
 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA		
	FORMATO GENERAL DE ACTAS		
	Código: F- GD -01-02 v.01	Página 1 de 3	

ACTA	04
DENOMINACION	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS, BUEN USO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

FECHA	30	04	2021	HORA	08:00	AM
LUGAR	IPS PAMPLONITA					

MOTIVO E INTRODUCCION
Socialización sobre derechos y deberes de los usuarios del centro de salud Pamplonita adscrito a la ESE Hospital san Juan de Dios de Pamplona

ASISTENTES	
NOMBRE	CARGO / IDENTIFICACION
KAROLL YERLEYZA MOGOLLON GAUTA	ENFERMERA PROFESIONAL
Usuarios centro de Salud	



ORDEN DEL DIA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo 2. Socialización de derechos y deberes de los usuarios. 3. Compromisos.

DESARROLLO

ACTIVIDAD	1. SALUDO
Se realiza el saludo a los usuarios para proceder a la socialización de los deberes y derechos de los usuarios.	

ACTIVIDAD	1. SOCIALIZACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.
<p>El día 30 de marzo del 2021 se realizó la socialización de los 16 derechos y 15 deberes a los usuarios del centro de salud de Pamplonita de la ESE Hospital San Juan de Dios, explicando cada uno de ellos para sus respectivos conocimientos.</p> <p>La capacitación se realiza de forma educomunicativa a los usuarios de la IPS vía telefónica debido a las medidas de prevención por plan de contingencia COVID-19 que tenían asignada su teleconsulta en los respectivos programas como consulta de promoción y prevención (planificación familiar, Hipertensión arterial, Diabetes Mellitus, control de crecimiento y desarrollo) en manejo del profesional de enfermería, hubo la cooperación por parte de los usuarios en el momento de la educación, se reitera la importancia de siempre tener presente los deberes y derechos, reconociendo el papel de cada uno de los usuarios para la IPS.</p> <p>Se les recuerda la importancia de la utilización del buzón de sugerencias, en donde se</p>	

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011



 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO GENERAL DE ACTAS		
	Código: F- GD -01-02 v.01	Página 2 de 3	

pueden anexar quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones; para así saber qué soluciones se pueden ofrecer para una buena calidad del servicio del centro de salud; se resalta la importancia de participar en el buzón de sugerencias en pro del bienestar y la calidad en la atención a todos los usuarios.



ACTIVIDAD	COMPROMISOS
------------------	--------------------

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Realizar educación personalizada o grupal a los usuarios que asisten al centro de salud sobre los derechos y deberes de los usuarios	Centro de salud	Permanente
Concientizar a los usuarios sobre el uso el buzón de sugerencias sobre peticiones, quejas, reclamos y/o felicitaciones de la atención del centro de salud.	Centro de salud	Permanente

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO GENERAL DE ACTAS	
	Código: F-GD-01-02 v.01	

FIRMAS:



 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO GENERAL DE ACTAS	
	Código: F-GD-01-02 v.01	

En constancia firman

FECHA	MOTIVO:	Socialización deberes y derechos a los usuarios.	
NOMBRE	CARGO	FIRMA	
30 de 04 de 2011			
Raquel Jarames	de casa	Raquel Jarames	
Rosa Mario Glez	USUARIO	Paulino Lopez	
Paulino Lopez	USUARIO	Paulino Lopez	
José Alvaro Barón	USUARIO	[Firma]	
Valentina Caicedo	USUARIO	Valentina Caicedo	
Ascención Tolosa	USUARIO	Ascención Tolosa	
José de Jesús Bustos	USUARIO	José de Jesús Bustos	
Maria sierra toloza	representante	Maria sierra	
Eloisa Contreras	USUARIO	Eloisa Contreras	
Ruth Jarames	USUARIO	[Firma]	
Carolina Rosal	USUARIO		
José Emilio Contreras	USUARIO	José Emilio Contreras	
GUSTAVO A JAIMES H	USUARIO	[Firma]	
Aurora Serrano E.	USUARIO	Aurora Serrano	

Elabora:	Revisa:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

Elabora:	Revisa:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE ACTAS COMITES		
	Código: F- GD -01-03 v.01	Página 1 de 4	

ACTA No.	08
DENOMINACION	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

FECHA	04	08	2021	HORA	11:00	AM
LUGAR	Centro De Salud Pamplonita Norte De Santander					

MOTIVO E INTRODUCCION
<p>El día 04 de Agosto se realiza el aborda de socialización de los derechos y deberes de los usuarios en el centro de salud de pamplonita adscrito a la ESE Hospital san juan de Dios Pamplona, donde se menciona la importancia a los usuarios de ser conocedores de este importante tema.</p>

ASISTENTES	
NOMBRE	CARGO / IDENTIFICACION
Jorge Alfredo Hernández Flórez	Enfermero Jefe
Usuarios Centro de salud	



ORDEN DEL DIA
<ol style="list-style-type: none"> 1.Saludo De Bienvenida 2.Socializacion de los derechos y deberes 3.Inquietudes y sugerencias 4.Compromisos

DESARROLLO

ACTIVIDAD	SALUDO
<p>En este primer paso se realiza el acercamiento para la socialización de los deberes y derechos de los usuarios en el centro de salud de pamplonita, de la ESE Hospital san juan de Dios Pamplona-Norte de Santander.</p>	

ACTIVIDAD	SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS
<p>El día 04 de agosto del 2021 se procede a realiza la socialización de los derechos y deberes los cuales son explicados a los usuarios resolviendo dudas e inquietudes en el transcurso de la socialización. La capacitación a los usuarios se realiza de forma educomunicativa, se presente cooperación y colaboración.</p>	

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011



 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA		
	FORMATO DE ACTAS COMITES		
	Código: F- GD -01-03 v.01	Página 2 de 4	

1. Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.
2. Que le autoricen y presten los servicios incluidos en el Plan de beneficios de manera oportuna, si requiere un servicio que no esté incluido, también lo puede recibir.
3. Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud.
4. Que, en caso de urgencia, sea atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.
5. Que atiendan con prioridad a los menores de 18 años.
6. Elegir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible.
7. Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
8. Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
9. Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
10. Que solamente le exijan su documento de identidad para acceder a los servicios de salud.
11. Que le informen dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.
12. Recibir un trato digno sin discriminación alguna.
13. Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
14. Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
15. Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.
16. Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.

Deberes:



1. Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.
2. Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al Sistema de Salud.
3. Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.
4. Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.
5. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
6. Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA		
	FORMATO DE ACTAS COMITES		
	Código: F- GD -01-03 v.01	Página 3 de 4	

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
Continuar educando a los usuarios del centro de salud de pamplonita, sobre sus derechos y deberes	Centro de salud	Todo el tiempo
Concientizar a los usuarios sobre el uso correcto del buzón de sugerencias sobre peticiones, quejas y reclamos.	Centro de salud	Todo el tiempo

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011



 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE ACTAS COMITES	
	Código: F- GD -01-03 v.01	

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE ACTAS COMITES	
	Código: F- GD -01-03 v.01	

En constancia firman:

FECHA		MOTIVO:	DERECHOS Y DEBRES DE LOS USUARIOS CENTRO DE SALUD PAMPLONITA	
04	08	2021		
NOMBRE		CARGO/CC.	FIRMA	
Martha Victoria Puadabiza		Usuario	Martha V Puada	
- Loventio Coicedo		5478553	[Signature]	
- Sandra Blanca Lizcano Cardo		97744257	Sandra Lizcano Cardo	
- Cecilia Peña Tolosa		27785330	Cecilia Peña Tolosa	
- Narciso Vega Cruz		1986277	Narciso Vega Cruz	
- Gloria M. Lopez		31831698	[Signature]	
- Fabela Tosi Gutierrez		73743396	Fabela Tosi Gutierrez	
- María Luisa Borrón		27.788406	María Luisa Borrón	
- Susana Pastora Cardo		13352432	Susana Pastora Cardo	
- Fab. O. Grij		13248088	Fab. O. Grij	

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA		
	FORMATO GENERAL DE ACTAS		
	Código: F- GD -01-02 v.01	Página 1 de 3	

ACTA			06			
DENOMINACION			DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS			
FECHA	19	06	2021	HORA	08:00	AM
LUGAR	IPS PAMPLONITA					

MOTIVO E INTRODUCCION
Socialización sobre derechos y deberes de los usuarios del centro de salud Pamplonita adscrito a la ESE Hospital san Juan de Dios de Pamplona

ASISTENTES	
NOMBRE	CARGO / IDENTIFICACION
JOHANNA REYES NAVARRO	ENFERMERA PROFESIONAL
Usuarios centro de Salud	



ORDEN DEL DIA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo 2. Socialización de derechos y deberes de los usuarios. 3. Compromisos.

DESARROLLO

ACTIVIDAD	1. SALUDO
Se realiza el saludo a los usuarios para proceder a la socialización de los deberes y derechos de los usuarios.	

ACTIVIDAD	1. SOCIALIZACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.
<p>El día 19 de JUNIO del 2021 se realizó la socialización de los 16 derechos y 15 deberes a los PROFESIONALES del centro de salud de Pamplonita de la ESE Hospital San Juan de Dios, explicando cada uno de ellos para sus respectivos conocimientos debido a la contingencia COVID 19 se está realizando tele consulta.</p> <p>La capacitación se realiza de forma educocomunicativa a los profesionales de la IPS debido a las medidas de prevención por plan de contingencia COVID-19 que tenían asignada su teleconsulta en los respectivos programas como consulta de promoción y prevención (planificación familiar, Hipertensión arterial, Diabetes Mellitus, control de crecimiento y desarrollo) en manejo del profesional de enfermería, hubo la cooperación por parte de los usuarios en el momento de la educación, se reitera la importancia de siempre tener presente los deberes y derechos, reconociendo el papel de cada uno de los usuarios para la IPS.</p>	

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO GENERAL DE ACTAS		
	Código: F- GD -01-02 v.01	Página 2 de 3	

Se les recuerda la importancia de la utilización del buzón de sugerencias, en donde se pueden anexar quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones; para así saber qué soluciones se pueden ofrecer para una buena calidad del servicio del centro de salud; se resalta la importancia de participar en el buzón de sugerencias en pro del bienestar y la calidad en la atención a todos los usuarios.

ACTIVIDAD	COMPROMISOS
------------------	--------------------

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Realizar educación personalizada o grupal a los usuarios que asisten al centro de salud sobre los derechos y deberes de los usuarios	Centro de salud	Permanente
Concientizar a los usuarios sobre el uso el buzón de sugerencias sobre peticiones, quejas, reclamos y/o felicitaciones de la atención del centro de salud.	Centro de salud	Permanente

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE ACTAS COMITÉS	
	Código: F- GD -01-03 v.01	



2021

En constancia firman:

FECHA	MOTIVO:	DERECHOS Y DEBERES
01 de Septiembre	Derechos y deberes usuarios	Comité de usuarios
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Paula A. Hertz varquez	odontóloga sso	<i>[Signature]</i>
Yurey Jasmín Bautista R.	operaria de aseo	Yurey Bautista R.
Maria del Pilar Sierra	facturación	<i>[Signature]</i>
Rosangel Espinoza	Aux Enfermería	Rosangel Espinoza
Stephania Lagrillo Es.	Medico General	<i>[Signature]</i>
Johanne Pisco	JEFE	<i>[Signature]</i>

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCIÓN	GERENCIA
de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA		
	FORMATO GENERAL DE ACTAS		
	Código: F- GD -01-02 v.01	Página 1 de 3	

ACTA	03
DENOMINACION	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS, BUEN USO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

FECHA	30	03	2021	HORA	08:00	AM
LUGAR	IPS PAMPLONITA					

MOTIVO E INTRODUCCION
Socialización sobre derechos y deberes de los usuarios del centro de salud Pamplonita adscrito a la ESE Hospital san Juan de Dios de Pamplona

ASISTENTES	
NOMBRE	CARGO / IDENTIFICACION
KAROLL YERLEYZA MOGOLLON GAUTA	ENFERMERA PROFESIONAL
Usuarios centro de Salud	



ORDEN DEL DIA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo 2. Socialización de derechos y deberes de los usuarios. 3. Compromisos.

DESARROLLO

ACTIVIDAD	1. SALUDO
Se realiza el saludo a los usuarios para proceder a la socialización de los deberes y derechos de los usuarios.	

ACTIVIDAD	1. SOCIALIZACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.
<p>El día 30 de marzo del 2021 se realizó la socialización de los 16 derechos y 15 deberes a los usuarios del centro de salud de Pamplonita de la ESE Hospital San Juan de Dios, explicando cada uno de ellos para sus respectivos conocimientos.</p> <p>La capacitación se realiza de forma educomunicativa a los usuarios de la IPS vía telefónica debido a las medidas de prevención por plan de contingencia COVID-19 que tenían asignada su teleconsulta en los respectivos programas como consulta de promoción y prevención (planificación familiar, Hipertensión arterial, Diabetes Mellitus, control de crecimiento y desarrollo) en manejo del profesional de enfermería, hubo la cooperación por parte de los usuarios en el momento de la educación, se reitera la importancia de siempre tener presente los deberes y derechos, reconociendo el papel de cada uno de los usuarios para la IPS.</p> <p>Se les recuerda la importancia de la utilización del buzón de sugerencias, en donde se</p>	

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO GENERAL DE ACTAS		
	Código: F- GD -01-02 v.01	Página 2 de 3	

pueden anexar quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones; para así saber qué soluciones se pueden ofrecer para una buena calidad del servicio del centro de salud; se resalta la importancia de participar en el buzón de sugerencias en pro del bienestar y la calidad en la atención a todos los usuarios.

ACTIVIDAD	COMPROMISOS
------------------	--------------------

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Realizar educación personalizada o grupal a los usuarios que asisten al centro de salud sobre los derechos y deberes de los usuarios	Centro de salud	Permanente
Concientizar a los usuarios sobre el uso el buzón de sugerencias sobre peticiones, quejas, reclamos y/o felicitaciones de la atención del centro de salud.	Centro de salud	Permanente

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011



FIRMAS:



constancia firmen

FECHA	MOTIVO:		
03/09/2011	Socialización deberes y derechos usuarios.		
NOMBRE	CARGO	FIRMA	
Carlos Amado P	Usoario	Carlos Amado P	
Humberto Pabón Castro	Usoario	Humberto Pabón Castro	
Tulio Acevedo Valencia	Usoario	Tulio Acevedo	
Carolina Pardo Rojas D	Usoario	Carolina Pardo Rojas	
Matilde León Soto	Usoario	Matilde León Soto	
Alcemia Amado González	Usoario	Alcemia Amado González	
Luis Antonio Sepúlveda	Usoario	Luis A	
Carolina Ortiz de S	Usoario	Carolina Ortiz de S	
Everardo Antolíng O	Usoario	Everardo Antolíng O	
Blanca Ildá Parada	Usoario	Blanca Ildá Parada	
Carlos Saul Gómez D	Usoario	Carlos Saul Gómez D	
Tito Rico Sierra	Usoario	Tito Rico Sierra	
Benjamin Lopez R	Usoario	Benjamin Lopez R	
Luis Eusebio Bultrón	Usoario	Luis Eusebio Bultrón	

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA		
	FORMATO GENERAL DE ACTAS		
	Código: F- GD -01-02 v.01	Página 1 de 4	

ACTA	05
DENOMINACION	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS, BUEN USO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

FECHA	30	05	2021	HORA	08:00	AM
LUGAR	IPS PAMPLONITA					

MOTIVO E INTRODUCCION
Socialización sobre derechos y deberes de los usuarios del centro de salud Pamplonita adscrito a la ESE Hospital san Juan de Dios de Pamplona

ASISTENTES	
NOMBRE	CARGO / IDENTIFICACION
JHATYN GEOVEL BERMUDEZ ARIAS	ENFERMERA PROFESIONAL
Usuarios centro de Salud	



ORDEN DEL DIA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo 2. Socialización de derechos y deberes de los usuarios. 3. Compromisos.

DESARROLLO

ACTIVIDAD	1. SALUDO
Se realiza el saludo a los usuarios para proceder a la socialización de los deberes y derechos de los usuarios.	

ACTIVIDAD	1. SOCIALIZACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.
<p>El día 30 de mayo del 2021 se realizó la socialización de los 16 derechos y 15 deberes a los usuarios del centro de salud de Pamplonita de la ESE Hospital San Juan de Dios, explicando cada uno de ellos para sus respectivos conocimientos.</p> <p>La capacitación se realiza de forma educocomunicativa a los usuarios de la IPS vía telefónica debido a las medidas de prevención por plan de contingencia COVID-19 que tenían asignada su teleconsulta en los respectivos programas como consulta de promoción y prevención (planificación familiar, Hipertensión arterial, Diabetes Mellitus, control de crecimiento y desarrollo) en manejo del profesional de enfermería, hubo la cooperación por parte de los usuarios en el momento de la educación, se reitera la importancia de siempre tener presente los deberes y derechos, reconociendo el papel de cada uno de los usuarios para la IPS.</p>	

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO GENERAL DE ACTAS		
	Código: F- GD -01-02 v.01	Página 2 de 4	

Se les recuerda la importancia de la utilización del buzón de sugerencias, en donde se pueden anexar quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones; para así saber qué soluciones se pueden ofrecer para una buena calidad del servicio del centro de salud; se resalta la importancia de participar en el buzón de sugerencias en pro del bienestar y la calidad en la atención a todos los usuarios.



ACTIVIDAD	COMPROMISOS
------------------	--------------------

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Realizar educación personalizada o grupal a los usuarios que asisten al centro de salud sobre los derechos y deberes de los usuarios	Centro de salud	Permanente
Concientizar a los usuarios sobre el uso el buzón de sugerencias sobre peticiones, quejas, reclamos y/o felicitaciones de la atención del centro de salud.	Centro de salud	Permanente

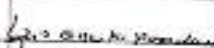

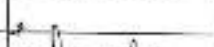
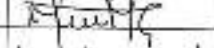
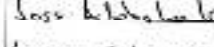
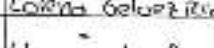
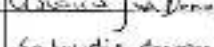
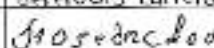
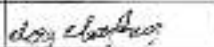

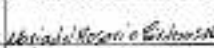
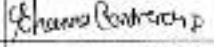
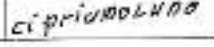

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

ANEXO

FIRMAS: Constancia de asistencia a la sesión educativa el 30/05/2021


E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA
FORMATO GENERAL DE ACTAS
Código: F- GD -01-02 v.01 **Página 3 de 4**




En constancia firman:



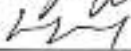
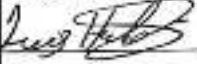
FECHA	MOTIVO		
	30/05/2021	socialización sobre derechos y deberes de los usuarios	
NOMBRE	CARGO	FIRMA	
Luis Ernesto Parra	USUARIO		
Maria Elena Sepulveda	USUARIO		
Alfonso Pizarro	USUARIO		
Marta Heb Rodrig	USUARIO		
Jose Adalberto	USUARIO		
Lorena Gomez Rica	USUARIO		
José Domingo A.	USUARIO		
Gertrudis Carrero Surian	USUARIO		
José del C. Botol	USUARIO		
Angela Alvarado	USUARIO		
Marta Gonzalez	USUARIO		
Marta del Socorro Salazar	USUARIO		
Johanna Contreras P	USUARIO		
Cipriano Luna	USUARIO		

Firmas: _____ Fijos: _____ Actores: _____
 (Español) (Español) (Español)

CS Scanned with CamScanner



Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander		E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE ACTAS COMITES Código: F- GD -01-03 v.01	
--	--	---	---

FECHA			MOTIVO: socialización sobre derechos y deberes de usuarios		
DD	MM	AAAA	30/05/2021		
NOMBRE		CARGO	FIRMA		
HERBERTO S P L P R					
Jaime Castellanos G		USUARIO			
Agapio Ruiz Cando		USUARIO			
Blanca Gladys Pombra		USUARIO	Blanca G. Pombra		
Andrés Becerra		USUARIO	Andrés Becerra		
Blanca Fabelia Ramirez		USUARIO			
Carlos Rafael G.		USUARIO			
José Rafael Pab.		USUARIO			
Simeón Fernando		USUARIO			
Hernando Belver		USUARIO	Hernando Belver		
		USUARIO	Luis Humberto		
Ana Julia Luna C		USUARIO	Ana Julia Luna		
Juan Rico		USUARIO	Juan Rico		
Teresa Bonilla		USUARIO	Teresa Bonilla		
Aura M Caicedo A			Aura M Caicedo A		

Elaboró: CALIDAD	Revisó: SUBDIRECCION CIENTIFICA	Aprobó: GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

Elaboró: CALIDAD	Revisó: SUBDIRECCION CIENTIFICA	Aprobó: GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA	
	FORMATO DE ACTAS COMITES	
	Código: F- GD -01-03 v.01	Página 1 de 4

ACTA No.	09
DENOMINACION	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

FECHA	07	09	2021	HORA	11:00	AM
LUGAR	Centro De Salud Pamplonita Norte De Santander					

MOTIVO E INTRODUCCION
<p>El día 06 de septiembre se realiza el aborda de socialización de los derechos y deberes de los usuarios en el centro de salud de pamplonita adscrito a la ESE Hospital san juan de Dios Pamplona, donde se menciona la importancia a los usuarios de ser conocedores de este importante tema.</p>

ASISTENTES	
NOMBRE	CARGO / IDENTIFICACION
Erika Alexandra Gutiérrez Pérez	Enfermero jefe
Usuarios Centro de salud	



ORDEN DEL DIA
<ol style="list-style-type: none"> 1.Saludo De Bienvenida 2.Socializacion de los derechos y deberes 3.Inquietudes y sugerencias 4.Compromisos

DESARROLLO

ACTIVIDAD	SALUDO
<p>En este primer paso se realiza el acercamiento para la socialización de los deberes y derechos de los usuarios en el centro de salud de pamplonita, de la ESE Hospital san juan de Dios Pamplona-Norte de Santander.</p>	

ACTIVIDAD	SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS
<p>El día 04 de agosto del 2021 se procede a realiza la socialización de los derechos y deberes los cuales son explicados a los usuarios resolviendo dudas e inquietudes en el transcurso de la socialización. La capacitación a los usuarios se realiza de forma educomunicativa, se presente cooperación y colaboración.</p>	

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011



 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA		
	FORMATO DE ACTAS COMITES		
	Código: F- GD -01-03 v.01	Página 2 de 4	

1. Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.
2. Que le autoricen y presten los servicios incluidos en el Plan de beneficios de manera oportuna, si requiere un servicio que no esté incluido, también lo puede recibir.
3. Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud.
4. Que, en caso de urgencia, sea atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.
5. Que atiendan con prioridad a los menores de 18 años.
6. Elegir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible.
7. Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
8. Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
9. Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
10. Que solamente le exijan su documento de identidad para acceder a los servicios de salud.
11. Que le informen dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.
12. Recibir un trato digno sin discriminación alguna.
13. Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
14. Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
15. Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.
16. Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.

Deberes:



1. Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.
2. Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al Sistema de Salud.
3. Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.
4. Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.
5. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
6. Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE ACTAS COMITES		
	Código: F- GD -01-03 v.01	Página 3 de 4	

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
Continuar educando a los usuarios del centro de salud de pamplonita, sobre sus derechos y deberes	Centro de salud	Todo el tiempo
Concientizar a los usuarios sobre el uso correcto del buzón de sugerencias sobre peticiones, quejas y reclamos.	Centro de salud	Todo el tiempo

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA	
	FORMATO DE ACTAS COMITES	
	Código: F- GD -01-03 v.01	Página 4 de 4

FECHA		MOTIVO:	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS
07	09	2021	

NOMBRE	CEDULA	FIRMA
Jose Simeon Jaime	88000451	Jose Simeon Jaime
Sandra Montes.	27794248	Sandra Montes
German Alvaro Villamizar	88222358	German Villamizar
Jose Lora Mantilla	1094552007	Jose H. Lora M.
Juliana Rodriguez C.	1004926267	Juliana R.
Maria-elena Plana G.	27-793826	Maria Elena Plana
Nataly Dayana Conde	1005073259	Nataly K
Lohana Mendoza J.	27794251	Lohana J.
Monica Liliana Saino	1093778965	Monica Saino
Juan Villamizar	1094552032	Juan Villamizar
Maria Elena Jaime	1094552631	Maria Elena J.
Luis Miguel Angulo	7082693627	Luis
Jose de Carmen Feñabaz	5448350	Jose de C. Feñabaz
Lina Proque G	1094278536	Lina Proque G
Maria Elizabeth Conde	27688081	Maria

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011