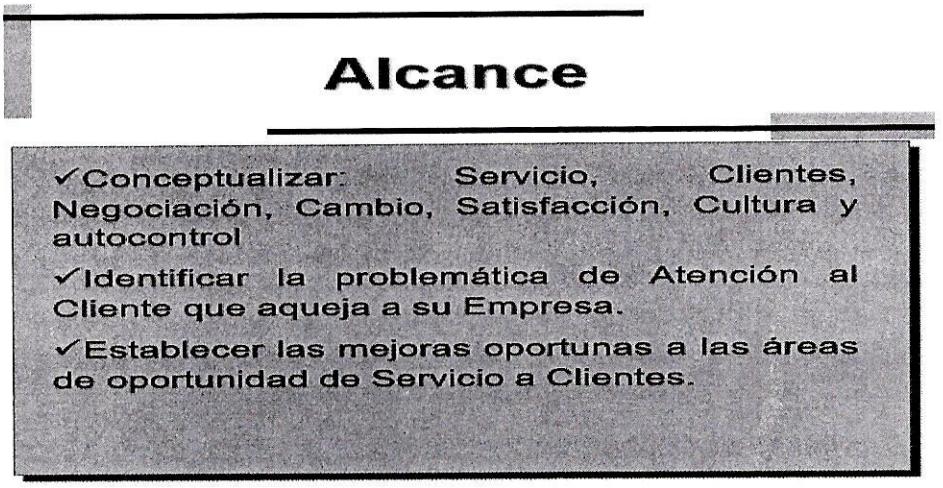
De igual manera lo anterior está ligado no solo a la socialización y capacitación del personal sino también a poder lograr la evaluación y adherencia de estos temas relevantes que se deben tener en cuenta como bandera en la correcta prestación de los servicios dentro de cada una de las áreas y procesos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

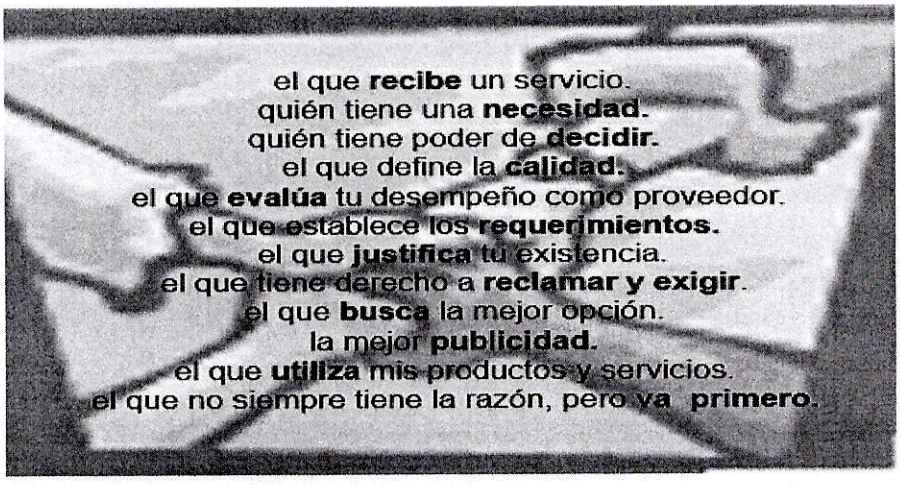
Por otra parte, el 3% de los participantes en la capacitación y/o socialización tendrán la oportunidad de evaluar al profesional encargado de esta actividad utilizando el diligenciamiento del formato Cod. GTH-FO-02. versión 02 de fecha 29/02/2020 que permite la evaluación e impacto de la capacitación. 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 tema s:



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.

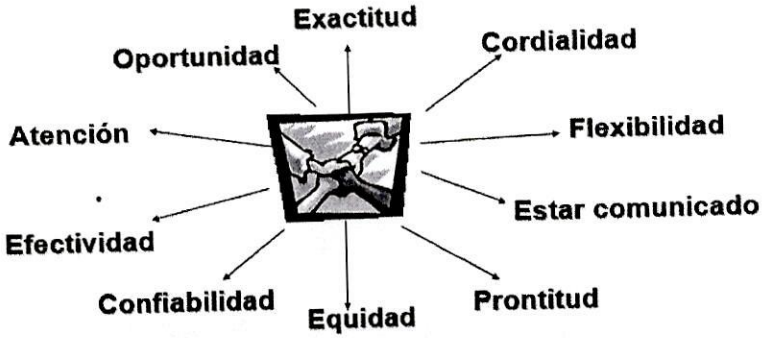


LA IMPORTANCIA DEL CLIENTE

- 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 buscan de nosotros su demanda la cual esta marcada en lograr recibir por parte nuestra

Demandas de los Clientes



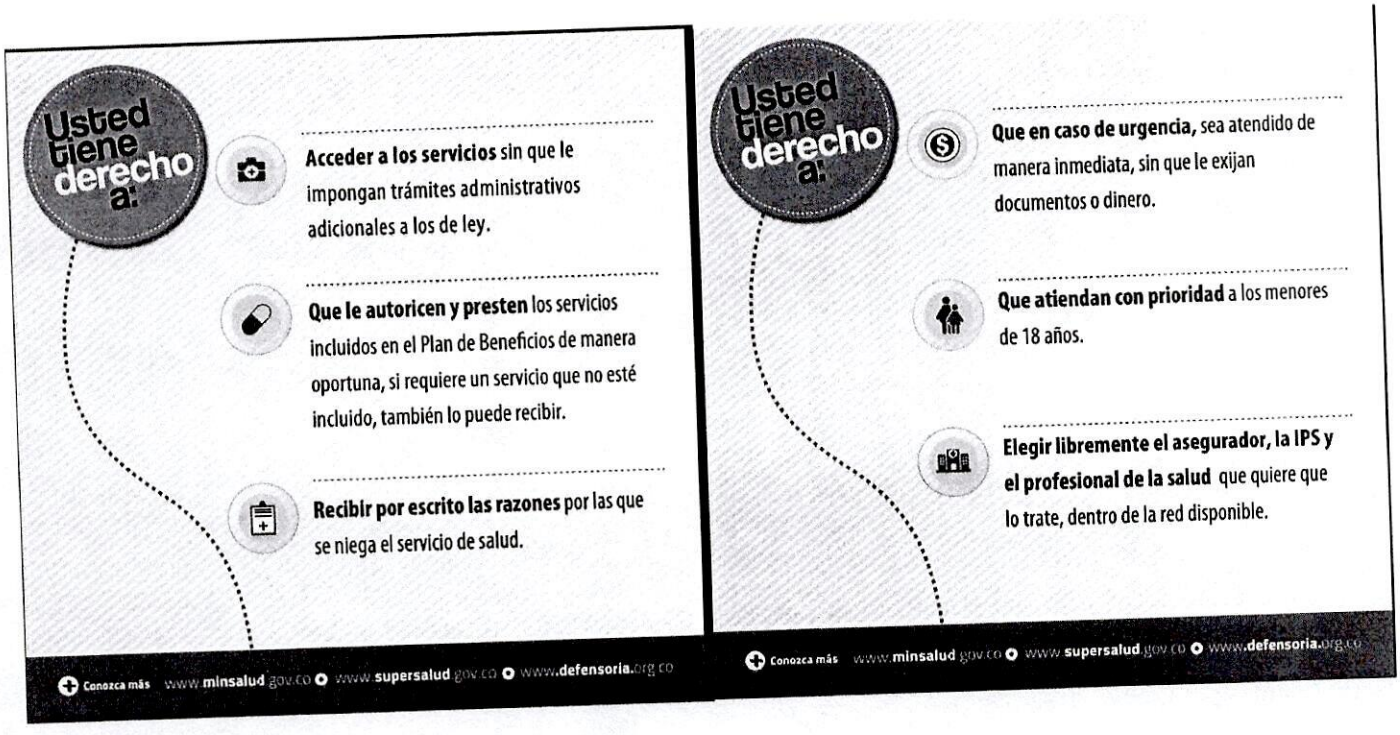
Se hace énfasis en los 10 pasos a tener en cuenta en la atención a nuestros clientes



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.



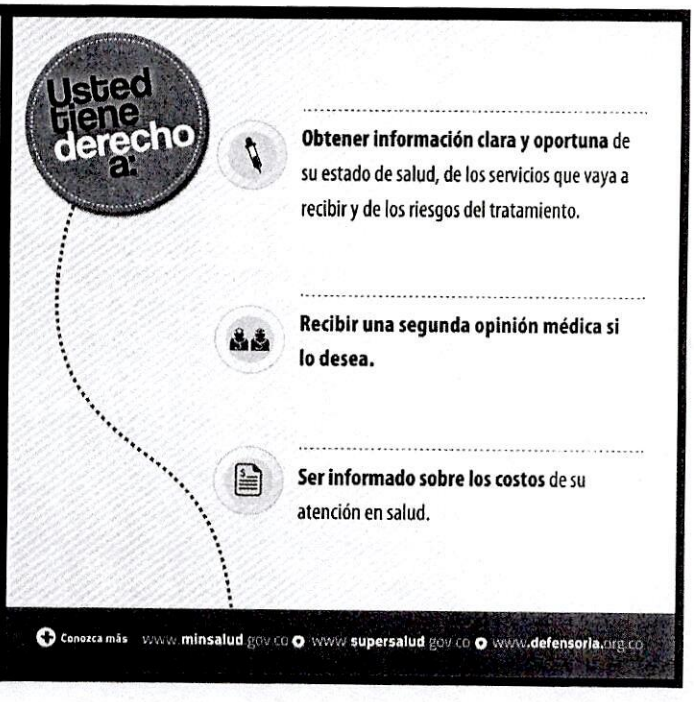
DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD

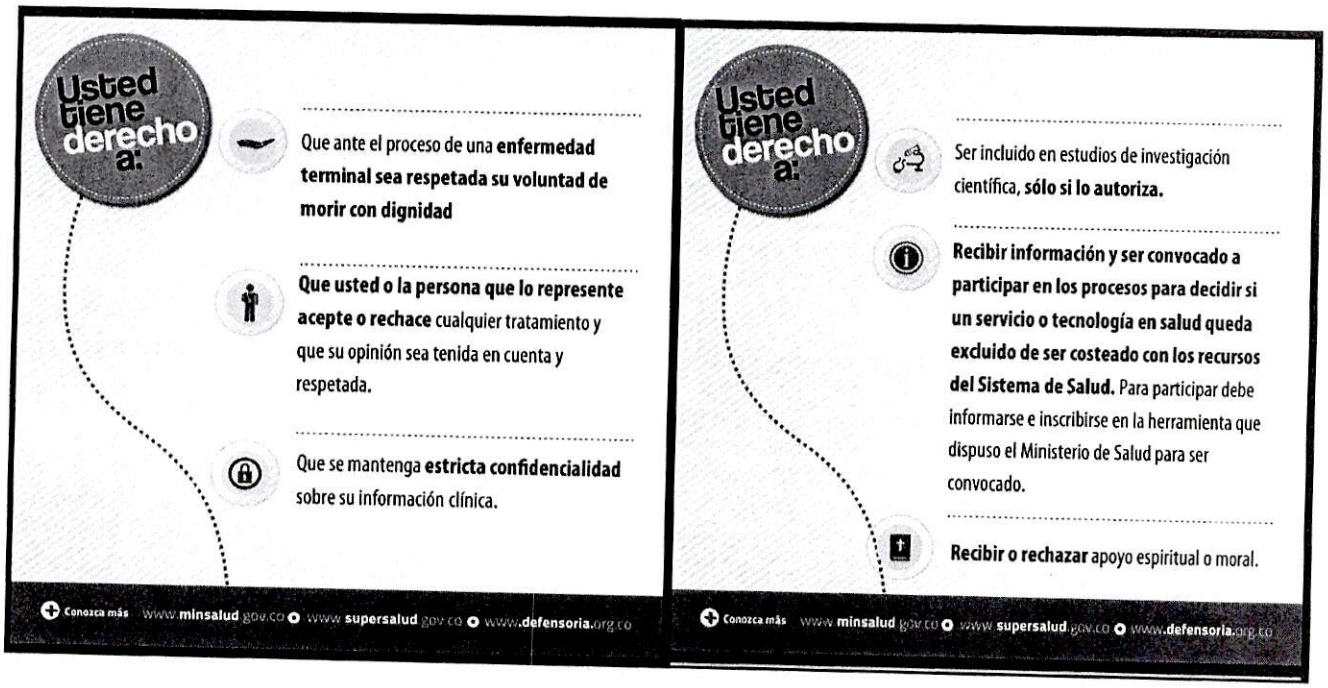



Usted tiene derecho a:
Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
Conozca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

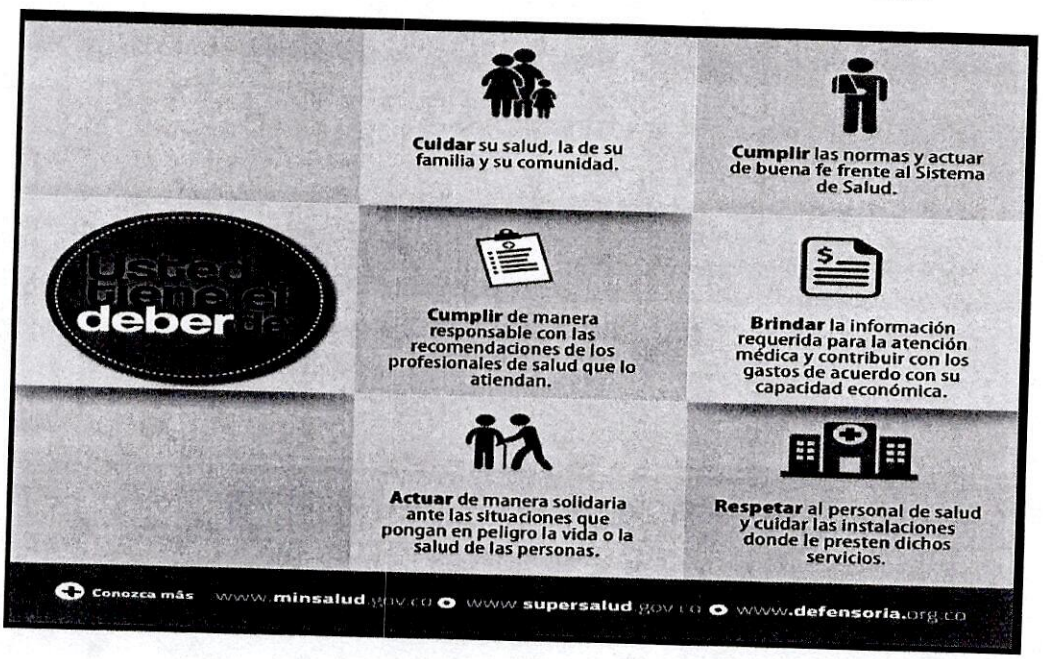

Usted tiene derecho a:
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.
Conozca más www.minsalud.gov.co 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



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.



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.



E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
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




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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
- Observacion urgencias hombres
- Observación Pediatrica
Manuela Beltrán


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

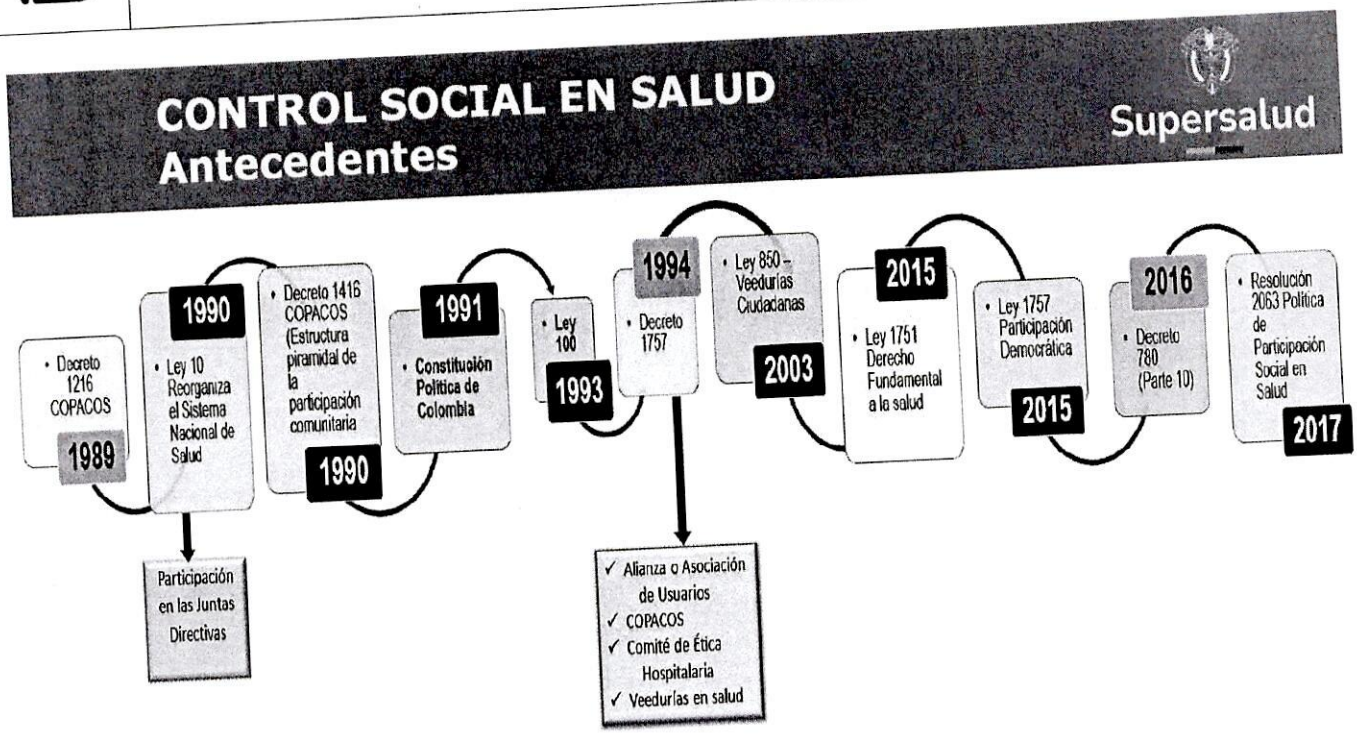
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios,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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

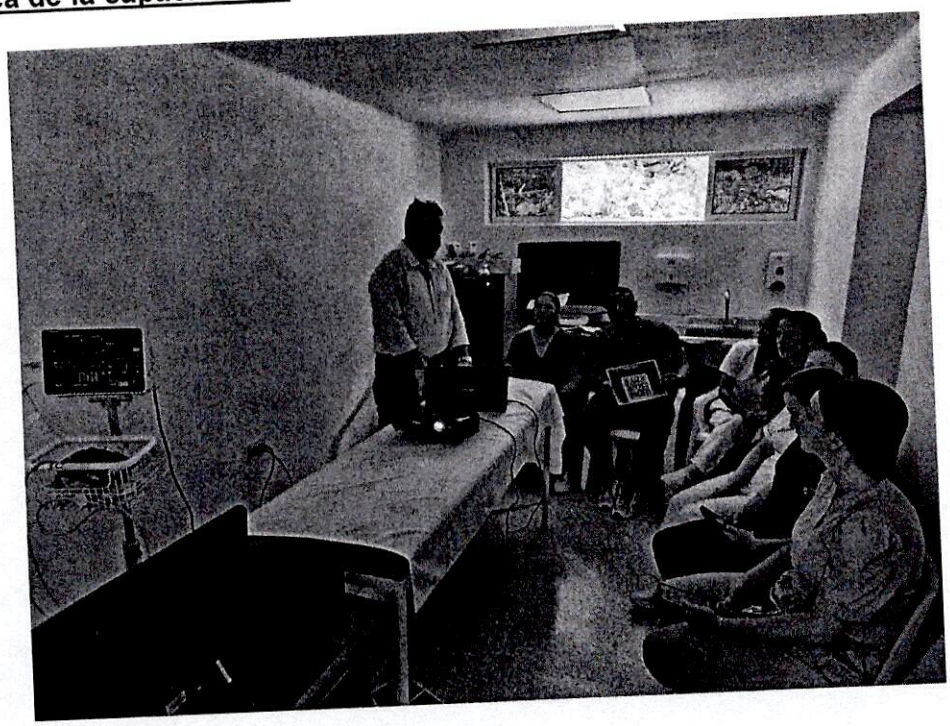


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 3:00 pm del día 18 de Marzo de 2025.

HMB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 18 DE MARZO 2025- SALA DE ESPERA DEL NODO PALMAS HRMB	Duración: 2 HORAS
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	Dirigido a: PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL NODO PALMAS DEL SOCORRO
TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE Y TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO, SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES Y SOCILAIZACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD Y SOCIALIZACION DE POLITOICA DE HUMANIZACION.	

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Estrella Pierina Vargas Noguera	1.143452.252	estrellavargas1510@gmail.com	Nodo Palmas del S.	3138769741	
2	Rafael Reales Pérez	1192767916	realesrafael24@gmail.com	Nodo Palmas	3022830280	
3	Yanella Gonzalez Lourdes	1101546007		Nodo palm->	3138370386	Yanella Gonzalez
4	Angie Paola Bermudez Villarreal	1005484709	angiebervi@gmail.com	Nodo Palmas	3134199788	Angie Bermudez
5	Leidy Karina Alvarez Cardenas	1101546379	karimasole@gmail.com	nodo palmas	3173394234	
6	Deysi Cardona Valbuena	1.101546625		Nodo Palmas	3154220655	Deysi Valbuena
7	Karen Juliana Díaz Prieto	1005475936	Karenjuliana2011@gmail.com	Nodo Palmas	3123709471	Karen Díaz
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN	Cód:GE-FO-11	Versión: 01
MB		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 2
	ACTA DE REUNIÓN		

Proceso: PERSONAL ADMINISTRATIVO DE PROCESOS DE INVENTARIOS, ALMACEN Y MANTENIMIENTO.	**Acta N°: 009**
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: 19 DE MARZO 2025**
Hora de Inicio: 10:00 AM	**Lugar: AUDITORIO DE ESPECIALIZADA**

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	JAZBLEIDY JULIED SARMIENTO CORREA	SUB DIRECTORA ADMINISTRATIVA	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 1:00 de la tarde del día 18 de Marzo 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 de los servicios de mantenimiento, almacén y inventarios 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 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 d 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 tema s:

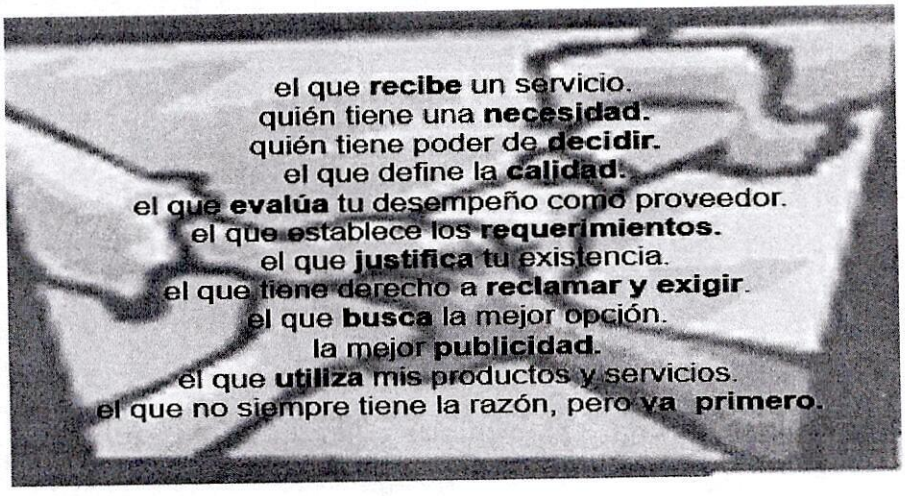
Alcance

✓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.

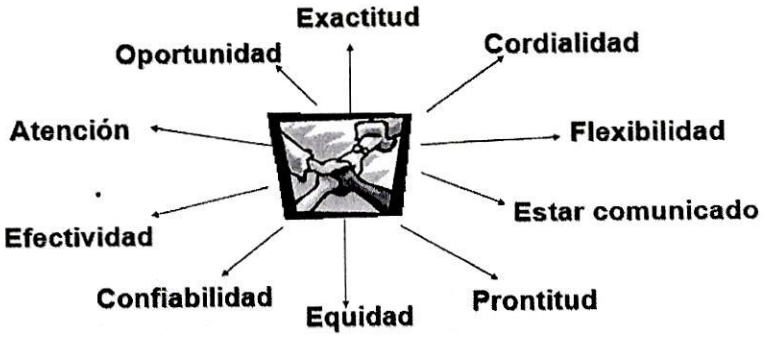


LA IMPORTANCIA DEL CLIENTE

- 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 buscan de nosotros su demanda la cual esta marcada en lograr recibir por parte nuestra

Demandas de los Clientes



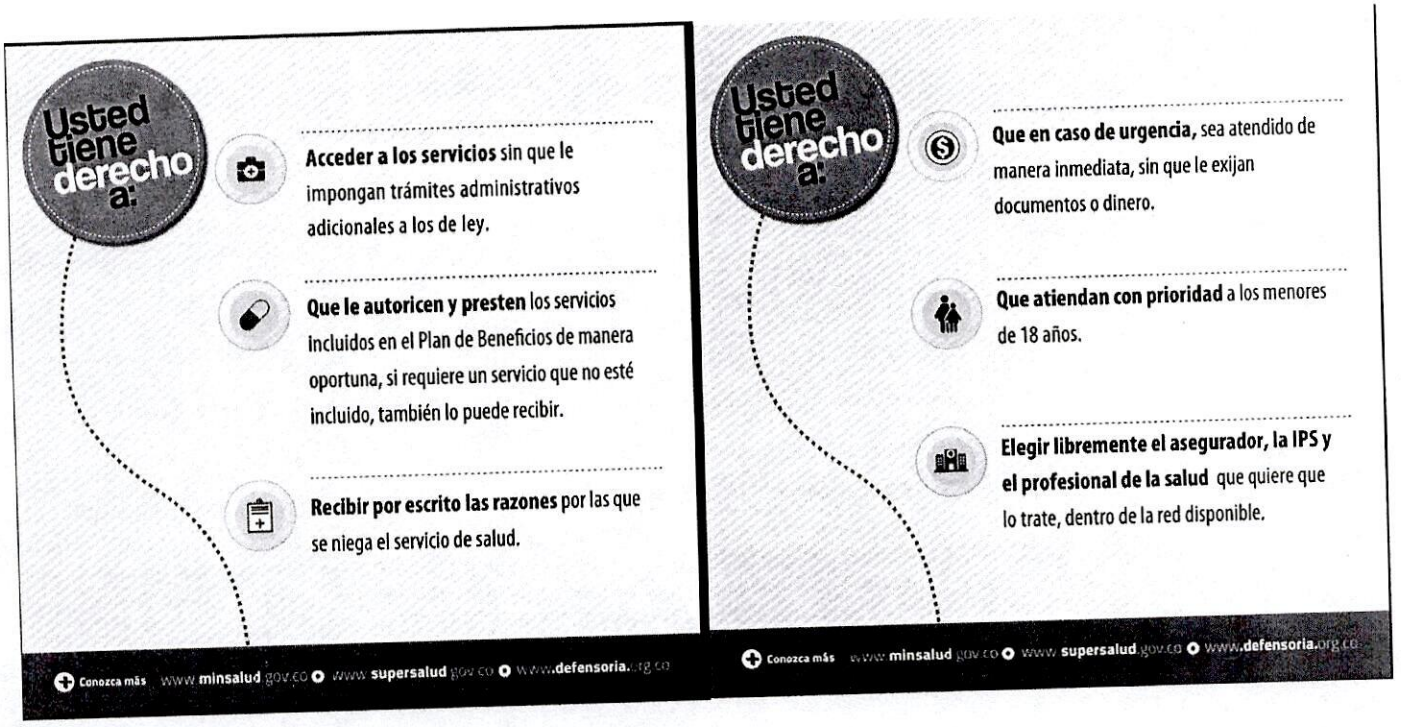
Se hace énfasis en los 10 pasos a tener en cuenta en la atención a nuestros clientes

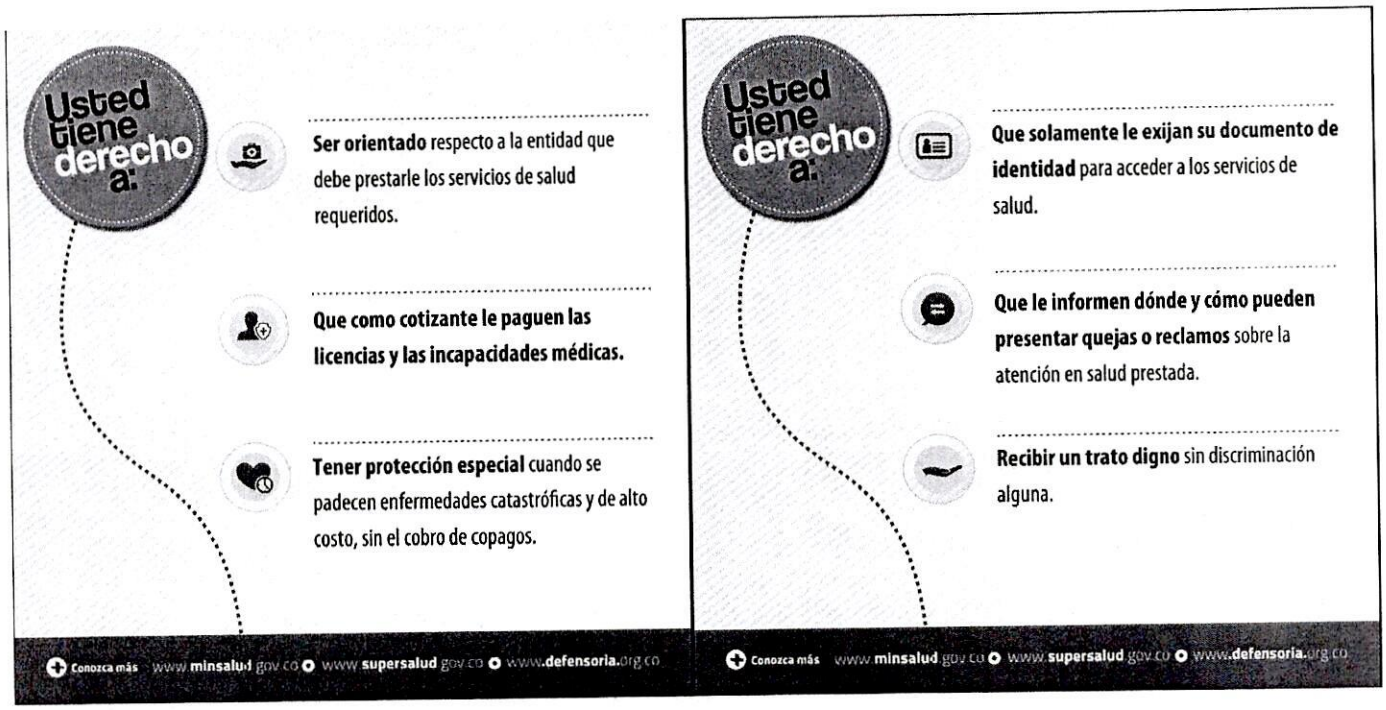


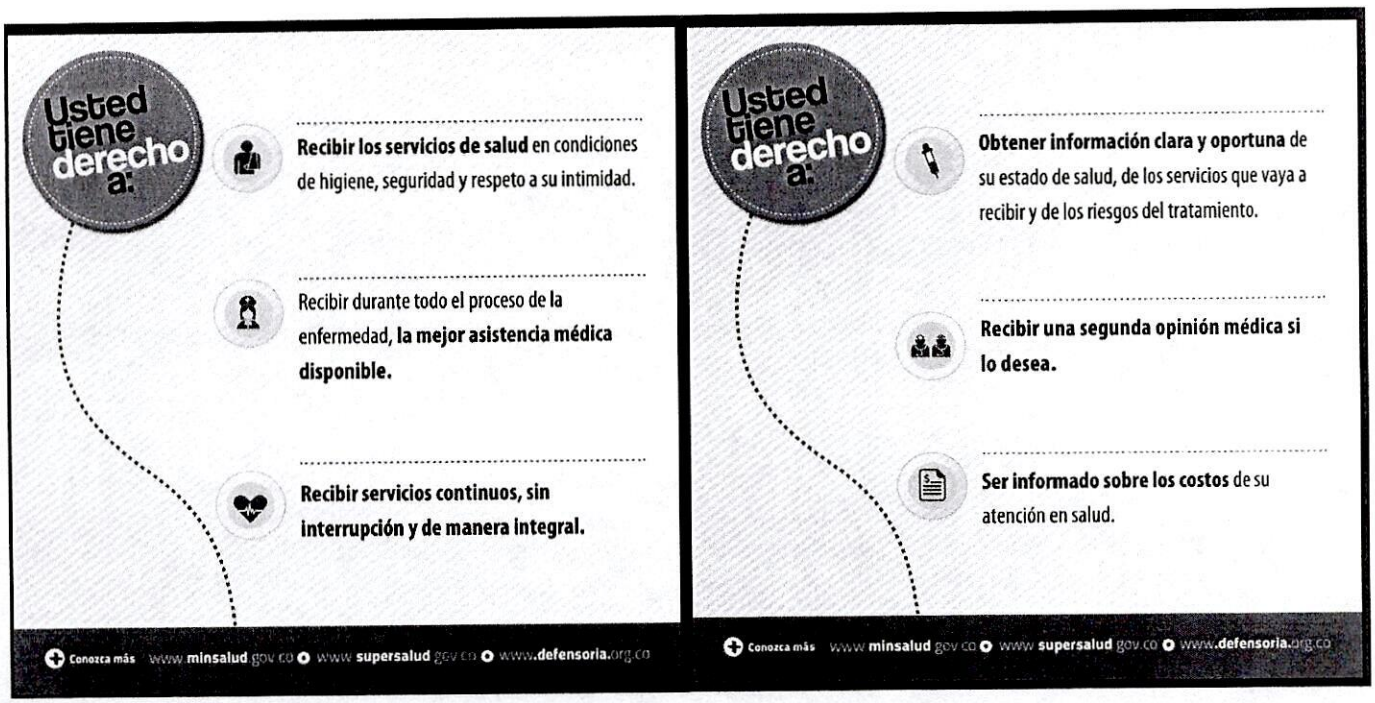
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado esta ligada a el respeto y no vulneración d ellos derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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



DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD



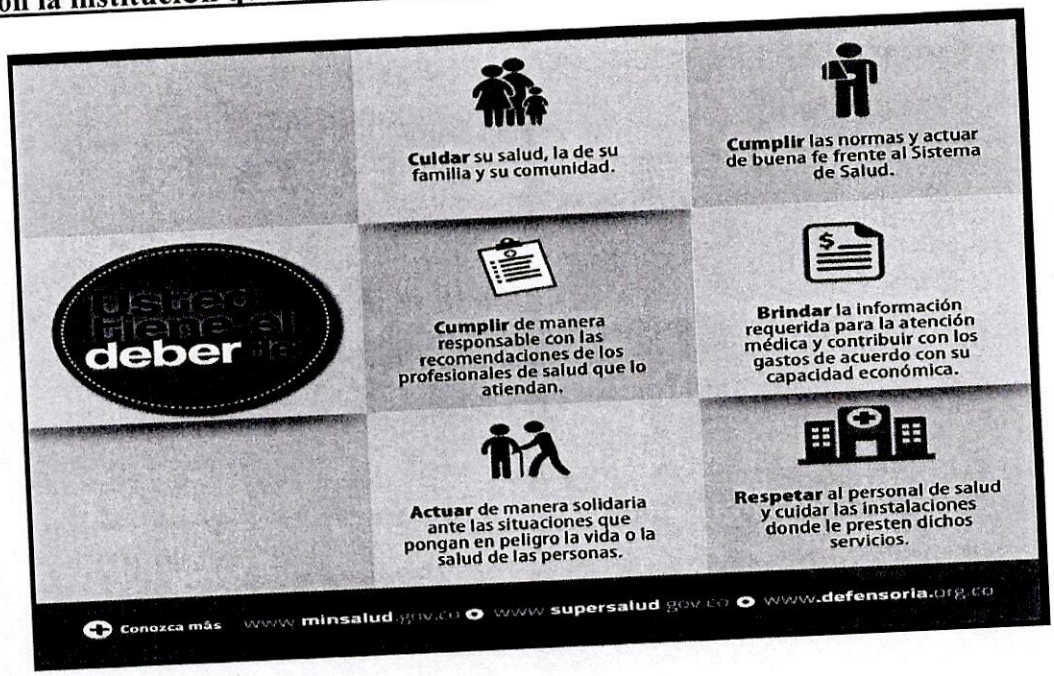

Usted tiene derecho a:
Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
Conozca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



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.



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.



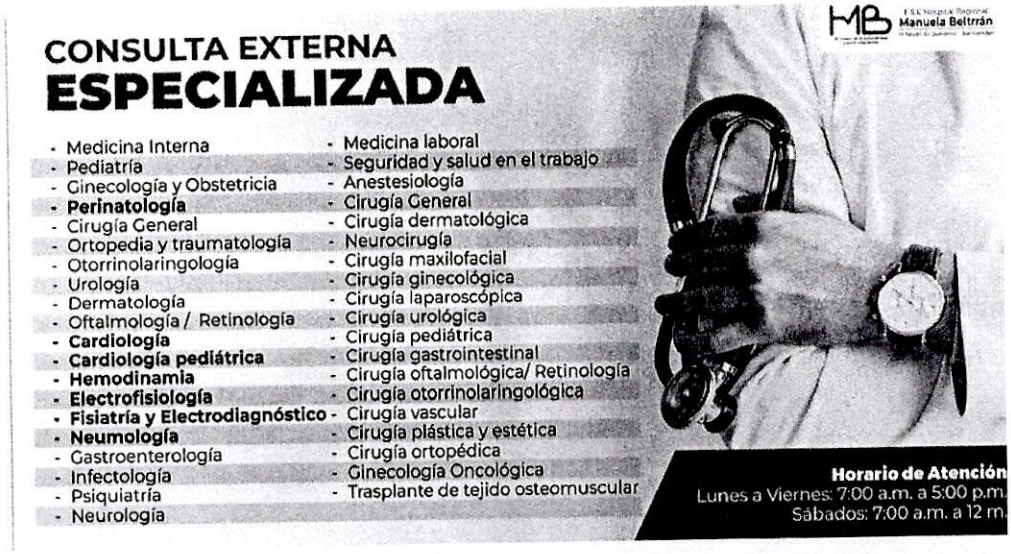


E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander

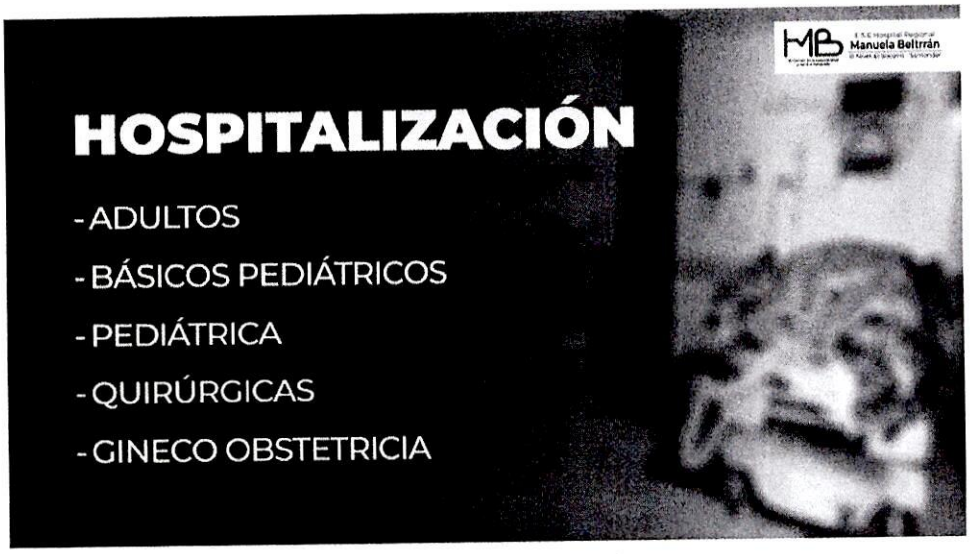
- Urgencias
- Consulta Externa Medicina General
- Enfermería
- Odontología
- Vacunación
- Laboratorio Clínico
- Imágenes Diagnósticas
- Consulta Externa Medicina Especializada
- Quirófanos
- Hospitalización Medicina Interna
- Hospitalización Ginecología y Obstetricia
- Hospitalización Pediátrica
- Hospitalización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




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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.
Manuela Beltrán


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
Manuela Beltrán


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 pediatrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmologica
- Cirugía otorrinolaringologica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopedica
- 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

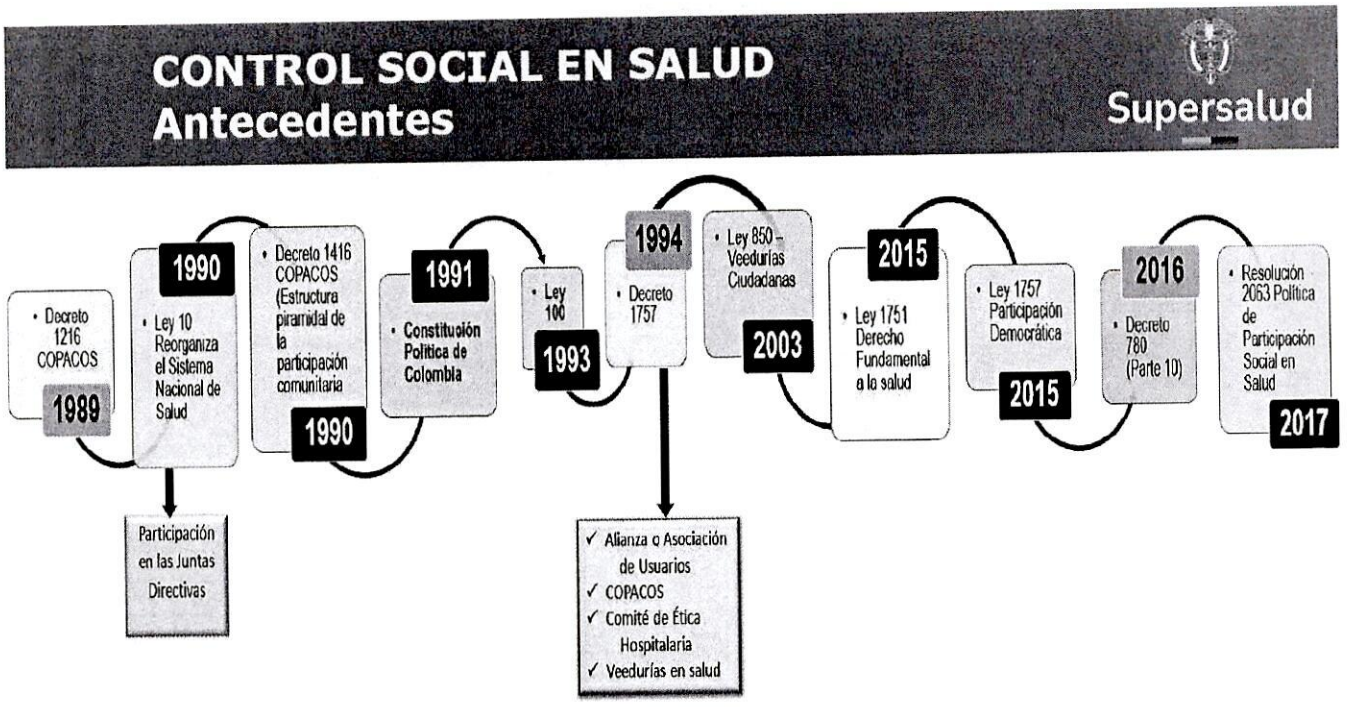
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios,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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

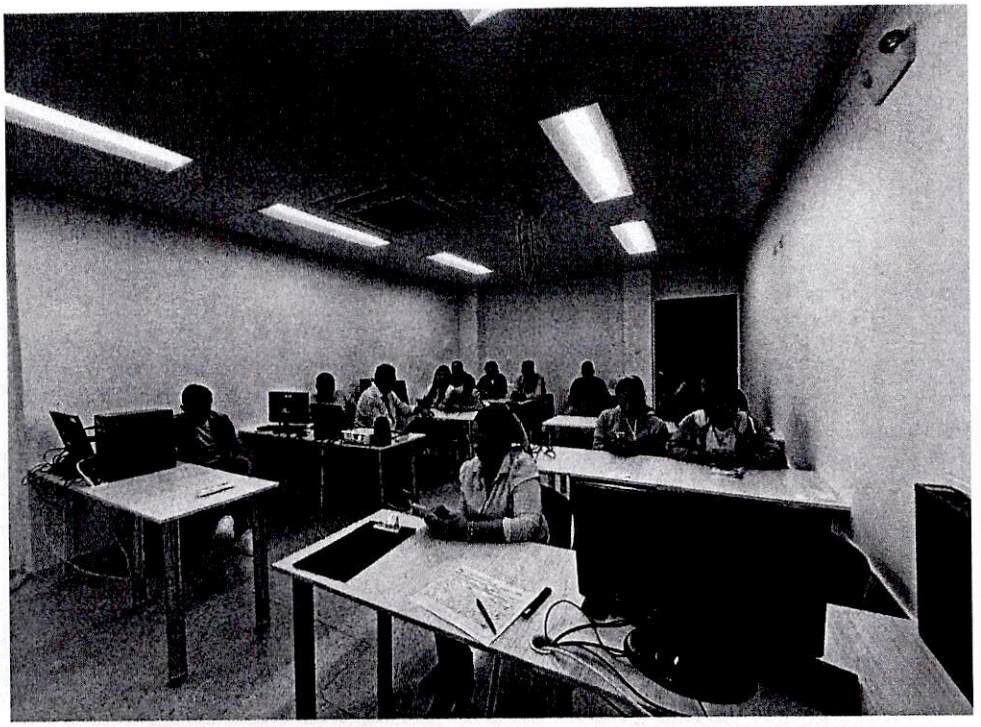


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 12:00 md del día 19 de marzo de 2025.

HMB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 19 DE MARZO 2025- AUDITORIO DE ESPECIALISTAS HRMB	**Duración: 2 HORAS**
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	**Dirigido a: PERSONAL DE LOS PROCESOS DE MANTENIMIENTO, INVENTARIOS Y ALMACEN**

TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE Y TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO, SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES Y SOCILAIZACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD Y SOCIALIZACION DE POLITOICA DE HUMANIZACION.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Laura Ximena Chacón Santos	1101698707	mantenimiento@HMB.gov.co	Sortesalud	3195678468	[signature]
2	María Paula López Gómez	1100970512	hmbinventarios@gmail.com	Inventarios	3112104828	[signature]
3	Nelson Alvino More	13560653	Nelsonalvino81@hotm	auxiliar de M	3208297781	Nelson
4	Angel Lubadier Chacón Correa	91074951	angelchacon0815@gmail.com	tec. MHO	3123152315	Angel Chacon
5	Juan de Jesús López Rincón	91103940	Juanlopez4264@gmail.com	Sortesalud	3165361325	[signature]
6	Dagan Felipe Barrera Manrique	1100968922	Dagan0306@Gmail.com	sortesalud	3226542881	[signature]
7	RAFAEL EDUARDO GOMEZ	91103100	regog@gmail.com	SORTESALUD	3113393145	[signature]
8	NICOLAS ALFONSO GOMEZ PALOMINO	1100964052	mantenimiento@HMB.gov.co	Sortesalud	3193695941	[signature]
9	Sebastian Lombana	1101698704	Jselombana11@gmail.co	Sortesalud	3157582196	[signature]
10	Liliana Vesyo O	1.101.686.548	lilianavesyo23@hotmail.com	Sortesalud	3123954274	Liliana Vesyo O
11	Jury Casallas	1077144478	Jury010308mate@gmail.com	Sortesalud	3228937623	[signature]
12	Fernel Espinosa	91104742	Fernel.espinosa@gmail.co	Sortesalud	3123111620	[signature]
13	Gloria Patricia Hdez B.	37942228.	hernandezgloriap@hotmail.com	Sortesal	3165204937	[signature]
14	EDGAR YADIR SILANA TOLUZA	1099622186	Ytoluz2024@gmail.com	Asesor	3123669941	[signature]
15	Jesus Larrota Rangel	1098386107	Jesus Larrota@Hotmail.es	sortesalud	3112137039	[signature]
16	Rafael Estupiñan Reyona	1001479684	jefecpl.hmb@fortezzalud.co	confé	3195273980	[signature]
17						
18						

	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 VIGILANCIA	Acta N°: 10
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: 26 DE MARZO 2025
Hora de Inicio: 5:00 PM	Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	FREDY RODRIGUEZ	COORDINADOR	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 5:00 de la tarde del día 26 de Marzo 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 del servicio de vigilancia 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 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.

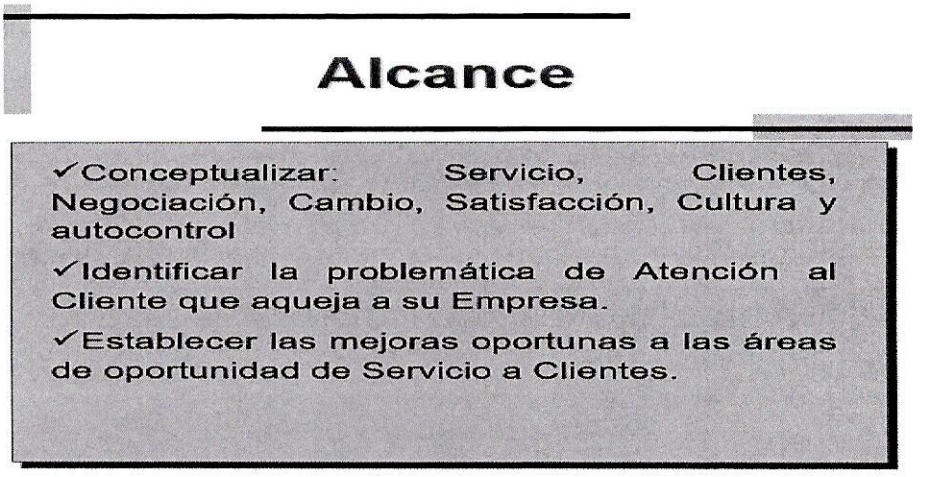
De igual manera lo anterior está ligado no solo a la socialización y capacitación del personal sino también a poder lograr la evaluación y adherencia de estos temas relevantes que se deben tener en cuenta como bandera en la correcta prestación de los servicios dentro de cada una de las áreas y procesos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

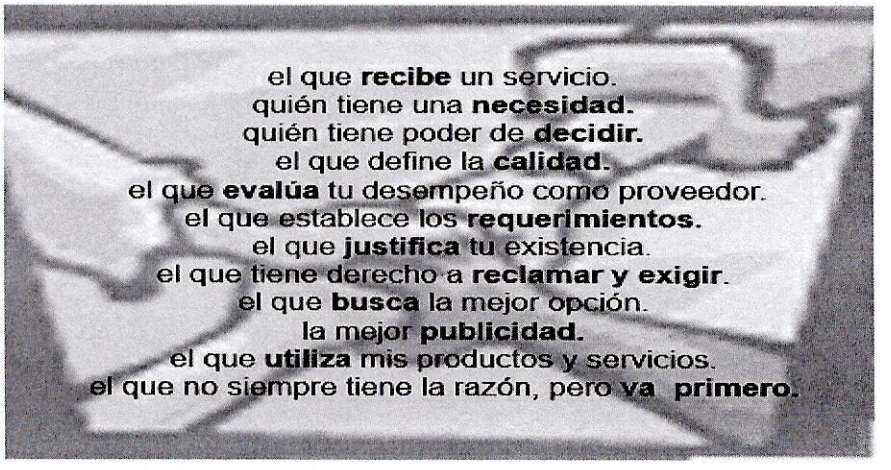
Por otra parte, el 3% de los participantes en la capacitación y/o socialización tendrán la oportunidad de evaluar al profesional encargado de esta actividad utilizando el diligenciamiento del formato Cod. GTH-FO-02.
versión 02 de fecha 29/02/2020 que permite la evaluación e impacto de la capacitación. 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.

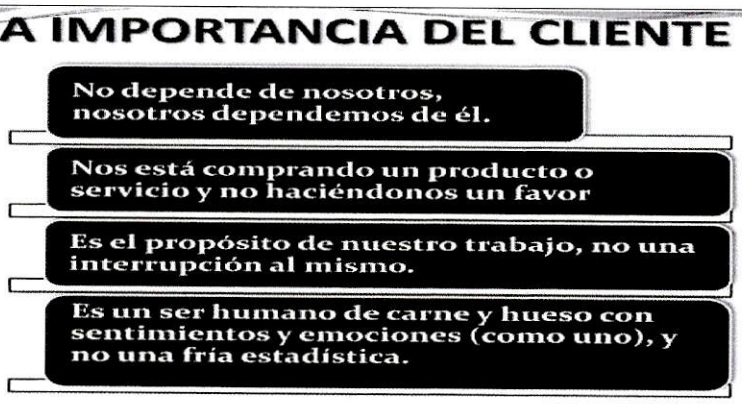
Se termina registrando las firmas de los asistentes a la capacitación en el formato de registro de firmas de asistencia para tal fin.

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



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.





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



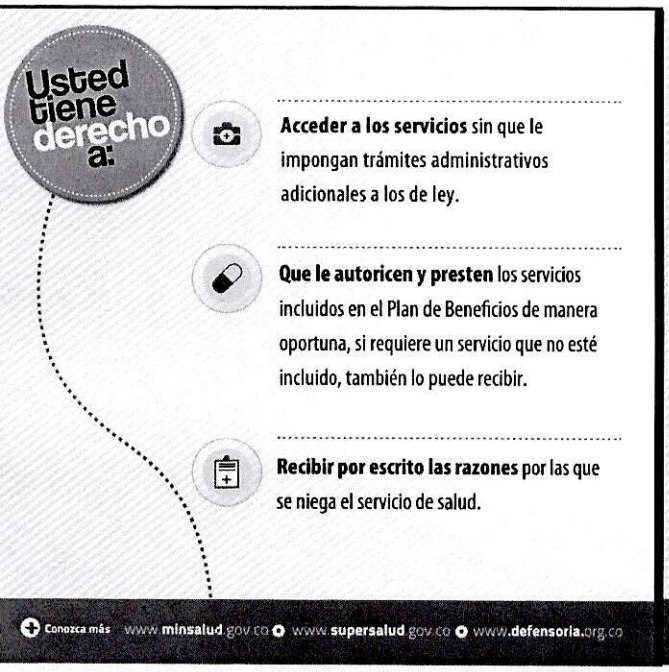
Se hace énfasis en los 10 pasos a tener en cuenta en la atención a nuestros clientes

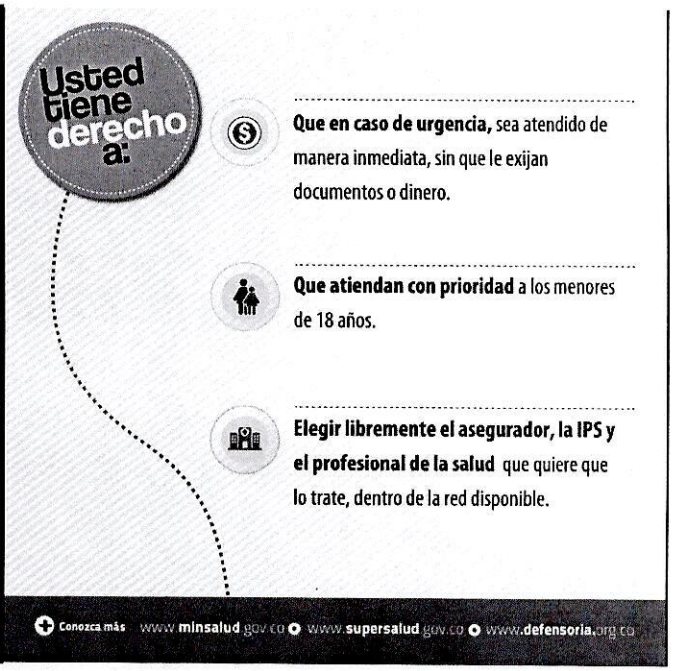


ocializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal asistencial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



DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD

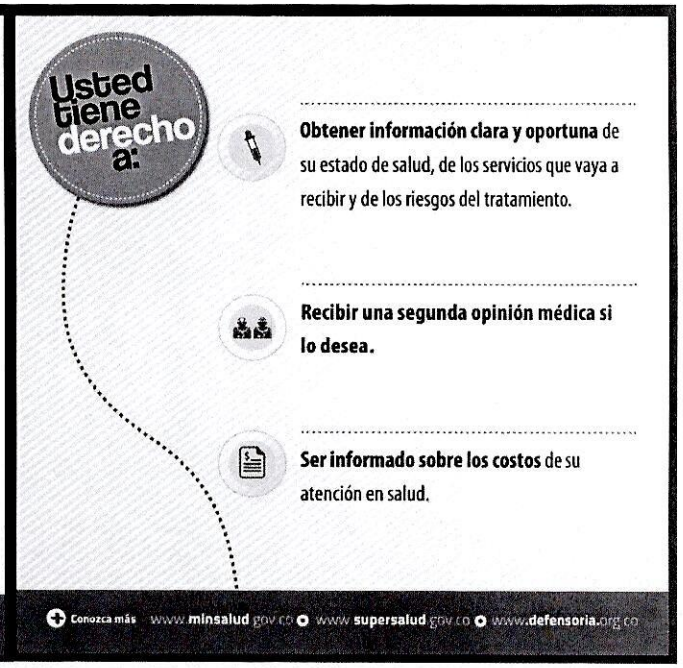





Usted tiene derecho a:
Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
Conozca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





POR OTRA PARTE, SE SOCIALIZAN LOS DEBRES DE LOS USUARIOS

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



ta capacitación se socializa el portafolio de servicios de la institución para que el personal administra ncial de la institución, teniendo en cuenta que si el personal conoce la oferta institucional le podrá br uarios una atención oportuna con información clara y buena orientación.





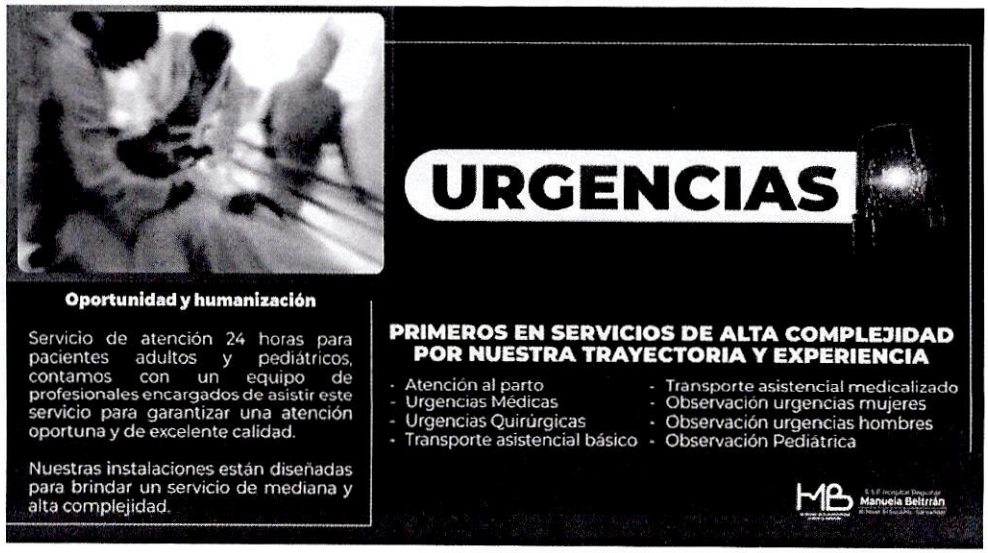
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander

- 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




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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Manuela Beltrán
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
Manuela Beltrán


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 otorrinolaringologica
- 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

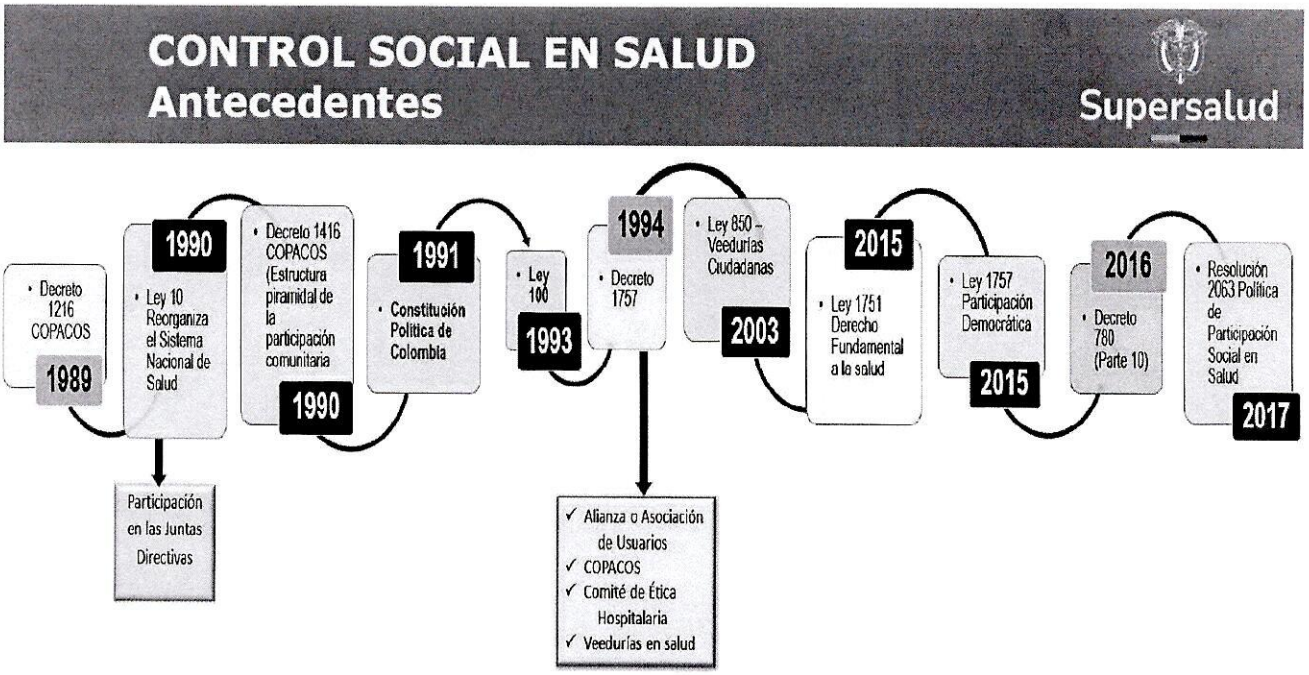
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, 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





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 7:00 pm del día 26 de marzo de 2025.

HMB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 26 DE MARZO 2025- AUDITORIO PRINCIPAL HRMB	**Duración: 2 HORAS**
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	**Dirigido a: PERSONALSERVIVIO DE VIGILANCIA DEL HRMB**

TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE Y TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO, SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES Y SOCILAIZACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD Y SOCIALIZACION DE POLITOICA DE HUMANIZACION.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Silvia Samara Puentes	1005483067	silviapuentes077@gmail.com	Guarda de seguridad	3125157457	Silvia Samara P.
2	Maria J. Castillo Franco	1101692050	mariairmacf9369@hotmail.com	Guarda de Seg	3118115275	[illegible]
3	Bayron Humberto Jimenez F.	1000383781	bayronjimenez226@gmail.com	Guarda de Seguridad	3209013986	[illegible]
4	Yesica Guerrero	1101696719	yessicaguerrerovada9824@gmail.com	Guarda seguridad	3165707383	Yessica Guerrero
5	Jhon Medina Doca	1006572534	[illegible]@gmail.com	Guarda de seguridad	3220197564	[illegible]
6	Wilson Jose Vicente Gomez	1004484547	wilvigo58@gmail.com	Guarda de Seguridad	3045663770	Wilson V.
7	Daniel Perez Tata	91.109.784	danielfu102013@gmail.com	G/seguridad	3163924614	[illegible]
8	Odilio Benavides Meza	5618214	obenavide2meza@gmail.com	Guarda de seguridad	3225840428	[illegible]
9	John Fredy Rodriguez Archila	1114728297	johnfredyrodriguezarchila88@gmail.com	Detección	3184300524	[illegible]
10	Fernando Baltrago B	1007552097	[illegible]@gmail.com	Detención	3118047805	[illegible]
11	Luis A Vega A	1101074179	betovesga@hotmail.com	Guarda de Seg	3203557467	[illegible]
12	Juan Pablo Gomez	21359371	[illegible]	Guarda Seg	3103345[illegible]	[illegible]
13	Olga Sepulveda Rueda	28280761	sepulvedanegrita39@gmail	Guarda S.	3178843930	[illegible]
14	Néstor Fabián Rodríguez	91108410	nestorodriguezfranco75@gmail	G. Seguridad	3123856352	Nestor Rodriguez
15	Sanchez Carlos Andres	91.111307	[illegible]	G. Seguridad	3207667973	[illegible]
16	Alvaro Andres Gonzalez S.	1100949711	andres90467@gmail.com	Guarda de seguridad	3165035973	Alvaro Gonzalez
17	Carlos Enrique Diaz Castillo	91101926	carlos.diaz271160@gmail	G. seguridad	3164394262	[illegible]
18						

HMB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión:	Duración:
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	Dirigido a: PERSONAL DEL HRMB
TEMA A TRATAR:	

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Edward Sarmiento torres	1001173231	siau@hospitalmanuelabeltran.gov	SIAU	3209766525	[signature]
2	Elibardo Piñerez R	91464320	hmbascsaguracuegasuelo	Gerente	3123868165	[signature]
3	Dariana Arza Varela	1101698369	darianaarza@unisangil.co	Especializada	3147594486	[signature]
4	Jennifer Vargas F	1096926088	jefus@hotmail.com	Apoyo Estadística	3124339727	[signature]
5	Nancy Noriega Quitián	37947525	nanoky25@gmail.com	SIAU	3188758311	[signature]
6	JAIME ORUSTEGUI OSSES	91102173		ESTADISTICA	3044343580	[signature]
7	Angie lorena Pulido G	1101695816	— o —	estadistica	— o —	[signature]
8	Alvaro H Clavijo M	19389164		Asesor	3153764738	[signature]
9	Maria Jose Duran Corredor	1005543933		control interno	3168913488	[signature]
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

HMB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 19 DE MARZO 2025- AUDITORIO DE MEDICINA ESPECIALIZADA HRMB	**Duración: 1 HORA**
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	**Dirigido a: JURIDICA, ENFERMERIA, SUB CIENTIFICA, SUB ADMINISTRATIVA, SIAU, TRABAJO SOCIAL.** TALENTO HUMANO
TEMA A TRATAR: SOCIALIZACION DE LA POLITICA DE HUMANIZACION Y AJUSTES Y ACTUALIZACION D ELA MISMA PARA PRESENTARLA COMO ACTIVIDAD EJECUTADA EN EL PAME 2025	

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Jennifer Figueredo Avila	53.032.712	subcientifica@hospitalmanue...	Sub Científica	304 1347271	
2	Hernan Borges Sosa	84087456	habborges@hotmail.com	Juridica	3008137223	
3	Jennydohanaceli Rivera	37948203	talenthumano@hmb.gov.co	GTHumano	3157313264	
4	Edvard Sarmiento Torres	1001173231	siau@Hospitalmanuelabeltran.	coordinacion siau	3209766525	
5	Lobleidy Sarmiento Correa	1101691353	subdirectoradministrativa@hospitalman	Sub. Adm.	3045350380	
6	Julio Hernan Villabona Vargas	91248.457	controlinterno@hospitalmanuelabeltran.gov.co	OCI	3046623574	
7	Ana Margarita Olate B.	1102358347	trabajosocial@hospitalm...	Trabo Social	3012929559	
8	Elibardo Piñerez Reina	91464320	hmbasesorgerenciacalidad@gmail.com	Gerencia	3123868165	
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN	Cód:GE-FO-11	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 2
	ACTA DE REUNIÓN		

Proceso: PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL NODO HATO	Acta N°: 11
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: 8 DE ABRIL 2025
Hora de Inicio: 10:00 AM	Lugar: NODO HATO

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	JEFE ANDREA RUEDA AYALA	ENFERMERA NODO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 10:00 AM del día 8 de abril 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 asistencial y administrativo del NODO HATO 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 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 d 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.

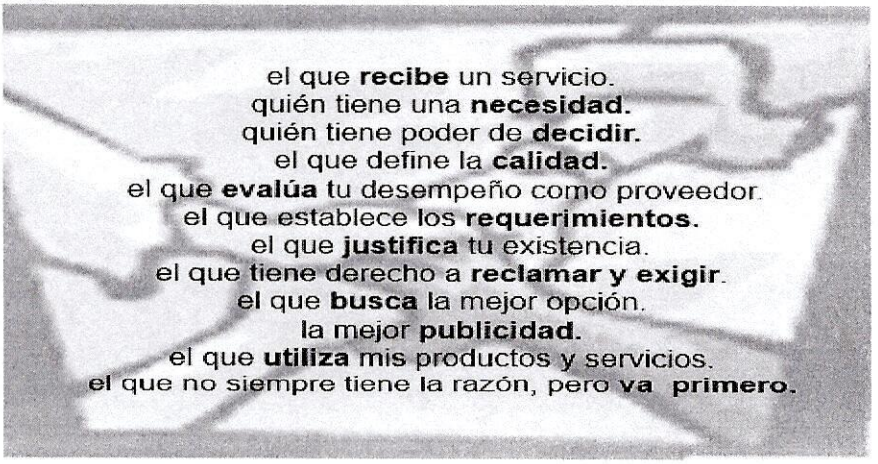
Se termina registrando las firmas de los asistentes a la capacitación en el formato de registro de firmas de asistencia para tal fin.

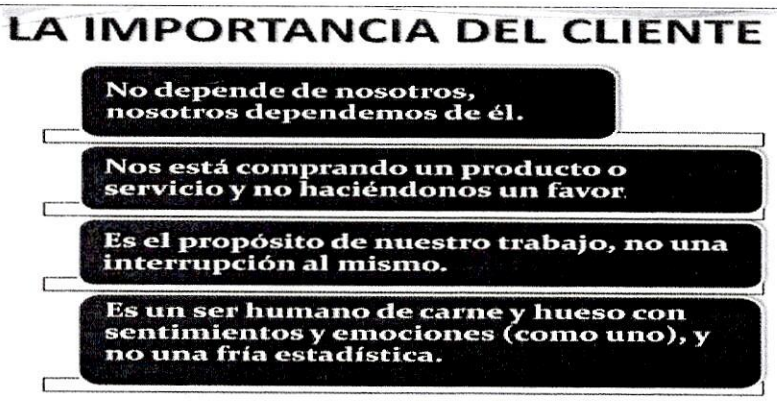
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes tema s:

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.





- Se recalca la importancia de que nuestros clientes buscan de nosotros su demanda la cual esta enmarcada en lograr recibir por parte nuestra



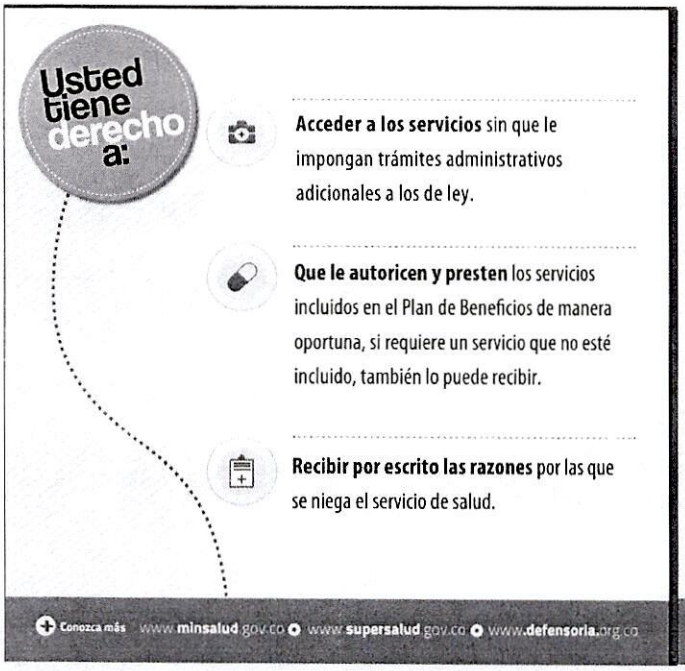
- Se hace énfasis en los 10 pasos a tener en cuenta en la atención a nuestros clientes

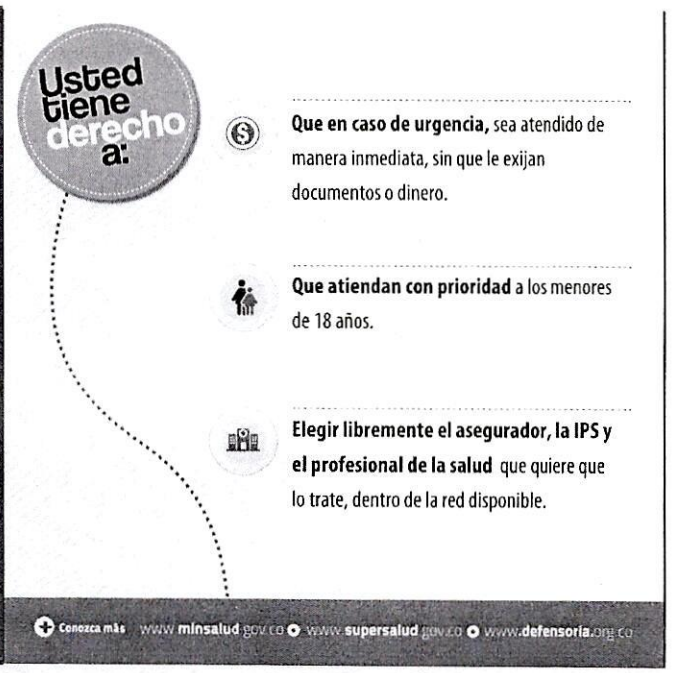


Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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

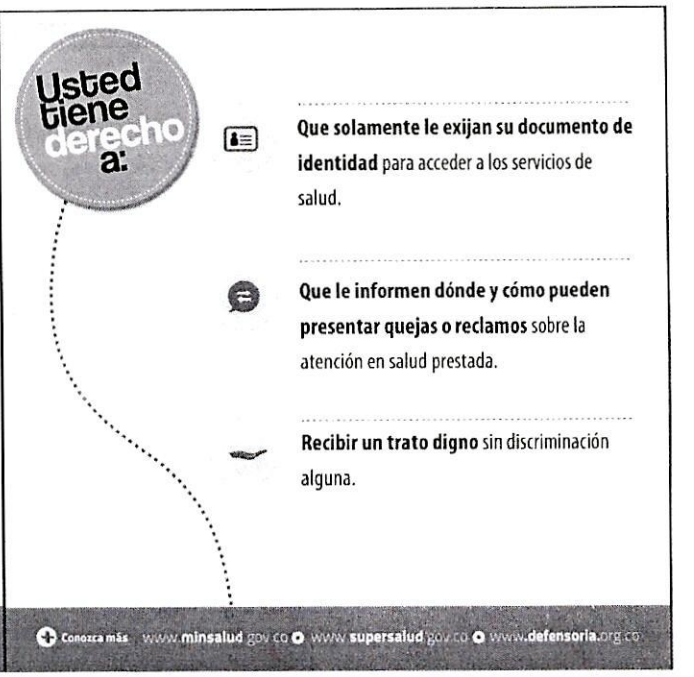


DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD

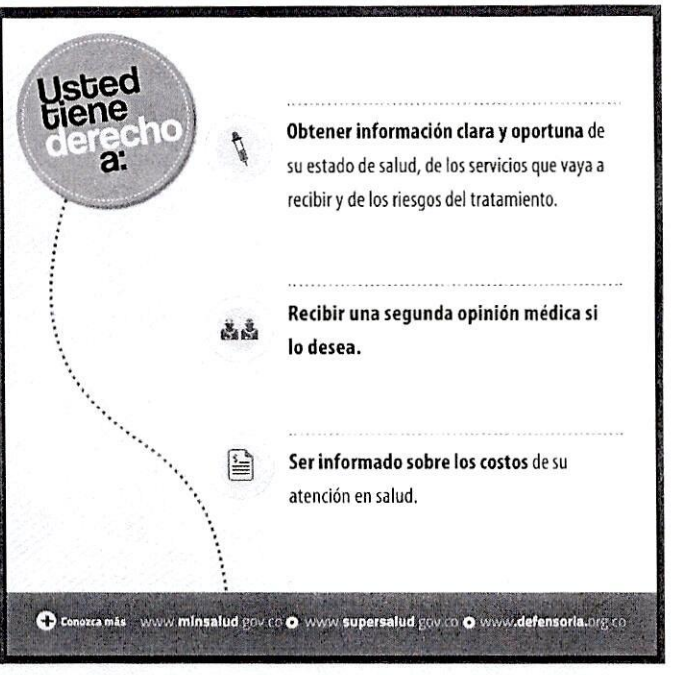


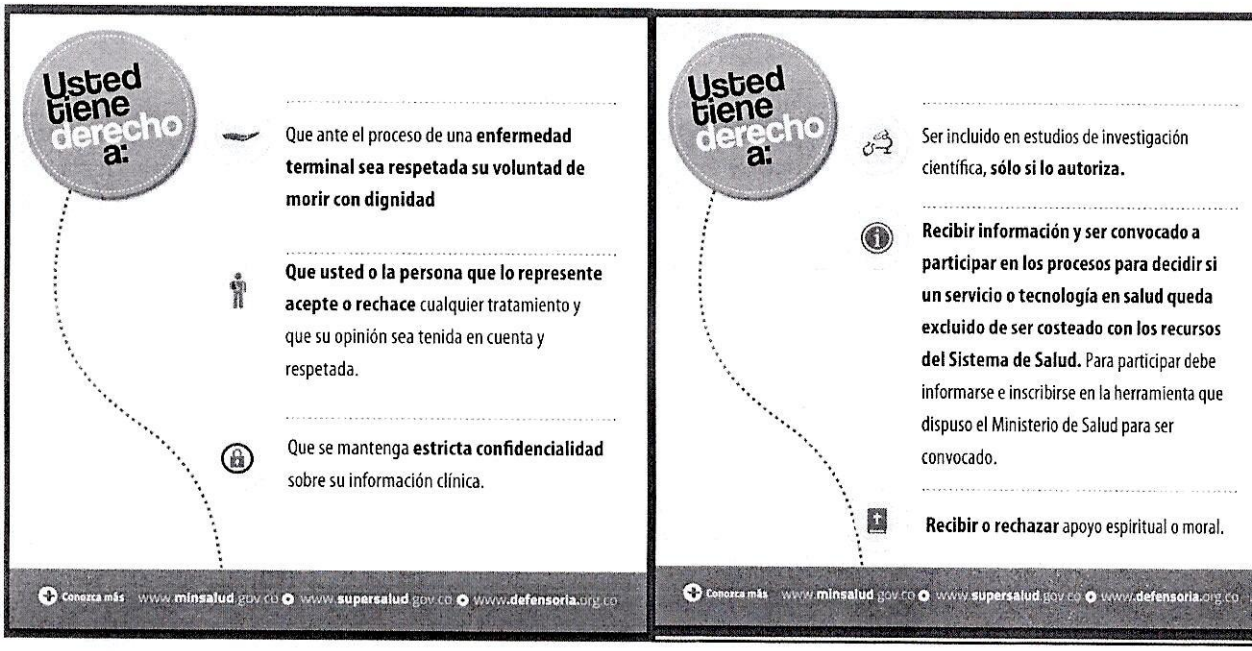



Usted tiene derecho a:
Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
Conozca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

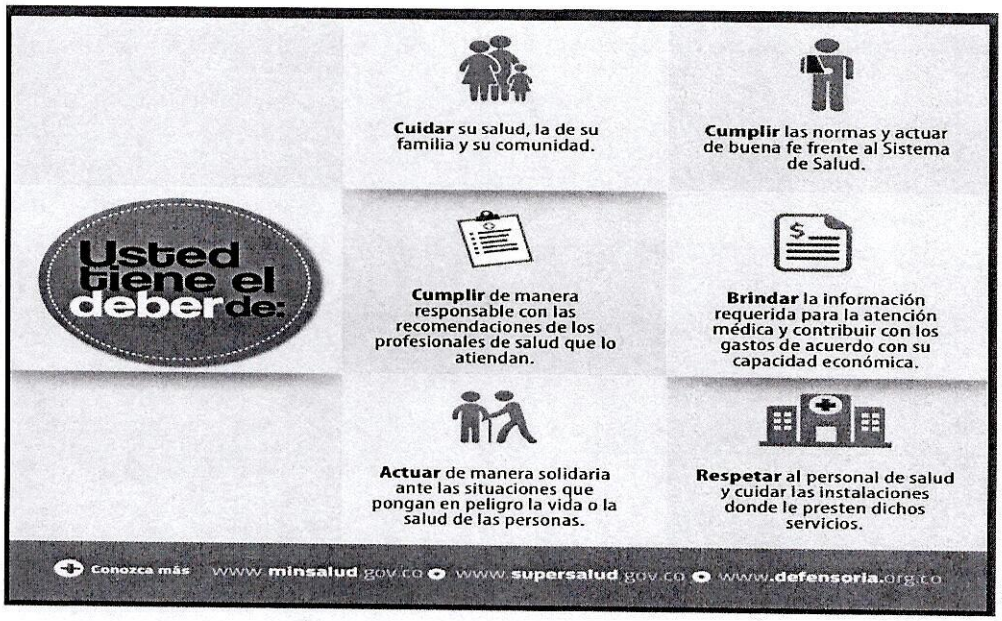

Usted tiene derecho a:
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.
Conozca más www.minsalud.gov.co 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



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 usua con su familia, con la institución que los atiende y con las instalaciones de la E.S.E.

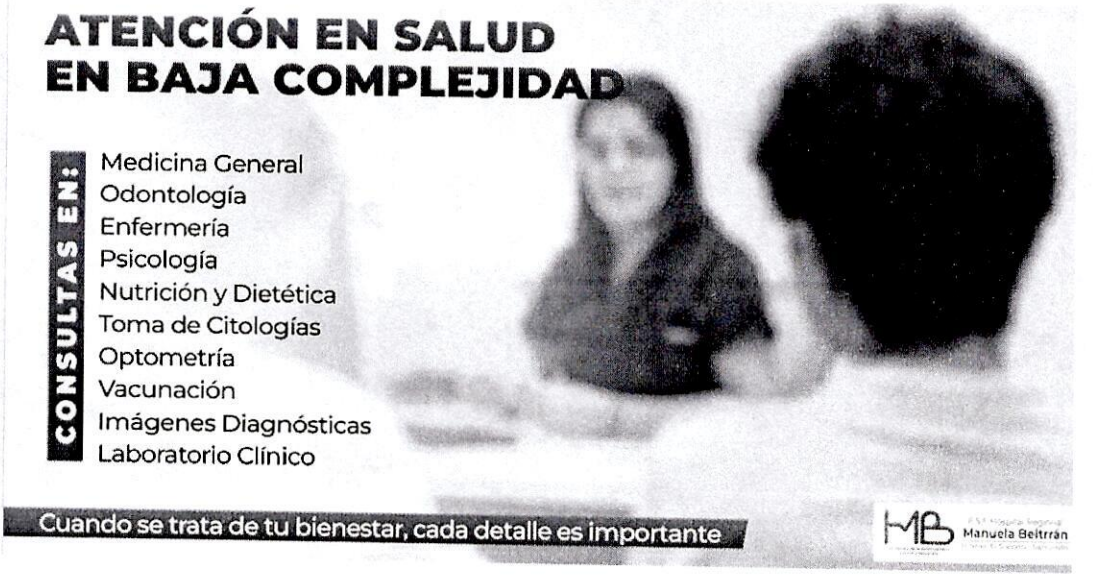


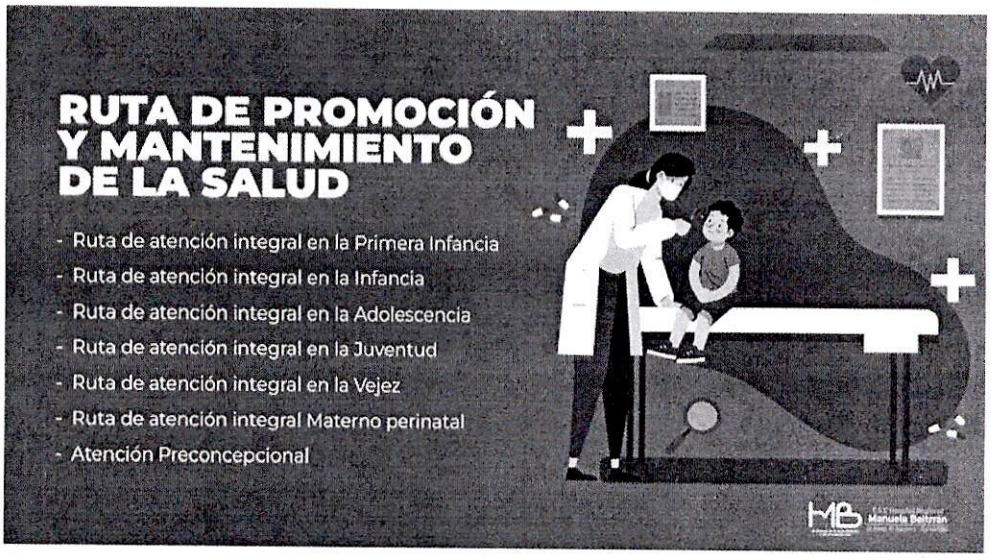
En esta capacitación se socializa el portafolio de servicios de la institución para que el personal administra asistencial de la institución, teniendo en cuenta que si el personal conoce la oferta institucional le podrá br los usuarios una atención oportuna con información clara y buena orientación.

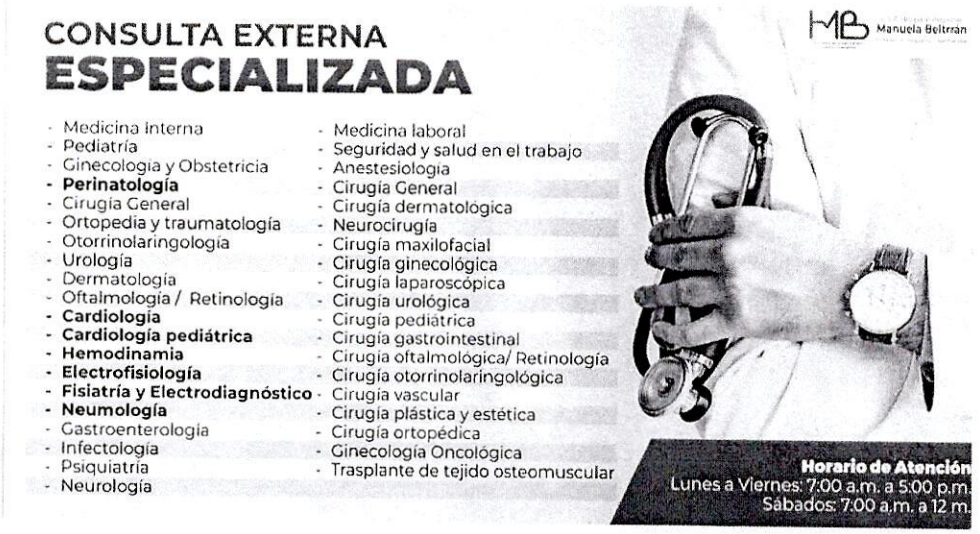

E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
PORTAFOLIO
DE SERVICIOS
Y EXPERIENCIAS DE SALUD


NUESTROS
SERVICIOS
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander


E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
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
Manuela Beltrrán


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
Manuela Beltrran
- Medicina interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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


Manuela Beltrrán
HOSPITALIZACIÓN
- ADULTOS
- BÁSICOS PEDIÁTRICOS
- PEDIÁTRICA
- QUIRÚRGICAS
- GINECO OBSTETRICIA


UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS
ADULTOS
NEONATALES


Manuela Beltrrán
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

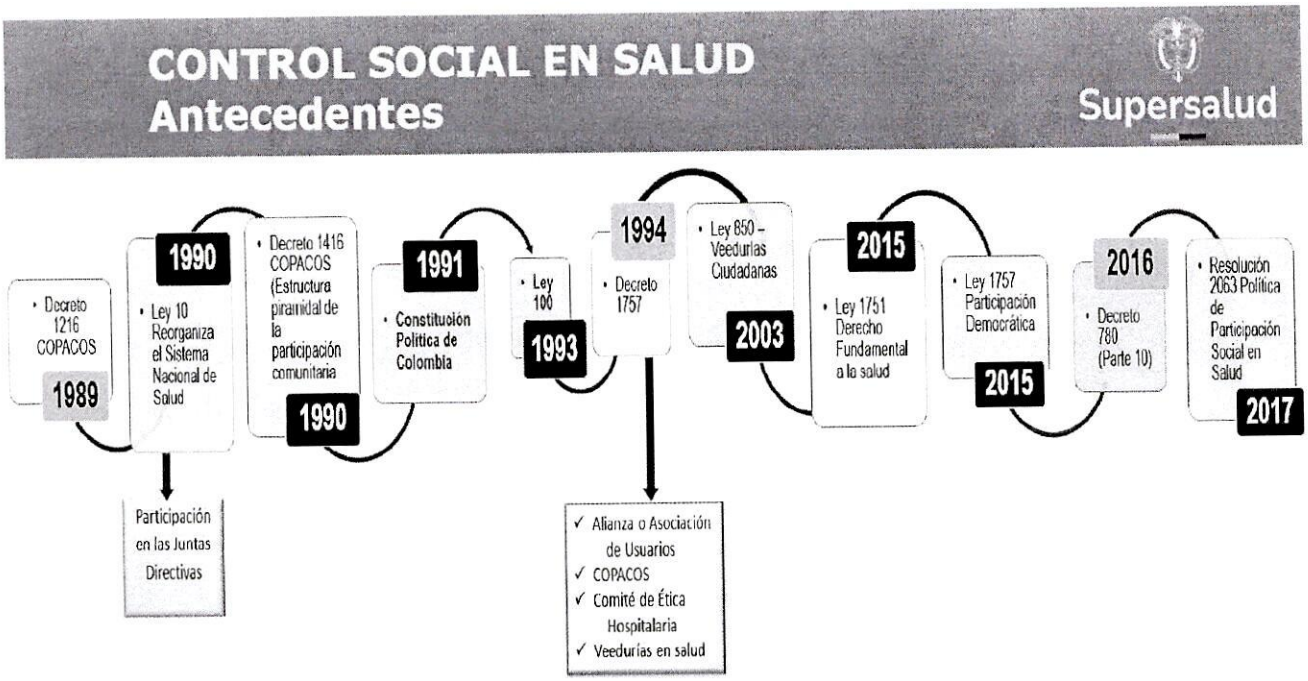
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, 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





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 12:00 MD del día 8 de abril de 2025.

MB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 08 DE ABRIL 2025- CENTRO DE SALUD HATO	**Duración: 2 HORAS**
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	**Dirigido a: PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO NODO HATO HRMB**

TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE Y TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO, SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES Y SOCILAIZACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Diana Milena Orozco Cala	28185339	dianamilena80@gmail.com	HRMB-Nodo Hato Sortesalud	3108574391	DIANA OROZCO CALA.
2	Salustriano Rueda Ardila	2104441	salustriano rueda5310@gmail.com	HRMB Hato Sortesalud	3143579547	[illegible]
3	Liliana Yesenia Rivera Perez	1097970096	liliana20120187@hotmail	nodo Hato	3212551698	Liliana Rivera
4	Julia Andrea Silva Rivera	1101684626	andreasilvarivera0987@gmail.com	HMB / Hato	3118368511	Julia Andrea Silva R
5	Sandra Gutierrez Ibañez	37947691	sgutierrezibaez@yahoo	Super logistica	3143717470	Sandra Gutierrez Ibañez
6	Luz Andrea Rueda Ayala	1101687628	nodohato@hospitalmanuela beltran.gov.co	Enfermera	3738537356	[illegible]
7	Gustavo Villamil	7179966	tautoute@hotmail.com		3105799304	Gustavo Villamil
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

Proceso: PERSONAL ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	**Acta N°: 12**
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: 10 DE ABRIL 2025**
Hora de Inicio: 3:00 PM	**Lugar: AUDITORIO DE ESPECIALISTAS**

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	JEFE MARISOL CALDERON MAYORGA	ENFERMERA	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 3:00 de la tarde del día 10 de abril 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 asistencial del servicio de consulta externa 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 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 d 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 tema s:

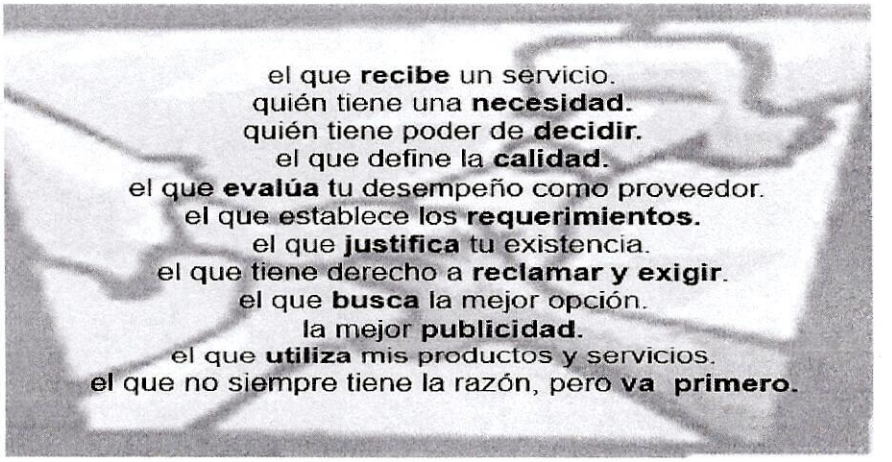
Alcance

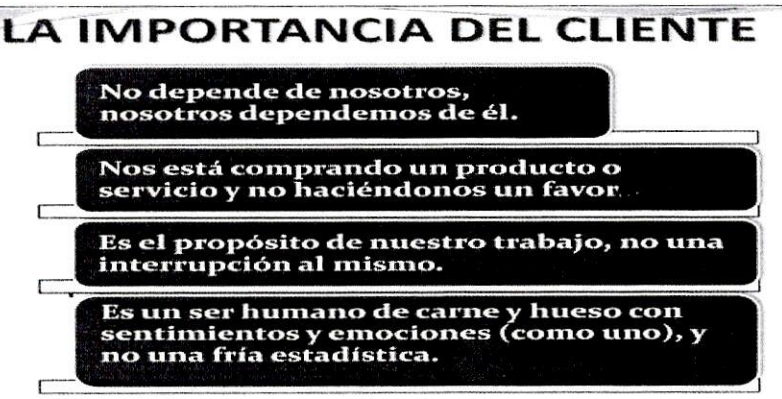
✓Conceptualizar: Servicio, Clientes, Negociación, Cambio, Satisfacción, Cultura y autocontrol

✓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.





- Se recalca la importancia de que nuestros clientes buscan de nosotros su demanda la cual esta enmarcada en lograr recibir por parte nuestra



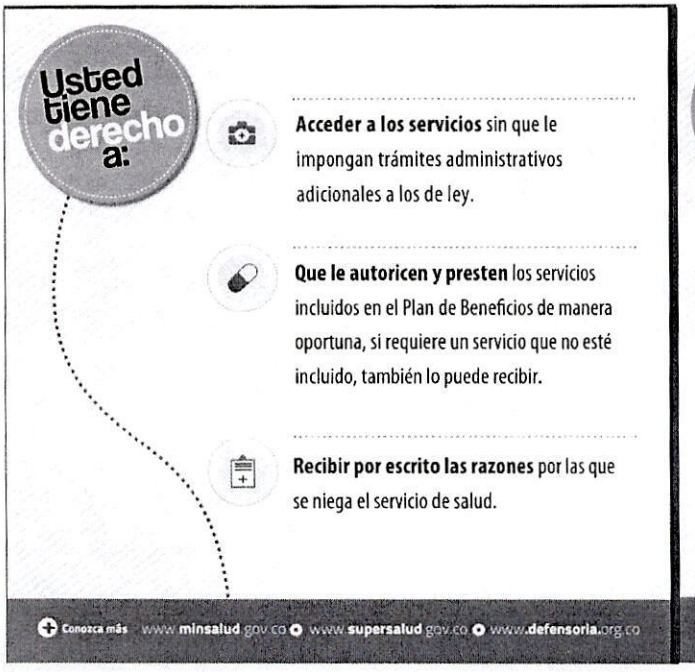
- Se hace énfasis en los 10 pasos a tener en cuenta en la atención a nuestros clientes

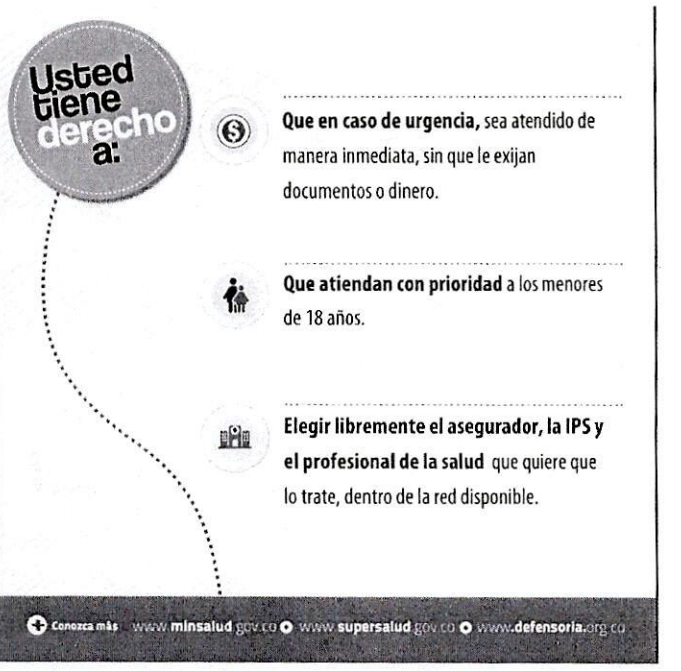


Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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



DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD

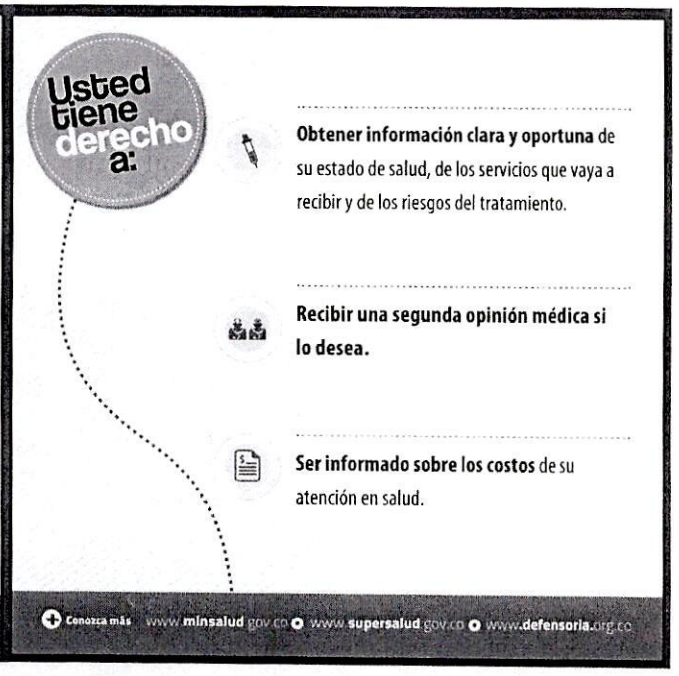


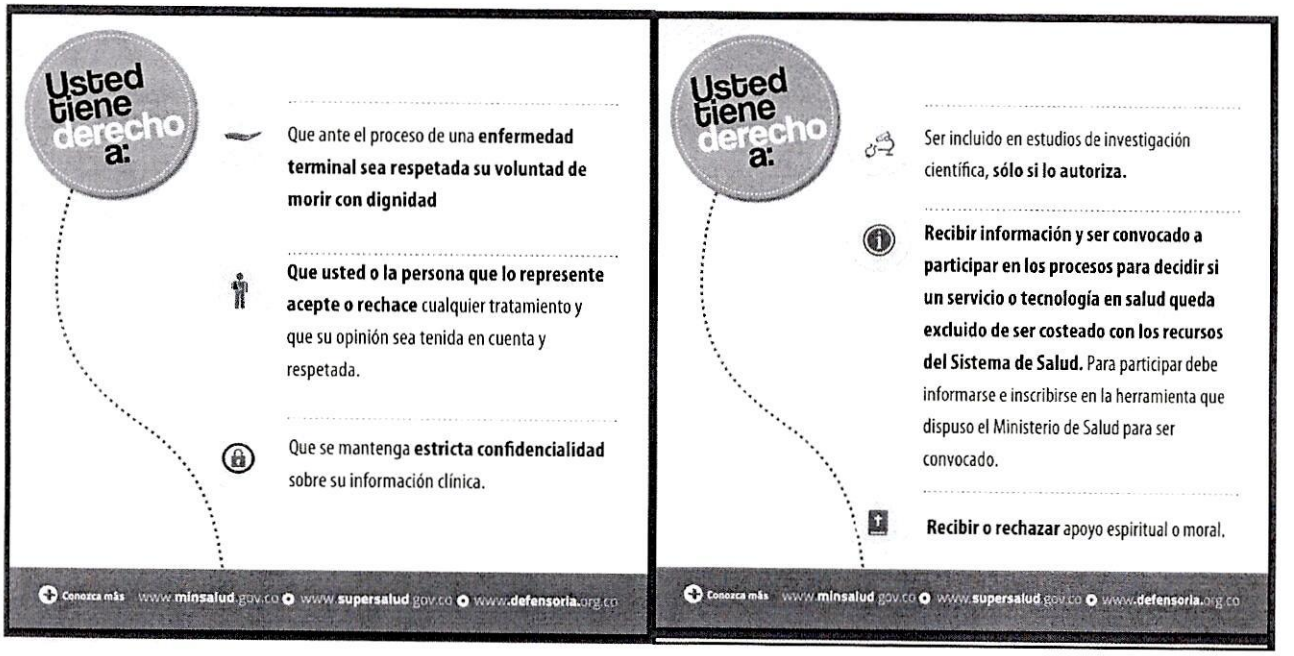



Usted tiene derecho a:
Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
Conozca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

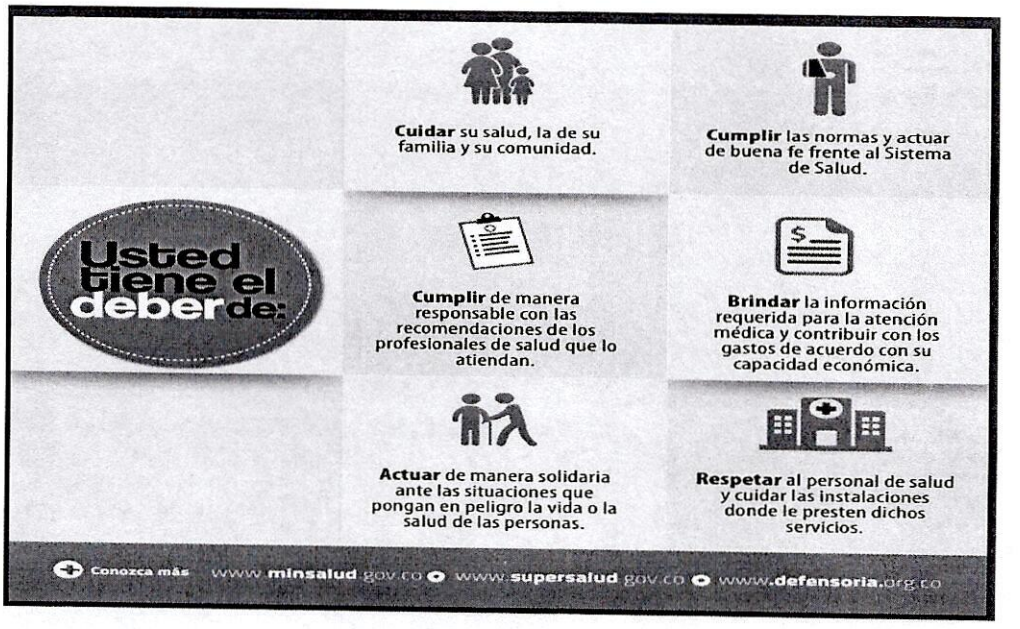

Usted tiene derecho a:
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.
Conozca más www.minsalud.gov.co 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



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.



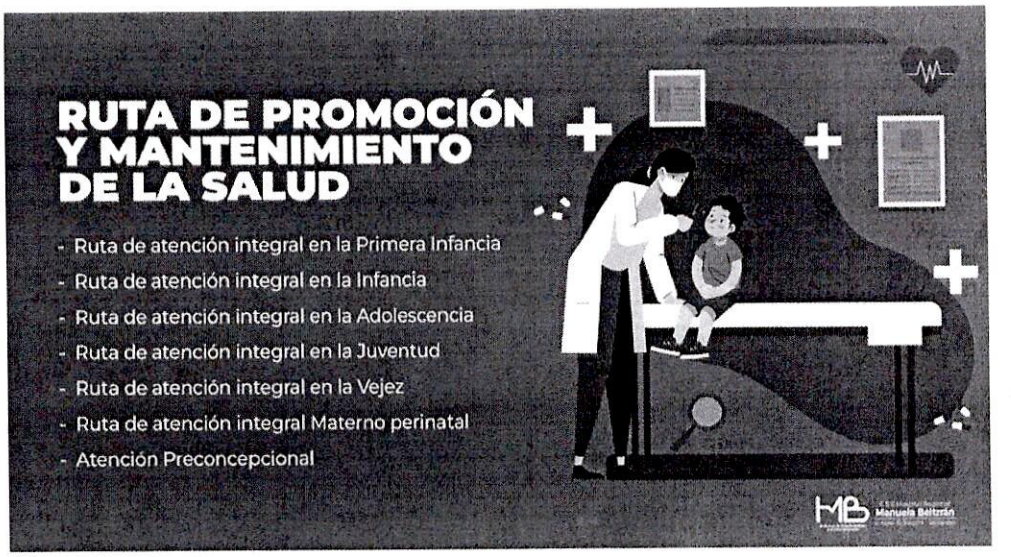
En esta capacitación se socializa el portafolio de servicios de la institución para que el personal administrativo y asistencial de la institución, teniendo en cuenta que si el personal conoce la oferta institucional le podrá brindar a los usuarios una atención oportuna con información clara y buena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

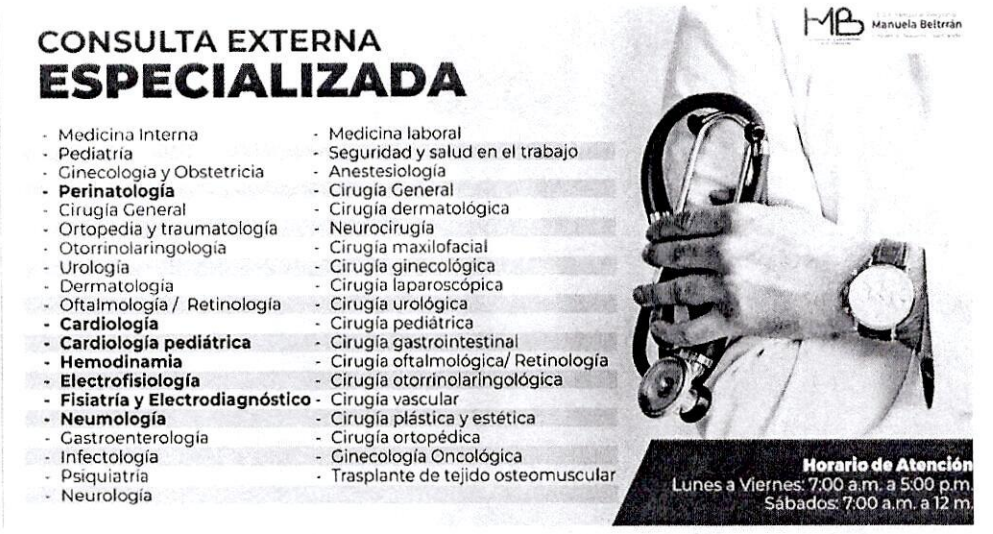

E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
PORTAFOLIO
DE SERVICIOS
Y EXPERIENCIAS DE SALUD


NUESTROS
SERVICIOS
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander


E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
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
Manuela Beltrrán


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
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Manuela Beltrán
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
Manuela Beltrán


Manuela Beltrán
HOSPITALIZACIÓN
- ADULTOS
- BÁSICOS PEDIÁTRICOS
- PEDIÁTRICA
- QUIRÚRGICAS
- GINECO OBSTETRICIA


UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS
ADULTOS
NEONATALES


Manuela Beltrán
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

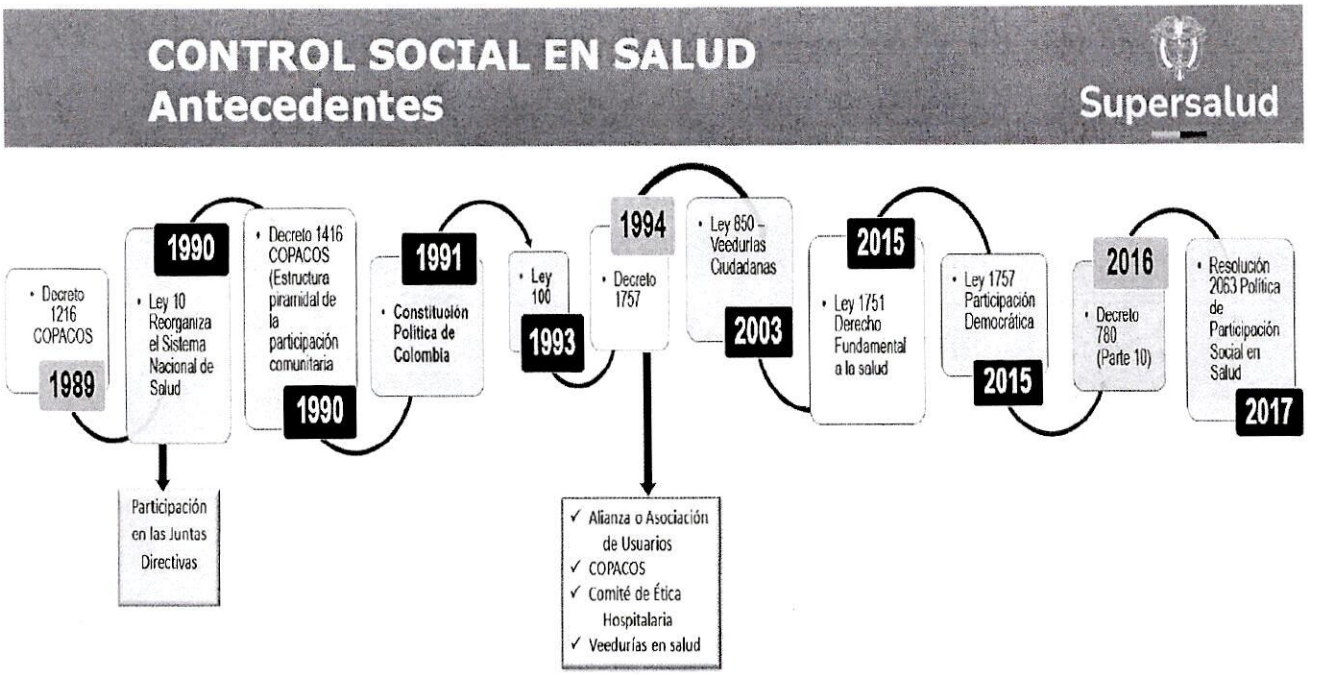
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios,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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

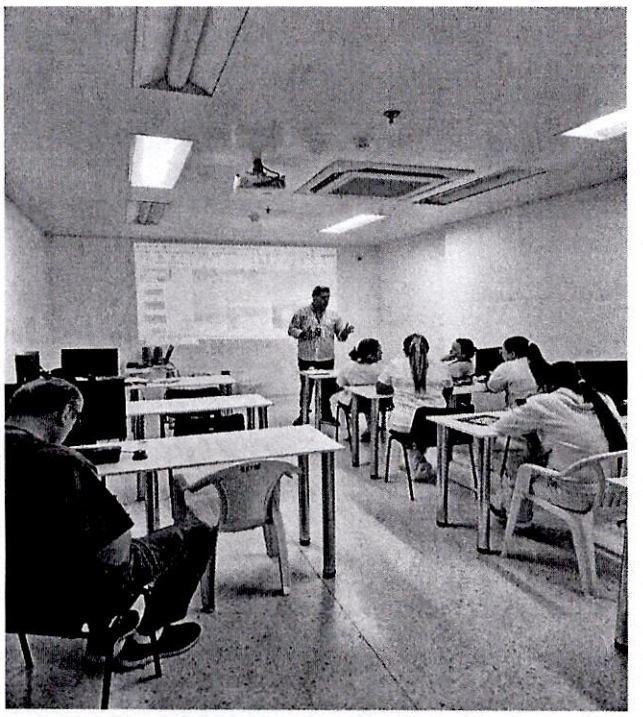


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 10 de abril de 2025.

MB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 10 DE ABRIL 2025- AUDITORIO DE ESPECIALISTAS	Duración: 2 HORAS
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	Dirigido a: PERSONAL ASISTENCIAL EQUIPODE CONSULTA EXTERNA

TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE Y TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO, SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES Y SOCILAIZACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Alberto Villarreal S	91104415	TRANQUILOBETO@90400.es	C Externa	3263326928	[signature]
2	Olga Judith Delvoa	37945.373	Promoción y Prevención	C. Externa	7274000	[signature]
3	Antonia Sierra Gonzalez	28076727	yitanarley@gmail.com	Con Externa	6852880	[signature]
4	Yuri Paola Murillo Bustamante	1140893861	yuimurillo [illegible]@gmail.	Con. Extern.	3215603630	[signature]
5	Silvia Katerine Camargo Alarcon	1101694717	scamargoalarcon@gmail.com	CON. EXTER.	3214286334	Silvia Camargo
6	Marisol Calderon Moyanga	1100953876	consultagenerale@hospitalmanuelabeltran	Cons Ext	3132069337	[signature]
7	Adriana Carolina Diaz	40040999	Canes.76@Hotmail.com	C. externo	3158011853	[signature]
8	Nubia Carolina Roa	1.101681.530	carolin.roa21@gmail.com	C. externa	3156039653	[signature]
9	Mariana Villarreal Corzo	1010245584	manisvillarreal@gmail.com	C Ext	3168288069	[signature]
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

MB	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN	Cód:GE-FO-11	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 2
	ACTA DE REUNIÓN		

Proceso: PERSONAL ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE CONSULTA ESPECIALIZADA	**Acta N°: 13**
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: 11 DE ABRIL 2025**
Hora de Inicio: 3:00 PM	**Lugar: AUDITORIO DE ESPECIALISTAS**

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	JEFE DARIANA	ENFERMERA	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 3:00 de la tarde del día 11 de abril 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 asistencial del servicio de consulta externa 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 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 d 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.

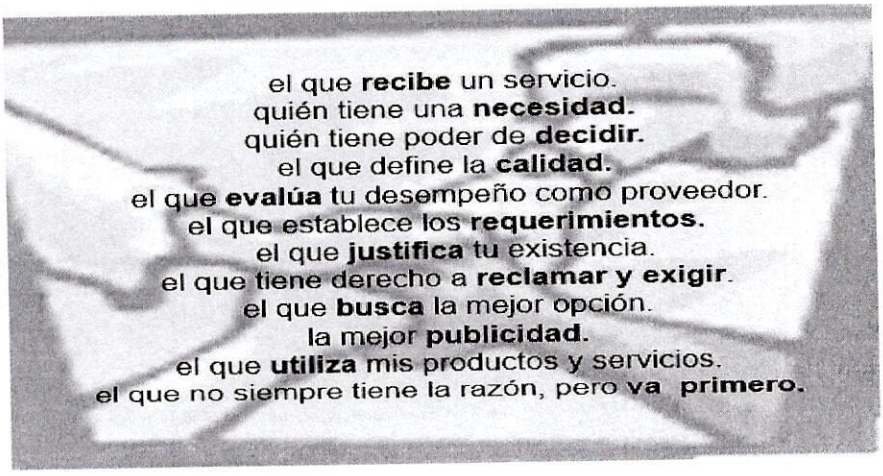
Se termina registrando las firmas de los asistentes a la capacitación en el formato de registro de firmas de asistencia para tal fin.

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

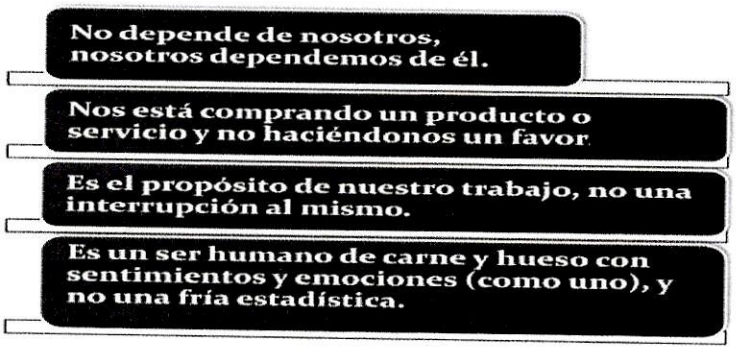
Alcance

- ✓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.**



LA IMPORTANCIA DEL CLIENTE



- Se recalca la importancia de que nuestros clientes buscan de nosotros su demanda la cual esta enmarcada 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

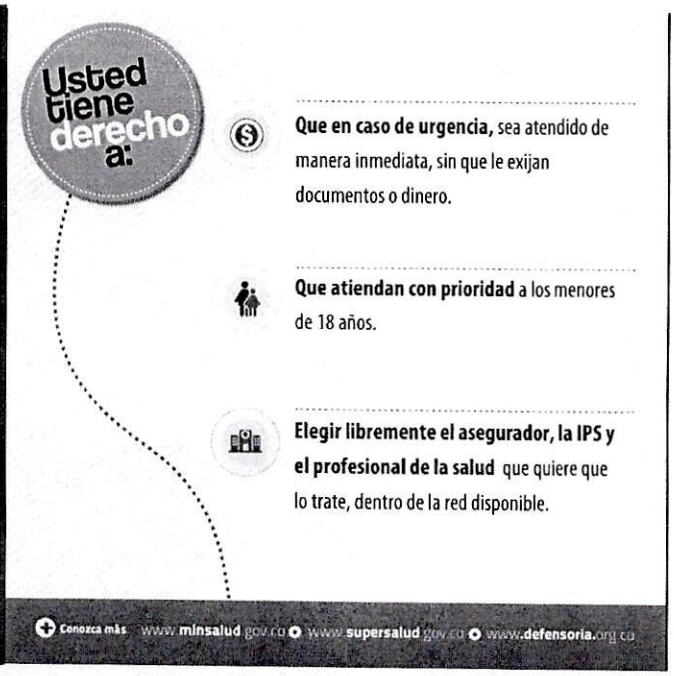


Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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



DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD

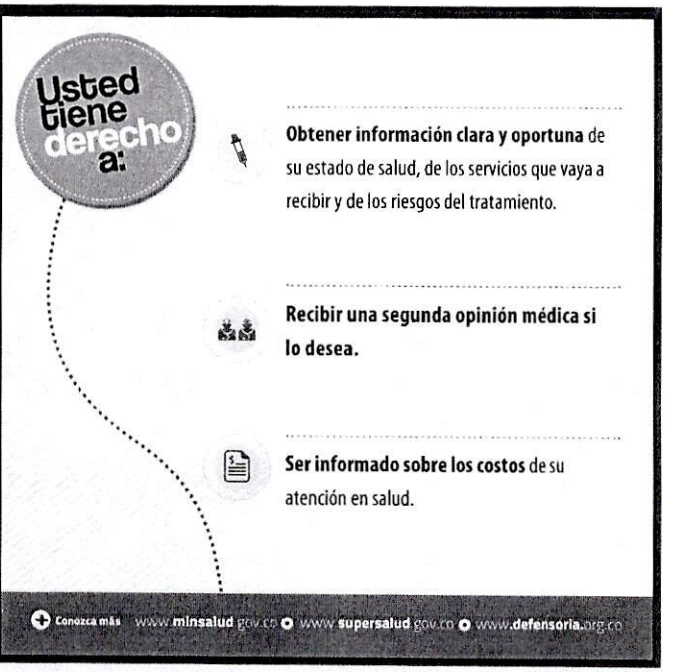


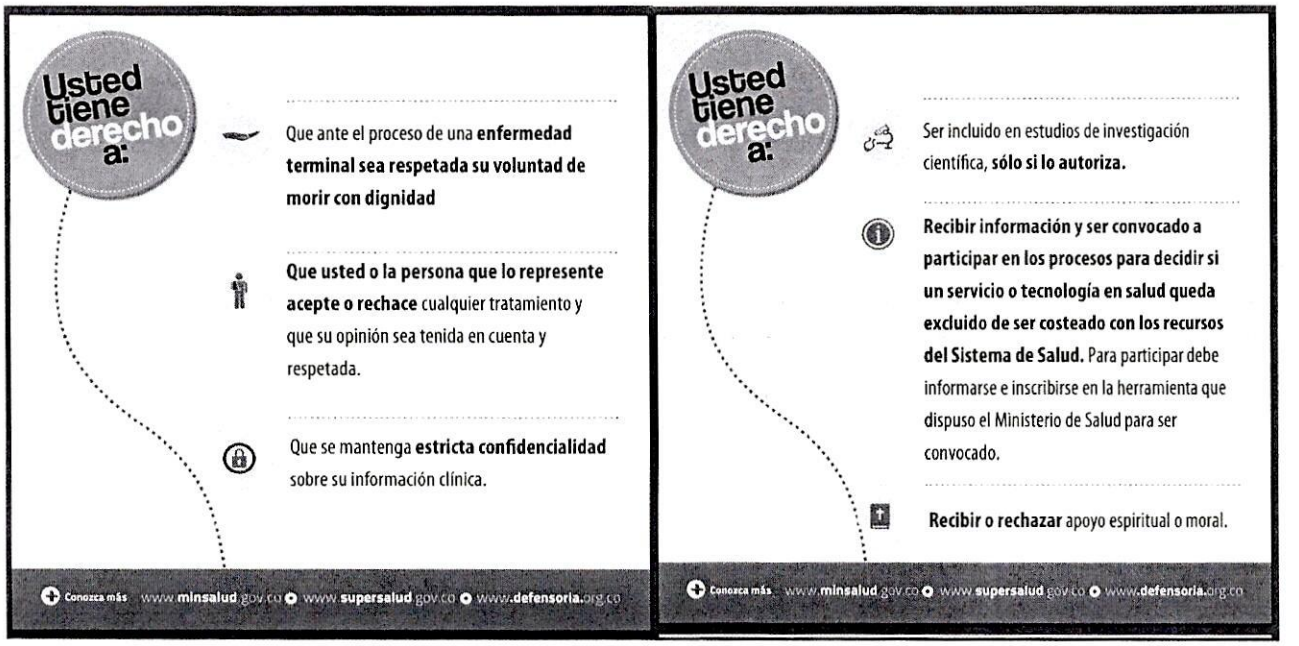



Usted tiene derecho a:
Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
Conozca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

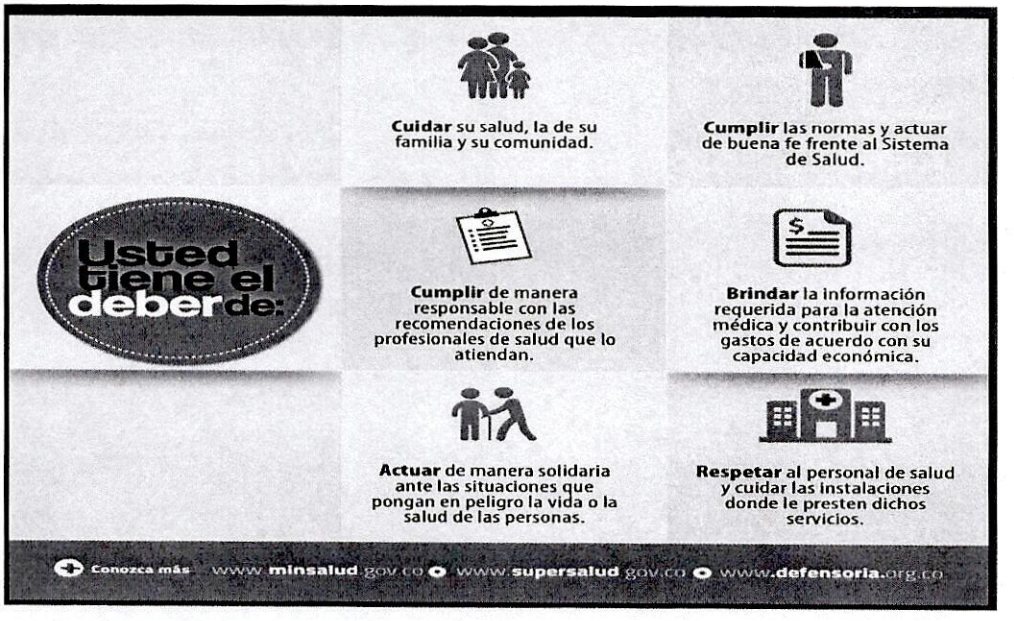

Usted tiene derecho a:
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.
Conozca más www.minsalud.gov.co 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



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.

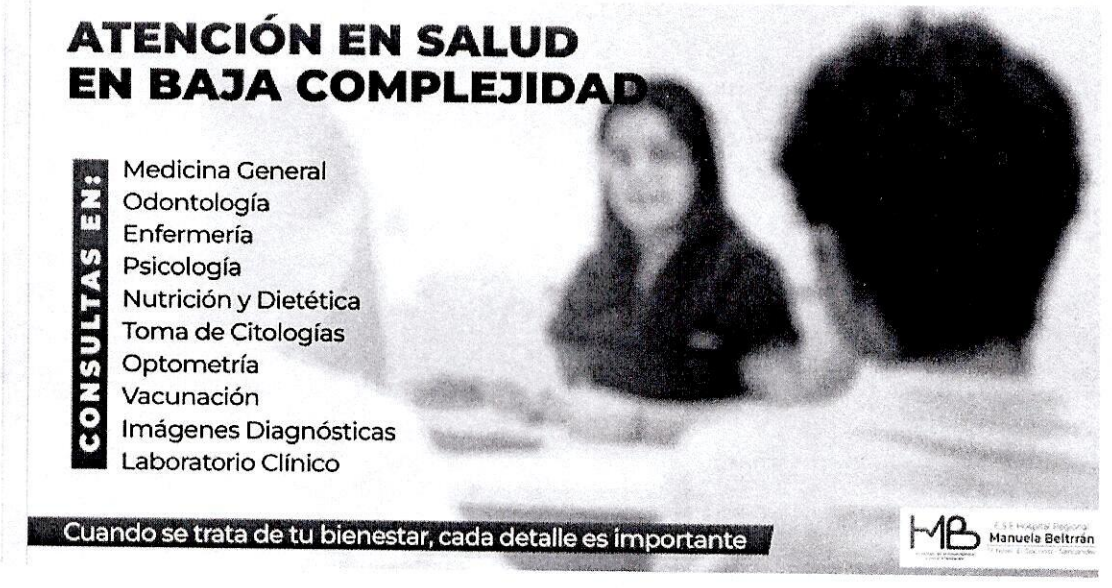


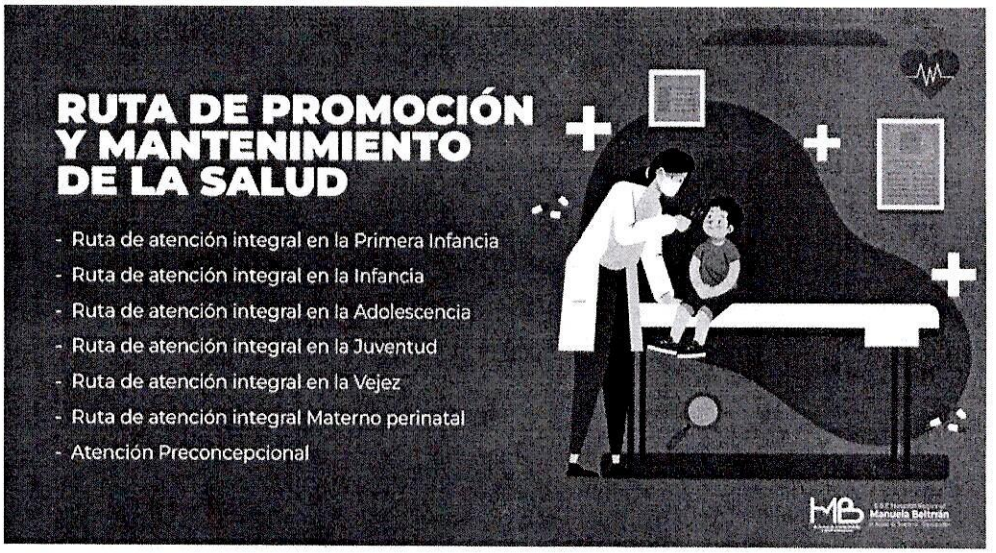
En esta capacitación se socializa el portafolio de servicios de la institución para que el personal administrativo y asistencial de la institución, teniendo en cuenta que si el personal conoce la oferta institucional le podrá brindar a los usuarios una atención oportuna con información clara y buena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


E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
PORTAFOLIO
DE SERVICIOS
Y EXPERIENCIAS DE SALUD


NUESTROS
SERVICIOS
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander

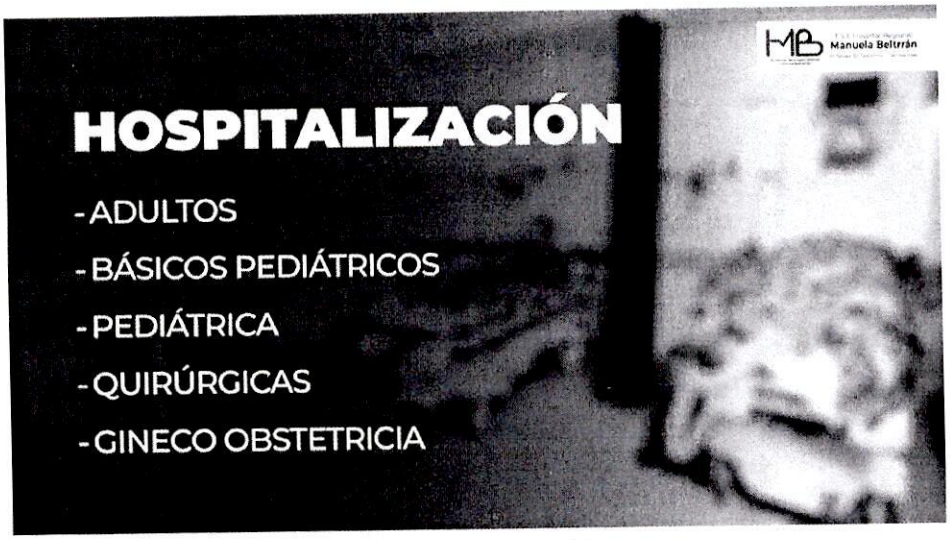

E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander
• Urgencias
• Consulta Externa Medicina General
• Enfermería
• Odontología
• Vacunación
• Laboratorio Clínico
• Imágenes Diagnósticas
• Consulta Externa Medicina Especializada
• 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
Manuela Beltrrán


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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
Manuela Beltrán
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
Manuela Beltrán


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

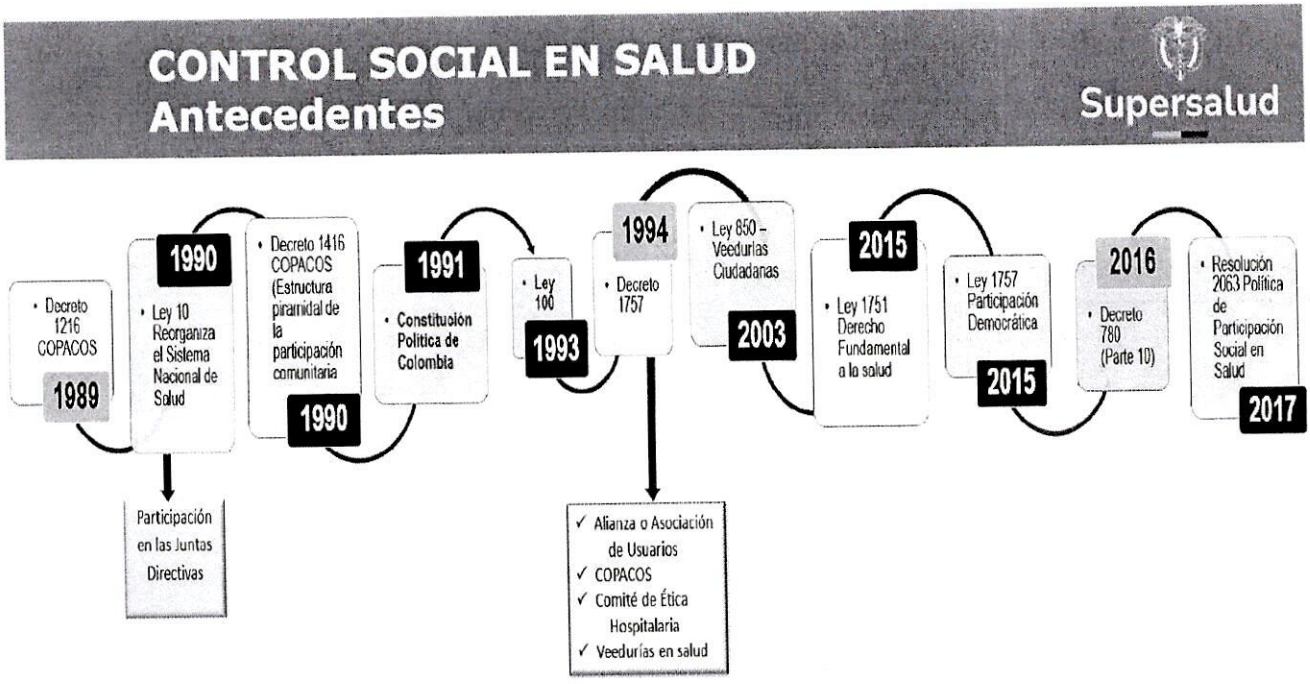
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Bel política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la no su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, alianzas de usu acción comunal. Veedores en salud, comité de ética hospitalaria, copacos y concejos territoriales.

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

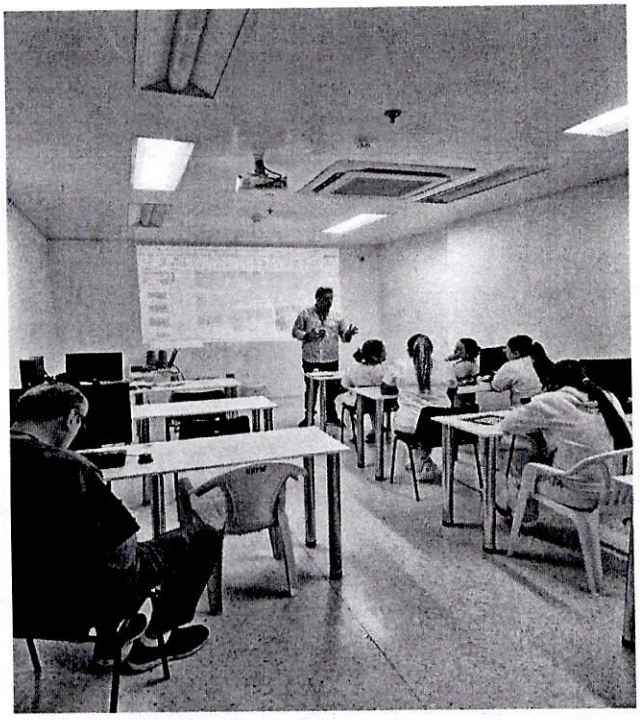


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 11 de abril de 2025.

MB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 11 DE ABRIL 2025- AUDITORIO DE ESPECIALISTAS	Duración: 2 HORAS
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	Dirigido a: PERSONAL ASISTENCIAL EQUIPO DE ENFERMERIA CONSULTA ESPECIALIZADA

TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE Y TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO, SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES Y SOCILAIZACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Emilse Maria Garboa	63499016	programacionciruga@hospitalmanuelabeltran.gov.co	Sortesalud	3176997258	[signature]
2	Gladys Celis [illegible]	37946806	" "	Sortesalud	3153642320	[signature]
3	Viviana Alarcón Mantilla	37949633	[illegible]@gmail.com	Sortesalud	3243708008	[signature]
4	Flor [illegible]	1005484059	———	sortesalud	3153843606	[signature]
5	DEDCY BAUTISTA	1103364666	———	sortesalud	3026056555	[signature]
6	Dariana Ariza Varela	1101698369	———	Especializada	3147594486	[signature]
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

Proceso: PERSONAL ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE FACTURACION	**Acta N°: 14**
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: 22 DE ABRIL 2025**
Hora de Inicio: 5:00 PM	**Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL**

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	CARLOS LINDARTE	COORDINADOR FACTUTACION	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 5:00 de la tarde del día 22 de abril de 2025 se da inicio a la reunión programada por el equi sistema de información y atención al usuario a través del Asesor de Gerencia de participación social el **ELIBARDO PIÑEREZ REINA**, quien será el profesional encargado de realizar la capacitación a todo el pe asistencial del servicio de consulta externa 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 do porcentaje relevante de estas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios es la at inadecuada de algunos colaboradores internos, funcionarios y/o contratistas. Se proyecta como pl mejoramiento la implementación de capacitaciones donde se logre implementar en cada uno de nu 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 lo protocolos oficina de talento humano de la institución se debe aplicar el diligenciamiento del formato de ficha técn capacitación Cod. GTH-FO-01 versión 03 de fecha 29/02/2020. Que permite que el capacitador de brevemente el objetivo de la capacitación, los temas a tratar, el tiempo implementado, la metodología a el resultado esperado y un indicador que sirva de medición.

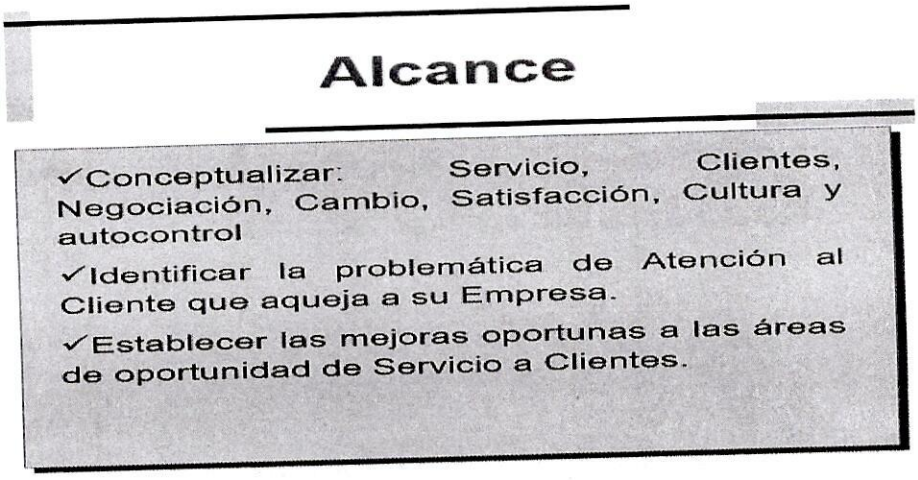
De igual manera lo anterior está ligado no solo a la socialización y capacitación del personal sino tam poder lograr la evaluación y adherencia de estos temas relevantes que se deben tener en cuenta como b en la correcta prestación de los servicios dentro de cada una de las áreas y procesos de la E.S.E.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

Para tal fin se implementó un código QR que le permite al participante ingresar a desarrollar un pre tes preguntas correspondientes a cada uno d ellos temas expuestos anteriormente para evaluar el conocimien los temas para tratar en la capacitación y por otra parte dentro del mismo código QR un PO inmediatamente se termina la capacitación para de esta forma evaluar lo aprendido por cada participante.

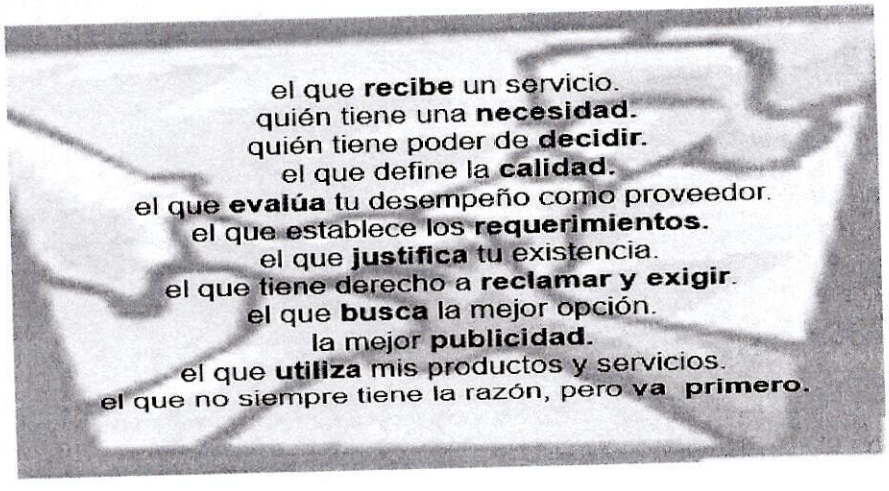
Por otra parte, el 3% de los participantes en la capacitación y/o socialización tendrán la oportunidad de evaluar al profesional encargado de esta actividad utilizando el diligenciamiento del formato Cod. GTH-FO-02. versión 02 de fecha 29/02/2020 que permite la evaluación e impacto de la capacitación. 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.

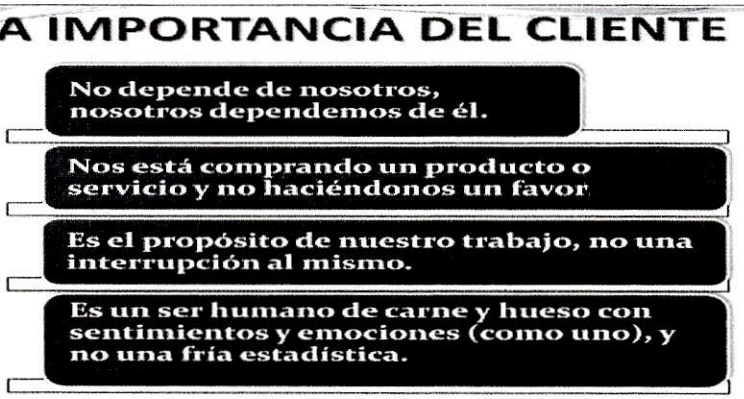
Se termina registrando las firmas de los asistentes a la capacitación en el formato de registro de firmas de asistencia para tal fin.

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



- **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.**

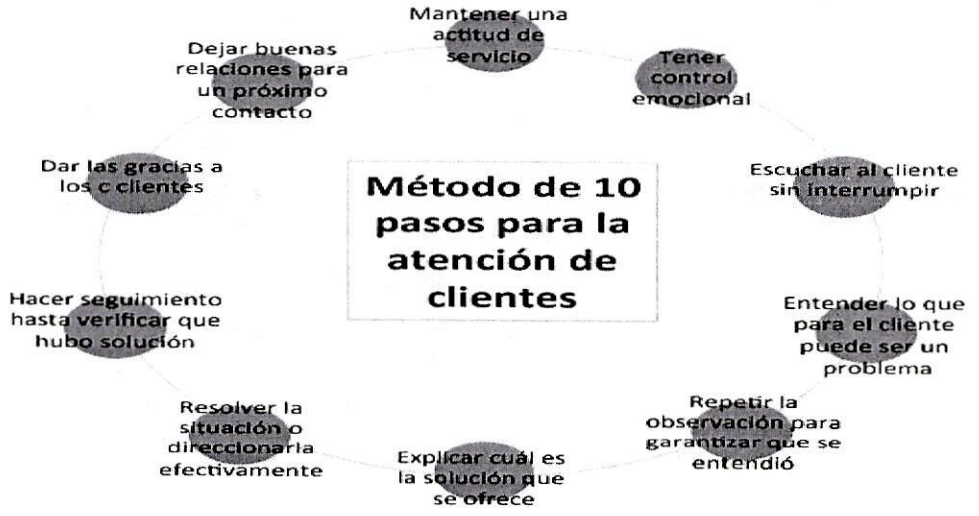




- Se recalca la importancia de que nuestros clientes buscan de nosotros su demanda la cual esta enmarcada en lograr recibir por parte nuestra



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



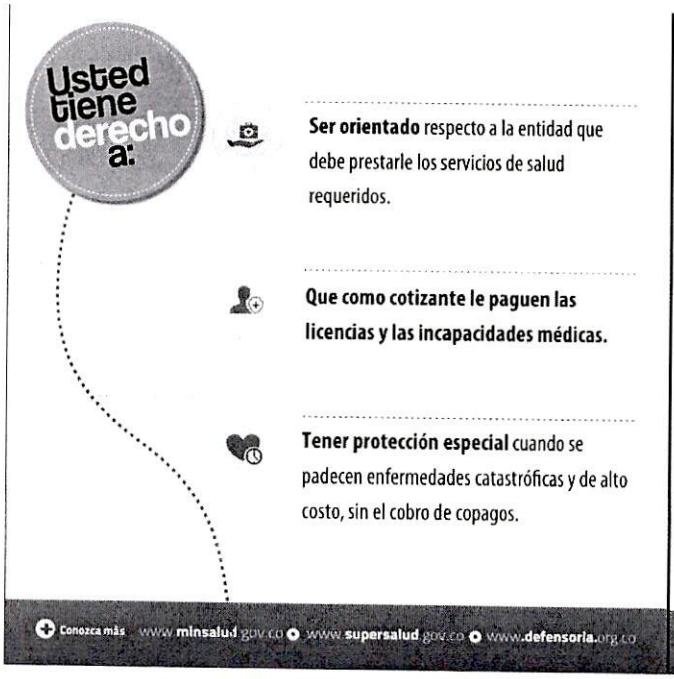
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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

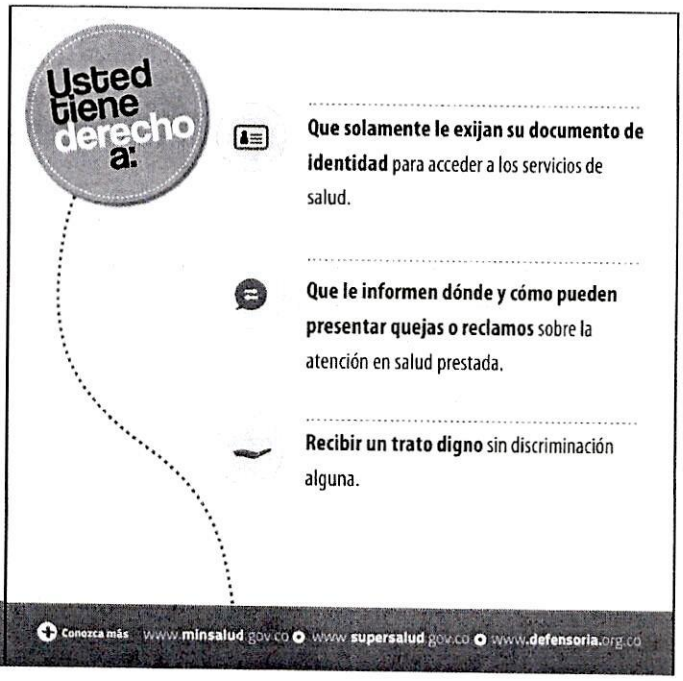


DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD

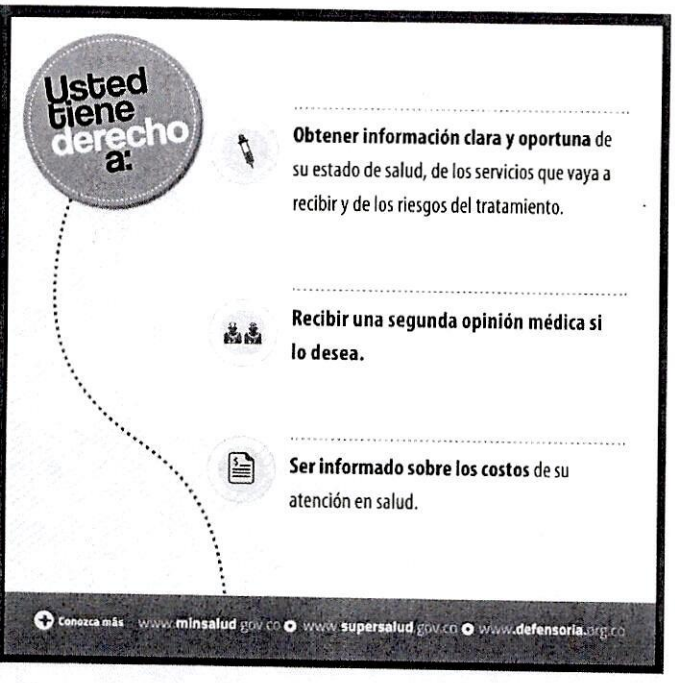


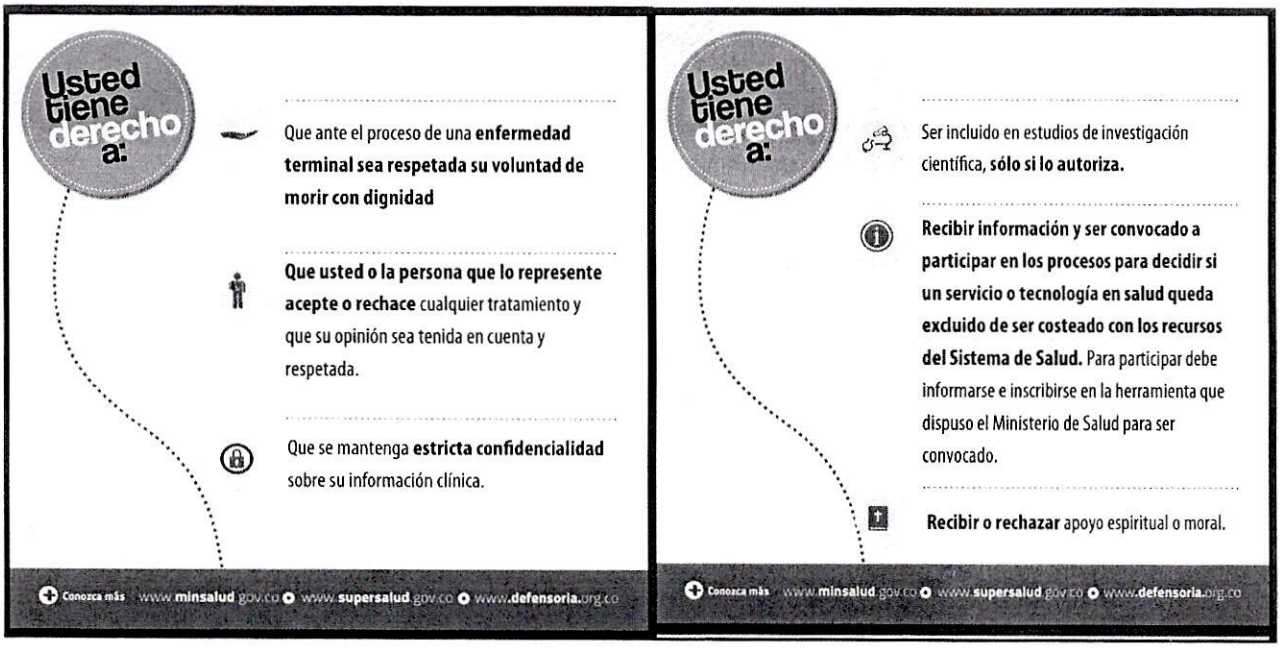



Usted tiene derecho a:
Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
Conozca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

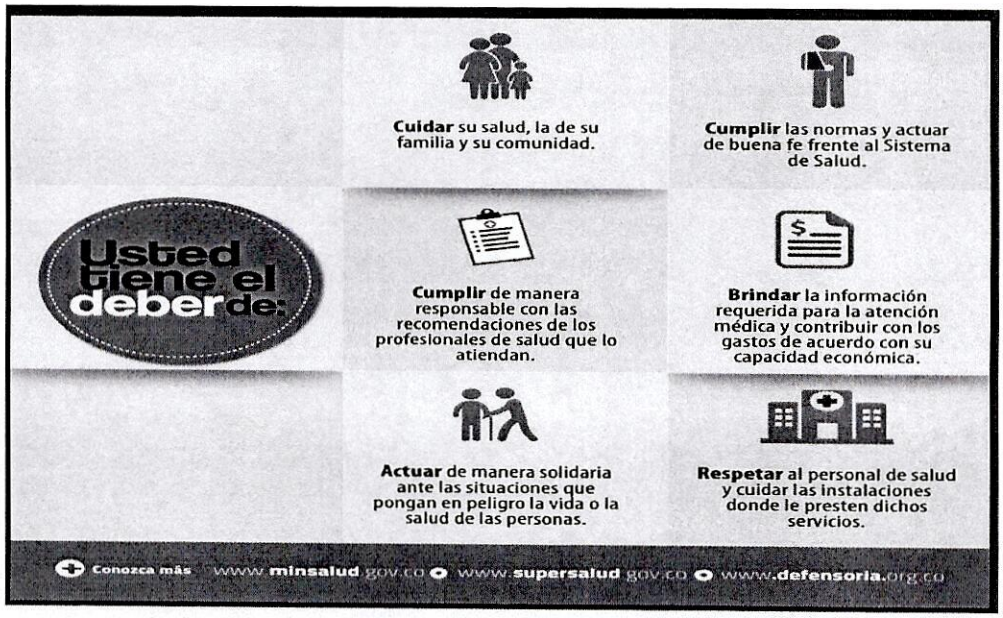

Usted tiene derecho a:
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.
Conozca más www.minsalud.gov.co 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



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.

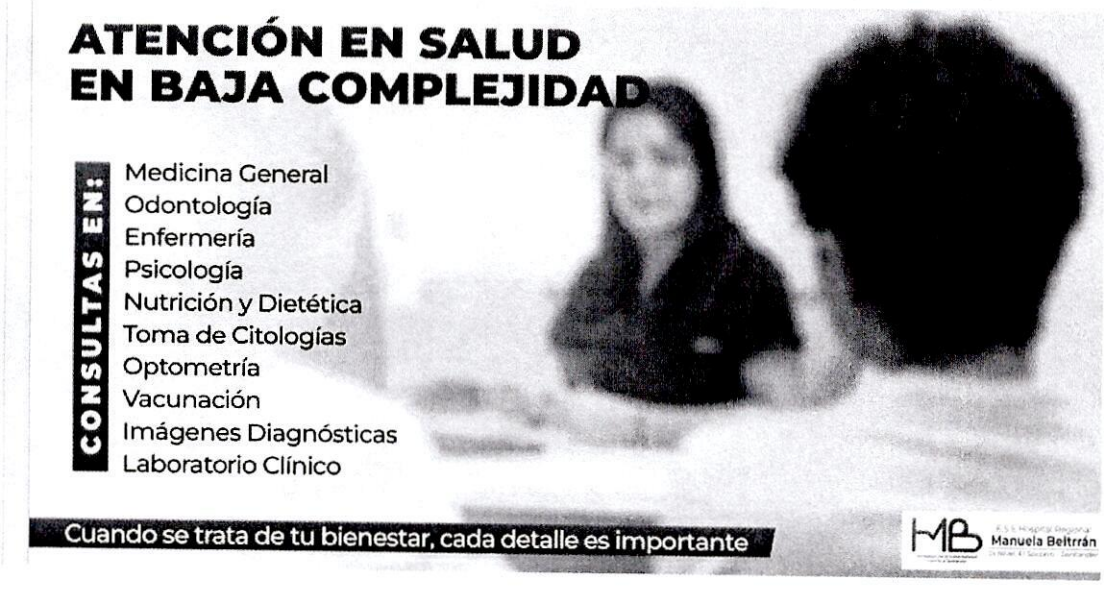


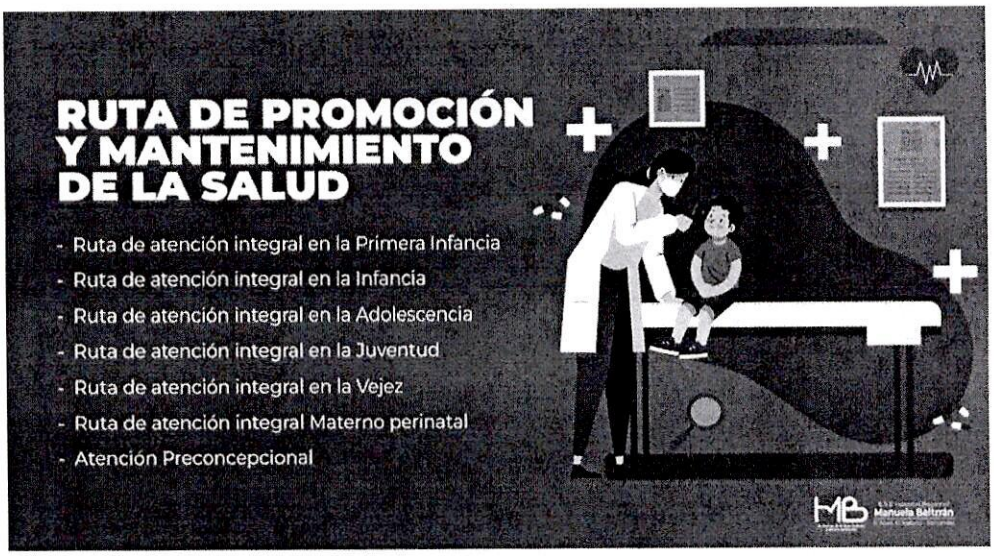
En esta capacitación se socializa el portafolio de servicios de la institución para que el personal administrativo y asistencial de la institución, teniendo en cuenta que si el personal conoce la oferta institucional le podrá brindar a los usuarios una atención oportuna con información clara y buena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

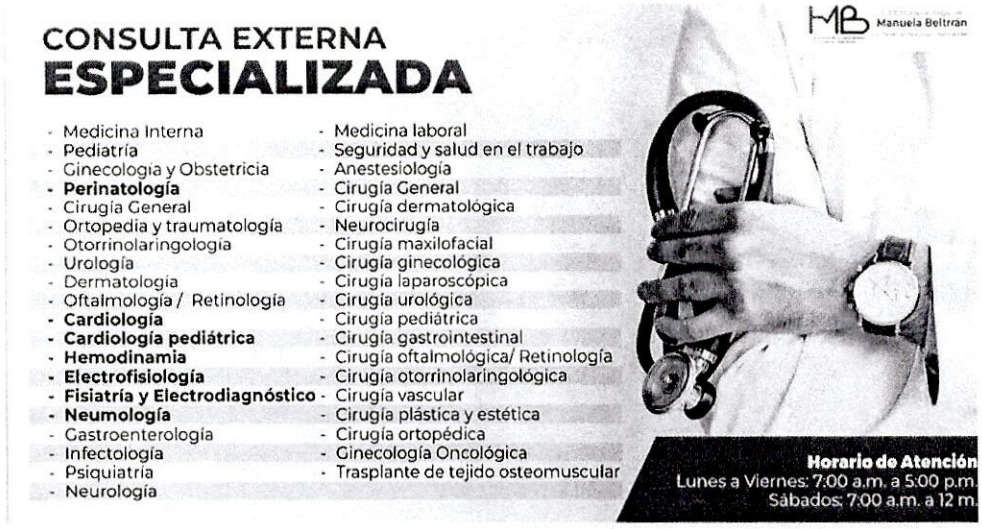

E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
PORTAFOLIO
DE SERVICIOS
Y EXPERIENCIAS DE SALUD


NUESTROS
SERVICIOS
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander


E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
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
Manuela Beltrrán


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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
Manuela Beltrán
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
Manuela Beltrán


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

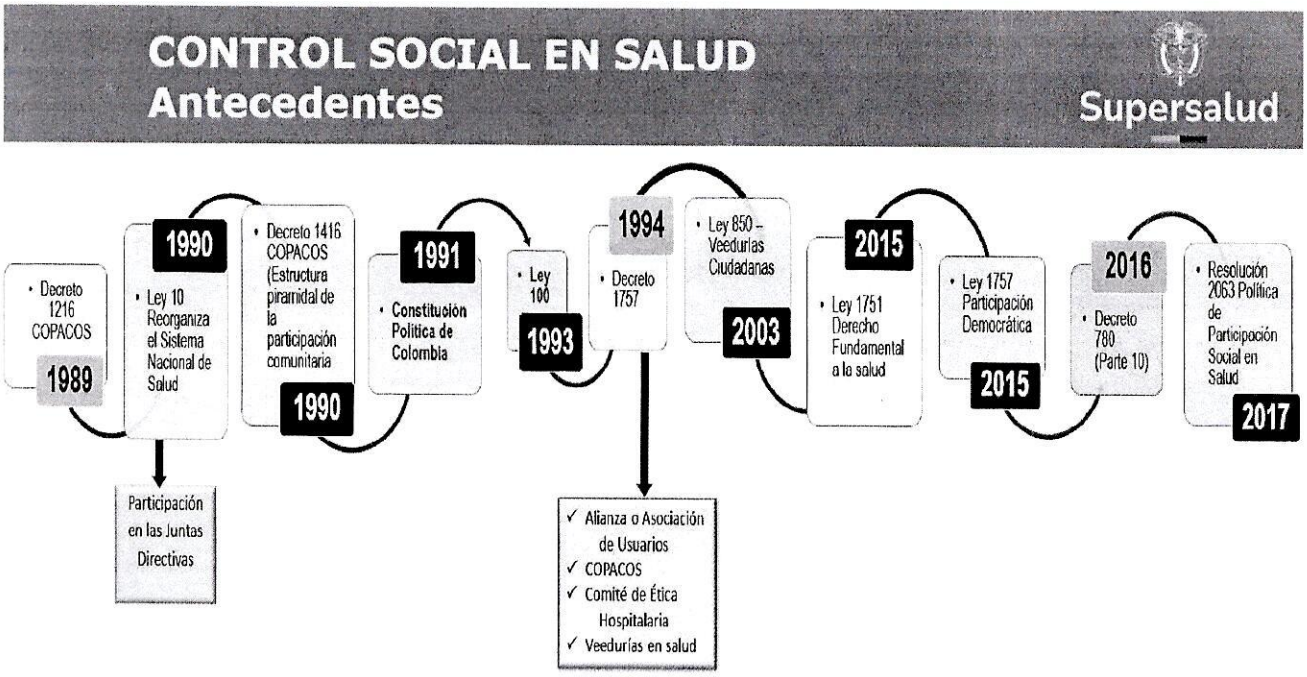
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, 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





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 7:00 pm del día 22 de abril de 2025.

HMB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 3
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 22 DE ABRIL 2025- AUDITORIO PRINCIPAL	**Duración: 2 HORAS**
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	**Dirigido a: PERSONAL ADMINISTRATIVO EQUIPO DE FACTURACION**

TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE Y TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO, SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES Y SOCILAIZACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Martin Enrique Barbery Camacho	91107979	maenbarbery@gmail.com	Mundo Medica	3108775231	[signature]
2	Laura Juliana Garcia Martinez	1101697062	Juligarcia46@gmail.com		3188728246	Laura Garcia
3	Danna Ximena Ortiz Castillo	1005205703	dannaortizcastillo07@gmail.com		3124390216	Danna Ortiz.
4	Nydia Cristina Gutierrez M.	1098606144.	nydia0906@gmail.com.		3173107136	Nydia Gutierrez
5	YUN PAOLA BERMUDEZ C.	1101.696851.	yulypaolabermudezquiroga@gmail.		3013308478	[signature]
6	Ana M. Delgado Vargas	37844656	anamilenadelgado020@gm		3177344739	[signature]
7	DANIELA TORRES AIDILA	1007694020	DTAIDILA@gmail.com		3123216370	Daniela.
8	Silvia Juliana Pinto Muñoz	1101691767	julianamathiasmanana25@gmail.com		3213721289	Silvia Juliana Pinto
9	Paula Daniela Pinzón Navarro	1101697442	rifshrmb@gmail.com	mundo médica	3152845674	Paula Pinzón
10	Silvia Lorena Monroy Lozada	1005484672	silviamonroy201@gmail.com	Mundo médica	3212392825	Silvia Monroy
11	Tatiana Tarazona Rincon	1101698618	tatizrincon@gmail.com		3124108037	Tatiana Tarazona R.
12	Maria Paula Espitia Melo	1005484171	mariakisespitia@gmail.com		3133460298	Maria Paula Espitia M.
13	Claudia Restrepo Cuartas	42.121.686	Tecredicacion.hmb@mundomedica.co		3178853953	[signature]
14	Yolanda Martinez Rogeler	28411.486	yolcuarazz@gmail.com Tec Revisor de	Mundo Medica	3188558372	[signature]
15	Oliva Quintanilla Prada	1101685805	olivaquintanilla30@gmail.com	Devoluciones	3213487364	Oliva Quintanilla Prada.
16	Karen Yohana Ardila Lambana	1101697513	karenjoha228@gmail.com	Radicación	3163324910	[signature]
17	Jenny Plata Mantilla	37949397	Jennyplata@gmail.com.		3164484796	[signature]
18	Carlos D. Linares	91505742	dirfacturacion@mundomedica	Mundo Salud	3184797811	Carlos D. Linares

HMB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 2 de 3
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

19	Alexander Sepulveda. P.	1098708200	coorfacturación.Hmb@Mundomedica.co	Mundomedica	3154976327	[signature]
20	Jose Angel Reyes Rivera	1100963144	jareyestic@gmail.com	Mundo Medica	3243642386	[signature]
21	Valentina Rodriguez Tanco	1105984093	Valentina Rodriguez Tanco@	Mundo Medica	3209080571	[signature]
22	Jenifer Juliana Cuevas Vanegas	1101697138	jenivanegas19@gmail.com	Mundo Medica	3157977818	[signature]
23	Sandra Yuley Joya Gomez	1101698121	sandrajoyagomez@gmail.com	Mundo Medica	3122070175	[signature]
24	Carmen C Gomez Mauro	37.443.534	carmenc67@gmail.com	Mundo Medica	3138165597	[signature]
25	[illegible]	37948540	julysd7@hotmail.com	Mundo Médica.	3178733201	[signature]
26						
27						
28						
29						
30						
31						
32						
33						
34						
35						
36						
37						
38						
39						
40						
41						
42						

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN	Cód:GE-FO-11	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 2
	ACTA DE REUNIÓN		

Proceso: PERSONAL ASISTENCIAL DE LOS SERVICIOS DE RX Y HEMODINAMIA	Acta N°: 15
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: 22 DE ABRIL 2025
Hora de Inicio: 3:00 PM	Lugar: SALA DE ESPERA DE HEMODINAMIA

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	CARLOS LINDARTE	COORDINADOR FACTUTACION	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 2:00 de la tarde del día 22 de abril 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 asistencial del servicio de consulta externa 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 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 d 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 tema s:

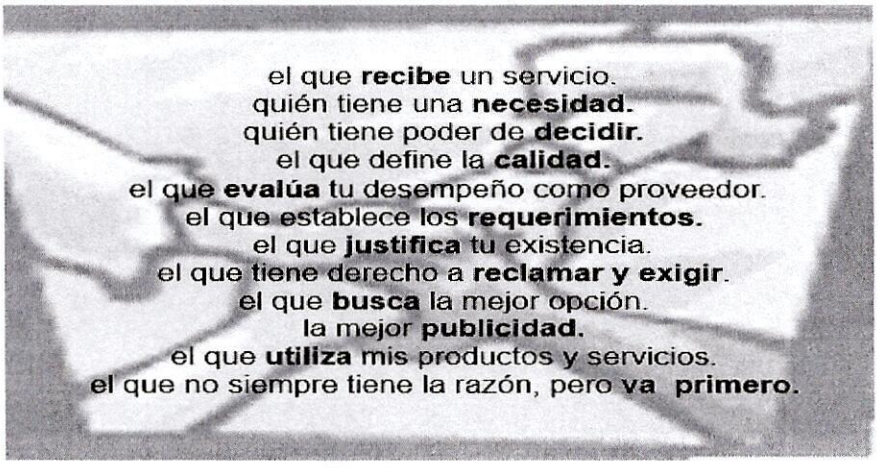
Alcance

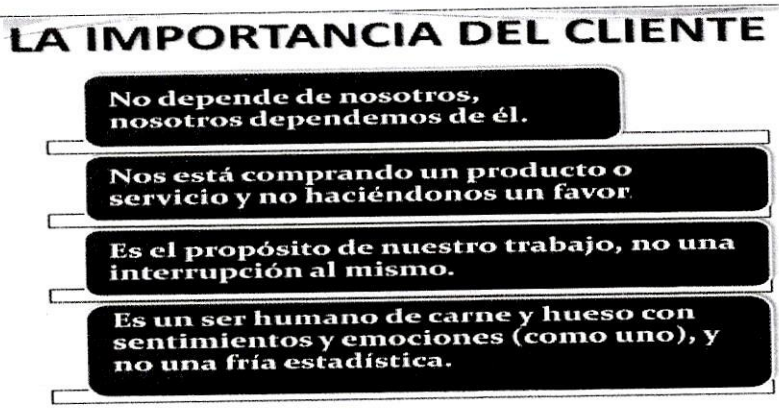
✓Conceptualizar: Servicio, Clientes, Negociación, Cambio, Satisfacción, Cultura y autocontrol

✓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.





- Se recalca la importancia de que nuestros clientes buscan de nosotros su demanda la cual esta enmarcada en lograr recibir por parte nuestra



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

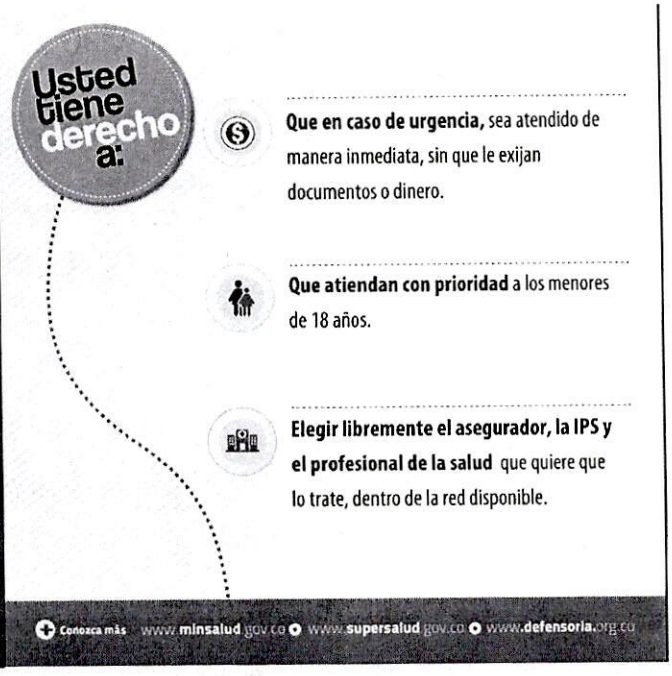


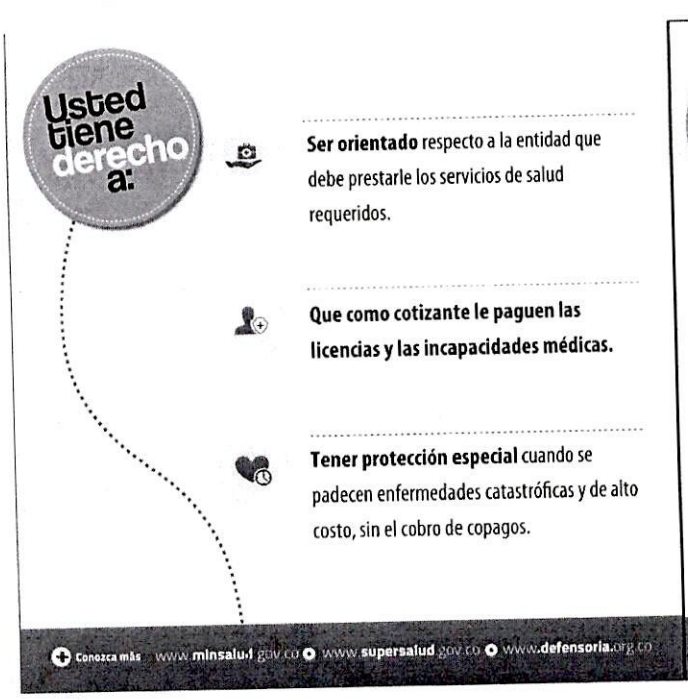
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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

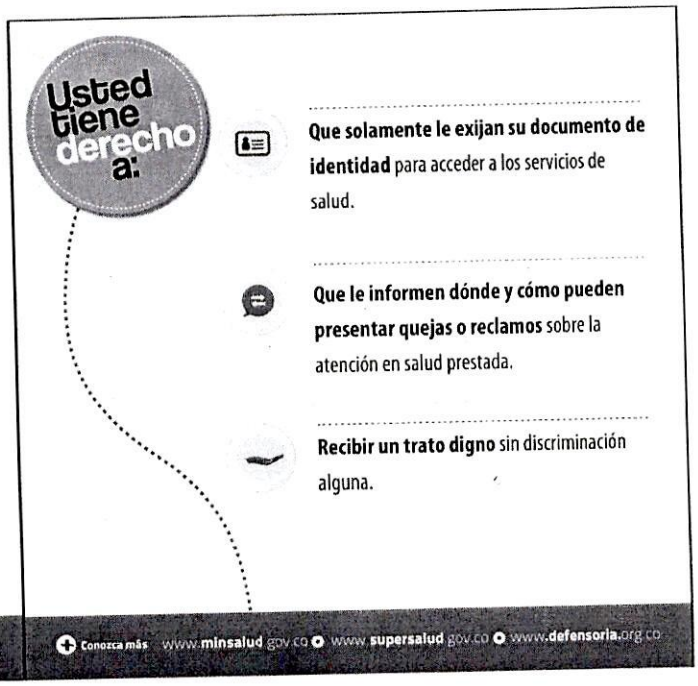


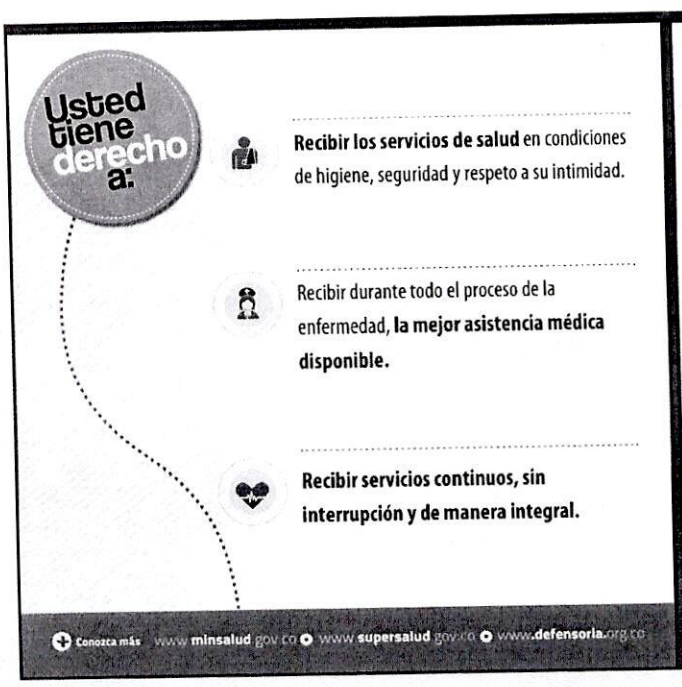
DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD

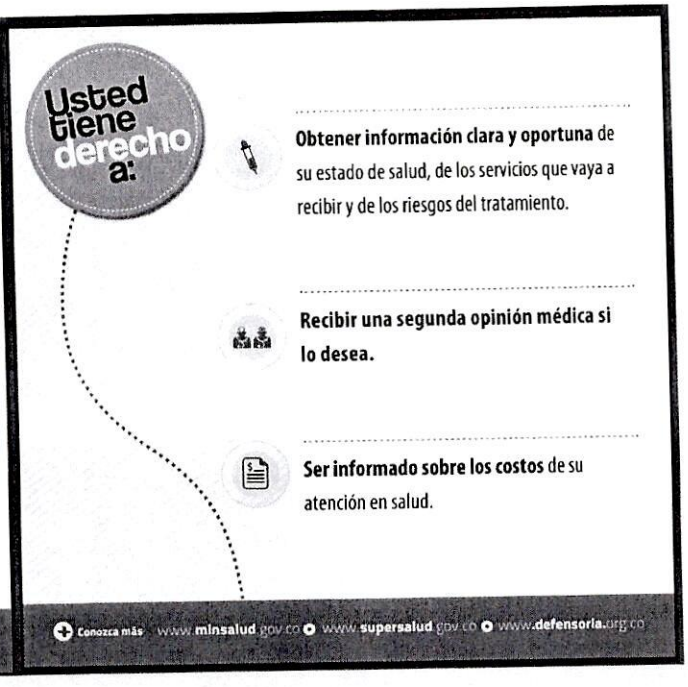


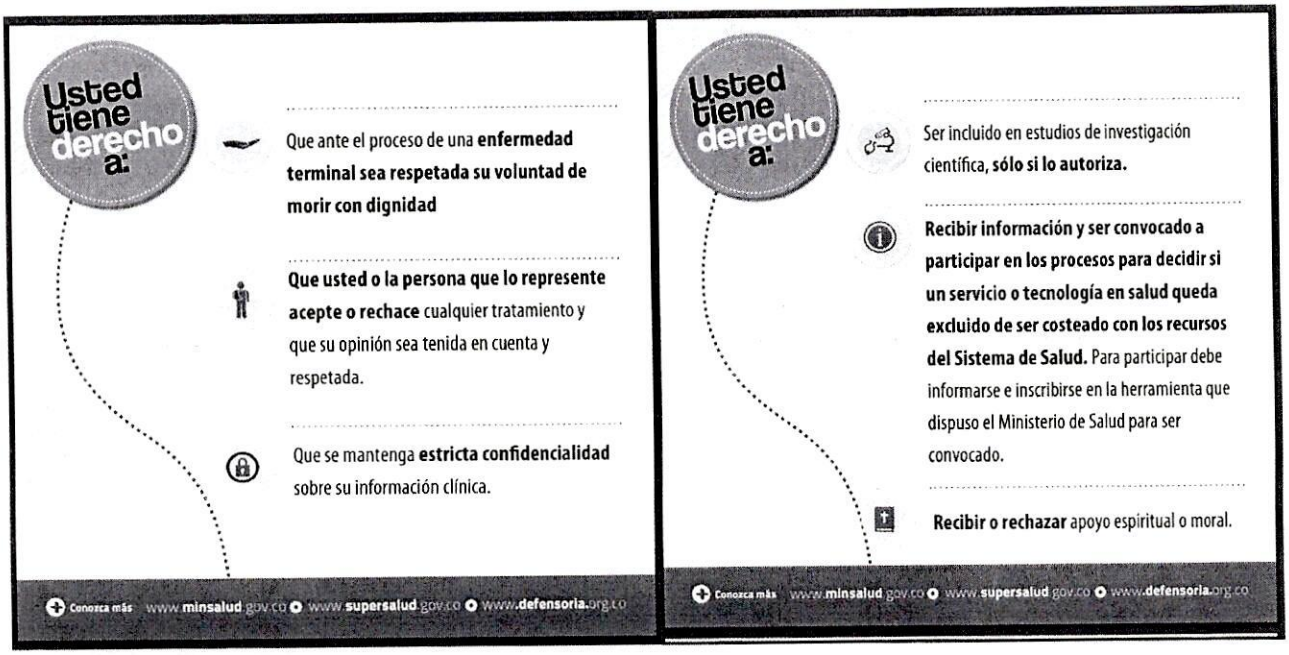



Usted tiene derecho a:
Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
Conozca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

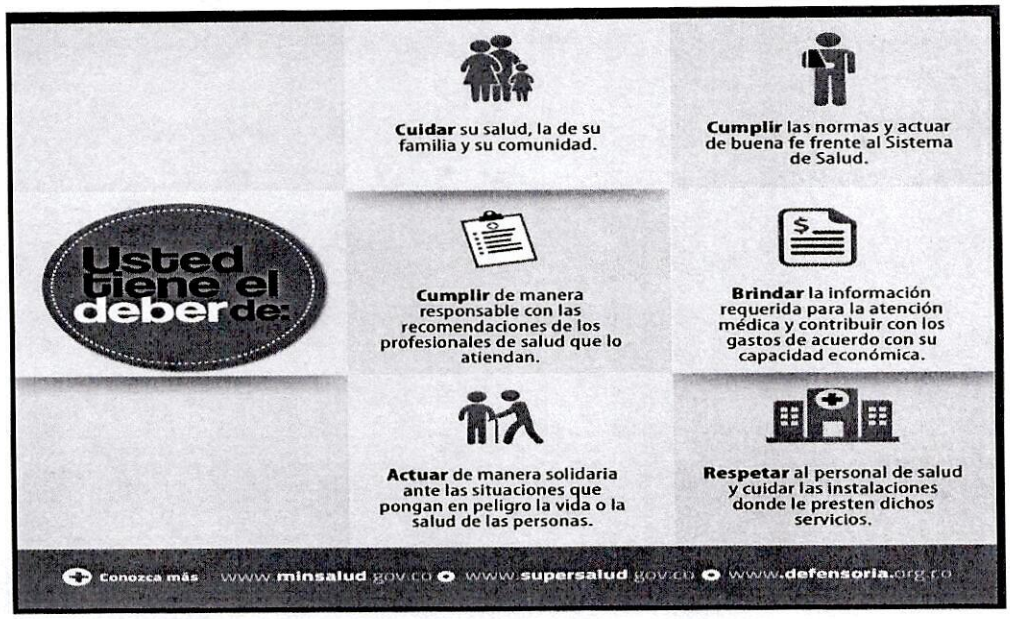

Usted tiene derecho a:
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.
Conozca más www.minsalud.gov.co 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



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.



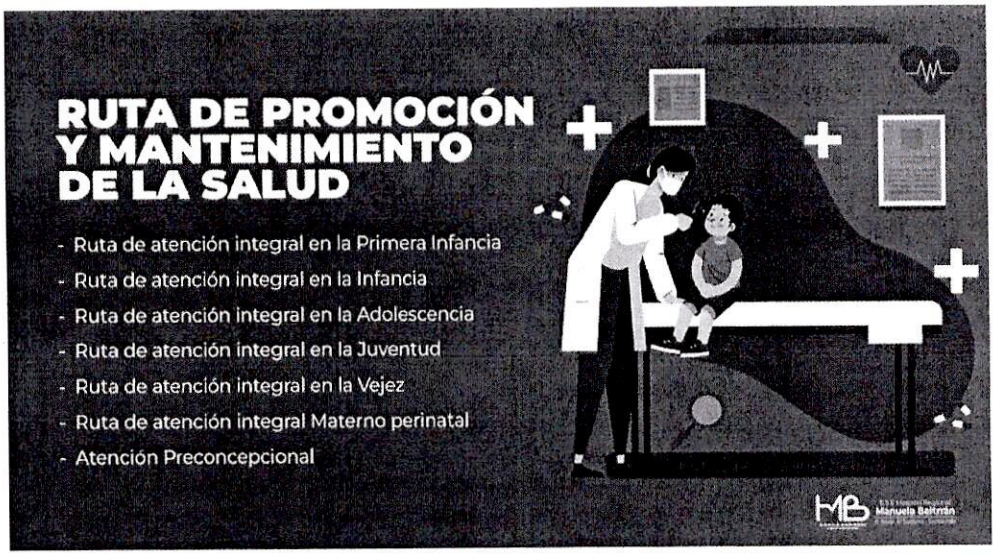
En esta capacitación se socializa el portafolio de servicios de la institución para que el personal administrativo y asistencial de la institución, teniendo en cuenta que si el personal conoce la oferta institucional le podrá brindar a los usuarios una atención oportuna con información clara y buena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


E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
PORTAFOLIO
DE SERVICIOS
Y EXPERIENCIAS DE SALUD


NUESTROS
SERVICIOS
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander


E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
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
Manuela Beltrrán


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
Manuela Beltrrán
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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


Manuela Beltrrán
HOSPITALIZACIÓN
- ADULTOS
- BÁSICOS PEDIÁTRICOS
- PEDIÁTRICA
- QUIRÚRGICAS
- GINECO OBSTETRICIA


UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS
ADULTOS
NEONATALES


Manuela Beltrrán
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

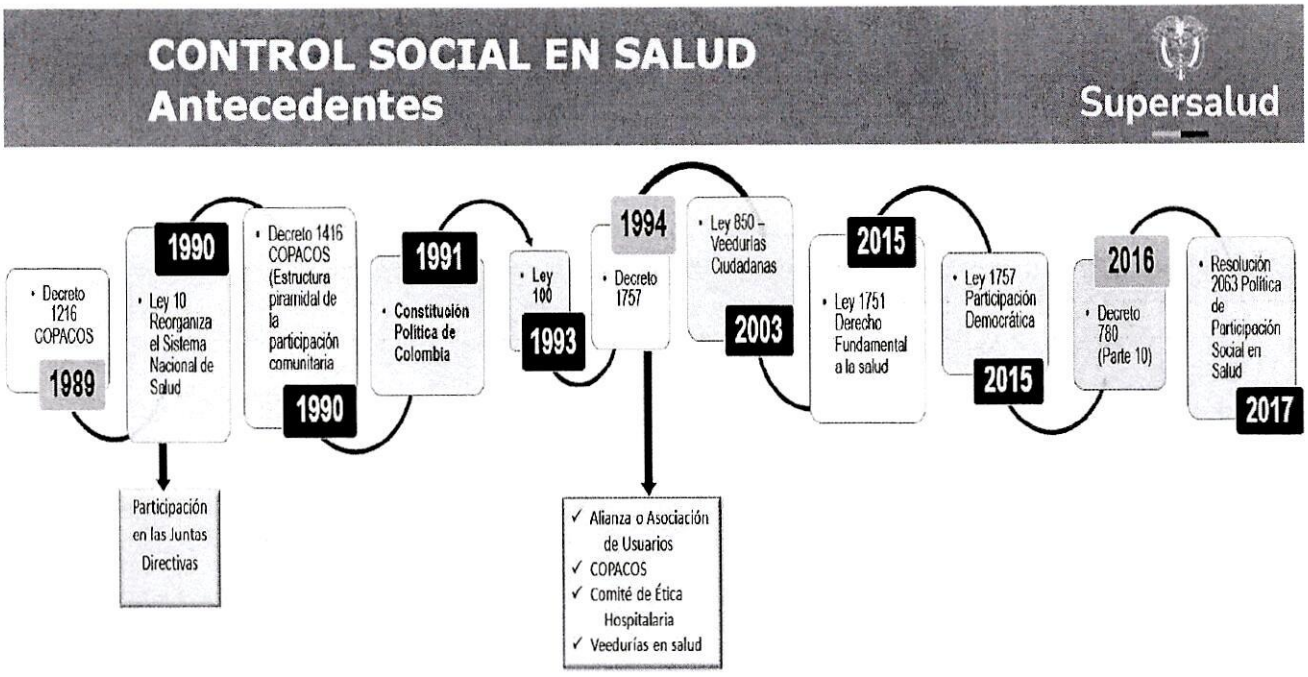
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, 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





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 4:00 pm del día 22 de abril de 2025.

MB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 3
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 22 DE ABRIL 2025- AUDITORIO PRINCIPAL	**Duración: 2 HORAS**
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	**Dirigido a: PERSONAL ASITENCIAL Y ADMINISTRATIVO RX**

TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE Y TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO, SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES Y SOCILAIZACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Freny Alberto Santos Peña	1101682825	fsantos@gmail.com	Rayos X	3167868816	[illegible]
2	Mario Franco Pineda	1101688582	mario.matlic.2721@gmail.com	RX	3209613053	[illegible]
3	Angie Pada Gomez 19	1.101695947	Paolitha7071@gmail.co	Rx	3188259445	Angie Pada G.
4	Ana Johanna Arámbula C	63530546	Ajarambula5@gmail.com	Gonzalez Flores Rayos X	3013741323	[illegible]
5	Yesenia León Bautista	63539256	yleon@gonzalezflores.com	Rx	3188303028	[illegible]
6	Leidy Yohana Alvarez Mateus	1.101694554	leidyjohana4136@gmail.com	RX	3223401137	Leidy Yohana Alvarez M.
7	Nasly Barragan C	1098717401	nasly.1011@gmail.com	Rx	3227003147	[illegible]
8	Ximena Franco Bonguera	1031800784	AIS791778@gmail.com	RX	3212431711	[illegible]
9	Andrea López Prado	1101692108	anprequnad2605@gmail.com	Rx	3175168002	Andrea López P.
10	Carlos Leandro Mujica B	1101684252	Carlosleandro873@gmail.com	Rx	3164677159	[illegible]
11	Karen Tisseth Barragan C	1.098.717.400	Karen.barragan9211@gmail.com	Rx	3185232551	Karen P.
12	Lorena Aparicio R	1100950636	lorenaaparicio@gmail	Rx	3204807502	[illegible]
13	Adriana Lucia Jerez	63532405	flaquita-0716@hotmail.com	Rx	3232430182	[illegible]
14	Adrian Manosalva P	1.098261.185	Adrian910908@gmail.com	RX	3156450852	[illegible]
15	Rosmary Galvis T	1104071.107	trosmary7316@gmail	Rx	3142852245	[illegible]
16	Diego Fernando Barbosa S.	1100949594	diegofbs1986@gmail.com	Rx	3142773268	[illegible]
17	Tarin Pereira Hernandez	1007228373	Tarinpereira15@gmail.com	Rx	3142211345	[illegible]
18	Carol T. Pico B.	1101694228	Caroolani13pico@gmail.com	Rx	3157620242	[illegible]

Proceso: SERVICIO DE PEDIATRIA	**Acta N°: 16**
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: 13 DE MAYO 2025**
Hora de Inicio: 2:00 PM	**Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL**

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	YINA PAOLA LUNA	JEFE DEL SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 2:00 de la tarde del día 13 de Mayo 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 del servicio de pediatría 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 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 d 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 tema s:

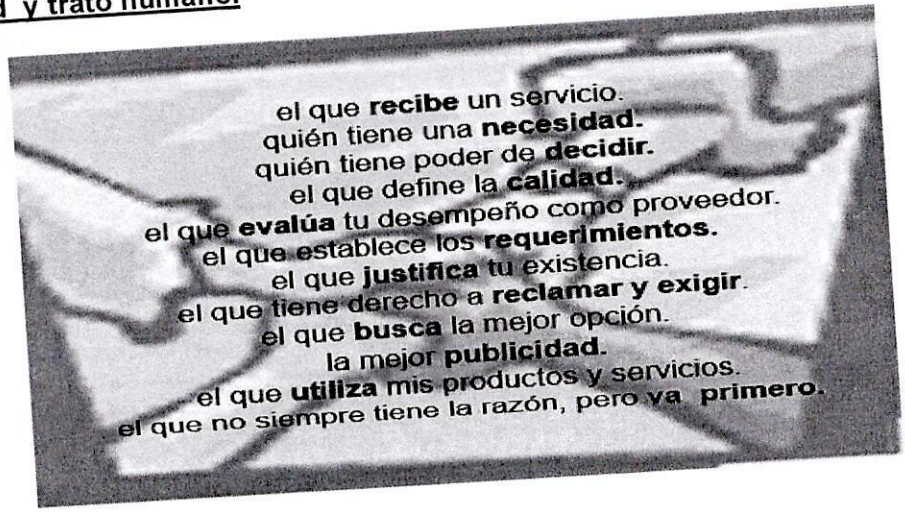
Alcance

✓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.**





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



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

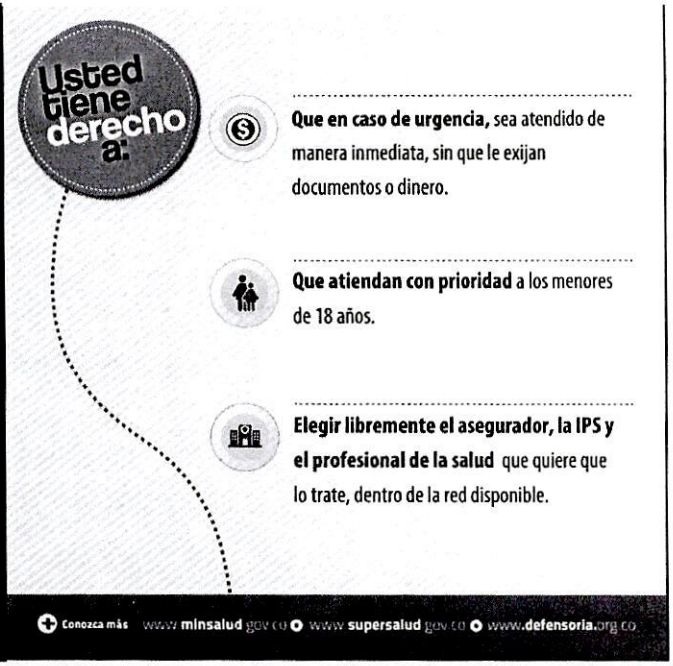


Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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



DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD



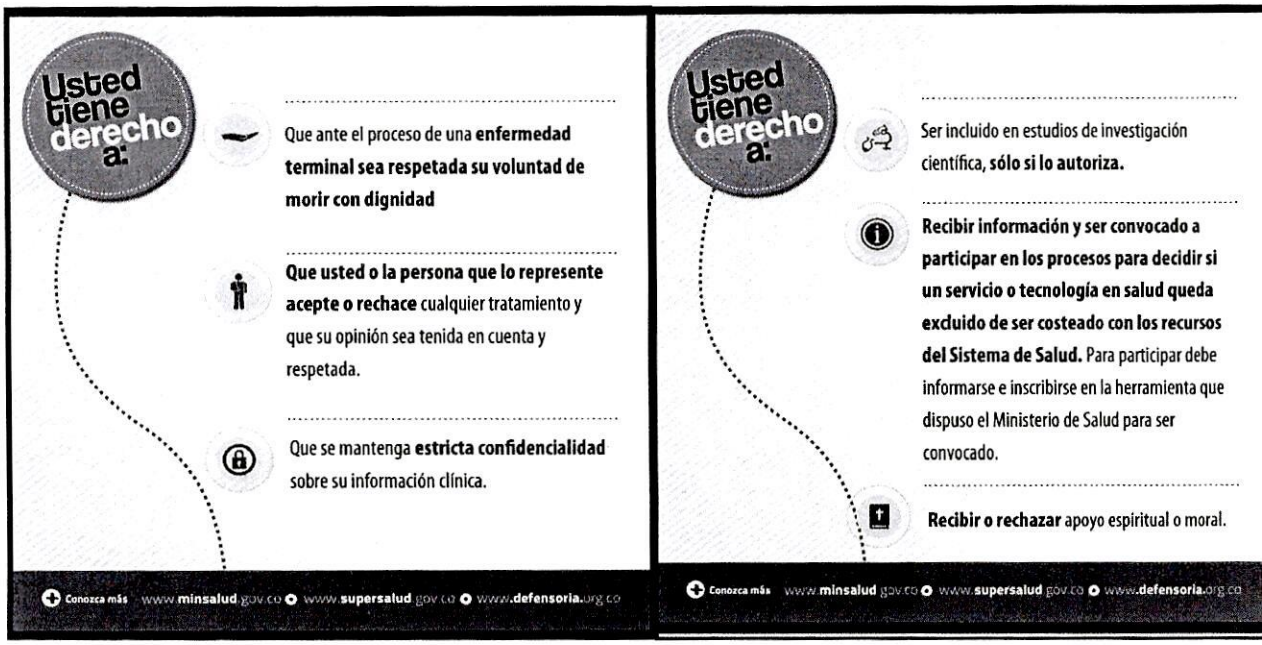



Usted tiene derecho a:
Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
Conozca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



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 usua con su familia, con la institución que los atiende y con las instalaciones de la E.S.E.



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





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

Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander

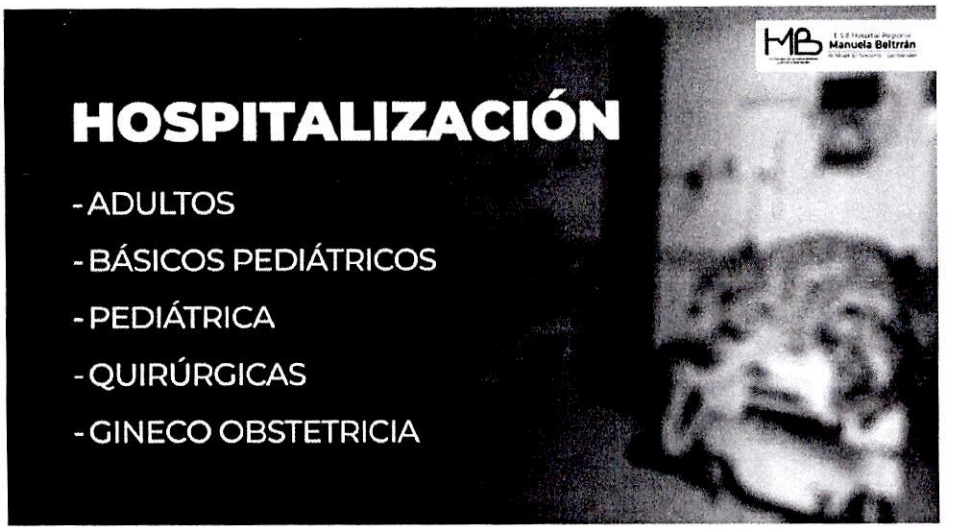
- Urgencias
- Consulta Externa Medicina General
- Enfermería
- Odontología
- Vacunación
- Laboratorio Clínico
- Imágenes Diagnósticas
- Consulta Externa Medicina Especializada
- Quirófanos
- Hospitalización Medicina Interna
- Hospitalización Ginecología y Obstetricia
- Hospitalización Pediátrica
- Hospitalización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




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
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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


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

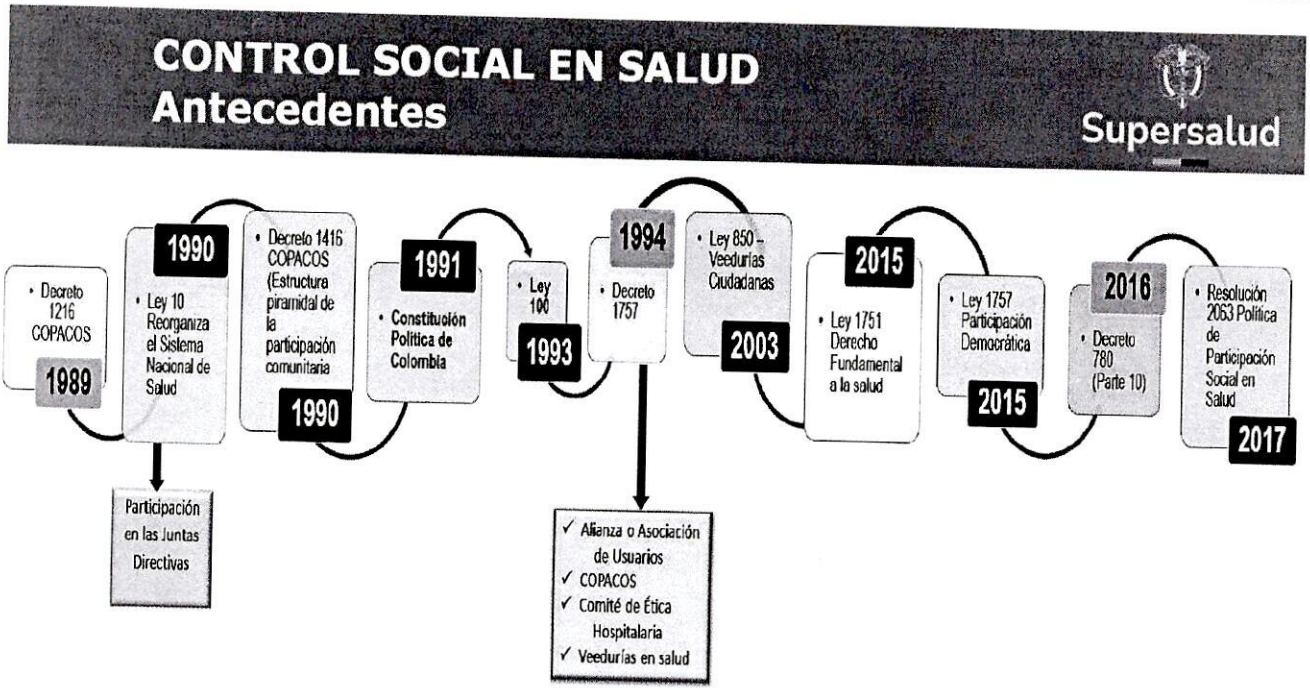
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, 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





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 4:00 pm del día 13 de mayo de 2025.

HMB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 13 DE MAYO 2025- AUDITORIO HRMB	**Duración: 2 HORAS**
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	**Dirigido a: PERSONAL ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE PEDIATRIA**
TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE, TRATO HUMANIZADO, PORTAFOLIO DE SERVICIOS, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL, DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.	

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Martha Isabel Cala	37945548		UCIN Pedia	3232119877	
2	Edwin Miranda Florez	88132340		UCIN-pedi	3212933651	
3	Yina Paola Lura Diaz	1101690960		UCIN-Pedi	3177324641	
4	Mariana Cuadros	1101669372		UCIN-PEDIA	3163588183	
5	Ayby Yohana Zavaleta	1090428004		Pediatria	3172356177	
6	Lizeth Katherine Acevedo C.	1101691398		UCI NEO	3183882402	Lizeth Acevedo
7	Alejandra Moreno Silva	1101686080		UCIP - PED	3102376179	
8	Nidia. Liseth Colmenares A	1101693435		ped	3124375179	Nidia Colmenares
9	Leidy Katerine Zambrano J.	1.100.968.762	leidyzambrano@unisangil.edu.co	Ped-UCIN	3102399778	Leidy Zambrano
10	Nidia Patricia Lozano Chacon	37948453	hada3013@hotmail.com.	Pediatria	3183096974	
11	OLGA GARCIA C.	37945504	UCIomes72@hotmail	PEDIATRIA	3187365536	OLGA GARCIA
12	Angela Janeth Ochoa R.	37946293	angelaochoa.nurse@hotmail.es	Pediatria	3142650170	
13	Maria Alejandra Gonzalez P	1007640036	mariagonzalezPereira949@g.	Pediatria	3232533946	
14	Omaira Villalba Montero	1100959490	omaravillalbaMontero@Hotmail.com	Pediatria	3102260111	
15	Diana Pedroza Pardo	37949821	dianapedroza7558@gmail.com	UCIN	3158760892	
16						
17						
18						

	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 URGENCIAS	Acta N°: 17
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: 14 DE MAYO 2025
Hora de Inicio: 7:00 AM	Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	JUAN PABLO VARGAS	COORDINAOR DEL SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 7:00 de la mañana del día 14 de Mayo 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 del servicio de Urgencias 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 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 d 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.

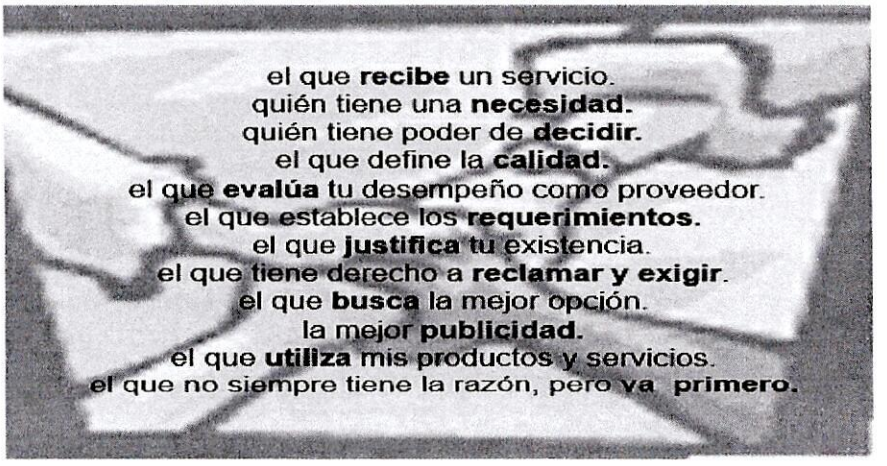
Se termina registrando las firmas de los asistentes a la capacitación en el formato de registro de firmas de asistencia para tal fin.

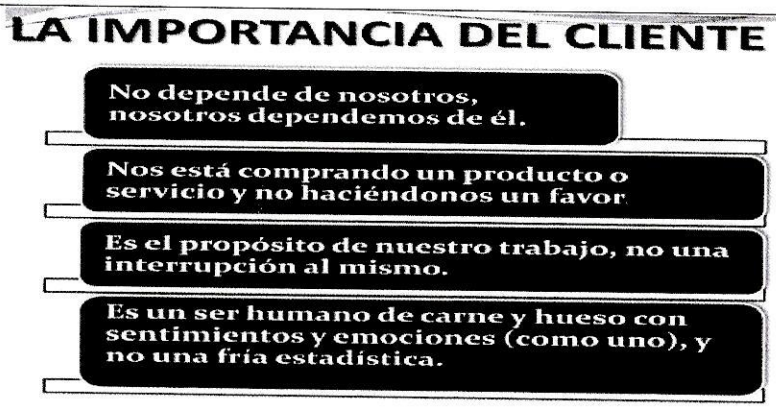
- Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes tema s:

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.**





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



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

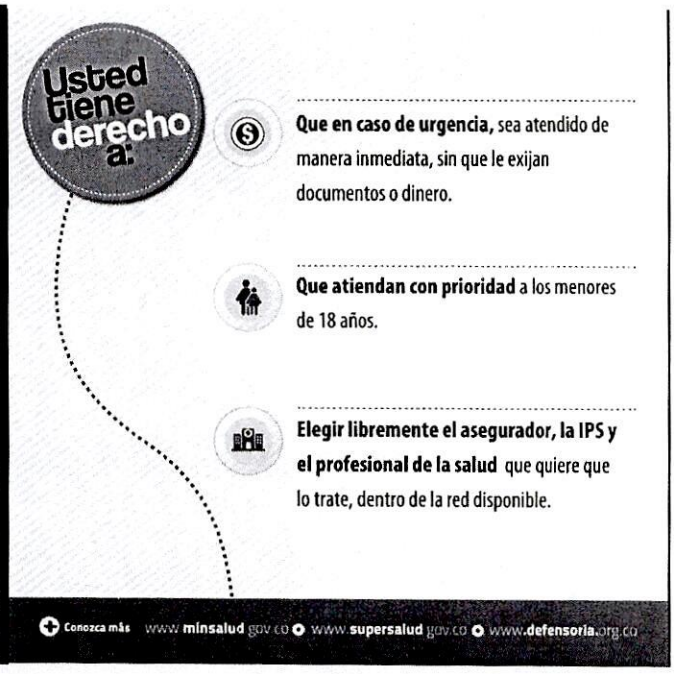


Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calida trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a ex sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal asistencial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



DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD






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



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.



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.





E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
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




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
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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


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

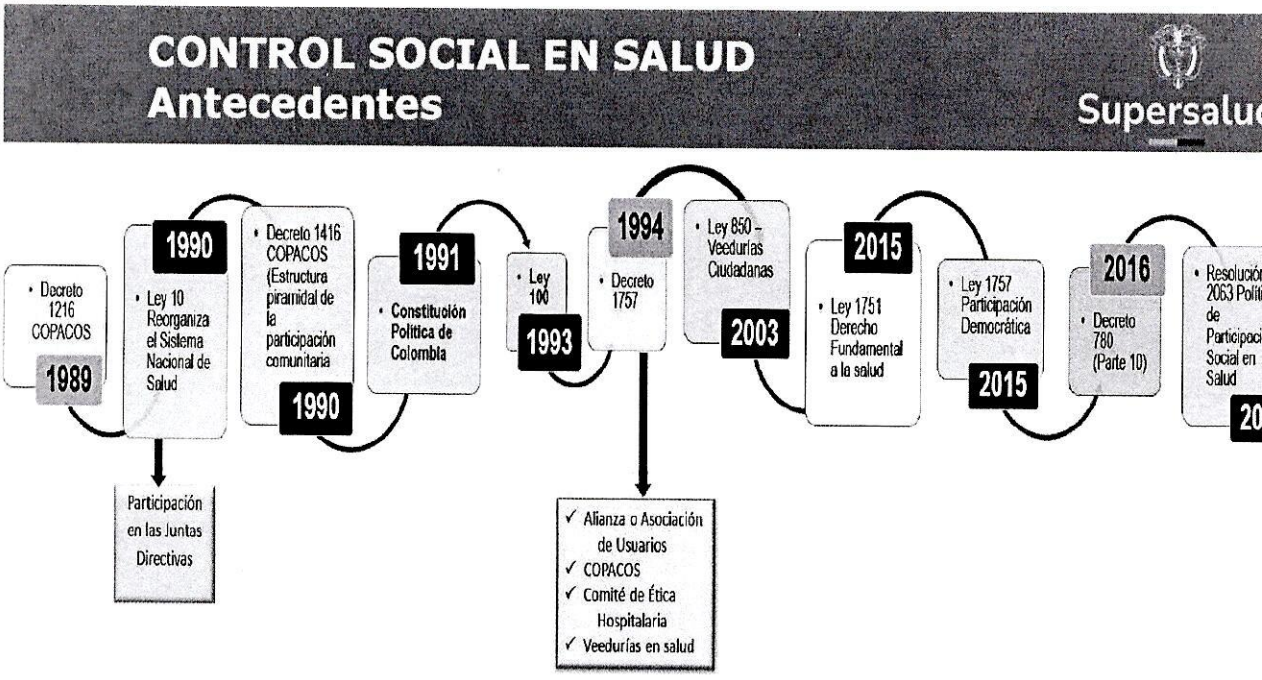
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios,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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

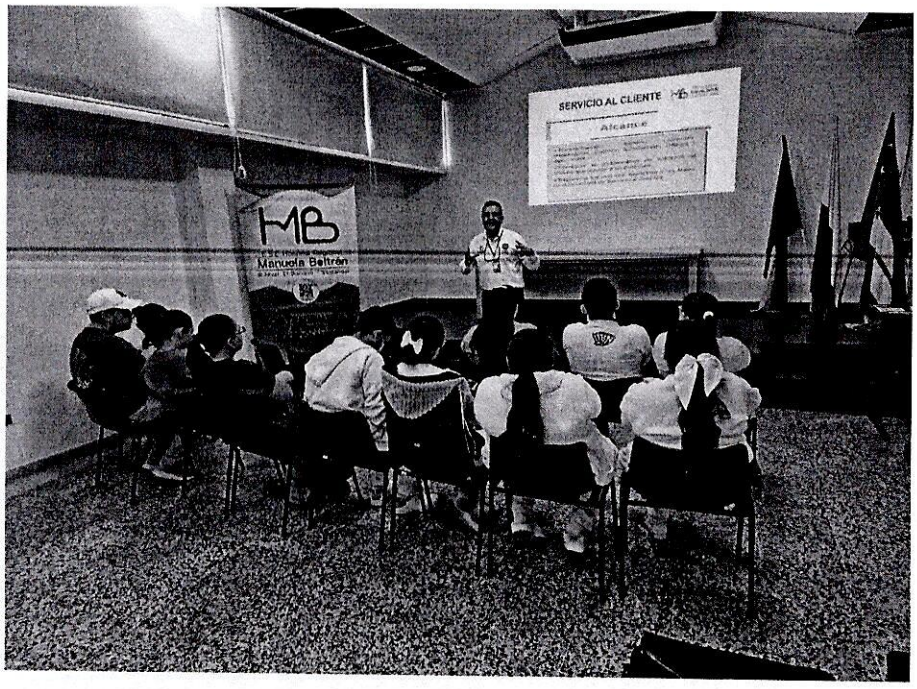


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





Evidencia fotográfica de la capacitación



Para dar constancia de todo lo registrado en la presente acta se anexa formato de registro de firmas personas asistentes a la capacitación siendo las 9:00 am del día 14 de mayo de 2025.

MB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 14 DE MAYO 2025- AUDITORIO HRMB	**Duración: 2 HORAS**
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	**Dirigido a: PERSONAL ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE URGENCIAS HRMB**

TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE, TRATO HUMANIZADO, PORTAFOLIO DE SERVICIOS, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL, DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Yuly Johana Umaña G.	1101692143	yohanita2209@hotmail.com	Urgencias	3112379904	[signature]
2	Gustavo Otero	1101694325	Gustavootero9525@gmail.com	URG	3105807370	Gustavo
3	Andrea Varina Sarmiento	1101695979	Kearinita@Hotmail.com	URG	3223697971	Varina S
4	Yesenia Mantilla Piñeres	1101 696 229		URG - Sortesalud	3108788555	Yesenia M.
5	Olga Lucia Avila Ruiz	1104068159	—— // ——	Urgencias	3222899014	Olga A
6	Edith Piña Guerrero	1101687409	Edithpinaguerrero2@Gmail.com	Urgencias	3203856312	[signature]
7	Brayan Ferney Rodriguez	1101320296	Brayanferney403@gmail.com	urgencias	3043503319	Brayan Rodriguez
8	Ruth Jimenez Baez Sudet	63536476	jimenez-baez@hotmail.	urgencias	3002596925	[signature]
9	Nini Johana Durán	37948775	—— ——	Urgencias	3185514931	Nini Durán
10	Gustavo Andrés Macabeo C	1005982965.		urgencias	3219708874	Gustavo Macabeo C
11	Mercedes Kemdine Quesada	1101603038		URG	3017816680	[signature]
12	July Andrea Gonzalez D	1101692086	—— // ——	Urgencias	3005765131	July Gonzalez
13	Jennifer Carolina Forero Ríos	1101695776	Jennifercforero.med@Gmail.com	Urgencias	3178733481	[signature]
14	Maria Paula Vallejo Tapias	1098813603	[illegible]@gmail.com	urgencias	3155907053	[signature]
15	Lisseth Dayanna Escobar V.	1005484730	lissethdayanna13@gmail.com	Urgencias	3154455411	[signature]
16	Luisa Fernanda Perez Forero	1101689458	lofer7marianadoartepereez27@g.	urgencias	3212893643	[signature]
17	Karla Daniela Villar Linea	1100969695	Kvillar@cuab.edu.co	Urg	3006364095	[signature]
18	Juan Pablo Vargas Noguera	1042445627	hmb coordinador	coordinador	3157016996	[signature]

	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 LABORATORIO	Acta N°: 18
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: 15 DE MAYO 2025
Hora de Inicio: 7:00 AM	Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	NORA ISABEL RUEDA M.	COORDINADORA DEL SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 4:00 de la tarde del día 15 de Mayo de 2025 se da inicio a la reunión programada por el equipo d sistema de información y atención al usuario a través del Asesor de Gerencia de participación social el Doc ELIBARDO PIÑEREZ REINA , quien será el profesional encargado de realizar la capacitación a todo el perso del servicio de Laboratorio 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 porcentaje relevante de estas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios es la atenci inadecuada de algunos colaboradores internos, funcionarios y/o contratistas. Se proyecta como plan d mejoramiento la implementación de capacitaciones donde se logre implementar en cada uno de nuestro 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 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.

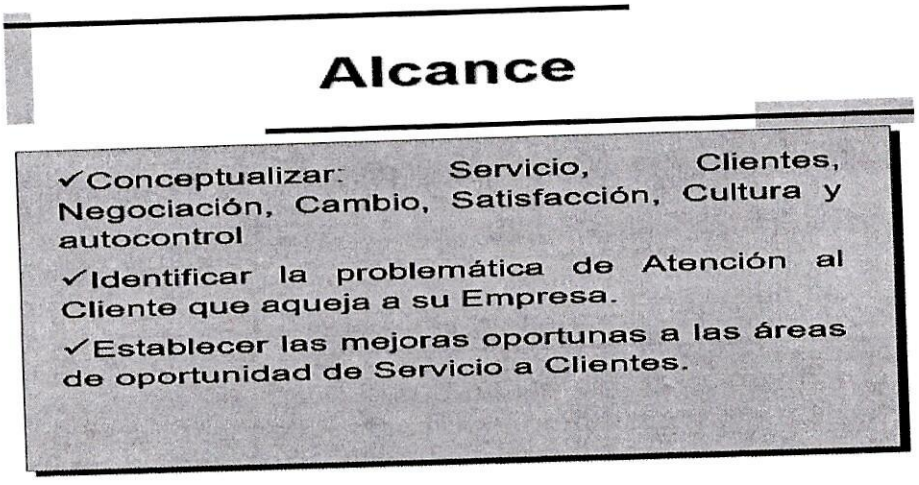
De igual manera lo anterior está ligado no solo a la socialización y capacitación del personal sino también a poder lograr la evaluación y adherencia de estos temas relevantes que se deben tener en cuenta como bandera en la correcta prestación de los servicios dentro de cada una de las áreas y procesos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

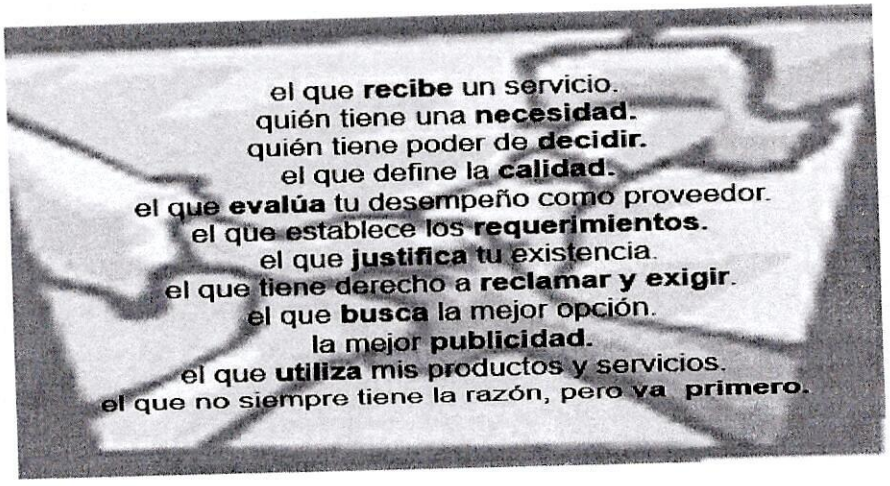
Por otra parte, el 3% de los participantes en la capacitación y/o socialización tendrán la oportunidad de evaluar al profesional encargado de esta actividad utilizando el diligenciamiento del formato Cod. GTH-FO-02. versión 02 de fecha 29/02/2020 que permite la evaluación e impacto de la capacitación. 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.

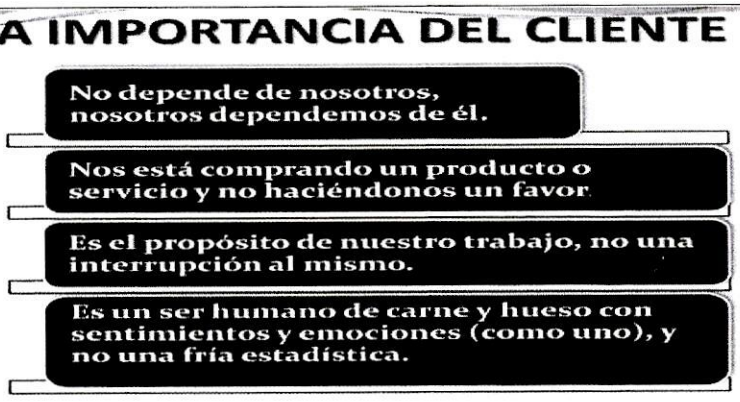
Se termina registrando las firmas de los asistentes a la capacitación en el formato de registro de firmas de asistencia para tal fin.

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



- **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.**





- Se recalca la importancia de que nuestros clientes buscan de nosotros su demanda la cual e enmarcada en lograr recibir por parte nuestra



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

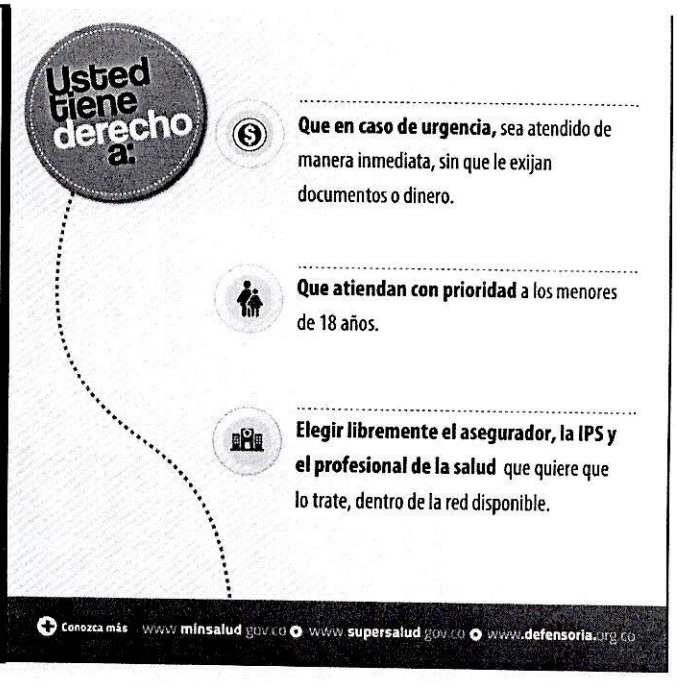


Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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



DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD



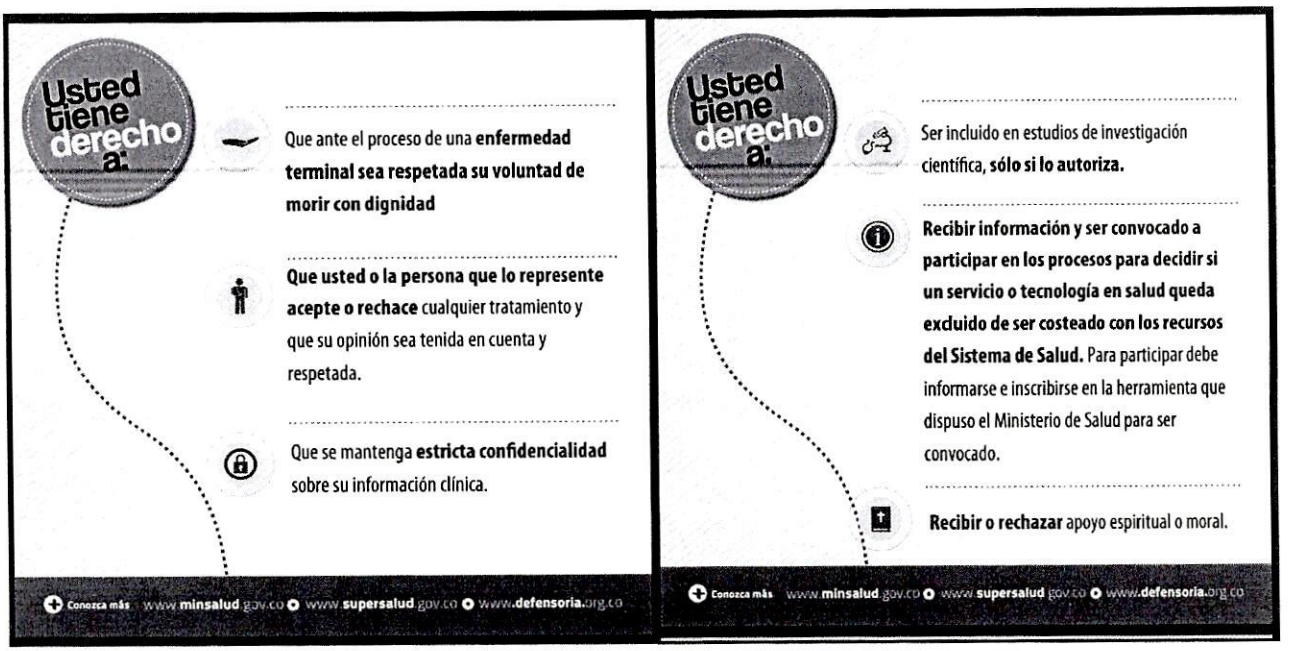



Usted tiene derecho a:
Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
Conozca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



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.



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.

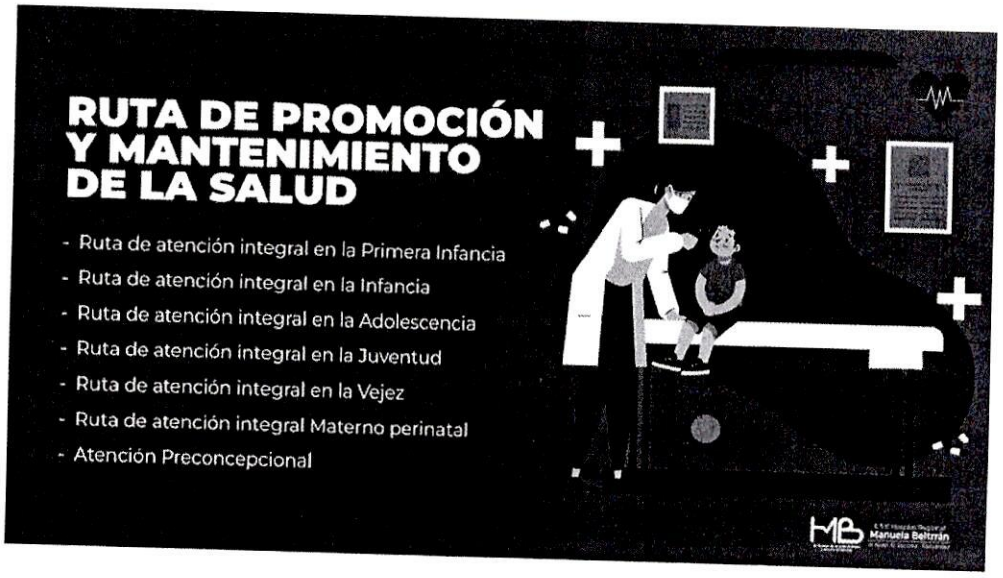




E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander

- 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




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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Manuela Beltrrán
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
Manuela Beltrán


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

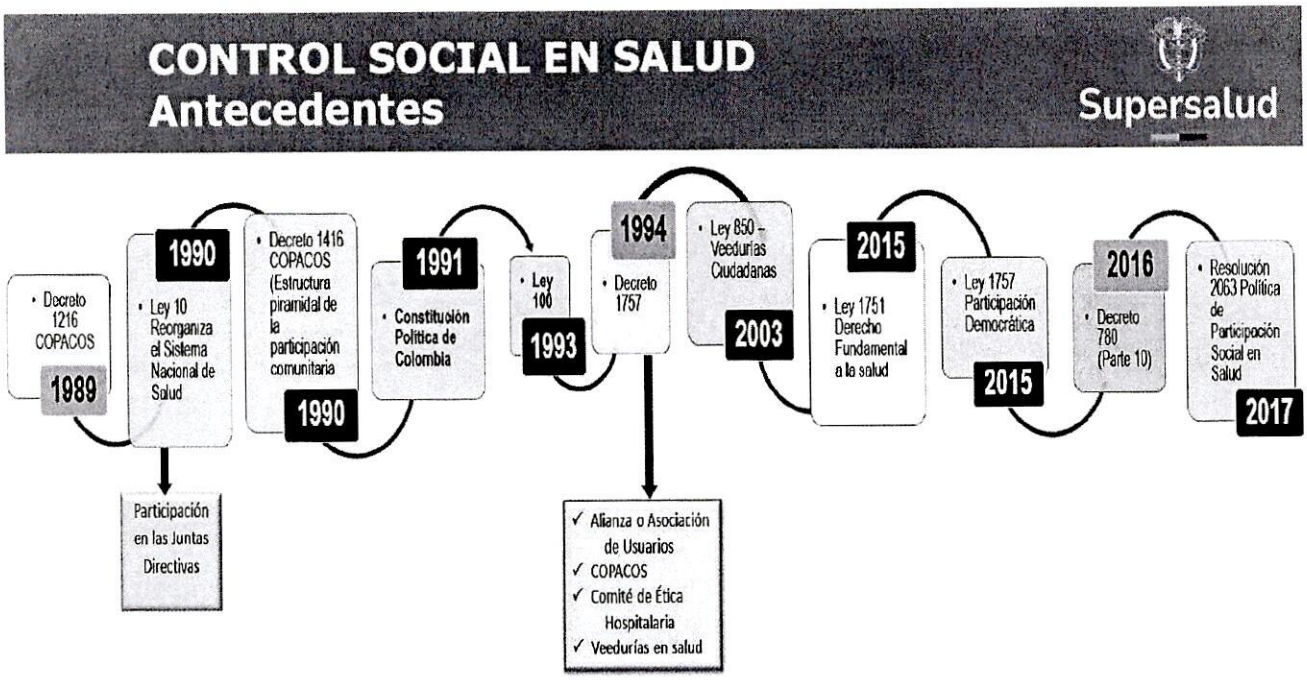
ra finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conc
ítica de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para
vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, alianzas de usuarios, jun
ción 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





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 15 de mayo de 2025.

HMB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 15 DE MAYO 2025- AUDITORIO HRMB	Duración: 2 HORAS
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	Dirigido a: PERSONAL ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE LABORATORIO HRMB

TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE, TRATO HUMANIZADO, PORTAFOLIO DE SERVICIOS, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL, DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Silvia Fernanda Garcia Garcia	1.101.696.890	Silvia Fernandaga@gmail.com	lab. clinico	3213625574	Silvia Garcia
2	Paola Vega Hilo	1101682610		LABORATORIO	3172933907	Paola Vega
3	Hilduana Silva Abril	1101689969	Hilduana Silva@gmail.com	laboratorio	3107770154	[illegible]
4	Nhora Maria Corredor	37948109		Lab. clinico	3156141526	[illegible]
5	Laura Camargo Gonzalez	1002527916	lmcamargog@uniboyaca.edu.co	Lab. Clinico	3144370989	Laura Camargo
6	Anderson Avendaño Mora	1006532255	aavendano@uniboyaca.edu.co	lab. clinico	3124638079	Anderson Avendaño.
7	Ercilia Maria Perez Ruiz	1003.310.594	ercilia perez@gmail.com	lab. clinico	3011592644	[illegible]
8	Jefferson Adarme Dávila	1005544240	jefferson leandro adarme davila@gmail.com	Lab. Clinico	3228566488	Jefferson A
9	Daniela Cluna Ruiz	1007673965	danielalunaruiz@outlook.com	Lab Clinico	3212361881	[illegible]
10	Edwin Fabian Monsalve Triana	1098793569	Edwin.monsalvegu@hotmail.com	Lab Clinico	3186365564	[illegible]
11	Angelica Maria Aparicio Aguilar	1101691916	angelicaaparicio374@gmail.com	Lab. clinico	3118319912	[illegible]
12	Oscar David Delgado Delgado	1101320297	oscar Delgado082005@gmail.com	Lab. clinico	3209098974	oscar Delgado
13	Mauricio Rivera Quintero	1098756104	mauriciorivera1506@gmail.com	Lab. Clinico	3013834815	[illegible]
14						
15						
16						
17						
18						

Proceso: SERVICIO DE QUIRURGICAS	Acta N°: 19
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: 15 DE MAYO 2025
Hora de Inicio: 7:00 AM	Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	ERIKA PAOLA ARDILA	JEFE DEL SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 5:00 de la tarde del día 15 de Mayo 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 del servicio de Quirurgicas 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 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 d 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 tema s:

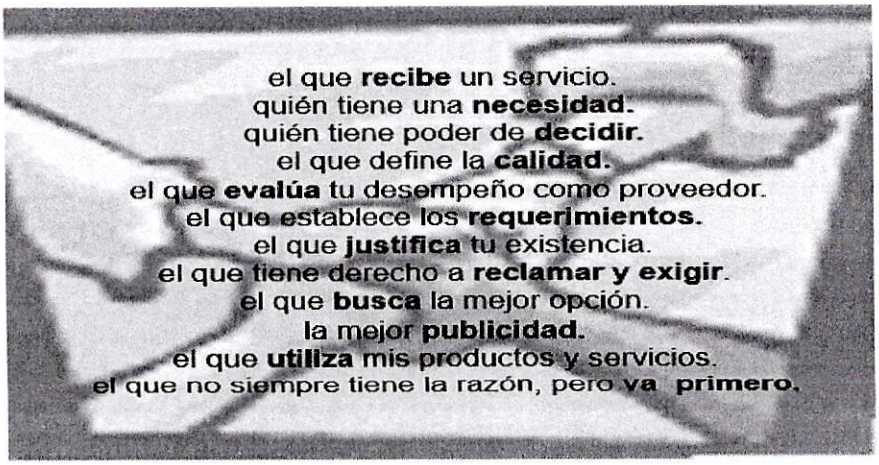
Alcance

✓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.**

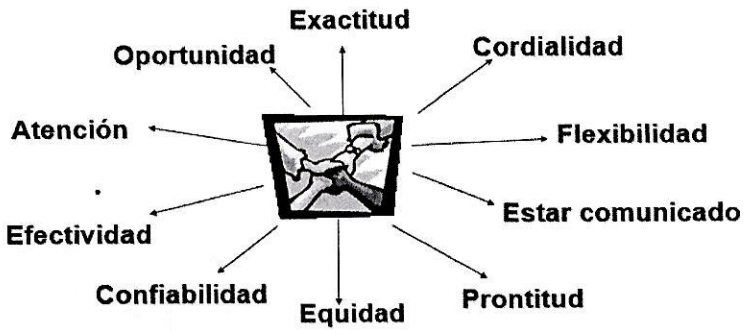


LA IMPORTANCIA DEL CLIENTE

- 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 buscan de nosotros su demanda la cual esta enmarcada en lograr recibir por parte nuestra

Demandas de los Clientes



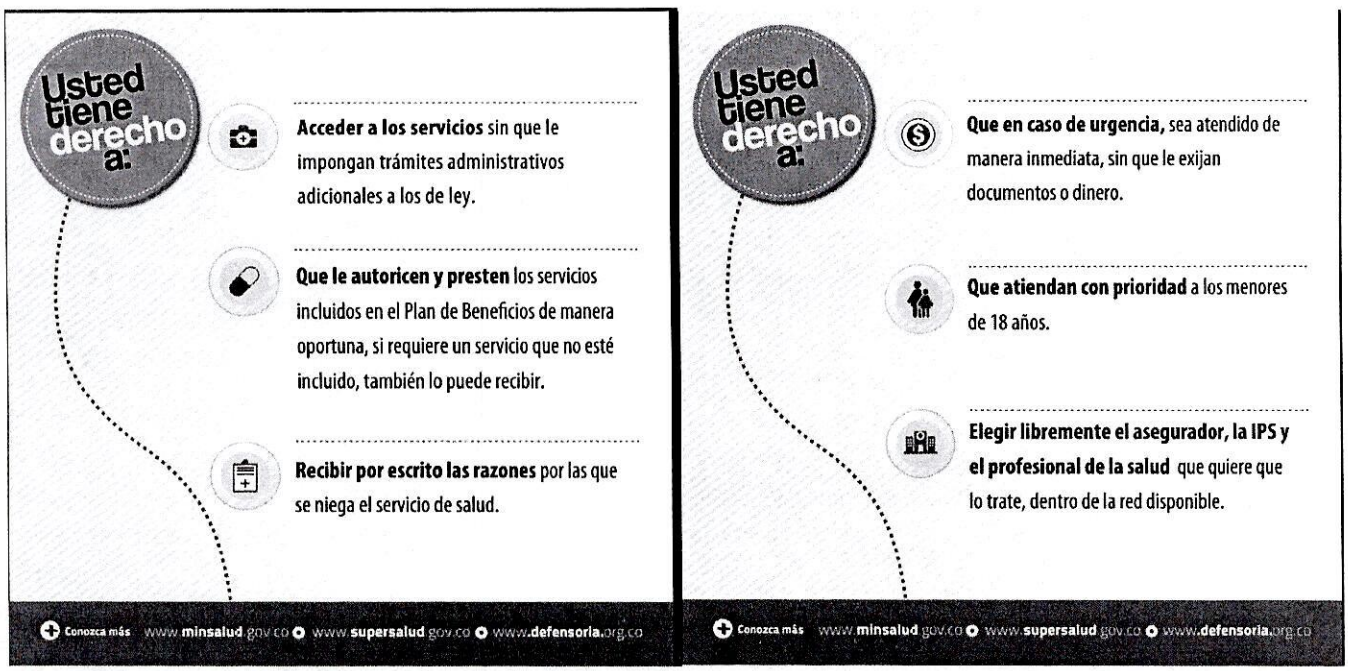
Se hace énfasis en los 10 pasos a tener en cuenta en la atención a nuestros clientes



Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado 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

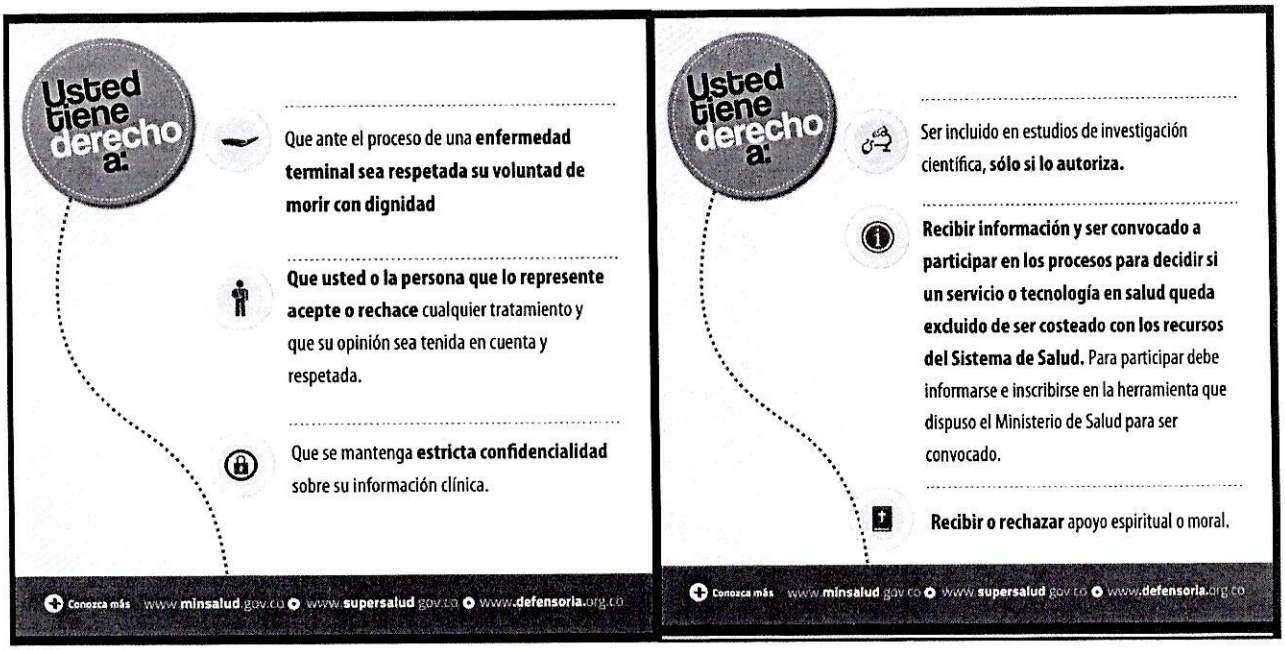



Usted tiene derecho a:
Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
Conozca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

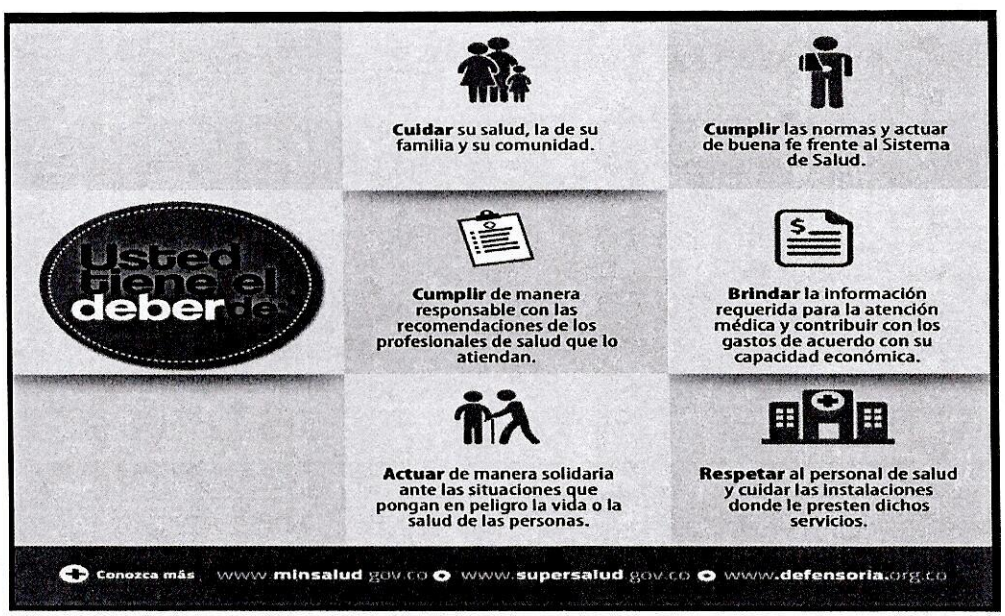

Usted tiene derecho a:
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.
Conozca más www.minsalud.gov.co 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



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.



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.

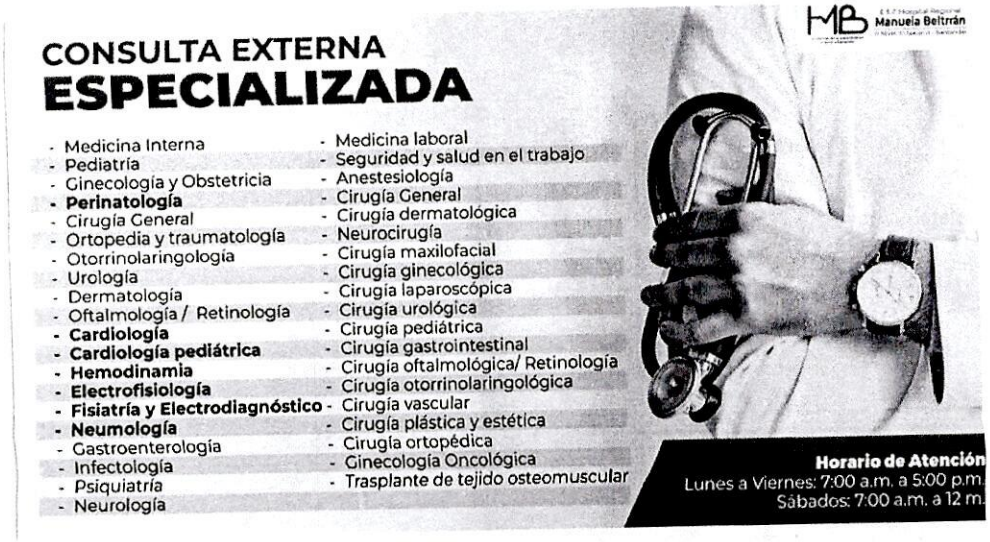


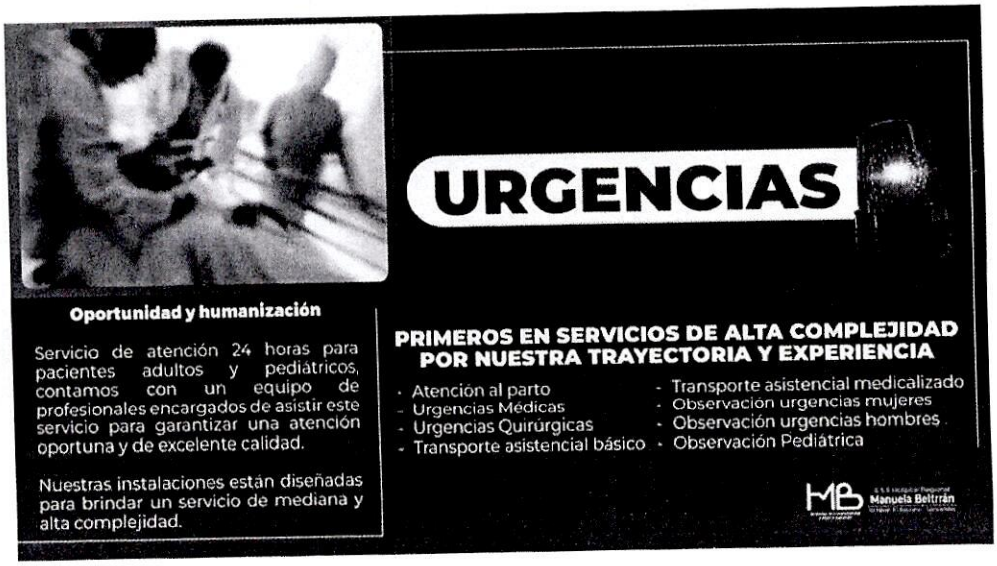
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander

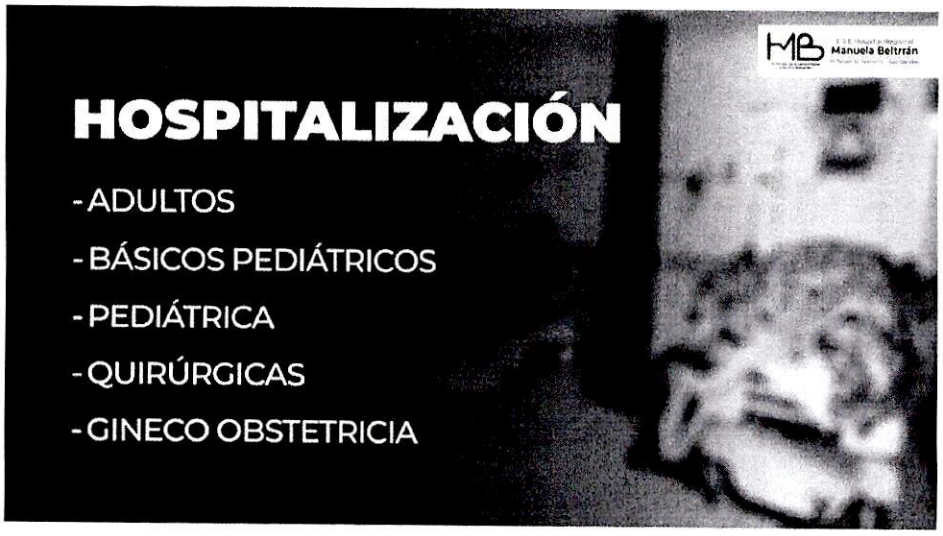
- Urgencias
- Consulta Externa Medicina General
- Enfermería
- Odontología
- Vacunación
- Laboratorio Clínico
- Imágenes Diagnósticas
- Consulta Externa Medicina Especializada
- Quirófanos
- Hospitalización Medicina Interna
- Hospitalización Ginecología y Obstetricia
- Hospitalización Pediátrica
- Hospitalización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




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
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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


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 otorrinolaringologica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecologia 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

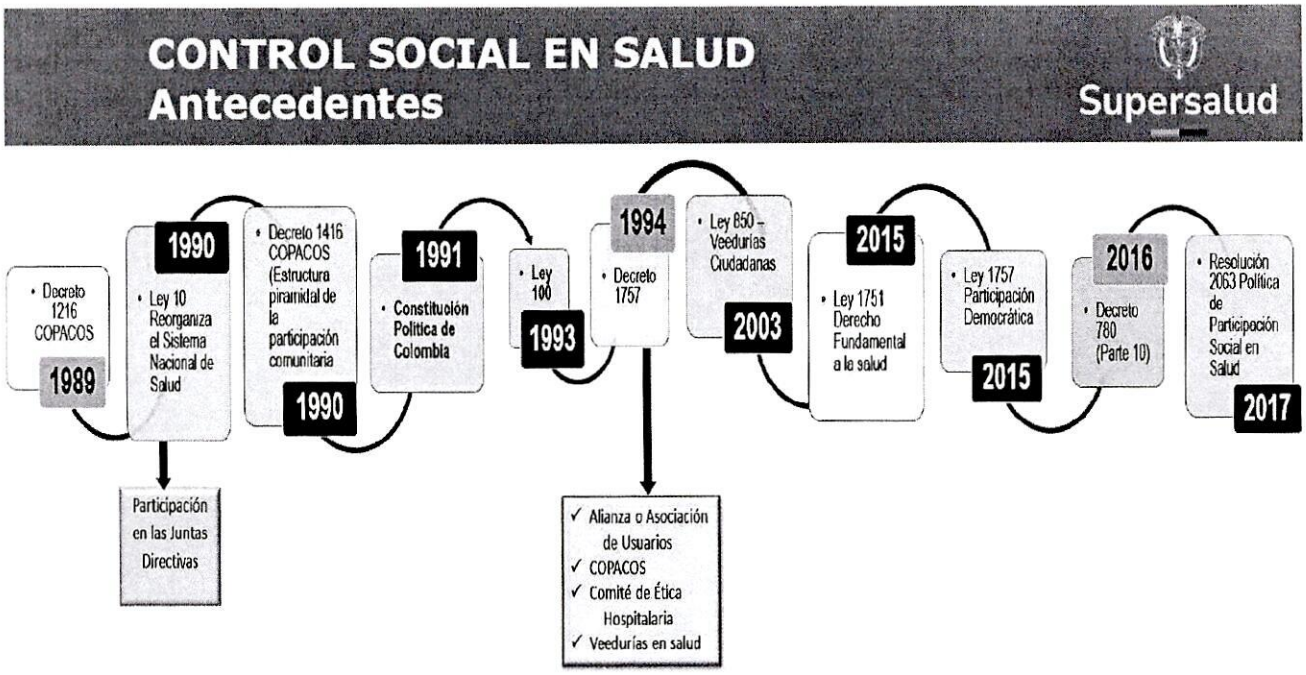
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios,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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

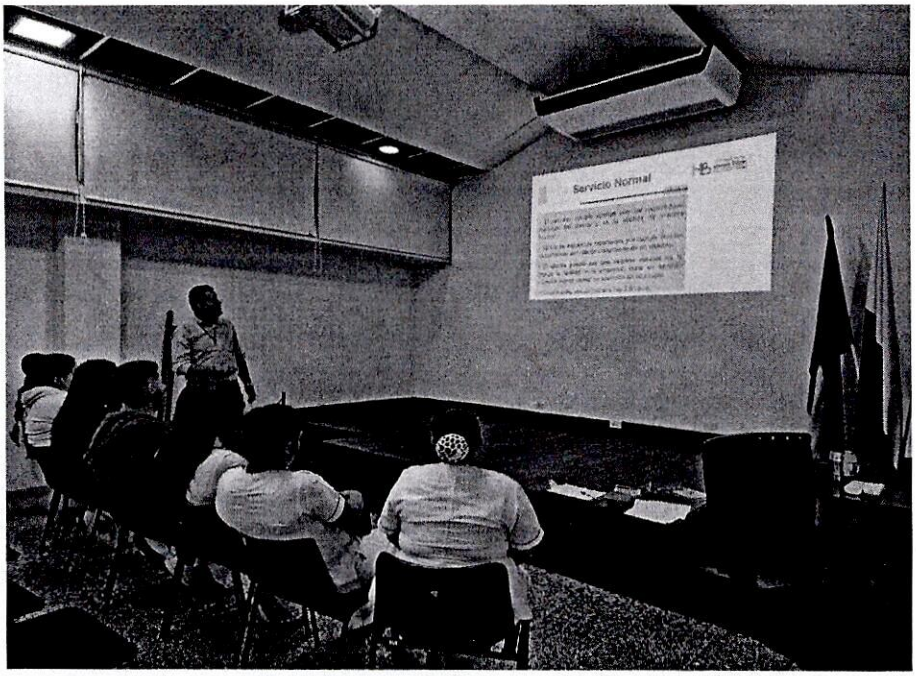


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 7:00 pm del día 15 de mayo de 2025.

HMB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 15 DE MAYO 2025- AUDITORIO HRMB | Duración: 2 HORAS

Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA | Dirigido a: PERSONAL ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE QUIRURGICAS HRMB

TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE, TRATO HUMANIZADO, PORTAFOLIO DE SERVICIOS, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL, DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	luz estela Pinzon Garzon	1101697314	estelaPinzon36@gmail.com	Quirurgicas	3133596394	luz estela Pinzon.
2	Monica Orejarena Martinez	1101.694.907	monicaorejarena17@gmail.com	Quirurgicas.	3213325444	Monica Orejarena.
3	Erika Paola Avila Castillo	1098409486	erikaavila@unisangil.edu.co	Quirurgicas	3114509522	Paola A.
4	Paola Vanessa Díaz Torres	1101697092	paubatt19@gmail.com	Quirurgicas	3134724316	
5	Albeiro Suarez Osorio	1005294544	albeiriz@hotmail.com	Quirurgicas	3213888694	
6	Lady zulay Rodriguez Quintero	1095906507	Ladyzulayrodriguez@gmail.com	Quirurgicas	3134108739	Lady Rodriguez
7	Deisy Natalia Mancilla Mejia	1193127870	mancillanatalia44@gmail.com	Quirurgicas	3144261460	Deisy Natalia Mancilla.
8	Alba Lucia Osses Arciniegas	37943044	cellosse@hotmail.com	Quirurgicas	3165487102	L.S. Osses A.
9	Edy Yaneth Murillo Pinzón	1.101692016.	edymurillo@hotmail.com	Qcas.	3125654164	Edy Murillo.
10	Sandra Janneth Gonzalez Barbosa	52-285-733	realmago25@gmail.com	Qcas	3134800521.	Sandra. G
11	Ivet Stella Rueda Luy	37947216	Stella-021@hotmail.com	Qcas	3203375918	Stella R
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

Proceso: SERVICIO DE MEDIICNA INTERNA	**Acta N°: 20**
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: 20 DE MAYO 2025**
Hora de Inicio: 7:00 AM	**Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL**

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	LEYDY SMITH PEREIRA	JEFE DEL SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 7:00 de la mañana del día 20 de Mayo de 2025 se da inicio a la reunión programada por el equipo d sistema de información y atención al usuario a través del Asesor de Gerencia de participación social el Doct ELIBARDO PIÑEREZ REINA , quien será el profesional encargado de realizar la capacitación a todo el person del servicio de Medicina Interna 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 porcentaje relevante de estas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios es la atenci inadecuada de algunos colaboradores internos, funcionarios y/o contratistas. Se proyecta como plan mejoramiento la implementación de capacitaciones donde se logre implementar en cada uno de nuestr 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 lo protocolos de oficina de talento humano de la institución se debe aplicar el diligenciamiento del formato de ficha técnica capacitación Cod. GTH-FO-01 versión 03 de fecha 29/02/2020. Que permite que el capacitador descr brevemente el objetivo de la capacitación, los temas a tratar, el tiempo implementado, la metodología a utili 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 tambié poder lograr la evaluación y adherencia de estos temas relevantes que se deben tener en cuenta como banc en la correcta prestación de los servicios dentro de cada una de las áreas y procesos de la E.S.E. Hosp regional Manuela Beltrán.

Para tal fin se implementó un código QR que le permite al participante ingresar a desarrollar un pre tes co preguntas correspondientes a cada uno d ellos temas expuestos anteriormente para evaluar el conocimiento los temas para tratar en la capacitación y por otra parte dentro del mismo código QR un POS 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.

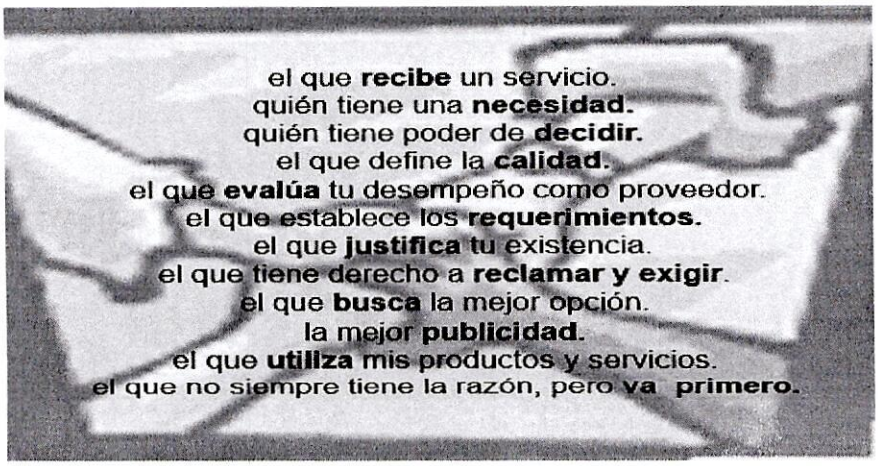
Se termina registrando las firmas de los asistentes a la capacitación en el formato de registro de firmas de asistencia para tal fin.

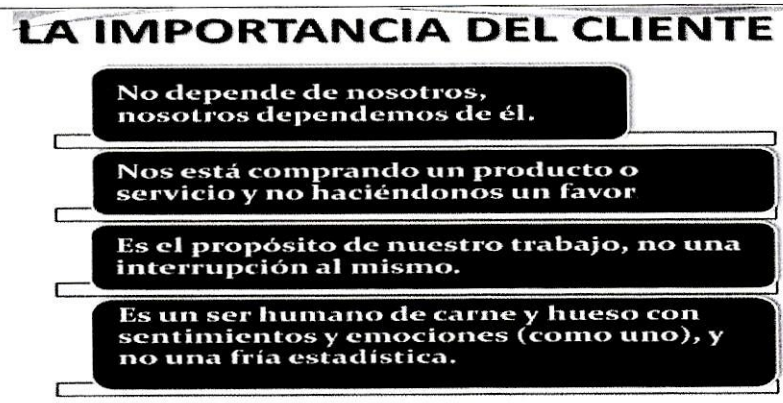
- Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes tema s:

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.**





- **Se recalca la importancia de que nuestros clientes buscan de nosotros su demanda la cual esta enmarcada en lograr recibir por parte nuestra**



- **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 trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exig sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal asistencial y administrativo que atiende.



DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD

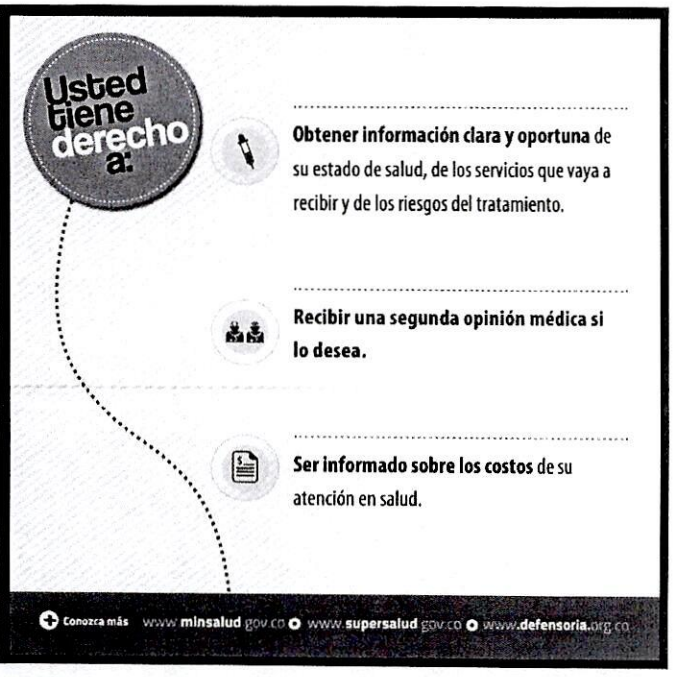





Usted tiene derecho a:
Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
Conozca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



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.



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.





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

Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander

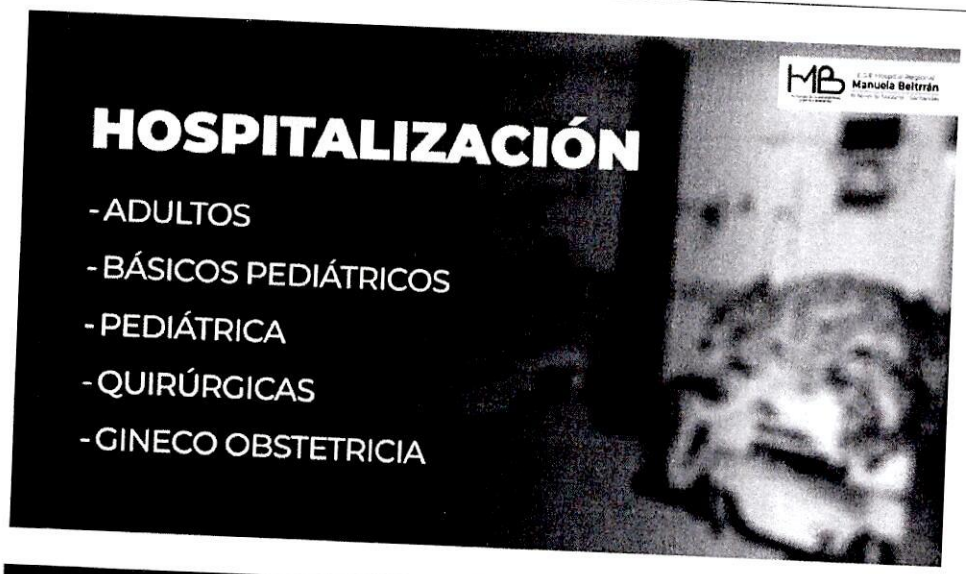
- Urgencias
- Consulta Externa Medicina General
- Enfermería
- Odontología
- Vacunación
- Laboratorio Clínico
- Imágenes Diagnósticas
- Consulta Externa Medicina Especializada
- Quirófanos
- Hospitalización Medicina Interna
- Hospitalización Ginecología y Obstetricia
- Hospitalización Pediátrica
- Hospitalización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



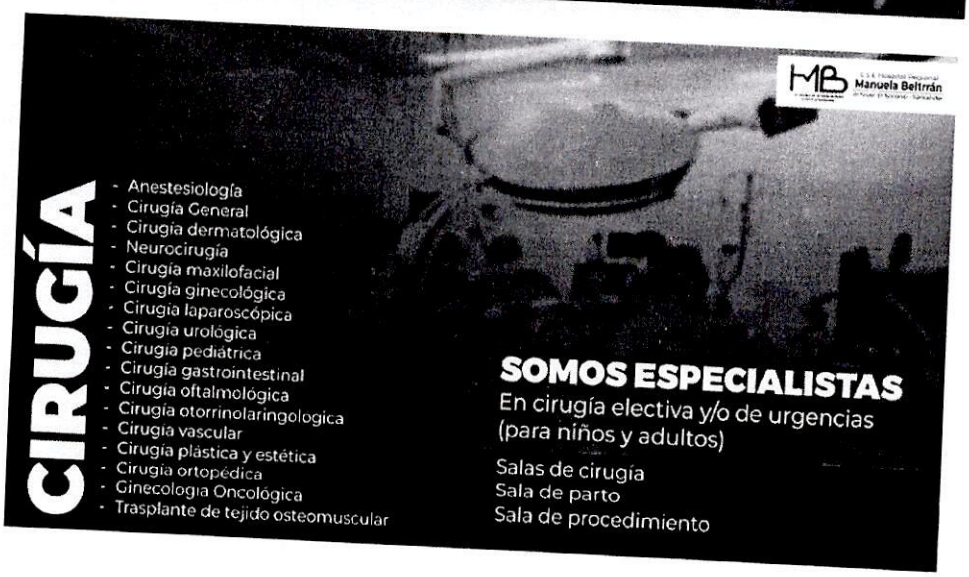

RUTA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD
- Ruta de atención integral en la Primera Infancia
- Ruta de atención integral en la Infancia
- Ruta de atención integral en la Adolescencia
- Ruta de atención integral en la Juventud
- Ruta de atención integral en la Vejez
- Ruta de atención integral Materno perinatal
- Atención Preconcepcional
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Manuela Beltrán
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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 Pediatrica
Manuela Beltrán


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 otorrinolaringologica
- 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

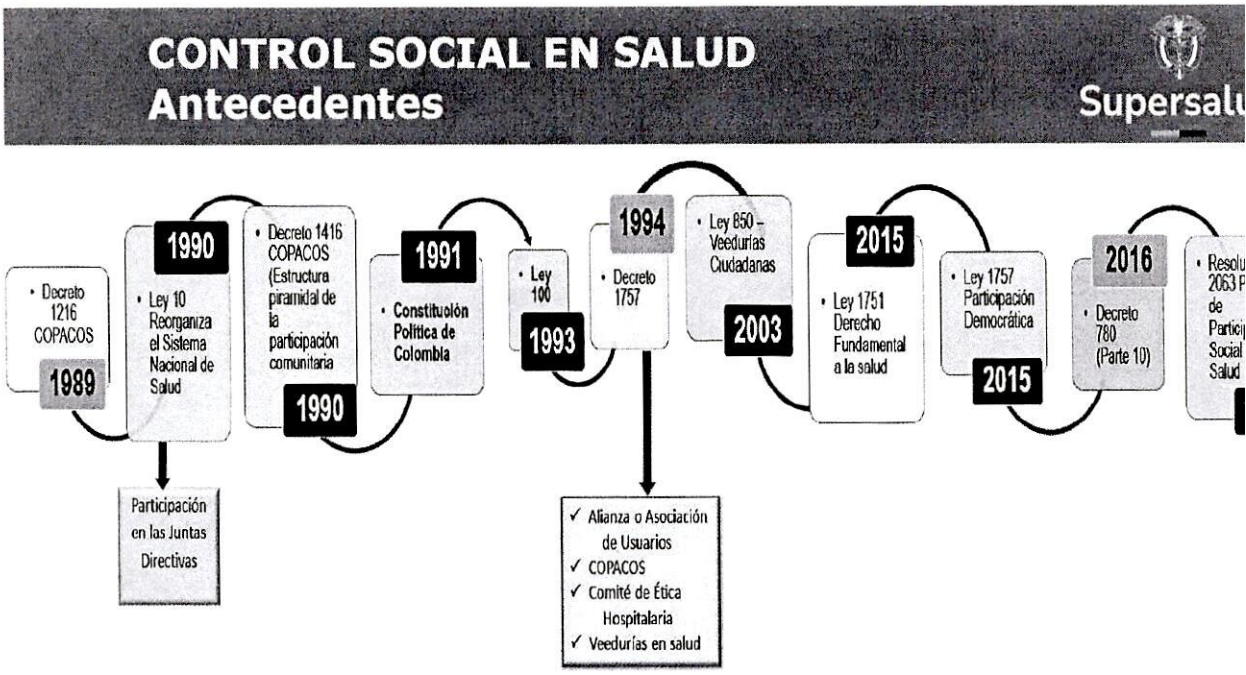
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, 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





Evidencia fotográfica de la capacitación



Para dar constancia de todo lo registrado en la presente acta se anexa formato de registro de firm personas asistentes a la capacitación siendo las 9:00 am del día 20 de mayo de 2025.

HMB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 20 DE MAYO 2025- AUDITORIO DE ESPECIALISTAS HRMB	Duración: 2 HORAS
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	Dirigido a: PERSONAL ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA HRMB

TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE, TRATO HUMANIZADO, PORTAFOLIO DE SERVICIOS, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL, DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Yeny Paola Gonzalez Toledo	1098386451	— " —	M.I	3222275967	Yeny Paola G.T.
2	Diana Carolina Montaño	1101321253	— " —	MI	3152187417	[illegible]
3	Mayra Ascanio Rodriguez	1140864257		MI	3023347426	Mayra R
4	Silvia Lorena Blanco Garzon	1005484854	— " —	MI.	3165549071	Lorena B Blanco
5	Leidy Smith pereira calderon	1103364843		MI	3202002596	Leidy Pereira C
6	Nancy Carolina Cala Cala	1097970030	— " —	MI	3204033909	Nancy Cala Cala.
7	Maritza Viviana Olarte A	1101687114	— " —	MI	3158356399	[illegible]
8	Karen Liceth Celis Buenahora	1101685157	— " —	MI	3207379694	Karen Celis.
9	Laura Juliana Dueñas	1019146775	— " —	MI	3053408519	Laura Dueñas
10	Derly Alvarez Porras	1101693537	— " —	MI	3147656644	Derly Alvarez P.
11	Deci Lorena Ardila O	1101688895		MI	3134775089	[illegible]
12	Sergio Alejandro Velandia C.	1101694467	— " —	MI	3164646538	[illegible]
13	Karen S. RODRIGUEZ C.	1100838205	— " —	MI	3022633405	[illegible]
14	Martha Rodriguez	63.519.149	— " —	MI.	3158101044	Martha R.
15						
16						
17						
18						

Proceso: SERVICIO DE DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA	**Acta N°: 21**
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: 26 DE MAYO 2025**
Hora de Inicio: 3:00 PM	**Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL**

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	LEYDY SMITH PEREIRA	JEFE DEL SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 3:00 de la tarde del día 26 de Mayo de 2025 se da inicio a la reunión programada por el equipo de sistema de información y atención al usuario a través del Asesor de Gerencia de participación social el Docto ELIBARDO PIÑEREZ REINA , quien será el profesional encargado de realizar la capacitación a todo el persona del servicio del Departamento de Enfermería 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 e porcentaje relevante de estas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios es la atenció inadecuada de algunos colaboradores internos, funcionarios y/o contratistas. Se proyecta como plan d mejoramiento la implementación de capacitaciones donde se logre implementar en cada uno de nuestro 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 lo protocolos de oficina de talento humano de la institución se debe aplicar el diligenciamiento del formato de ficha técnica d capacitación Cod. GTH-FO-01 versión 03 de fecha 29/02/2020. Que permite que el capacitador describ brevemente el objetivo de la capacitación, los temas a tratar, el tiempo implementado, la metodología a utiliza 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 poder lograr la evaluación y adherencia de estos temas relevantes que se deben tener en cuenta como bande en la correcta prestación de los servicios dentro de cada una de las áreas y procesos de la E.S.E. Hospit regional Manuela Beltrán.

Para tal fin se implementó un código QR que le permite al participante ingresar a desarrollar un pre tes con preguntas correspondientes a cada uno d 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 TE 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.

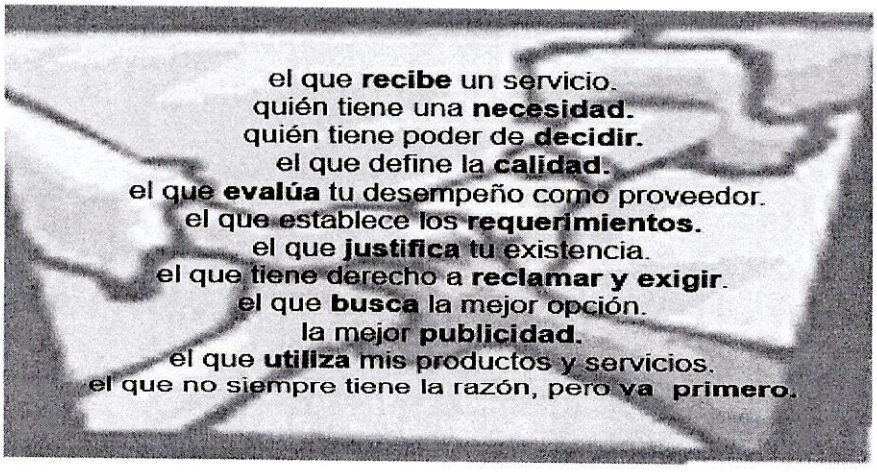
Se termina registrando las firmas de los asistentes a la capacitación en el formato de registro de firmas de asistencia para tal fin.

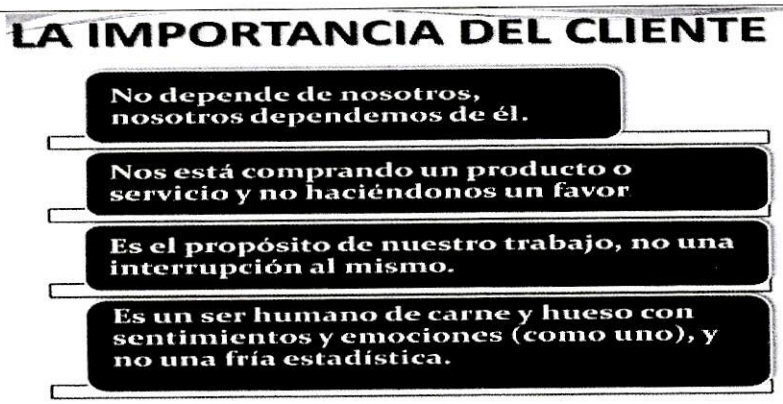
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes tema s:

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.





- Se recalca la importancia de que nuestros clientes buscan de nosotros su demanda la cual esta enmarcada en lograr recibir por parte nuestra



- 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 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



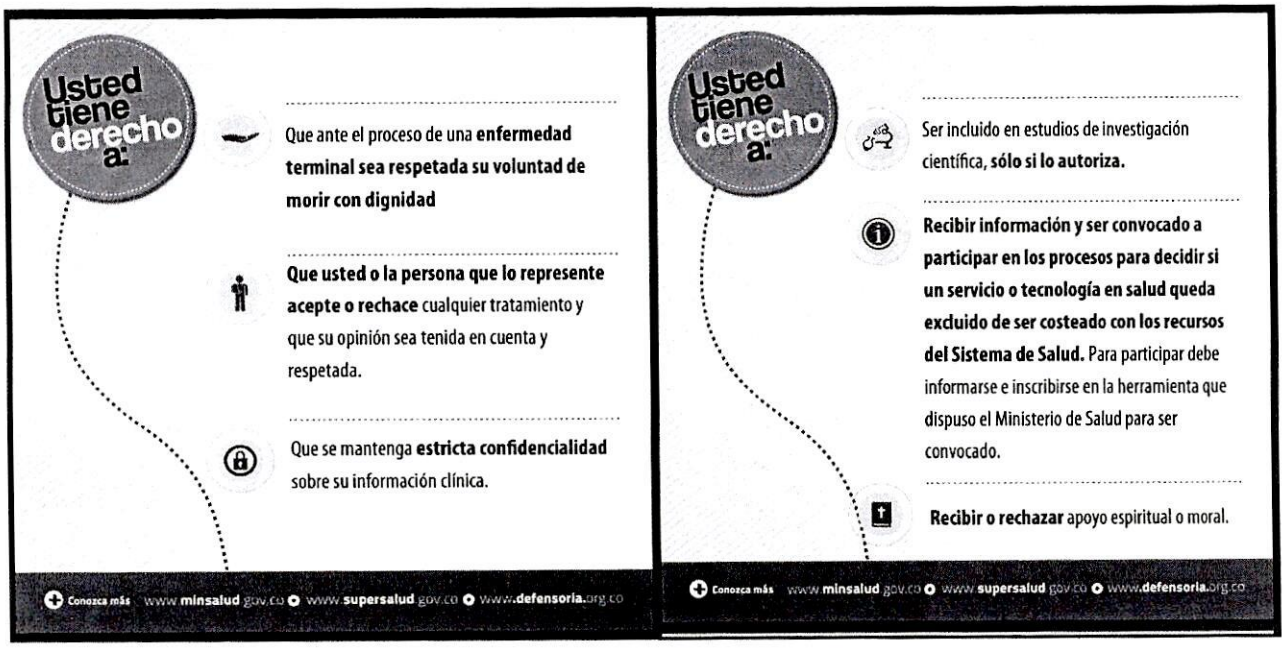



Usted tiene derecho a:
Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
Conozca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

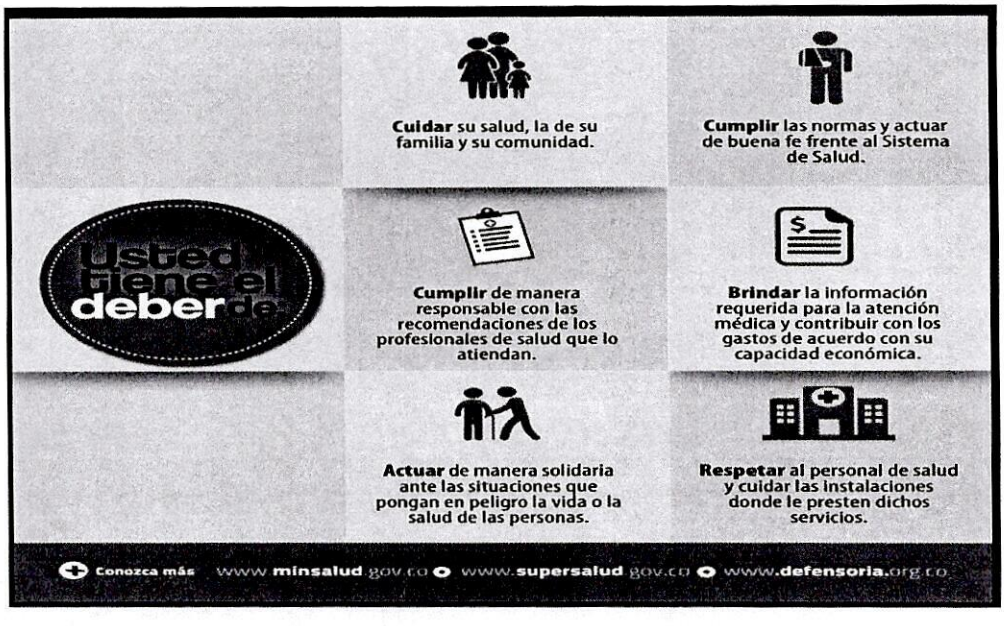

Usted tiene derecho a:
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.
Conozca más www.minsalud.gov.co 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



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.



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.





E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
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




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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Manuela Beltrán
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
Manuela Beltrán


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

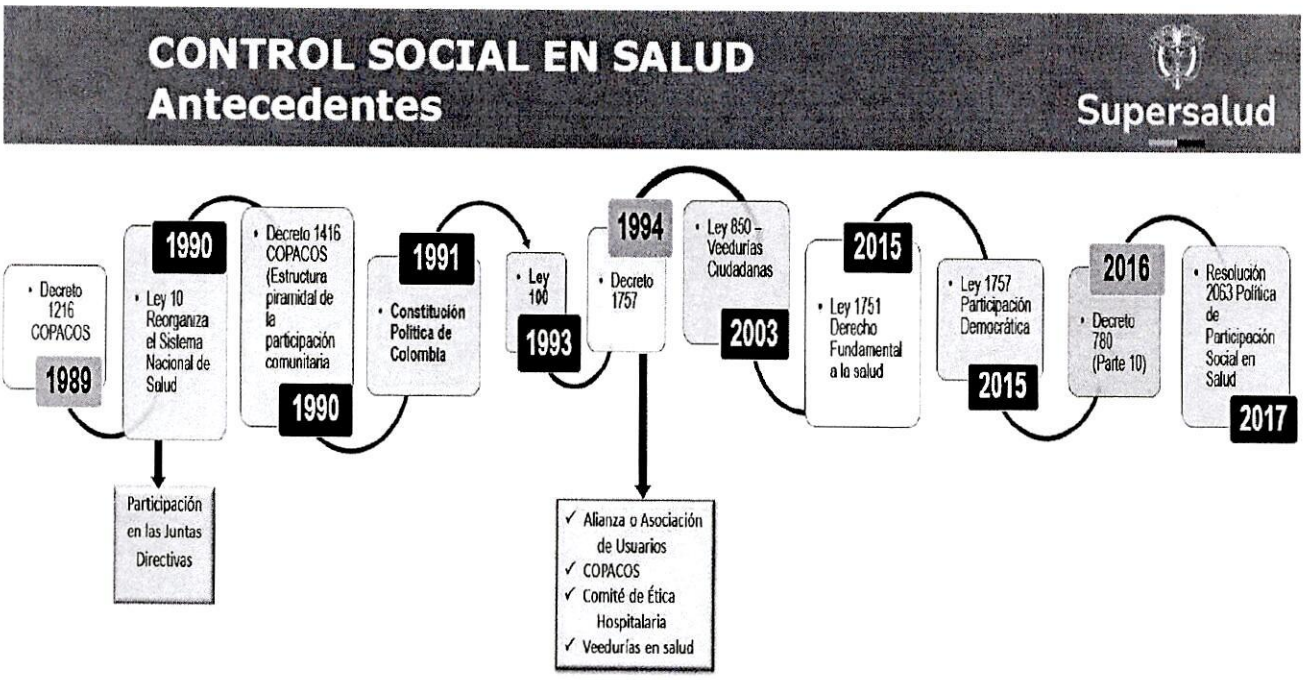
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conoz política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para q su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, alianzas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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

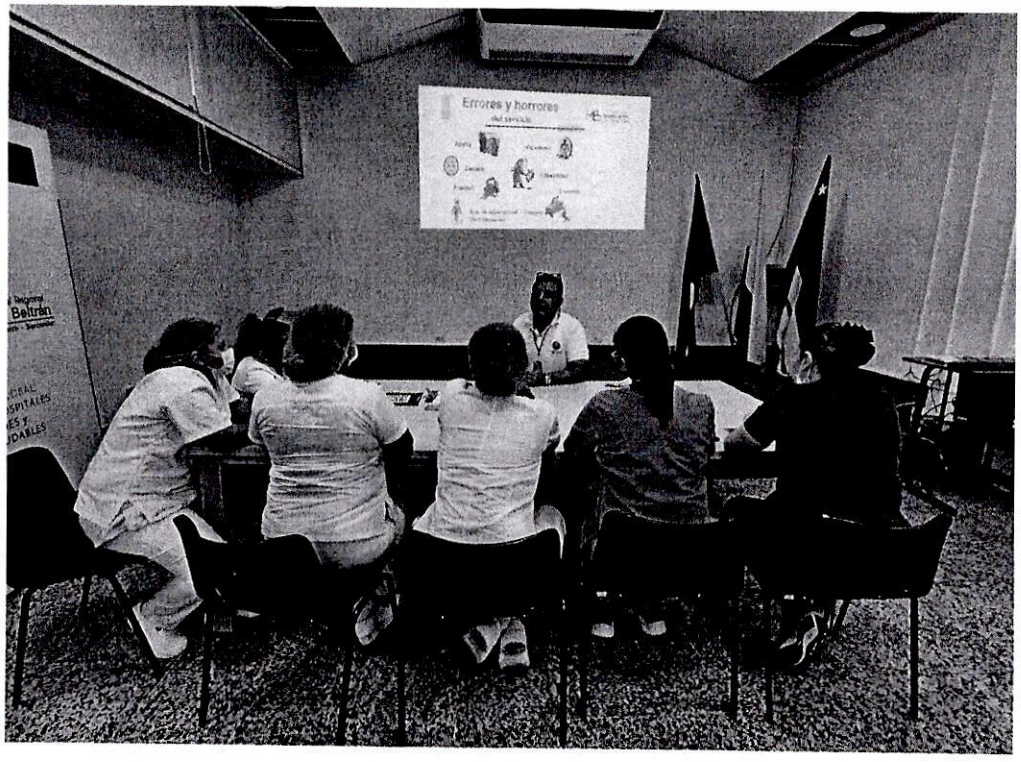


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 26 de mayo de 2025.

MB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1

REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha Sesión: 26 DE MAYO 2025- AUDITORIO HRMB	Duración: 2 HORAS
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	Dirigido a: EQUIPO DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA Y VACUNACION

TEMA A TRATAR: SOCIALIZACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS, DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y TRATO HUMANIZADO

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Deisy calderon Rodriguez	1101546352	calumarroz@gmail.com	Sortesalud	3024146905	Deisy CR
2	CAREN CORREDOR ARDILA	1101682563	carencorredor2003@gmail.com	Sortesalud	3142604542	Caren corredor
3	Magali Pareda Sierra	1101690784	——	Sortesalud	3018386859	Magaly P
4	Maria Isabel Vargas Castañeda	37-621438		Sortesalud	3144837882	[illegible]
5	Deisy Janethe Acosta Pinto	37.948.874	Pym@hospitalmanuelabeltran.gov.co	Sortesalud	3143854185	[illegible]
6	Carmen Rueda Solano	37947420	patologias@hospitalmanuelabeltran.gov.co	Sortesalud	3144639085	[illegible]
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

Proceso: SERVICIO DE CIRUGIA	**Acta N°: 22**
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: 26 DE MAYO 2025**
Hora de Inicio: 4:00 PM	**Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL**

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	MARTHA SEPULVEDA	JEFE DEL SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 4:00 de la tarde del día 29 de Mayo de 2025 se da inicio a la reunión programada por el equipo sistema de información y atención al usuario a través del Asesor de Gerencia de participación social el Doc ELIBARDO PIÑEREZ REINA , quien será el profesional encargado de realizar la capacitación a todo el perso del servicio de Cirugía 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 porcentaje relevante de estas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios es la atenc inadecuada de algunos colaboradores internos, funcionarios y/o contratistas. Se proyecta como plan mejoramiento la implementación de capacitaciones donde se logre implementar en cada uno de nuest 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 lo protocolos de oficina de talento humano de la institución se debe aplicar el diligenciamiento del formato de ficha técnica capacitación Cod. GTH-FO-01 versión 03 de fecha 29/02/2020. Que permite que el capacitador descr brevemente el objetivo de la capacitación, los temas a tratar, el tiempo implementado, la metodología a utiliz el resultado esperado y un indicador que sirva de medición.

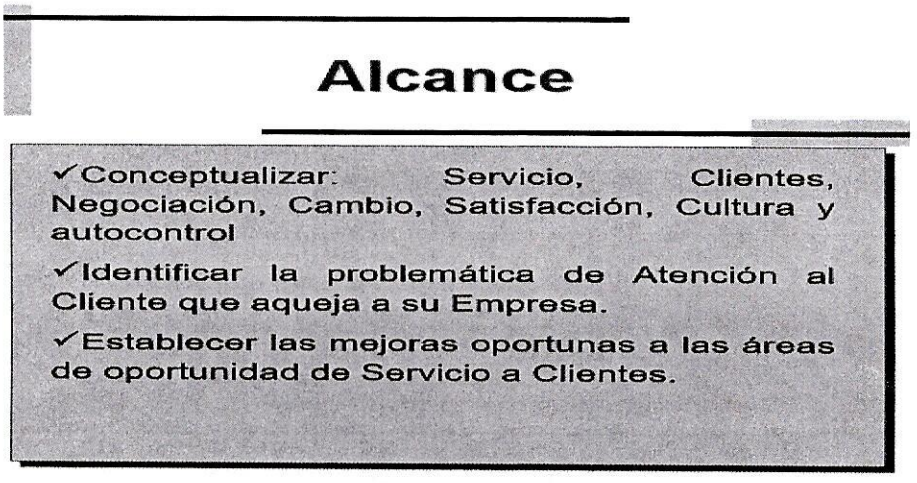
De igual manera lo anterior está ligado no solo a la socialización y capacitación del personal sino también poder lograr la evaluación y adherencia de estos temas relevantes que se deben tener en cuenta como bande en la correcta prestación de los servicios dentro de cada una de las áreas y procesos de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

Para tal fin se implementó un código QR que le permite al participante ingresar a desarrollar un pre tes cor preguntas correspondientes a cada uno d 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 T inmediatamente se termina la capacitación para de esta forma evaluar lo aprendido por cada participante.

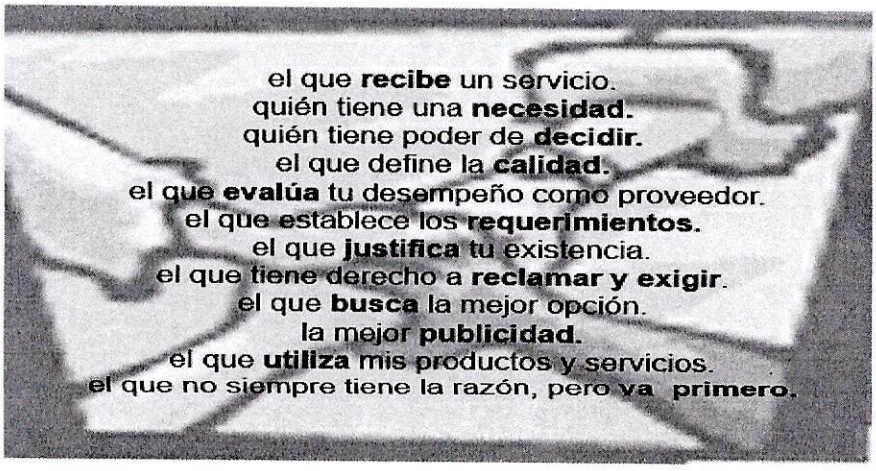
Por otra parte, el 3% de los participantes en la capacitación y/o socialización tendrán la oportunidad de ev profesional encargado de esta actividad utilizando el diligenciamiento del formato Cod. GTH-FO-02. versión 02 de fecha 29/02/2020 que permite la evaluación e impacto de la capacitación. En donde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

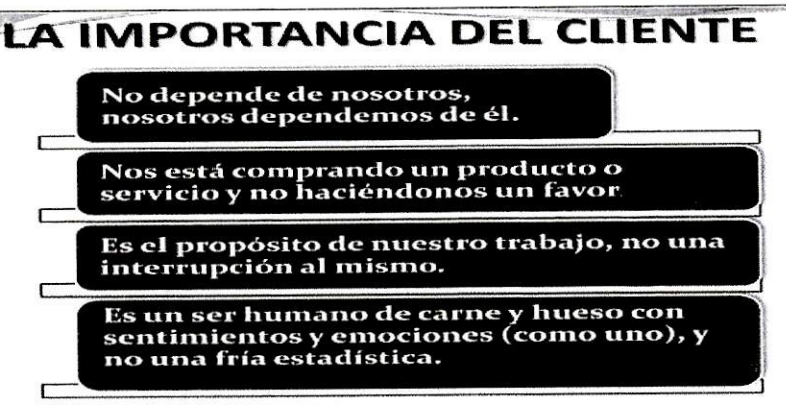
Se termina registrando las firmas de los asistentes a la capacitación en el formato de registro de fir asistencia para tal fin.

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



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





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



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

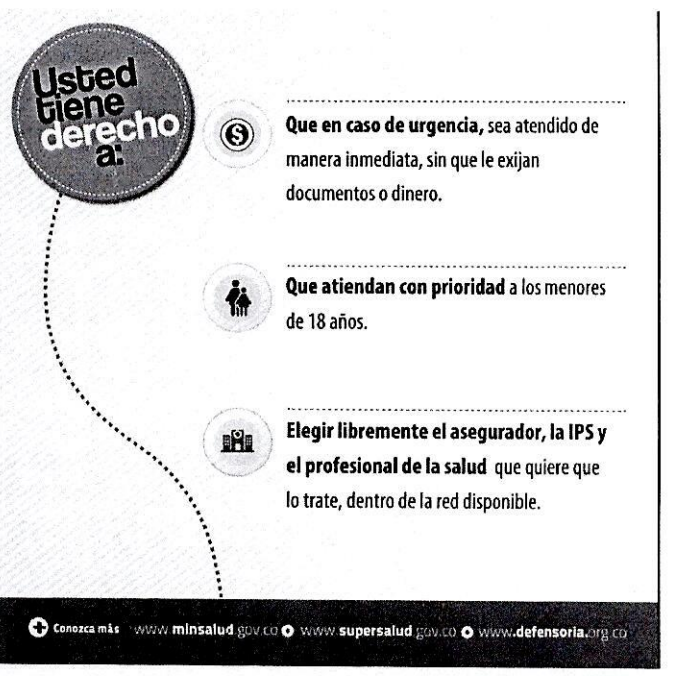


Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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



DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD






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 e
identidad para acce
salud.
Que le informen d
presentar quejas
atención en salud pr
Recibir un trato di
alguna.
Conozca más www.minsalud.gov.co www.supersalud.go


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 informaci
su estado de salud, d
recibir y de los riesgo
Recibir una segun
lo desea.
Ser informado sob
atención en salud.
Conozca más www.minsalud.gov.co www.supersalud.go



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.



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.





E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
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 Obstetric
- Hospitalización Pediátrica
- Hospitalización Quirúrgica
- Apoyo Terapéutico
- Unidad de Cuidados Intensivos Adulto
- Unidad de Cuidados intensivos Neonat
- Transporte asistencial medicalizado




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
- Pediatría
- Ginecologia y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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


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

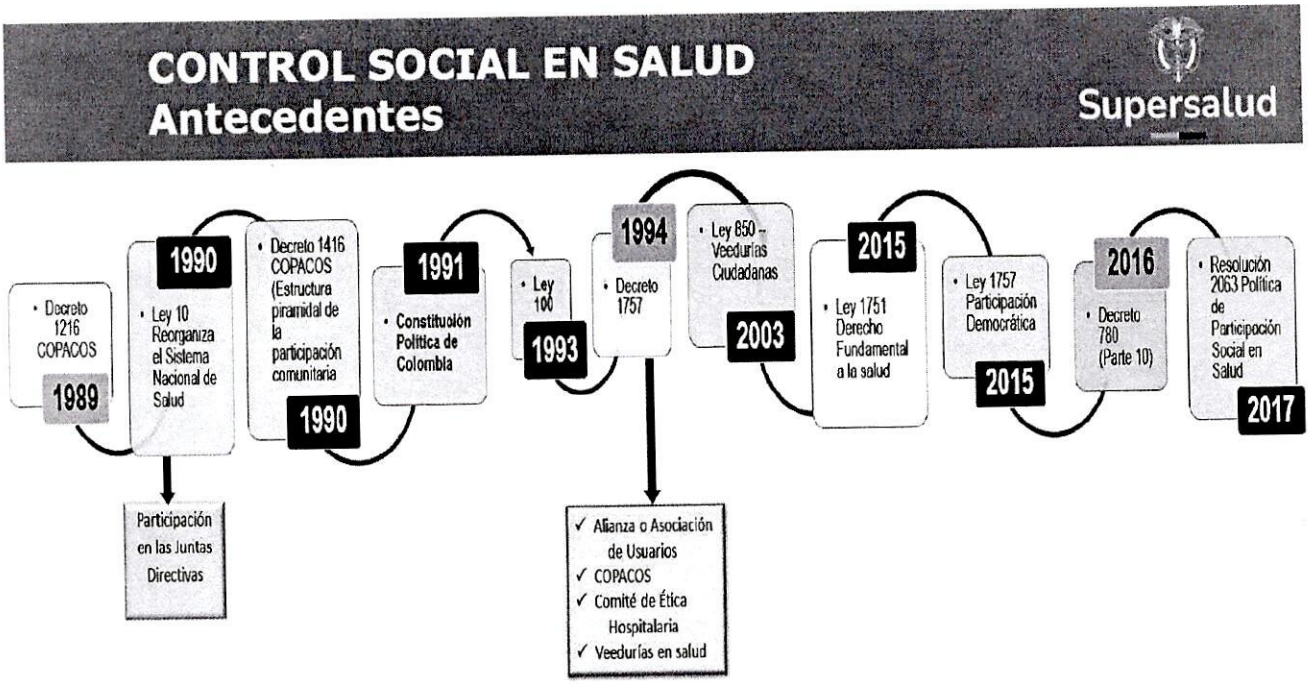
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios,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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

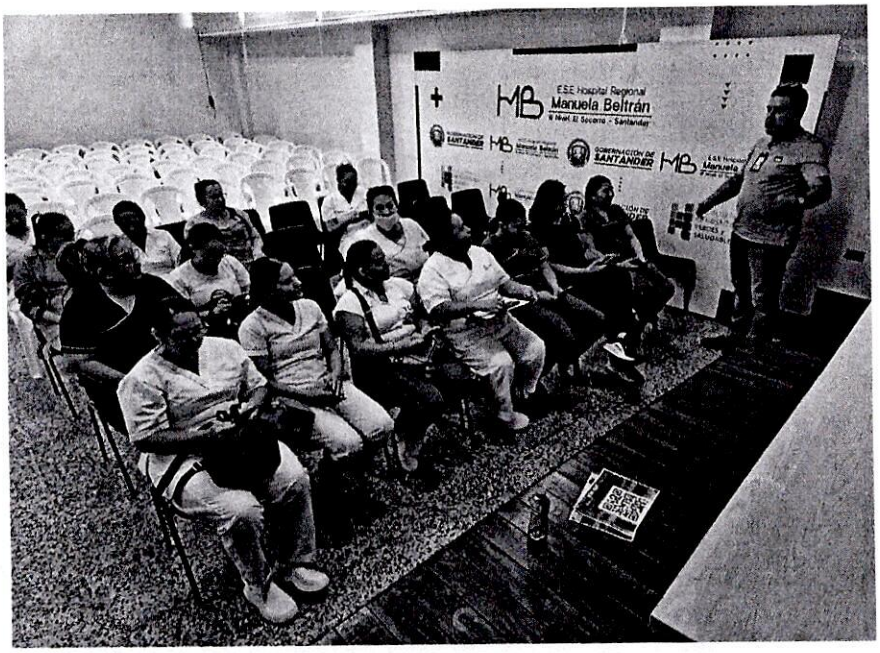


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 29 de mayo de 2025.

MB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 29 DE MAYO 2025- AUDITORIO HRMB	Duración: 2 HORAS
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	Dirigido a: EQUIPO DE CIRUGIA

TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE, TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS, SOCILAIZACION DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Maria Esperanza Forero R	37944171	Ludimo1617@gmail.com	Cirugia	3216438644	[illegible]
2	Jennifer Cuevas S	1101688315	[illegible]@gmail.com	Cirugia	3142219024	Jennifer
3	Laura Alexandra Arid Caro	1005061804	lauriaria@gmail.com	Cirugia	3125547990	Laura Arid
4	Aurora Uribe G	49763161	aurigau.69@hotmail.c	Cirugia	3178621222	Aurora Uribe
5	Gloria Isabel Rojas Forero	37946558	glonethis@hotmail.com	Cirugia	3105886231	[illegible]
6	Martha Rao Palacios V.	1.101.691.112	— " —	Cirugia	3164920331	Martha P.
7	Sonia Silva Rivera	37945369	— " —	Cirugia	3156183469	[illegible]
8	Anyi Paola Ardila Quintero	1003246417	— " —	Cirugia.	3218043396	Anyi Ardila
9	Angelica M. Gualdon G.	37947361	CG	Cirugia	3124916834	[illegible]
10	Leny Viviana Navas	1101685377	— " —	Cirugia	3044753632	Leny N
11	Rosa Elvira Angarita Angarita	37520.291	— " —	Cirugia	3178160132	[illegible]
12	Sonia Luz Ballesteros V.	1101685084	—	CX	3135738320	Sonia B
13	Sandra Lorena Arenas B.	1100970983	sandraarenas.1997.@gmail.com	Cirugia	3153238964	[illegible]
14	Solina L. Zapata Ramirez	1065815680	— " —	Cirugia	3008242931	Sol Zapata
15	Lenys Cristancho Arenas	37898923	lenys59@hotmail.com	Cirugia.	3123060197	[illegible]
16	Dariana Garcia Villadiego	3007283954	darianamilena78@gmail	Cirugia	1003195189	[illegible]
17	Luz Elena [illegible]	37949720		Cirugia	3186846171	[illegible]
18						

	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 GINECOLOGIA	Acta N°: 23
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: 26 DE JUNIO 2025
Hora de Inicio: 5:00 PM	Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	JEFE DALBA	JEFE DEL SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 4:00 de la tarde del día 26 de Junio 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 del servicio de Ginecologia 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 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 d 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.

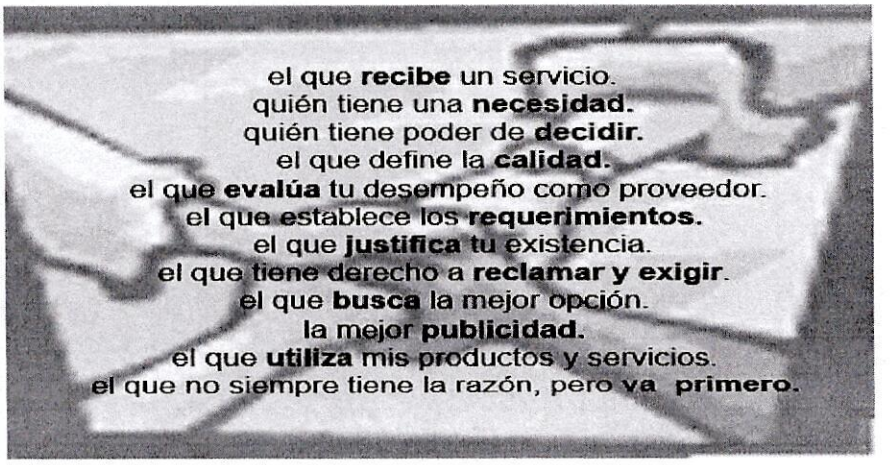
Se termina registrando las firmas de los asistentes a la capacitación en el formato de registro de firmas de asistencia para tal fin.

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

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.



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 buscan de nosotros su demanda la cual esta enmarcada 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**

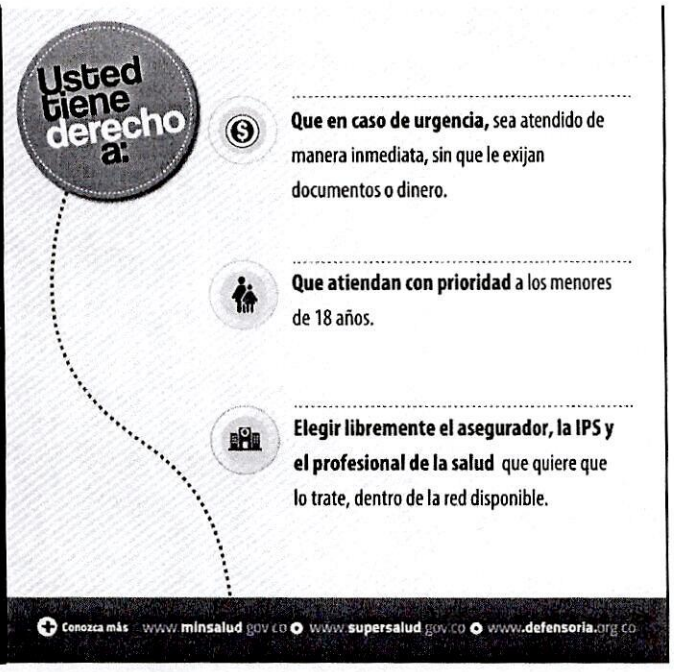


Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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

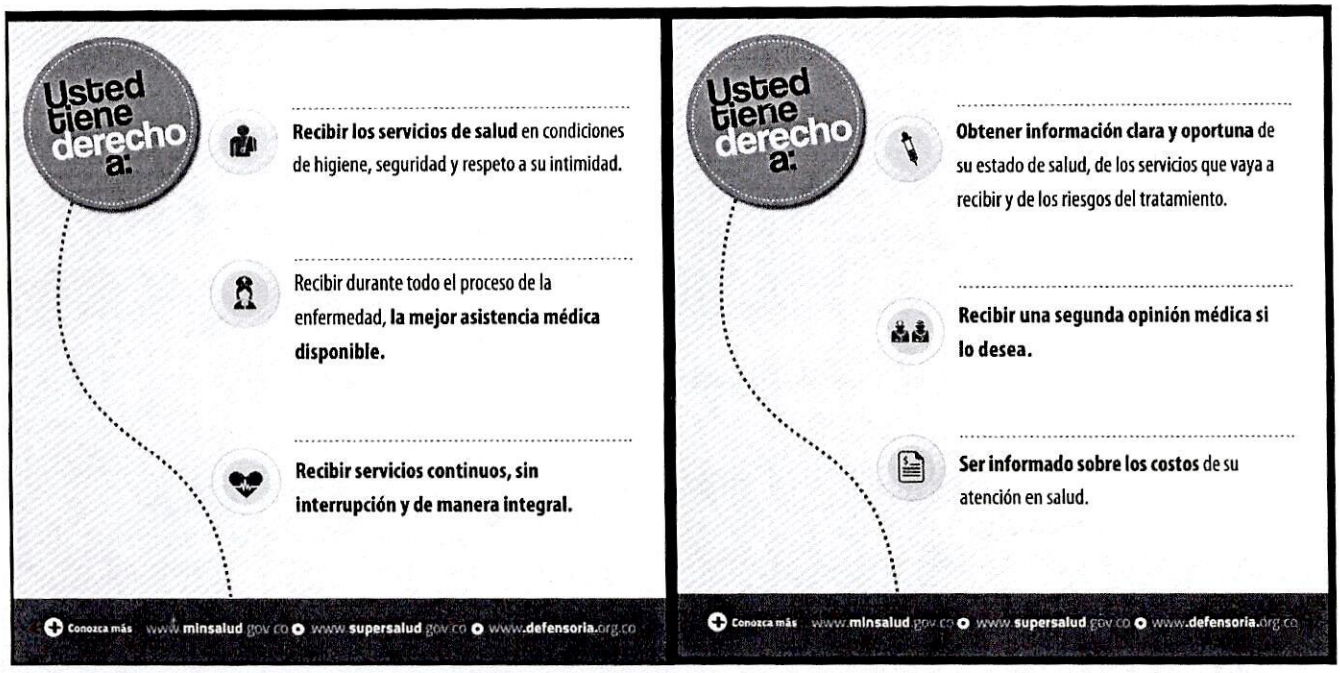


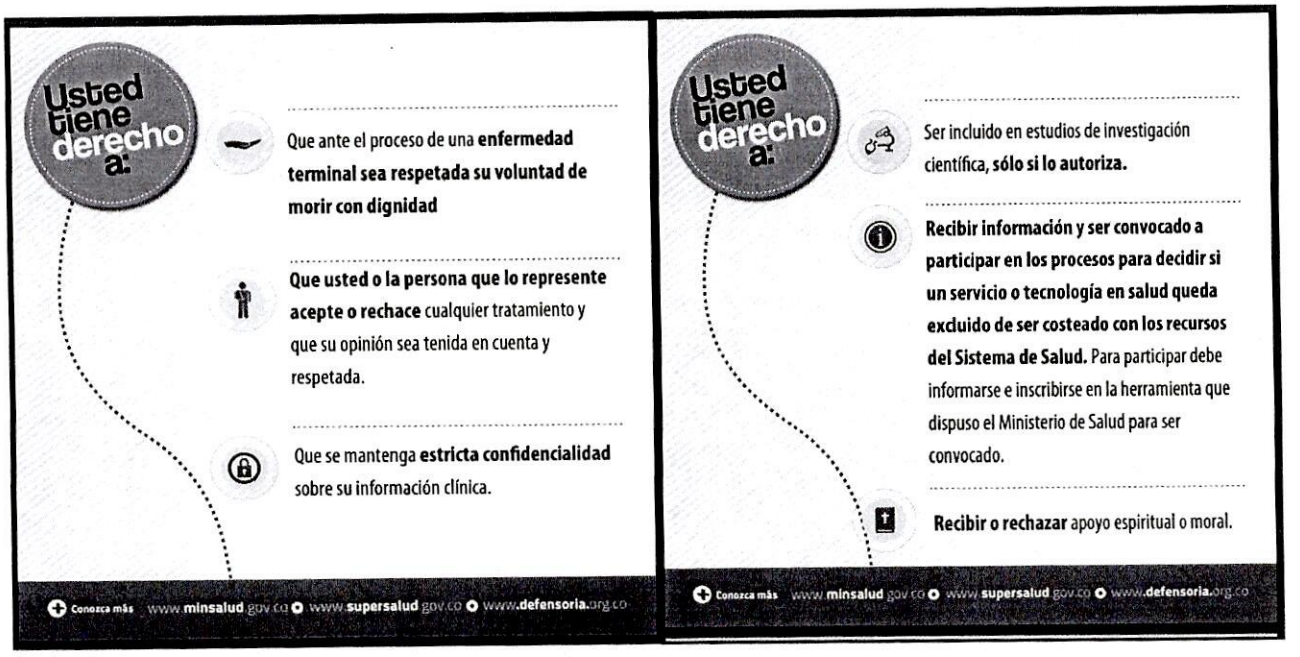
DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD






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



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.



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.





E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
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




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
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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


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

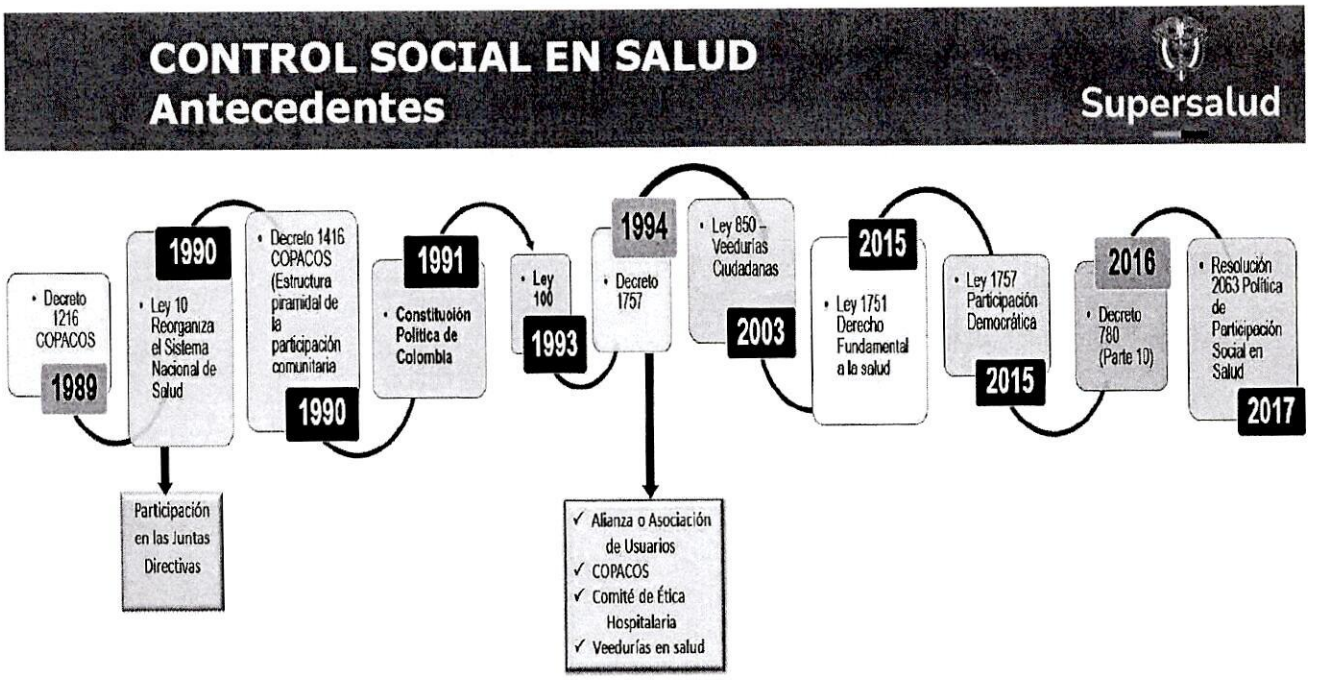
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, 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





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 26 de Junio de 2025.

HMB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 26 DE junio 2025- AUDITORIO HRMB	**Duración: 1 HORA**
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	**Dirigido a: EQUIPO DE GINECOLOGIA**

TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE, TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS, SOCIALAIZACION DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
	olga Patricia Benitez	28111.149	——	Ginecologia	3014816679	olga P
	Diana Marcela Villarel	28280811		Ginecologia	3202957026	[illegible]
	Silvia Lorena Florez Daza	1100963168	lorenaflorezdaza@gmail.com	Ginecologia	3008087499	[illegible]
	Dayana Chavez Vega	110642135	—— " —— "	Ginecologia	3164811823	Dayana Chavez
	Adriana Angarita Fajardo	110160520 5		Ginecologia	3143586750	Adriana
	Maria Azucena Arguello S	37945027		Ginecologia	3176982801	Azucena
	Maria Sol Celo Ros	1.100970697		Ginecologia	3142193479	Sol Celo
	Jizeth Carolina Gomez B	1101075420		Ginecologia	3123253524	Jizeth G

HMB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 26 DE junio 2025- AUDITORIO HRMB	**Duración: 1 HORA**
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	**Dirigido a: EQUIPO DE GINECOLOGIA**

TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE, TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS, SOCIALAIZACION DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
	olga Patricia Benitez	28111.149	——	Ginecologia	3014816679	olga P
	Diana Marcela Villarel	28280811		Ginecologia	3202937026	[illegible]
	Silvia Lorena Florez Daza	1100963168	lorenaflorezdaza@gmail.com	Ginecologia	3008087499	[illegible]
	Dayana Chavez Vega	1101642135	—— " —— "	Ginecologia	3164811823	Dayana Chavez
	Adriana Angarita Fajardo	1101605205		Ginecologia	3143586750	Adriana A
	Maria Azucena Arguello S	37945027		Ginecologia	3176982801	Azucena
	Maria Sol Celis Ros	1.100970697		Ginecologia	3142193479	Sol Celis
	Lizeth Carolina Gomez B	1101075420		Ginecologia	3123203924	Lizeth G

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN	Cód:GE-FO-11	Versión: 01
MB		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 2
	ACTA DE REUNIÓN		

Proceso: MEDICOS INTERNOS	Acta N°: 24
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: 24 DE JUNIO 2025
Hora de Inicio: 7:00 AM	Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	JENNY CELIS	TALENTO HUMANO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 7:00 de la mañana del día 24 de Junio 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 de médicos Internos 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

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 d 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.

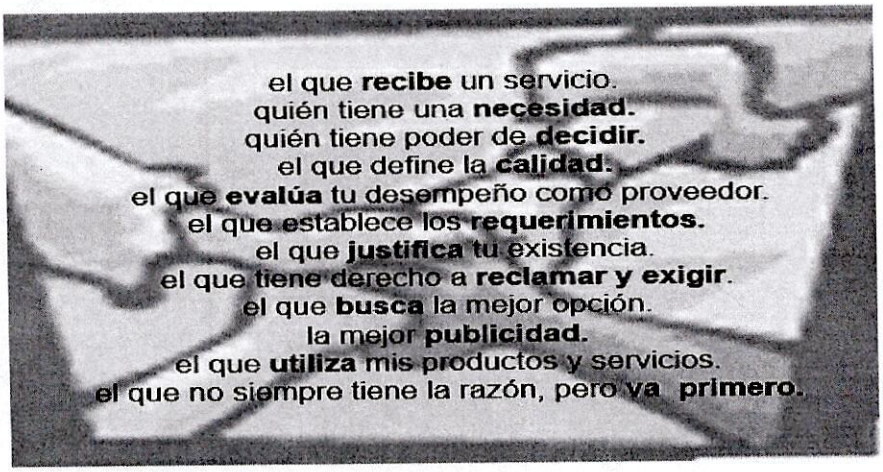
Se termina registrando las firmas de los asistentes a la capacitación en el formato de registro de firmas de asistencia para tal fin.

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

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.

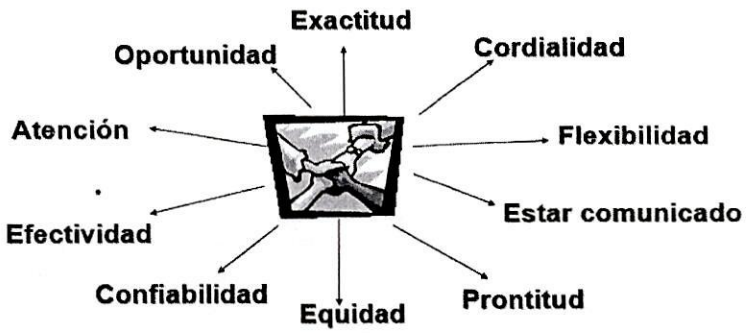


LA IMPORTANCIA DEL CLIENTE

- 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 buscan de nosotros su demanda la cual esta enmarcada 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

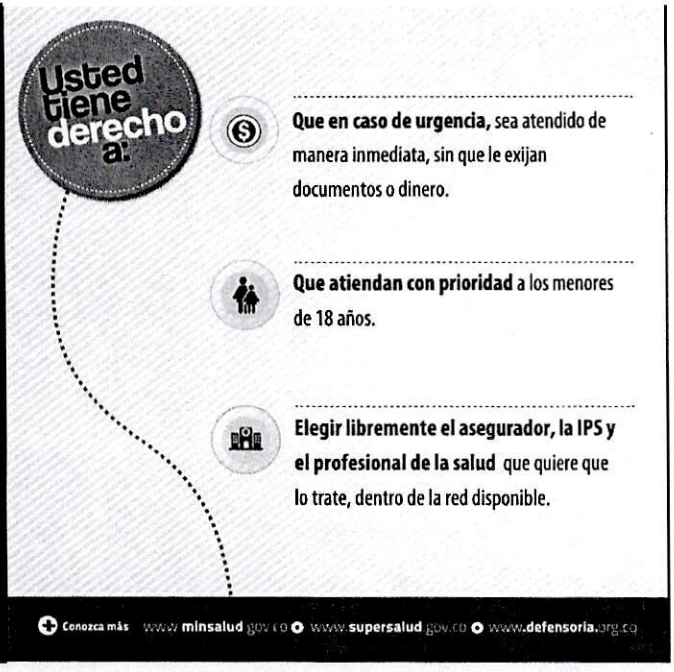


Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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



DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD

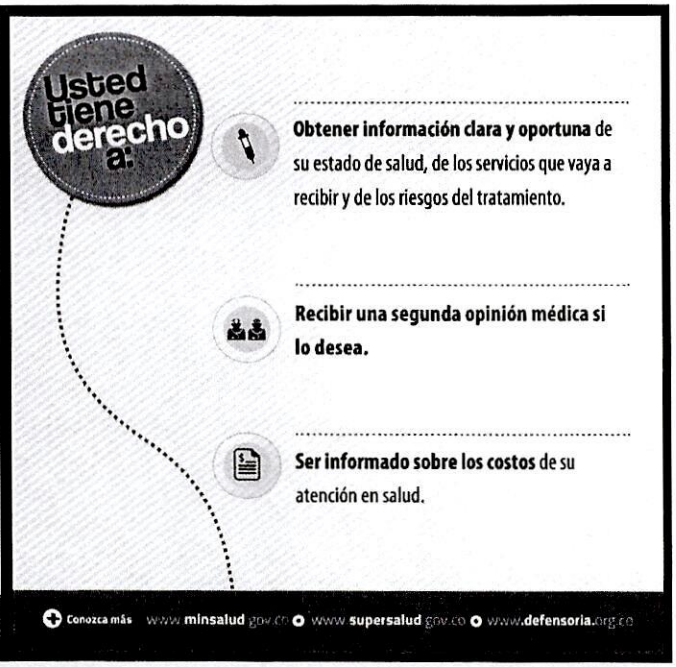


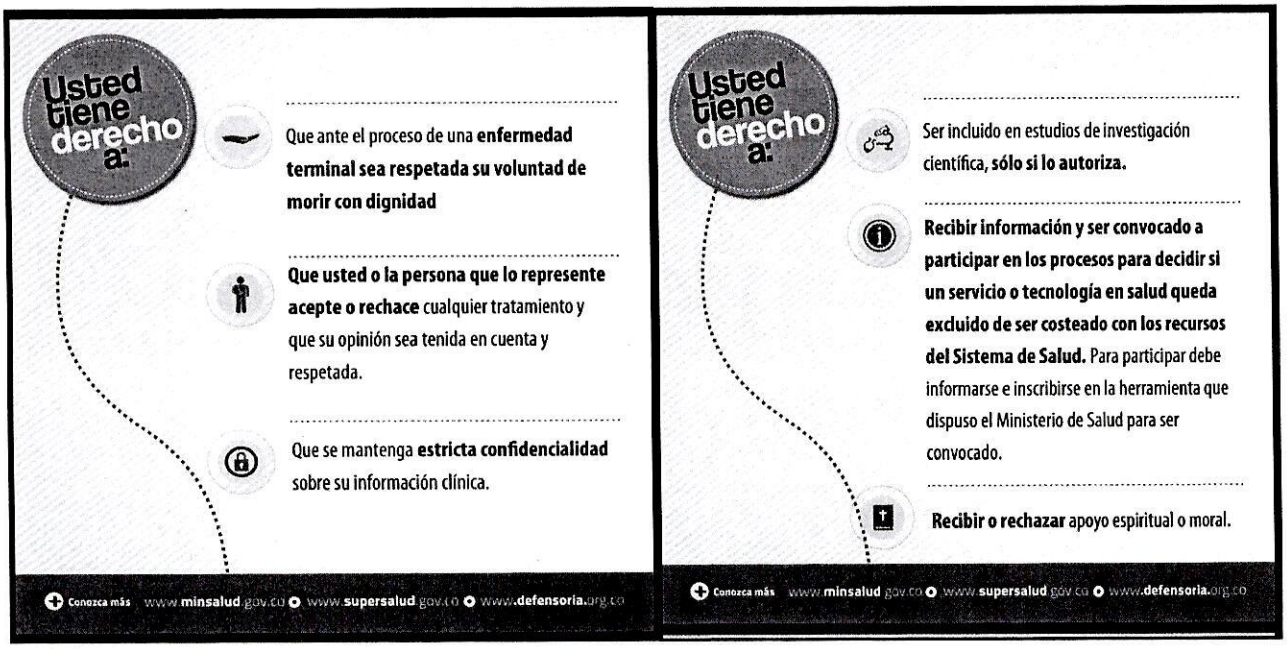



Usted tiene derecho a:
Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
Conozca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

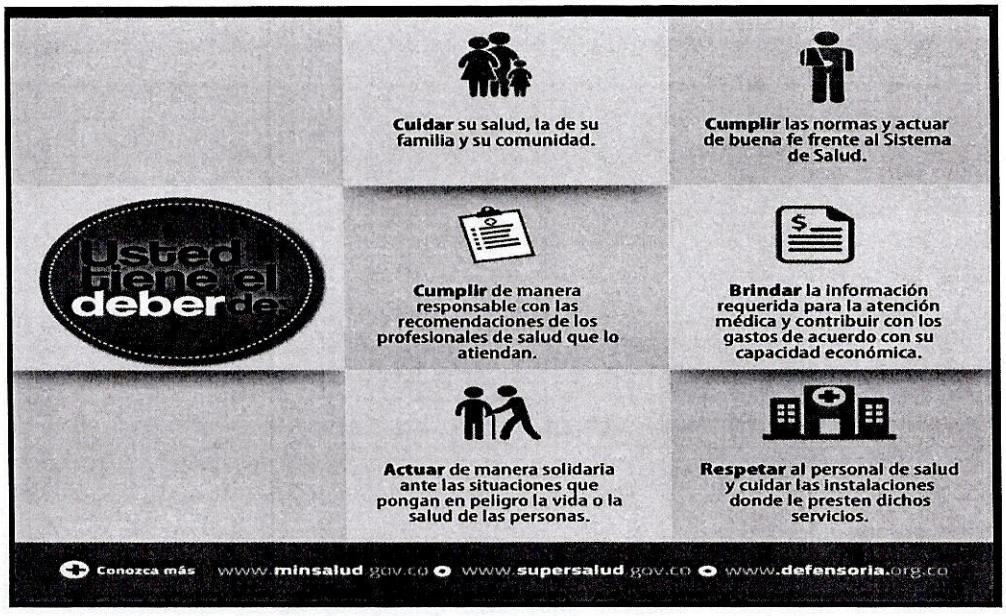

Usted tiene derecho a:
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.
Conozca más www.minsalud.gov.co 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



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.



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.





E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
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




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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Manuela Beltrán
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sabados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
Manuela Beltrán


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

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 9:00 am del día 24 de Junio de 2025.

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 24 DE junio 2025- AUDITORIO HRMB	**Duración: 1 HORA**
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	**Dirigido a: MEDICOS INTERNOS HRMB**
TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE, TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS, SOCIALAIZACION DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.	

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Alejandro Villa Vigue	1020838703	alejandro-villa@juanncor..	med. inter.	3134075663	
2	Brayan Daniel Duran Velandia	1005366572	brayan-duran@juanncor.	Cx gene-	3095600635	
3	Juan José Orozco Pelaez	1002633826	jorozcop@unal.edu.co	Interno	3136314622	
4	Luis Fernando Hernández Rodríguez	1004598874	lhernandezro@unal.edu.co	Urgencias	3105319189	
5	Daniel Esteban Cabra Vargas	1000179804	dcabrav@unal.edu.co	M. Interna	3205537833	Daniel Cabra
6	Isabella González Ortiz	1144035547	igonzalezo@unal.edu.co	Urgencias	3148769814	Isabella G
7	Gabriel Ortega Guevara.	1004193346	gortegag@unal.edu.co	Cx general.	3233474637	
8	Ramon Alejandro Andreu Acosta	1005335915	randreu@unab.edu.co	Gineco	3106876460	
9	Maria Alejandra Cala Acelas	1005484248	mcala141@unab.edu.co	Med. Interna	317 3685977	Alejandra Cala
10	Gabriela Gongora	1000034255	ygongora@unal.edu.co	Interna	3196775094	Gabriela G.
11	Santiago Munoz Salamanca	1006745602	Santimunos@gmail.com	Interno	3024026625	Santiago
12	Sergio Andres Duran Velasco	1000769041	jsduran@unab.edu.co	Urologia	3103509852	
13	Muhafma Eldemury Gallego Carrillo	1002027324	mgallegoc@estudiante.unimetro.edu.co	Pediatria	3014181931	
14	Valentina Perez Roldan	1192730103	Valentina Perez@juanncarpas.edu.	APS	3133942646	
15	Paula Andrea Herrera Villamarin	1000180424	paula-herrera@juanncarpas.edu.co	Ortopedia	3004360020	
16	Daniel Stiven Rey Cárdenas	1095299995	dreyc@unal.edu.co	Pediatría	3126980701	Daniel Rey Cardenas.
17	Ismael Laguna Perez	1001965691	lagunap@estudiantes.unimetro.	Pediatría	3173325478	
18	Jose Santander Duarte	1002070176	santanderjs84@gmail.com	Urologia	3002595362	

HMB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 24 DE junio 2025- AUDITORIO HRMB	**Duración: 1 HORA**
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	**Dirigido a: MEDICOS INTERNOS HRMB**

TEMA A TRATAR: ATENCION AL CLIENTE, TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS, SOCIALAIZACION DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
19	Camilo A. De la Espriella P	1067058594	dcamilo708@gmail.com	Pediatria	3016159411	Camilo De la E.
20	Jerson Iván Coforny Mongo	1007564068	— " —	Ginecologia	3016410097	[illegible]
21	Thannia Camila Forero Amaya	1005450876	thannia-forero@juanncorpas.edu.co	Gineco	3117187653	[illegible]
22	María Del Mar Barbosa Farfán	1006794576	mdbarbosa@uniboya.edu.co	Ginecologia	3208992277	[illegible]
23	Santiago Pineda Duarte	1007861587.	spinedad.@unal.edu.co	Cirugia gen	3164642799	Santiago. P.
24	Johann Sebastián Sánchez	1005542976	Jsanchez735@unab.edu.co	Cirugia	3188143251	Johann Sánchez
25	Laura Estefanía Gamboa S	1010133602	lauteta.iau@gmail.com	Pediatria	3146134495	[illegible]
26	Catalina Castro González	1000285407	catalina-castro@juanncorpas.edu.co	Pediatria	3022456188	[illegible]
27	María Paula Grazz Mora	1010157200	mpgrazz@uniboyaca.edu.co	Ortopedia	3187081754	[illegible]
28	Lorena Dayana Ruiz Rubio	1056483755	lordayruiz@uniboyaca.edu.co	Ortopedia	3124354160	[illegible]
29	María Paula Perea Córdoba	1006731808	mpperea@uniboyaca.edu.co	Medicina I	3208473564	maria paula perea
30	Laura Alejandra Duarte Celis	1101698543	laduarte@uniboyaca.edu.co	Medicina Inte	3166012469	Laura Duarte.
31	Nydia Milena Parra Mendoza	1001119620	nyparram@unal.edu.co	Ginecologia	3023506078	Nydia Milena Parra
32	María José Rincón Sánchez	1000035568	mrinconsa@unal.edu.co	Ginecologia	3222483717	[illegible]
33	Camilo Andrés Acosta Morales	1000719710	camilo[illegible]@gmail.com	Urologia	3164383585	[illegible]
34	Carlos Daniel Arce Sanguino	1000517805	carlos[illegible]@juanncorpas.edu.co	Cirugia General	322818330	[illegible]
35	Laura Calderón Quiroga	1005188351	Laucal0611@gmail.com	Ginecologia	3027807477	[illegible]
36	Carlos [illegible]	1192796079	Carlos[illegible]@gmail.com	Cirugia	3157530560	[illegible]

HB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 2 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

37	Ana Hortensia Torres	1001995884	anamar0324@gmail.com	Cirologa	3215548118	
38	Brian Yhamzum	1007044995	Dromoveludo@gmail	Res. Enfermería	3215640330	

HB	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 GESTION DOCUMENTAL	**Acta N°: 01**
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	**Fecha: 15 DE JULIO 2025**
Hora de Inicio: 4:00 PM	**Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL**

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	JAVIER OBREGON	SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 4:00 de la tarde del día 15 de Julio 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 Gestión Documental 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 d 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.

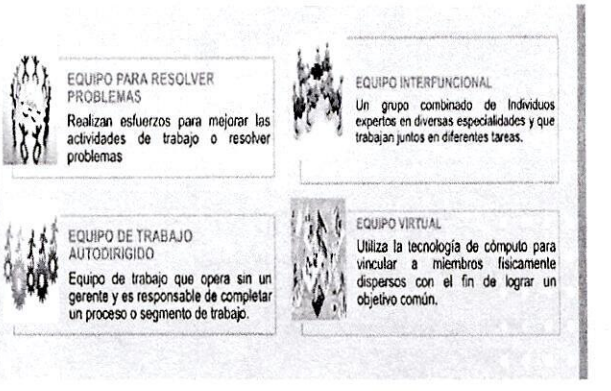
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



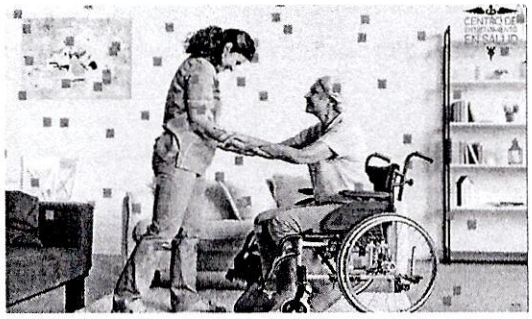
La importancia que tiene los usuarios dentro de la institución viéndolos siempre como el cliente que busca nuestra oferta de servicios porque siempre tiene una necesidad, la cual debe ser atendida por nosotros con calidad y trato humano.

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



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

- COMPETENCIA TECNICA
- COMPETENCIA INTERPERSONAL
- COMPETENCIA EMOCIONAL
- COMPETENCIA ETICA
- COMPTENCIA ESPIRITUAL
- COMPTENCIA 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

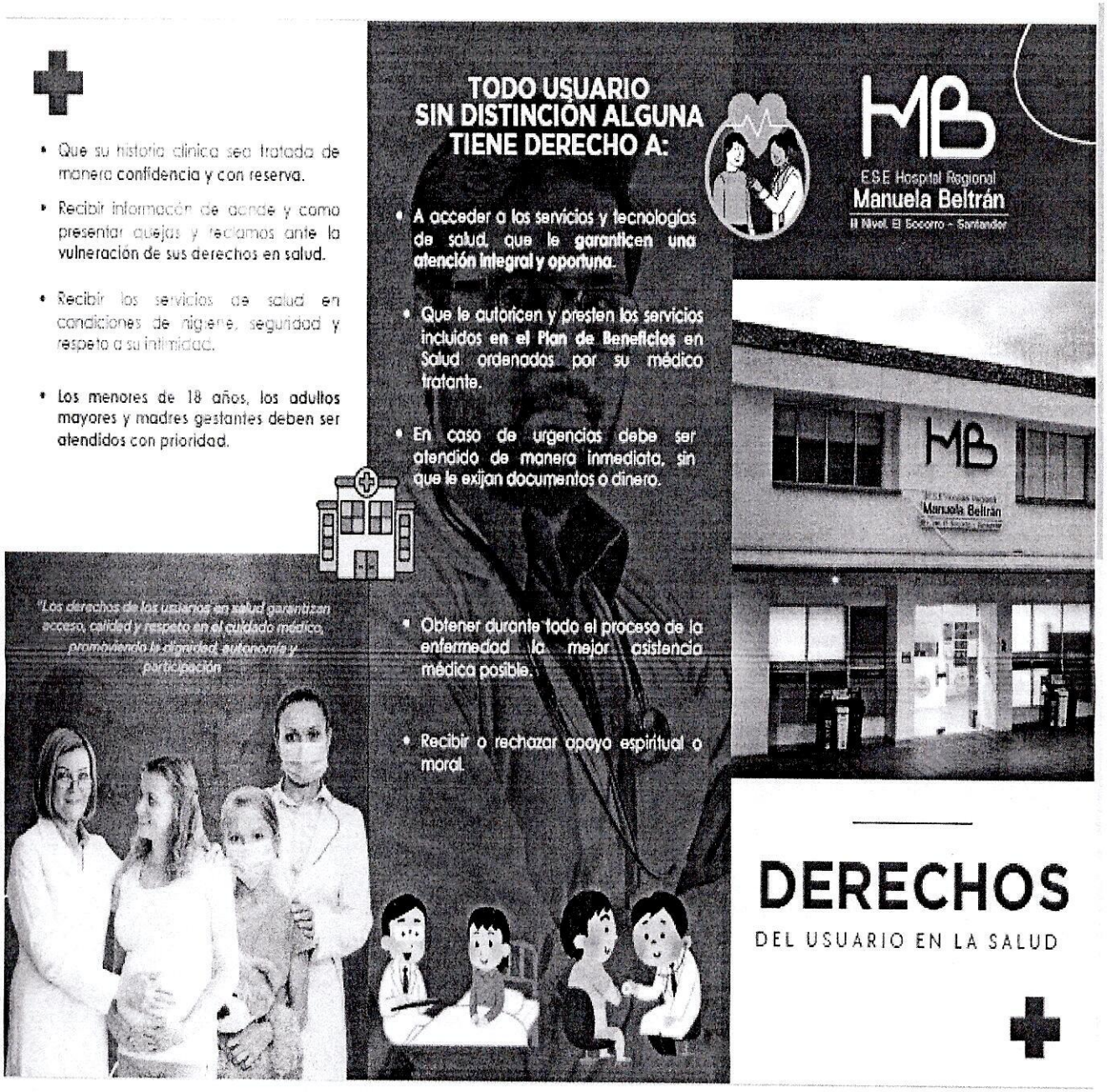


- Procura en cada atención ofrecer una esperanza.
- Nuestra mejor actitud es escuchar y mirar a quien damos un servicio.
- Haz siempre tu mayor y mejor esfuerzo.
- Nadie es mas o menos, todos somos importantes.
- Sonríe siempre, cuesta poco y produce mucho.
- Sirvamos con alegría y gentileza.
- Practica 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



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.



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.

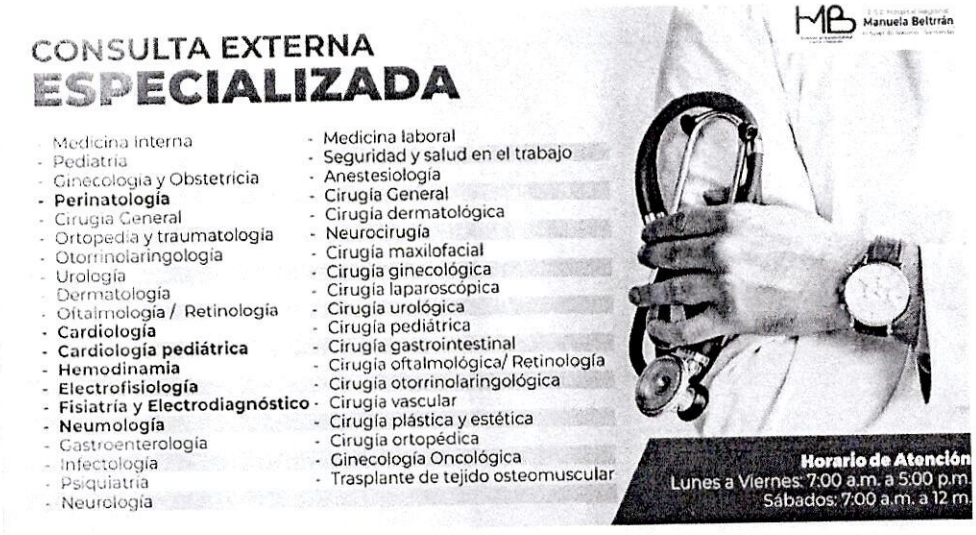





E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander
• Urgencias
• Consulta Externa Medicina General
• Enfermería
• Odontología
• Vacunación
• Laboratorio Clínico
• Imágenes Diagnósticas
• Consulta Externa Medicina Especializada
• 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
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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


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
- Cinecología 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

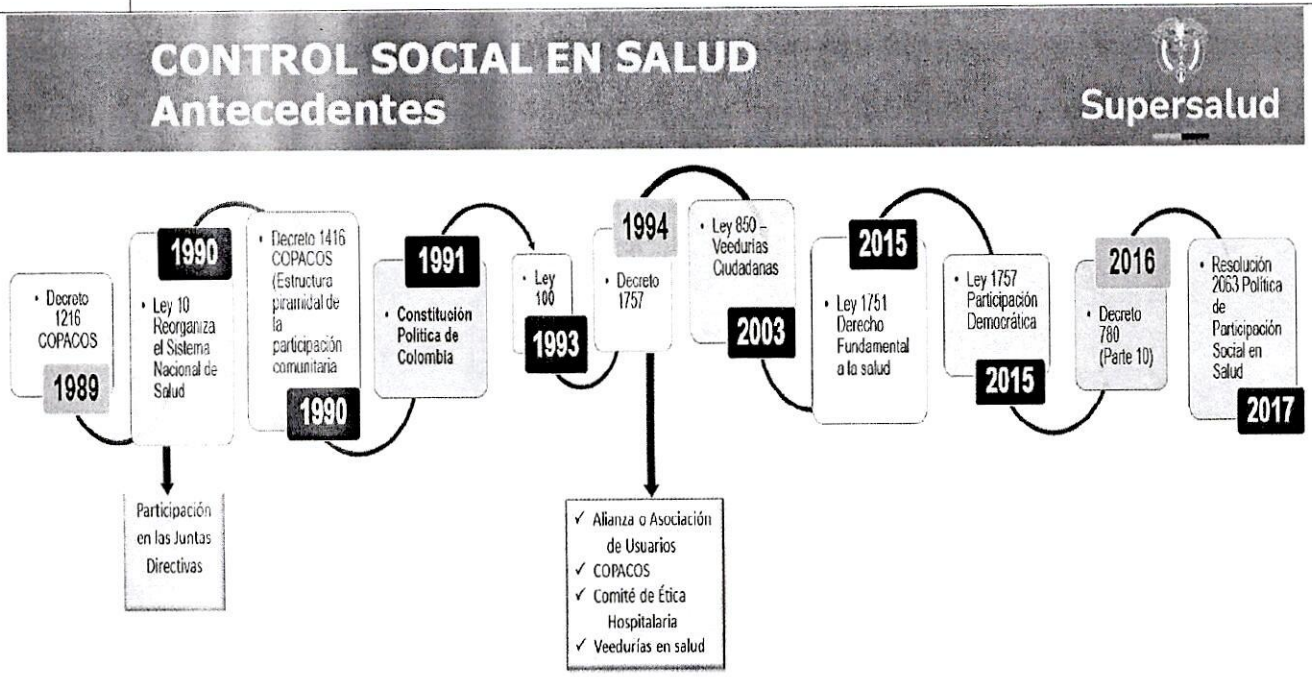
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltr política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norr su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, alianzas de usuar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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

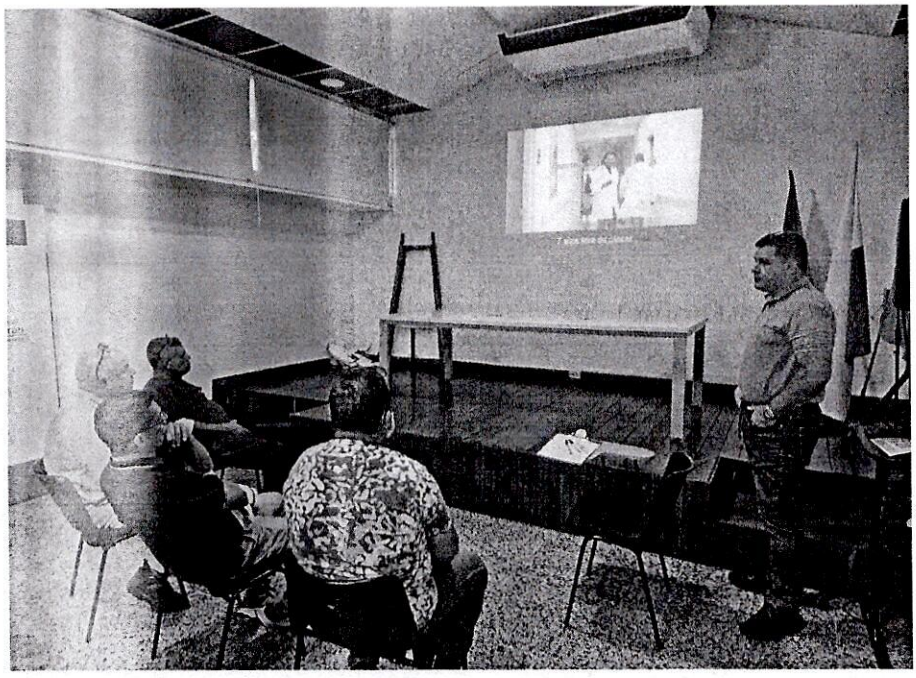


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 15 de Jliio de 2025.

HMB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 15 DE JULIO 2025- AUDITORIO HRMB	Duración: 1 HORA
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	Dirigido a: EQUIPO DE GESTION DOCUMENTAL

TEMA A TRATAR: ATENCION AL USUARIO, TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS, SOCIALAIZACION DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS, FORMAS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD D ELOS USUARIOS.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	EDGAR J. OBREGON GOMBOA	91103382	chinehelandia1@gmail	Archivo	3118650640	[illegible]
2	GERMAN URIBE MONSALVE	91.101676	elpapiuribeza@gmail	G Documental	3102739069	[illegible]
3	HUMBERTO LOPEZ PAEZ	91104.384	hulopa13@hotmail.com	ARCHIVO	3133053122	[illegible]
4	Mauricio A. Pardo O.	91'226.198	mauriciopardo314@gmail.com	Archivo	3164043606	[illegible]
5	Elibardo Piñerez R	91464320	[illegible]	Gerencia	3123861[illegible]	[illegible]
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

	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 RAYOS X	Acta N°: 02
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	Fecha: 15 DE JULIO 2025
Hora de Inicio: 3:00 PM	Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	YESENIA LEON BAUTISTA	COORDINADORA SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 3:00 de la tarde del día 15 de Julio 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 Rayos X 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.

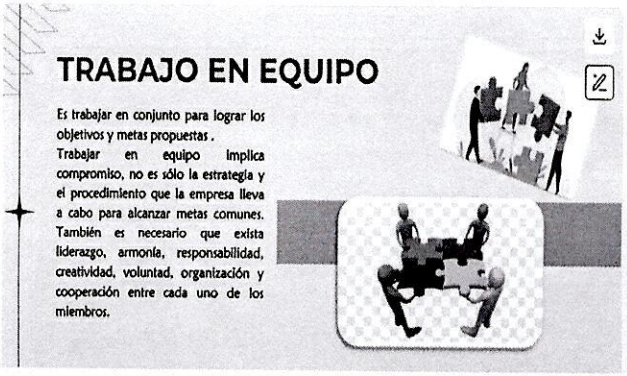
Para tal fin se implementó un código QR que le permite al participante ingresar a desarrollar un pre tes con 5 preguntas correspondientes a cada uno d ellos temas expuestos anteriormente para evaluar el conocimiento e los temas para tratar en la capacitación y por otra parte dentro del mismo código QR 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.

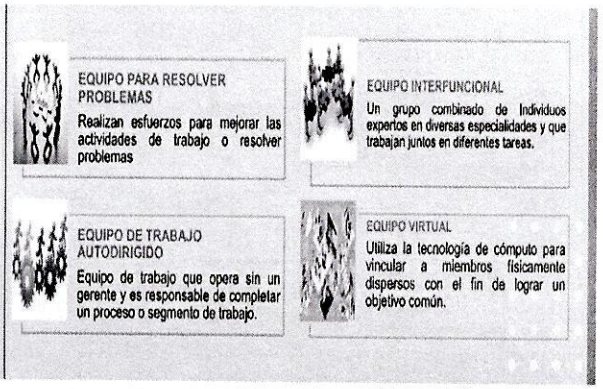
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



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



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

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



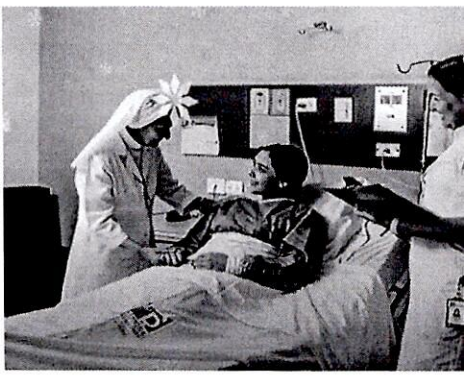
EL USUARIO Necesita y espera lo mejor de ti... por favor dale tu m versión de ser humano competente con AMOR

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.



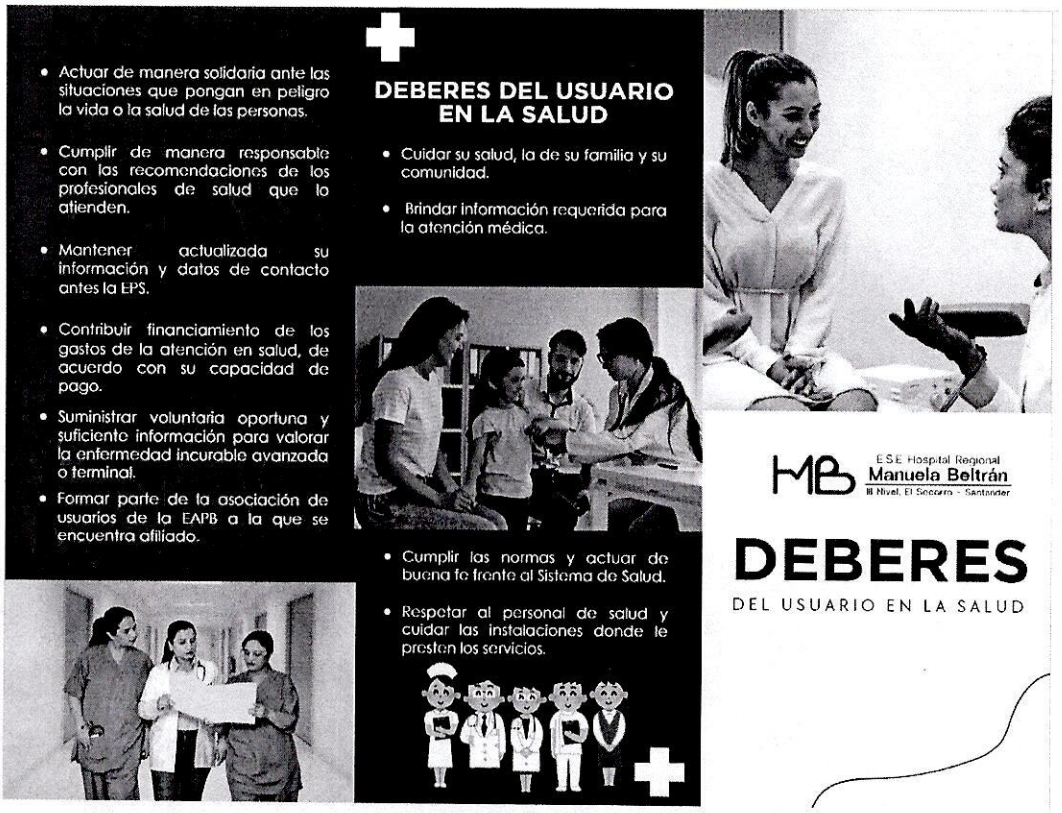
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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

DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD



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.



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.



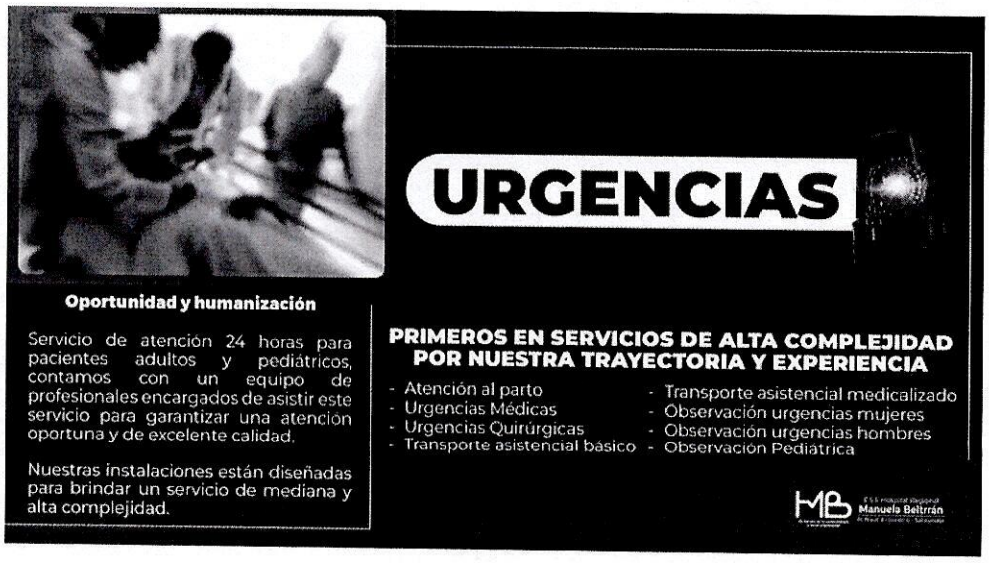


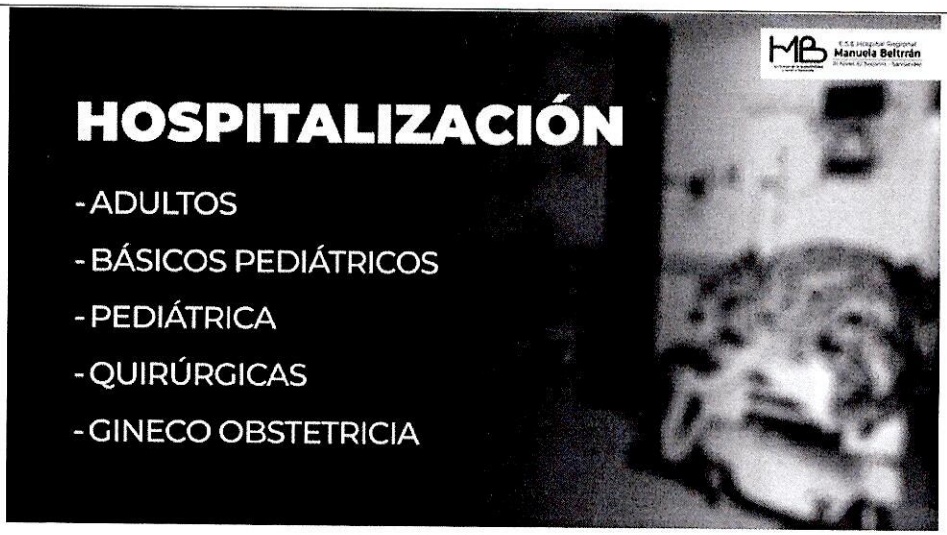

Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
• Urgencias
• Consulta Externa Medicina General
• Enfermería
• Odontología
• Vacunación
• Laboratorio Clínico
• Imágenes Diagnósticas
• Consulta Externa Medicina Especializada
• 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
Cuando se trata de tu bienestar, cada detalle es importante
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
Manuela Beltrán


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 urologica
- 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

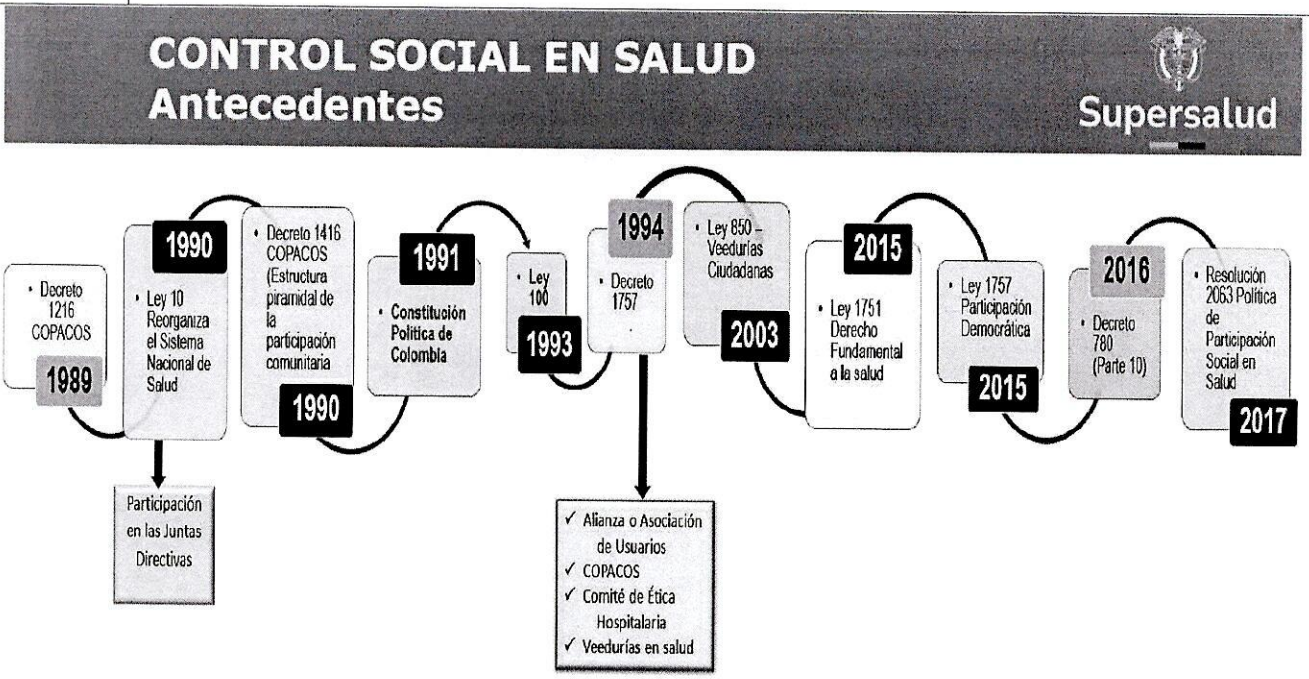
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios,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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

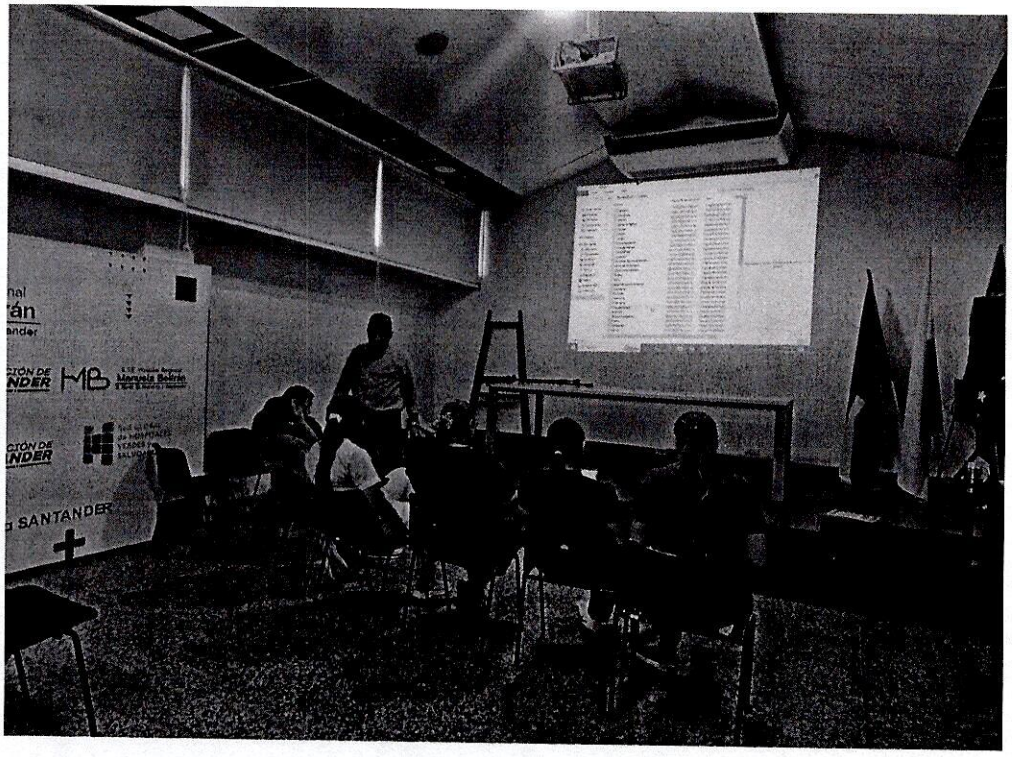


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 15 de Julio de 2025.

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

Fecha Sesión: 15 JULIO 2025- AUDITORIO DE ESPECIALISTAS	**Duración: 1 HORA**
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO) Y SUBDIRECCION CIENTIFICA	**Dirigido a: CAMILLEROS Y SERVIICO DE REAYOS X (González Flores)**
TEMA A TRATAR: PRESTACION DEL SERVICIO DE RAYOS X Y MEDICION DE TIEMPOS DE DEMORA EN LA REALIZACION DE AYUDAS DIAGNOSTICAS Y TIEMPOS DE ESPERA D ERESULTADOS DE LOS MISMOS.	

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Municipio	EPS U OTRA	Teléfono	Firma
1	José Mario Estupiñan	1.101.692.126	Socorro		3178788184	
2	Jhonatan Armesto Caballero	1.101.695.414	Socorro		3219506266	
3	JulianMGonzalez M	1102724736	Socorro		3028291301	JuMGoMO
4	Vladimir Perez Acevedo	91.109.009.	Socorro.		3237804918	
5	Edvard Alexander Mesa Sierra.	1.005482467	Socorro		3118678934	Edvard Mesa.
6	Andres Mauricio Tarazona.	1101691520	Socorro		3234150055	Andres Tarazona.
7	Jhon Alberto Arias Peña	1101682826	Socorro		3167888616	Jhon A.
8	Alvaro H. Arenas H.	1939164	Socorro		3153764738	
9	Dayjohanna Arenas	63530546.	Socorro.		3013741323	
10	Edvard steven Sarmiento t	1001173231	Socorro		3209766525	
11	Eduardo Figueroa R	91466320	Socorro.		3123868	
12	Juan Carlos Pos. M	91557-78			3229	
13	Juan Pablo Vera N	1042445.12	Socorro	Sanitas	3157061	
14						
15						
16						
17						
18						

	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 ODONTOLOGIA	Acta N°: 03
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	Fecha: 16 DE JULIO 2025
Hora de Inicio: 3:00 PM	Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	MAGNOLIA MENDOZA	COORDINADORA SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 3:00 de la tarde del día 16 de Julio 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 odontología 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 d 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 evalu 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 mider fortalezas y oportunidades de mejoramiento del plan institucional de capacitación de la E.S.E. Hospital Regi Manuela Beltrán del Municipio de Socorro Santander, de tal forma que basándonos en sus apreciacio podamos lograr optimizarlo.
Se termina registrando las firmas de los asistentes a la capacitación en el formato de registro de firmas asistencia para tal fin.

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



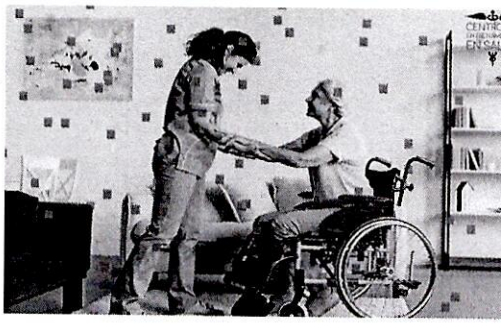
La importancia que tiene los usuarios dentro de la institución viéndolos siempre como el cliente busca nuestra oferta de servicios porque siempre tiene una necesidad, la cual debe ser atendida nosotros con calidad y trato humano.

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



La importancia de tener ene cuenta las competencias en el momento de brindar trato hum nuestros usuarios:

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



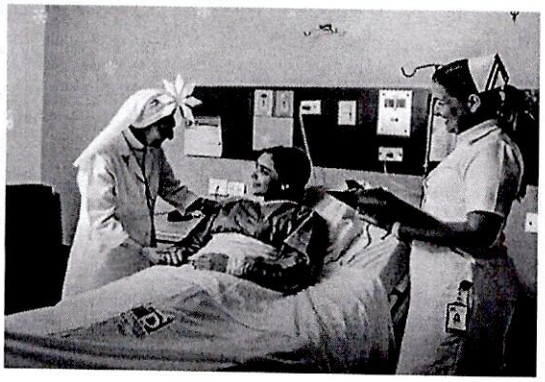
EL USUARIO Necesita y espera lo mejor de ti... por favor dale tu mejor versión de ser humano competente con AMOR

Se hace énfasis en los 10 principios de la humanización:

10 PRINCIPIOS DE LA HUMANIZACION EN SALUD



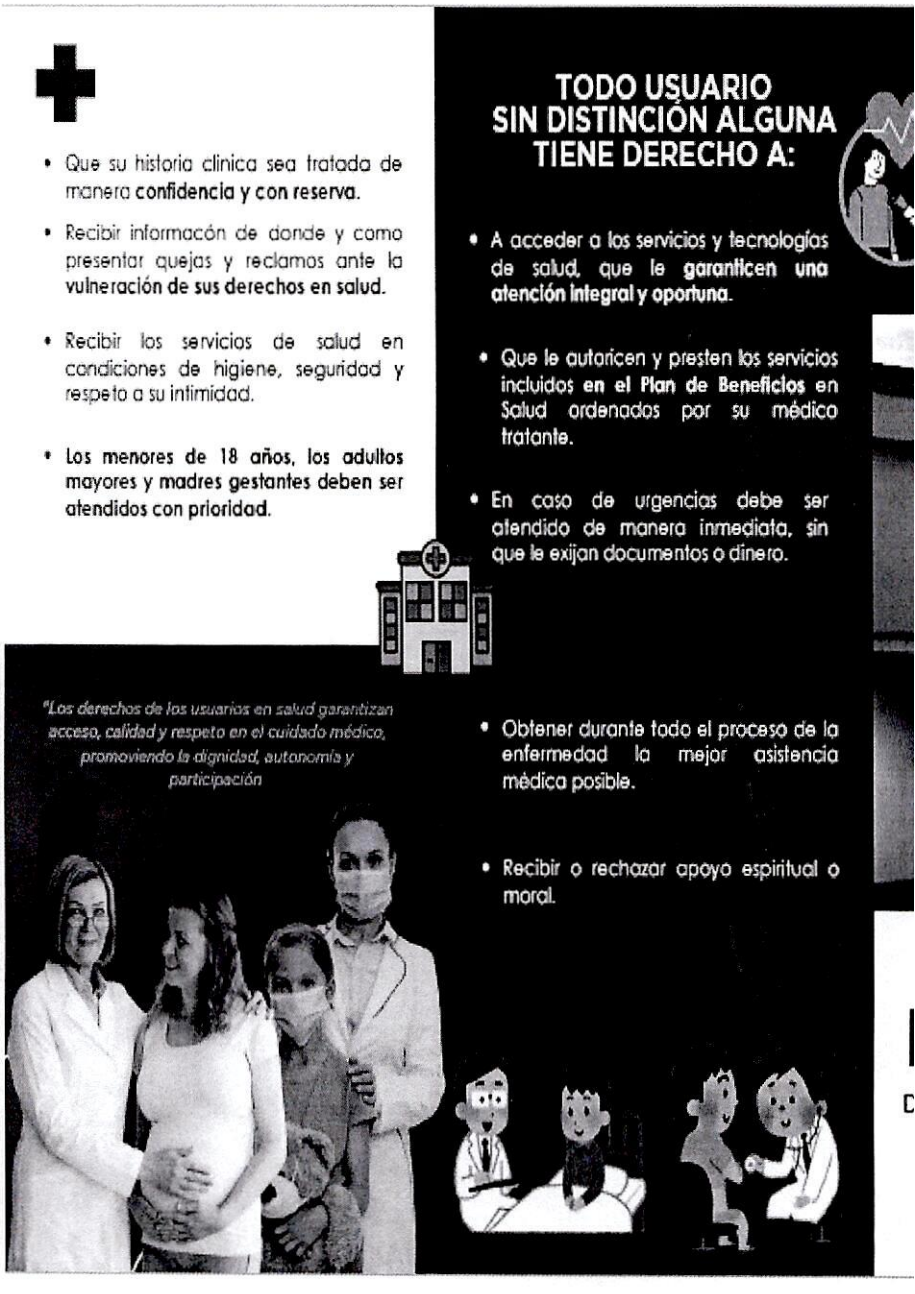
- Procura en cada atención ofrecer una esperanza.
- Nuestra mejor actitud es escuchar y mirar a quien damos un servicio.
- Haz siempre tu mayor y mejor esfuerzo.
- Nadie es mas o menos, todos somos importantes.
- Sonríe siempre, cuesta poco y produce mucho.
- Sirvamos con alegría y gentileza.
- Practica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



	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN	Cód:GE-FO-
HMB		Fecha: 13/11
	ACTA DE REUNIÓN	

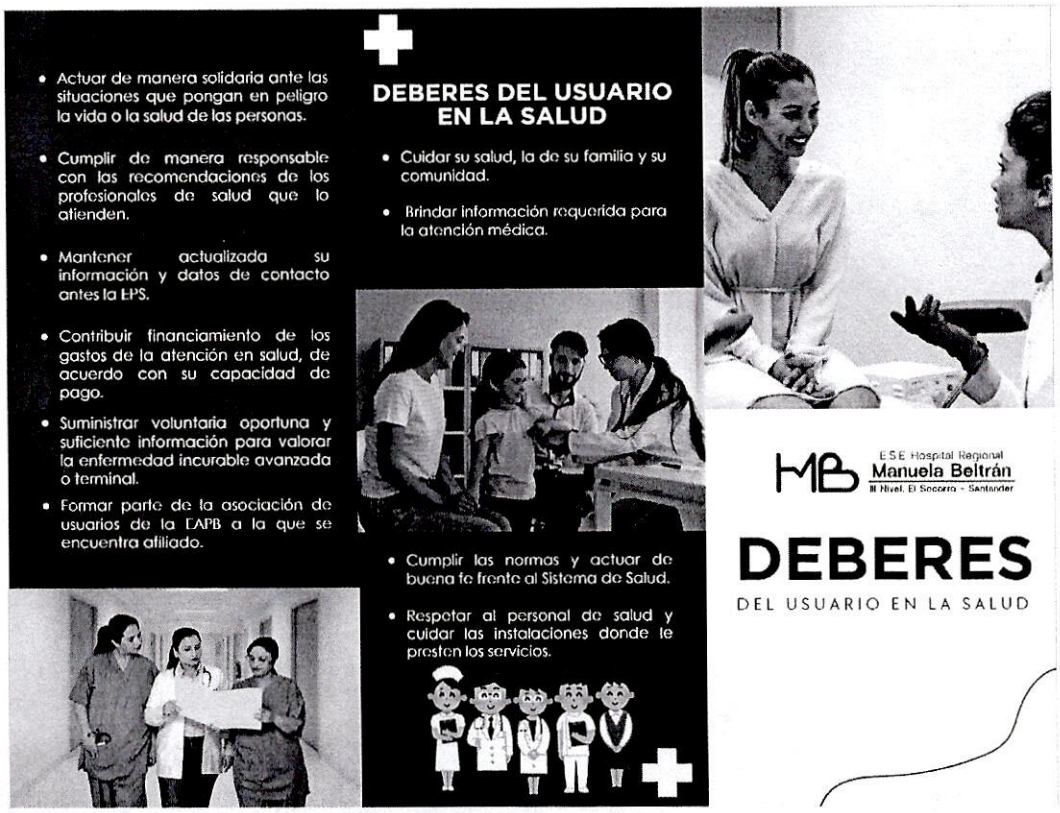
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar q
trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de
sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y persona
atiende.

DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPE



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.



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.





E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
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 Inter
- Hospitalización Ginecología y
- Hospitalización Pediátrica
- Hospitalización Quirúrgica
- Apoyo Terapéutico
- Unidad de Cuidados Intensivo
- Unidad de Cuidados intensivo
- Transporte asistencial medical

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


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
- Observacion Pediátrica


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 urologica
- 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

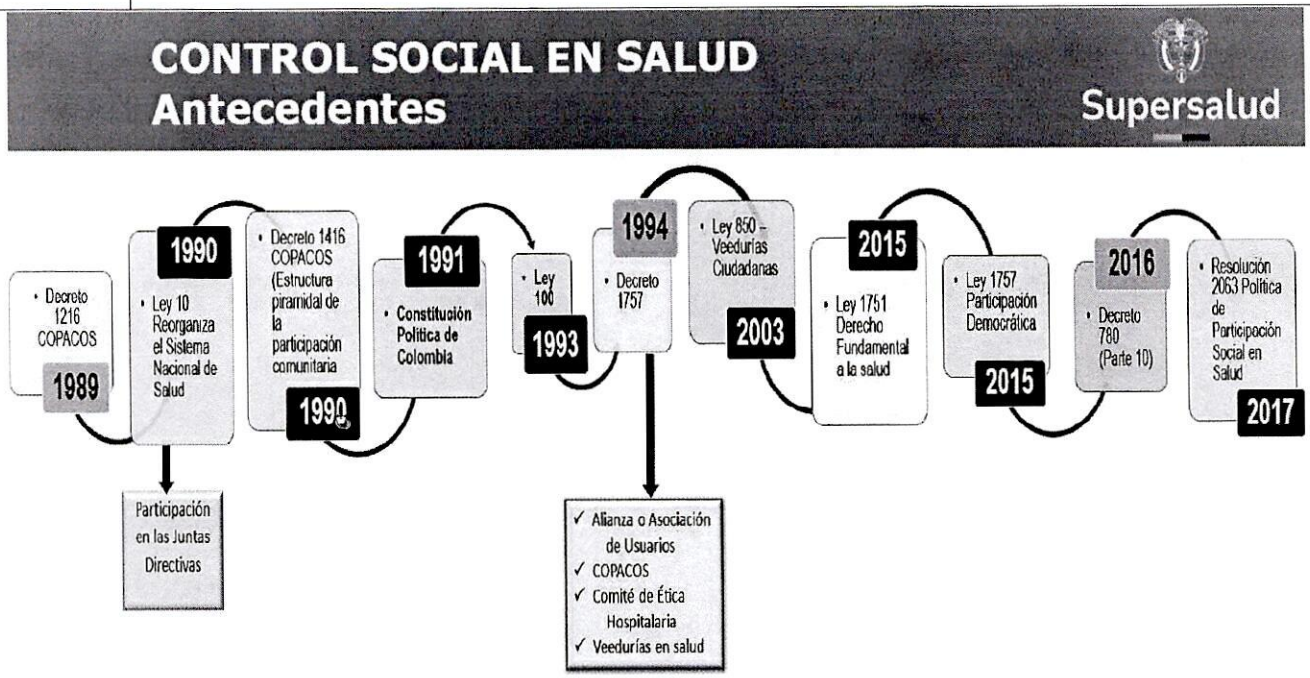
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios,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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

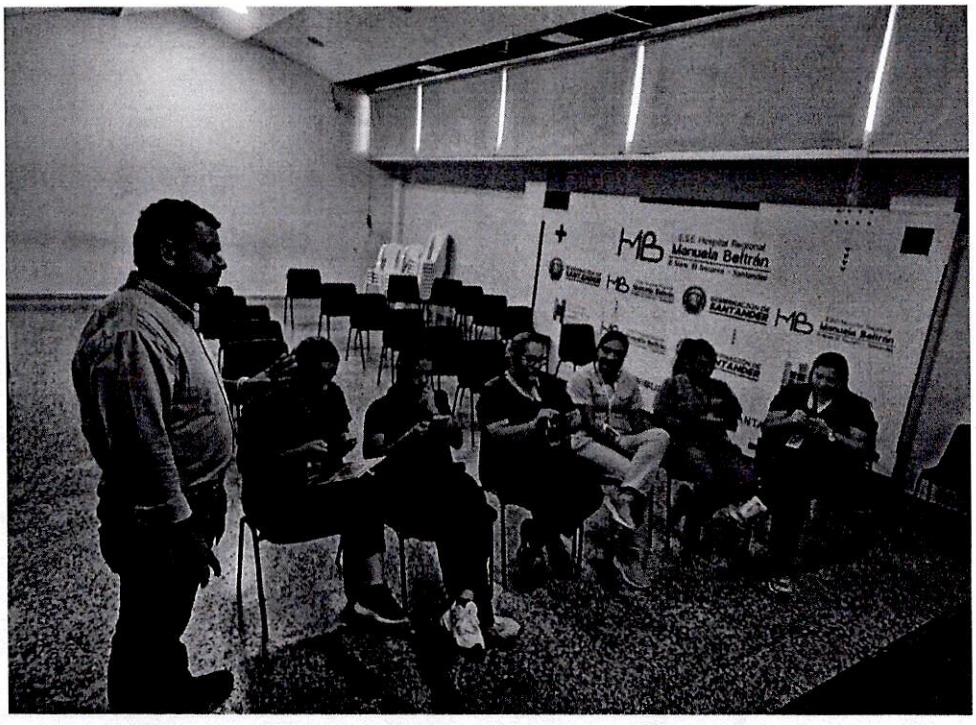


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 16 de Julio de 2025.

HMB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 16 DE JULIO 2025- AUDITORIO HRMB	**Duración: 2 HORAS**
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	**Dirigido a: EQUIPO DE ODONTOLOGIA**

TEMA A TRATAR: ATENCION AL USUARIO, TRABAJO EN EQUIPO TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS, SOCIALAIZACION DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS, FORMAS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD DE LOS USUARIOS.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	MAGNOLIA MENDOZA ARENAS	3794885	hmbodontologia2020@gmail.com	odontologia Paisalud	3133333143	MAGNOLIA MENDOZA
2	SANDRA RUEDA MORENO	1101682601	sandraruedaoz@gmail.com	Sortesalud	3156911360.	SANDRA RUEDA MORENO
3	Jessenia Cruz Espinosa	1098731090	Yesenia.espinosa1492@gmail.com	Salud oral	3157333679	[illegible]
4	Angie Paola Bermudez Villarreal	1005484709	angieservi@gmail.com	Sortesalud	3134199788	[illegible]
5	Diana Carolina Gutierrez	1101682006	Frediaz10785@hotmail.com	Sortesalud	3163637961	Diana G.
6	Juliana Camacho Ibañez	51845686	hmbodontologia2020@gmail	odontologia	3167408018	[illegible]
7	Elibardo Piñerez R	91464320.	[illegible]	Gerente	3123808[illegible]	[illegible]
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

	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 CONDUCTORES DE AMBULANCIA, AUXILIARES Y MEDICOS DE REMISION Y CAMILLEROS	**Acta N°: 04**
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	**Fecha: 23 DE JULIO 2025**
Hora de Inicio: 4:00 PM	**Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL**

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	JUAN PABLO VARGAS	COORDINADOR SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 4:00 de la tarde del día 23 de Julio 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 Conductores de ambulancia, camilleros y auxiliares de remisión y médicos de remisiones 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 d 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.

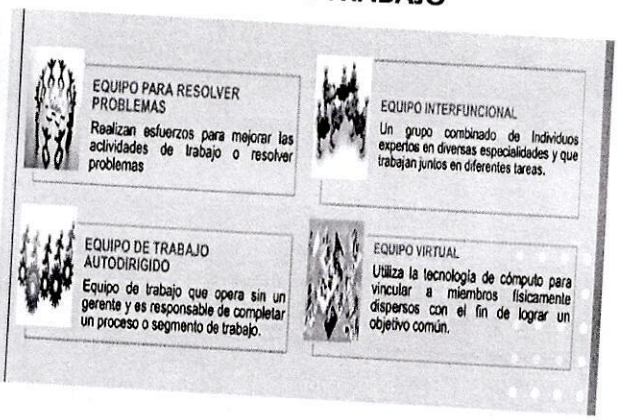
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE

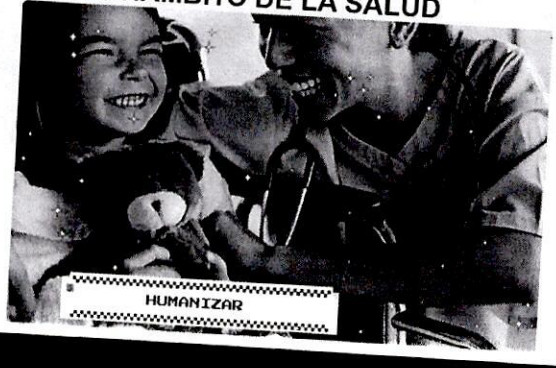


TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



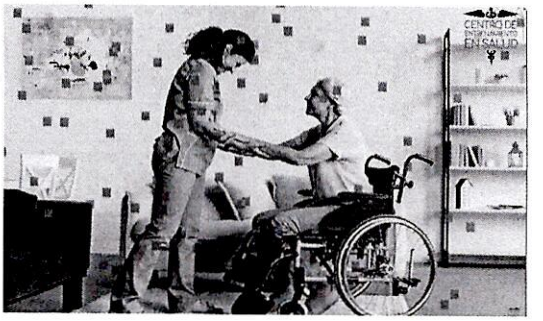
La importancia que tiene los usuarios dentro de la institución viéndolos siempre como el cliente que busca nuestra oferta de servicios porque siempre tiene una necesidad, la cual debe ser atendida por nosotros con calidad y trato humano.

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



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

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



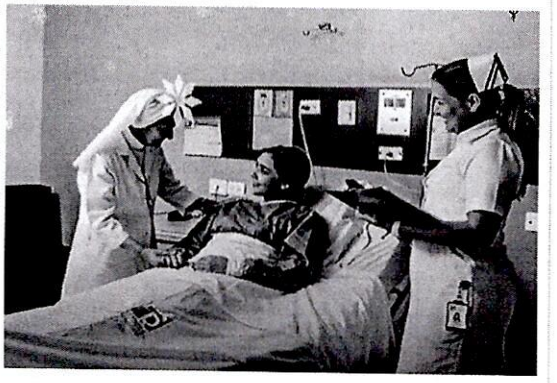
EL USUARIO Necesita y espera lo mejor de ti... por favor dale tu mejor versión de ser humano competente con AMOR

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.**



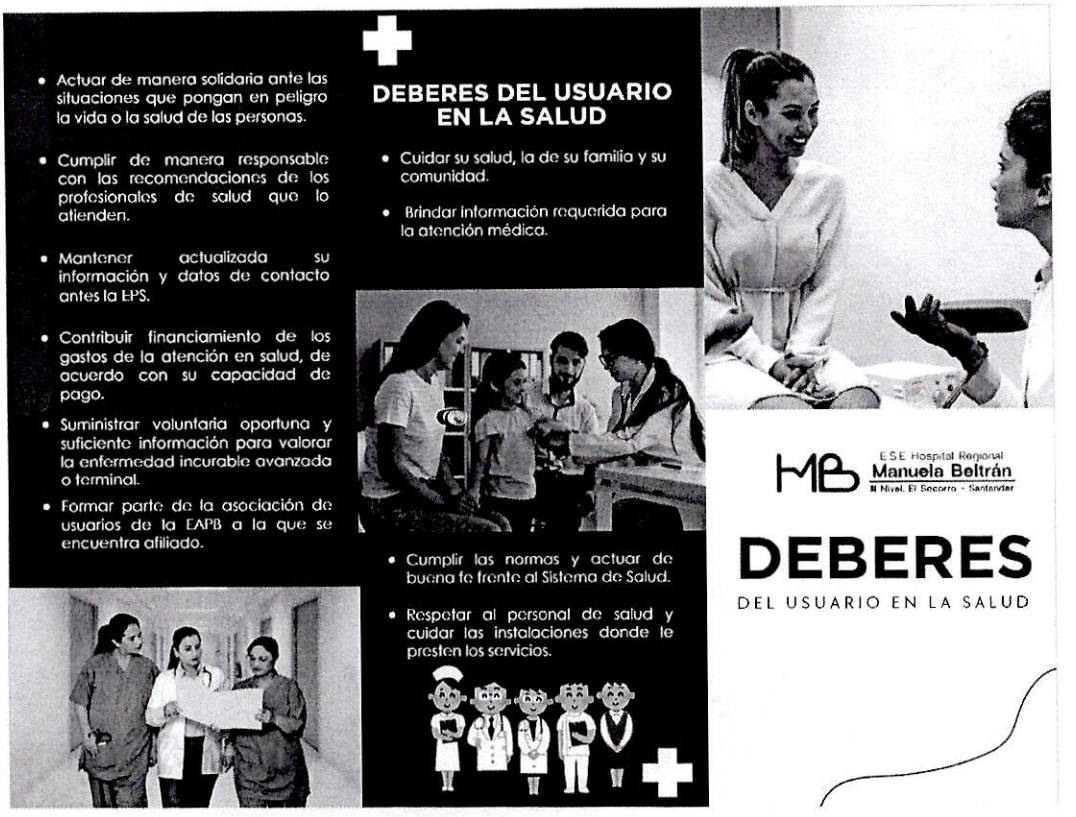
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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

DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD



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.



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.






E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
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
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


URGENCIAS
Oportunidad y humanización
Servicio de atencion 24 horas para pacientes adultos y pediatricos, 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
- Observacion Pediátrica


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

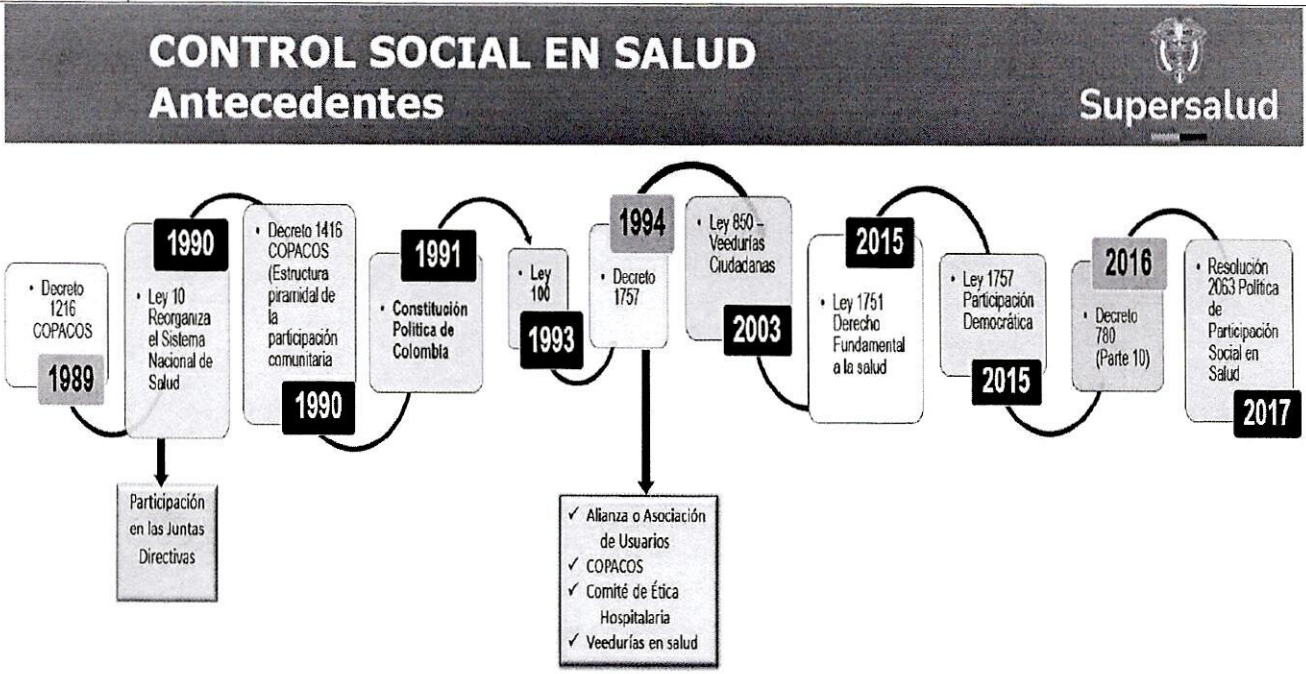
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios,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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

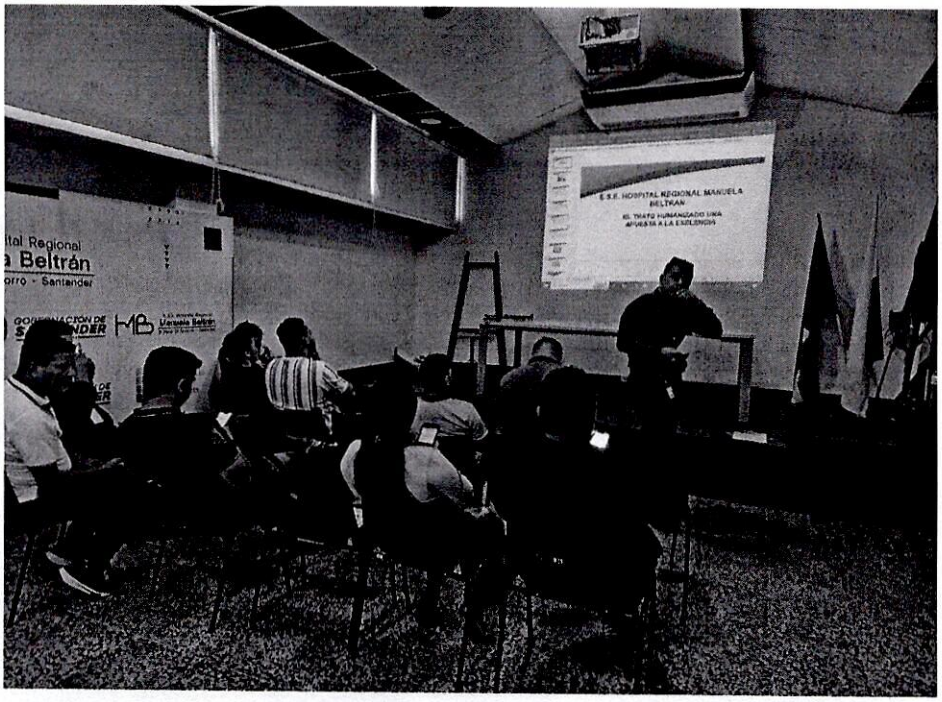


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 23 de Julio de 2025.

HMB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 23 DE JULIO 2025- AUDITORIO HRMB	Duración: 2 HORAS
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	Dirigido a: EQUIPO DE CONDUCTORES, CAMILLEROS, AUXILIARES DE REMISIONES

TEMA A TRATAR: ATENCION AL USUARIO, TRABAJO EN EQUIPO TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS, SOCIALAIZACION DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS, FORMAS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD DE LOS USUARIOS. SOCIALIZACION CANALES DE AGENDAMIENTO D ECITAS Y CANALES PARA INSTAURAR PQRS-F.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Daniela Malagon Moreno	1.101.596.711	danielamoreno039@gmail.com	Sortesalud	3015742592	Daniela Moreno
2	Carlos A Cardo Gantz	1.101684161	—	sortesalud	3186107701	
3	marcela moreno Ardila	1098406777	marcelamoreno.ardila2@gm	Sortesalud	3192780613	Marcela Moreno
4	Pablo E. Porras Cruz.	91108.205	—	Sortesalud.	3163790762	Pablo Porras
5	Maria Alejandra Sandoval	1101696885	mariaalejandra.Santivalmartinez@	Sortesalud	3115742638	Alejandra Sandoval
6	Angel De Jesus Pinzon	1101695443	pinzon2406@gmail.com	Sortesalud	3016269108	Angel Pinzon
7	Jose Andres Cadena	1096193391	michaelandresgarciasuarez	Sortesalud	3023672421	
8	Arnulfo Niño M.	91105368	arnol4267@hotmail.	Sortesalud	3166737067	
9	Juan Pablo Ucros	1017241572	—	Fortesalud	315701694	
10	Jose Andres Cadena	1096193391	michaelandresgarciasuarez@	Sortesalud	3023672941	
11	Heidi Paola Garcia	37948485		Sortesalud	3103413392	Heidi Garcia
12	Vladimir Perez	91.109.004	Pblado@6mail.com	Sortesalud	3142363303	
13	Edward Alexander Mejia S	1005482467	—	Sortesalud	3186789341	Edward Mejia
14	Jenny Lilian Capallos Gomez	1077141478	—	Sortesalud	3229937623	
15	José Mario Estupiñan Torres	1.101695.126	—	Sortesalud	3178788184	
16	Julian Mauricio Gonzalez M	1102724756	gonzalezmongalvejulianMauricio	Sortesalud	3028291301	JuMoMo
17	Jhonatan Aymesto C.	1101695448	—	Sortesalud	3219506266	Jhonatan C.
	Elibardo Piñerez	91446316	—	Sortesalud	3123868914	

	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 ALMACEN, INVENTARIOS, MANTENIMIENTO, BIOMEDICOS Y AMBIENTAL	Acta N°: 05
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	Fecha: 24 DE JULIO 2025
Hora de Inicio: 4:00 PM	Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	EDGAR YADIR SOLANO	COORDINADOR SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 4:00 de la tarde del día 24 de Julio de 2025 se inicia la reunión programada por el equipo del siste de información y atención al usuario a través del Asesor de Gerencia de participación social el Doc ELIBARDO PIÑEREZ REINA, quien será el profesional encargado de realizar la capacitación a todo el perso del servicio de Inventarios, Almacén, mantenimiento, biomédicos y ambiental del hospital regional Manu Beltrán del Socorro Santander.

En aras de contribuir a minimizar las causas de las PQRS-F presentadas en la vigencia anterior en donde porcentaje relevante de estas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios es la atenc inadecuada de algunos colaboradores internos, funcionarios y/o contratistas. Se proyecta como plan mejoramiento la implementación de capacitaciones donde se logre implementar en cada uno de nuest 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 oficina de talento humano de la institución se debe aplicar el diligenciamiento del formato de ficha técnica capacitación Cod. GTH-FO-01 versión 03 de fecha 29/02/2020. Que permite que el capacitador descr brevemente el objetivo de la capacitación, los temas a tratar, el tiempo implementado, la metodología a utiliz 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 tambié poder lograr la evaluación y adherencia de estos temas relevantes que se deben tener en cuenta como band en la correcta prestación de los servicios dentro de cada una de las áreas y procesos de la E.S.E. Hosp regional Manuela Beltrán.

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

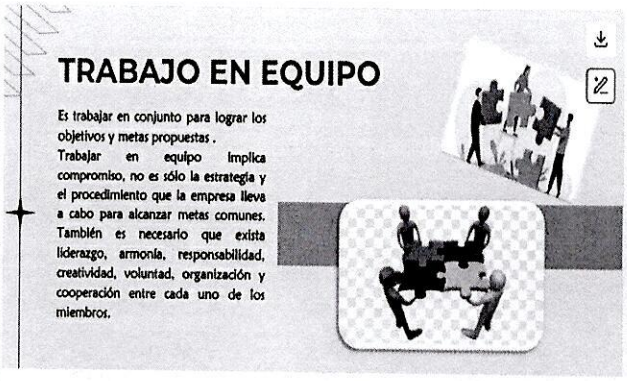
los temas para tratar en la capacitación y por otra parte dentro del mismo código QR un POS TES inmediatamente se termina la capacitación para de esta forma evaluar lo aprendido por cada participante.

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.

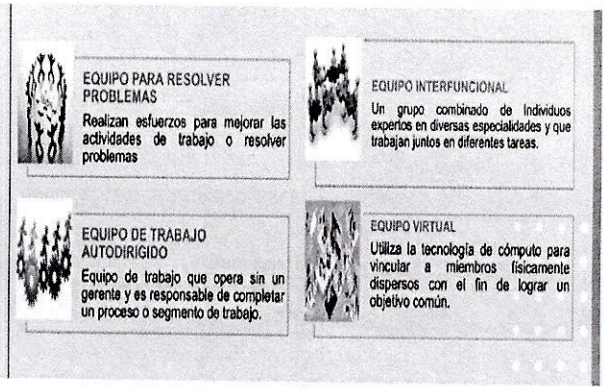
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



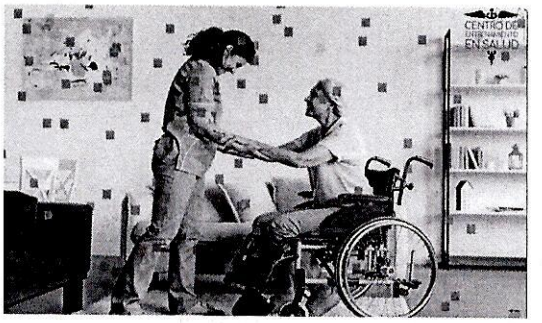
La importancia que tiene los usuarios dentro de la institución viéndolos siempre como el cliente que busca nuestra oferta de servicios porque siempre tiene una necesidad, la cual debe ser atendida por nosotros con calidad y trato humano.

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



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

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



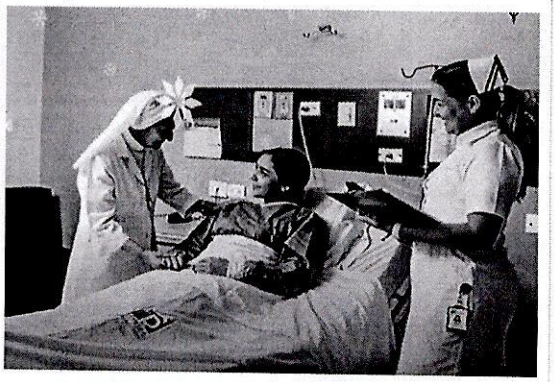
EL USUARIO Necesita y espera lo mejor de ti... por favor dale tu mejor versión de ser humano competente con AMOR

Se hace énfasis en los 10 principios de la humanización:

10 PRINCIPIOS DE LA HUMANIZACION EN SALUD

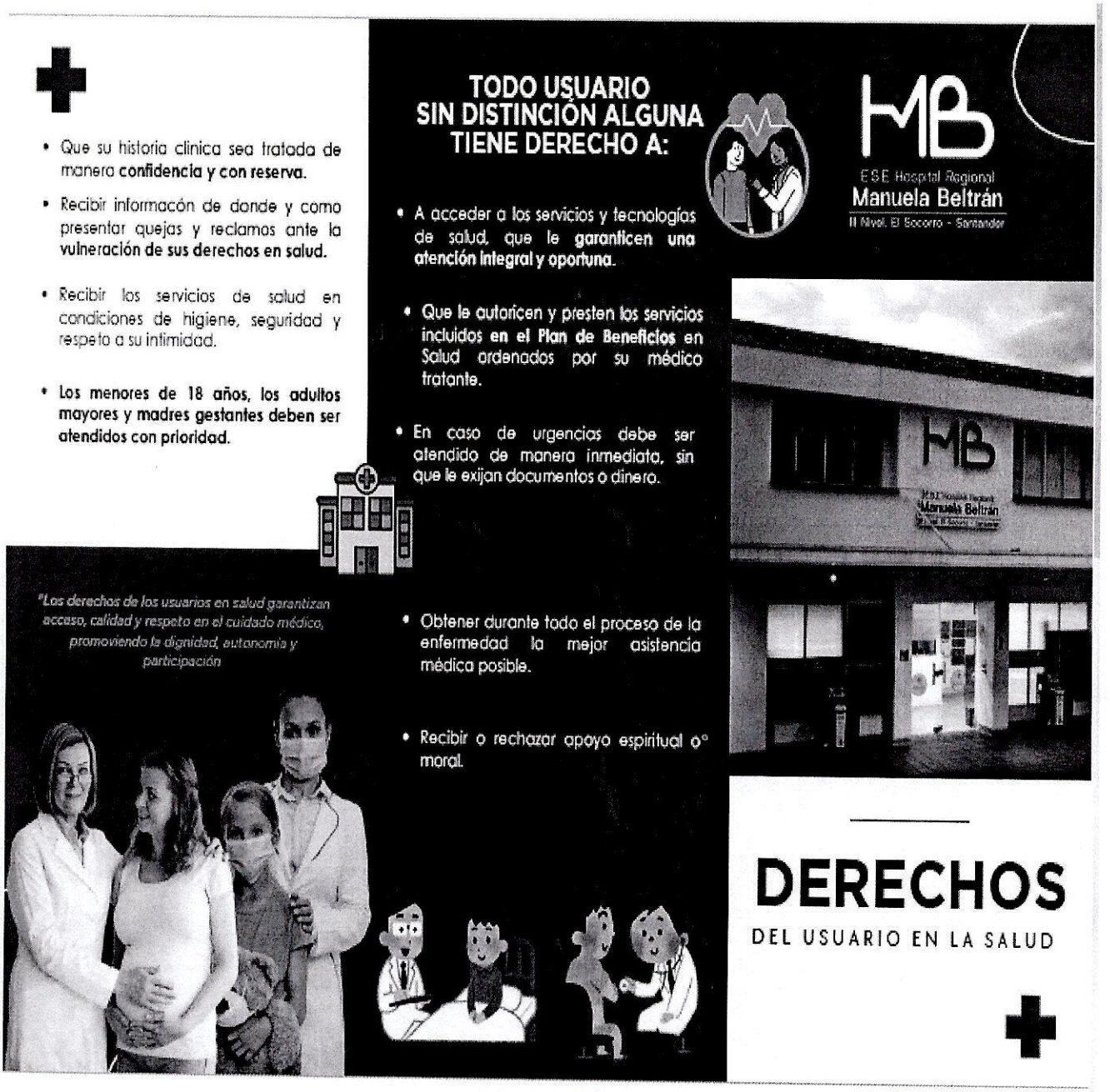


- **Procura en cada atención ofrecer una esperanza.**
- **Nuestra mejor actitud es escuchar y mirar a quien damos un servicio.**
- **Haz siempre tu mayor y mejor esfuerzo.**
- **Nadie es mas o menos, todos somos importantes.**
- **Sonríe siempre, cuesta poco y produce mucho.**
- **Sirvamos con alegría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



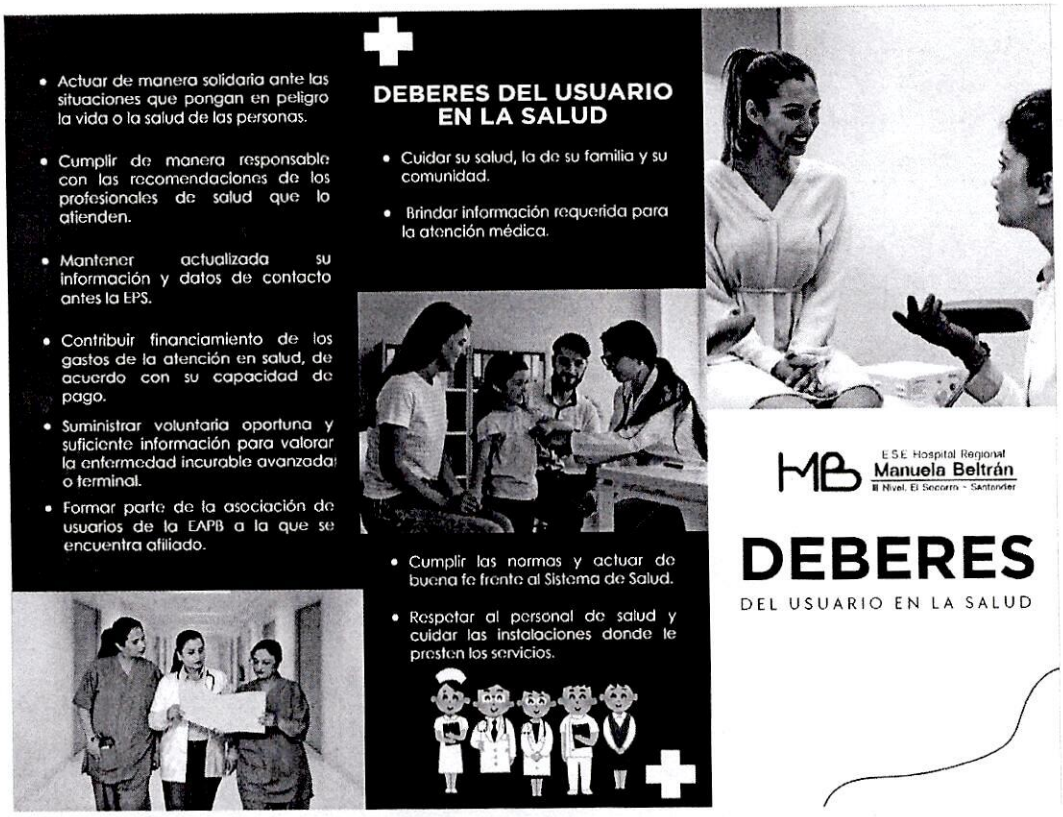
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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

DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD



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.



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.

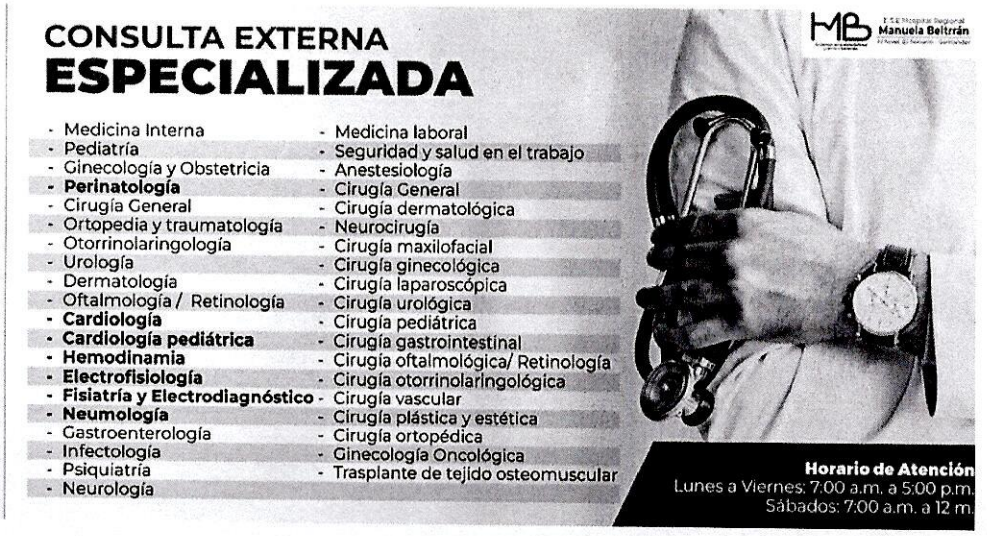


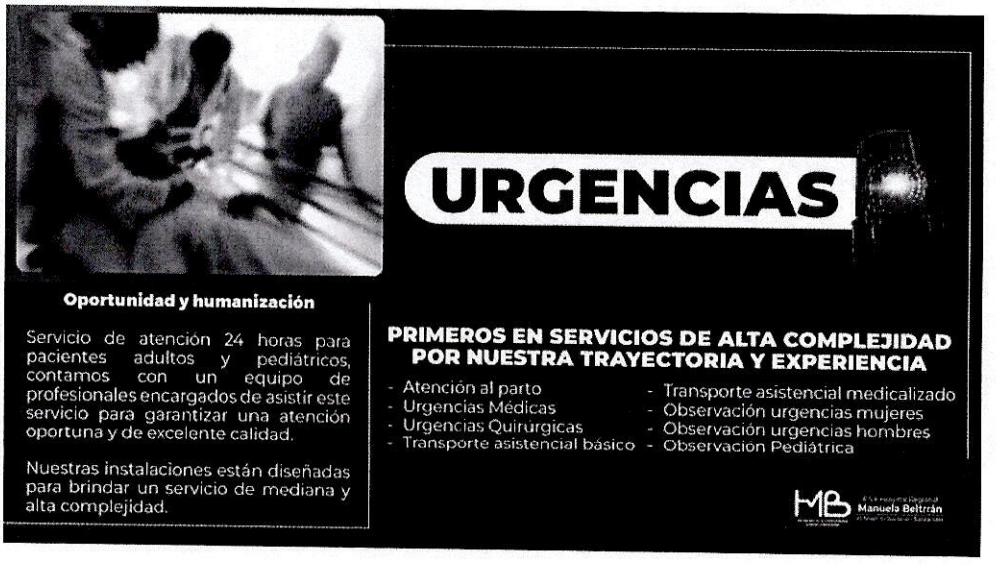



E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander
• Urgencias
• Consulta Externa Medicina General
• Enfermería
• Odontología
• Vacunación
• Laboratorio Clínico
• Imágenes Diagnósticas
• Consulta Externa Medicina Especializada
• 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
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Manuela Beltrán
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
Manuela Beltrán


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 urologica
- Cirugía pediatrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmologica
- Cirugía otorrinolaringologica
- 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

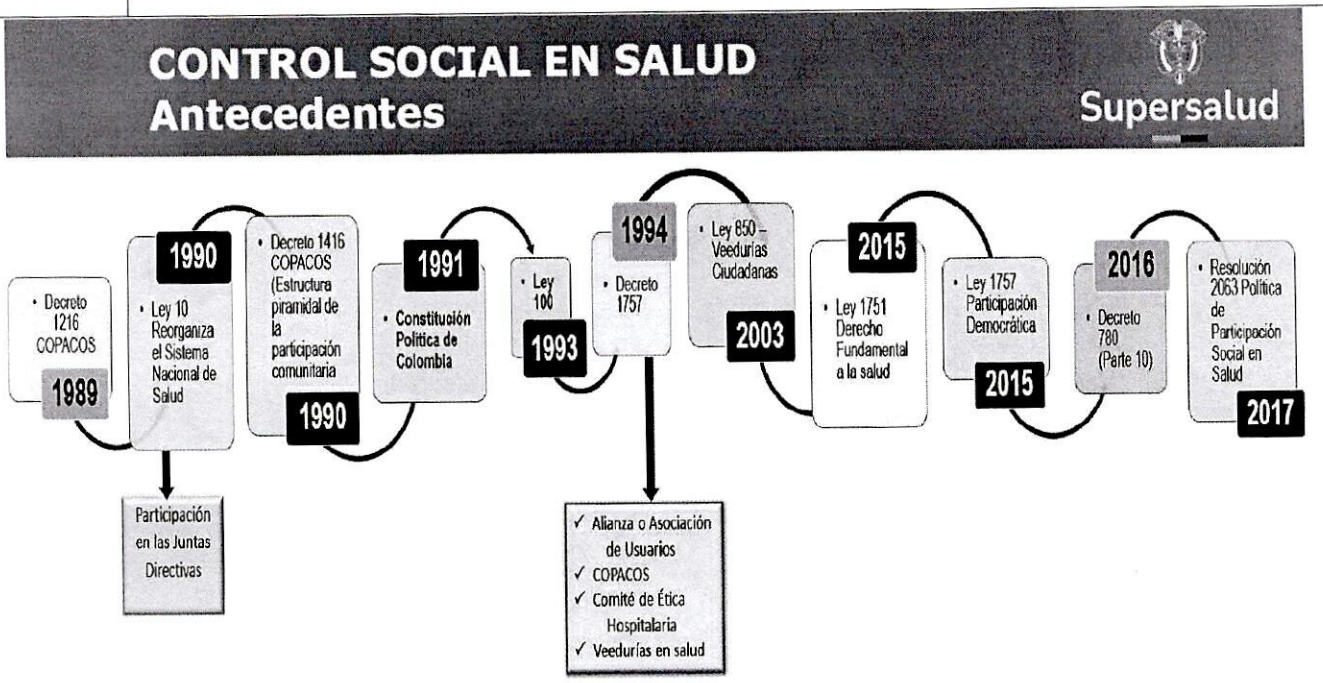
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, 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





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 24 de Julio de 2025.

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 24 DE JULIO 2025- AUDITORIO HRMB	**Duración: 2 HORAS**
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	**Dirigido a: EQUIPO INVENTARIOS, ALMACEN, INGENIEROS BIOMEDICOS, MANTENIMIENTO Y INGENIERO AMBIENTAL**
TEMA A TRATAR: ATENCION AL USUARIO, TRABAJO EN EQUIPO TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS, SOCIALAIZACION DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS, FORMAS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD DE LOS USUARIOS. SOCIALIZACION CANALES DE AGENDAMIENTO D ECITAS Y CANALES PARA INSTAURAR PQRS-F.	

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
	Jesus Jaimito Rangel	1098386407	Jesusdaimito@Hotmail	Ing. Ambi	3112137037	
	Fanil Espinoza	91104144		mantto	3123446700	
	Angel J. Chacon Correa	91078451	angelchaconcorrea@gmail.com	Mantt	3123152315	Angel Chacon
	Jhonan Sebastian Lombana	1101698709	JSelombanas1@gmail.com	Mntt	3157582146	
	Nelson Divino M.	13560653	Nelsonalvino91@hotmail.	Mantenimiento	3208897781	Nelson
	María Paula López G.	1100970512	hmbinventarios@gmail.com	Inventarios	3112104828	
	Yenny Alexandra Cano	37946451	yennycano09@hotmail.	Inventarios	3202663402	
	Yesenia Vitola Luy	64595318	yeseluz318@hotmail.com	Mantenimiento	3012880350	
	Juan de Jesus López R	91103940	juanlopez4264@gmail.com	mantenimiento	3165361325	
	Gloria Patricia Hernández B.	37942278.	hernandezbuitragogloria@gmail.	Mantenimi.	3165204937	
	Luz Ximena Chacón Soto	1101698707	mantenimiento@hospital.	mantenimiento	3195678468	
	Dayan Felipe Barrera Manrique	1100968922	Dayan0306@Gmail.com	Almacen	3226548881	
	RAFAEL EDUARDO GOMEZ G	91103100	regogo@gmail.com	INVENTARIOS	3113393145	
	Liliano Vesga Ortiz	1.101686.548	lilianovesga23@hotmail.com	Almacen	3123954274	Liliano Vesga O.
	Jury Cascalbo Gomez	1.097.144.478	Jury010308mcde@gmail.com	Almacen	3228937623	
	Nicolas Gomez Palomino	1100967052	Mantenimiento@HRMB.com	Mantenimiento	3195695941	
	Eduardo Pinzon	91464320		Comu	3128476815	

	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 ESTADISTICA	Acta N°: 06
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	Fecha: 23 DE JULIO 2025
Hora de Inicio: 3:00 PM	Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	JAIME OROSTEGUI	COORDINADOR SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 3:00 de la tarde del día 23 de Julio 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 Estadística 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.

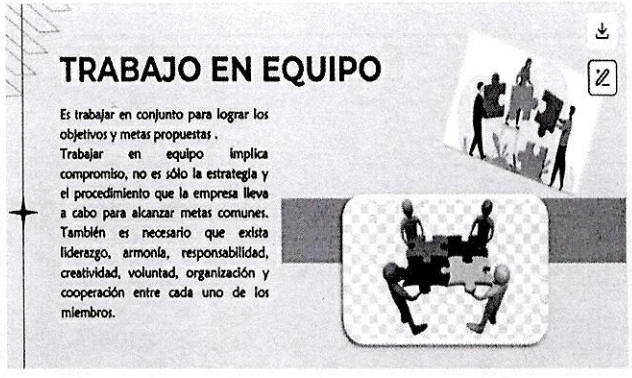
Para tal fin se implementó un código QR que le permite al participante ingresar a desarrollar un pre tes con 5 preguntas correspondientes a cada uno d ellos temas expuestos anteriormente para evaluar el conocimiento e los temas para tratar en la capacitación y por otra parte dentro del mismo código QR 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



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



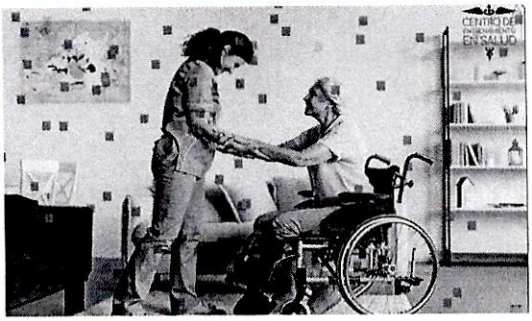
La importancia que tiene los usuarios dentro de la institución viéndolos siempre como el cliente que busca nuestra oferta de servicios porque siempre tiene una necesidad, la cual debe ser atendida por nosotros con calidad y trato humano.

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



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

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



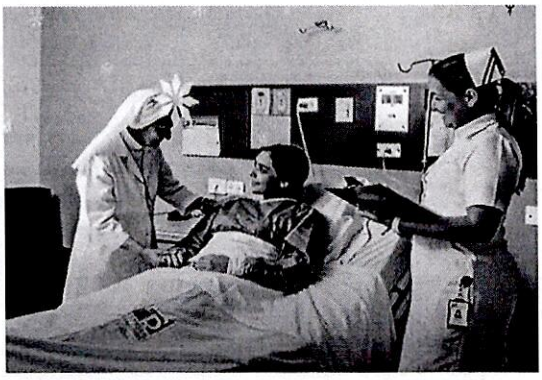
EL USUARIO Necesita y espera lo mejor de ti... por favor dale tu mejor versión de ser humano competente con AMOR

Se hace énfasis en los 10 principios de la humanización:

10 PRINCIPIOS DE LA HUMANIZACION EN SALUD

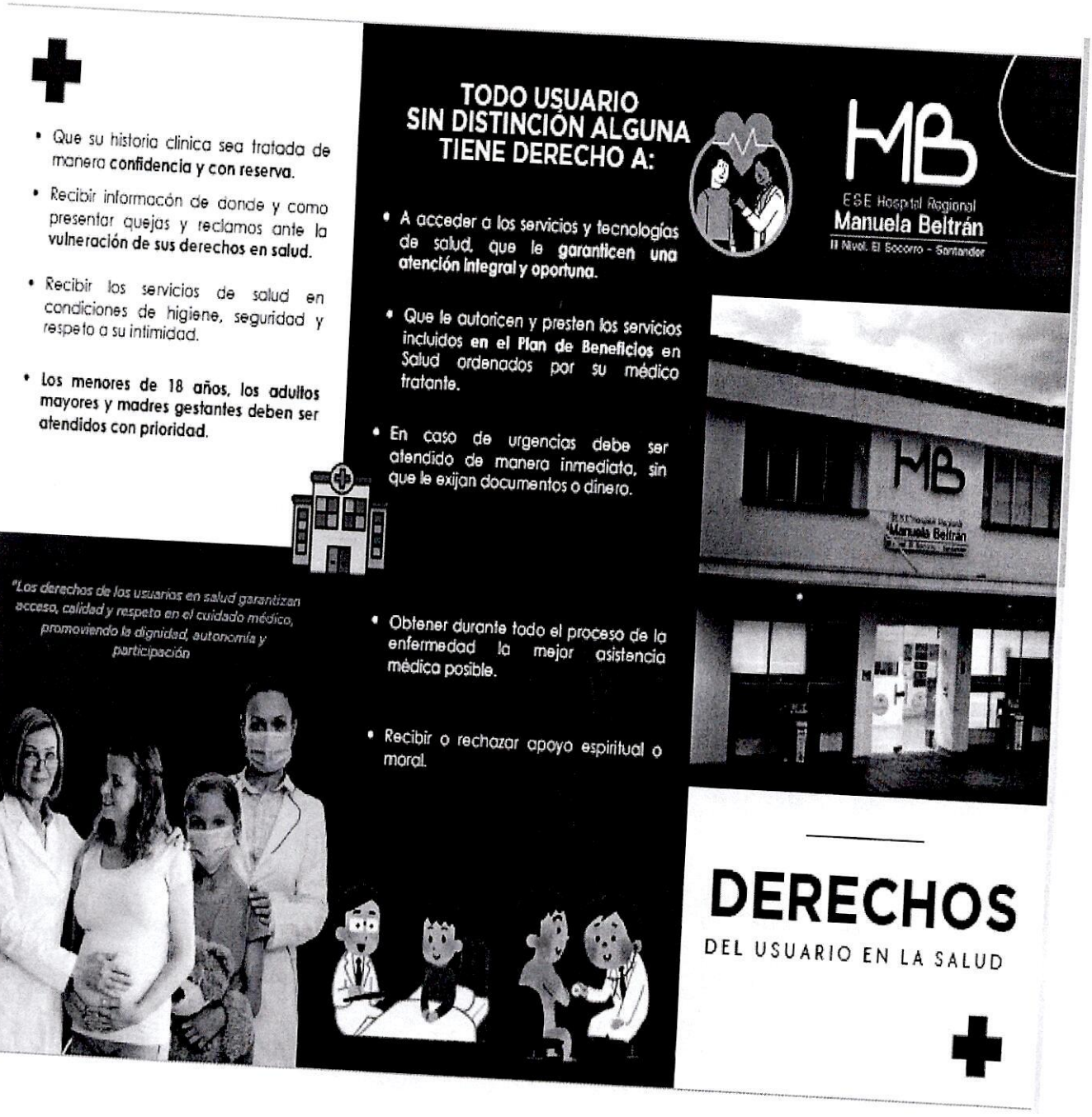


- Procura en cada atención ofrecer una esperanza.
- Nuestra mejor actitud es escuchar y mirar a quien damos un servicio.
- Haz siempre tu mayor y mejor esfuerzo.
- Nadie es mas o menos, todos somos importantes.
- Sonríe siempre, cuesta poco y produce mucho.
- Sirvamos con alegría y gentileza.
- Practica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



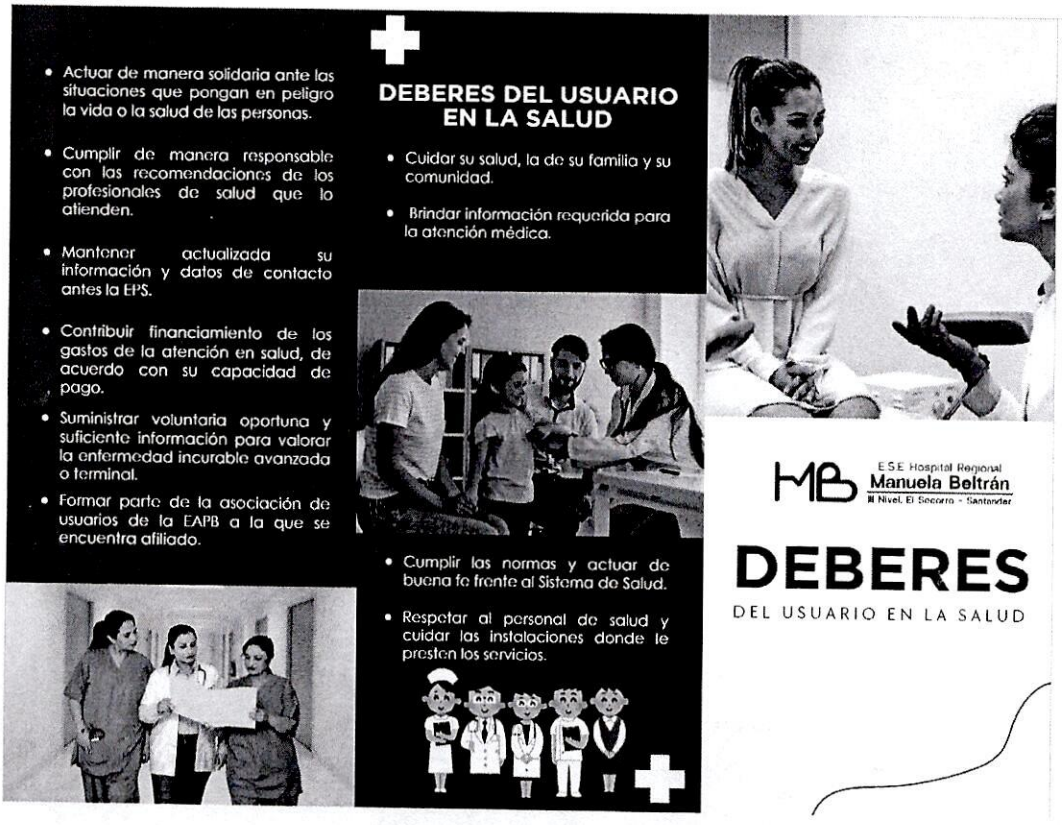
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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

DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD



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.



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.





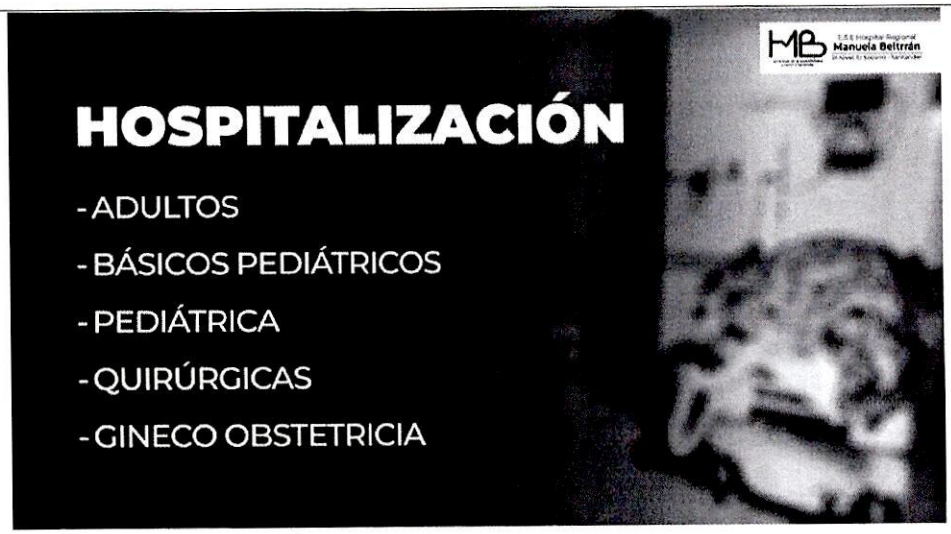

E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander
• Urgencias
• Consulta Externa Medicina General
• Enfermería
• Odontología
• Vacunación
• Laboratorio Clínico
• Imágenes Diagnósticas
• Consulta Externa Medicina Especializada
• 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
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.
Manuela Beltrán


URGENCIAS
Oportunidad y humanización
Servicio de atencion 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 Quirurgicas
- Transporte asistencial básico
- Transporte asistencial medicalizado
- Observación urgencias mujeres
- Observación urgencias hombres
- Observacion Pediatrica
Manuela Beltrán


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

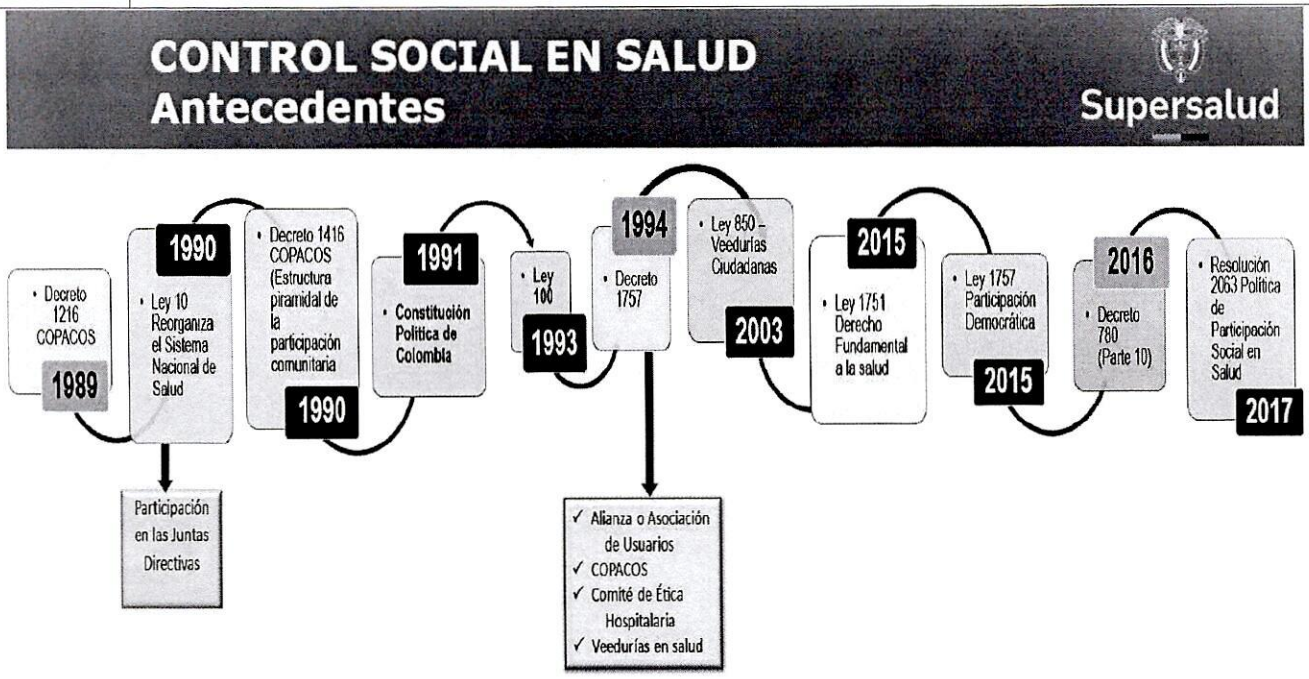
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, 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





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 23 de Julio de 2025.

HMB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 24 DE JULIO 2025- AUDITORIO HRMB	Duración: 2 HORAS
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	Dirigido a: EQUIPO PROCESO DE ESTADISTICA

TEMA A TRATAR: ATENCION AL USUARIO, TRABAJO EN EQUIPO TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS, SOCIALAIZACION DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS, FORMAS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD DE LOS USUARIOS. SOCIALIZACION CANALES DE AGENDAMIENTO D ECITAS Y CANALES PARA INSTAURAR PQRS-F.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
	Juan Esteban Noriega Blanco	7005433266	juanbla2972@Gmail.com	sortesalud	3008770434	Juan Esteban.
	Yurley Andrea Rugeles S.	1.101.693.869	yurley-025@hot.com	sortesalud	3107574709	Yurley Rugeles
	Paola Espíndola.	1101697622	— o — o —	sortesalud	3138841678	Paola Espíndola.
	Yerly Stefanny Aguilar Rivera	1101596565	— — —	Sortesalud	3116207903	Stefanny Aguilar
	Angie Lorena Pulido G	1101695816	angie pulido2124@g.	Sortesalud	3042647338	[illegible]
	Jeidy Osorio Cuevas	1101691242	jeiyosorio_1992@hotmail.com	Sortesalud	3208557779	Jeidy Osorio
	Jaime Orostegui Osses	91102173	estadistica@m -	Sortesalud	3044343580	[illegible]
	Jennifer Vargas Fuentes	1096926088	Estadistica	Sortesalud	3124339777	[illegible]
	Melra Toledo	1032462274	estadistica	sortesalud	3112891957	Melra Toledo
	Diego Fdo Coizo	1101691253	— — —	Sortesalud	3163079159	[illegible]
	Yolanda Salas A	37945583		Sortesalud	3178870226	[illegible]
	Elibardo Piñerez	31264320	— —	Gmail	3123868165	[illegible]

	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 VIGILANCIA	Acta N°: 07
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	Fecha: 28 DE JULIO 2025
Hora de Inicio: 4:00 PM	Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	FREDY RODRIGUEZ	COORDINADOR SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 4:00 de la tarde del día 28 de Julio de 2025 se inicia la reunión programada por el equipo de de información y atención al usuario a través del Asesor de Gerencia de participación social ELIBARDO PIÑEREZ REINA, quien será el profesional encargado de realizar la capacitación a todo e del servicio de Vigilancia 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 porcentaje relevante de estas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios es la inadecuada de algunos colaboradores internos, funcionarios y/o contratistas. Se proyecta como mejoramiento la implementación de capacitaciones donde se logre implementar en cada uno de 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 protoc oficina de talento humano de la institución se debe aplicar el diligenciamiento del formato de ficha t capacitación Cod. GTH-FO-01 versión 03 de fecha 29/02/2020. Que permite que el capacitador brevemente el objetivo de la capacitación, los temas a tratar, el tiempo implementado, la metodología 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 poder lograr la evaluación y adherencia de estos temas relevantes que se deben tener en cuenta com en la correcta prestación de los servicios dentro de cada una de las áreas y procesos de la E.S.E regional Manuela Beltrán.

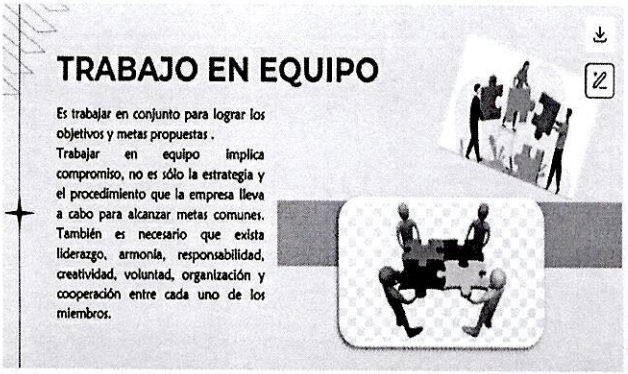
Para tal fin se implementó un código QR que le permite al participante ingresar a desarrollar un pre preguntas correspondientes a cada uno d ellos temas expuestos anteriormente para evaluar el conocim los temas para tratar en la capacitación y por otra parte dentro del mismo código QR un l inmediatamente se termina la capacitación para de esta forma evaluar lo aprendido por cada participan

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



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



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.

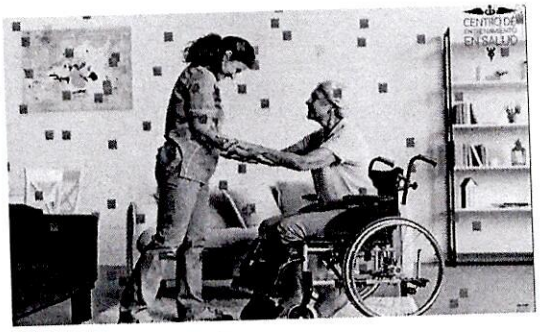
ESE Hospital Regional Manuela Beltrán

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



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

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



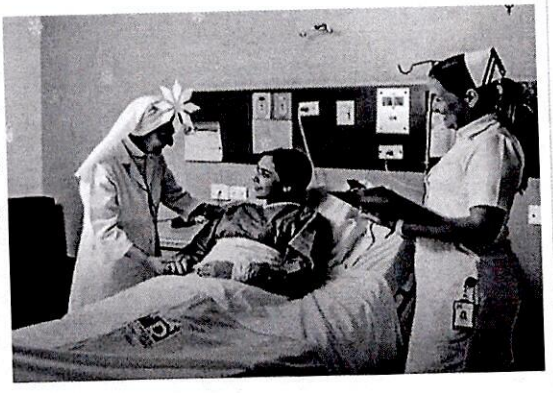
EL USUARIO Necesita y espera lo mejor de ti... por favor dale tu mejor versión de ser humano competente con AMOR

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.



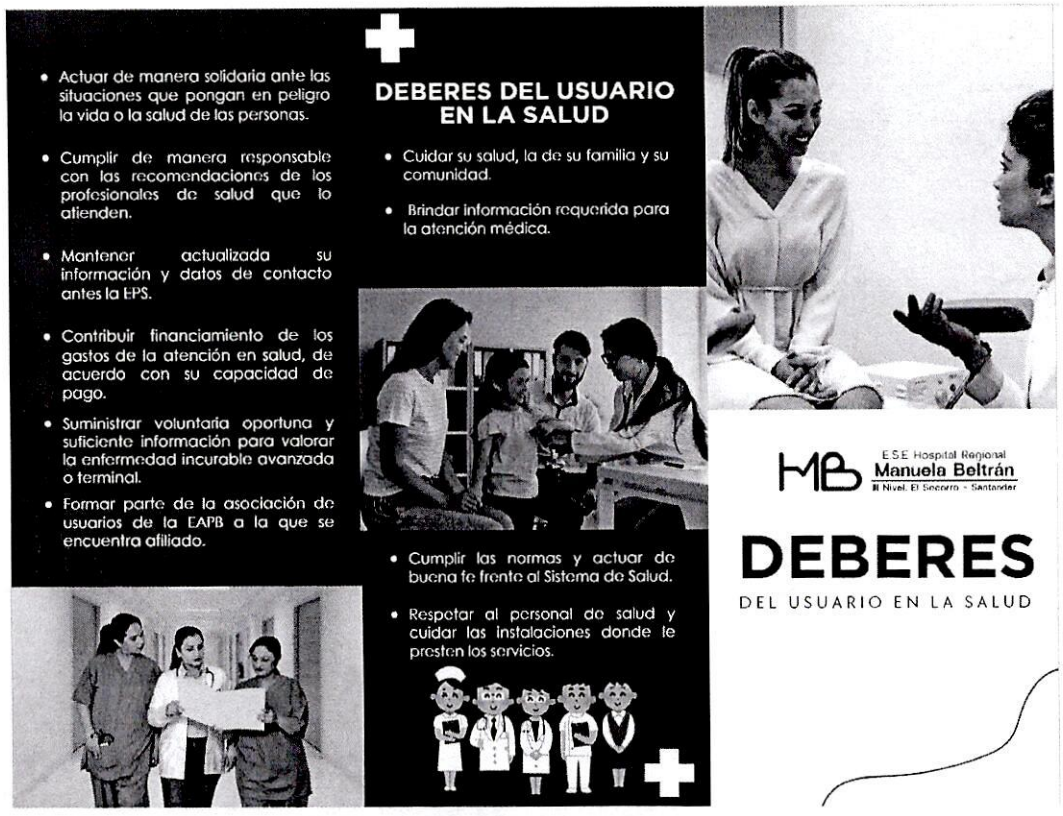
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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

DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD



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.



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.





E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
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




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
Manuela Beltrrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
- Observacion Pediátrica
Manuela Beltrrán


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 laparoscopica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediatrica
- 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

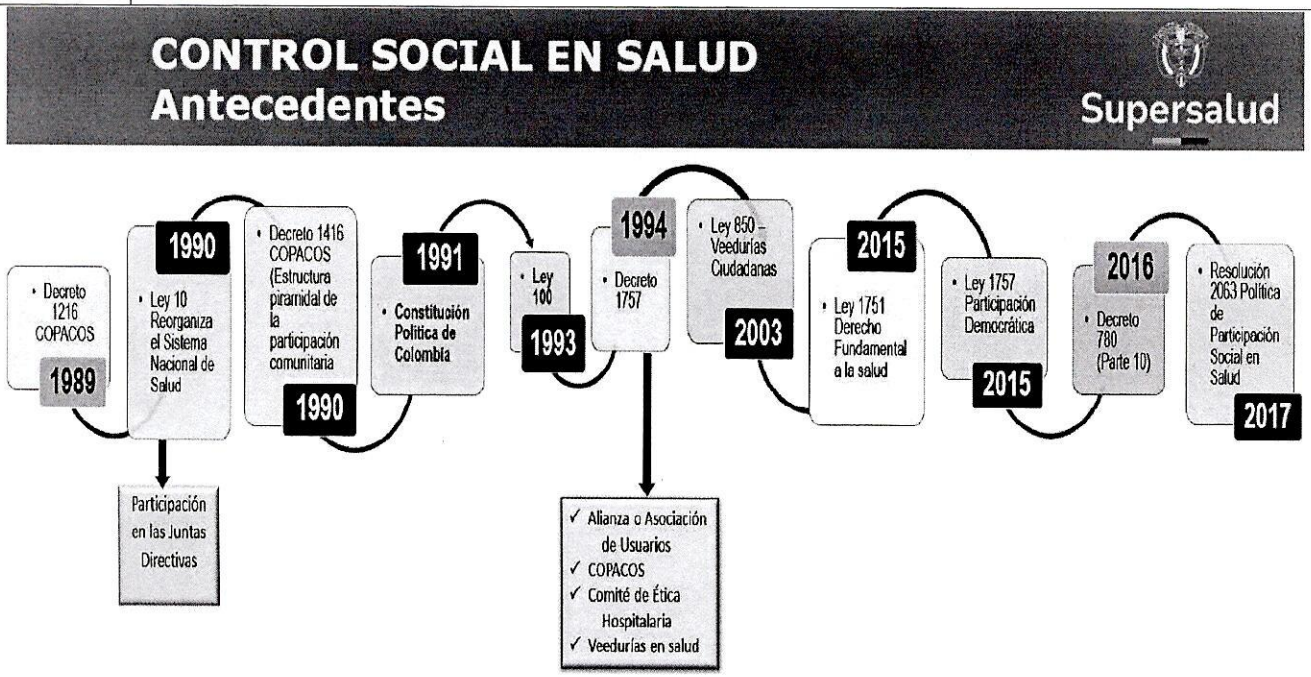
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios,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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

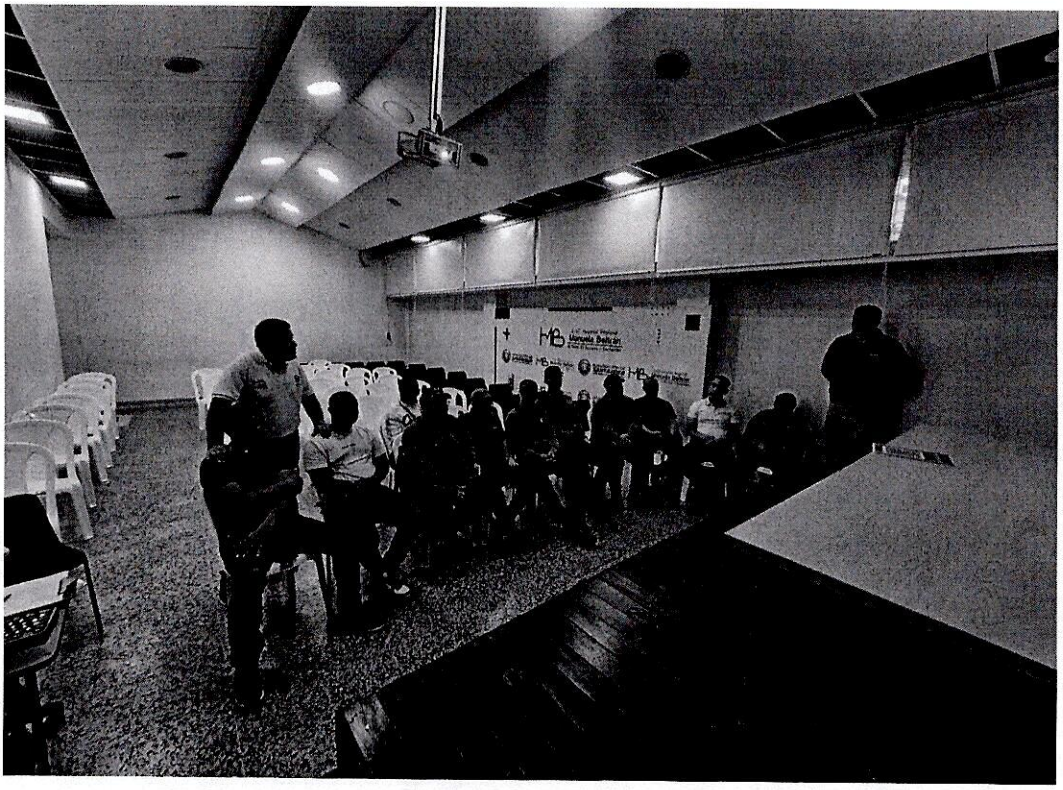


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 28 de Julio de 2025.

HMB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 28 DE JULIO 2025- AUDITORIO HRMB	Duración: 2 HORAS
Facilitador: ELIBARDO PIÑEREZ REINA	Dirigido a: EQUIPO DE VIGILANCIA

TEMA A TRATAR: ATENCION AL USUARIO, TRABAJO EN EQUIPO TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS, SOCIALAIZACION DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS, FORMAS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD DE LOS USUARIOS. SOCIALIZACION CANALES DE AGENDAMIENTO D ECITAS Y CANALES PARA INSTAURAR PQRS-F.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
	Alvaro Andres González	1100949711	andresgo467@gmail.com	Vigilancia	3165035473	Alvaro González
	Olga Sepolveda Rueda	28280761	sepolvedanegrita39@gmail	vigilante	3178843930	[illegible]
	Carlos Enrique Diaz Castillo	91101926	carlos.diaz271160@gmail	Vigilante	3164394262	[illegible]
	Maria Castillo Franco	1101692050	mariainmacf9309@hotmail.com	Vigilante	3118115275	[illegible]
	Bayron Humberto Jimenez	1000383781	bayronjimenez2226@gmail.com	Vigilante	3209093986	[illegible]
	SANCHEZ Padilla CARLOS Andres	91.111.307	jesusdavid2016@Hotmail	Vigilancia	3207667978	[illegible]
	Wilson Jose Vicente G.	1004484547	wilvigo58@gmail.com	Vigilancia	3045663770	Wilson V.
	Silvia Samara Puentes O	1005483067	silviapuentes077@gmail.com	Vigilante	3125157451	Silvia Samara P.
	Néstor Fabián Rodríguez Franco	91108410	nestorodriguez275@gmail.com	Vigilente	3123856352	Néstor Rodríguez
	Jhon Neyker Medina Dora	1006572534	medinadora[illegible]@gmail	Vigilante	3027820988	[illegible]
	Juan Pablo Garcia S.	2135934	garciasanabriadompablo28@gmail	vigilante	3103375607	[illegible]
	John Fredy Rodriguez H	1114728297	johnfredyrodriguezarchila88@gmail.com	Supervisor	3184900524	[illegible]
	Yessica Guerrero Rueda	1101646714	yessicaguerrerorueda@gmail.com	Vigilancia	3165707383	Yessica Guerrero
	Manuel David Maldonado C.	1005544475	manuel.daud.maldonado.cabalero@hotmail	Vigilante	3163145423	Manuel David
	Odilio Benavides Meza	5618214	— — —	vigilancia	3225840428	[illegible]
	Daniel Pena Fera	91.101.789	daniel.fera2013@mayal.com	vigile	3163424054	[illegible]
	Luis Vesga	1119074119	Betovesga@Hotmail.com	Vigilante	3203055767	[illegible]
	Fernando Buitrago	1007552097	Fbuitrago927@gmail.com	Vigilante	3118047805	[illegible]
	Eubardo Piñerez R	91464320	— — —	Gerente	3123[illegible]	[illegible]

	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 d ellos temas expuestos anteriormente para evaluar el conocimiento e

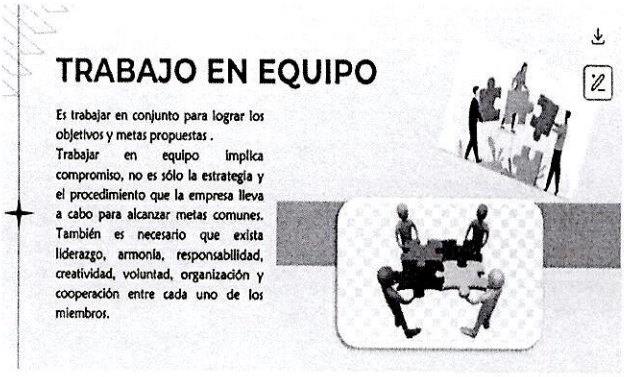
los temas para tratar en la capacitación y por otra parte dentro del mismo código QR un F inmediatamente se termina la capacitación para de esta forma evaluar lo aprendido por cada participan

Por otra parte, el 3% de los participantes en la capacitación y/o socialización tendrán la oportunidad de 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 fortalezas y oportunidades de mejoramiento del plan institucional de capacitación de la E.S.E. Hospita Manuela Beltrán del Municipio de Socorro Santander, de tal forma que basándonos en sus apre podamos lograr optimizarlo.
Se termina registrando las firmas de los asistentes a la capacitación en el formato de registro de asistencia para tal fin.

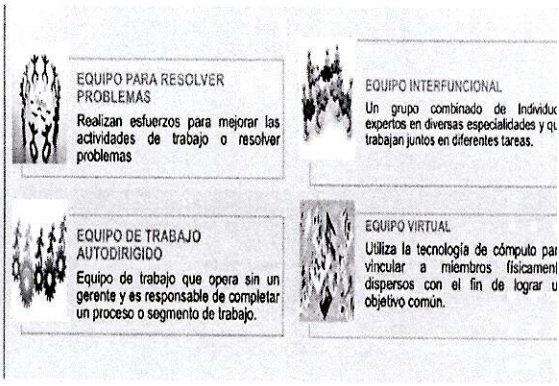
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferente

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



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

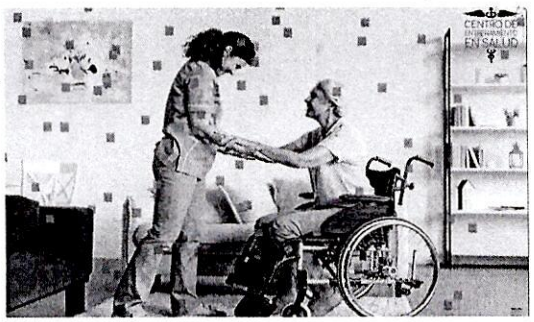
ESE Hospital Regional Manuela Beltrán

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



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

- COMPETENCIA TECNICA
- COMPETENCIA INTERPERSONAL
- COMPETENCIA EMOCIONAL
- COMPETENCIA ETICA
- COMPTENCIA ESPIRITUAL
- COMPTENCIA 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.



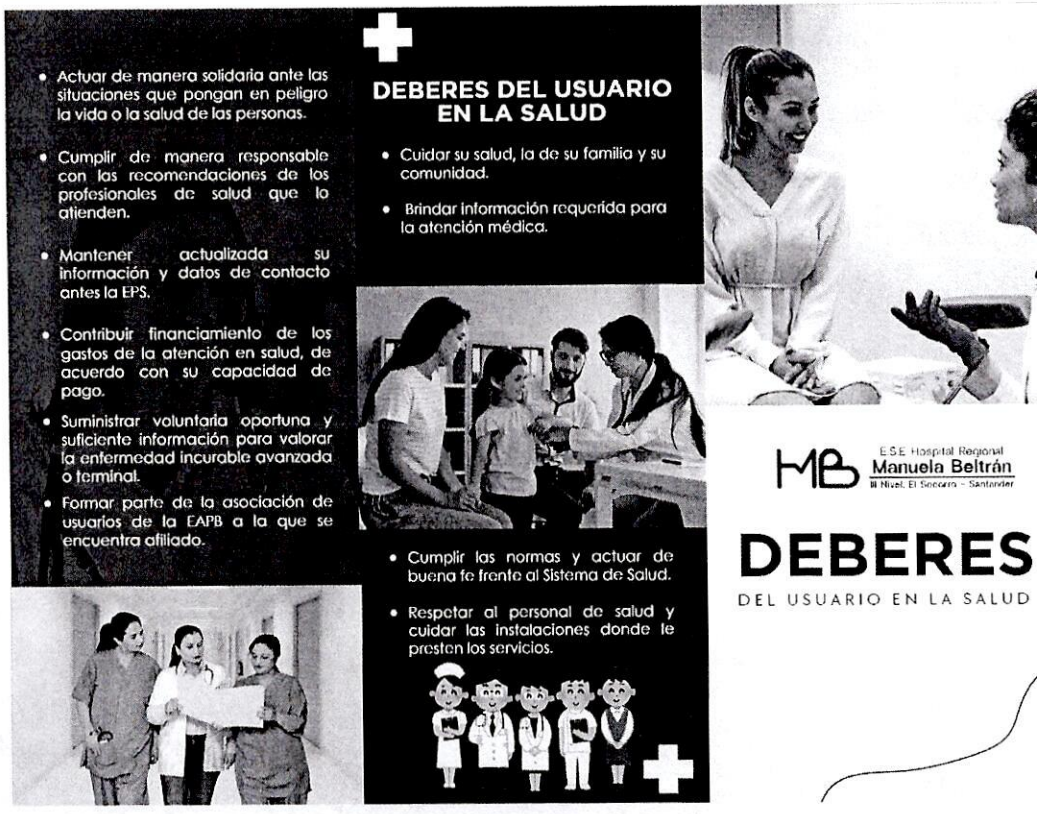
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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

DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD



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 R Manuela Beltrán tengan presente el cumplimiento de sus deberes consigo mismo, con los dem con su familia, con la institución que los atiende y con las instalaciones de la E.S.E.



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



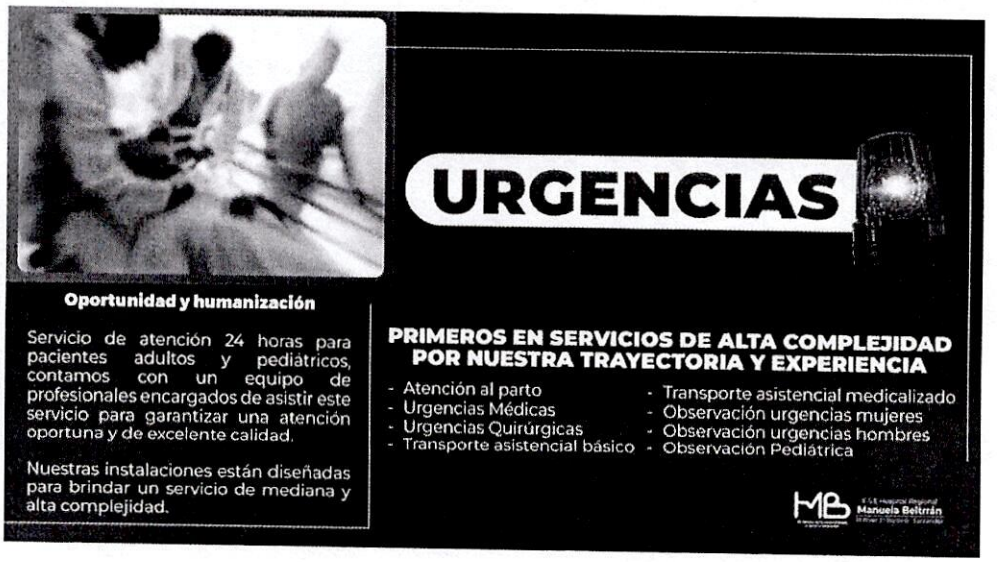



E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander
• Urgencias
• Consulta Externa Medicina General
• Enfermería
• Odontología
• Vacunación
• Laboratorio Clínico
• Imágenes Diagnósticas
• Consulta Externa Medicina Especializada
• 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
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán


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 urologica
- 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

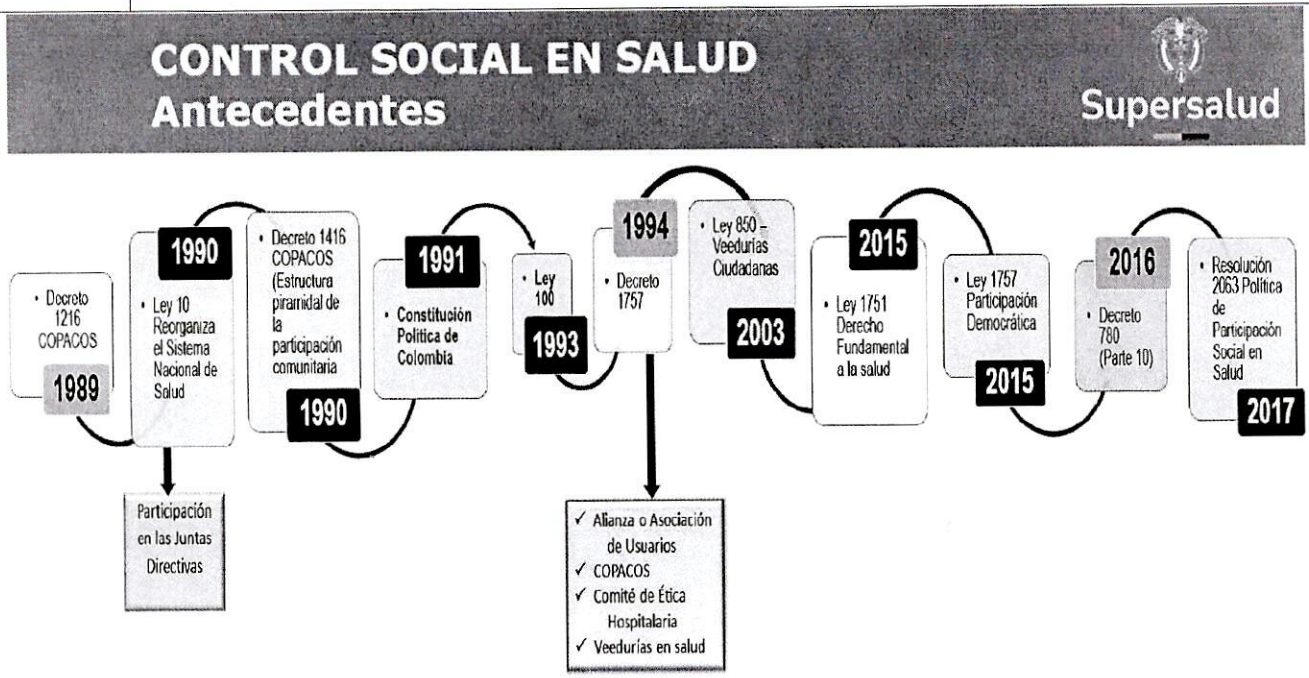
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrá política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norm su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, alianzas de usuari 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





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.

1

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

Fecha Sesión: 11 AGOSTO 2025- AUDITORIO PRINCIPAL	Duración: 2 HORAS
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	Dirigido a: PERSONAL ADMINISTRATIVO PROCESO SIAU

TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO Y SOCIALIZACION DEL PROCESO DE RENOVACION DE LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Municipio	EPS U OTRA	Teléfono	Firma
1	Laura Isabel Cordero Guevara	1.101.691.347	Socorro	Nueva EPS	3108537662	[signature]
2	Carlos Andres Vesga Quintero	1095830091	Socorro	Nueva EPS	3102439691	[signature]
3	Mª Edith [illegible] G.	37927.328	Socorro.	Nueva EPS.	3112177941	[signature]
4	Joraida Benitez Lagares	1101698621	Socorro	Nueva Eps	3766463[illegible]	[signature]
5	Lili Eslenda Escuderos	1102714388	Socorro	Nueva Eps	3185034368	[signature]
6	Edward Sarmiento Torres	1001173231	Socorro	Sanitas	3209760525	[signature]
7	Eubardo Pinzon	91464320	Socorro			[signature]
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

	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 CARTERA	Acta N°: 09
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: 12 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	EDITH MILENA	COORDINADORA	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 4:00 de la tarde del día 12 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 CARTERA 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.

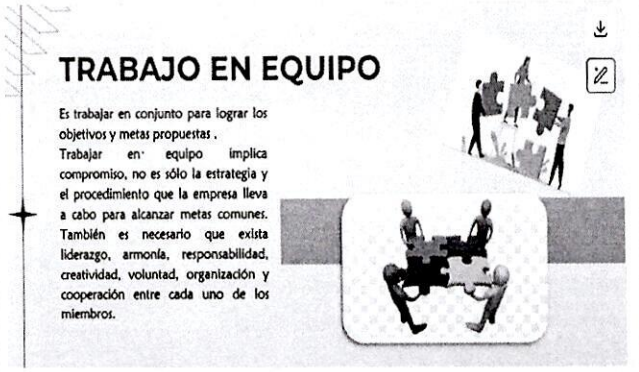
Para tal fin se implementó un código QR que le permite al participante ingresar a desarrollar un pre tes con 5 preguntas correspondientes a cada uno d ellos temas expuestos anteriormente para evaluar el conocimiento e los temas para tratar en la capacitación y por otra parte dentro del mismo código QR 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.

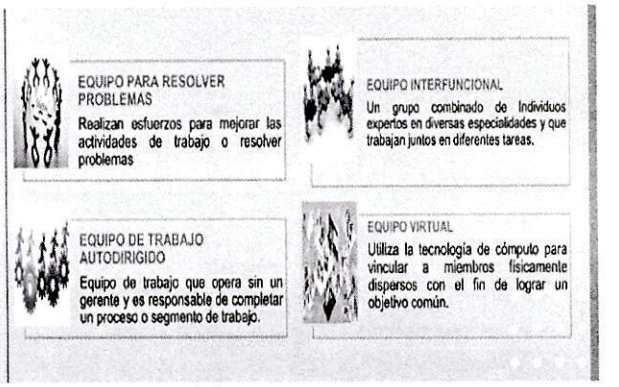
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



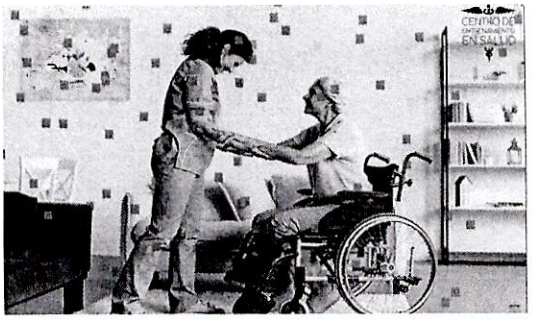
La importancia que tiene los usuarios dentro de la institución viéndolos siempre como el cliente que busca nuestra oferta de servicios porque siempre tiene una necesidad, la cual debe ser atendida por nosotros con calidad y trato humano.

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



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

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



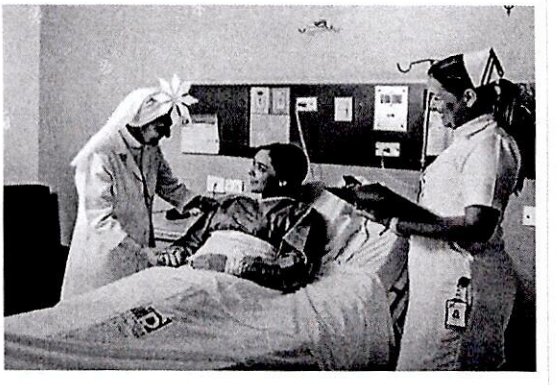
EL USUARIO Necesita y espera lo mejor de ti... por favor dale tu mejor versión de ser humano competente con AMOR

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.



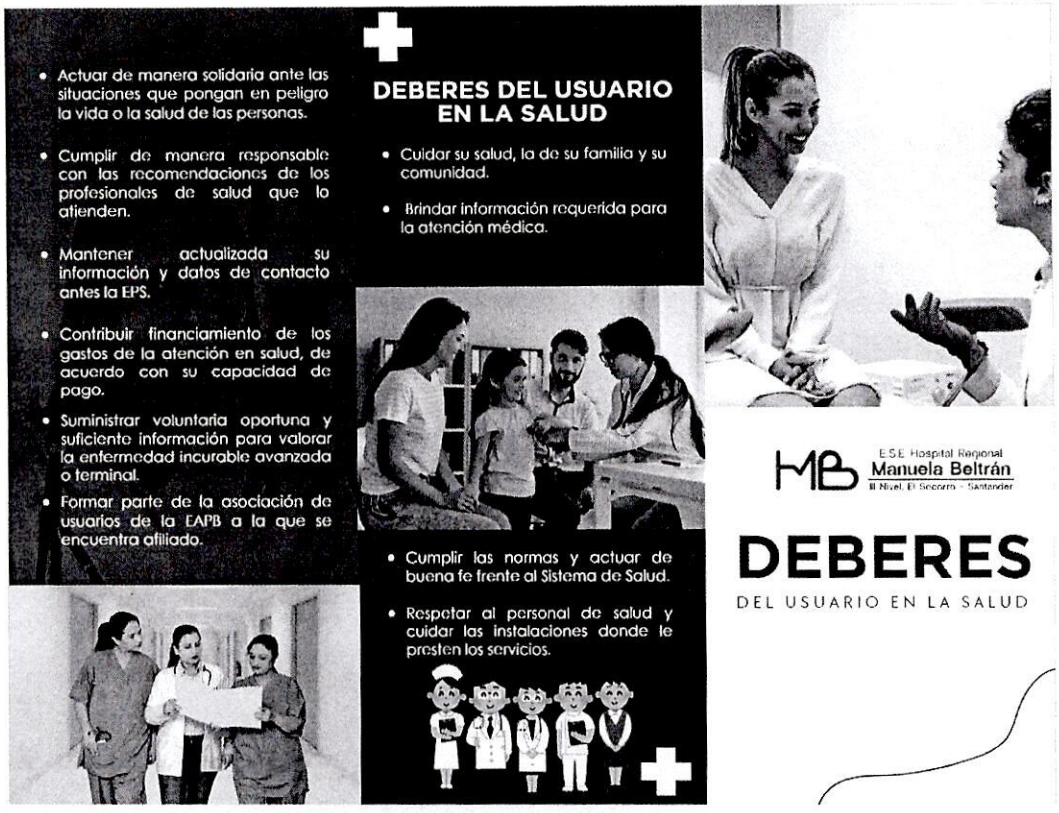
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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

DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD



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.



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.






E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
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
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Manuela Beltrán
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
Manuela Beltrán


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

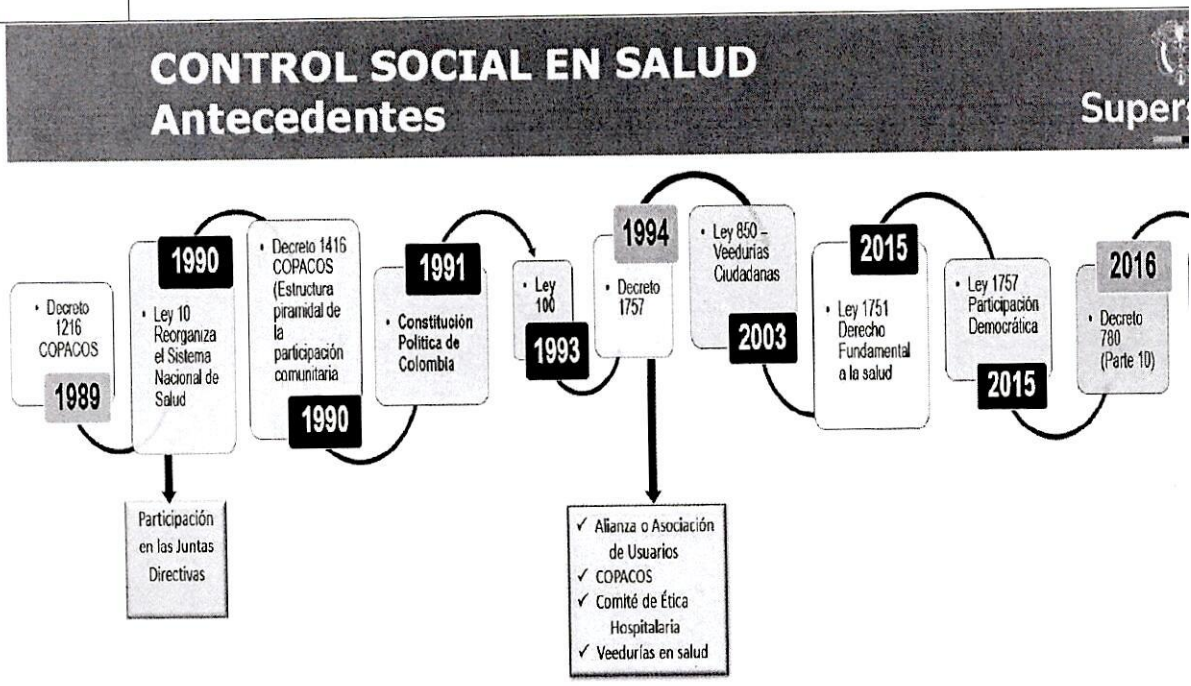
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, 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





Evidencia fotográfica de la capacitación



Para dar constancia de todo lo registrado en la presente acta se anexa formato de registro d personas asistentes a la capacitación siendo las 6:00 pm del día 12 de agosto de 2025.

1

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

Fecha Sesión: 12 AGOSTO 2025- AUDITORIO PRINCIPAL	**Duración: 2 HORAS**
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	**Dirigido a: PERSONAL EQUIPO DE CARTERA**

TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO Y SOCIALIZACION DEL PROCESO DE RENOVACION DE LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Municipio	Correo	Teléfono	Firma
1	Rosa A. Celis Capacho	1098677578	Socorro	carterahrmb.3@gmail	3125389118	Rosa Celis C
2	Eddy Milena Sanchez	52793791	Socorro	"	3202612270	[illegible]
3	Sergio Gómez Torres	1.101.694.178	Socorro	" "	3113431909	[illegible]
4	Elizabeth Cala C.	39763745	Socorro	cartera.4@gmail.com	3102436029	[illegible]
5	Shirley Juliana Quiroga Jacinto	1101698062	Socorro	auditormedica@hospital	3222424428	[illegible]
6	Jiseth Marcela Beltrán Rodriguez	1101682121	Socorro	carterahrmb_4@gmail.com	3245225278	Jiseth Rodriguez
7	María Camila Ardila Beltrán	1.193.131.936	Socorro	"	3133462186	María Camila A
8	Karen Daniela Suárez Corredor	1.101.697.843	Socorro	carterahrmb.2@gmail.com	3134774011	[illegible]
9	Silvia Atuesta	1101691731	Socorro	carterahrmb.5@gmail.com	3223165392	[illegible]
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

	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 ALIMENTACION	Acta N°: 10
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: 13 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	DIANA PIÑA	COORDINADORA DEL SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 4:00 de la tarde del día 13 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 ALIMENTACION 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 d 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

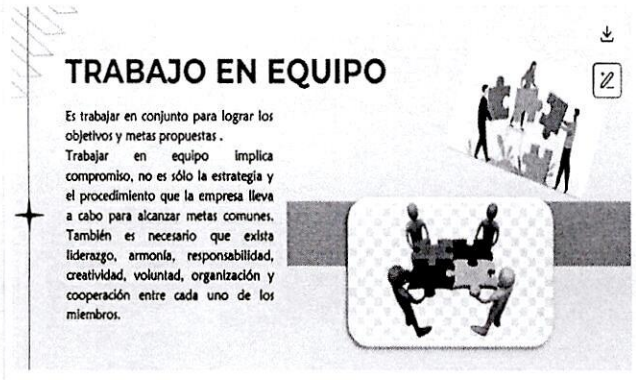
inmediatamente se termina la capacitación para de esta forma evaluar lo aprendido por cada participante.

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.

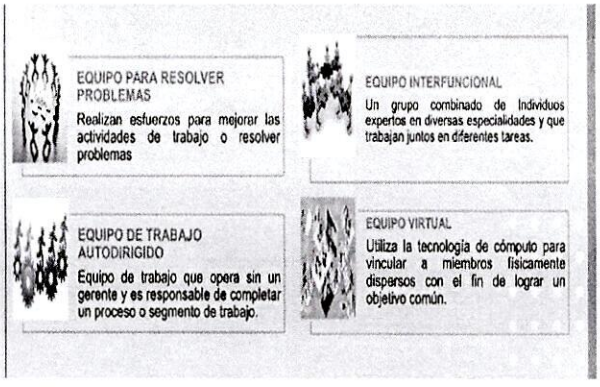
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



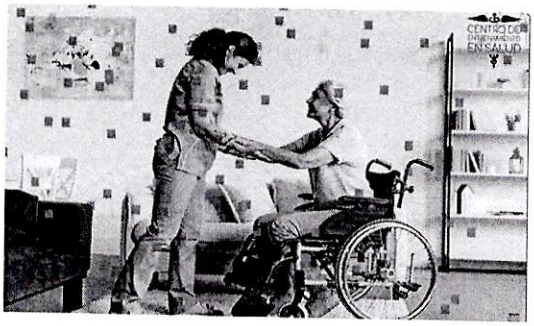
La importancia que tiene los usuarios dentro de la institución viéndolos siempre como el cliente que busca nuestra oferta de servicios porque siempre tiene una necesidad, la cual debe ser atendida por nosotros con calidad y trato humano.

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



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

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



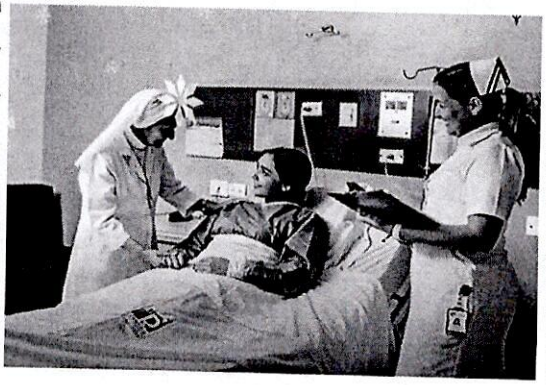
EL USUARIO Necesita y espera lo mejor de ti... por favor dale tu mejor versión de ser humano competente con AMOR

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



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.



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.






E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
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
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Manuela Beltrán
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
Manuela Beltrán


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 urologica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estetica
- 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

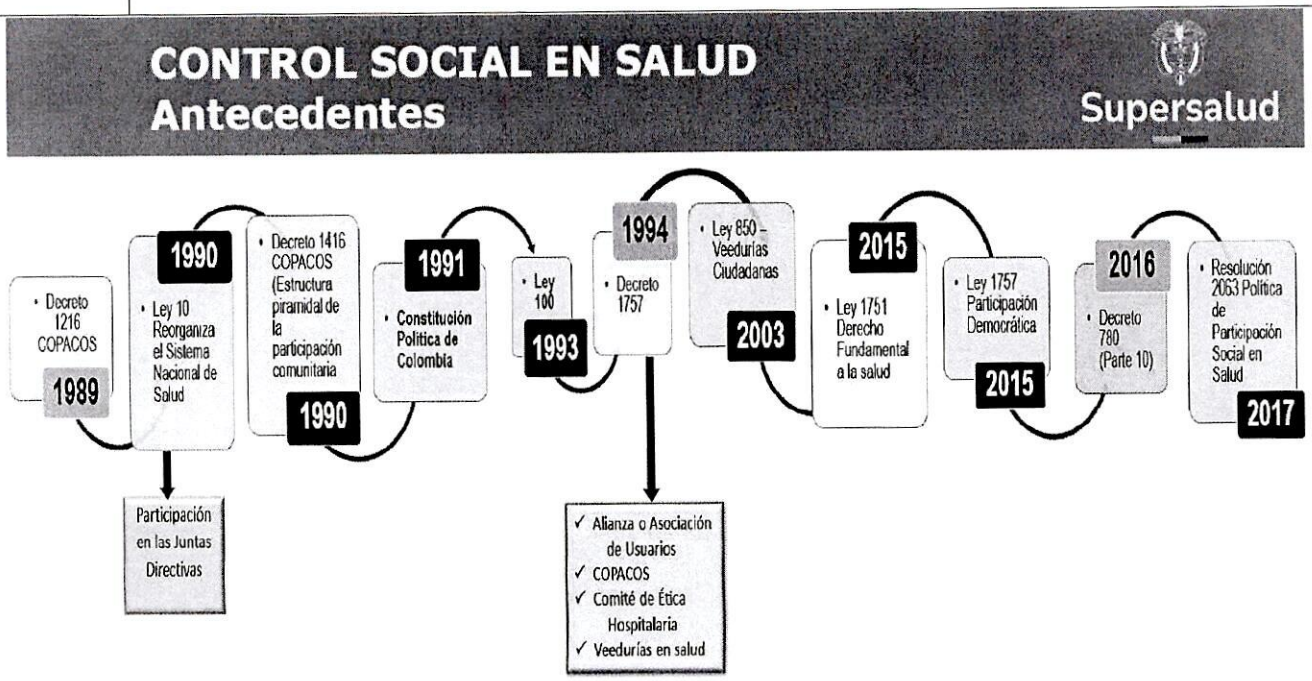
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios,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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

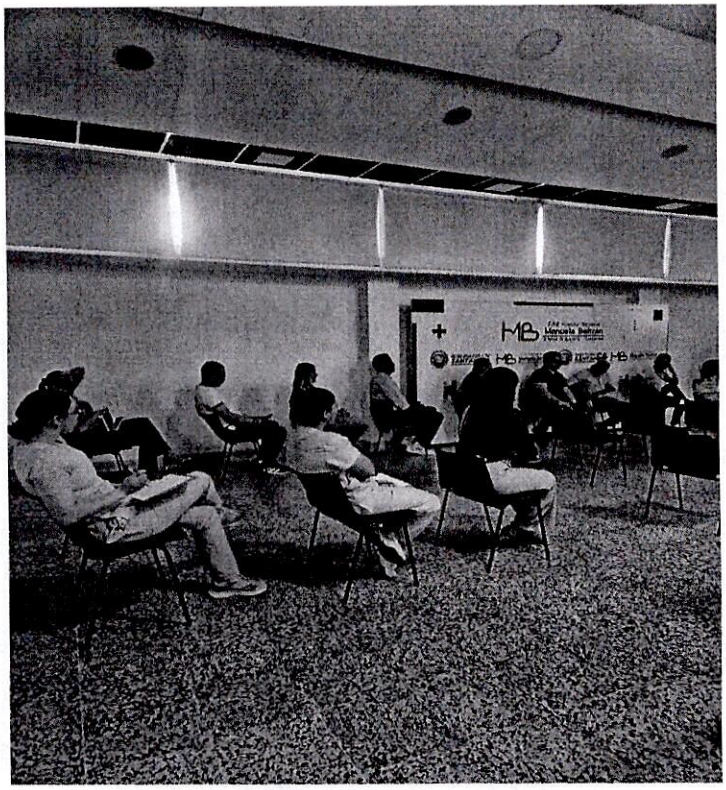


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 13 de agosto de 2025.

1

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

Fecha Sesión: 13 AGOSTO 2025- AUDITORIO PRINCIPAL	Duración: 2 HORAS
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	Dirigido a: PERSONAL EQUIPO DE ALIMENTACION

TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO Y SOCIALIZACION DEL PROCESO DE RENOVACION DE LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Municipio	Correo	Teléfono	Firma
1	Diana M Piña Ayala	1101683412	Socorro	dpayala@hotmail	3186116435	[signature]
2	Diana Marcela Forero Suarez	1094282097	Socorro	forerodiana28@hotmail	3153678568	[signature]
3	Odilia Achila Ovalle	28.411193	Simacota	odis61626hotmail.com	3154991192	[signature]
4	Olga Ramirez	52235933	Socorro	olgalucia Ramirez	3173271897	[signature]
5	Anselma Centeno R	37947040	Socorro	fregon8@hot	3144373373	[signature]
6	María Fernanda Arandia	1101698013	Socorro	nogueraarandiam@gmail	3222443568	María Arandia
7	Angela Mejia Vesga	1005748376	Socorro	angelamariamejia97@gmail.com	3203439573	Angela Mejia Vesga
8	Albina Berdugo	2811057	Socorro	albinaberdugo2@gmail.com	3001766059	[signature]
9	Dayana Carolina Osorio	1101546338	Socorro	Osoriodayana1908@gmail.com	3152211912	Dayana Carolina O.
10	Emilce Fajardo León	28411526	Socorro	emilcefajardoleon@gmail	3507267193	[signature]
11	Gloria Toledo Piña	37941436	Socorro		3507267193	[signature]
12	[illegible]	37942808	Socorro	mapalesu@hotmail.com	3001002678	[signature]
13						
14						
15						
16						
17						
18						

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN	Cód:GE-FO-11	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 2
	ACTA DE REUNIÓN		

Proceso: PERSONAL ASITENCIAL Y ADMINISTRATIVO NODO HATO	Acta N°: 11
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: 14 DE AGOSTO 2025
Hora de Inicio: 8:00 AM	Lugar: NODO HATO

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	JEFE ANDREA	COORDINADORA DEL NODO HATO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 8:00 de la mañana del día 14 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 asistencial y administrativo nodo hato 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 d 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

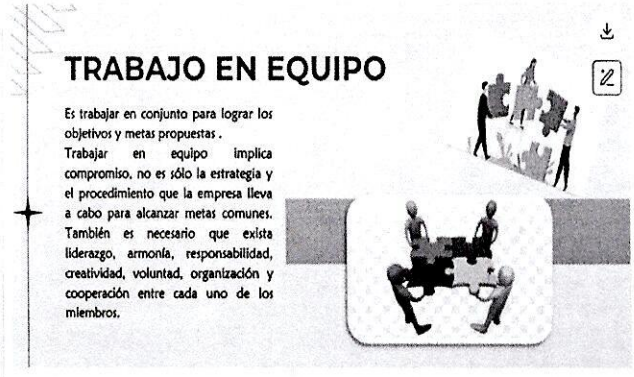
inmediatamente se termina la capacitación para de esta forma evaluar lo aprendido por cada participante.

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.

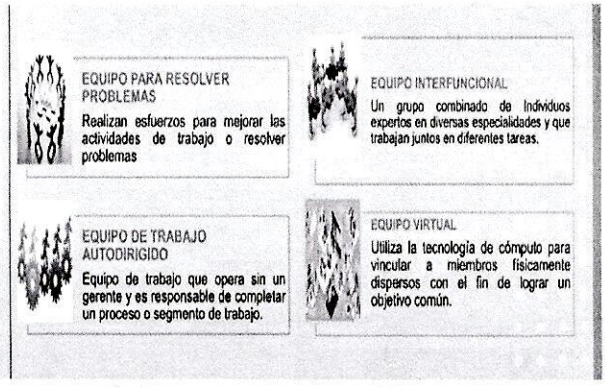
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



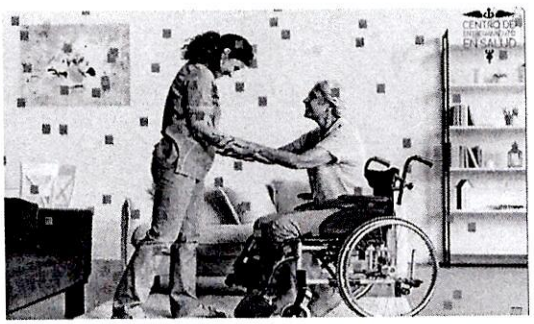
La importancia que tiene los usuarios dentro de la institución viéndolos siempre como el cliente que busca nuestra oferta de servicios porque siempre tiene una necesidad, la cual debe ser atendida por nosotros con calidad y trato humano.

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



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

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



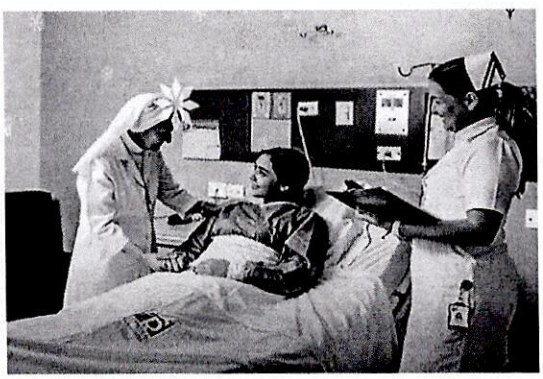
EL USUARIO Necesita y espera lo mejor de ti... por favor dale tu mejor versión de ser humano competente con AMOR

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.**



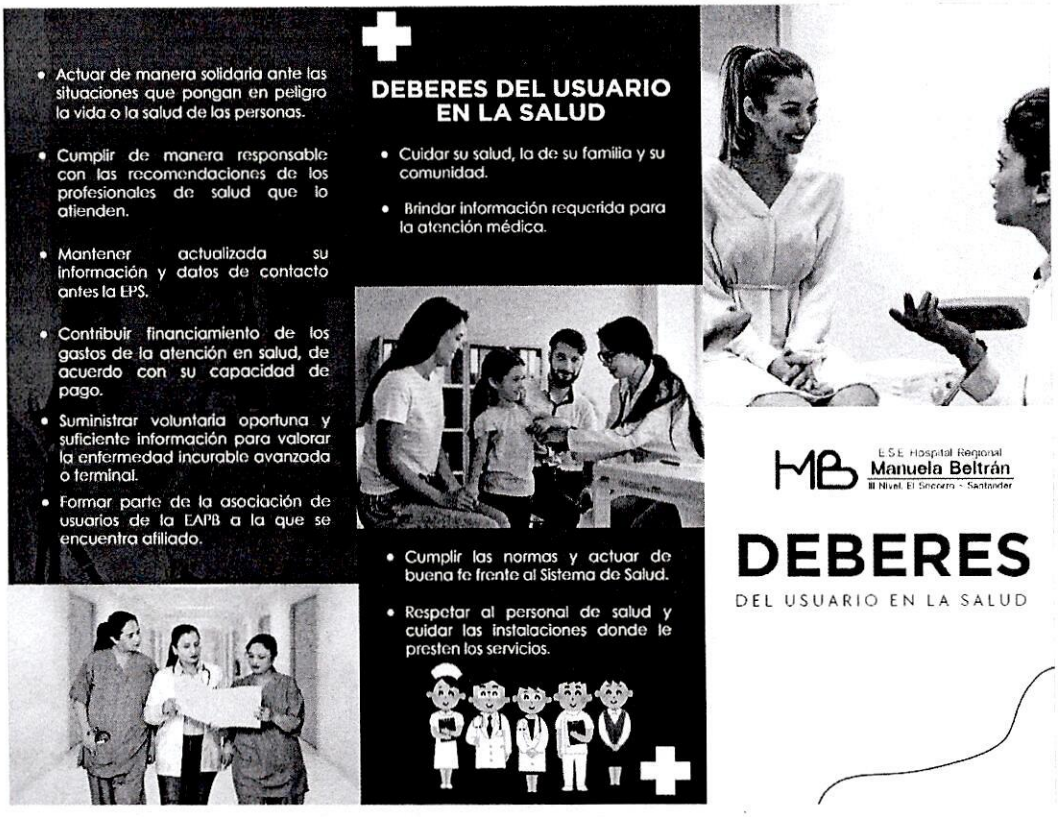
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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

DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD



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.



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.






E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
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
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
Manuela Beltrán


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

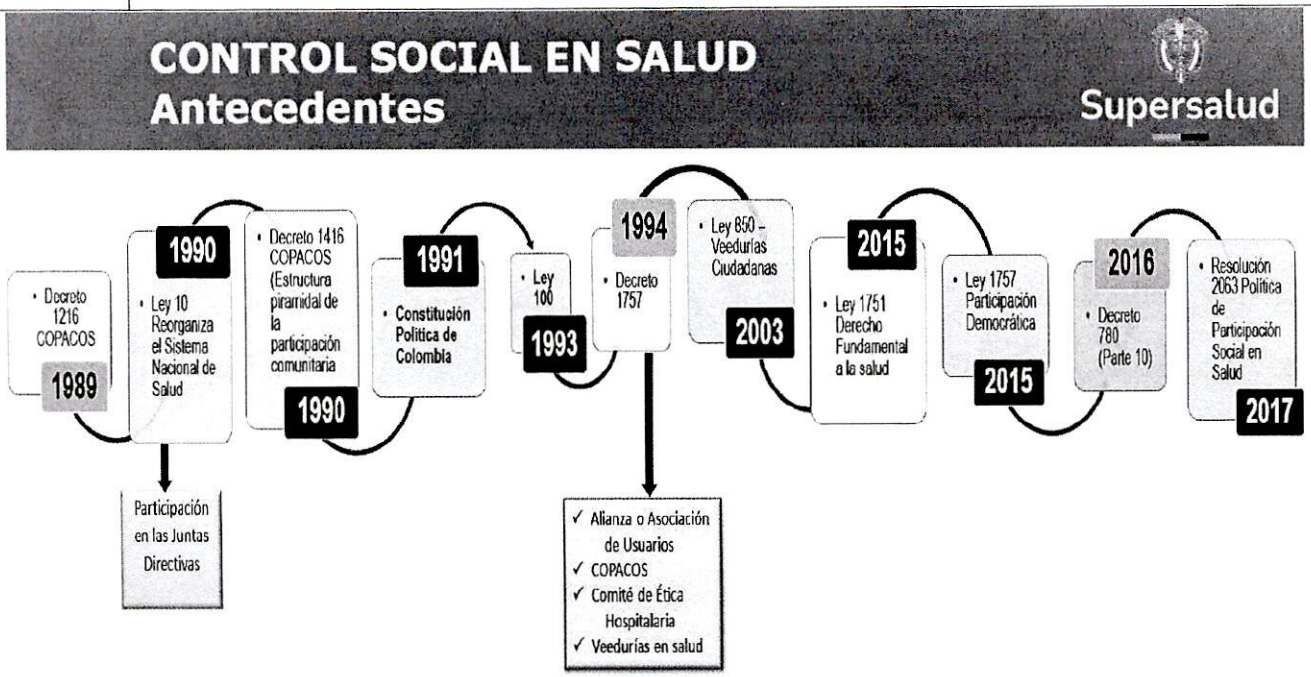
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios,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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

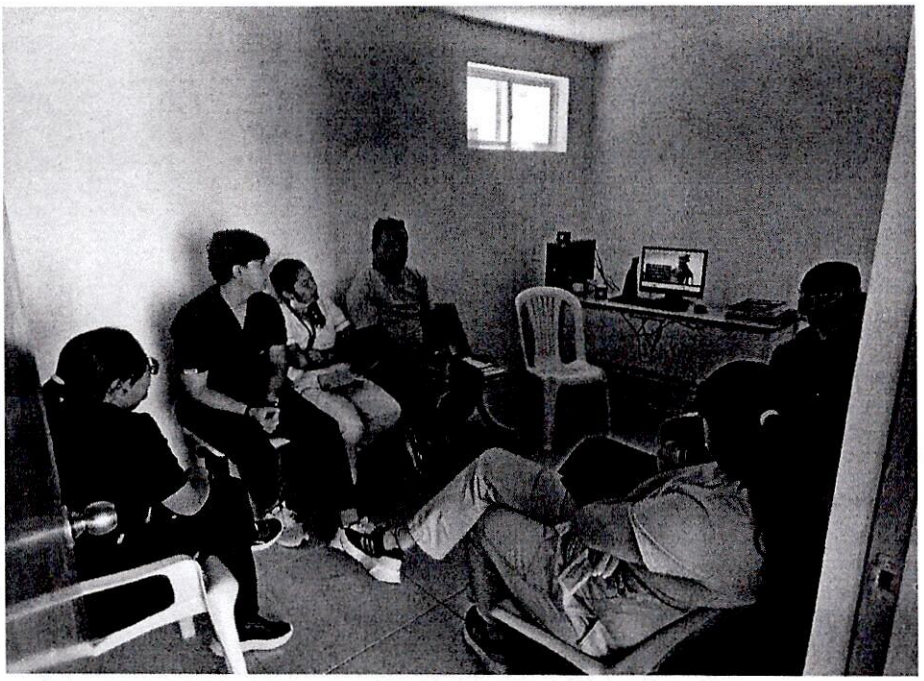


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 10:00 am del día 14 de agosto de 2025.

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

Fecha Sesión: 14 AGOSTO 2025- AUDITORIO PRINCIPAL	Duración: 2 HORAS
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	Dirigido a: PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL NODO HATO
TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO Y SOCIALIZACION DEL PROCESO DE RENOVACION DE LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.	

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Municipio	Correo	Teléfono	Firma
1	Liliana Yoseca Lunca	1098740096	Hato	Lilicuzco2018@hotmail.com	3212551698	Liliana Lunca
2	Juan Pablo Durán Izquierdo	1000697866	HATO	Juanpablodurani212@gmail.com	3155470345	
3	Julio Andrece Silva Rivera	1101684626	Hato	andreasilvarivera0987@gmail.com	3118368511	Julio Andrece S
4	Briceida Garcia Cala	1101683646	Hato	bris1466@gmail.com	3204006886	Briceida Garcia
5	Sandra Suarez Ibañez	37947691	HATO	Sgsuarezibanez@yahoo.es	3145717470	Sandra Suarez Ibañez
6	Eduard Sarmiento	1091732231	SOCORRO	siau@hospitalmanuelabeltran.gov.co	3209766525	
7	Luz Andrea Reda Ayala	1101687628	Hato	nodohato@hospitalmanuelabeltran.gov.co	3138553736	
8	Diana Milena Orozco Cala	28185339	Hato	dianamilenaorozco98@gmail.com	3208574391	Diana Milena Orozco Cala.
9	Salustiano Rueda	2104441	Hato	-	3145579547	Salustiano
10	Eliodoro Pinzon	91464320	Socorro	—	3123868165	
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN	Cód:GE-FO-11	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 2
	ACTA DE REUNIÓN		

Proceso: PERSONAL ASITENCIAL SERVICIO CONSULTA EXTERNA	**Acta N°: 12**
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: 20 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	JEFE MARISOL	COORDINADORA DELSERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 4:00 de la tarde del día 20 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 asistencial servicio consulta externa 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 d 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

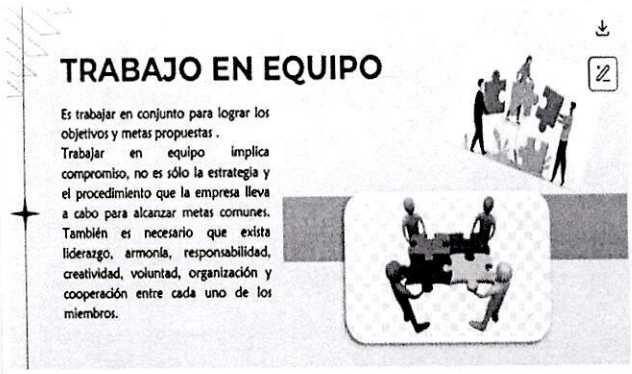
inmediatamente se termina la capacitación para de esta forma evaluar lo aprendido por cada participante.

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.

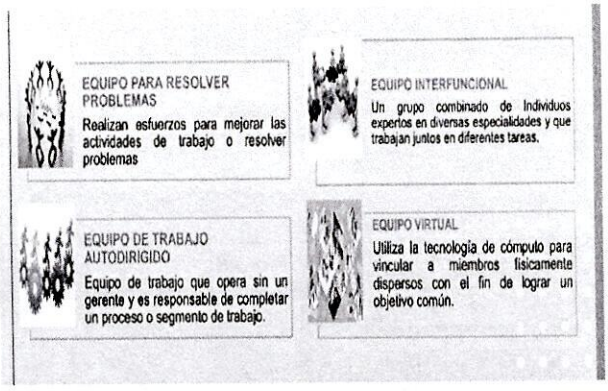
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



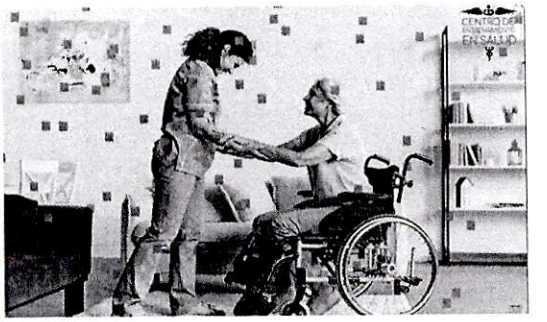
La importancia que tiene los usuarios dentro de la institución viéndolos siempre como el cliente que busca nuestra oferta de servicios porque siempre tiene una necesidad, la cual debe ser atendida por nosotros con calidad y trato humano.

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



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

- COMPETENCIA TECNICA
- COMPETENCIA INTERPERSONAL
- COMPETENCIA EMOCIONAL
- COMPETENCIA ETICA
- COMPTENCIA ESPIRITUAL
- COMPTENCIA 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



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.



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.






E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
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
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
Manuela Beltrán


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

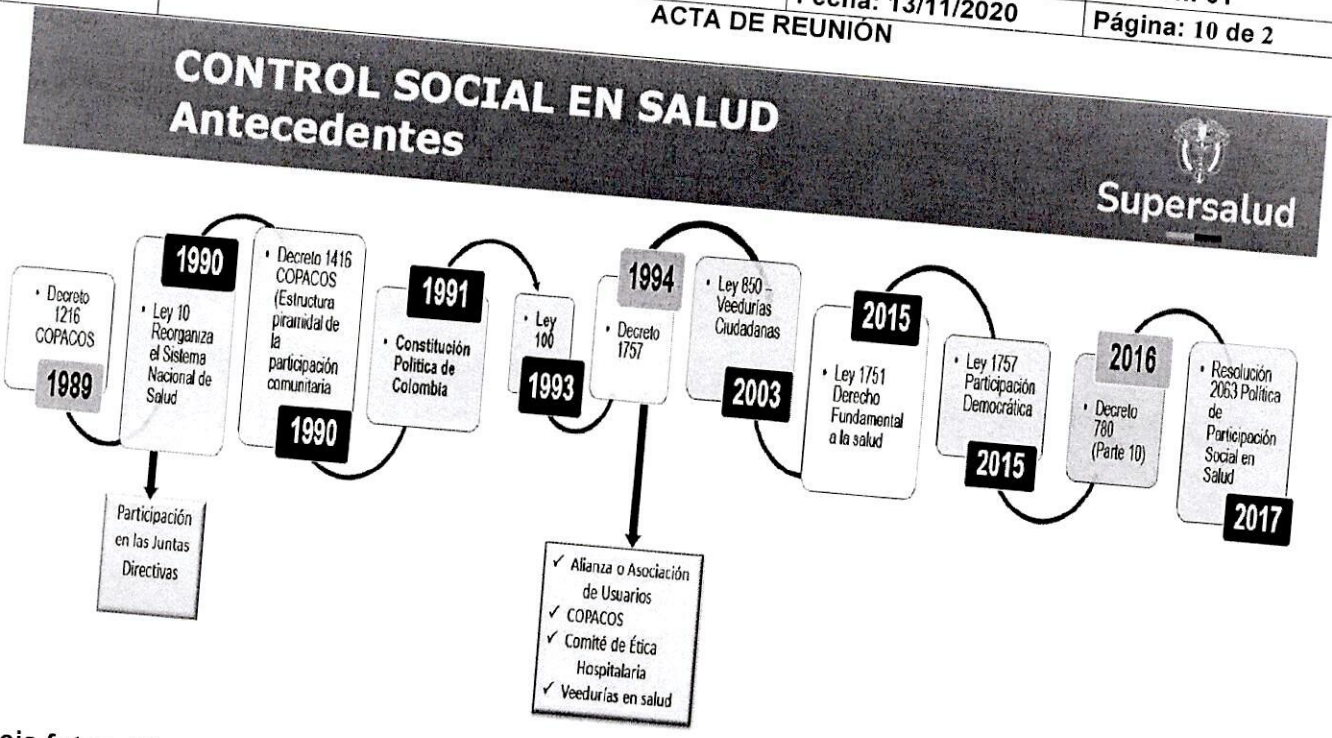
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, 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





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 20 de agosto de 2025.

1

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

Fecha Sesión: 20 AGOSTO 2025- AUDITORIO PRINCIPAL	**Duración: 2 HORAS**
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	**Dirigido a: PERSONAL ASISTENCIAL SERVICIO CONSULTA EXTERNA**

TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO Y SOCIALIZACION DEL PROCESO DE RENOVACION DE LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Municipio	Correo	Teléfono	Firma
1	ALBERTO VILLARREAL S	91101415	SOCORRO	FRANQUILOBETO@YAHOO.ES MD CEXT	3163316918	
2	Mariana Villarreal Corzo	1010245584	Socorro	manisvillarreal@gmail.com	3168288069	
3	Didier M. Espinel S.	91.226.326	Socorro.	dmespinels@gmail.com	3163053651	
4	Jose Gabriel Hernández R.	1005197385	Socorro	Jefecpl.hrmb.Suite	3245498150	
5	Marisol Calderón Ayaga	1100953876	Socorro	consultagenerale@hospitalmanuelabeltran.gov.co	3132069331	
6	Yuno Paola Rueda B	1140893861	Socorro	yunimailo4a@	3215603630	
7	Antonia Sierra Gonzalez	28076727	Socorro	yitanarayga@gmail.com	6852880	
8	Elibardo Pinerez	9146432	Socorro	—	3123868185	
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN	Cód:GE-FO-11	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 2
	ACTA DE REUNIÓN		

Proceso: PERSONAL ADMINISTRATIVO SERVICIO DE FACTURACION	**Acta N°: 13**
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: 26 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	CARLOS LINDARTE	COORDINADOR DELSERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 4:00 de la tarde del día 26 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 administrativo servicio de facturación 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 d 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

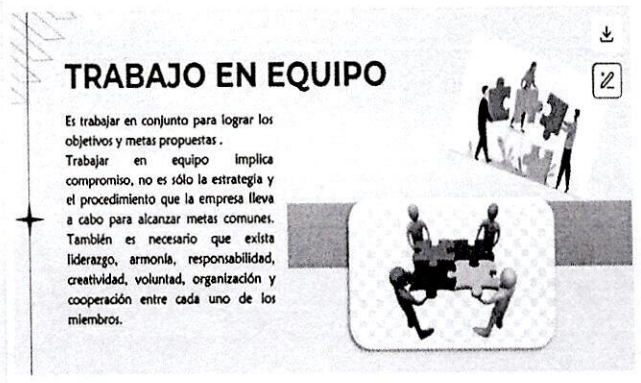
inmediatamente se termina la capacitación para de esta forma evaluar lo aprendido por cada participante.

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.

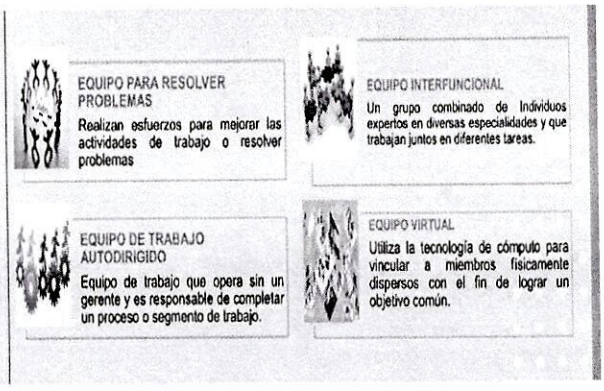
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



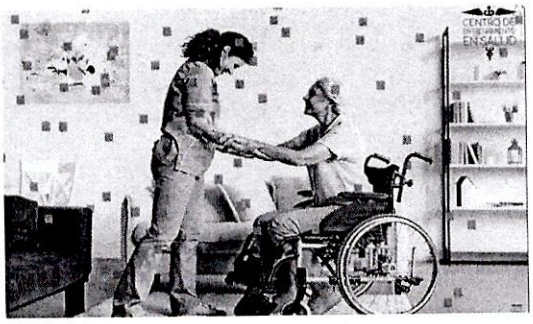
La importancia que tiene los usuarios dentro de la institución viéndolos siempre como el cliente que busca nuestra oferta de servicios porque siempre tiene una necesidad, la cual debe ser atendida por nosotros con calidad y trato humano.

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



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

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



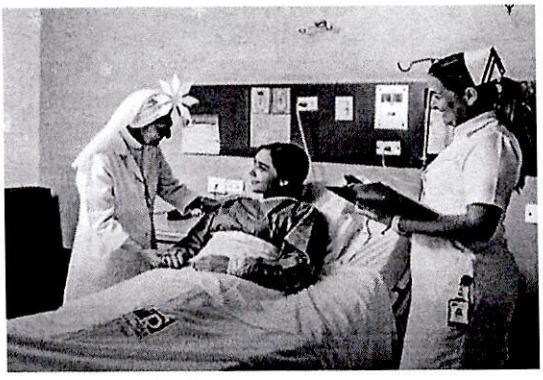
EL USUARIO Necesita y espera lo mejor de ti... por favor dale tu mejor versión de ser humano competente con AMOR

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



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.



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.



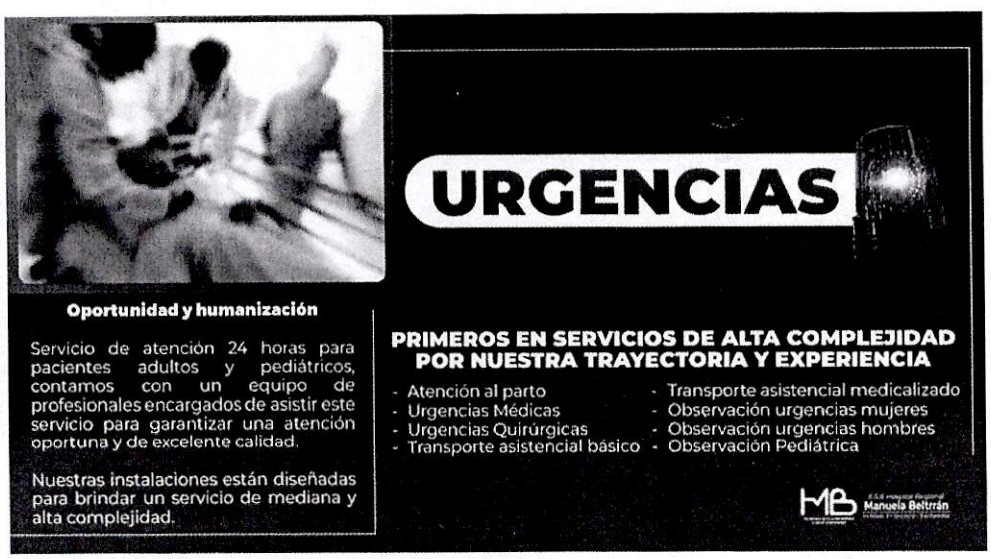


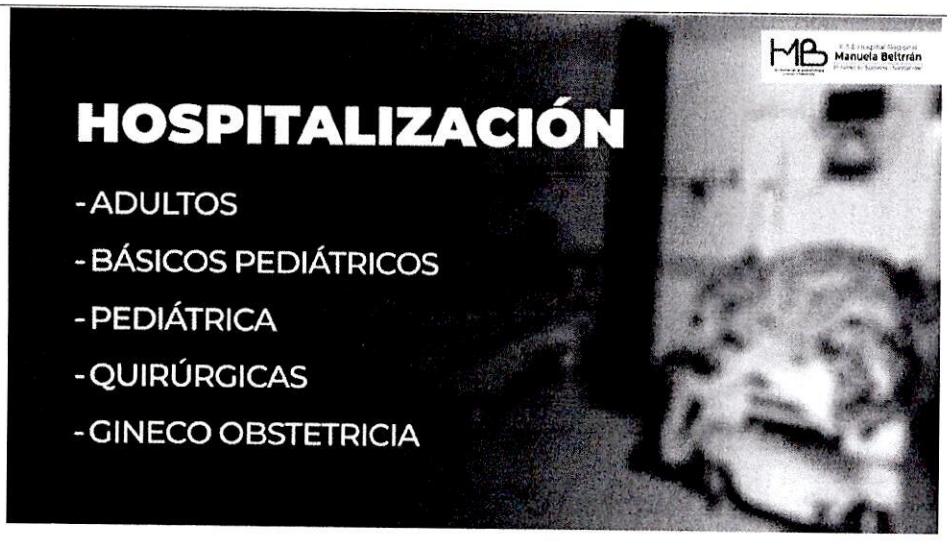

E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander
• Urgencias
• Consulta Externa Medicina General
• Enfermería
• Odontología
• Vacunación
• Laboratorio Clínico
• Imágenes Diagnósticas
• Consulta Externa Medicina Especializada
• 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
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Manuela Beltrán
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
Manuela Beltrán


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

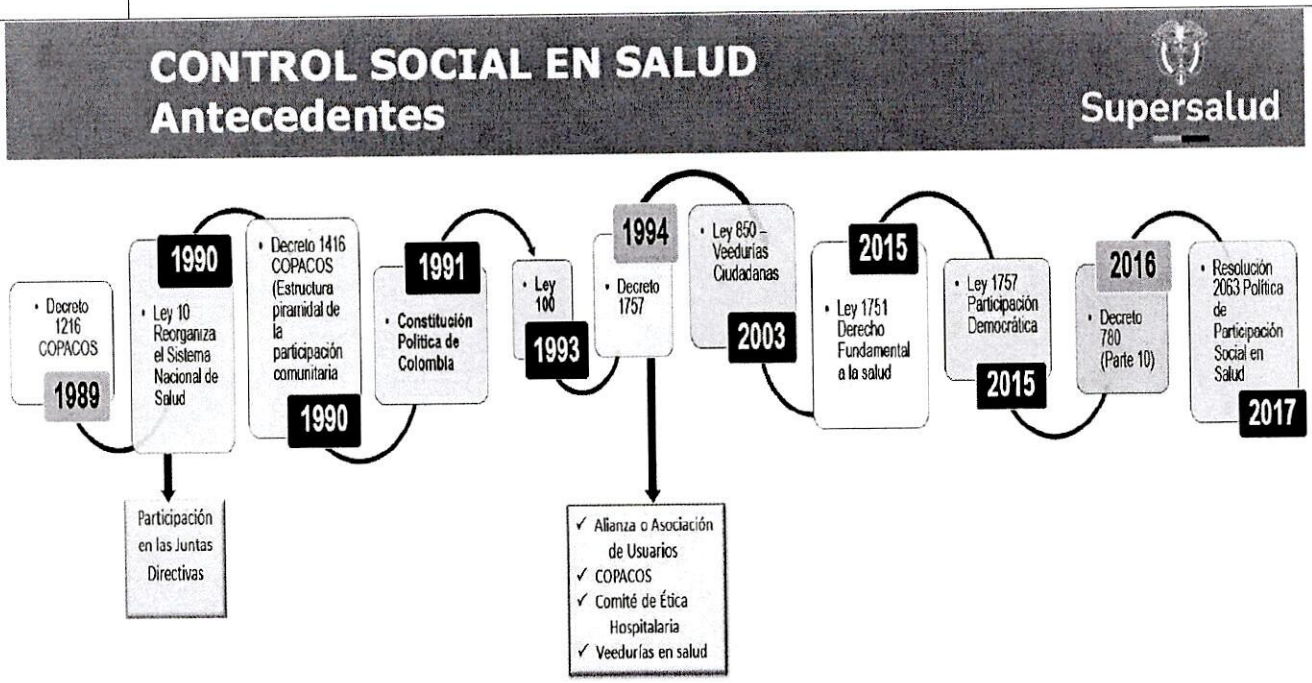
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conoz política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para q su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, alianzas de usuarios, junta 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





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 26 de agosto de 2025.

1

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

Fecha Sesión: 26 AGOSTO 2025- AUDITORIO PRINCIPAL	Duración: 2 HORAS
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	Dirigido a: PERSONAL ASISTENCIAL FACTURACION

TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO Y SOCIALIZACION DEL PROCESO DE RENOVACION DE LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Municipio	Correo	Teléfono	Firma
1	Valentina Rodriguez Franco	1005989043	Socorro	Vrodriguezfranco81@	3200908071	[signature]
2	Jenifer Juliana Cuevas V.	1101697138	Socorro	jenivanegusla@gmail.	3157977818	Jenifer
3	Hector Ivan Cruz Abril	1101694215	Socorro	ivancruz22814@gmail.com.	3208437076.	Ivan Cruz A
4	Sandra Yuley Joya Gómez	1101698121	Socorro	sandrajoyagomez@gmail.	3122070175	Sandra Joya
5	Karen Yohana Ardila L	1101697513	Socorro	karenjoha228@gmail.com	3163329910	[signature]
6	Silvia Lorena Monroy Lozada	1005484672	Socorro	silviamonroy201@gmail.com	3212342825	Silvia Monroy
7	Claudia Pestrepo	42121696	Socorro		3178853913	[signature]
8	Luz Adriana Martinez	37947628	SOCORRO	luamau@hotmail	3134800417	[signature]
9	Yolanda Martinez R	28.411.486	Socorro	yolanda22@gmail.com	3188558372	[signature]
10	Ximena Pinto Guaitero	1101686536	Socorro	xpintog16@gmail.com	3115982991	Ximena Pinto G
11	Nikol Daniela Peñuela	1.110.581.977	Socorro	Nikolpenuelacarvajal@gm	3133330892	Daniela Peñuela
12	Laura Juliana Garcia M	1101697062	Socorro	Juligarcia46@gmail.com	3188728246	Laura Garcia
13	Alejandra Rodelo Pinzón	1101693166	Socorro	alerodelo222@gmail.com	3142846204	[signature]
14	July Paola Bermudez Quiroga	1101.696851.	Socorro	yulypaola@bermudezquiroga.com	3013398978	[signature]
15	Julia Cala Trujillo	37948540	Socorro	julysd7@hotmail.com	3178733[illegible]	[signature]
16	Mayra Alejandra Cala Alvarez	1097488302	Socorro	mayraalejandracalavarez@gmail.com	3168085195	[signature]
17	Paula Daniela Pinzón N.	1101697442	Socorro	ripshrmb@gmail.com	3152845674	Paula P.
18	Jose Angel Reyes R	1100963144	SOCORRO	Jaiomestic@gmail.c	3243642386	Jose A Reyes

1

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

Fecha Sesión: 26 AGOSTO 2025- AUDITORIO PRINCIPAL	Duración: 2 HORAS
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	Dirigido a: PERSONAL ASISTENCIAL FACTURACION

TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO Y SOCIALIZACION DEL PROCESO DE RENOVACION DE LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Municipio	Correo	Teléfono	Firma
19	Martha Yaneth Niño Merlo	1101691278	Socorro		3138272896	[signature]
20	Jessica Sánchez Maldonado	1103713388	Socorro		3229553101	Jessica Sánchez M.
21	Dayanna Alejandra Ardila Estupiñan	1005188641.	Socorro	daalares@gmail.com	3106632521	Alejandra Ardila.
22	Andrea Lorena Castro Beltrán	1101697645	Socorro	castro.andrealorena.10@gmail.com	3157771042	Andrea Castro
23	Laura Jimena Cervera R	1096926003	Socorro	lcerverarojas17@gmail.com	3228390004	Laura Cervera
24	Carlos A. Linares	91505712	Blvd		3184797811	Carlos A. Linares
25	Alexander Sepulveda	1098708200	Socorro		3154976321	[signature]
26	Thannier Rodriguez	1100838355	Socorro		3014500487	[signature]
27	Eubaldo Piñarez	91464320	Socorro	[illegible]	3123861[illegible]	[signature]

HMB	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN	Cód:GE-FO-11	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 2
	ACTA DE REUNIÓN		

Proceso: PERSONAL ASITENCIAL Y ADMINISTRATIVO NODO PALMAS DEL SOCORRO	**Acta N°: 14**
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: 14 DE AGOSTO 2025**
Hora de Inicio: 10:00 AM	**Lugar: NODO PALAMAS DEL SOCORRO**

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	JEFE ESTRELLA VARGAS	COORDINADORA DELSERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 10:00 de la mañana del día 14 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 asistencial servicio consulta externa 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 d ellos temas expuestos anteriormente para evaluar el conocimiento e

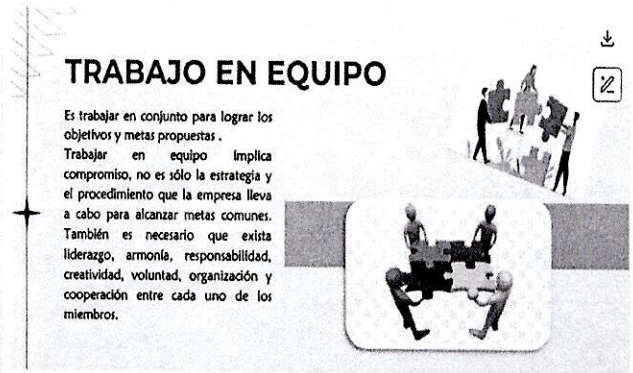
los temas para tratar en la capacitación y por otra parte dentro del mismo código QR un POS TES inmediatamente se termina la capacitación para de esta forma evaluar lo aprendido por cada participante.

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.

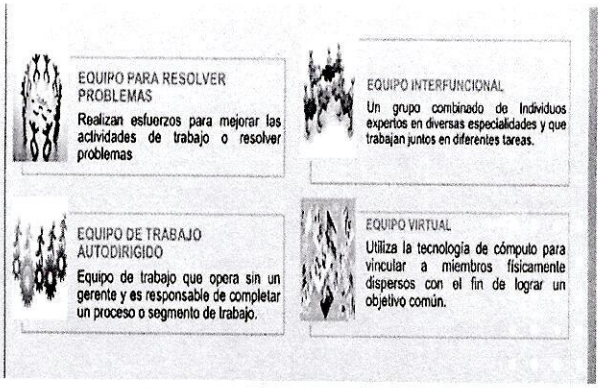
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



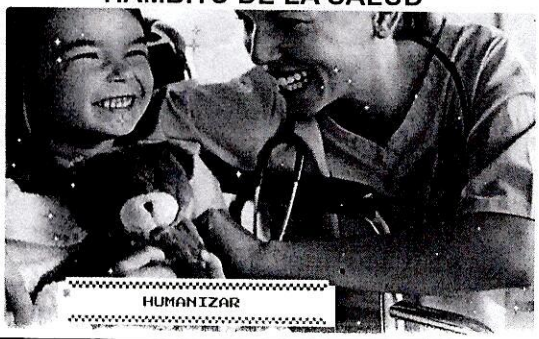
TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



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.

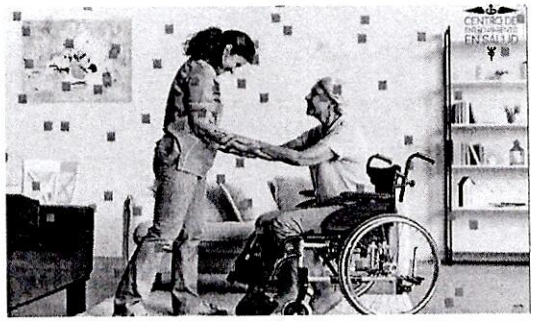
E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán

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



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

- **COMPETENCIA TECNICA**
- **COMPETENCIA INTERPERSONAL**
- **COMPETENCIA EMOCIONAL**
- **COMPETENCIA ETICA**
- **COMPTENCIA ESPIRITUAL**
- **COMPTENCIA 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



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.



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.

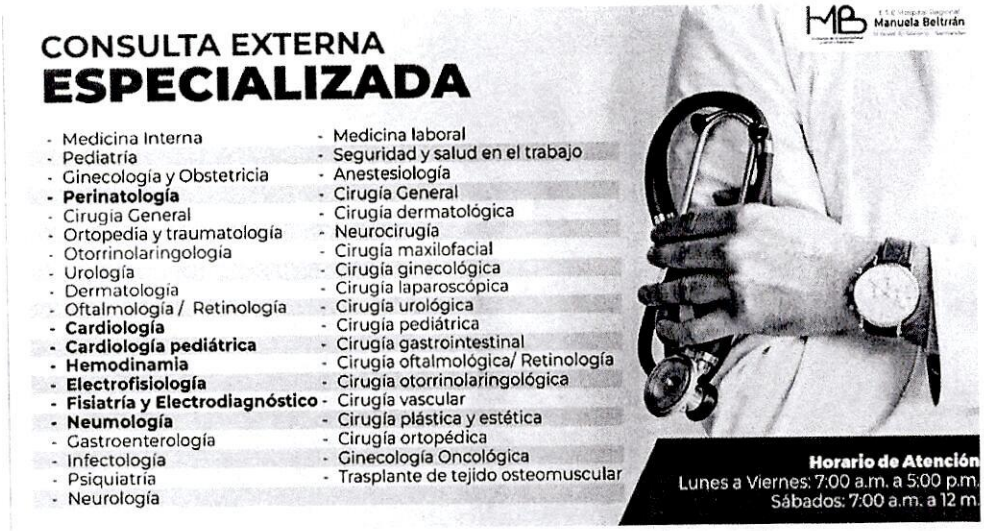


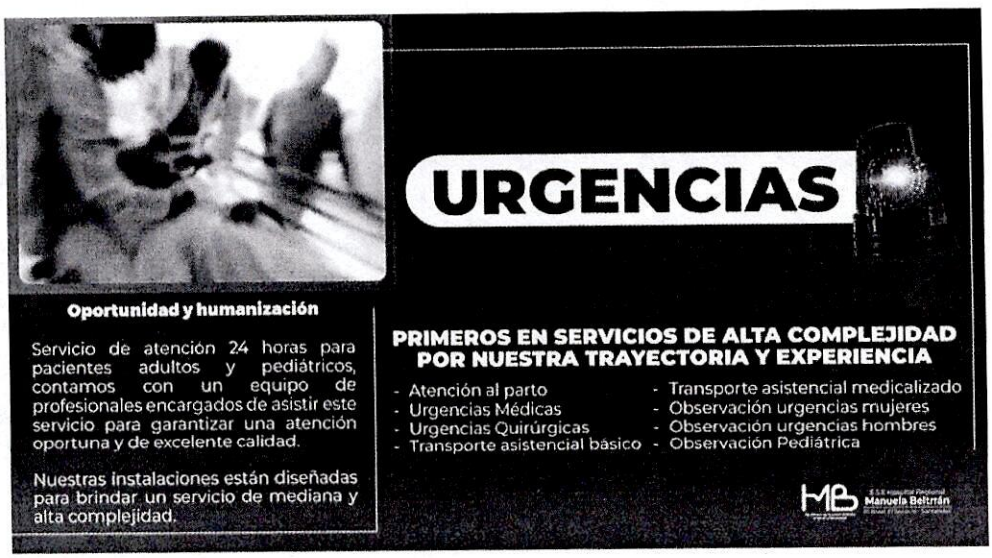



E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander
• Urgencias
• Consulta Externa Medicina General
• Enfermería
• Odontología
• Vacunación
• Laboratorio Clínico
• Imágenes Diagnósticas
• Consulta Externa Medicina Especializada
• 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
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugia General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringologia
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugia dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugia oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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


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

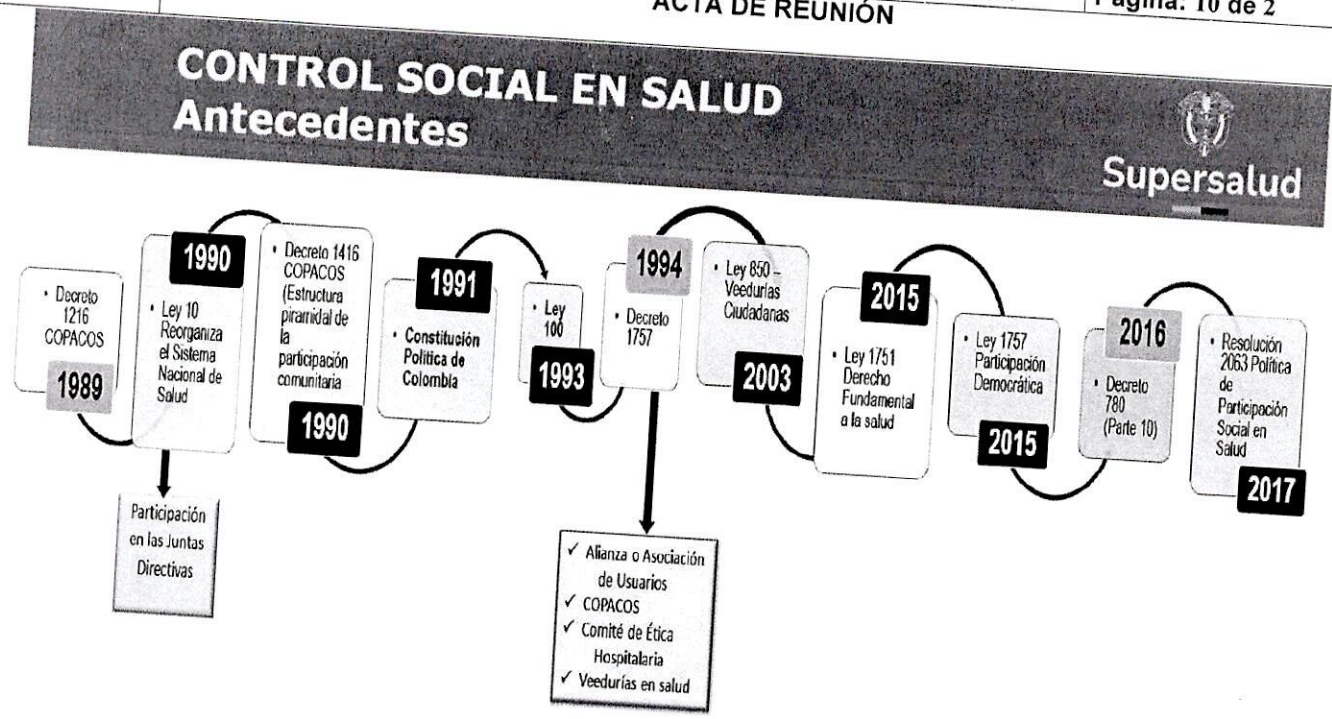
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán c política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma p su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, alianzas de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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

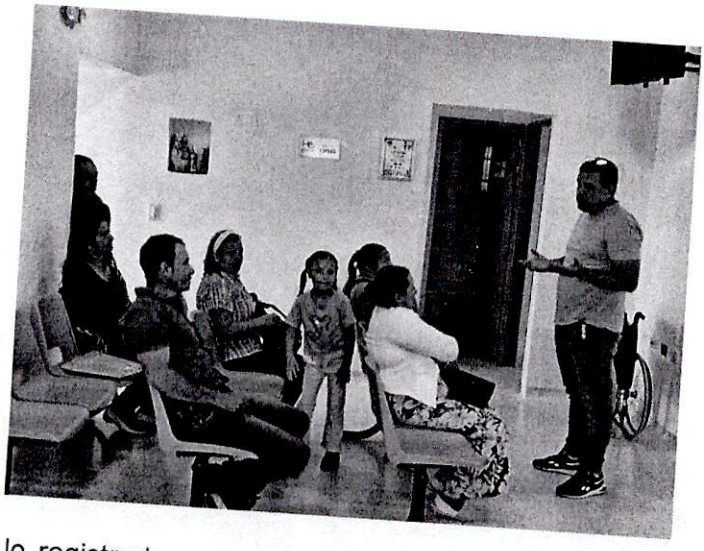


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 12:00 pm del día 14 de agosto de 2025.

1

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

Fecha Sesión: 14 AGOSTO 2025- AUDITORIO PRINCIPAL	Duración: 2 HORAS
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	Dirigido a: PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL NODO PALMAS DEL SOCORRO

TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO Y SOCIALIZACION DEL PROCESO DE RENOVACION DE LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Municipio	Correo	Teléfono	Firma
1	Angie Paola Bermudez Villarreal	1005484709	Palmas del Socorro	angebervi@gmail.com	3134199788	Angie Bermudez
2	Deysi Cardina Valbuena	1101546625	Palmas del Socorro		3154220655	Deysi Valbuena
3	Eduard Sarmiento	1001173231	Socorro	siau@hospitalmanuelas	3209766525	[illegible]
4	Rafael Reales Pérez	1142764416	Palmas del Socorro	realesrafael2@gmail.com	3022850280	[illegible]
5	Leroy Karina Alvarez Cardenas	1101546379	Palmas del Socorro	karrimarile@gmail.com	3173394234	[illegible]
6	Yanelli Gonzalez Larrota	1101546007	Palmas del Socorro	Jannelli thomas18@gmail	3138370386	Yanelli Gonzalez
7	Karen Juliana Diaz	1005475936	Palmas del Socorro	Karenjuliana2a@gmail	3123709471	Karen Diaz
8	Estrella Vargas N	1143452252	Palmas del Socorro	estrella Varg. N	3138769741	[illegible]
9	Eliberto Pinzón	91464320	Socorro	— o —	3123868105	[illegible]
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN	Cód:GE-FO-11	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 2
	ACTA DE REUNIÓN		

Proceso: PERSONAL SERVICIOS GENERALES	Acta N°: 15
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 SEPTIEMBRE 2025
Hora de Inicio: 5:00 PM	Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	JENNIFER ANDREA SARMIENTO GARCIA	COORDINADORA DELSERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 5:00 de la tarde del día 11 de SEPTIEMBRE 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 de servicios generales 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 d 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

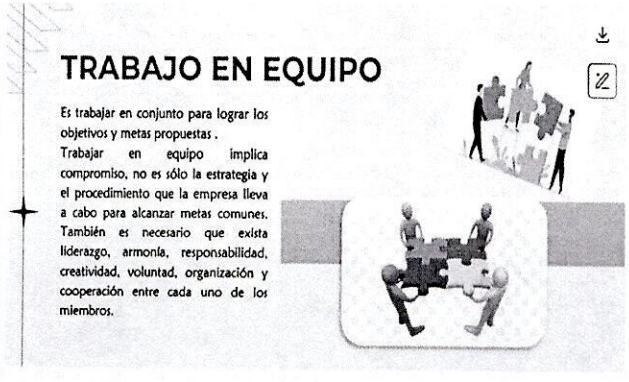
inmediatamente se termina la capacitación para de esta forma evaluar lo aprendido por cada participante.

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.

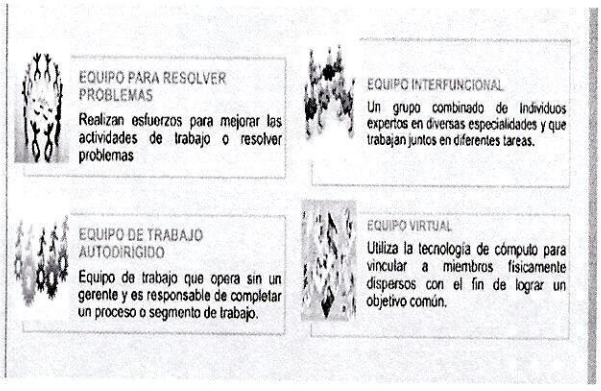
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



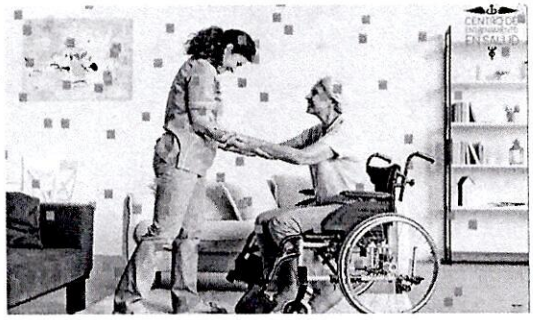
La importancia que tiene los usuarios dentro de la institución viéndolos siempre como el cliente que busca nuestra oferta de servicios porque siempre tiene una necesidad, la cual debe ser atendida por nosotros con calidad y trato humano.

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



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

- COMPETENCIA TECNICA
- COMPETENCIA INTERPERSONAL
- COMPETENCIA EMOCIONAL
- COMPETENCIA ETICA
- COMPTENCIA ESPIRITUAL
- COMPTENCIA 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.



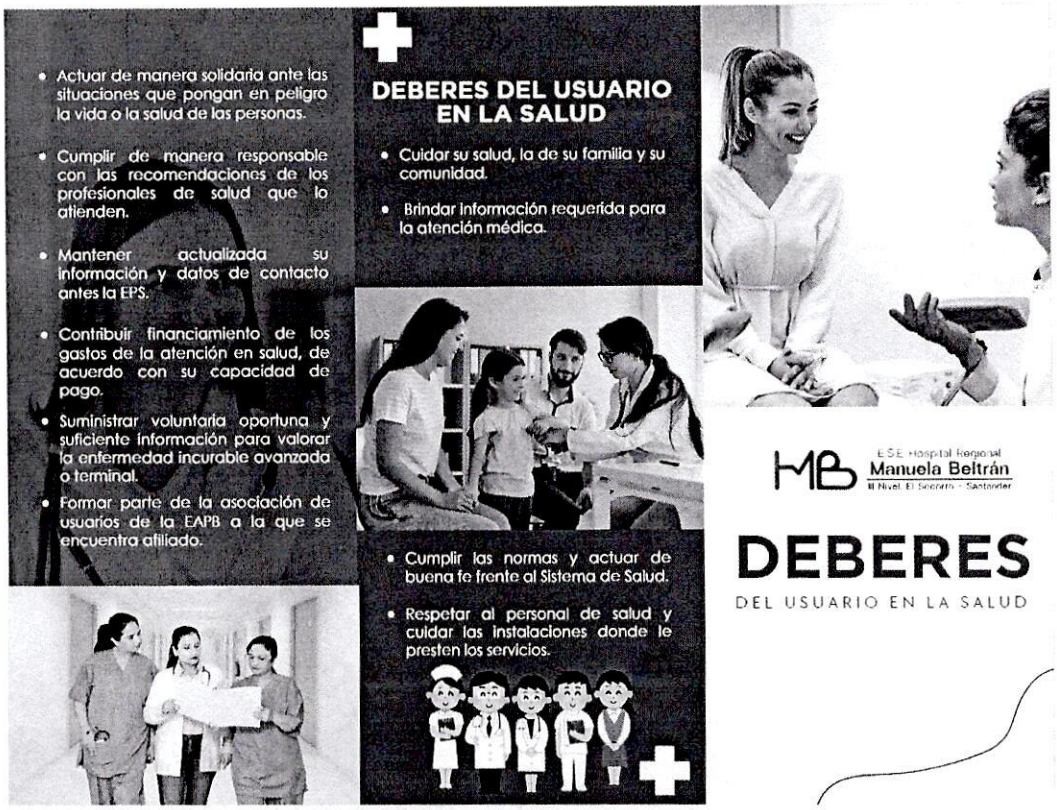
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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

DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD



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.



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.



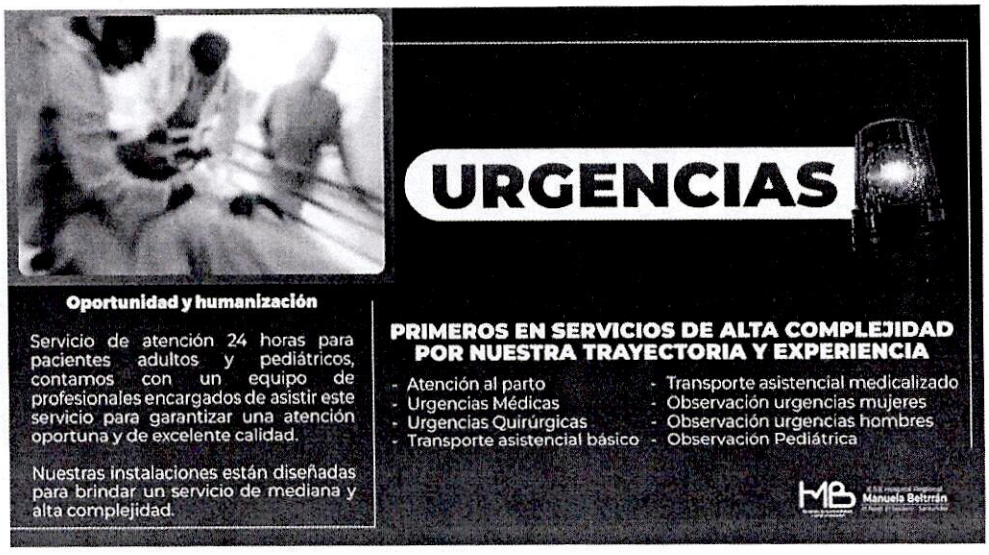



E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander
• Urgencias
• Consulta Externa Medicina General
• Enfermería
• Odontología
• Vacunación
• Laboratorio Clínico
• Imágenes Diagnósticas
• Consulta Externa Medicina Especializada
• Quirófanos
• Hospitalización Medicina Interna
• Hospitalización Ginecología y Obstet
• Hospitalización Pediátrica
• Hospitalización Quirúrgica
• Apoyo Terapéutico
• Unidad de Cuidados Intensivos Adult
• Unidad de Cuidados intensivos Neon
• 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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.
Manuela Beltrán


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
Manuela Beltrán


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

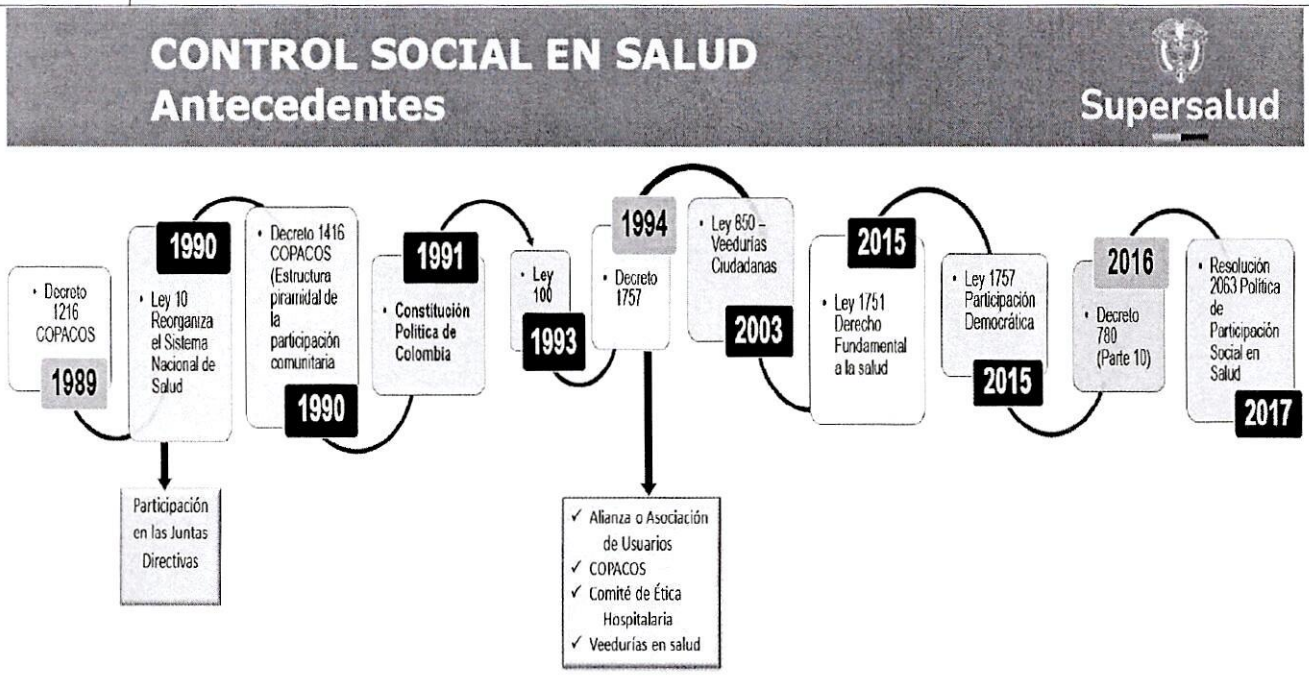
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, 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





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 7:00 pm del día 11 de septiembre de 2025.

1

MB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de2
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 11 SEPTIEMBRE 2025- AUDITORIO PRINCIPAL	Duración: 2 HORAS
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	Dirigido a: PERSONAL SERVICIOS GENERALES

TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO Y SOCIALIZACION DEL PROCESO DE RENOVACION DE LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Municipio	Correo	Teléfono	Firma
	EDINSON HERNANDEZ	1098638255	SOCORRO		3015617700	EDINSON HERNANDEZ
	LUIS JAVIER PEREZ	71777728	SOCORRO		3209168250	LUIS PEREZ
	leydi Johana Padilla	1019026258	Socorro		3125823194	LEYDI PADILLA
	Adriana Celis Ayala	1.126419.454	Socorro		3102504036	[illegible]
	Anlly K. Valdarrama Gome	1101690465	Socorro		3142846400	Anlly K. Valdarrama
	Fred Santos Vega	6.599.436	Socorro		3144170965	[illegible]
	Nayra Gómez Guzmán	1101686078	Socorro		3214344042	Nayra Gómez Guzmán
	Zulay Osorio	1107546779	Socorro		3752390958	Zulay Osorio
	Yackeline Ramirez L.	1.101.686586	Socorro		3188029112	Yackeline Ramirez
	Diana Marcela Balbuena Ar	375496.70	Socorro		3208474615	Diana Balbuena
	Leidy Carolina Cala Q	1101692450	Socorro		3107867941	Leidy Cala
	Yeinys Quintero B	1101682543	Socorro		3205699118	Yeinys Quintero
	martha montero	37946055	Socorro		3203921098	martha montero
	Anarlilena Falagon Bastilla	37947421	Socorro		3202496942	Anarlilena Falagon B.
	Olga Madero Diaz	1101693526	Socorro		3186476675	Olga Madero D
	Nelly Gómez G.	37942452	Socorro		3184041427	Nelly G.
	[illegible]	[illegible]	Socorro		3138025661	[illegible]

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 2 de2
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 11 SEPTIEMBRE 2025- AUDITORIO PRINCIPAL	**Duración: 2 HORAS**
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	**Dirigido a: PERSONAL SERVICIOS GENERALES**
TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO Y SOCIALIZACION DEL PROCESO DE RENOVACION DE LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.	

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Municipio	Correo	Teléfono	Firma
	Yoley Padilla Gomez	1101684545	Socorro		3245538765	Yoley Padilla G
	ANA LIGIA BARRERA L	37947406	SOCORRO	analigiabarrera 50@gmail.com	3144855174	ANA LIGIA B L
	Jenifer Sarmiento	1101687414	Socorro	Jansarguholmail.com	3124812714	Jenifer S
	Sandra Sarmiento	28280768	palmas	sandrasarmiento ferreira@gmail.com	3107093799	Sandra S

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN	Cód:GE-FO-11	Versión: 01
HMB		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 2
	ACTA DE REUNIÓN		

Proceso: PERSONAL EQUIPOS BASICOS DEL NODO HATO	**Acta N°: 16**
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: 12 DE SEPTIEMBRE 2025**
Hora de Inicio: 11:00 AM	**Lugar: NODO HATO**

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	JEFE DANY LEON	JEFE DE P Y M	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 11:00 AM del día 12 de SEPTIEMBRE 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 de los equipos básicos del nodo Hato 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.

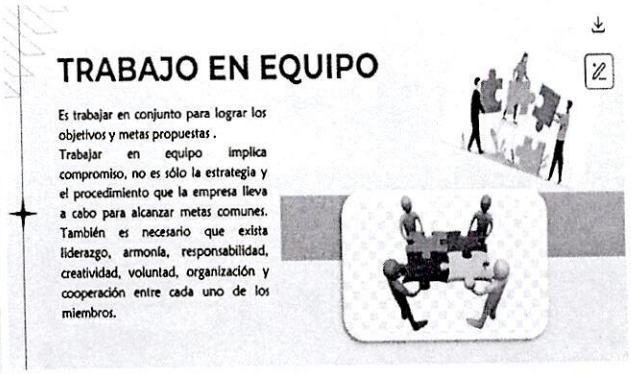
Para tal fin se implementó un código QR que le permite al participante ingresar a desarrollar un pre tes con 5 preguntas correspondientes a cada uno d ellos temas expuestos anteriormente para evaluar el conocimiento e los temas para tratar en la capacitación y por otra parte dentro del mismo código QR 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.

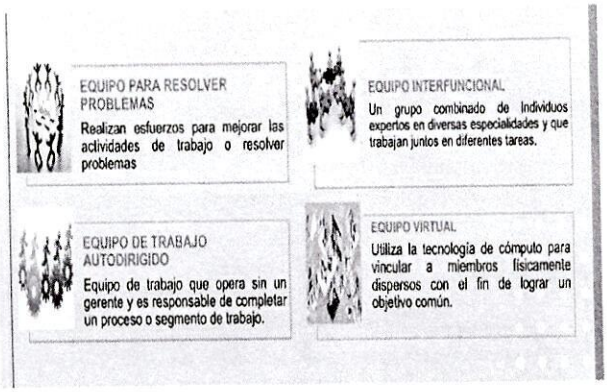
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



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



La importancia de tener ene cuenta las competencias en el momento de brindar trato humanizado hacia

nuestros usuarios:

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



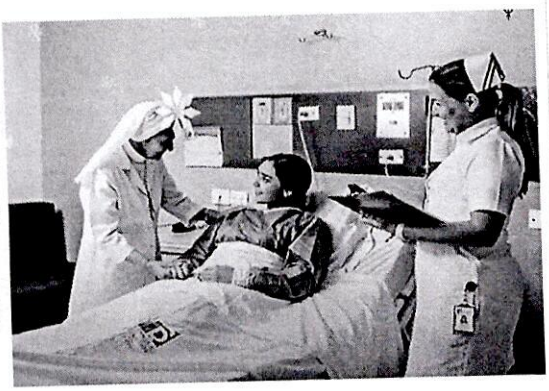
EL USUARIO Necesita y espera lo mejor de ti... por favor dale tu mejor versión de ser humano competente con AMOR

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.



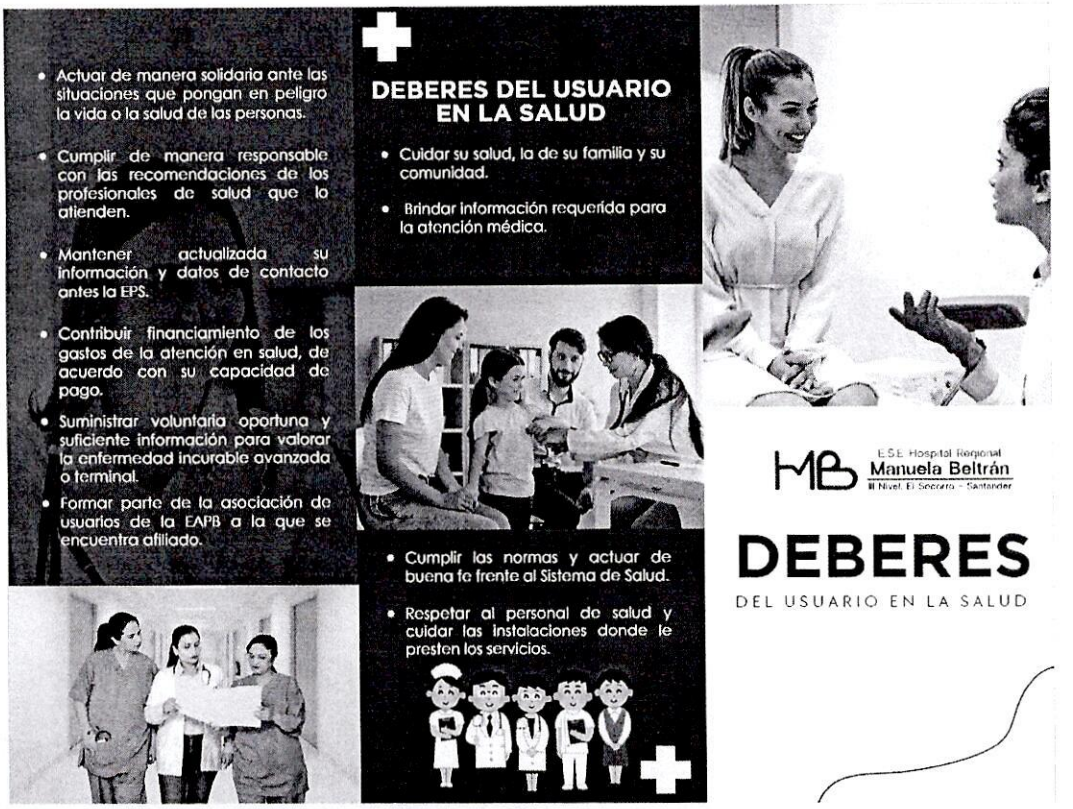
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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

DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD



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.



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.






E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
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
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Manuela Beltrán
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
Manuela Beltrán


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

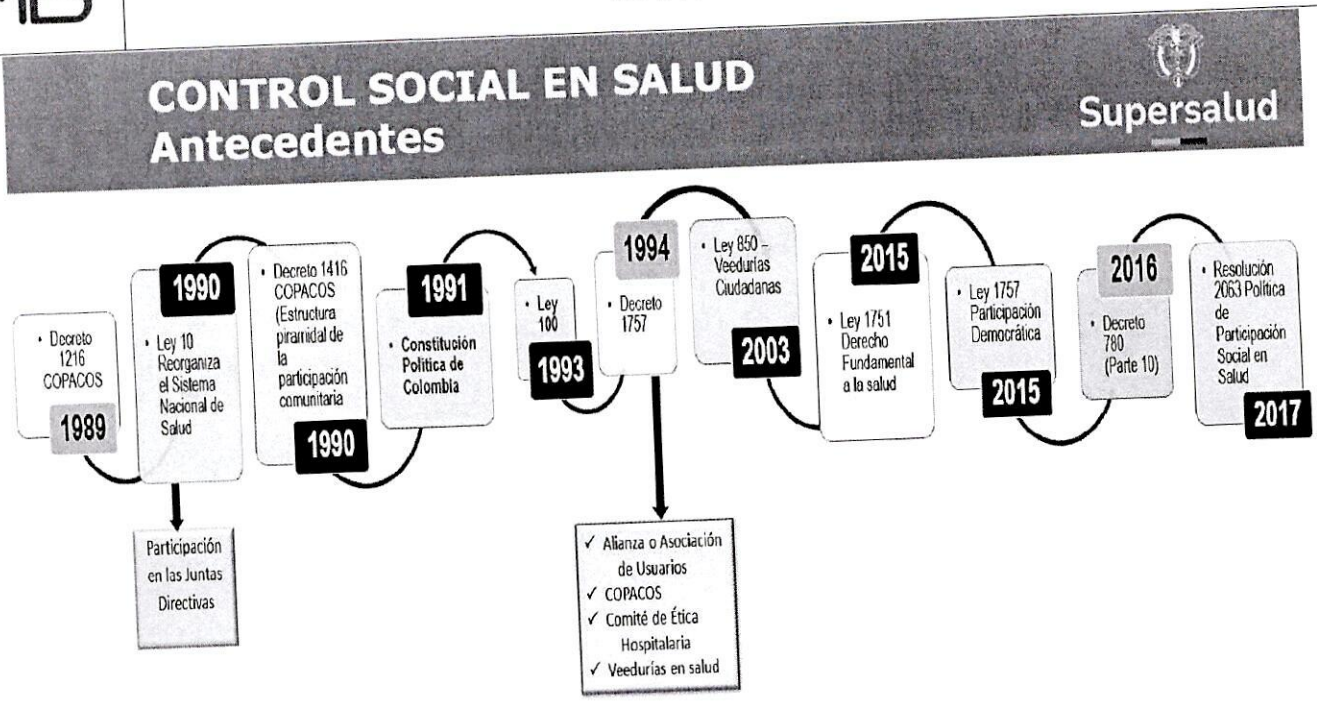
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, 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





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 1:00 pm del día 12 de septiembre de 2025.

1

MB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 2 de2
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 12 SEPTIEMBRE 2025- NODO PALAMAS DEL SOCORRO | **Duración: 2 HORAS**

Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO) | **Dirigido a: PERSONAL EQUIPO ASITENCIAL EQUIPOS BASICOS DE NODO HATO**

TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO Y SOCIALIZACION DEL PROCESO DE RENOVACION DE LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Municipio	Correo	Teléfono	Firma
	Karen Yulieth Toloza Castro	1097970149	Hato Santander	Yuliethtolozaloveegmail	3115763121	Yulieth Toloza
	Shirley Rojas Leon	1024461915	Hato Santander	rShirleyalesandre@gmail.com		[illegible]
	Yeimy Liliana Hernandez	1101751896	HATO SANTANDER	yeimylilizo@gmail.com	3103064784	[illegible]
	Andrea Geraldine Marín De la cruz	1023912495	Hato santander	andreagmailc@gmail.com	3113020420	Andrea Marín
	Ceferino Calderón Pimentel	5.700.498	Hato Santander	ceferinocalderon1972@gmail.com	315-3987327	[illegible]
	Melisa Romero Romero	1097970086	Hato Santander	romeromelisa7792@gmail	3212706567	Melisa Romero
	Mariana Ortiz Gonzalez	1100970086	Hato Santander	mariahitaortizgonzalez@gmail.com	3213967799	[illegible]
	Miryam Patricia Cala Serrano	1101695924	Hato - Santander	mcalaserrano@gmail.com	3154185869	Patricia Cala
	Diana milena Orozco Cala	28185339	Hato- Santander	dianamilenaorozco88@Gmail.com	3108574391	DIANA OROZCO CALA
	Deisy mam Ibarra G.	1005292954	Hato - Santander	ideisymam@gmail.com	3202182053	Deisy mam Ibarra G.
	Eliana Katherine Barcenas Ortega	1005248110	Hato - santander	EKbarcenasortegazoisn@Gmail.com	3208025617	Eliana Barcenas.
	Jackeline Altamar Morales	63450084	Hato - Santander	Jacke_106@hotmail.com	3175265262	Jackeline Altamar M
	Julieth Ospino Sanchez	1098707919	Hato Santander	Juossa1504@gmail.com	3227681553	[illegible]
	Yurley Marcela Rozo Vergel	1094778480	Hato - santander	yurleyrozo44@gmail.com	3132047854	Y. Marcela Rozo V
	Julia Andrea Silva Rivera	1101684626	Hato - Santander	andreasilvarivera0987@gmail	3118368511	Julia Andrea Silva R
	Briceida Garcia Cala	1101683646	Hato - Santander	bris1466@hotmail.com	3204006886	Bris Garcia
	Luz Andrea Rugola Ayala	1101687628	Hato - Santander	andrearuedaiggool@hotmail.com	3138537356	[illegible]
	Liliana Yesenia Rincon Romero	1097970096	Hato - Santander	liliana2012018@hotmail.com	3212551698	Liliana Rincon

Proceso: PERSONAL ASISTENCIAL SERVICIO DE CONSULTA ESPECIALIZADA	**Acta N°: 17**
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: 15 DE SEPTIEMBRE 2025**
Hora de Inicio: 3:00 PM	**Lugar: AUDITORIO ESPECIALIZADA**

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	JEFE LUZ EMILCE ESPINOSA	JEFE DEL SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 3:00 PM del día 15 de SEPTIEMBRE 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 equipo asistencial del servicio de especializada 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.

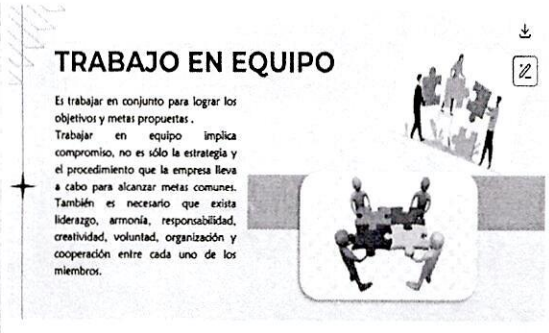
Para tal fin se implementó un código QR que le permite al participante ingresar a desarrollar un pre tes con 5 preguntas correspondientes a cada uno d ellos temas expuestos anteriormente para evaluar el conocimiento e los temas para tratar en la capacitación y por otra parte dentro del mismo código QR 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.

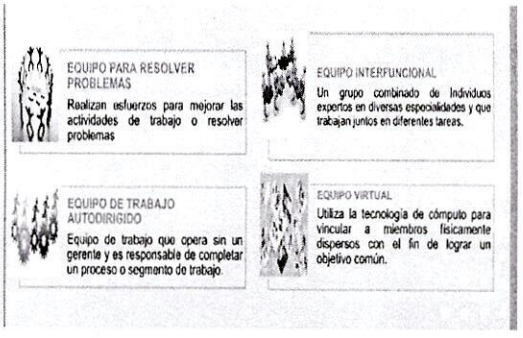
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



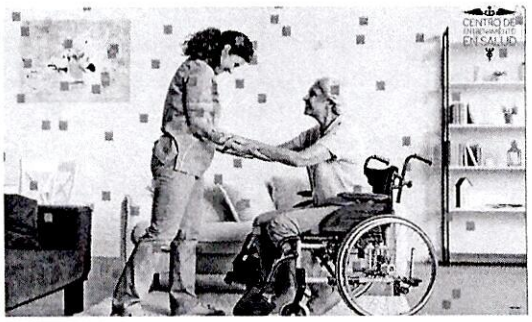
<u>La importancia que tiene los usuarios dentro de la institución viéndolos siempre como el cliente que busca nuestra oferta de servicios porque siempre tiene una necesidad, la cual debe ser atendida por nosotros con calidad y trato humano.</u>

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



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

- COMPETENCIA TECNICA
- COMPETENCIA INTERPERSONAL
- COMPETENCIA EMOCIONAL
- COMPETENCIA ETICA
- COMPTENCIA ESPIRITUAL
- COMPTENCIA 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.



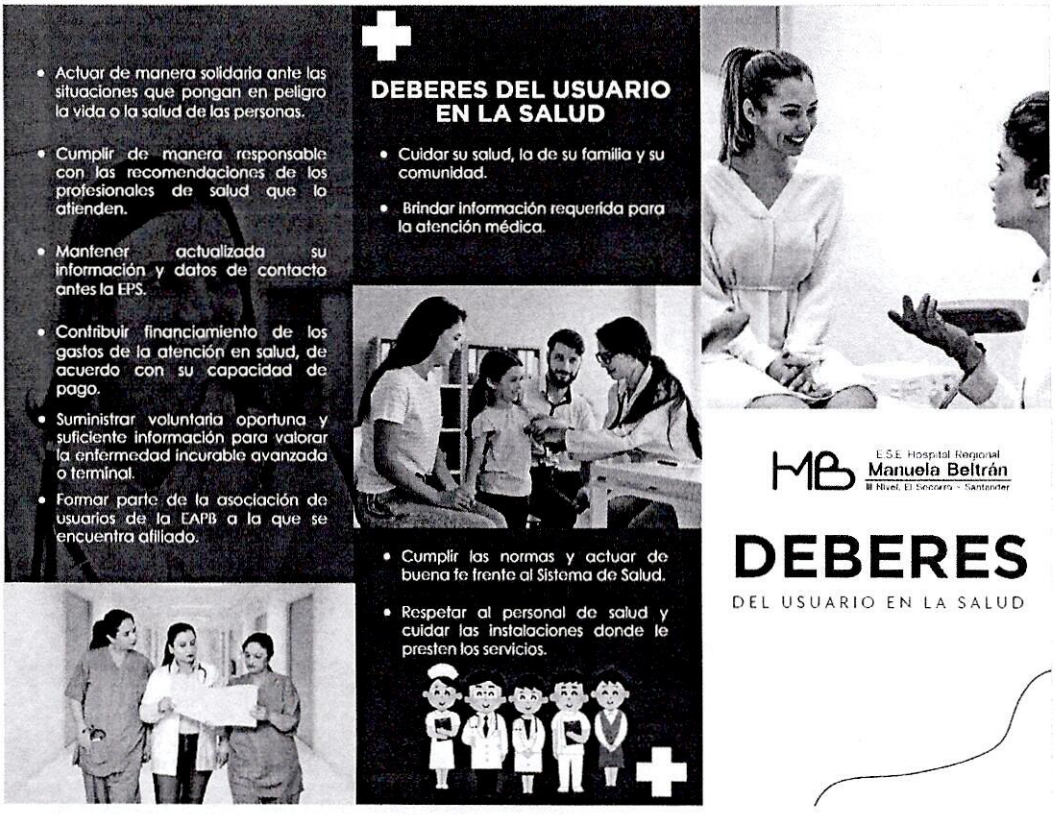
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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

DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD



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 Regiona Manuela Beltrán tengan presente el cumplimiento de sus deberes consigo mismo, con los demás usu con su familia, con la institución que los atiende y con las instalaciones de la E.S.E.



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

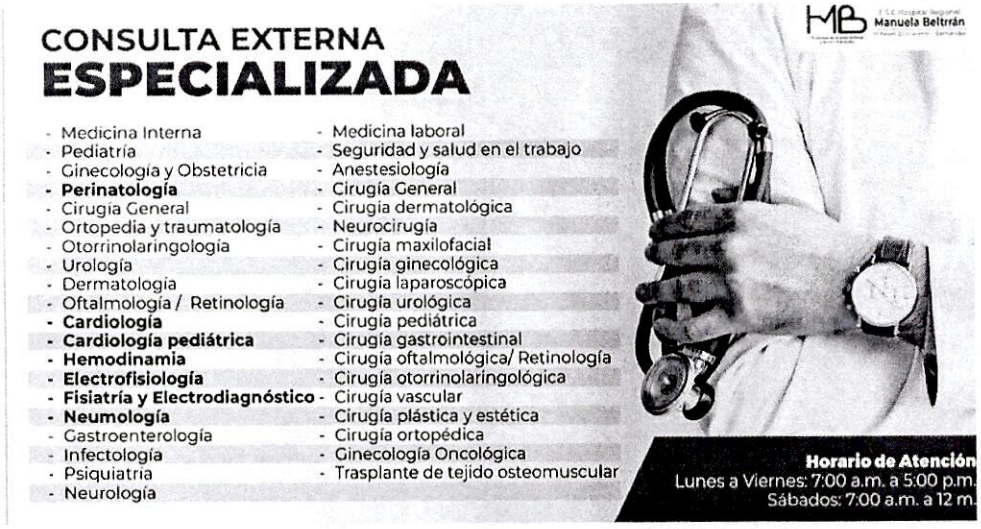


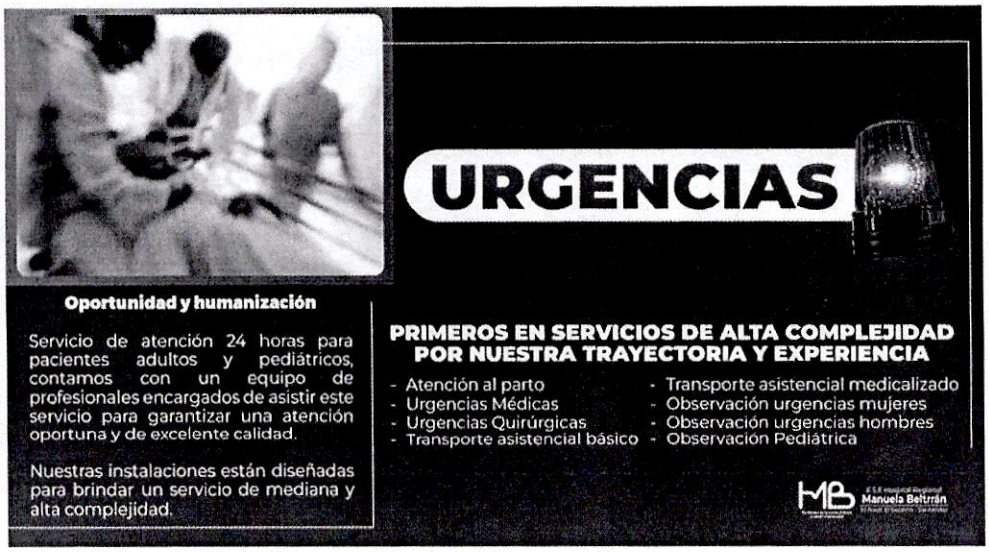



E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander
• Urgencias
• Consulta Externa Medicina General
• Enfermería
• Odontología
• Vacunación
• Laboratorio Clínico
• Imágenes Diagnósticas
• Consulta Externa Medicina Especializada
• 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
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugia General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatria
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugia dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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


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

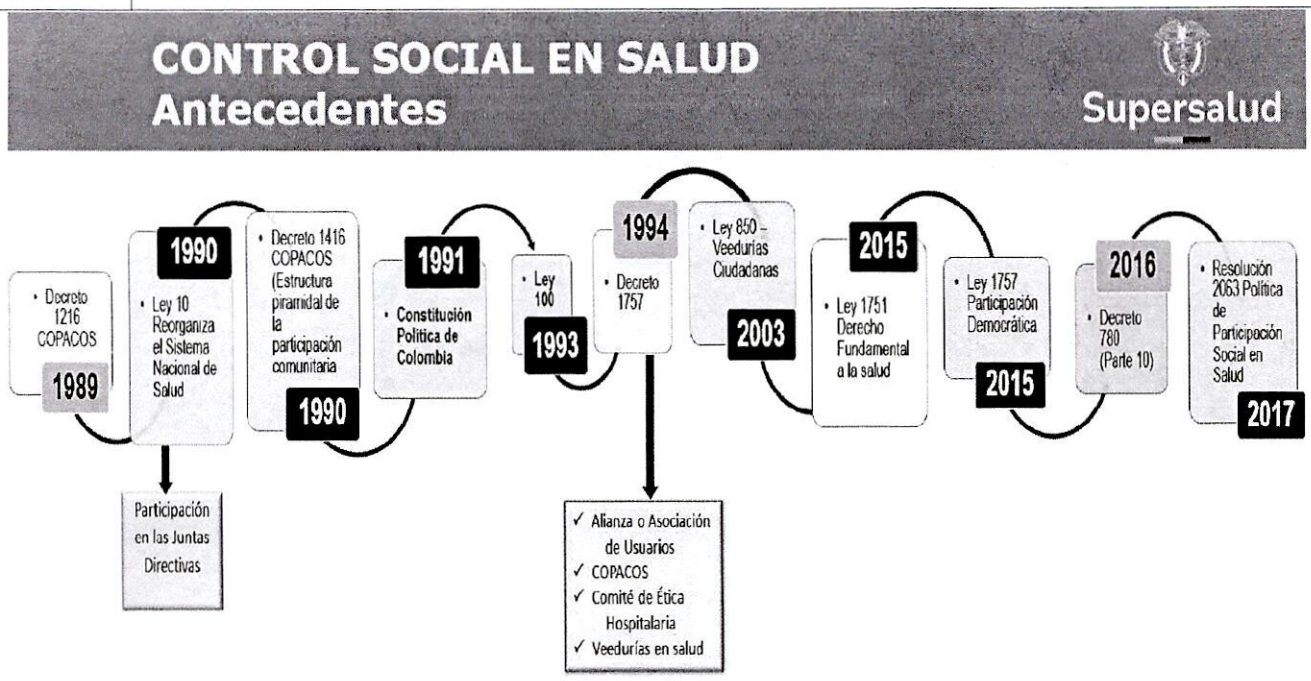
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios,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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

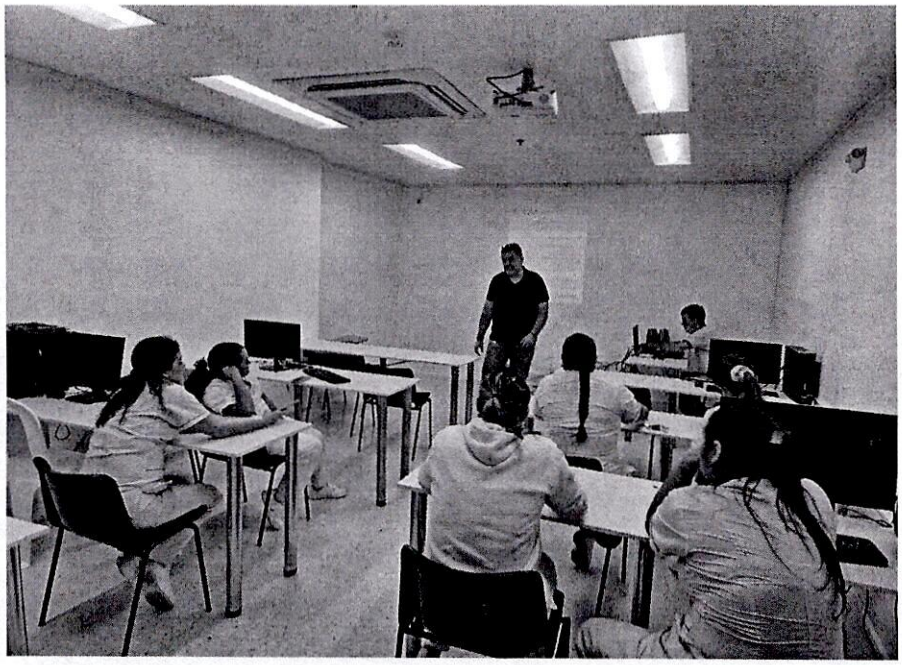


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 15 de septiembre de 2025.

1

MB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 2 de2
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 15 SEPTIEMBRE 2025- AUDITORIO PRINCIPAL	**Duración: 2 HORAS**
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	**Dirigido a: PERSONAL EQUIPO DE MEDICINA ESPECIALIZADA**

TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO Y SOCIALIZACION DEL PROCESO DE RENOVACION DE LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Municipio	Correo	Teléfono	Firma
	Gladys Celis	37946806	Socorro	—	3153642320	Gladys
	Ivana Alarcón Umtilla	37949633	Socorro	—	3243708008	Ivana Alarcón
	Dedcy Bautista Pilonieta	1103364066	Socorro	—	6076852880	[illegible]
	Flor [illegible]	1005484059	Socorro	—	3153843606	Flor [illegible]
	Emilce Maria Gamboa	63499016	Socorro		3176997258	[illegible]
	Luz Emilce Espinosa	1098695858	Socorro.	consultaespecializada@hospitalmanuelabeltran.gov.co	6852880	[illegible]
	Elibardo Piñeiro R	91464320	Socorro	[illegible]	3123868165	[illegible]

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN	Cód:GE-FO-11	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 2
	ACTA DE REUNIÓN		

Proceso: PERSONAL ASISTENCIAL EQUIPOS BASICOS DEL SOCORRO	**Acta N°: 18**
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: 18 DE SEPTIEMBRE 2025**
Hora de Inicio: 5:00 PM	**Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL**

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	JEFE DANY LEON	JEFE DEL SERVICIO P Y M	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 7:00 PM del día 18 de SEPTIEMBRE 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 equipo asistencial de equipos básicos del Socorro 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.

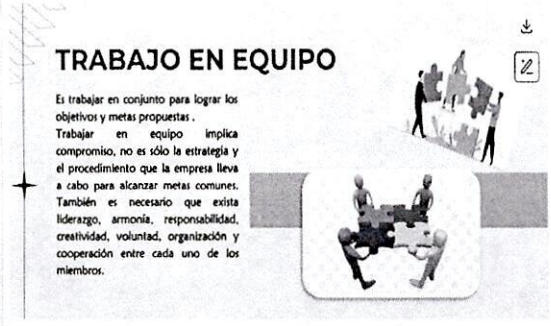
Para tal fin se implementó un código QR que le permite al participante ingresar a desarrollar un pre tes con 5 preguntas correspondientes a cada uno d ellos temas expuestos anteriormente para evaluar el conocimiento e los temas para tratar en la capacitación y por otra parte dentro del mismo código QR 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.

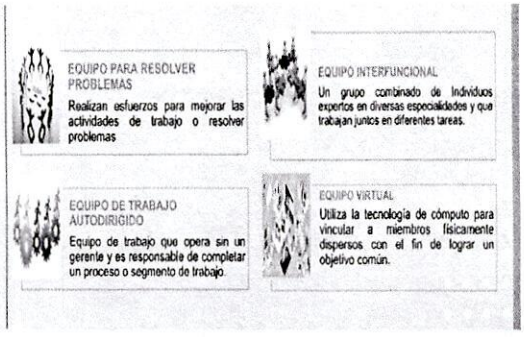
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



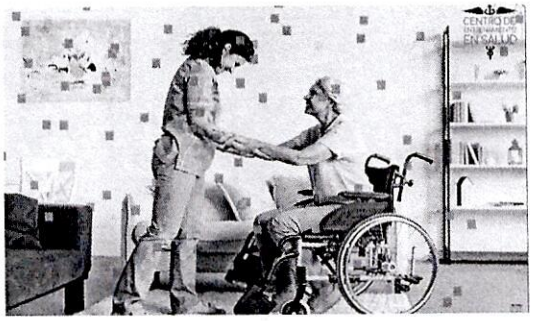
La importancia que tiene los usuarios dentro de la institución viéndolos siempre como el cliente que busca nuestra oferta de servicios porque siempre tiene una necesidad, la cual debe ser atendida por nosotros con calidad y trato humano.

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



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

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



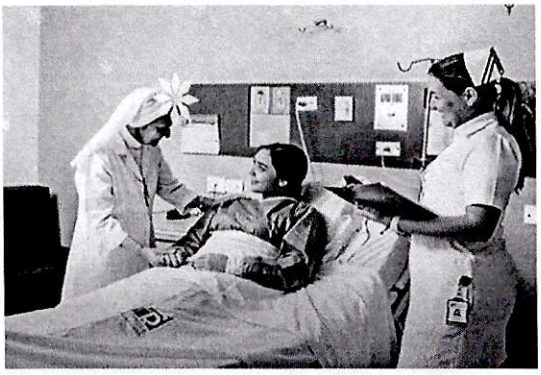
EL USUARIO Necesita y espera lo mejor de ti... por favor dale tu mejor versión de ser humano competente con AMOR

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



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.



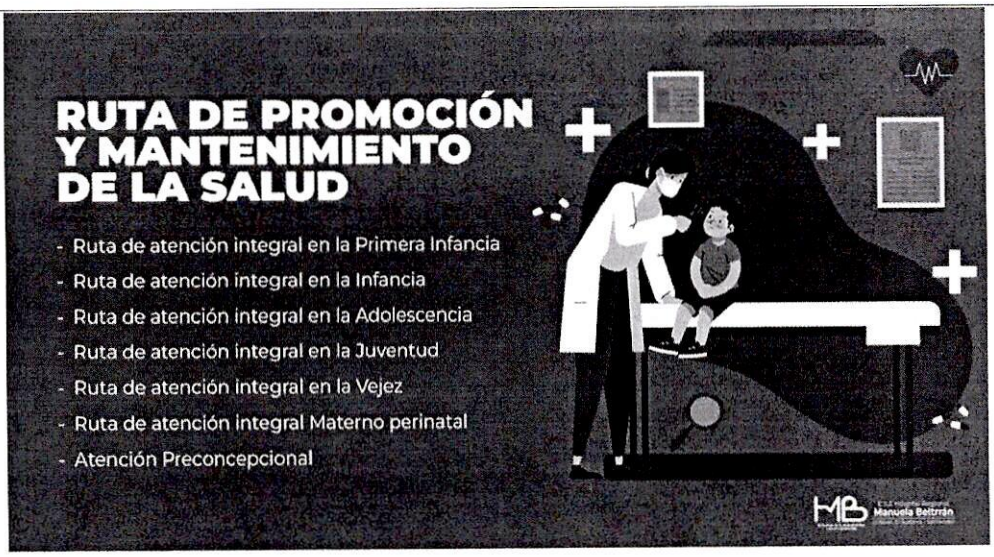
En esta capacitación se socializa el portafolio de servicios de la institución para que el personal administrativo y asistencial de la institución, teniendo en cuenta que si el personal conoce la oferta institucional le podrá brindar a los usuarios una atención oportuna con información clara y buena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



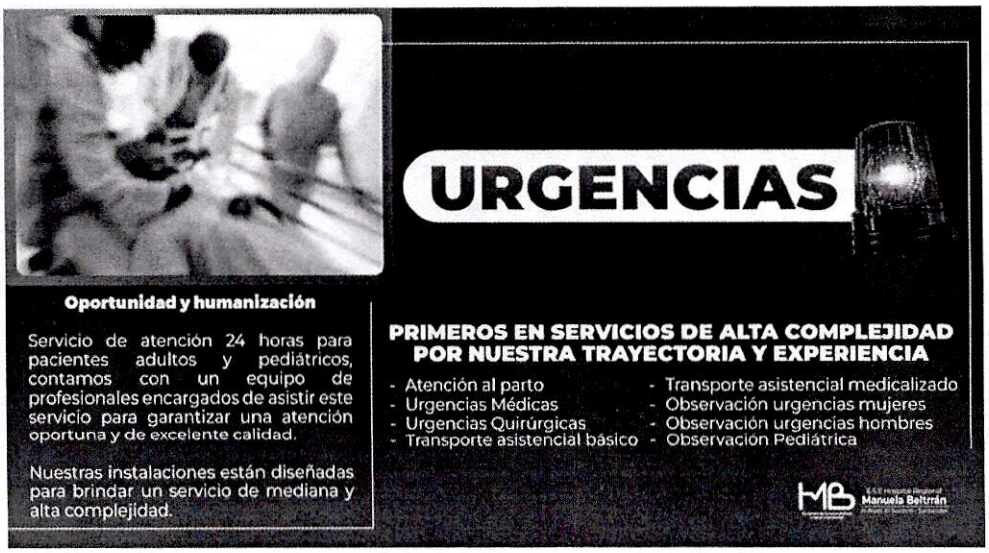



E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander
• Urgencias
• Consulta Externa Medicina General
• Enfermería
• Odontología
• Vacunación
• Laboratorio Clínico
• Imágenes Diagnósticas
• Consulta Externa Medicina Especializada
• 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
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugia General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Manuela Beltrán
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
Manuela Beltrán


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

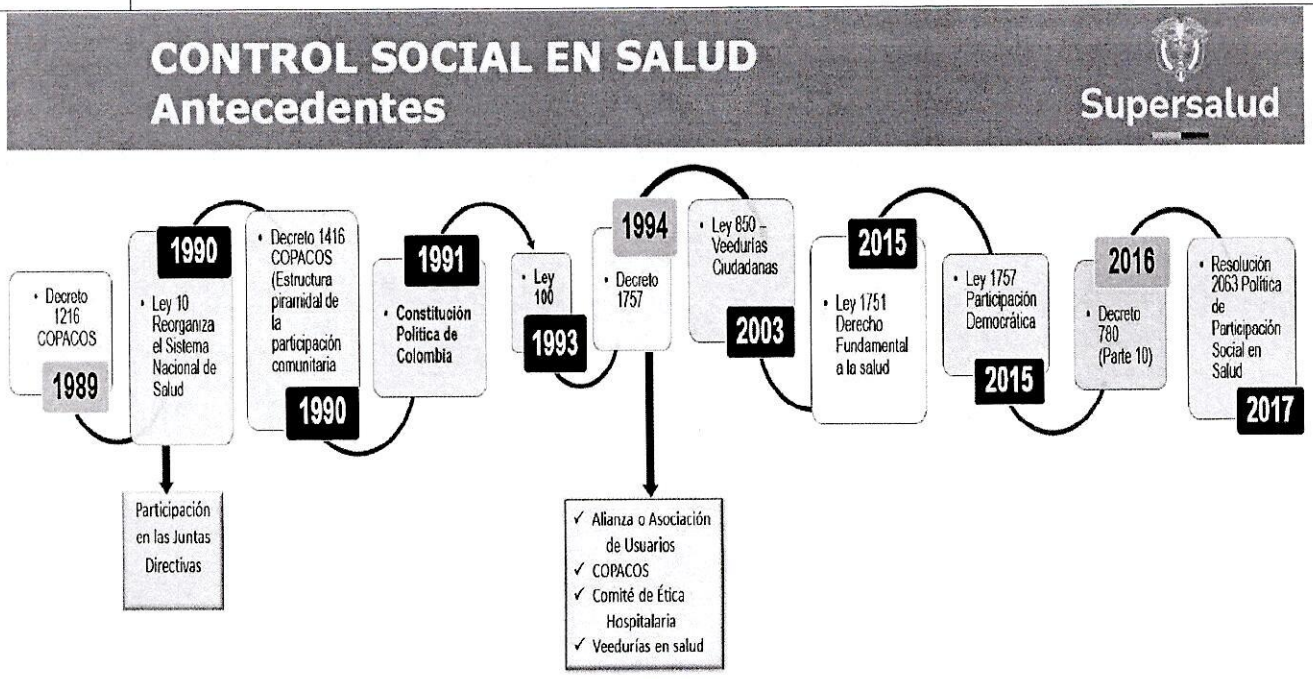
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, 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





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 7:00 pm del día 18 de septiembre de 2025.

1

MB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 2 de2
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 18 SEPTIEMBRE 2025- AUDITORIO PRINCIPAL	**Duración: 2 HORAS**
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	**Dirigido a: PERSONAL EQUIPOS BASICOS DEL SOCORRO**

TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO Y SOCIALIZACION DEL PROCESO DE RENOVACION DE LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Municipio	Correo	Teléfono	Firma
	Maira Infante Salgado	1101695780	Socorro	alejandraInfante.97@hotmail.com	3223393655	Maira Infante
	Martha Yaneth Delgado Cardoso	37948298	Socorro	mydc82@gmail	3143164586	[illegible]
	Nancy Johanna Sarmiento A	1.101.695.625	Socorro	johannasarmiento2023@gmail.com	3014877744	Nancy Sarmiento A.
	Martha Janeth Usedal	52767477	Socorro	marthausedal@gmail.com	3115982586	Martha Usedal
	Trinidad Castro	281852212	Socorro	trini22@gmail.	3118169078	Trinidad Castro
	Laura Daniela Archila M	1005324697	Socorro	lauraarchila24@gmail.com	3133136041	[illegible]
	Carolina Ayala Miranda	37898740	Socorro	carolinayalamiranda@gmail.com	3232894143	[illegible]
	Sara Inés Reyes Bustillo	1098810703	Socorro	sreyes467@unab.edu.co	3202899867	Sara Reyes.
	Laena Yiseth Rojas Pedraza	1101695782	Socorro	laenayisethrojas1997@gmail.com	3147851286	[illegible]
	Yolanda Rodriguez Sierra	52'007.418	Socorro	yorod.auxenfermeria@gmail.com	3152983702	[illegible]
	Claire Andrea Camargo Castañeda	52'337.137	Socorro	dana3022@hotmail.com	3144668214	[illegible]
	Jennifer Tatiana Fernandez Duque	1005322987	Socorro	jtfernandez2104@hotmail.com	3187711118	[illegible]
	Jorge Andrés Delgado	1101691405	Socorro	Patricia Joya@hotmail.com	3223783300	Andrés Delgado Olarte
	Rosa Zabala Blanco	63472202	Socorro	zabalarosa25@gmail.com	3152761757	[illegible]
	Luz Amparo Bernal P.	37947128	Socorro	luambep1770@gmail.com	3224057947	Luz Amparo Bernal
	Maria Guadalupe Vargas Rueda	1101696451	Socorro	mariavargas2297@gmail.com	3242644541	Maria Vargas
	GEORGINA PADILLA TENZA	37946921	Socorro	tutlypadi441509@gm	3150645551	Georgina Padilla
	Gisella Luna Lopez	1101697935	Socorro	gluna859@unabeduco	3188014600	[illegible]

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 2 de2
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 18 SEPTIEMBRE 2025- AUDITORIO PRINCIPAL	**Duración: 2 HORAS**
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	**Dirigido a: PERSONAL EQUIPOS BASICOS DEL SOCORRO**
TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO Y SOCIALIZACION DEL PROCESO DE RENOVACION DE LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.	

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Municipio	Correo	Teléfono	Firma
	María Alejandra Ramírez Siena	1007673719	Socorro	alejaramirezsiena22@gmail.com	3133623960	
	Leonor Paola Lamargo González	55.301.105	Socorro	leonorcamargogonzalez@hotmail.com	3183753262	
	Tatiana Marcela Pico R.	1.101.610.664	Socorro	picorodriguez tatiana marcela@gmail.com	3114469823	Tatiana M Pico R.
	laura Viviana castro S.	1.107.694574	SOCORRO	laurscastro@gmail.com	3188896907	laura castro.
	Andrea Marcela diño Nino	1101688581	Socorro	andreayzenino@gmail.com	3173379285	Andrea Nino diño
	Sandra Juliana Delgado Cortes	37946594	Socorro	sandrajuliana1358@gmail.com	3155317648	
	Yaneth Amaya Flórez	37947067	Socorro	Yanethamaya@gmail.com	3115503303	Yaneth Amaya
	Camila González DiCaT	80067490	Socorro	camila-gd@hotmail.com	3116742357	
	Cristian David Garnica B	1095839211	Socorro	Cygarnica@unab.edu.co	3155570141	
	Yadira Baron Lamus	1101696736	Socorro	baronlyadira@gmail.com	3115671245	YadiraB
	María Camila Durán Hernández	1005483564	Socorro	kmgla005@gmail.com	3224459044	María Camila Dur H.
	Karol Dayana Duran Ardila	1.101.682.648	Socorro	Karolcduranardila@gmail.com	3208689883	Karol duran
	Martha Rocío Tarazona Jaimes	1100963120	Socorro	tarazonajaimesrocio@gmail.com	3114620340	Rocío TJ
	María Alejandra Pinzón C.	1101691703	Socorro	apoyocontratosexternos hmb@gmail.com	3223013764	

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN	Cód:GE-FO-11	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 2
	ACTA DE REUNIÓN		

Proceso: PERSONAL ASISTENCIAL DE LABORATORIO	Acta N°: 19
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: 22 DE SEPTIEMBRE 2025
Hora de Inicio: 3:00 PM	Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	NORA ISABEL RUEDA	COORDINADORA DEL SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 3:00 PM del día 22 de SEPTIEMBRE 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 equipo asistencial de laboratorio 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.

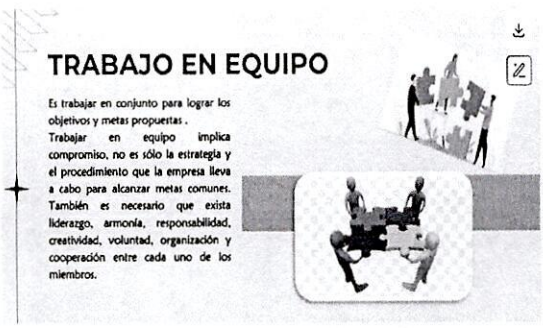
Para tal fin se implementó un código QR que le permite al participante ingresar a desarrollar un pre tes con 5 preguntas correspondientes a cada uno d ellos temas expuestos anteriormente para evaluar el conocimiento e los temas para tratar en la capacitación y por otra parte dentro del mismo código QR 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.

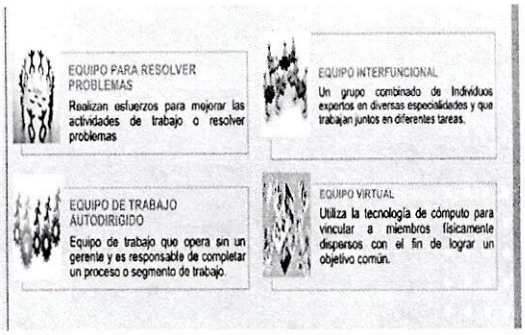
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



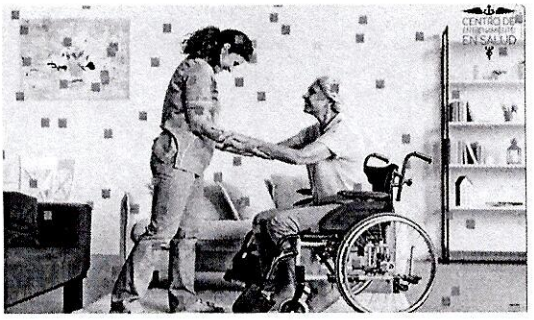
La importancia que tiene los usuarios dentro de la institución viéndolos siempre como el cliente que busca nuestra oferta de servicios porque siempre tiene una necesidad, la cual debe ser atendida por nosotros con calidad y trato humano.

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



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

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



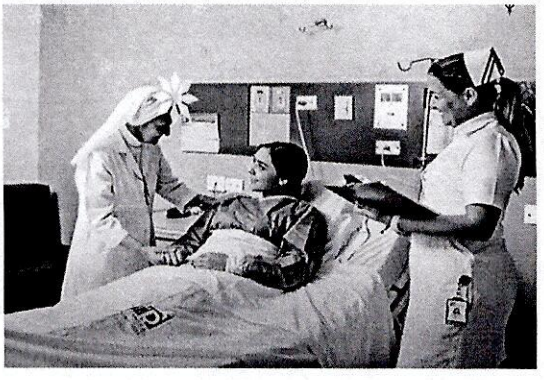
EL USUARIO Necesita y espera lo mejor de ti... por favor dale tu mejor versión de ser humano competente con AMOR

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



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.



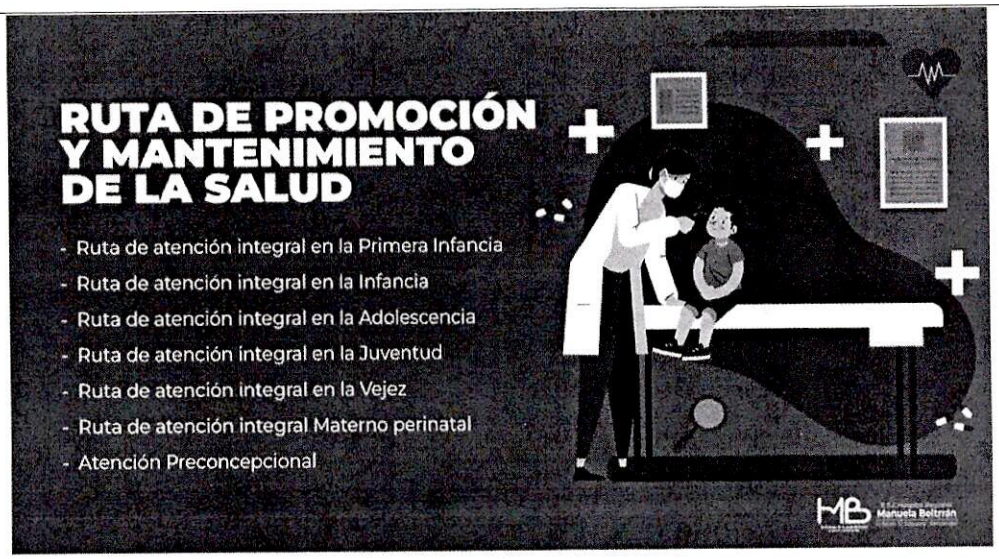
En esta capacitación se socializa el portafolio de servicios de la institución para que el personal administrativo y asistencial de la institución, teniendo en cuenta que si el personal conoce la oferta institucional le podrá brindar a los usuarios una atención oportuna con información clara y buena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



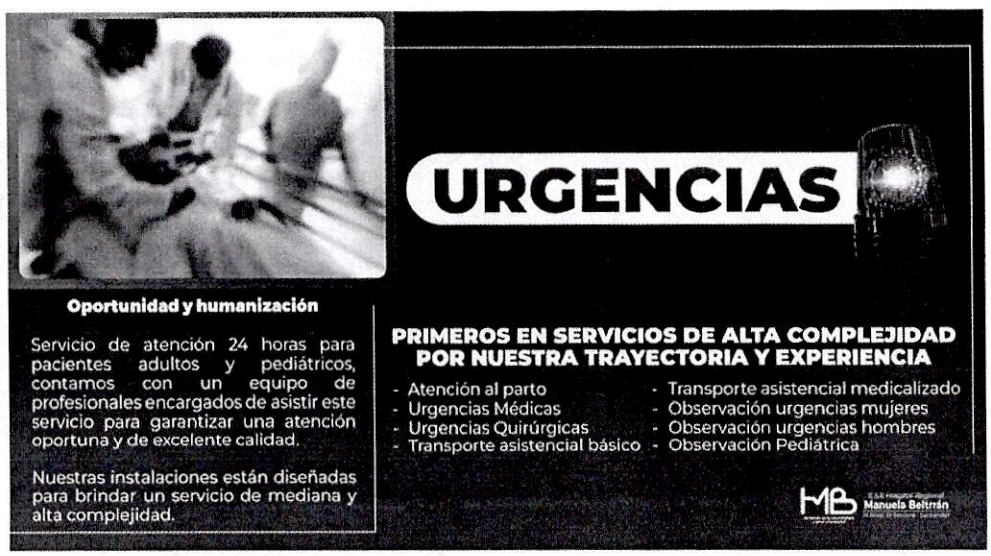



E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander
• Urgencias
• Consulta Externa Medicina General
• Enfermería
• Odontología
• Vacunación
• Laboratorio Clínico
• Imágenes Diagnósticas
• Consulta Externa Medicina Especializada
• 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
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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


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

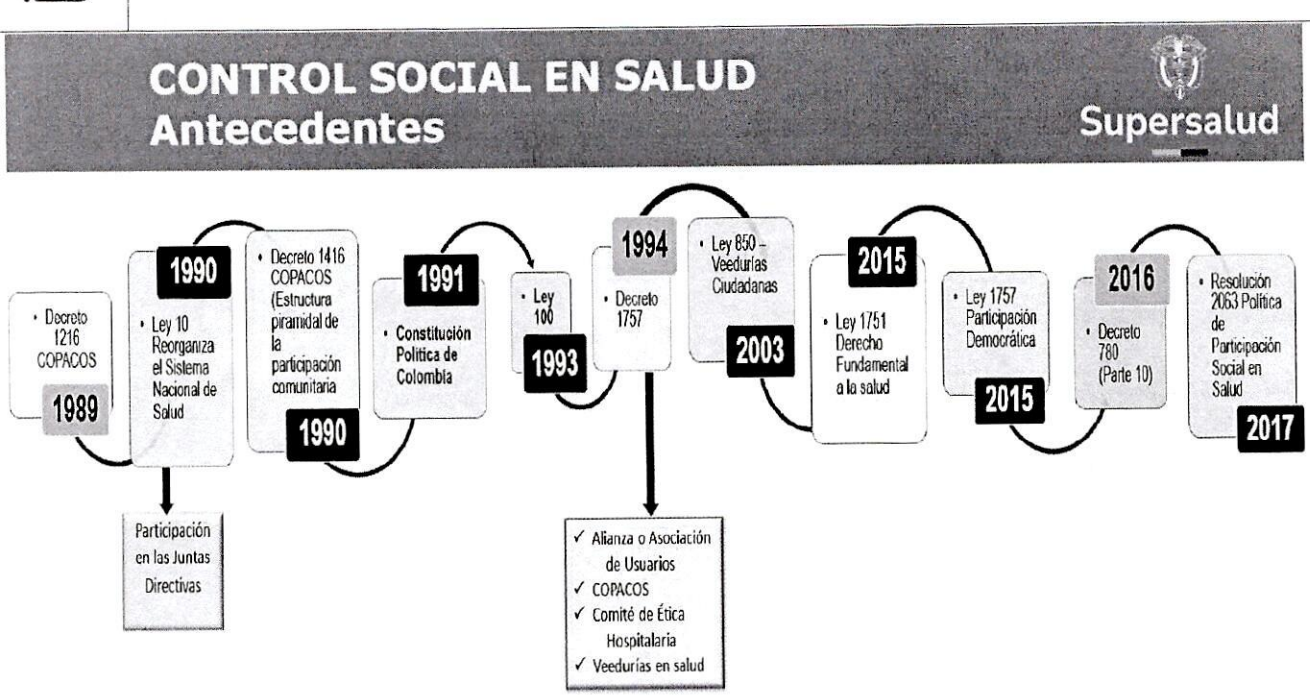
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, 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





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 22 de septiembre de 2025.

1

MB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 2
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 22 DE SEPTIEMBRE 2025- AUDITORIO PRINCIPAL	Duración: 2 HORAS
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	Dirigido a: PERSONAL EQUIPO SISTENCIAL LABORATORIO

TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO Y SOCIALIZACION DEL PROCESO DE RENOVACION DE LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Municipio	Correo	Teléfono	Firma
	Hilduana Silva Abril.	1101689969	Socorro	Hilduana91@gmail.com	3107770154	[illegible]
	Mauricio Rivera Quintero	1098756104	Socorro	mauricioriverz1506@gmail.com	3013834815	[illegible]
	Fanny L. Aparicio Perez	37547319	Socorro	faapanaup@gmail.	3024185274	[illegible]
	Paula S. Hernández Cadena	1012916032	Socorro	[illegible]	3155428963	[illegible]
	Sofia Bravo Mora	1094784653	Socorro	sofiabramo99@gmail.com	3116626998	[illegible]
	Nohora Isabel Rueda Medina	63310516	El Socorro	laboratorio@hospitalmanuelbeltran.com.co	3125122941	[illegible]
	Nhora Mejia corredor	37948109	Socorro	nhoramejiacorredor@gmail.com	3156141526	[illegible]
	Sofia Ramirez Arenales	1005286969	Socorro	msofaramirez@universidadmayor	3143538808	Sofia R
	Silvia Fernanda Garcia Garcia	1101.696.890	Socorro	Silviafernandagr@gmail	3213625574.	Silvia Garcia
	Vanessa sabalza Bello	1101698459	Socorro	—	3001774287	Vanessa S.
	Laura Prieto	37949643	Socorro	—	3108468417	[illegible]
	Betty Liliana Montilla Durán	37948787	Socorro	betimaolubacte1982@gmail.	3158340435	[illegible]
	Eralma MARIA PERU R	1003310594	Socorro	—	3011592644	[illegible]
	Luisi Paola Corredor León	1127355160	Socorro	—	3157112460	[illegible]
	PAOLA VEGA HUELO	1101682610	SOCORRO	—	3172983907	PAOLA VEGA HU.
	Laura Ximena Núñez Hernández	1101697309	Socorro	lauranuzhez@gmail.com	3112943200	[illegible]
	Edwin Fabián Monsalve Triana	1098793569	Socorro	Edwin.monsalve94@hotmail	3186365649	[illegible]
	Danna Valentina Cubillos Cuellar	1006509947	Socorro	ducubillos@uniboyaca.edu.co	3168921530	Danna V. Cubillos

1

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 2 de 2
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 22 DE SEPTIEMBRE 2025- AUDITORIO PRINCIPAL	**Duración: 2 HORAS**
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	**Dirigido a: PERSONAL EQUIPO SISTENCIAL LABORATORIO**
TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO Y SOCIALIZACION DEL PROCESO DE RENOVACION DE LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.	

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Municipio	Correo	Teléfono	Firma
	Rodolfo Avellaneda Vega	1101642252	SOCORRO	Busimuic@gmail.	3178935575	Rodolfo
	Yesid James Mora	1098806505	Socorro	jamesyesid@gmail.com	7166447877	Y. J. Mora

Proceso: PERSONAL ASISTENCIAL DE RAYOS X Y HEMODINAMIA	**Acta N°: 20**
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: 23 DE SEPTIEMBRE 2025**
Hora de Inicio: 3:00 PM	**Lugar: SALON SERVICIO DE RAYOS X**

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	YESENIA LEON BAUTISTA	COORDINADORA DEL SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 3:00 PM del día 23 de SEPTIEMBRE 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 equipo asistencial de Rayos X y Hemodinamia 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.

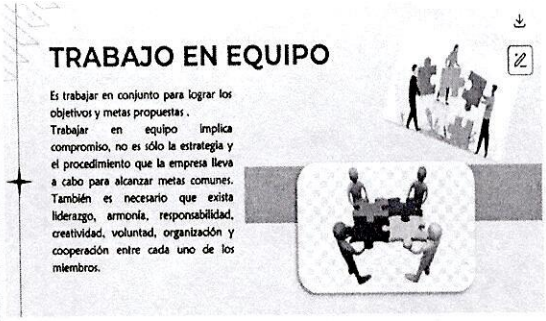
Para tal fin se implementó un código QR que le permite al participante ingresar a desarrollar un pre tes con 5 preguntas correspondientes a cada uno d ellos temas expuestos anteriormente para evaluar el conocimiento e los temas para tratar en la capacitación y por otra parte dentro del mismo código QR 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.

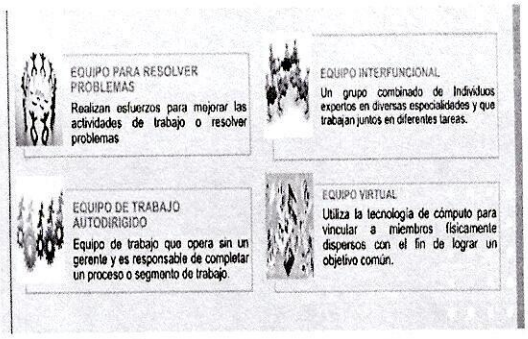
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



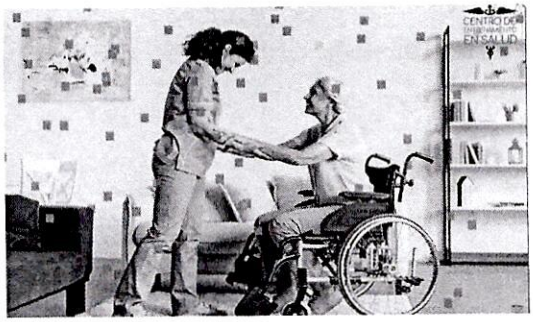
La importancia que tiene los usuarios dentro de la institución viéndolos siempre como el cliente que busca nuestra oferta de servicios porque siempre tiene una necesidad, la cual debe ser atendida por nosotros con calidad y trato humano.

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



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

- **COMPETENCIA TECNICA**
- **COMPETENCIA INTERPERSONAL**
- **COMPETENCIA EMOCIONAL**
- **COMPETENCIA ETICA**
- **COMPTENCIA ESPIRITUAL**
- **COMPTENCIA 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



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.



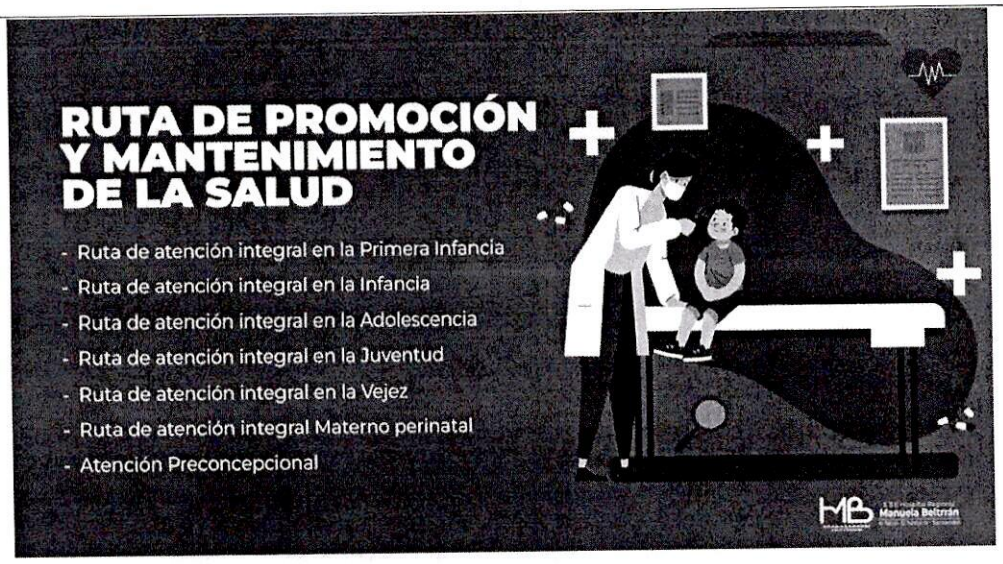
En esta capacitación se socializa el portafolio de servicios de la institución para que el personal administrativo y asistencial de la institución, teniendo en cuenta que si el personal conoce la oferta institucional le podrá brindar a los usuarios una atención oportuna con información clara y buena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

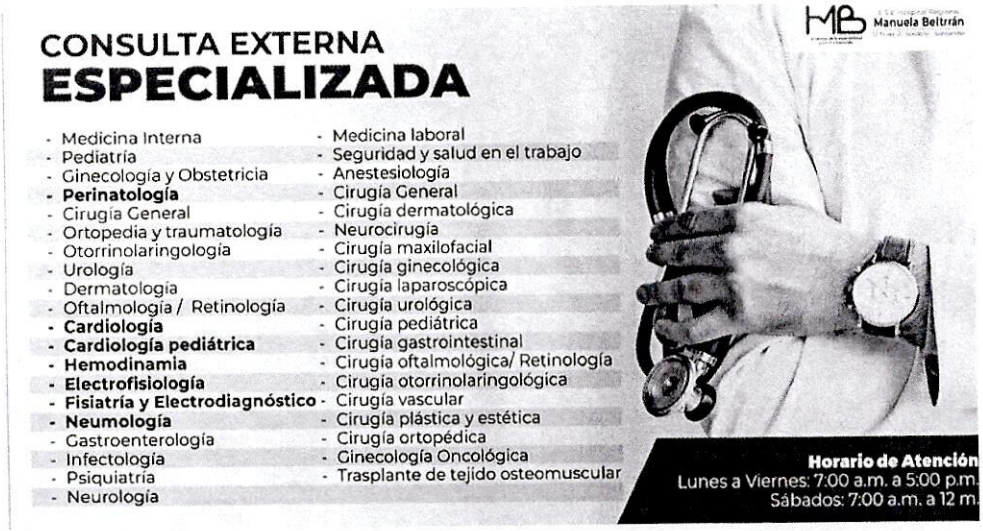


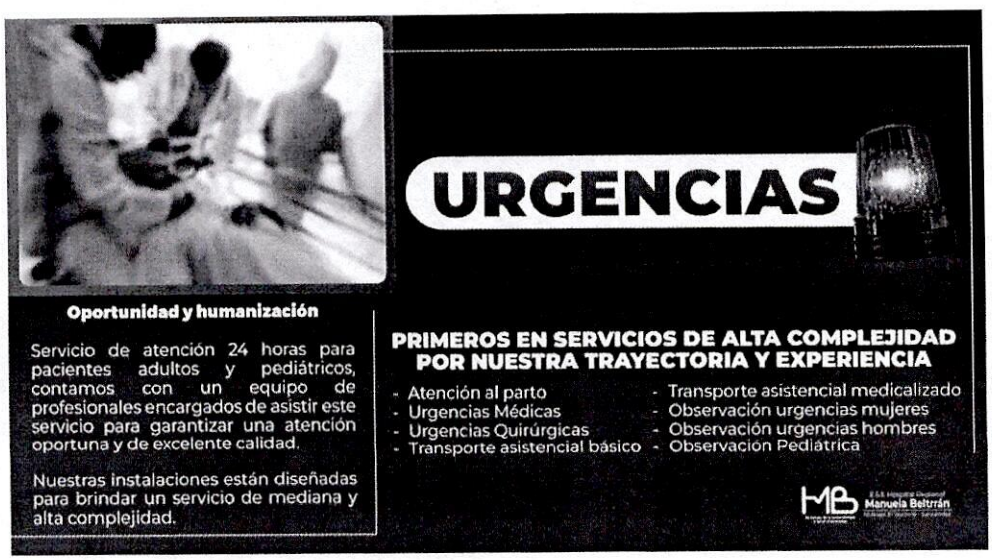



E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander
• Urgencias
• Consulta Externa Medicina General
• Enfermería
• Odontología
• Vacunación
• Laboratorio Clínico
• Imágenes Diagnósticas
• Consulta Externa Medicina Especializada
• 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
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugia General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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


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

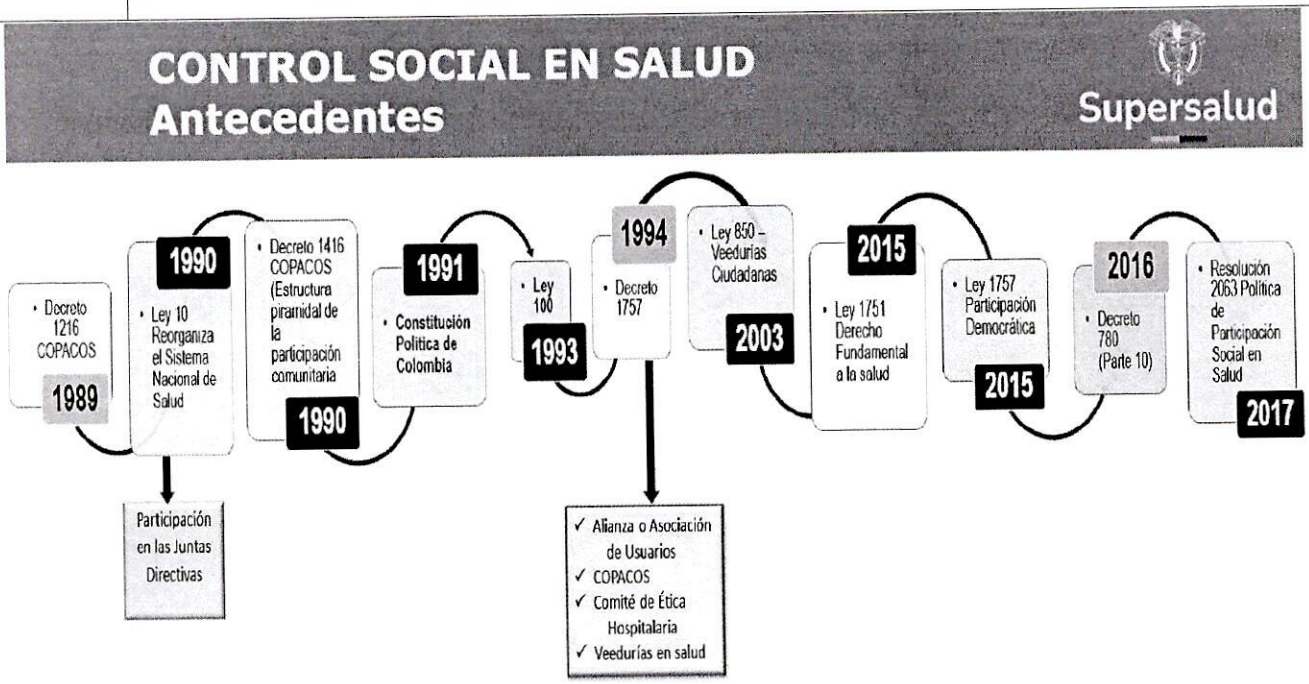
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, 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





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 23 de septiembre de 2025.

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
HMB		Fecha: 29/02/2020	Página: 2 de 2
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 23 DE SEPTIEMBRE 2025- AUDITORIO PRINCIPAL	**Duración: 2 HORAS**
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	**Dirigido a: PERSONAL EQUIPO ASITENCIAL RAYOS X Y HEMODINAMIA**
TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO Y SOCIALIZACION DEL PROCESO DE RENOVACION DE LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.	

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Municipio	Correo	Teléfono	Firma
	TERRY ALBERTO SANTOS ROA	1101681824	Socorro	fsantos@sanidadfloridam	3147868816	TERRY S.
	Lorena Aparicio R	1100950536	Socorro	lorenaaparicior4	3204009502	
	Andrea López Prado	1101692108	Socorro	andrealopez@gmail	3176108002	
	María Mantilla J	1101693880	Socorro	Mar	3106949271	
	Carlos Leonardo Mejía	1101684152	Socorro	Carlosleandro8134	3164673158	
	Leidy Johanna Martínez Calderón	1101682549	Socorro	ljmartinez945@gmail.com	3222681931	Leidy martinez
	Nohora Rincón Prada	1100955	Socorro	nohara14@hotmail	3224617140	
	Julim Yarlen Patiño	1101682585	Socorro	julopena557@gmail.com	3223933461	Julim Patiño
	Tarin Dayana Pereira H	1007228373	Socorro	tarinpereira150@gmail	3142216345	
	Jesica Rangel Calderón	1095818631	Socorro	jessicarangelc@	3156515680	Jesica Rangel C.
	Angie Paola Gomez Montañez	1.101.695.947	Socorro	Paolitha76@gmail.com	3108259445	Angie Paola Gomez
	Julio Franco P.	1101685582	Socorro	julio.mattic2721	3209613053	
	Adriana Lucia Jaimes	63552405	Socorro	fisioterapia016@hotmail.com	3233243018	
	Yesenia Leal Bautista	63539256	Socorro	yleal@gonzalez	3158300025	
	Osmar Galvis Tarazona	1104.07147	Socorro	tramal13@	3142852495	

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN	Cód:GE-FO-11	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 2
	ACTA DE REUNIÓN		

Proceso: PERSONAL ASISTENCIAL FISIOTERAPIA, TERAPIA ERESPIRATORIA FONOAUDIOLOGIA	Acta N°: 21
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: 23 DE SEPTIEMBRE 2025
Hora de Inicio: 5:00 PM	Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	ETNA	COORDINADORA DEL SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 5:00 PM del día 23 de SEPTIEMBRE 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 equipo asistencial de Rayos X y Hemodinamia 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.

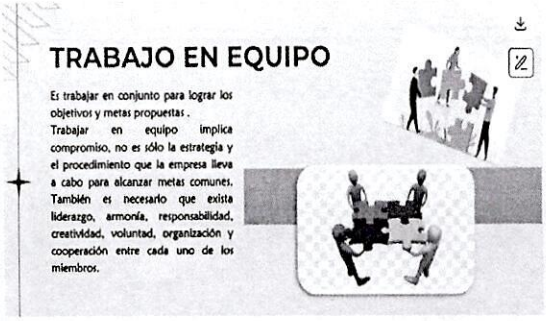
Para tal fin se implementó un código QR que le permite al participante ingresar a desarrollar un pre tes con 5 preguntas correspondientes a cada uno d ellos temas expuestos anteriormente para evaluar el conocimiento e los temas para tratar en la capacitación y por otra parte dentro del mismo código QR 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.

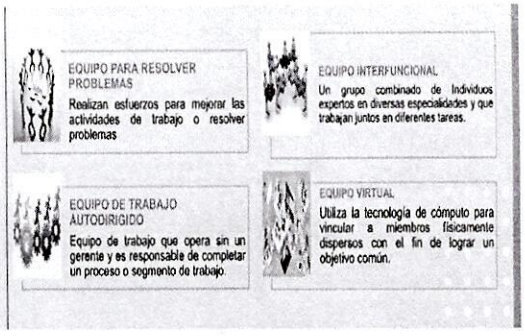
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



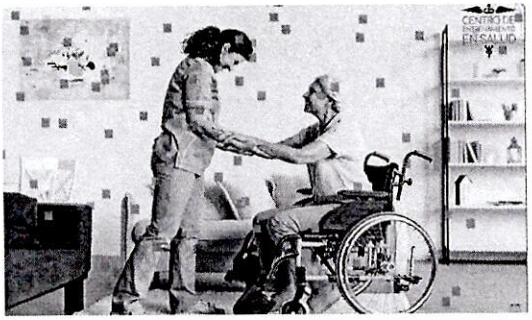
La importancia que tiene los usuarios dentro de la institución viéndolos siempre como el cliente que busca nuestra oferta de servicios porque siempre tiene una necesidad, la cual debe ser atendida por nosotros con calidad y trato humano.

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



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

- COMPETENCIA TECNICA
- COMPETENCIA INTERPERSONAL
- COMPETENCIA EMOCIONAL
- COMPETENCIA ETICA
- COMPTENCIA ESPIRITUAL
- COMPTENCIA 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.



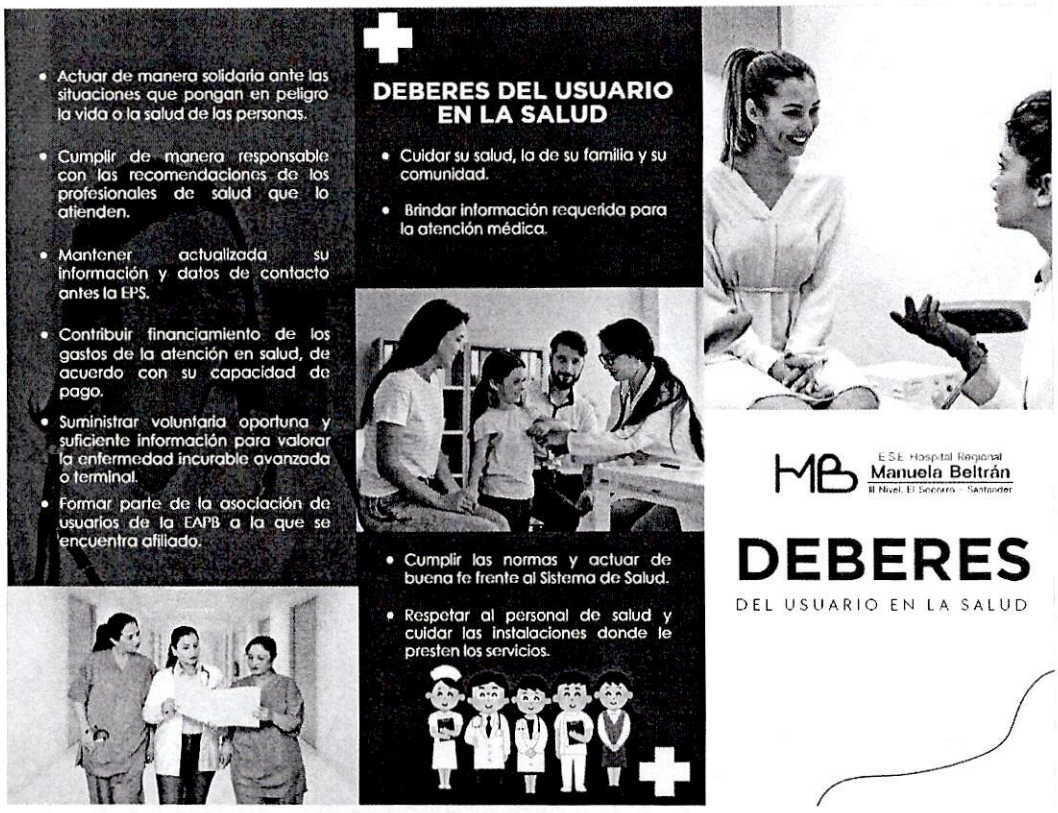
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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

DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD



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.



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.






E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
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

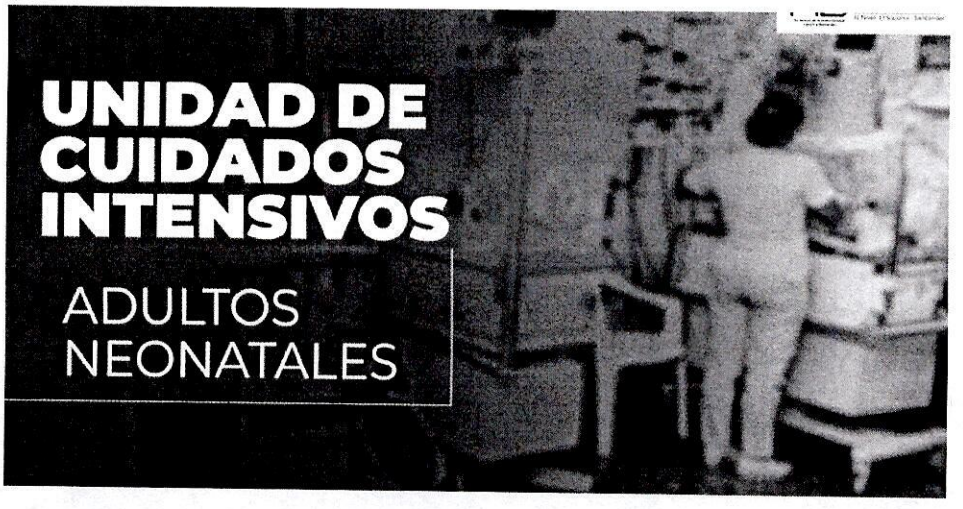

ATENCIÓN EN SALUD
EN BAJA COMPLEJIDAD
CONSULTAS EN:
Medicina General
Odontología
Enfermería
Psicología
Nutrición y Dietética
Toma de Citologías
Optometría
Vacunación
Imágenes Diagnósticas
Laboratorio Clínico
Cuando se trata de tu bienestar, cada detalle es importante
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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


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

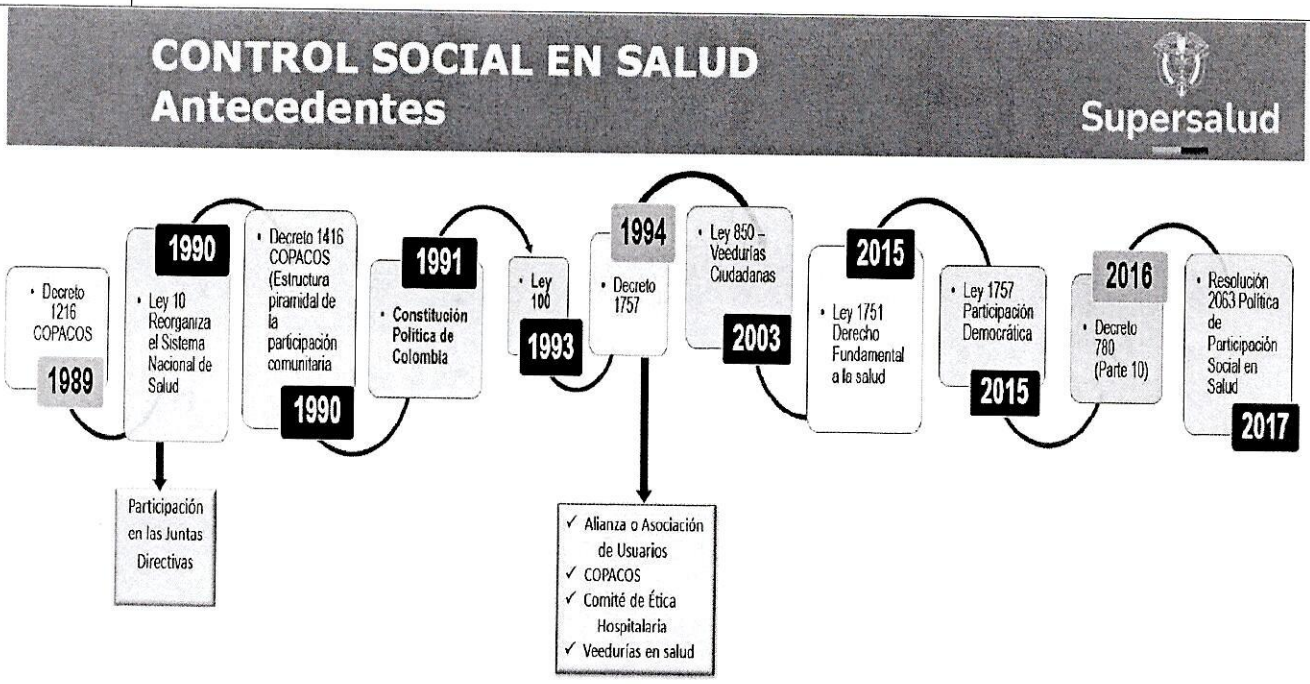
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios,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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

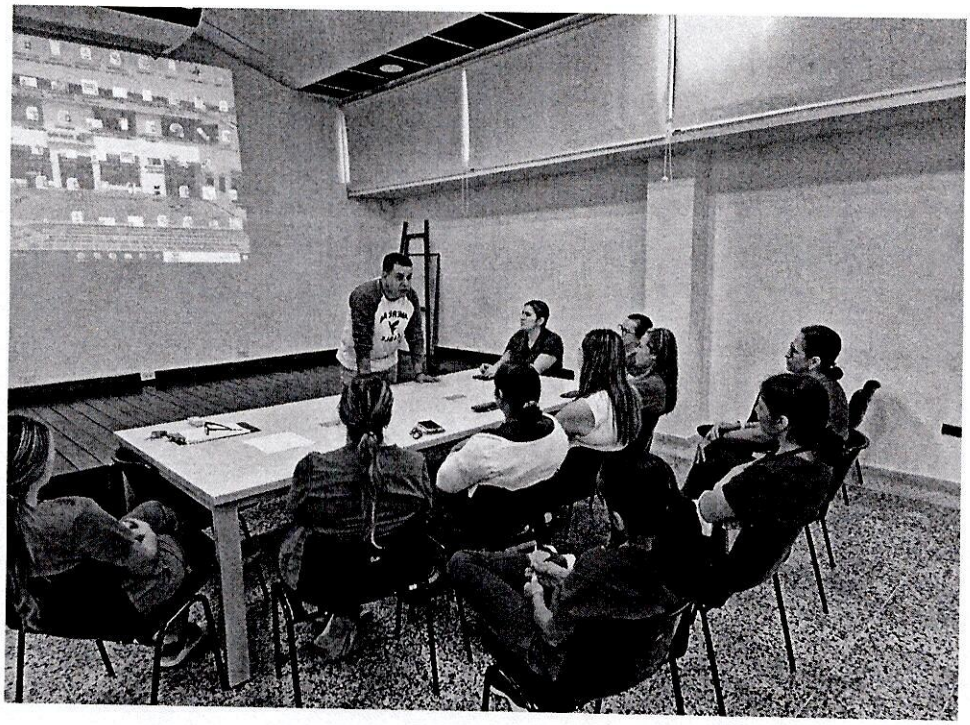


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 23 de septiembre de 2025.

1

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 2 de 2
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 23 DE SEPTIEMBRE 2025- AUDITORIO PRINCIPAL	**Duración: 2 HORAS**
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	**Dirigido a: PERSONAL EQUIPO ASITENCIAL FISIOTERAPIA- FONO AUDIOLOGIA**
TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO Y SOCIALIZACION DEL PROCESO DE RENOVACION DE LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.	

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Municipio	Correo	Teléfono	Firma
1	Edna Ruth Montaño Torres	27.705.779		hmbcoordinacionfisioterapia@gmail.com	3166901108	
2	Mg. Eugenia C.	37944025		mayecilorre@hotmail.com	3174576228	Mg. E.
3	Paola Andrea Castillo	1101682967		fonopaolacastillo@	3124378708	Paola Andrea C.
4	Tec. Elena Beltran	37947988	Socorro	fisioterapia.hmb@gmail.com	3178552880	
5	Fany Ochoa	37843021	Socorro	fucer1@hotmail.com	3184946607	
6	Mary Yeni Diaz	63344391	Socorro	moentadeza3@gmail.com	3183058660	

Proceso: PERSONAL ASISTENCIAL FARMACIA	**Acta N°: 22**
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.	**Fecha: 7 DE OCTUBRE 2025**
Hora de Inicio: 11:00 AM	**Lugar: FARMACIA**

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	YOLANDA HERRERA	COORDINADORA DEL SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 11:00 AM del día 07 de OCTUBRE 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 equipo asistencial de FARMACIA 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

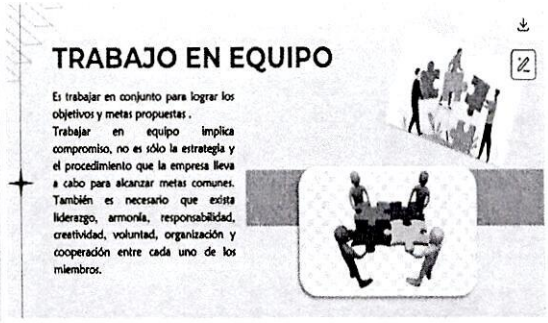
Para tal fin se implementó un código QR que le permite al participante ingresar a desarrollar u preguntas correspondientes a cada uno d ellos temas expuestos anteriormente para evaluar el co los temas para tratar en la capacitación y por otra parte dentro del mismo código QR inmediatamente se termina la capacitación para de esta forma evaluar lo aprendido por cada part

Por otra parte, el 3% de los participantes en la capacitación y/o socialización tendrán la oportunid profesional encargado de esta actividad utilizando el diligenciamiento del formato Cod. GTH-FO-0 versión 02 de fecha 29/02/2020 que permite la evaluación e impacto de la capacitación. En don fortalezas y oportunidades de mejoramiento del plan institucional de capacitación de la E.S.E. H Manuela Beltrán del Municipio de Socorro Santander, de tal forma que basándonos en su podamos lograr optimizarlo.
Se termina registrando las firmas de los asistentes a la capacitación en el formato de regist asistencia para tal fin.

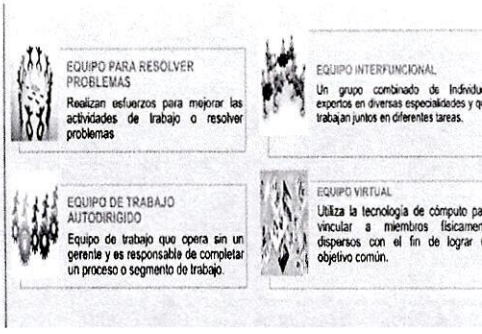
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los dif

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



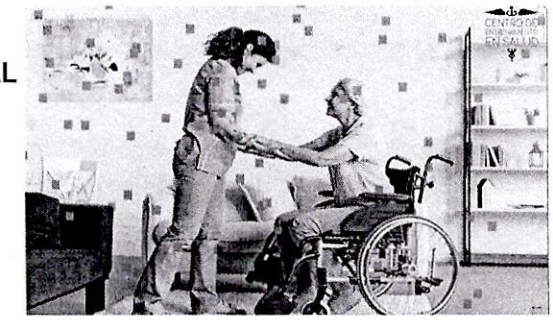
La importancia que tiene los usuarios dentro de la institución viéndolos siempre como busca nuestra oferta de servicios porque siempre tiene una necesidad, la cual debe se nosotros con calidad y trato humano.

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



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

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



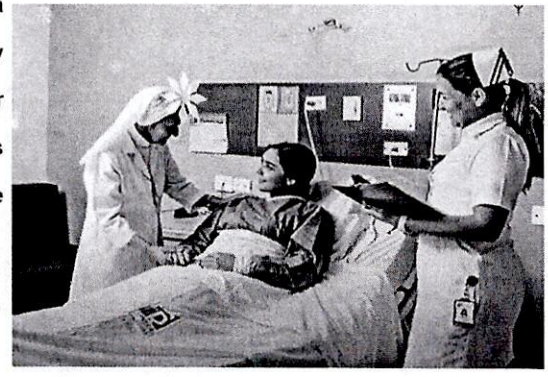
EL USUARIO Necesita y espera lo mejor de ti... por favor dale tu mejor versión de ser humano competente con AMOR

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.**



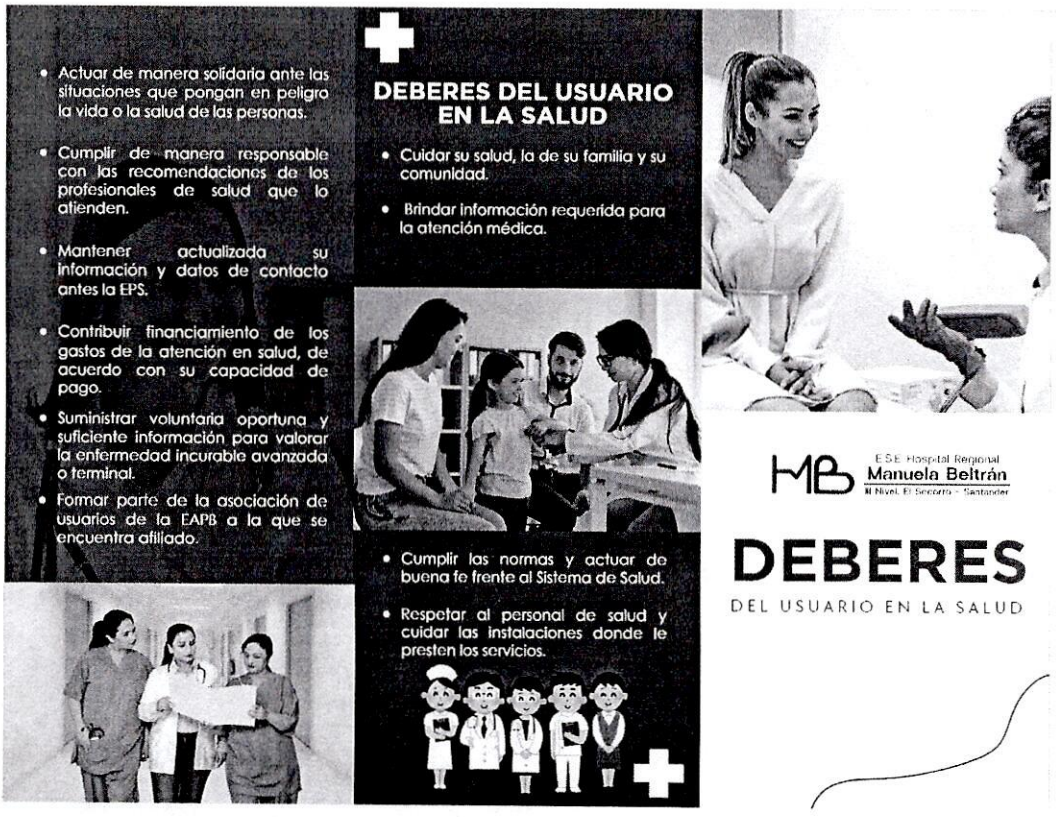
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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

DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD



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.



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.



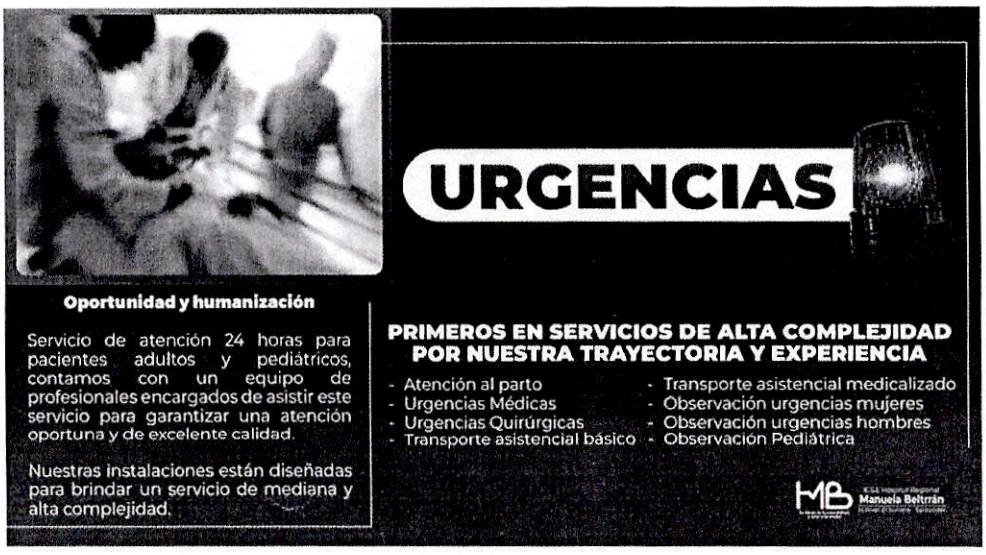



E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander
• Urgencias
• Consulta Externa Medicina General
• Enfermería
• Odontología
• Vacunación
• Laboratorio Clínico
• Imágenes Diagnósticas
• Consulta Externa Medicina Especializada
• Quirófanos
• Hospitalización Medicina Interna
• Hospitalización Ginecología y Obstetrici
• Hospitalización Pediátrica
• Hospitalización Quirúrgica
• Apoyo Terapéutico
• Unidad de Cuidados Intensivos Adulto
• Unidad de Cuidados intensivos Neonata
• 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


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatria
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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


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

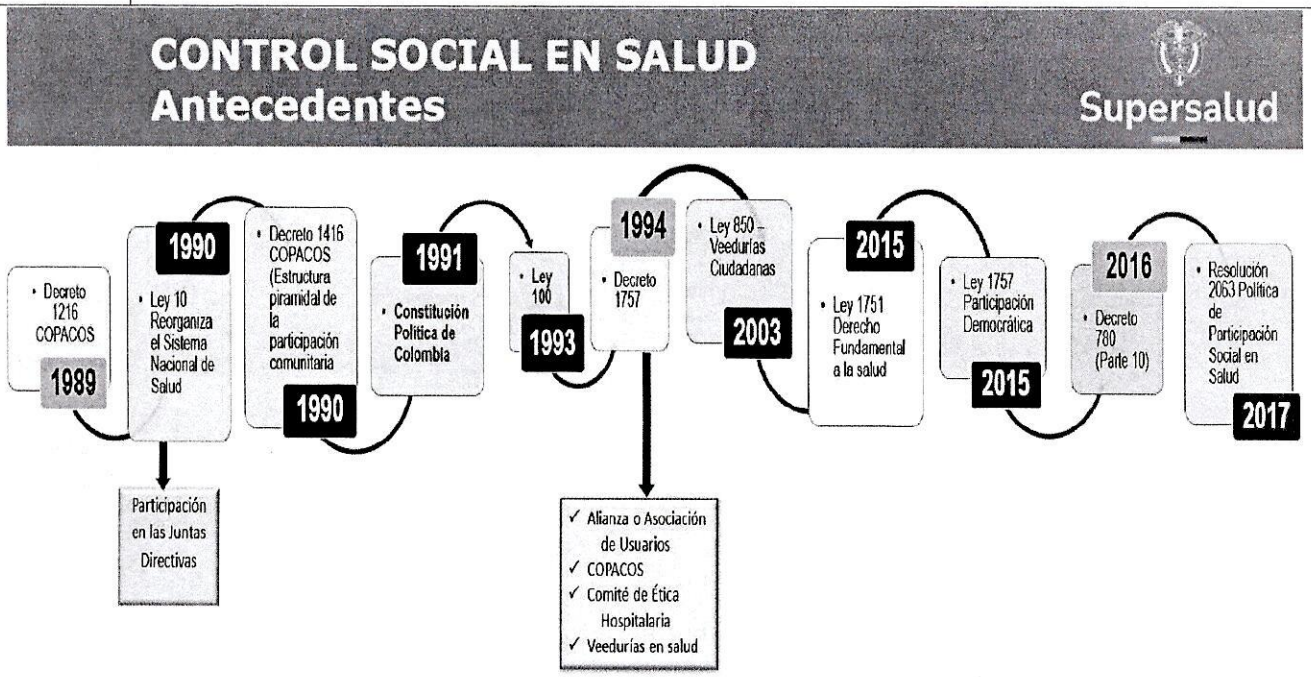
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, 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





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 1:00 pm del día 07 de octubre de 2025.

E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán III Nivel. El Socorro - Santander	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 04
		Fecha: 07/05/2025	Página 1 de 3
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: OCTUBRE 7 DE 2025	Duración: 2 HORAS
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	Dirigido a: PERSONAL DE FARMACIA

TEMA A TRATAR: SOCIALIZACION DEL PROCESO DE RENOVACION DE LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS DEL HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN, E INVITACION A LA ASAMBLEA DE ELECCION DE LOS REPRESENTANTES (SEPT 26 DE 2025) SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Pedro A. Martinez Pinedo	91.105.248	pecanmapi@gmail.com	Sortesalud	3001773230	
2	Mayra A. Fuentes Cala	1005460021	mayrafuentes2802@gmail.com	Sortesalud	3125393331	
3	Jesús Antonio Martinez	1'023946109	jamartinezgo@gmail.com		3207744902	Jesús Martin
4	Omaira Martinez Gomez	2391336	omamyo2005@hoo.es	Sortesalud	3132651624	
5	Yolanda Higuera C	37931896	yolita9091@hotmail.com	Farmacia	3166605920	
6	Eliberto Pinzon R	91464320	bombaseosgarantiasocial@gmail.com	Farmacia	3123868125	
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						

Proceso: PERSONAL ASISTENCIAL CIRUGIA	**Acta N°: 23**
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.	**Fecha: 15 DE OCTUBRE 2025**
Hora de Inicio: 5:00 PM	**Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL**

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	MARTHA SEPULVEDA	COORDINADORA DEL SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 6:00 PM del día 15 de OCTUBRE 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 equipo asistencial de CIRUGIA 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.

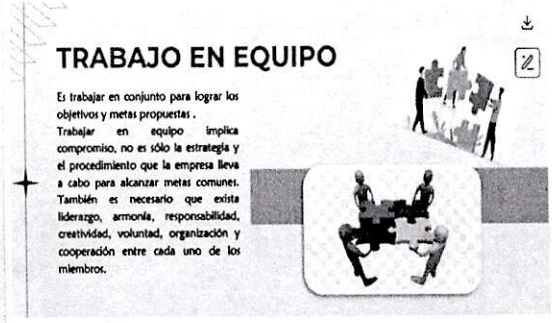
Para tal fin se implementó un código QR que le permite al participante ingresar a desarrollar un pre tes preguntas correspondientes a cada uno d ellos temas expuestos anteriormente para evaluar el conocimient los temas para tratar en la capacitación y por otra parte dentro del mismo código QR un POS 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 eval 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 mid fortalezas y oportunidades de mejoramiento del plan institucional de capacitación de la E.S.E. Hospital Re Manuela Beltrán del Municipio de Socorro Santander, de tal forma que basándonos en sus apreciac podamos lograr optimizarlo.
Se termina registrando las firmas de los asistentes a la capacitación en el formato de registro de firm asistencia para tal fin.

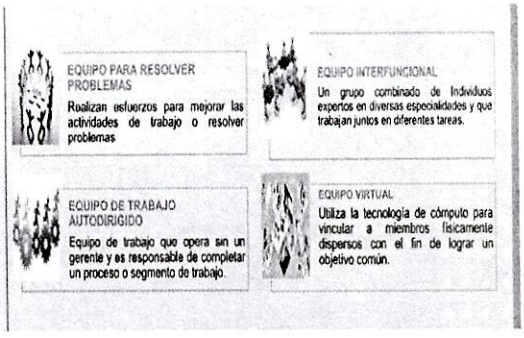
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes te

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



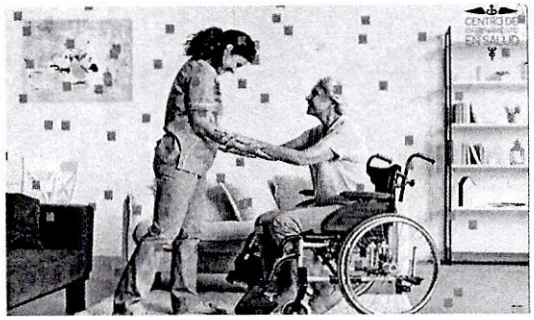
La importancia que tiene los usuarios dentro de la institución viéndolos siempre como el client busca nuestra oferta de servicios porque siempre tiene una necesidad, la cual debe ser atendi nosotros con calidad y trato humano.

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



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

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



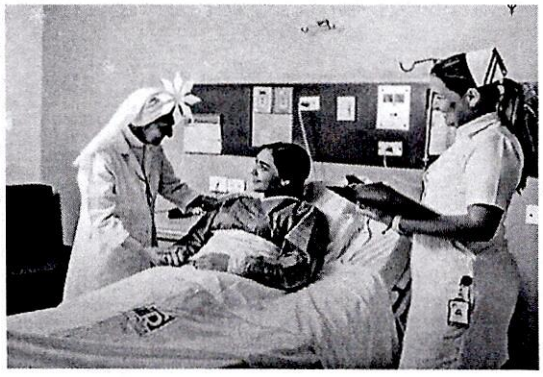
EL USUARIO Necesita y espera lo mejor de ti... por favor dale tu mejor versión de ser humano competente con AMOR

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.



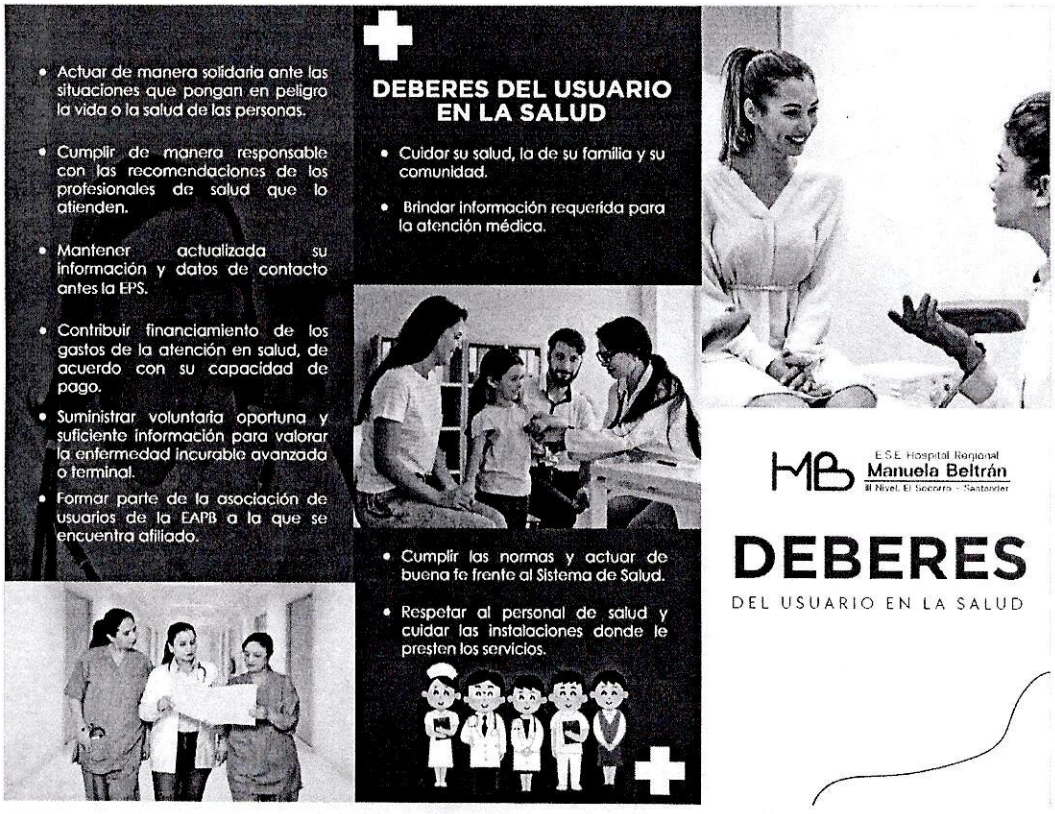
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con ca trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal asistencial y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

DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD



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 usu con su familia, con la institución que los atiende y con las instalaciones de la E.S.E.



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

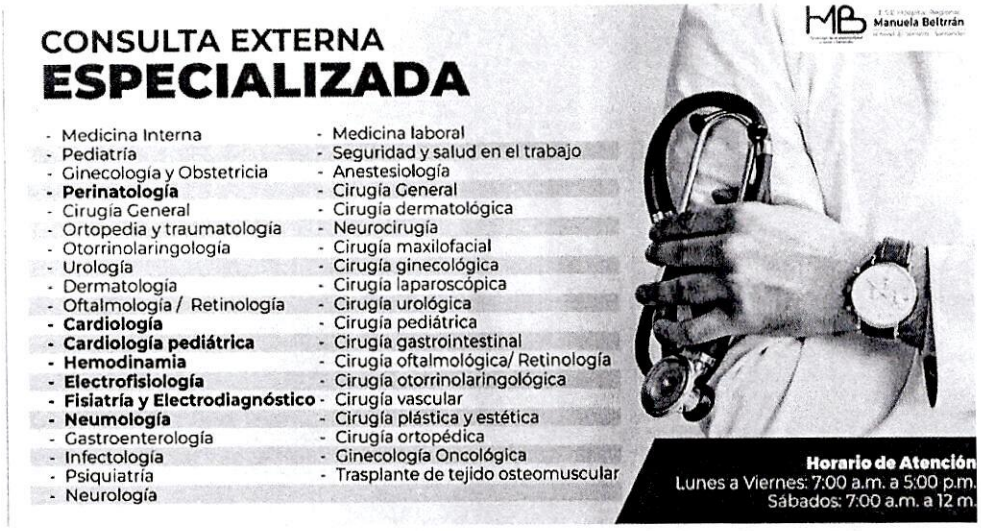


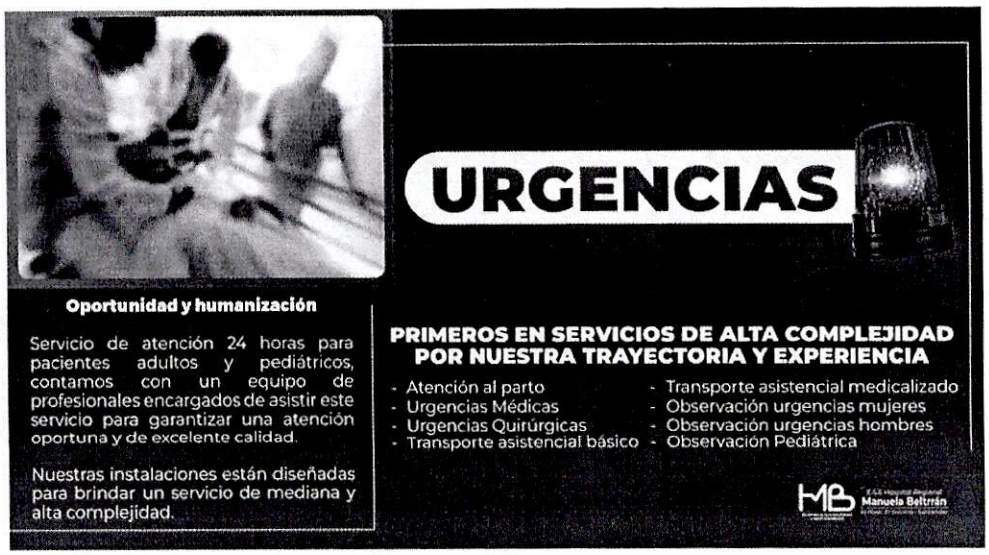



E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander
• Urgencias
• Consulta Externa Medicina General
• Enfermería
• Odontología
• Vacunación
• Laboratorio Clínico
• Imágenes Diagnósticas
• Consulta Externa Medicina Especializada
• 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

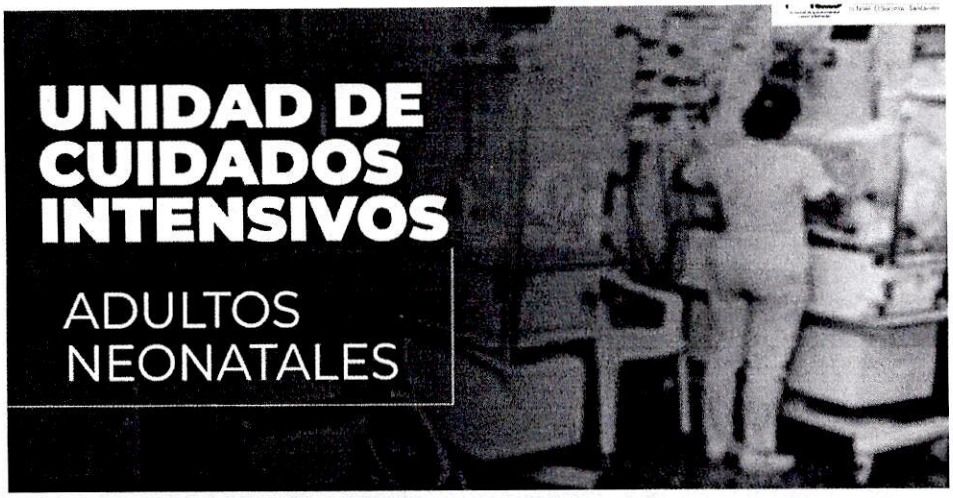

ATENCIÓN EN SALUD
EN BAJA COMPLEJIDAD
CONSULTAS EN:
Medicina General
Odontología
Enfermería
Psicología
Nutrición y Dietética
Toma de Citologías
Optometría
Vacunación
Imágenes Diagnósticas
Laboratorio Clínico
Cuando se trata de tu bienestar, cada detalle es importante
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Manuela Beltrán
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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


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

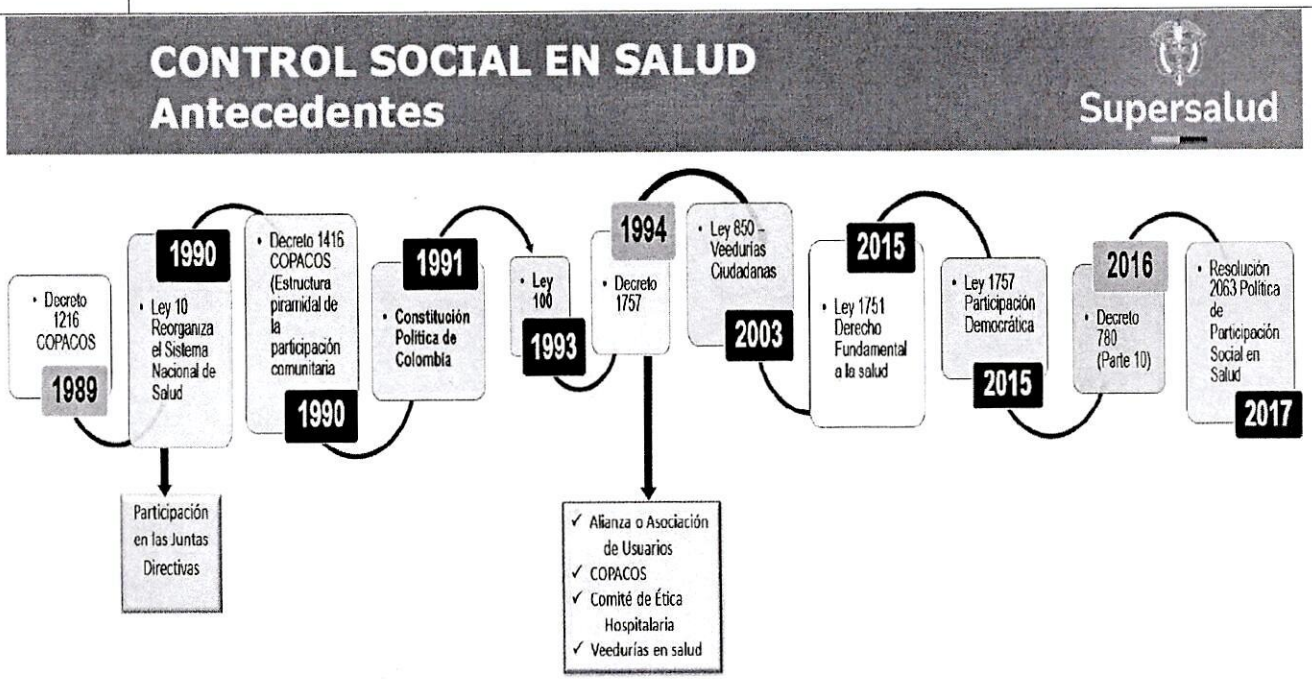
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios,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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

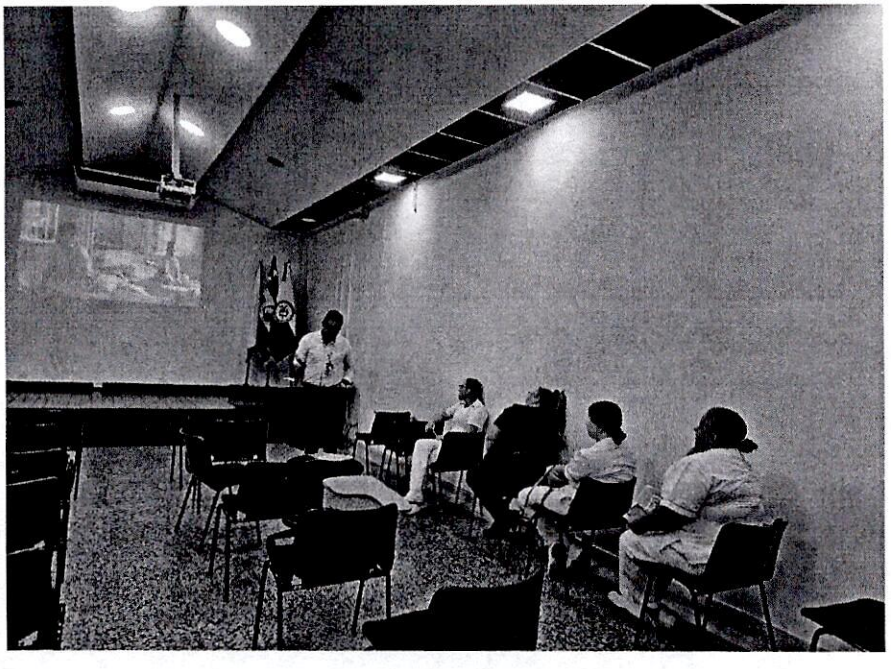


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 7:00 pm del día 15 de octubre de 2025.

1

HB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 1 de 2
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 15 DE OCTUBRE 2025- AUDITORIO PRINCIPAL	Duración: 2 HORAS
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	Dirigido a: PERSONAL EQUIPO ASITENCIAL CIRUGIA

TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Municipio	Correo	Teléfono	Firma
	Sandra Lorena Arenas B.	1.100.970.983	Socorro.	sandraarenas.1997.1@gmail	3153238964	[signature]
	Gloria Isabel Rojas Forero	37946558	Socorro	glorielhaso@hol.mal	3105886231	[signature]
	Adriana Rojas Ortiz	1101891495	Socorro	[illegible]@gmail	3218970119	[signature]
	Maria Esperanza Forero R	37944171	Socorro	—	3216438644	[signature]
	Eribondo Piñeiro R	91464320	Socorro	[illegible]@gmail.com	3123868165	[signature]

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN	Cód:GE-FO-11	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 2
	ACTA DE REUNIÓN		

Proceso: PERSONAL EQUIPOS BASICOS NODO PALMAS DEL SOCORRO	Acta N°: 24
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.	Fecha: 16 DE OCTUBRE 2025
Hora de Inicio: 12:00 MD	Lugar: NODO PALMAS DEL SOCORRO

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	DANY LEON	COORDINADORA DE LA ESTRATEGIA	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 10:00 AM del día 16 de OCTUBRE 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 equipo equipos básicos del nodo Palmas del Socorro 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.

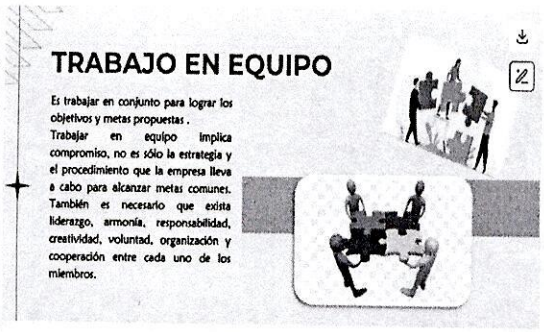
para tal fin se implementó un código QR que le permite al participante ingresar a desarrollar un pre tes con 5 preguntas correspondientes a cada uno d ellos temas expuestos anteriormente para evaluar el conocimiento e los temas para tratar en la capacitación y por otra parte dentro del mismo código QR 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.

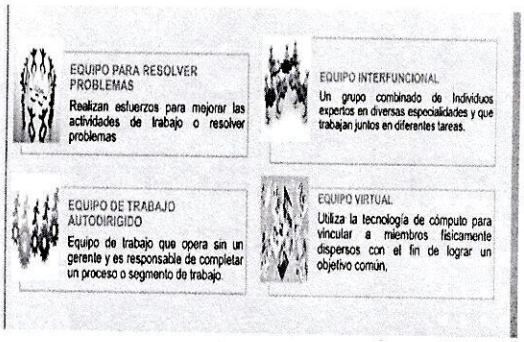
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



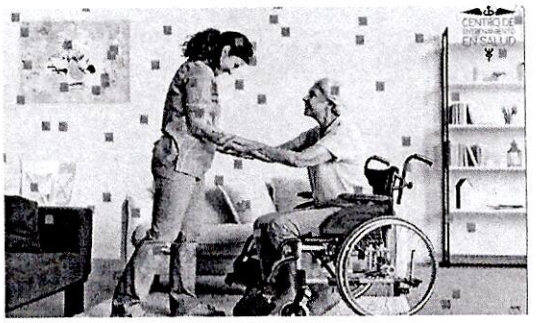
La importancia que tiene los usuarios dentro de la institución viéndolos siempre como el cliente que busca nuestra oferta de servicios porque siempre tiene una necesidad, la cual debe ser atendida por nosotros con calidad y trato humano.

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



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

- COMPETENCIA TECNICA
- COMPETENCIA INTERPERSONAL
- COMPETENCIA EMOCIONAL
- COMPETENCIA ETICA
- COMPTENCIA ESPIRITUAL
- COMPTENCIA 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

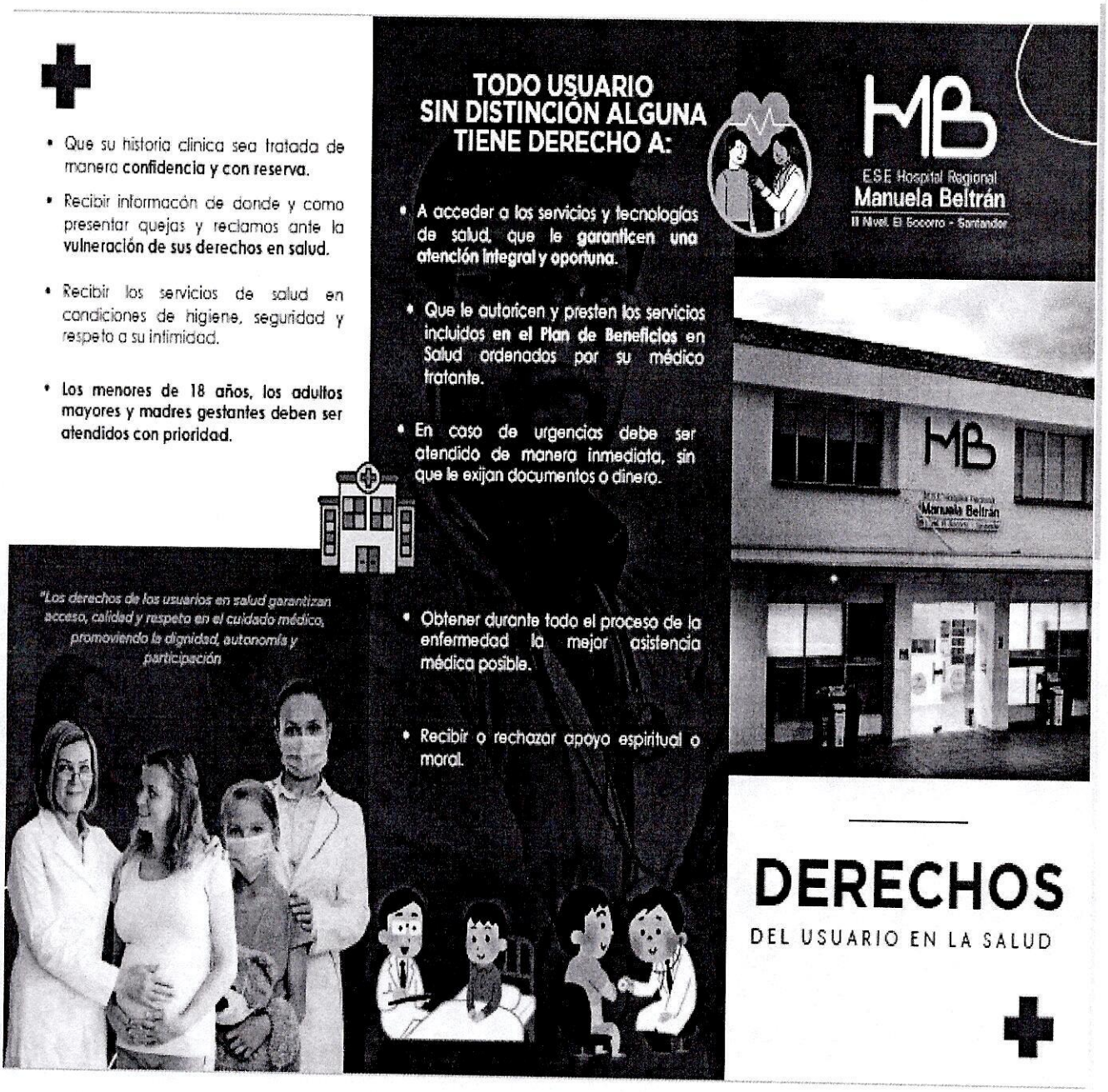


- Procura en cada atención ofrecer una esperanza.
- Nuestra mejor actitud es escuchar y mirar a quien damos un servicio.
- Haz siempre tu mayor y mejor esfuerzo.
- Nadie es mas o menos, todos somos importantes.
- Sonríe siempre, cuesta poco y produce mucho.
- Sirvamos con alegría y gentileza.
- Practica 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



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.



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.



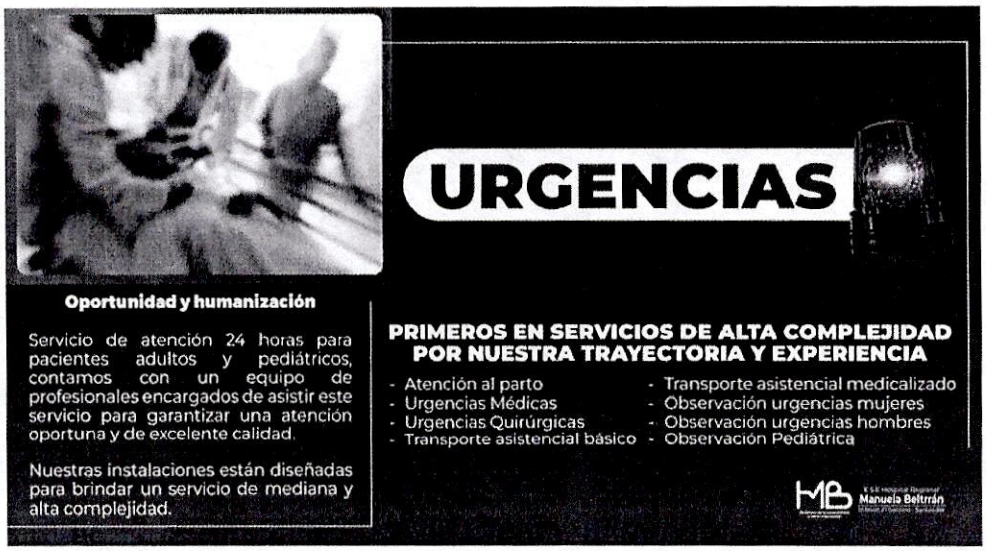


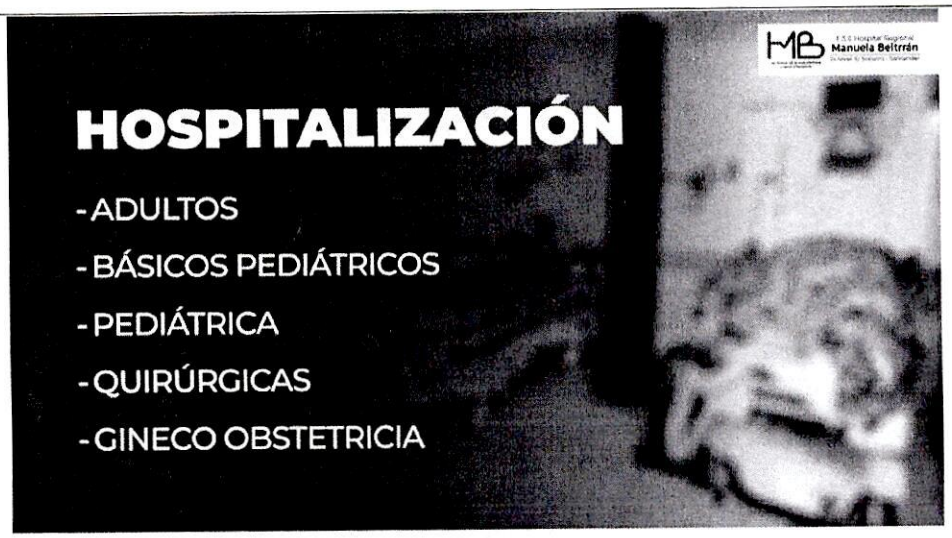

E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander
• Urgencias
• Consulta Externa Medicina General
• Enfermería
• Odontología
• Vacunación
• Laboratorio Clínico
• Imágenes Diagnósticas
• Consulta Externa Medicina Especializada
• 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
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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


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

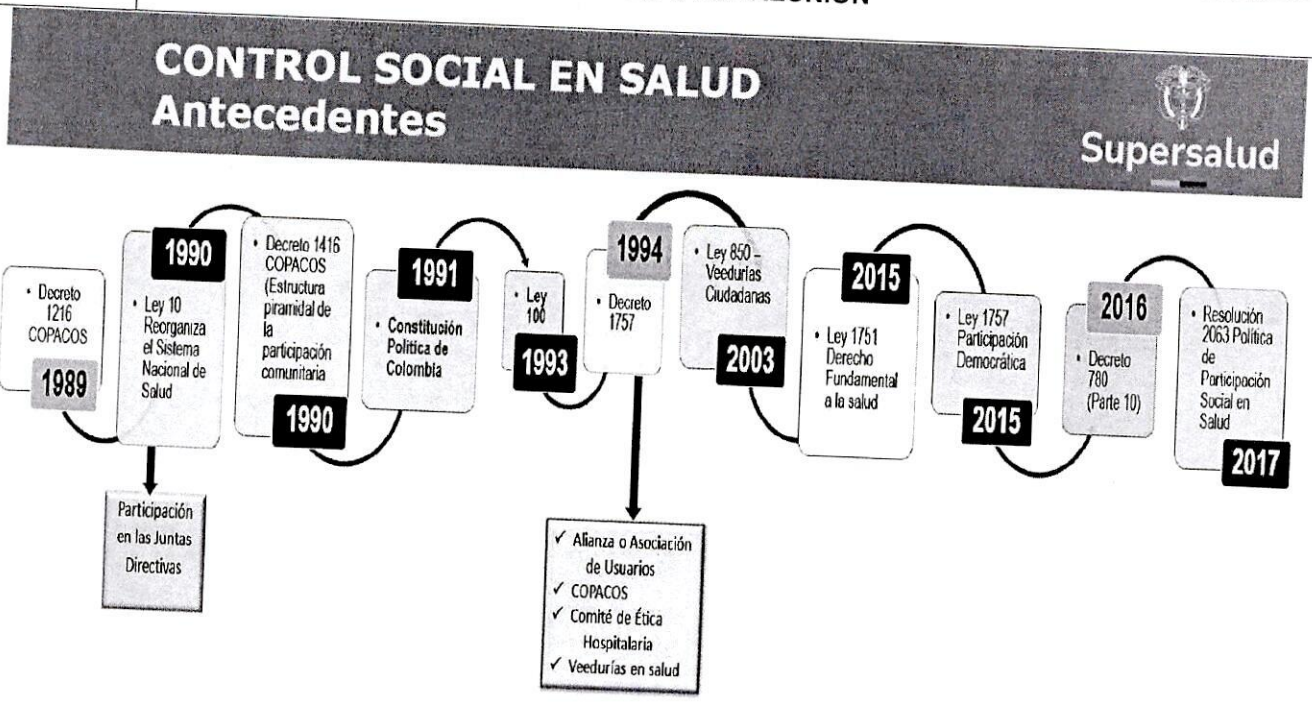
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, 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





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 12:00 MD del día 16 de octubre de 2025.

1

MB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03 Fecha: 29/02/2020	Versión: 03 Página: 2 de 2

REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha Sesión: 16 DE OCTUBRE 2025- NODO PALMAS DEL SOCORRO | **Duración: 2 HORAS**

Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO) | **Dirigido a: PERSONAL EQUIPO ASITENCIAL EQUIPOS BASICOS NODO PALMAS DEL SOCORRO**

TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Municipio	Correo	Teléfono	Firma
1	yaneth gonzalez [illegible]	1101546007	palmas		3138370386	yaneth Gonzalez
2	Luisa Fernanda Calderón R.	1003560807	Palmas	cluisafernanda975@gm.	3115629645	Luisa Calderón
3	Maria Emilcen Silva Gómez	1101697131	SPalmas	mariaemilcensilvagomez	3188467752	Maria Emilcen S.
4	Laura Natalie Ferreira	1101546378	Palmas	lauraferreira562@gma	3112587762	Laura Ferreira
5	Karen Dayana Rivera Durán	1101682133	palmas	karenrivera122@gmail	3222541523	[illegible]
6	Sara Lucia Sanabria Noriega	1098653399	Palmas	salusano88@gmail.com	3219523634	Sara Sanabria N.
7	DIANA PATRICIA LOPEZ PORRAS	37949607	PALMAS DEL SOCORRO	dianplopez198@gmail.com	3188701541	DIANA LOPEZ
8	Viviana Patricia Buitrago Vargas	1101686962	Palmas del Socorro	vivianapatriciabuitrago1996@gmail.com	3104658028	Viviana P. Buitrago V.
9	Xara Daniela Sastre Leguizamón	1.000.332.880	Palmas del Socorro	xarasastre10@gmail.com	3103448668	Xara Sastre.
10	Edoard Yesid Lopez Vargas	1101686717	Palmas del Socorro	yesidlpz@outlook.com	3166117408	[illegible]
11	Yenifer Nieces Amador	1005148485	palmas del socorro	ynieces1996@hotmail.com	3243537641	Yenifer Nieces Amador
12	Xiomara Maileivy Silva Santos	1.193.229.215	Palmas del socorro	xionara2707@gmail.com	3173260872	Xiomara Silva
13	Maria Fernanda Ramón García	1.100.969.298	maria Palmas de Socorro	mariaramón@unisangil.edu.co	3043308651	[illegible]
14	Eduardo Pinzón R	91464320	[illegible]		3123867165	[illegible]
15						
16						
17						
18						

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN	Cód:GE-FO-11	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 2
	ACTA DE REUNIÓN		

Proceso: PERSONAL ASITENCIAL UNIDAD RENAL	Acta N°: 25
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.	Fecha: 15 DE OCTUBRE 2025
Hora de Inicio: 12:30 MD	Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	YESENIA LEON DURAN	COORDINADORA	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 12:30 AM del día 15 de OCTUBRE 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 equipo asistencial UNIDAD RENAL 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.

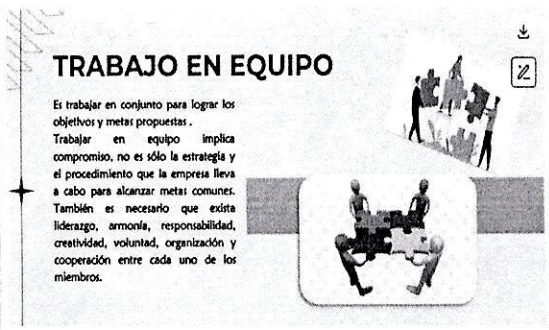
para tal fin se implementó un código QR que le permite al participante ingresar a desarrollar un pre tes con 5 preguntas correspondientes a cada uno d ellos temas expuestos anteriormente para evaluar el conocimiento e los temas para tratar en la capacitación y por otra parte dentro del mismo código QR 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.

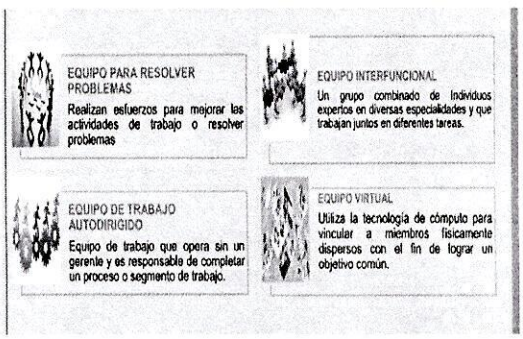
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



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.

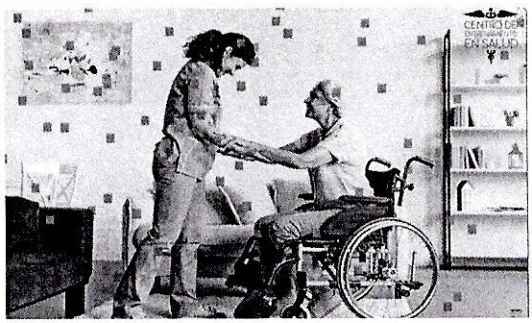
ESE Hospital Regional Manuela Beltrán
El Socorro - Santander

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



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

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



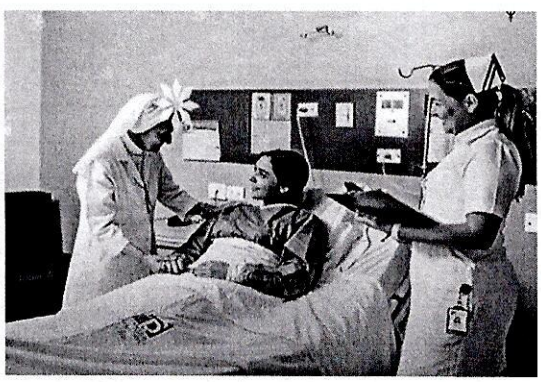
EL USUARIO Necesita y espera lo mejor de ti... por favor dale tu mejor versión de ser humano competente con AMOR

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



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.



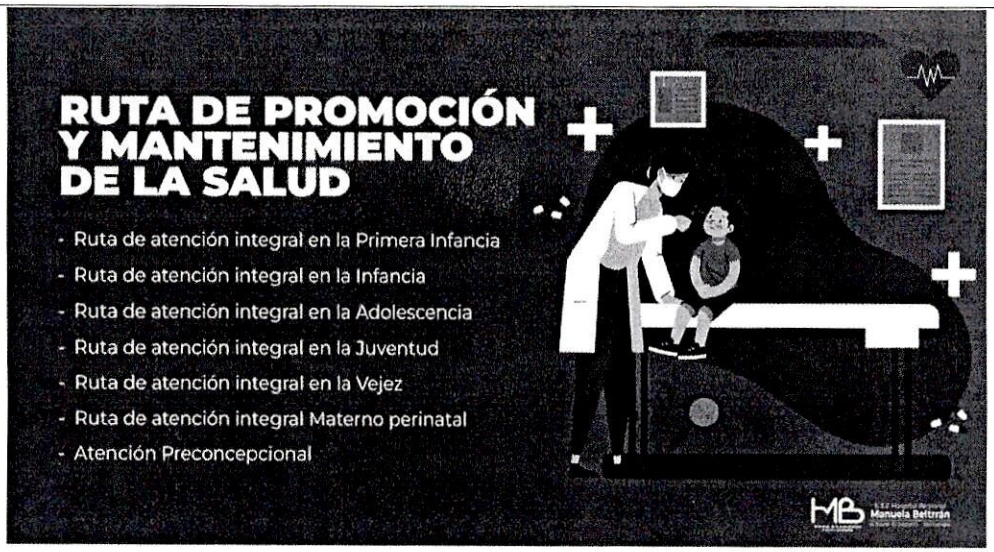
En esta capacitación se socializa el portafolio de servicios de la institución para que el personal administrativo y asistencial de la institución, teniendo en cuenta que si el personal conoce la oferta institucional le podrá brindar a los usuarios una atención oportuna con información clara y buena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

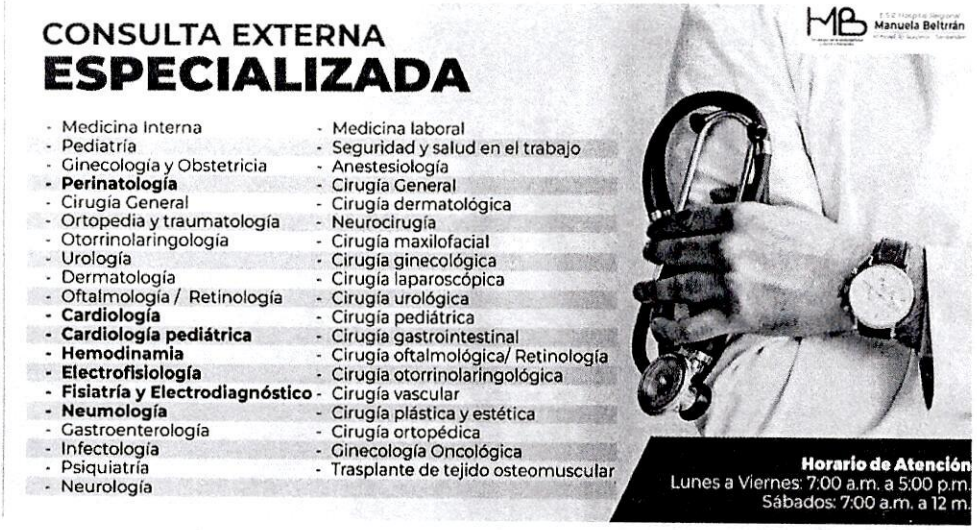


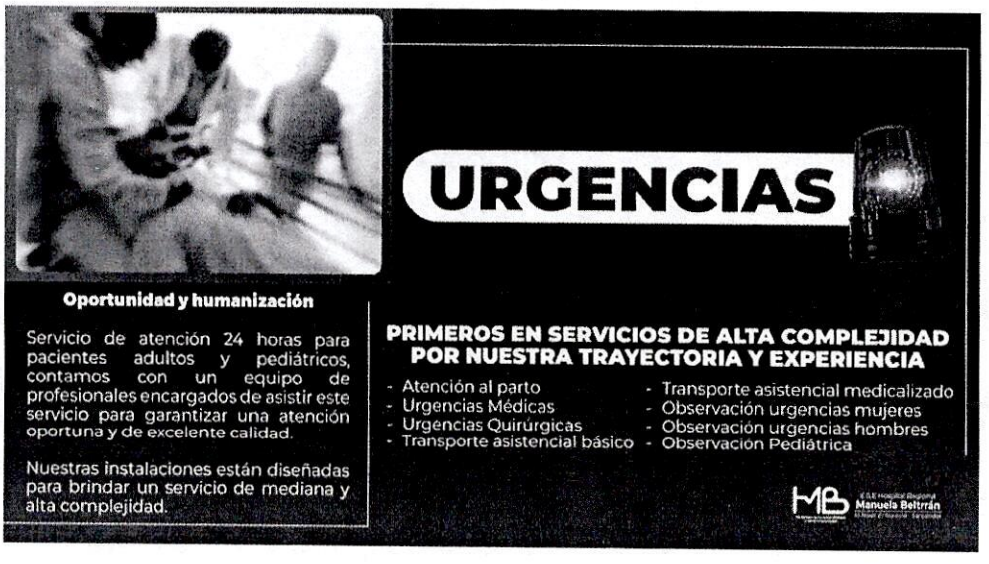



E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander
• Urgencias
• Consulta Externa Medicina General
• Enfermería
• Odontología
• Vacunación
• Laboratorio Clínico
• Imágenes Diagnósticas
• Consulta Externa Medicina Especializada
• 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
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Manuela Beltrán
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
Manuela Beltrán


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

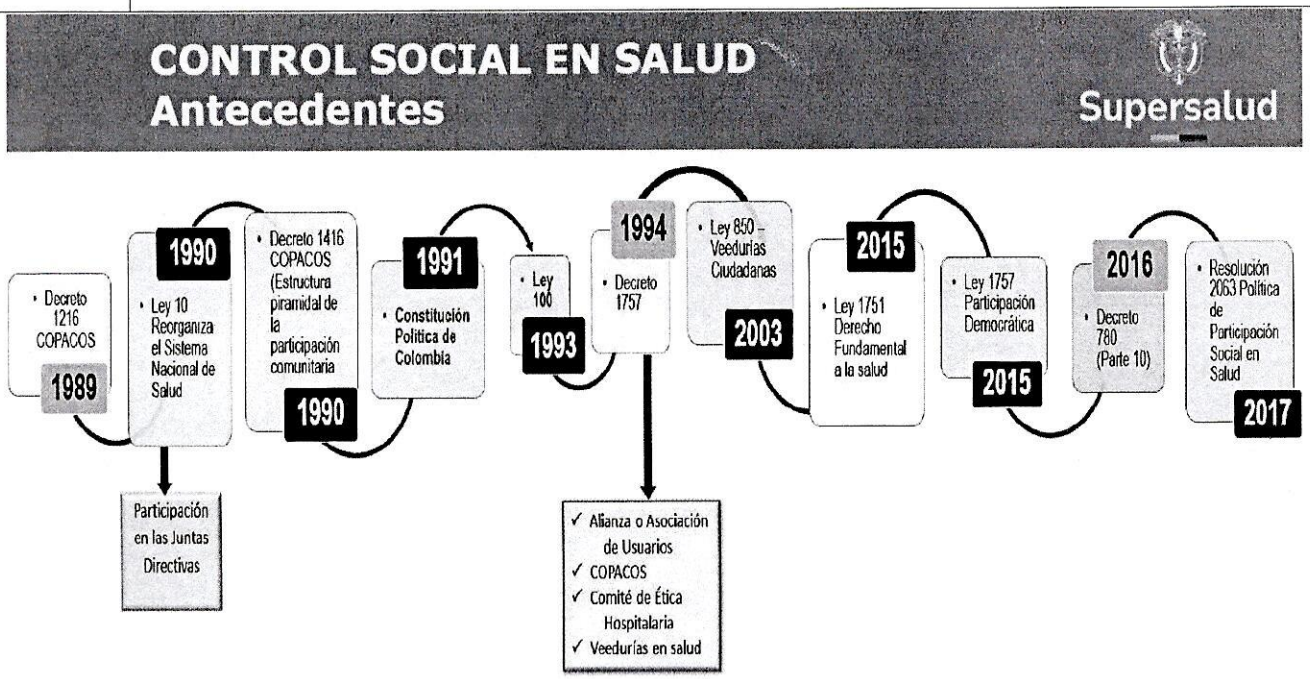
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios,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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

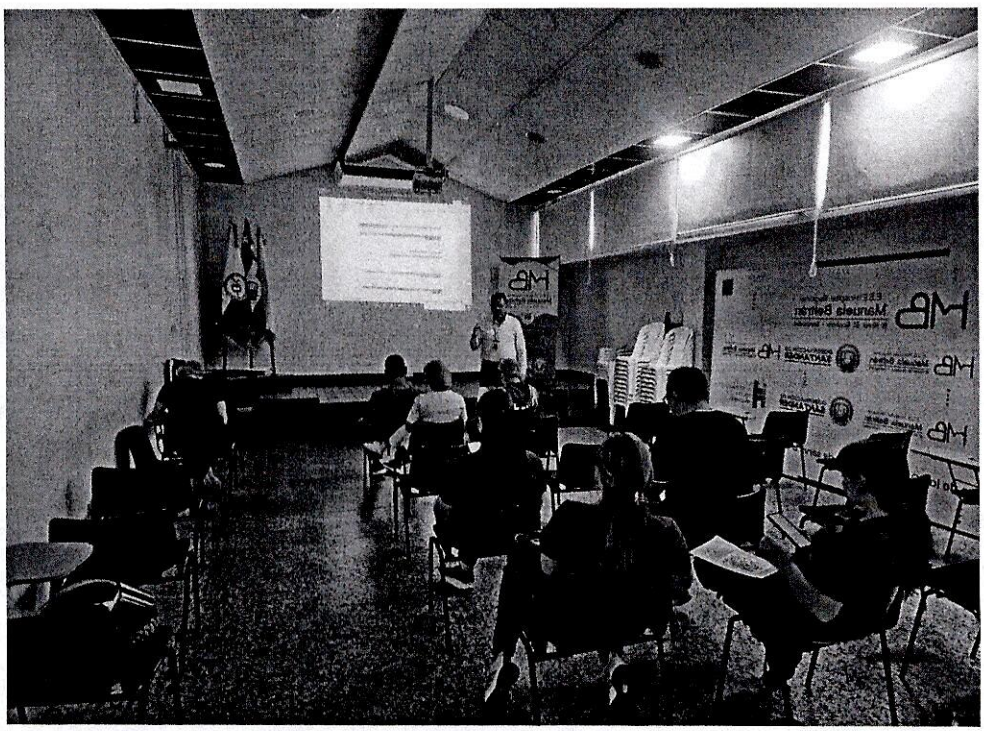


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 2:00 PM del día 15 de octubre de 2025.

HMB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 2 de 2
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 15 DE OCTUBRE 2025- AUDITORIO PRINCIPAL	**Duración: 2 HORAS**
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	**Dirigido a: PERSONAL EQUIPO ASITENCIAL UNIDAD RENAL**
TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.	

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Municipio	Correo	Teléfono	Firma
	Dunia Alicia Idoza Figueroa	1.101.694596	Socorro	Duaridoza111@gmail.com	3146240862	Dunia Idoza
	Yessica Sanchez	1100964517	Socorro	Yesmary@gmail.	3108551124	
	Silvia Juliana Hernandez S.	1101692565	Socorro	Silvyjul1156@gmail.com	3175910033	
	Yadira Natalia Pinilla Barajas	1049642314	Socorro	nataliapinillas@gmail.com	3145890516	Yadira Pinilla
	Claudia Dayana Mejia Merlo	1005482500	Socorro	claudiamejiamerlo@gmail.com	3204638240	claudia Mejia.
	Wilfredo Rueno Quintero	91075694	Socorro	[illegible]@hotmail.com	3165713073	
	Bryan Sanabria	1005484462	Socorro	—	3214654464	
	Fabian Hernandez	91080735	Socorro	fabianlimerfeg[illegible]@gmail.com	3003668131	
	Yesenia León Durán	1005311752	Socorro	medicomedilifesocorro@gmail.com	3106654365	Yesenia León D.
	Yoranis Vasquez Fontalvo	1042979080	Socorro	yoranis82@hotmail.com	3045617022	
	Maria Clemencia Medina	37947952	Socorro	mariac-162106hotmail.com	3223814783	
	Oscar Eduardo Cuevas S	1101689848	Socorro	[illegible]@hotmail.com	3001610326	
	Rubida Mejia Ochoa	28.111.011	Socorro	rubidamejia@hotmail.com	3209794660	
	Eliudis Piñeres Pena	91464370	Socorro	humbarsorgracias[illegible]@gmail.com		

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN	Cód:GE-FO-11	Versión: 01
MB		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 2
	ACTA DE REUNIÓN		

Proceso: PERSONAL ASITENCIAL SERVICIO DE URGENCIAS	Acta N°: 26
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.	Fecha: 21 DE OCTUBRE 2025
Hora de Inicio: 12:30 MD	Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	JUAN PABLO VARGAS	COORDINADOR DEL SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 4:30 PM del día 21 de OCTUBRE 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 equipo asistencial del servicio de URGENCIAS 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.

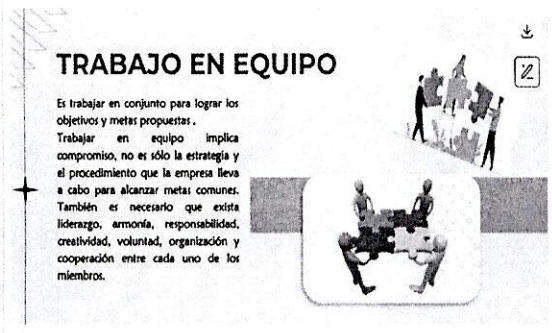
para tal fin se implementó un código QR que le permite al participante ingresar a desarrollar un pre tes con 5 preguntas correspondientes a cada uno d ellos temas expuestos anteriormente para evaluar el conocimiento e los temas para tratar en la capacitación y por otra parte dentro del mismo código QR 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.

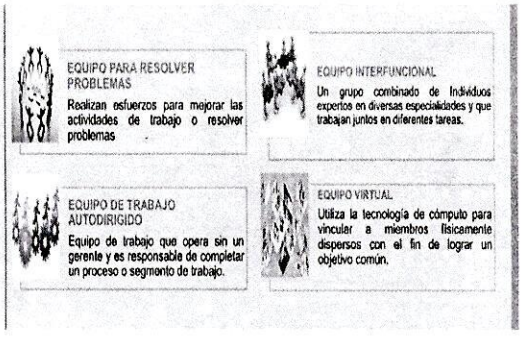
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



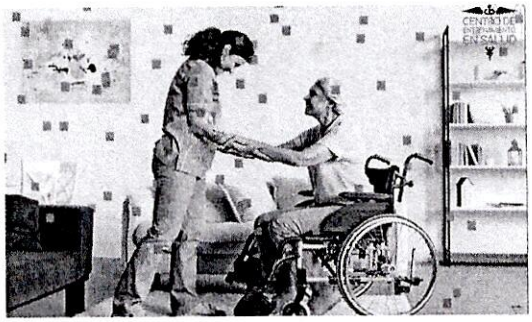
La importancia que tiene los usuarios dentro de la institución viéndolos siempre como el cliente que busca nuestra oferta de servicios porque siempre tiene una necesidad, la cual debe ser atendida por nosotros con calidad y trato humano.

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



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

- COMPETENCIA TECNICA
- COMPETENCIA INTERPERSONAL
- COMPETENCIA EMOCIONAL
- COMPETENCIA ETICA
- COMPTENCIA ESPIRITUAL
- COMPTENCIA 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.



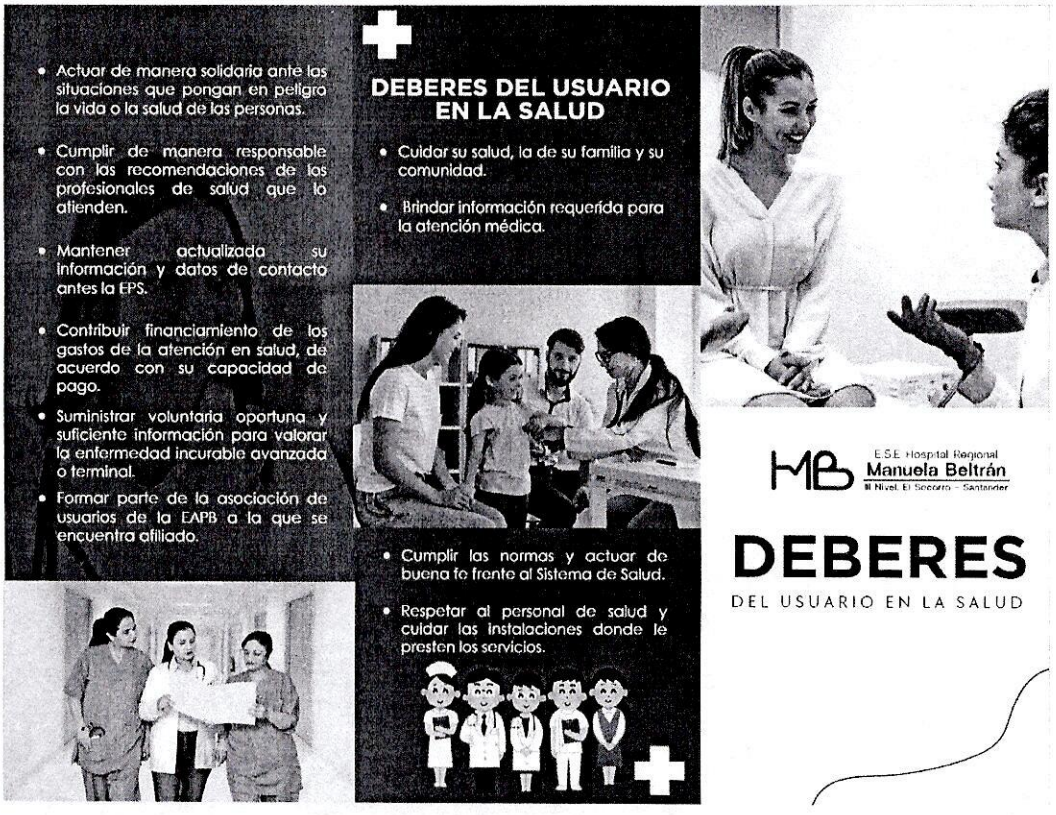
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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

DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD



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.



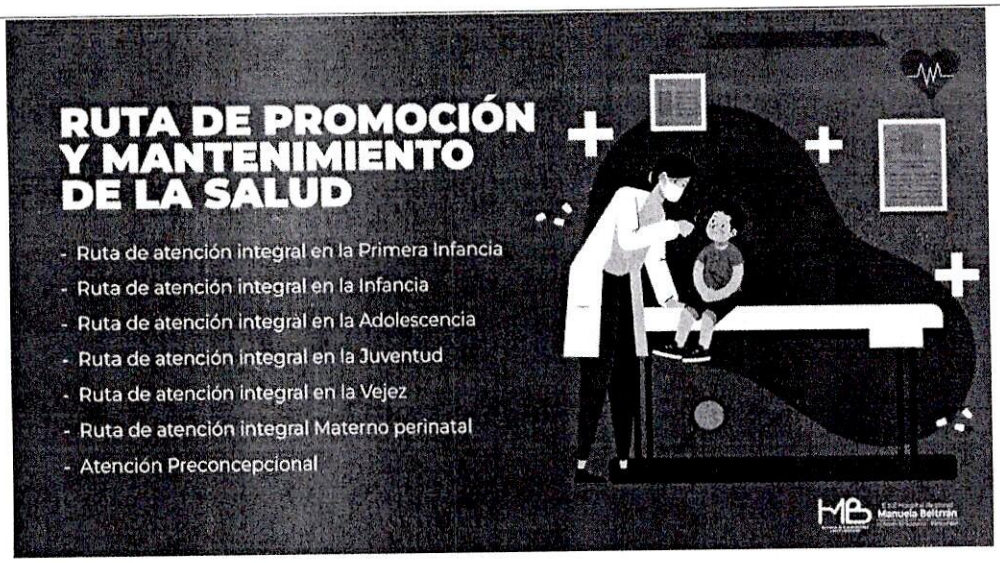
En esta capacitación se socializa el portafolio de servicios de la institución para que el personal administrativo y asistencial de la institución, teniendo en cuenta que si el personal conoce la oferta institucional le podrá brindar a los usuarios una atención oportuna con información clara y buena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

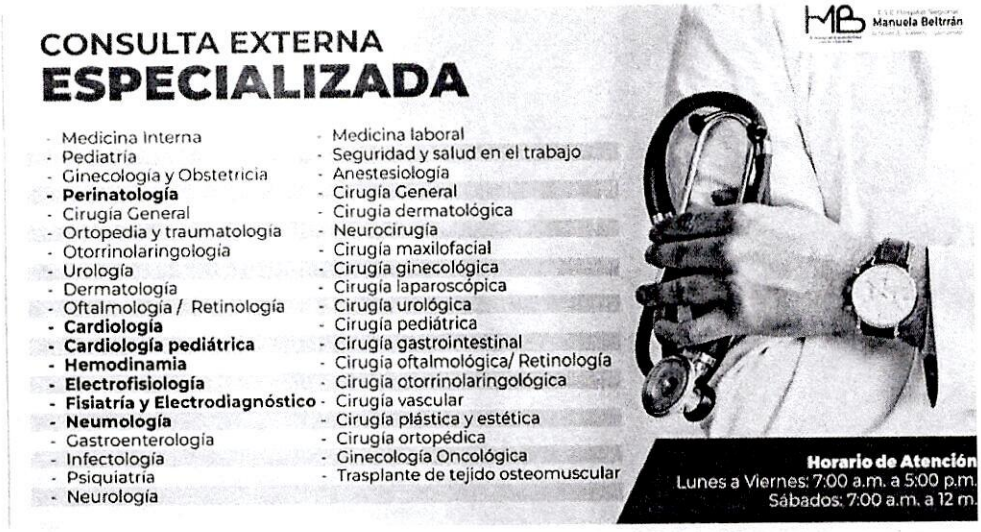




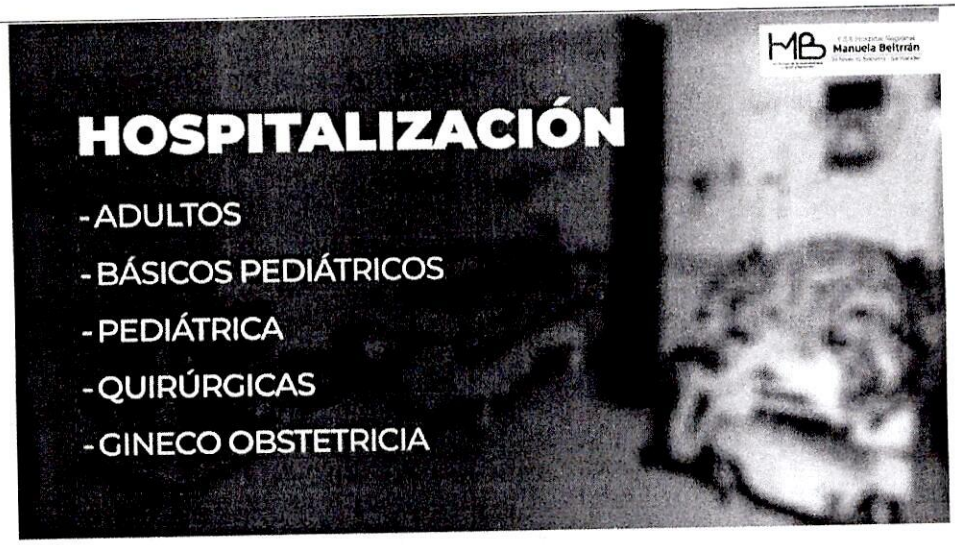

E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander
• Urgencias
• Consulta Externa Medicina General
• Enfermería
• Odontología
• Vacunación
• Laboratorio Clínico
• Imágenes Diagnósticas
• Consulta Externa Medicina Especializada
• 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
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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


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

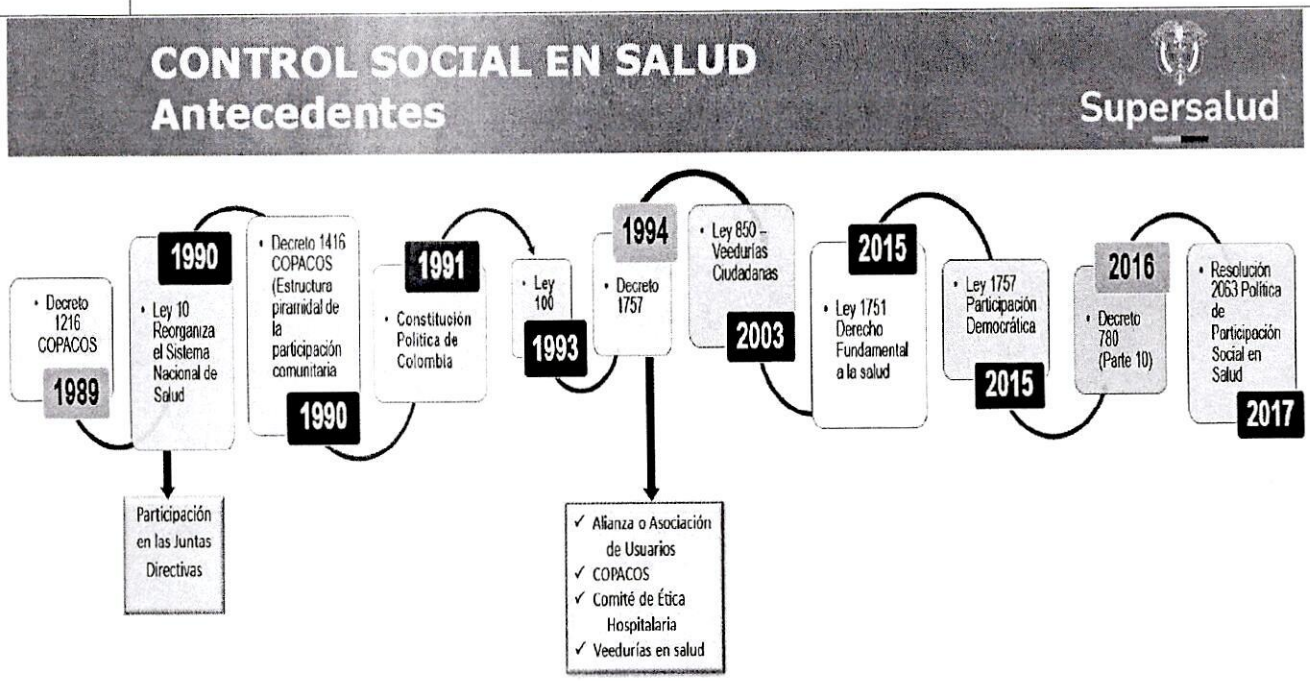
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, 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





Evidencia fotográfica de la capacitación P



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 6:30 PM del día 21 de octubre de 2025.

1

MB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 2 de 2
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 21 DE OCTUBRE 2025- AUDITORIO PRINCIPAL	Duración: 2 HORAS
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	Dirigido a: PERSONAL EQUIPO ASITENCIAL SERVICIO URGENCIAS

TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Municipio	Correo	Teléfono	Firma
1	Tatiana Guerrero V.	1101694107	Socorro	— o —	3104863548	[signature]
2	Edith Piña Guerrero	1101.687-489	Socorro	— o —	3203856312	Edith 96
3	PATRICIA SANTOS	1101686124	Socorro	— o —	310 —	PATRICIAS
4	Duly Gonzalez Diaz	1101692086	Socorro	— " —	3005765131	Duly Gonzalez
5	Deny Brigitta Gomez Blanco	1101684520	Socorro	— " —	3183382992	[signature]
6	Claudia Camacho	37947901	Socorro	— — —	3209061161	Camacho Claudia
7	Juan Pablo Vargas	1042445022	Socorro	—	3187018996	[signature]
8	Santiago Quiroga Pere	1101697302	Socorro	— o —	3124205132	[signature]
9	Daniela Bautista H	1099657427	Socorro	— o —	3105056221	Daniela Bautista
10	Yuly Johana Umaña G.	1101692143	Socorro	— o —	3112879704	[signature]
11	Jennifer Carolina Forero Rios	1101695778	Socorro	—	3173733967	[signature]
12	Rosa Quintero	1097282230	Socorro	—	3183972656	Rosa Quintero
13	OLGA Lucia Avila	1104068159	Socorro	—	3222899014	OLGA A
14	Yeremia Mantilla Piñeres	1101 696 229	Socorro		3108788555	Yeremia H.
15	Laura Valentina Vera Peña	1007773633	Socorro	— o —	3219760105	[signature]
16	Mª Fernanda Perez M	1098758445	Socorro	— o —	3155459308	[signature]
17	J. Fernanda Perez Forero	1101689458	Socorro	— o —	3212893643	[signature]
18	Marleidy Carreño Rincón	1045720070	Socorro	— o —	3108292860	[signature]

Proceso: PERSONAL ASITENCIAL SERVICIO DE PEDIATRIA	**Acta N°: 27**
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.	**Fecha: 22 DE OCTUBRE 2025**
Hora de Inicio: 5:00 PM MD	**Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL**

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	YINA PAOLA LUNA DIAZ	JEFE DEL SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 5:00 PM del día 22 de OCTUBRE 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 equipo asistencial del servicio de PEDIATRIA 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.

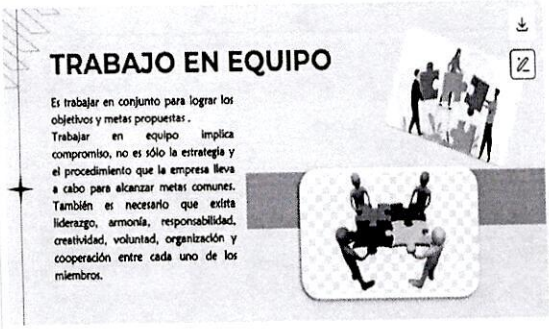
De igual manera lo anterior está ligado no solo a la socialización y capacitación del personal sino también a poder lograr la evaluación y adherencia de estos temas relevantes que se deben tener en cuenta como bandera en la correcta prestación de los servicios dentro de cada una de las áreas y procesos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

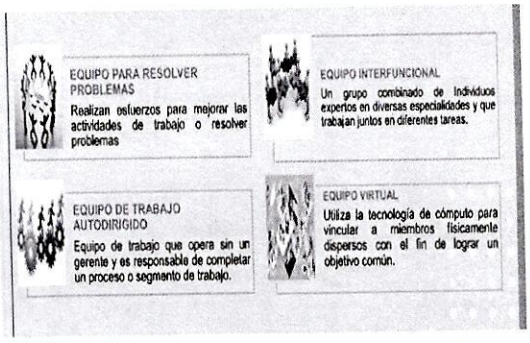
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



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.

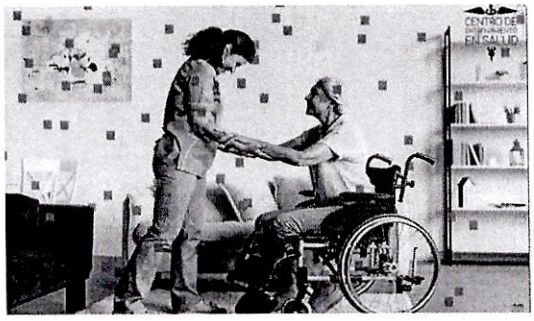
ESE Hospital Regional Manuela Beltrán
El Nivel, El Socorro - Santander

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



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

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



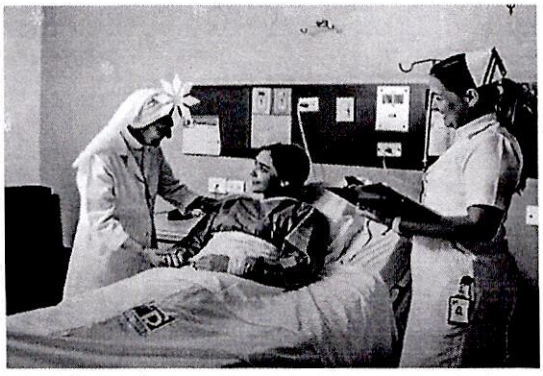
EL USUARIO Necesita y espera lo mejor de ti... por favor dale tu mejor versión de ser humano competente con AMOR

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.**



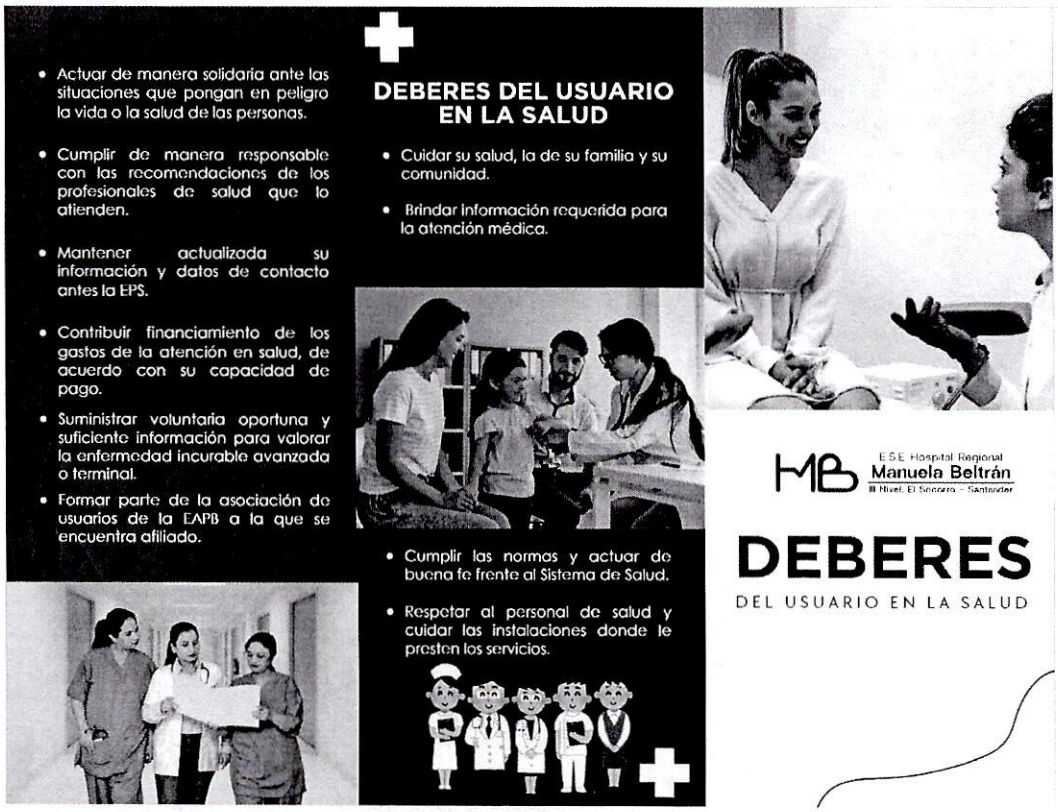
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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

DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD



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.



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.



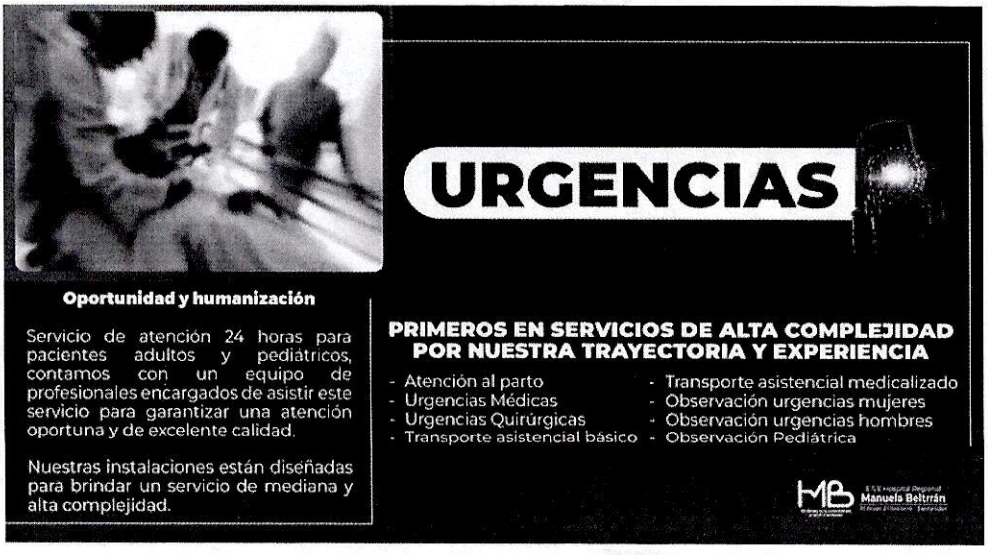



E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander
• Urgencias
• Consulta Externa Medicina General
• Enfermería
• Odontología
• Vacunación
• Laboratorio Clínico
• Imágenes Diagnósticas
• Consulta Externa Medicina Especializada
• 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
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Manuela Beltrán
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
Manuela Beltrán


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

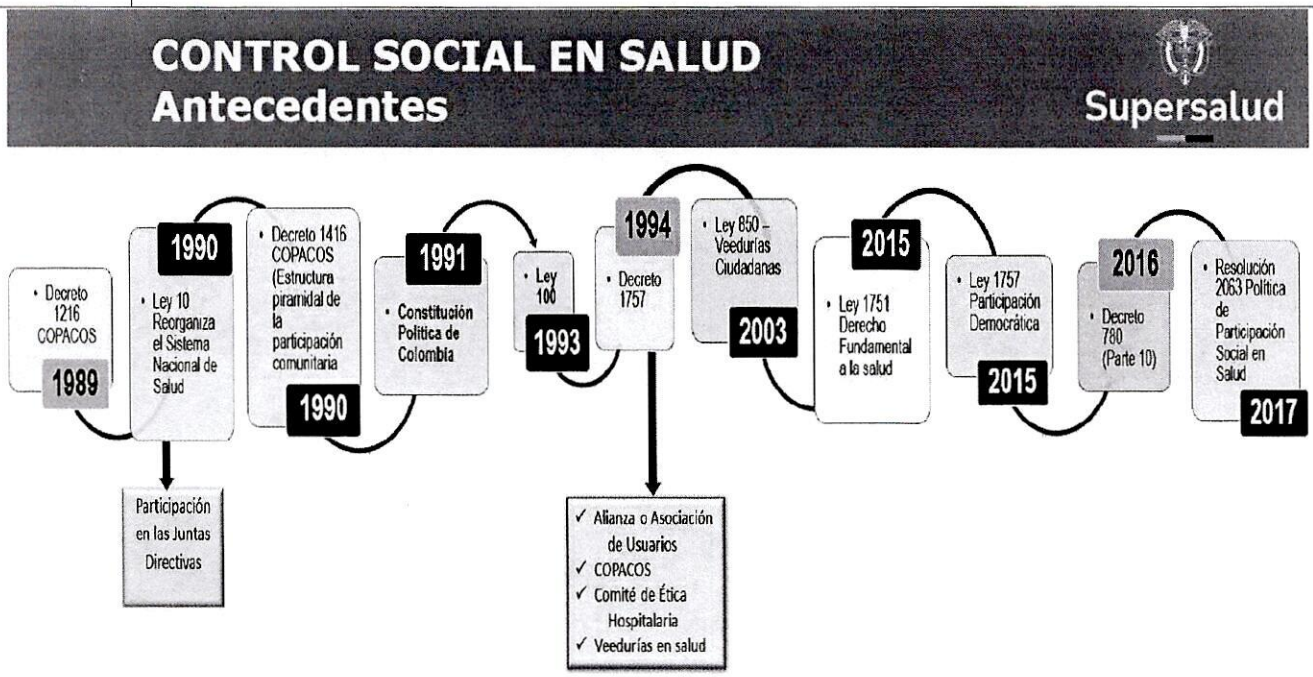
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios, 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





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 7:00 PM del día 22 de octubre de 2025.

E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán III Nivel. El Socorro - Santander	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 04
		Fecha: 07/05/2025	Página 1 de 1
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 22 OCTUBRE DE 2025	**Duración: 2 HORAS**
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	**Dirigido a: PERSONALEQUIPO ASISTENCIAL SERVICIO DE PEDIATRIA**
TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO Y TRABAJO EN EQUIPO, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES D ELOS USUARIOS, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.	

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Lizeth Katherine Acevedo C.	1101691398	donnhayliz@hotmail.com.	UCI Neonatal	3183882402	LizethAcevedo
2	ALEJANDRA MORENO SILVA	1101686850	Yamu3195t@hotmail.com	UCIN-POO	3102376179	
3	LINA GONZALEZ CALA	1101692886	NINITA1394@HOTmail.com	PEDIATRIA	3184917239	
4	Maria Isabel Cala	37945548	mgcalderon@outlook.es	UCIN	3232119877	
5	Yina Paola Luna Diaz	1101690960	yinaluna1992@gmail.com	Pediatria UCIN	3177324	
6	Omaira Villalba M	1100959490	omairavillalbaMontero@Gmail.com	pediatria	3102260117	
7	Eliberto Pinzon	91464320	hmbascsorgancriaejecutiva@gmail.co	Ecografia	3123868165	
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN	Cód:GE-FO-11	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 2
	ACTA DE REUNIÓN		

Proceso: PERSONAL ASITENCIAL SERVICIO DE GINECOLOGIA	Acta N°: 28
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.	Fecha: 30 DE OCTUBRE 2025
Hora de Inicio: 5:00 PM	Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	Jefe dalba	JEFE DEL SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 5:00 PM del día 30 de OCTUBRE 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 equipo asistencial del servicio de GINECOLOGIA 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 d 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:

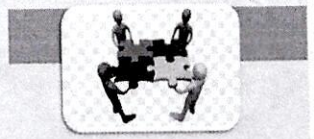
TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE

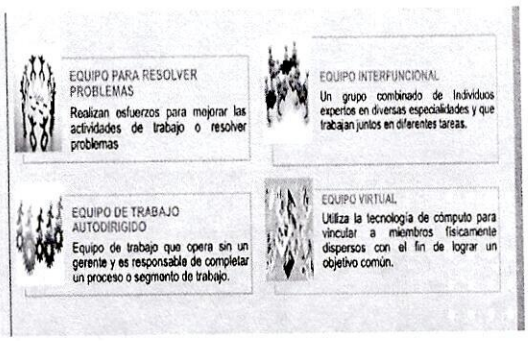
TRABAJO EN EQUIPO

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



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.

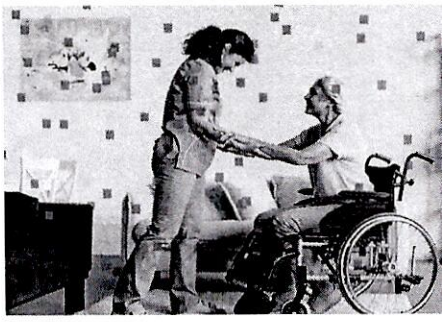
E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán

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



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

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



EL USUARIO Necesita y espera lo mejor de ti... por favor dale tu me 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.**



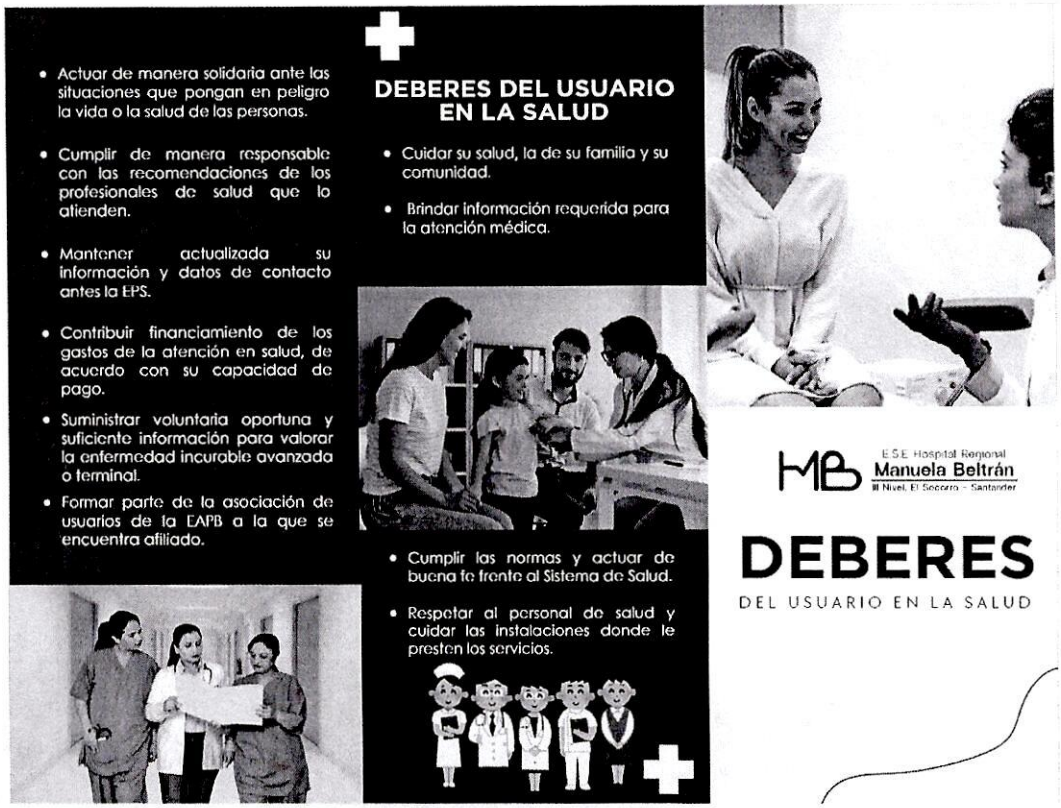
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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

DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD



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.



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.






E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
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
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Manuela Beltrán
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
Manuela Beltrán


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

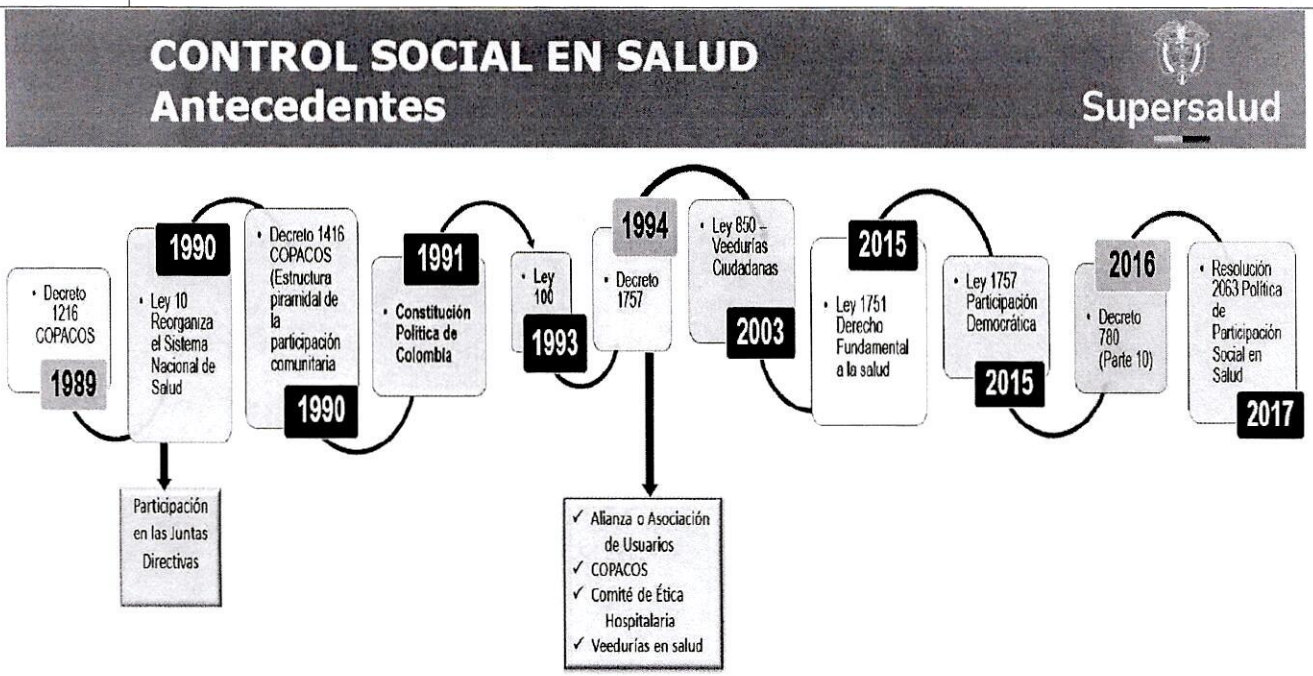
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios,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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

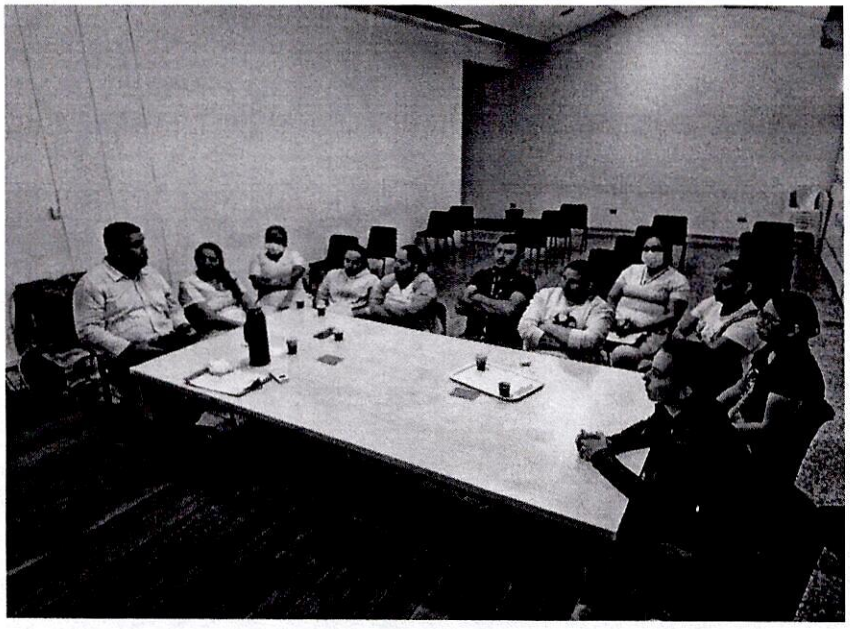


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 7:00 PM del día 30 de octubre de 2025.

1

MB	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 2 de 2
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 30 DE OCTUBRE 2025- AUDITORIO PRINCIPAL	Duración: 2 HORAS
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	Dirigido a: PERSONAL EQUIPO ASITENCIAL SERVICIO DE GINECOLOGIA

TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Municipio	Correo	Teléfono	Firma
	Lizeth Carolina Gómez B	1101075420	Socorro	lizeth-2133@hotmail.com	3123253204	Lizeth B
	Adriana Marcela Angarita Fajardo	1101685205	Socorro		3143586750	Adriana A
	Deixy Alejandra Romero Vera	1005543943	Socorro	deixyromero219@unisangil.edu	3125072221	Deixy Romero
	Diana Marcela Villarreal Pena	28280811	Socorro		3202937026	[illegible]
	Maria Azucena Arguellos	37945027	Socorro		317698289	Azucena Arguellos
	Dayana Chaut Z Vega	1101692131	Socorro		3164811823	Dayana Chaut
	Silvia Lorena Florez Daza	1100963168	Socorro		3008087499	[illegible]
	Mónica María Ferreira Badillo	1005309455	Socorro	—	3212707686	[illegible]
	Olga Patricia Benitez H.	28111149	Socorro		3014816679	Olga P
	Maria Sol Celis Ruiz	1100970697	Socorro	—	3142193479	Sol Celis
	Dariana Ariza Varela	1101698369	Socorro	—	3147594486	[illegible]

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN	Cód:GE-FO-11	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 2
	ACTA DE REUNIÓN		

Proceso: PERSONAL ASITENCIAL SERVICIO DE QUIRURGICAS	**Acta N°: 29**
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.	**Fecha: 20 DE NOVIEMBRE 2025**
Hora de Inicio: 4 PM	**Lugar: SALA DE QUIRURGICAS**

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	JEFE PAOLA ARDILA	COORDINADORA DEL SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 4000 PM del día 20 de Noviembre 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 equipo asistencial del servicio de quirúrgicas 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.

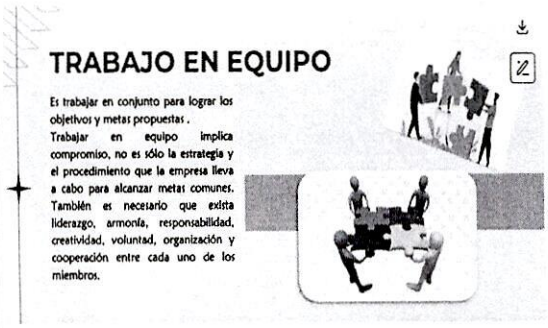
De igual manera lo anterior está ligado no solo a la socialización y capacitación del personal sino también a poder lograr la evaluación y adherencia de estos temas relevantes que se deben tener en cuenta como bandera en la correcta prestación de los servicios dentro de cada una de las áreas y procesos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

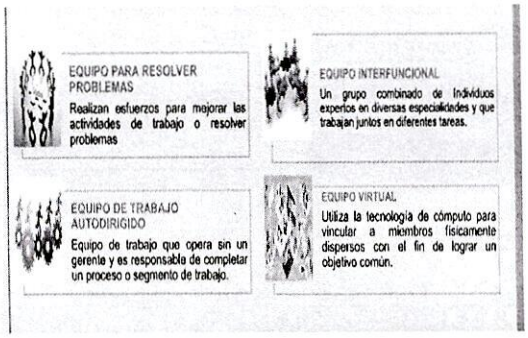
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



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.

ESE Hospital Regional Manuela Beltrán
El Nivel - El Socorro - Santander

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



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

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



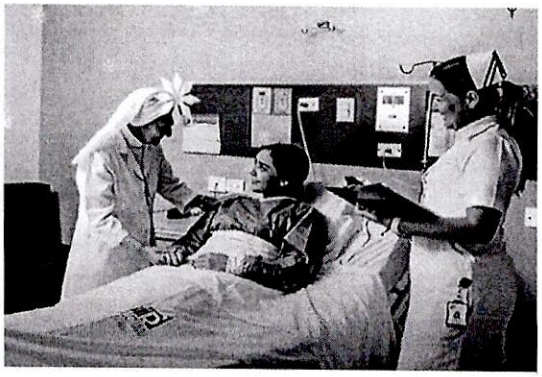
EL USUARIO Necesita y espera lo mejor de ti... por favor dale tu mejor versión de ser humano competente con AMOR

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.



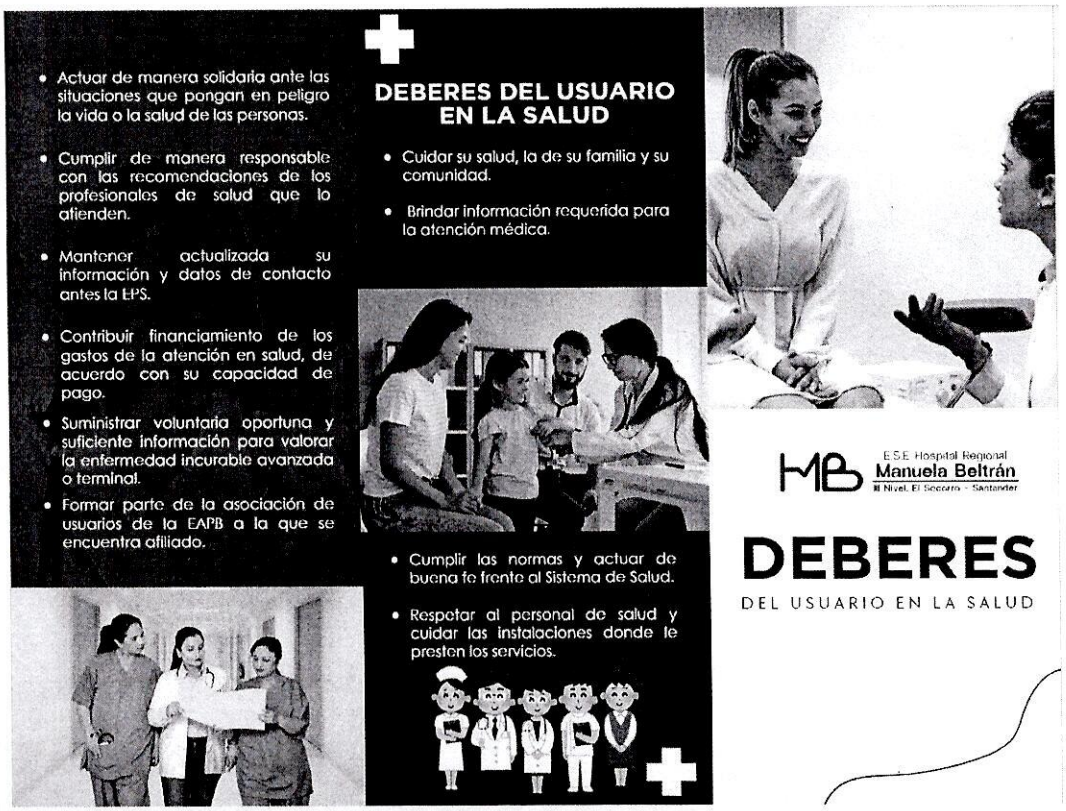
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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

DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD



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.



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.



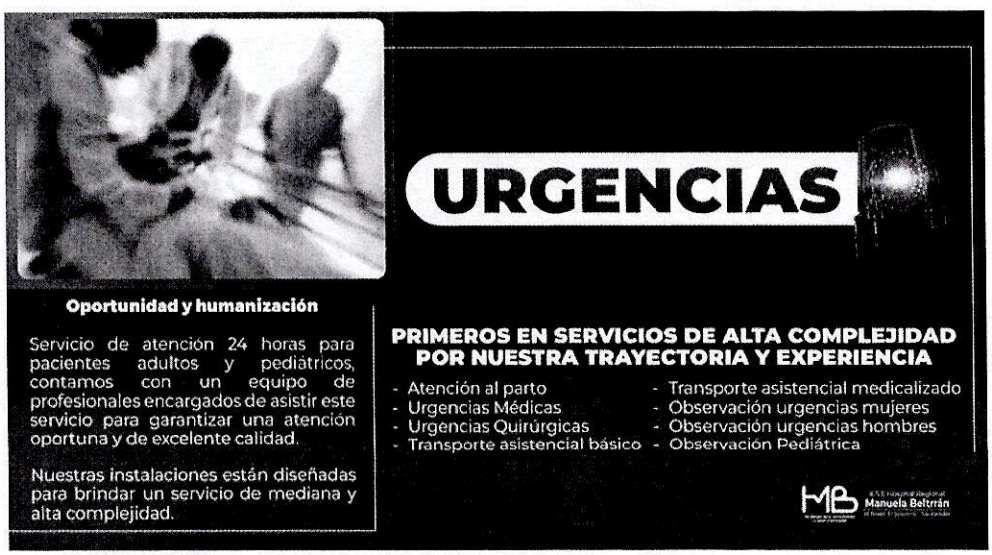



E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander
• Urgencias
• Consulta Externa Medicina General
• Enfermería
• Odontología
• Vacunación
• Laboratorio Clínico
• Imágenes Diagnósticas
• Consulta Externa Medicina Especializada
• 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
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
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
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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


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

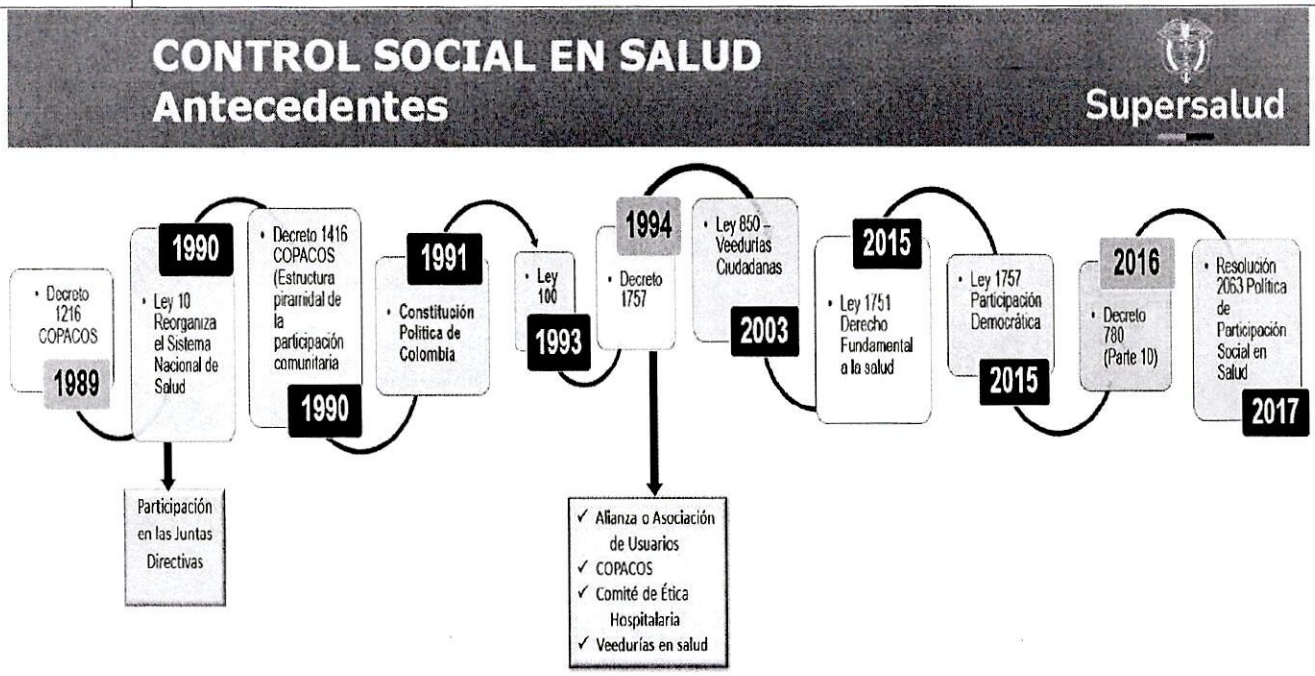
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios,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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

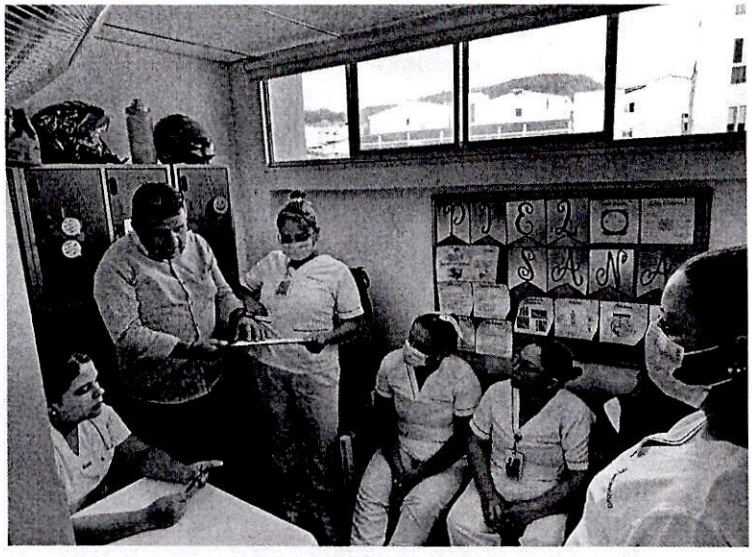


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 20 de noviembre de 2025.

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 03
		Fecha: 29/02/2020	Página: 2 de 2
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 20 DE NOVIEMBRE 2025- AUDITORIO PRINCIPAL	**Duración: 2 HORAS**
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	**Dirigido a: PERSONAL EQUIPO ASITENCIAL SERVICIO DE QUIRURGICAS**
TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.	

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Municipio	Correo	Teléfono	Firma
	Erika Paola Andia C	1098409486	San Gil	erikaandia@unisan.	3114509522	Paola A.
	Sandra Janneth Gonzalez	52285733	Socorro		3134800521	Sandra
	Monica Orejarena Martinez	1.101.694.901	Socorro		3213328444	Monica Orejarena.
	Alba Lucia Osses A.	37948044	Socorro		3165489102	Alba L. Osses
	Lady Rodriguez	1095906507	San Gil		3134108739	Lady Rodrigu
	Edy Yaneth Murillo.	1101692016	Socorro.		3125654164	Edy Murillo.
	Paula Lorena Diaz Torres	1101697092	Socorro		3134724310	Paula Diaz
	Luz Estela Pinzón Gaizón	1101697314	Socorro		3133396391	Luz Estela Pinzón
	Eubaldo Pinzon Reina	91464320	Socorro		3123863168	

Proceso: PERSONAL MEDICOS INTERNOS	**Acta N°: 30**
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.	**Fecha: 24 DE NOVIEMBRE 2025**
Hora de Inicio: 10 AM	**Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL**

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	DOCTOR ARZUAGA	COORDINADOR DEL SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 10:00 AM del día 24 de Noviembre 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 equipo asistencial del PERSONAL MEDICOS INTERNOS 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.

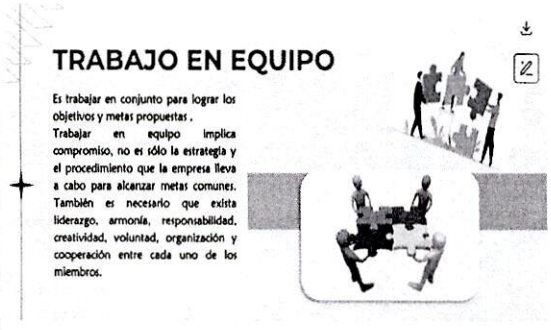
De igual manera lo anterior está ligado no solo a la socialización y capacitación del personal sino también a poder lograr la evaluación y adherencia de estos temas relevantes que se deben tener en cuenta como bandera en la correcta prestación de los servicios dentro de cada una de las áreas y procesos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

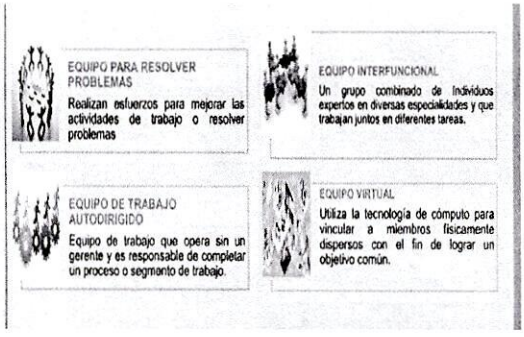
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



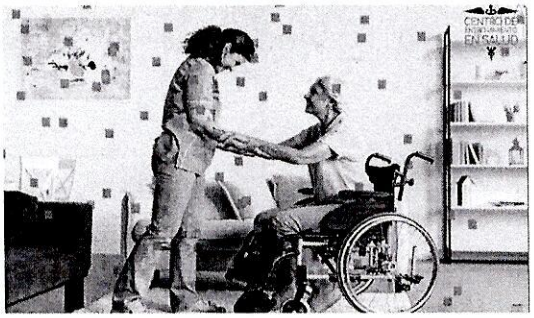
La importancia que tiene los usuarios dentro de la institución viéndolos siempre como el cliente que busca nuestra oferta de servicios porque siempre tiene una necesidad, la cual debe ser atendida por nosotros con calidad y trato humano.

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



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

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



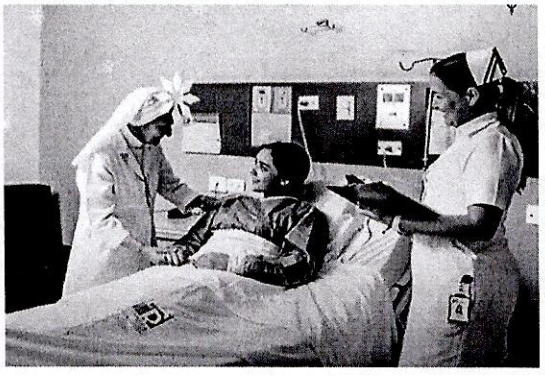
EL USUARIO Necesita y espera lo mejor de ti... por favor dale tu mejor versión de ser humano competente con AMOR

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



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.



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.



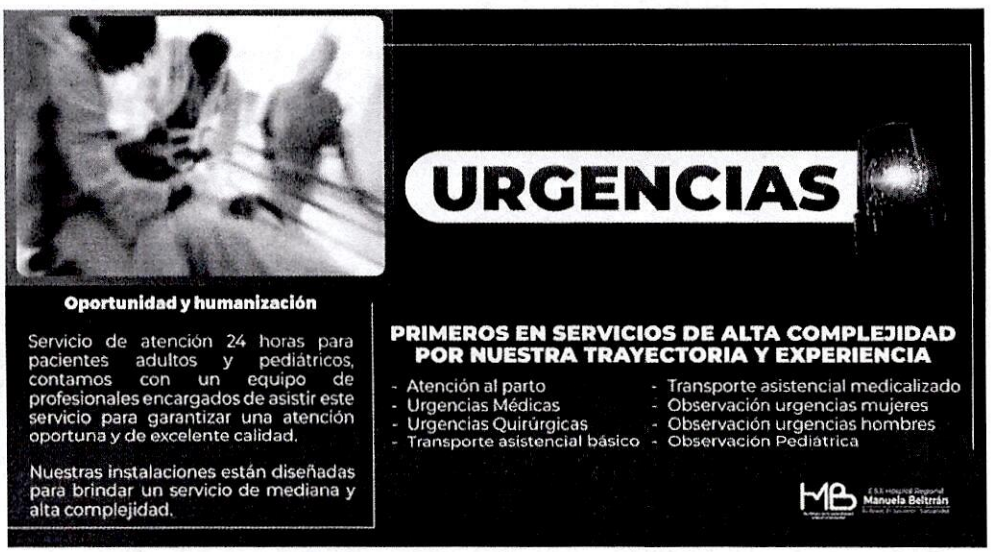



E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander
• Urgencias
• Consulta Externa Medicina General
• Enfermería
• Odontología
• Vacunación
• Laboratorio Clínico
• Imágenes Diagnósticas
• Consulta Externa Medicina Especializada
• 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
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7.00 a.m. a 12 m.
Manuela Beltrán


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
Manuela Beltrán


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

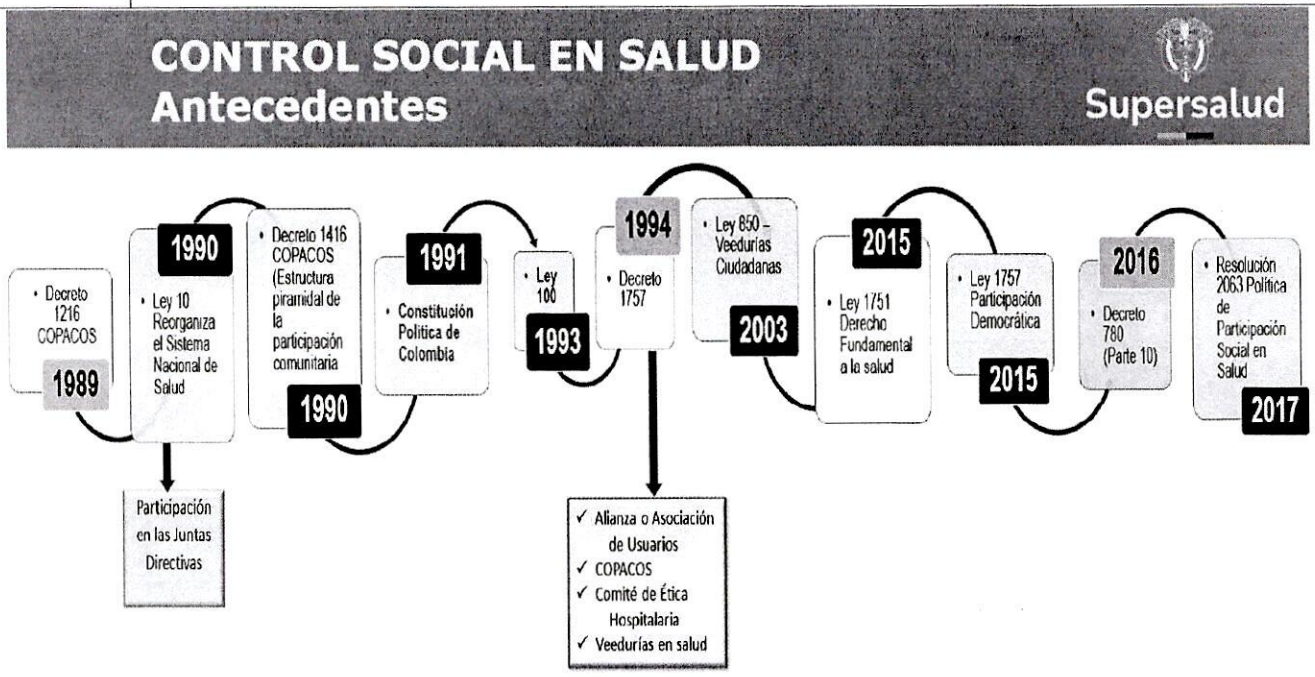
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios,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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

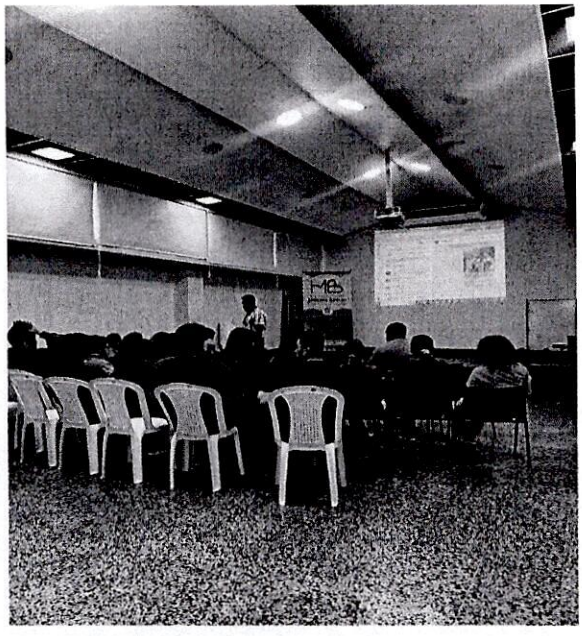


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 12:00 MD del día 24 de noviembre de 2025.

E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán III Nivel. El Socorro - Santander	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 04
		Fecha: 07/05/2025	Página 1 de 2
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 24 NOVIEMBRE DE 2025	Duración: 2 HORAS
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	Dirigido a: PERSONAL MEDICOS INTERNOS HOSPITAL REGIONAL MANUELA B.
TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO Y TRABAJO EN EQUIPO, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES D ELOS USUARIOS, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.	

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	María Paula Perea Córdoba	1006731808	MPperea@uniboyaca.edu.co	Cirugía General	3208473564	María Paula Perea
2	Sergio Andrés Duarte Cabrera	1000208945	sgaduc@uniboyaca.edu.co	Ortopedia	3103504052	
3	Daniel Cabra	1000179804	dcabrav@unal.edu.co	Cx General	3205537833	Daniel Cabra
4	Luis Fernando Hernández Pedraza	1014598874	lfhernandezp@unal.edu.co	Urología	3105799489	
5	Isabella Gontalet	1144103547	lgontaletoe@unal.edu.co	Pediatría	3148769894	Isabella G
6	Laura Alejandra Duarte Celis	1101698543	lauduarte@uniboyaca.edu.co	Cirugía General	3166012469	
7	Ana Martina Torres	1001995884	anamar0329@gmail.com	Cirugía General	3015548118	
8	Daniel Rey Cárdenas	1095299995	dreyc@unal.edu.co	Ginecología y Obst	3126980701	
9	Brayan Daniel Portocarrero	1000590312	brayan-dportocarrero@	Ginec. y obst	3209	
10	Catalina Castro González	1000285407	catalina-castro@juanncp.edu.co	Ginecobstetrica	3022456188	
11	Ismael Laguna Perez	1001965691	ilagunap@estudiantes.uniocho.edu.co	GYO	3173325478	
12	María Del Mar Barbosa F.	1006794576	mdbarbosa@uniboyaca.edu.co	Urología	3208992277	
13	María Alejandra Cala	A 1005484248	mcala141@unab.edu.co	Med. Interna	3173685977	María Cala
14	Laura Estefanía Gamboa S	1010133602	laugamboa@uniboyaca.edu.co	Med. Interna	3146134495	
15	Lorena Dayana Ruiz Rubio	1056483755	lordayruiz@uniboyaca.edu.co	Med. interna	3124354160	
16	María José Rincón Sánchez	1000035568	mrinconsa@unal.edu.co	Med. interna	3222489717	
17	Carlos Escalante B.	1192796978	Cescalantebe@estudiantes.uniocho.edu.co	Med. Interna	3157530560	
18	Camila A. De la Espriella	1067858594	deacamila703@gmail.com	Ortopedia	3016159411	
19	Camilo Andrés Acosta Morales	1000719710	camilo-acosta@juanncapas.edu.co	Cirugía General	3164383585	
20	Carlos Daniel Arce	1000517805	carlos-arce@juanncapas.edu.co	UCI	3228138730	Daniel Arce

E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán III Nivel. El Socorro - Santander	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 04
		Fecha: 07/05/2025	Página 2 de 2
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 24 NOVIEMBRE DE 2025	**Duración: 2 HORAS**
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	**Dirigido a: PERSONAL MEDICOS INTERNOS HOSPITAL REGIONAL MANUELA B.**

TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO Y TRABAJO EN EQUIPO, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES D ELOS USUARIOS, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Santiago Pineda Duarte	1007861587	Spinedad@unal.edu.co	Ginecoobstetricia	3164642799	Santiago.
2	Jerson Cobarrey M.	1007564028	Jersonrobarry1206@gmail.com	Cirugia	3016410097	[illegible]
3	Santiago Murgas Salamanca	1006745602	Santimurgas@gmail.com	Urologia	3024026625	Santiago Me
4	Juan José Orozco Pelaez	1002633828	jorozcop@unal.edu.co	M. Interna	3136314623	[illegible]
5	Paula A. H. Villamarin	1000180424	Paula-herrera@juanncorpas.edu.co	Med. Interna	3004360020	[illegible]
6	Laura Calderón Quiroga	1005188351	Laucal0611@gmail.com	Pediatría	3027507477	[illegible]
7	José Santacruz Navarro	1002070176	Santacruzjose54@gmail.com	Pediatría	3002585362	[illegible]
8	María Paula Grazz	1010157200	mpgrazz@uniboyaca.edu.co	Pediatría	3187087754	[illegible]
9	Thannia Camila Forero A.	1005450876	forero@juanncorpas.edu.co	Pediatría	3117187653	Thannia F.
10	Eliberto Piñeiro	91464320	[illegible]	Cerrenea	3123868165	[illegible]
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN	Cód:GE-FO-11	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 2
	ACTA DE REUNIÓN		

Proceso: PERSONAL DE VIGILANCIA	Acta N°: 31
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.	Fecha: 25 DE NOVIEMBRE 2025
Hora de Inicio: 5:00 AM	Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	FREDY RODRIGUEZ	COORDINADOR DEL SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 5:00 PM del día 25 de Noviembre 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 equipo asistencial del PERSONAL DE VIGILANCIA 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.

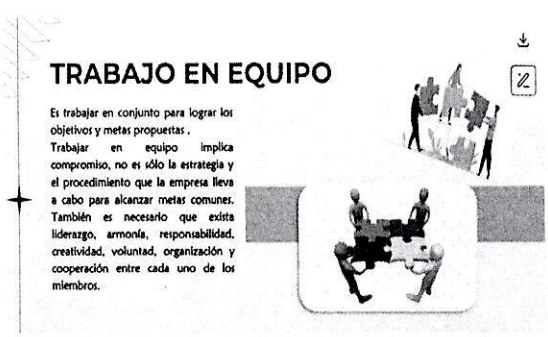
De igual manera lo anterior está ligado no solo a la socialización y capacitación del personal sino también a poder lograr la evaluación y adherencia de estos temas relevantes que se deben tener en cuenta como bandera en la correcta prestación de los servicios dentro de cada una de las áreas y procesos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

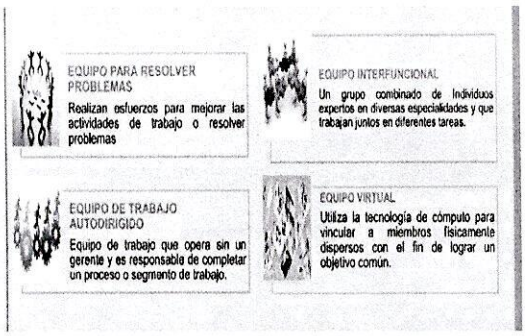
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



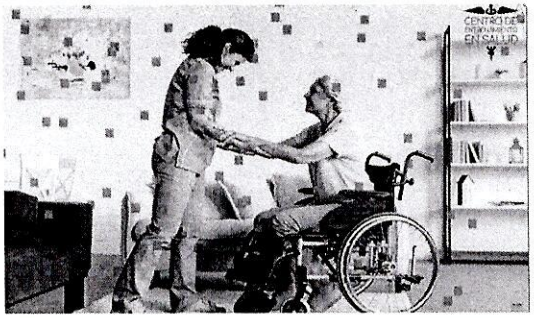
La importancia que tiene los usuarios dentro de la institución viéndolos siempre como el cliente que busca nuestra oferta de servicios porque siempre tiene una necesidad, la cual debe ser atendida por nosotros con calidad y trato humano.

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



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

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



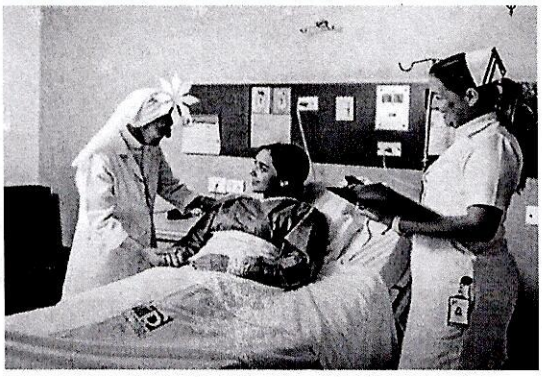
EL USUARIO Necesita y espera lo mejor de ti... por favor dale tu mejor versión de ser humano competente con AMOR

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



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.

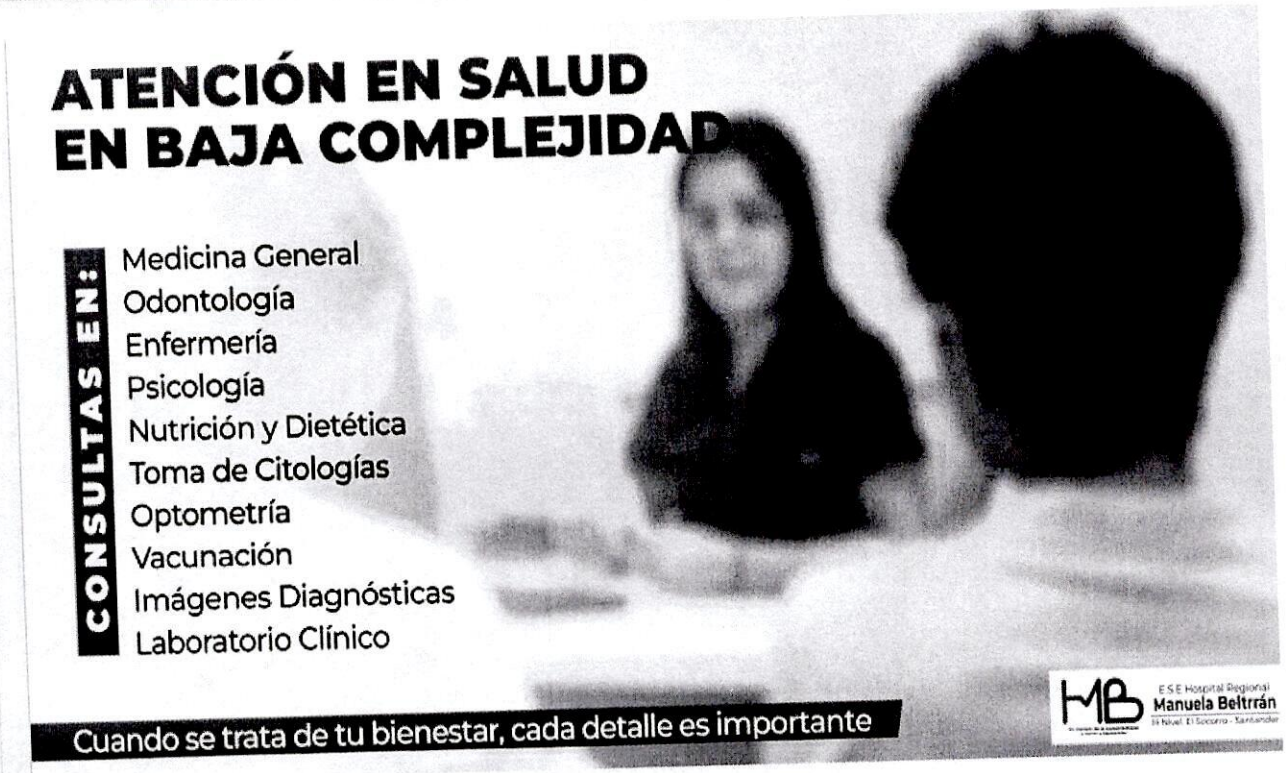


En esta capacitación se socializa el portafolio de servicios de la institución para que el personal administrativo y asistencial de la institución, teniendo en cuenta que si el personal conoce la oferta institucional le podrá brindar a los usuarios una atención oportuna con información clara y buena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

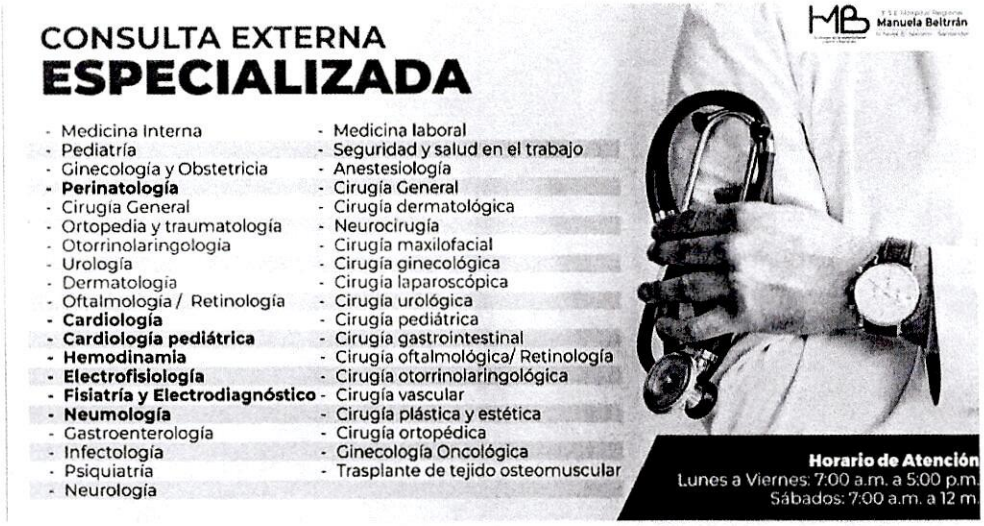


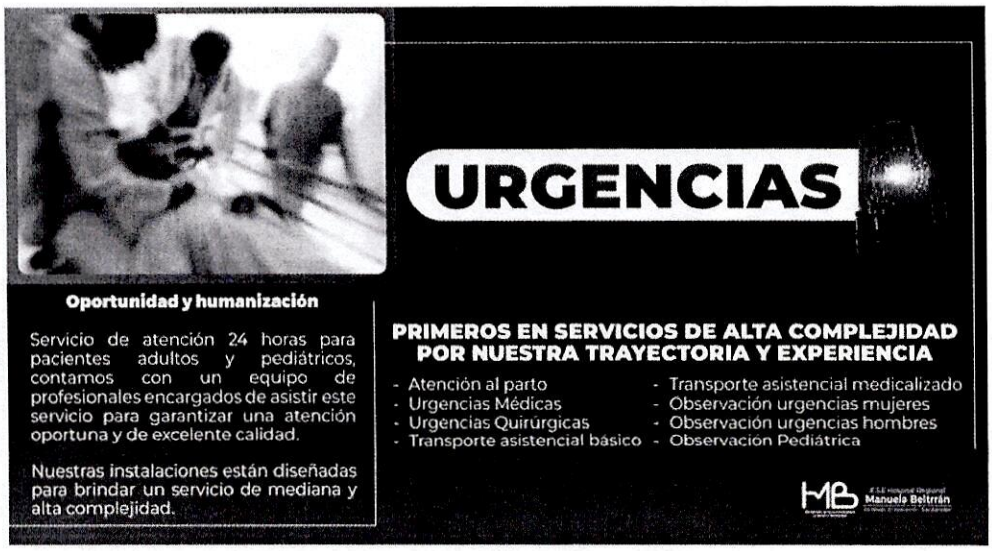



E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander
• Urgencias
• Consulta Externa Medicina General
• Enfermería
• Odontología
• Vacunación
• Laboratorio Clínico
• Imágenes Diagnósticas
• Consulta Externa Medicina Especializada
• 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
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
Manuela Beltrán


CONSULTA EXTERNA
ESPECIALIZADA
- Medicina Interna
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Manuela Beltrán
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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
Manuela Beltrán


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

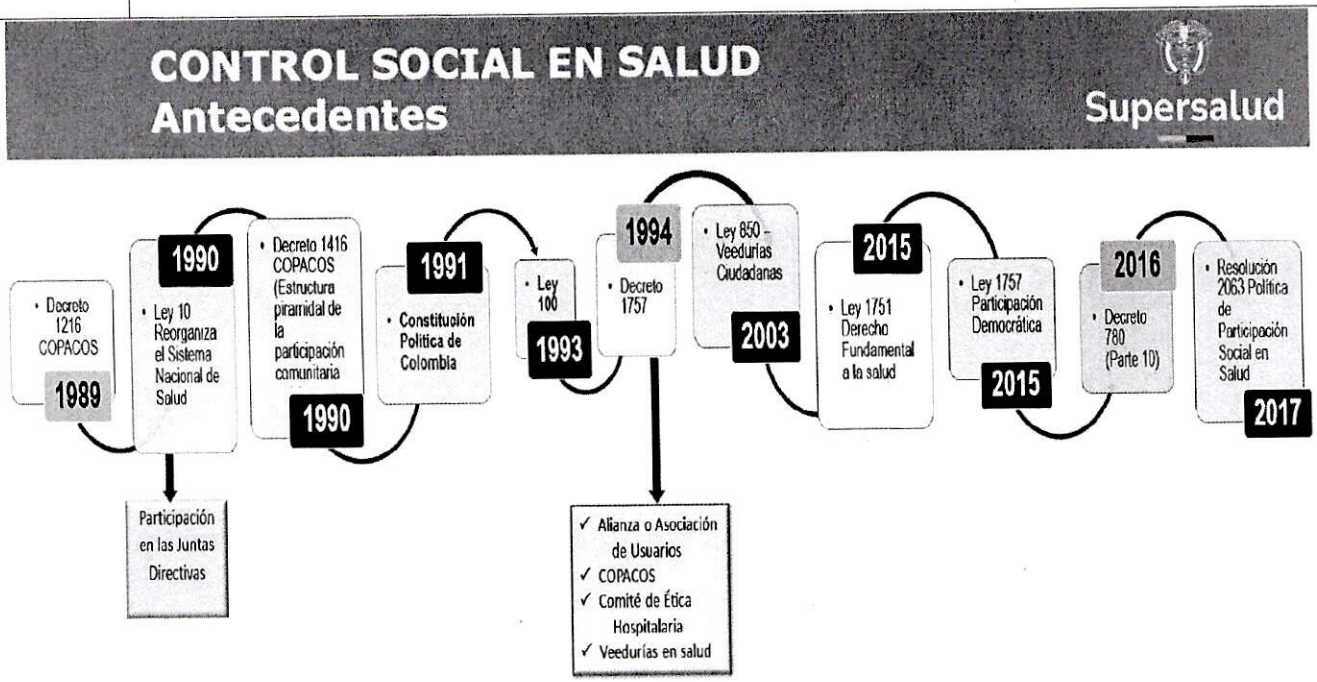
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios,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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

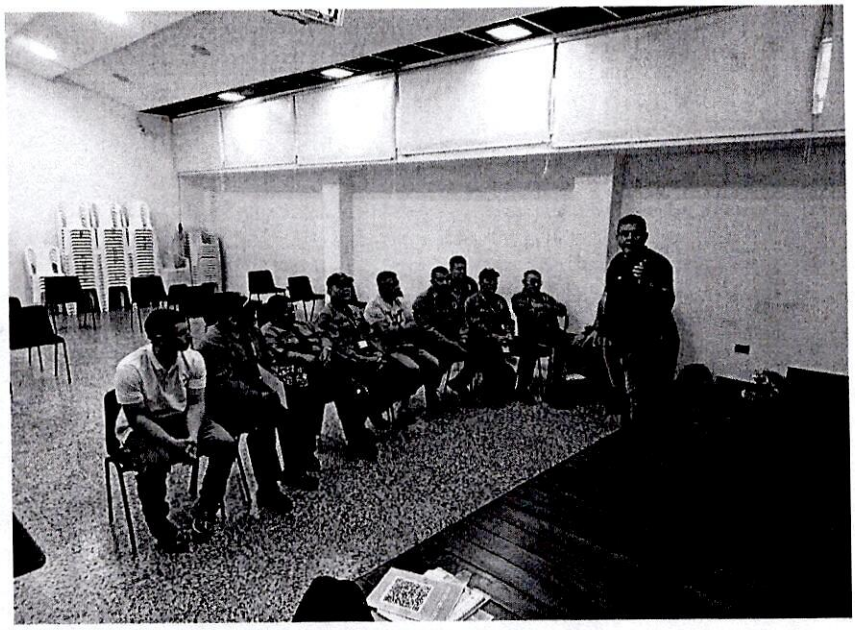


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 7:00 PM del día 25 de noviembre de 2025.

E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán III Nivel. El Socorro - Santander	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 04
		Fecha: 07/05/2025	Página 1 de 2
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 25 NOVIEMBRE DE 2025	**Duración: 2 HORAS**
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	**Dirigido a: PERSONAL EMPRESA DE VIGILANCIA HRMB**
TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO Y TRABAJO EN EQUIPO, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES D ELOS USUARIOS, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.	

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	carlos SANCHEZ	97.777307	jesusdavidsanchez2016@	vigilancia	3207662773	
2	Manuel maldonado	1005544475		vigilancia	3168544523	maldonado
3	Néstor Fabián Rodríguez	91108410		Guarda de Seguridad	3123856352	NéstorRodríguez
4	[illegible]	1114728247	[illegible]			
5	María J. Castillo Tuc	1101692050	mariamacf9309@hotmail.com	Cuerpo de S.	3118117201	
6	Delgadillo Joissan	1005484679	— o —	vigilancia	— o —	
7	Victor Colmenares	1098386128	Colmenaresvictor995@gmail.com	vigilancia	3107957219	
8	Mauricio Arias	1101546558		vigilante	3209777237	
9	David Perez	91.101.714		Unite	3161921504	
10	olga Sepulveda Pinda	28280761	Sepulvedanegrita39@gmail.com	vigilancia	3178813730	
11	Yessica Guerrero Ford	PB1894714	yessicaguerrero1982@gmail.com	Vigilancia	3165737383	
12	Silvia Samara Puentes	1005483067	silviapuentes0776@gmail.com	vigilancia	3215241497	Silvia P.
13	Carolina Padilla G	1101686465	cpadillagom24@gmail.com	vigilancia	3208330461	carolina
14	Carlos E. Díaz Castillo	91101926	carlosdiaz2711160@gmail.com	Vigilancia	3164744262	
15	Carlson S. Vicente	1004484547	Carlvigo58@gmail.com	Vigilancia	3145663710	C. Vicente
16	Fernando Bautista	1007552097	fbautista7276@gmail.com	vigilante	3115477805	
17	Jhon Breyker Medina	1006526534	medinadeajhonbreyker@gmail.com	Vigilante	3012300053	
18	Julio Benavides Meza	5618214	—	Vigilante	3225800028	
19	Uli Vega	1101074159	Belovega@hotmail.com	Vigilante	3207055710	
20	Eribando Pinzón R.	91464320	hmbasesigcienegayscol@gmail.com	Cajanera	3142331616	

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN	Cód:GE-FO-11	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 2
	ACTA DE REUNIÓN		

Proceso: PERSONAL DE ODONTOLOGIA	Acta N°: 32
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.	Fecha: 25 DE NOVIEMBRE 2025
Hora de Inicio: 11:00 AM	Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL

No	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	ELIBARDO PIÑEREZ REINA	ASESOR GERENCIA EJE SOCIAL	
2	MAGNOLIA MENDOZA	COORDINADORA DEL SERVICIO	

DESARROLLO DEL DIA

Siendo las 11:00 AM del día 25 de Noviembre 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 equipo asistencial del PERSONAL DE ODONTOLOGIA 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 d 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.

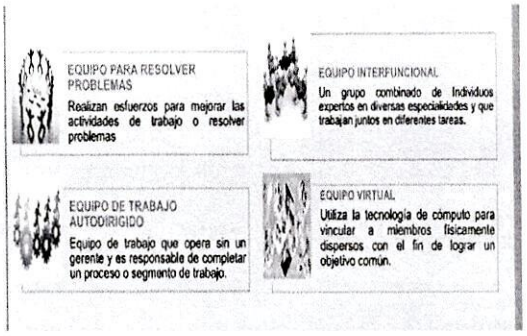
Se anexa a la presente acta información relacionada con la capacitación y socialización de los diferentes temas:

TRABAJO EN EQUIPO

EN QUE CONSISTE



TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO



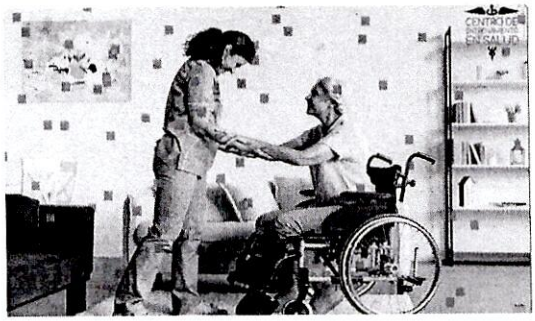
La importancia que tiene los usuarios dentro de la institución viéndolos siempre como el cliente que busca nuestra oferta de servicios porque siempre tiene una necesidad, la cual debe ser atendida por nosotros con calidad y trato humano.

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



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

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



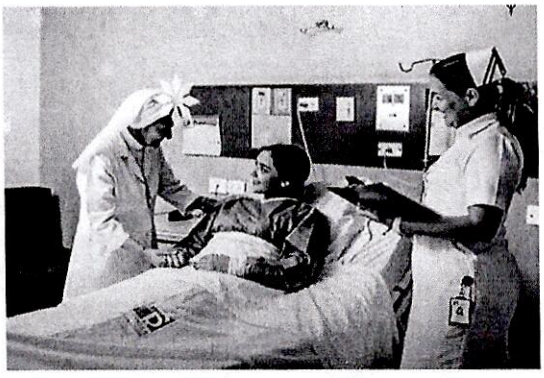
EL USUARIO Necesita y espera lo mejor de ti... por favor dale tu mejor versión de ser humano competente con AMOR

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.**



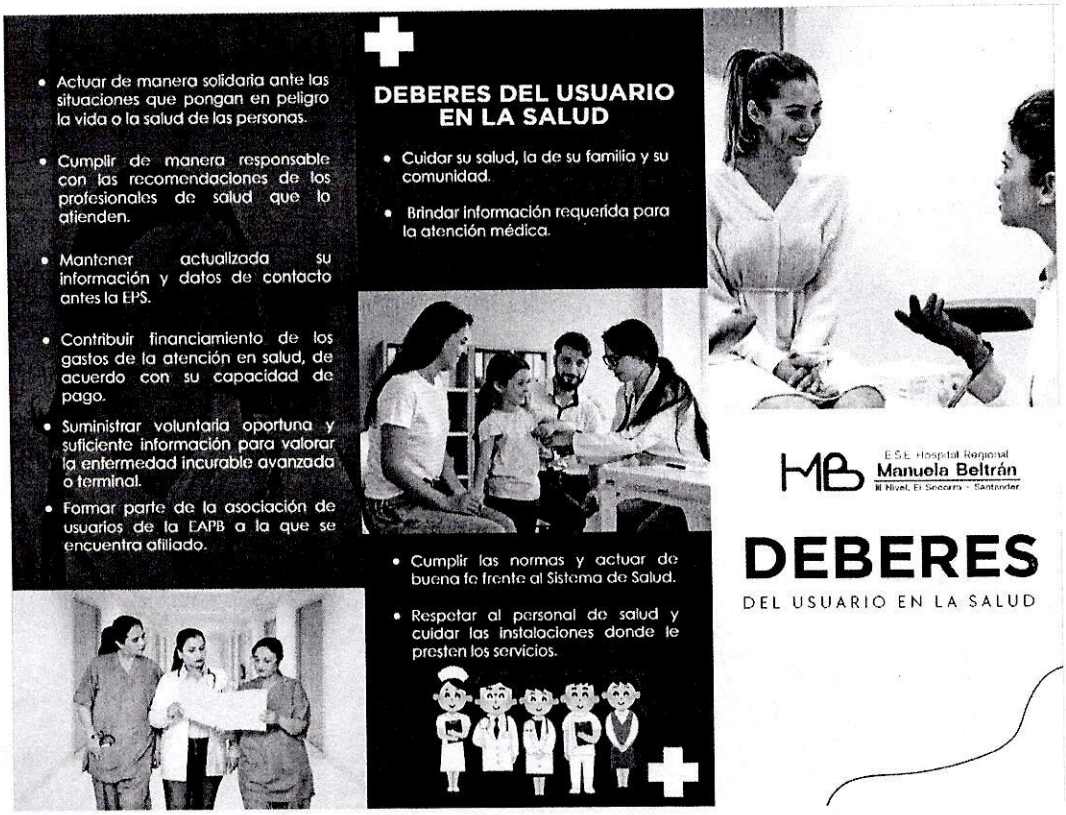
Se socializan los derechos y deberes de los usuarios con el fin de asociar que la buena atención con calidad y trato humanizado está ligada a el respeto y no vulneración de los derechos de los usuarios, pero también a exigir sus deberes con la institución, con el mismo y con los funcionarios y personal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

DERECHOS D ELOS USUARIOS SEGÚN LA SUPER SALUD



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.



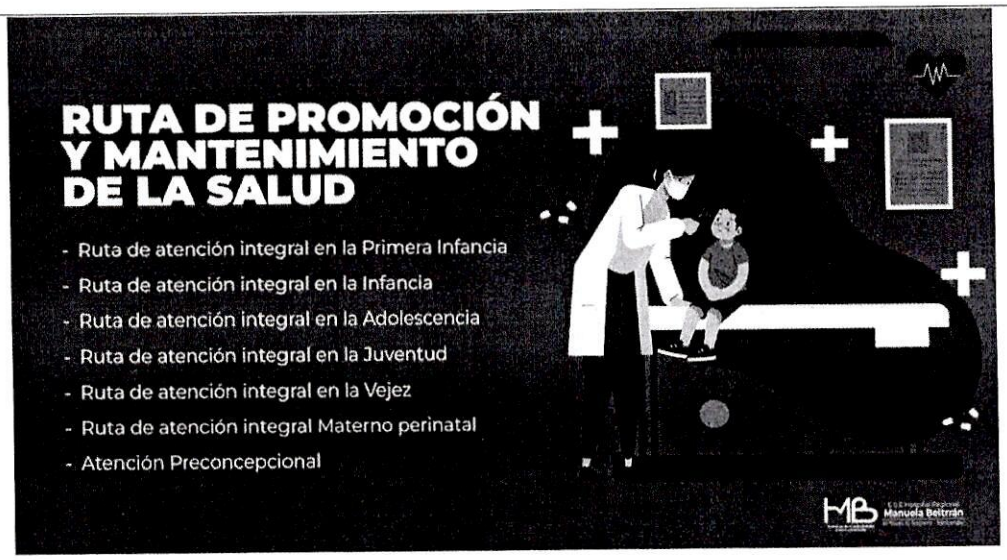
En esta capacitación se socializa el portafolio de servicios de la institución para que el personal administrativo y asistencial de la institución, teniendo en cuenta que si el personal conoce la oferta institucional le podrá brindar a los usuarios una atención oportuna con información clara y buena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

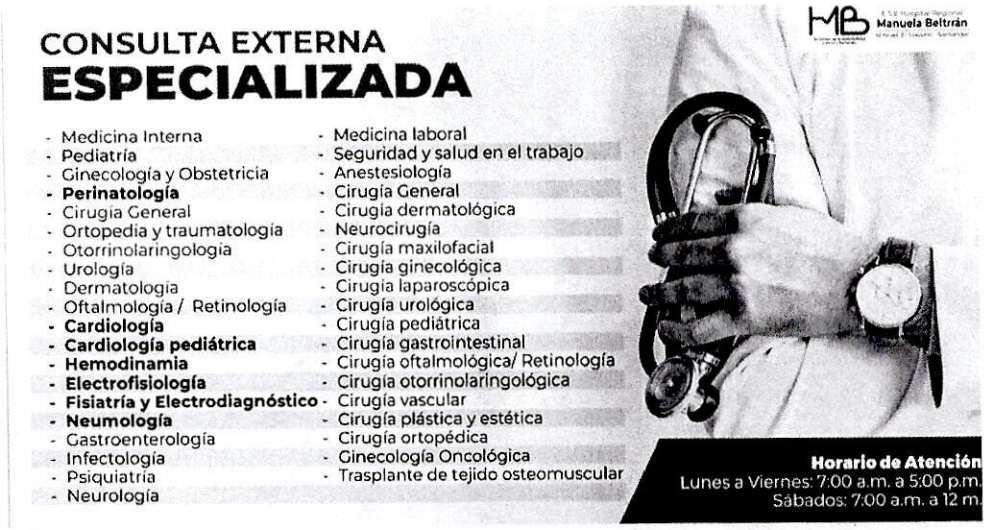





E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán
III Nivel. El Socorro - Santander
Es tiempo de la sostenibilidad y servir a Santander
• Urgencias
• Consulta Externa Medicina General
• Enfermería
• Odontología
• Vacunación
• Laboratorio Clínico
• Imágenes Diagnósticas
• Consulta Externa Medicina Especializada
• 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
E.S.E Hospital Regional
Manuela Beltrrán


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
- Pediatría
- Ginecología y Obstetricia
- Perinatología
- Cirugía General
- Ortopedia y traumatología
- Otorrinolaringología
- Urología
- Dermatología
- Oftalmología / Retinología
- Cardiología
- Cardiología pediátrica
- Hemodinamia
- Electrofisiología
- Fisiatría y Electrodiagnóstico
- Neumología
- Gastroenterología
- Infectología
- Psiquiatría
- Neurología
- Medicina laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Anestesiología
- Cirugía General
- Cirugía dermatológica
- Neurocirugía
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía ginecológica
- Cirugía laparoscópica
- Cirugía urológica
- Cirugía pediátrica
- Cirugía gastrointestinal
- Cirugía oftalmológica/ Retinología
- Cirugía otorrinolaringológica
- Cirugía vascular
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía ortopédica
- Ginecología Oncológica
- Trasplante de tejido osteomuscular
Horario de Atención
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados: 7:00 a.m. a 12 m.


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


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 urologica
- 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

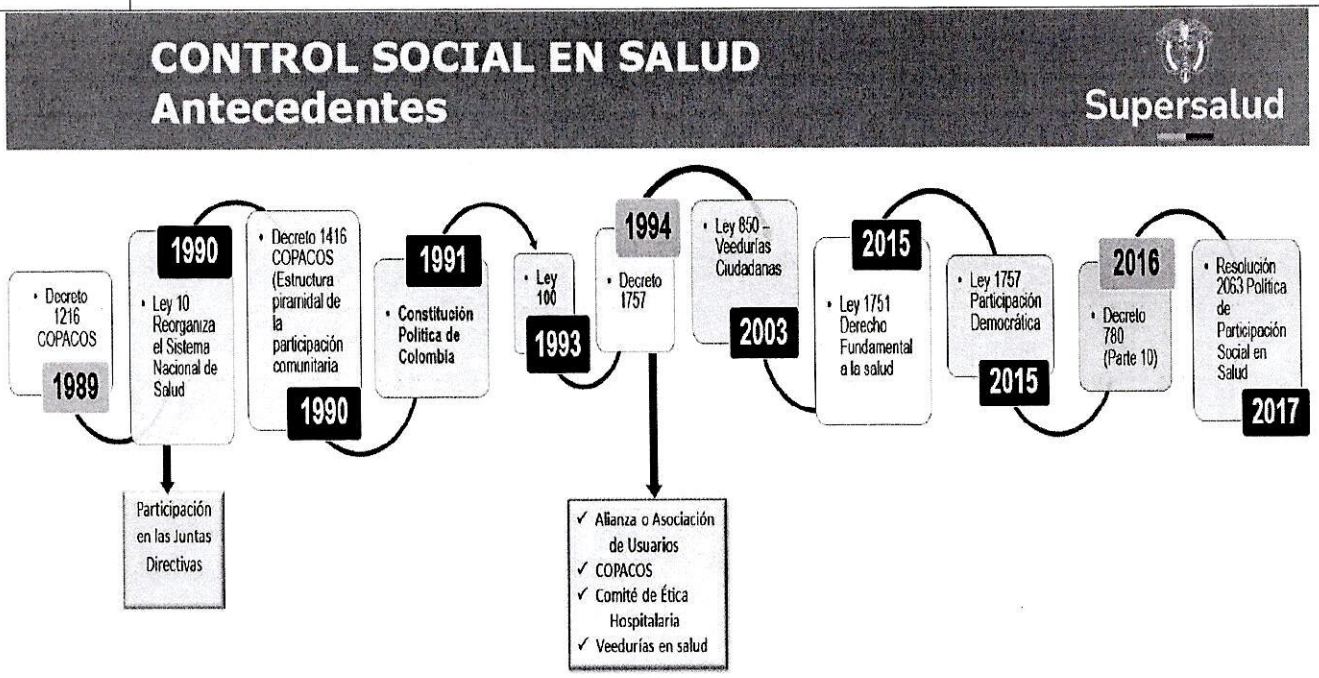
Para finalizar la capacitación se busca que el personal de la E.S.E. Hospital regional manuela Beltrán conozca la política de participación social y los mecanismos de participación social en salud que brinda la norma para que a su vez puedan participar activamente y se articulen los servicios con usuarios,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

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

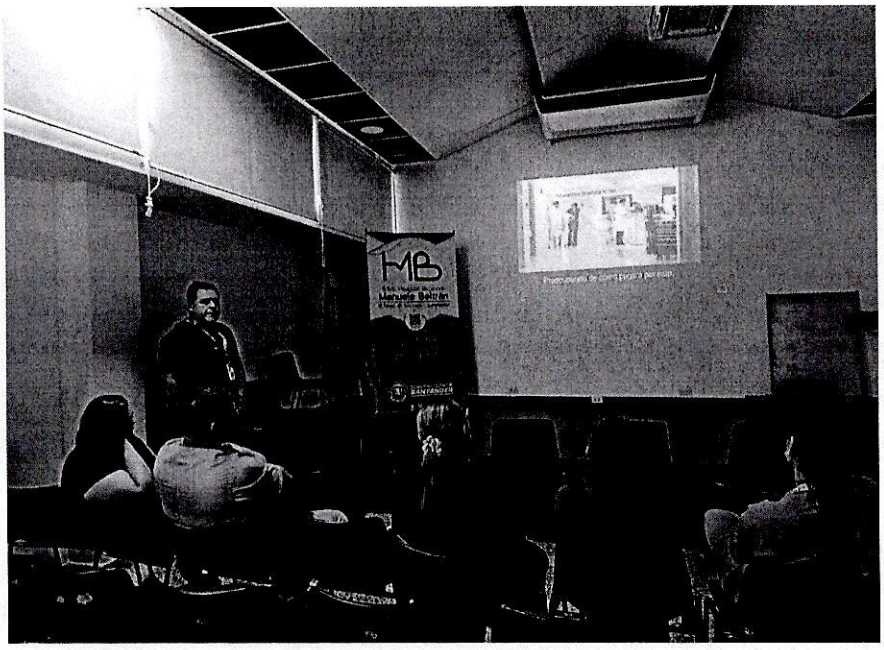


1. Contexto IVC Supersalud
2. Política de Participación Social en Salud
3. Participación Ciudadana y Control Social
4. Mecanismos de Participación Ciudadana
5. Participación de la Ciudadanía
6. Ejercicio Académico





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 12:00 MD del día 25 de noviembre de 2025.

E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán III Nivel. El Socorro - Santander	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GTH-FO-03	Versión: 04
		Fecha: 07/05/2025	Página 2 de 2
	REGISTRO DE ASISTENCIA		

Fecha Sesión: 25 NOVIEMBRE DE 2025	**Duración: 2 HORAS**
Facilitador: PROCESO SIAU (ATENCION AL USUARIO)	**Dirigido a: PERSONAL ODONTOLGIA HOSPIITAL REGIONAL MANUELA B.**

TEMA A TRATAR: TRATO HUMANIZADO Y TRABAJO EN EQUIPO, SOCIALIZACION DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, CANALES DE ASIGNACION DE CITAS, DERECHOS Y DEBERES D ELOS USUARIOS, POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Yessenia Cir E.	1098731090	Yesenia.espinosa1492@gmail.com	Sortesalud	315733 3679	Yanina Cir E
2	SANDRA RUEDA M	1101682601	sandraruedaoz@gmail.com	Sortesalud.	31569913 60	SANDRA RUEDA
3	Sylvana Camacho	51845686	odontologia2020@gmail.com	Sortesalud	3167408018	[illegible]
4	Joseph Andrey Muñoz Cala	1101.689.783	joseph.andrey.mc@gmail.com	Sortesalud	3112493978	[illegible]
5	MAGNOLIA MENDOZA A.	37948815	hmbodontologia2020@gmail.com	Sortesalud - Odonto	3133333143	MAGNOLIA MENDOZA
6	Elibardo Pinarez Reina	91464320	hmbasesugerencia@gmail.com	Gerencia	3123868165	[illegible]
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						