**ACTA No. _____.**

**NOMBRE DEL COMITÉ o REUNIÓN**

## REUNIÓN CON GRUPO DE ENFERMERÍA

| Fecha de la reunión: | Hora de Inicio: | Hora de Terminación: |
|---|---|---|
| 29/11/2023 | 7:20 AM | 8:20 AM |

**OBJETIVO**

**DAR CONOCER LOS PROCESOS ADELANTADOS DESDE SIAU – SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**

**TEMAS**

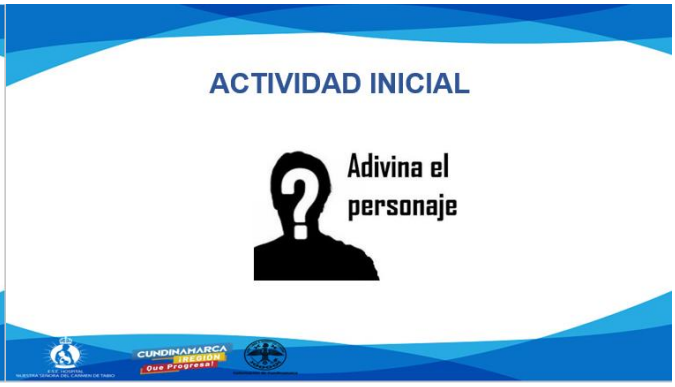
1. Socialización de los deberes y derechos en salud.
2. Mecanismos de socialización implementados
3. Canales para instaurar PQRS y tiempos de respuesta
4. Socialización del manual de usuarios.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

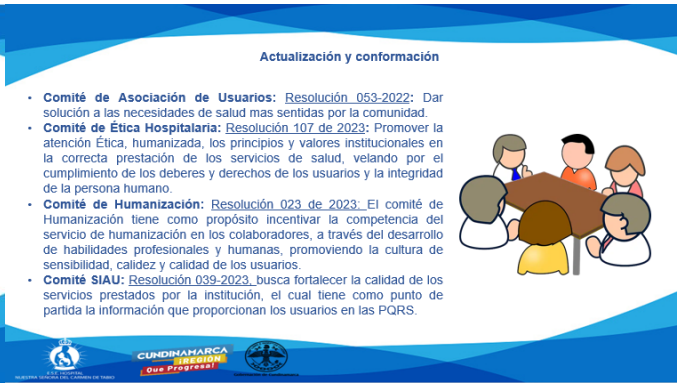
1. **Socialización de los deberes y derechos en salud.**

Se realiza socialización de los deberes y derechos en salud con el grupo de enfermería entendiendo que la socialización de los deberes y derechos es esencial para garantizar una relación equitativa y respetuosa entre los usuarios y los profesionales de la salud. Conocer estos aspectos fundamentales no solo empodera a los pacientes, sino que también contribuye a una atención médica de calidad.









## 2. Mecanismos de socializaicon

La socialización de los deberes y derechos por diferentes canales y mecanismos es fundamental porque:

**Alcance y Accesibilidad:**

- **Amplio Alcance**: Utilizar diversos canales y mecanismos asegura que la información llegue a un público más amplio, considerando las distintas preferencias y niveles de acceso de las personas.
- **Accesibilidad:** Al emplear múltiples vías, se facilita que la información sea accesible para diferentes segmentos de la población, incluyendo aquellos con limitaciones en el acceso a ciertos canales.

**Comprensión y Retención:**

- **Claridad y Comprensión:** La variedad de canales permite adaptar el mensaje para una comprensión más clara, utilizando diferentes formatos y enfoques que se ajusten a las necesidades de distintos públicos.
- **Mejora de la Retención:** La repetición de información a través de diferentes medios contribuye a una mejor retención de los conceptos clave.

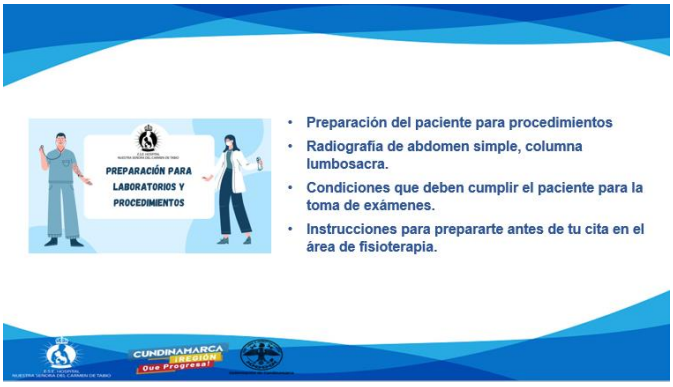
**Participación Activa:**

- **Interactividad:** La diversidad de canales puede incluir enfoques interactivos que fomenten la participación activa, como sesiones informativas, charlas, o incluso plataformas en línea que permitan preguntas y respuestas.










## 3. Canales para instaurar PQRS y tiempos de respuesta

Los canales para instaurar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) pueden variar según la entidad o institución, pero algunos de los canales comunes incluyen:

**Presencial:**

- **Oficinas de Atención al Usuario:** Las entidades suelen contar con oficinas específicas donde los usuarios pueden presentar sus PQRS de forma presencial. Allí, personal capacitado puede proporcionar asistencia.

**Telefónico:**

- **Líneas Telefónicas de Atención al Cliente:** Se establecen líneas telefónicas dedicadas para recibir PQRS. Los usuarios pueden llamar y expresar sus inquietudes, recibir información y hacer seguimiento a sus solicitudes.

**Electrónico:**

- **Correo Electrónico:** Muchas instituciones ofrecen direcciones de correo electrónico específicas para recibir PQRS. Los usuarios pueden enviar sus solicitudes por correo electrónico.
- **Formularios en Línea:** Plataformas en línea o sitios web de las instituciones suelen contar con formularios electrónicos que permiten a los usuarios presentar sus PQRS de manera virtual.

**Buzones de Sugerencias:**

- Buzones Físicos o Virtuales: En algunas instituciones, se colocan buzones físicos para recoger sugerencias y quejas. En entornos virtuales, puede haber secciones específicas para dejar comentarios.







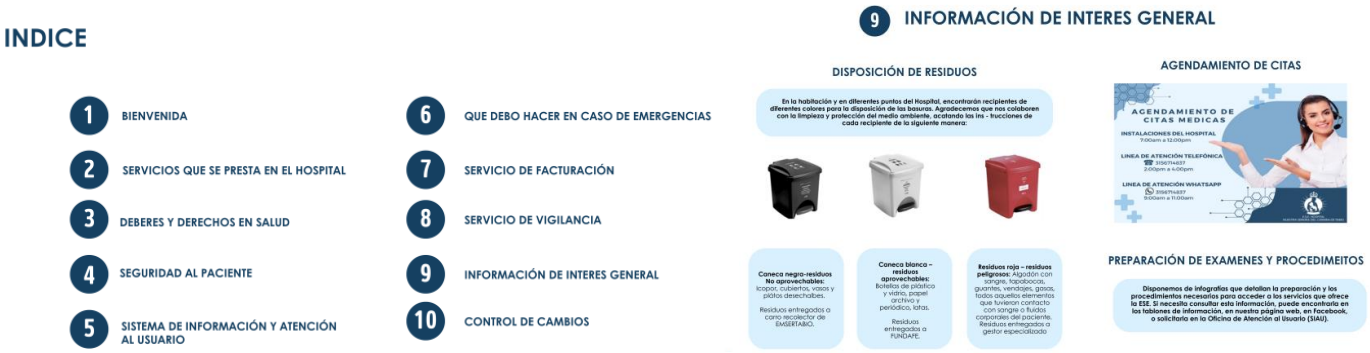


## 4. Socialización del manual de usuarios.

Se explica la finalidad del manual el cual sirve para proporcionar información detallada y orientación sobre los servicios que presta la ESE.

Su objetivo principal es facilitar la comprensión y el acceso a la información necesaria para que los usuarios puedan utilizar eficazmente los servicios, minimizando la posibilidad de malentendidos, errores o problemas. Algunos de los propósitos específicos de un manual de usuarios son:








E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Tabio
TH - Gestión Talento Humano

**ASISTENCIA**

CÓDIGO
VERSIÓN
CREACIÓN
REVISIÓN

| Organizado por: | Facilitador | Fecha | Hora Inicio | Hora Final |
|---|---|---|---|---|
| Coordinadora de Enfermeria | Alejandro Vanegas fisio Paula Orth2 SIAU | 24/Nov/2023 | 7:20am | 8:20 |

**Tema:** Reunión grupo de enfermeria, socialización procesos SIAU - Sistema de Información del Usuario.

**Objetivo:**
1. Socialización de los deberes y derechos en salud.
2. Mecanismos de socialización implementados.
3. Canales para instaurar PQRS y tiempos de respuesta.
4. Socialización del manual de Usuarios

**Seleccione:** Instrucción: ☐ Capacitación: ☐ Reunión: X si es Reunión No. De Acta:

| No. | No. Documento | Nombres y Apellidos | Cargo | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 1075656660 | Diana Yamile Chaves | Aux Enfermeria | |
| 2 | 1203888802 | Vanessa Fisca Hernandez | Aux enfermeria | |
| 3 | 1013646634 | Karent Vanessa Robles | Tripulante | Karent Robles |
| 4 | 209940 69 | Graciela Mondivelso | Aux Enfermeria | |
| 5 | 80282378 | ~~JESUS ALEXANDER ACOSTA B.~~ | CONDUCTOR | |
| 6 | 1003878888 | Sebastian Torres Torres | Enfermera | |
| 7 | 79739340 | FREDY RODRIGUEZ | CONDUCTOR | |
| 8 | 4908760 | Jorge A. Motta Reyes | CONDUCTOR | |
| 9 | 20991514 | Juliet A. Cortés Yago | Subdirectora | |
| 10 | 1134045 1 | Yury de Jesus Gonzalez | Enfermera | |
| 11 | 1076620831 | Sara Catalina Martinez Contreras | Aux. Enfermeria | |
| 12 | 1076626896 | Julian Camilo Guarin | AUX ENF | |
| 13 | 1076628088 | Leidy Yohana Camacho | Aux enf | |
| 14 | 52666369 | Martha Helena Gonzalez | Aux Enf | |
| 15 | 20.983392 | Margoth Quintero | Auxiliar Enf | |
| 16 | 1032436159 | Lisseth NATALIA Rojas M | Enfermera cestan | Lisseth N. Rojas |
| 17 | 20994990 | Dima Bernal Hernandez | Aux enfermeria | |
| 18 | 1090440 7A | Lorena Rios Cruz | Enfermera Jefe | |
| 19 | 1077413021 | Juan Gabriel Rodriguez | Aux Enfermeria | |
| 20 | | | | |

**Observaciones:**

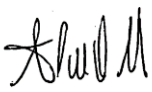
\\BDSERVER\Sistema de Gestion Documental HNSCT\8. TH - Gestión T... \Hum...

**COMPROMISOS:**

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA |
|---|---|---|
| Socializar los niveles de satisfacción por servicio y las PQRS | Líder SIAU | Diciembre |

Los Asistentes a esta reunión firman en el formato de Asistencia No.__19___
Fecha y hora de la próxima reunión:

Realizado por:

_____ 
Firma
Nombre: PAULA ALEJANDRA ORTIZ

Aprobado por:

_____
Firma
Nombre: