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

<b>ACTA</b>		002				
<b>DENOMINACION</b>		CAPACITACIÓN ENFOQUE DIFERENCIAL				
<b>FECHA</b>	17	02	21	<b>HORA</b>	06:00	P.M
<b>LUGAR</b>	Reunión virtual por la plataforma Zoom					



<b>MOTIVO E INTRODUCCION</b>						
Capacitar al personal de la ESE Hospital en función del tema: Enfoque Diferencial, el cual hace parte del Manual de Atención al Usuario.						

<b>ASISTENTES</b>	
María José Carrillo Becerra	Trabajadora Social

<b>ORDEN DEL DIA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saludo y presentación.</li> <li>- Capacitación.</li> <li>- Finalización.</li> </ul>	

<b>DESARROLLO</b>	
<p>Se da inicio con la capacitación de Enfoque Diferencial mostrando un cortometraje llamado “el cuerpo espín en navidad”, el cual refleja la importancia de la inclusión social, la empatía y tolerancia que se debe tener con todas las personas que hacen parte de nuestro entorno.</p> <p>Se explica a las funcionarias que el principio de Enfoque Diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. Po tanto, la ESE reconoce la existencia de grupos poblacionales que por diferentes condiciones requieren de una especial atención haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades y la no discriminación.</p> <p>Se identifican principalmente cuatro grupos poblaciones, entre los que se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Población con discapacidad: aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”.</li> </ul> <p>Se le muestra algunos consejos a la hora de atender a estas personas, como, por ejemplo: siempre brindar un trato respetuoso y diferencial: Permita crear una sociedad más inclusiva y brindar un servicio oportuno y adecuado a la población con discapacidad.</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

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

- Orientación sexual e identidad de género: La orientación sexual se refiere a la dirección del deseo erótico y afectivo de las personas en función de su sexo; La identidad de género se refiere a la forma en que cada persona se percibe a sí misma y a cómo desea ser percibida por los demás, independientemente del sexo con el que nació o del género que le fue asignado.

Se les orienta en estrategias que facilitan la atención a estas personas, como, por ejemplo: entienda que algunas personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas tienen un gran miedo de revelar su identidad sexual.

- Víctimas: aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

Se les expone algunas estrategias que prestan mejorar la atención a víctimas, como, por ejemplo: Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación



- Población migrante: El Ministerio de Salud y protección Social ha solicitado a todas las entidades del sistema de salud coordinar los servicios para garantizar la atención de migrantes de la República Bolivariana de Venezuela, especialmente aquellos en situación de vulnerabilidad como lo son niños, adolescentes, mujeres embarazadas y lactantes, habitantes en calle, persona con discapacidad, adulto mayor y en situación migratoria irregular.

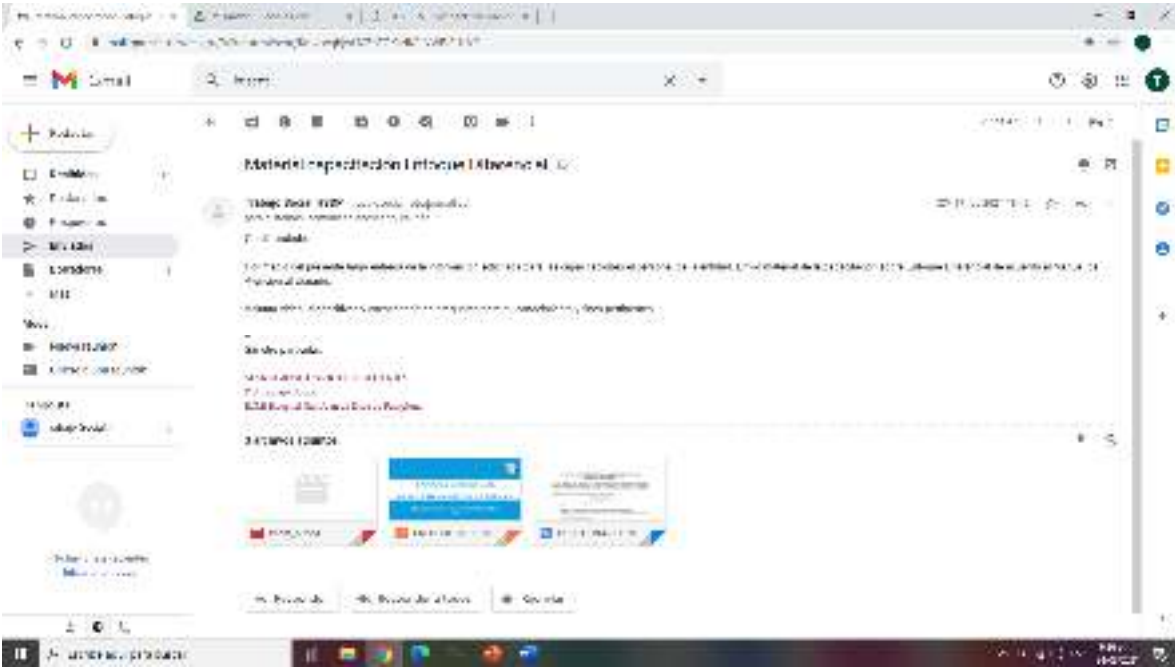
El fenómeno migratorio se evidencia diariamente en el municipio al ser Pamplona un lugar de paso transitorio para los migrantes venezolanos que van hacia el interior del país, por ende, se les guía a los participantes a las algunas habilidades para ofrecer una atención respetuosa y empática como, por ejemplo: Evite los discursos, comportamientos y manifestaciones de xenofobia en contra de la población migrante venezolana.

Todas las capacitaciones que estén vinculadas con ofrecer atención de calidad a los usuarios son de gran trascendencia para los funcionarios, ya que, permite que se mejoren las estrategias de atención y orientación a la comunidad.

Se envía al correo electrónico de Sistemas y Calidad la información con respecto a: video de capacitación, cuestionario de preguntas y presentación realizada, con el fin de que sea incorporada en la plataforma SIES de la ESE Hospital.



<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

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

ACTIVIDAD	EVIDENCIA FOTOGRÁFICA
	

Elaborado por: **MARÍA JOSÉ CARRILLO BECERRA**  
Trabajadora Social

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

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

<b>ACTA</b>			009			
<b>DENOMINACION</b>			CARTILLA MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO			
<b>FECHA</b>	14	07	21	<b>HORA</b>	04:00	P.M
<b>LUGAR</b>	Reunión virtual plataforma Zoom					



<b>MOTIVO E INTRODUCCION</b>						
Socialización de la Cartilla del Manual de Atención al usuario a las auxiliares de la oficina del SIAU de la ESE Hospital San Juan de Dios.						

<b>ASISTENTES</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO / IDENTIFICACION</b>
Ludy Belén Arias Villamizar	Auxiliar SIAU
Zaida Liliana Navia García	Auxiliar SIAU
María José Carrillo Becerra	Trabajadora Social

<b>ORDEN DEL DIA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Socialización Cartilla Manual de Atención al Usuario.</li> <li>- Espacio para preguntas, dudas o inquietudes.</li> <li>- Finalización.</li> </ul>	

<b>DESARROLLO</b>	
<p>Con el objetivo de hacer entrega de la Cartilla del Manual del Usuario, según Resolución Nro. 304 de noviembre de 2020, se realiza una reunión presencial con las dos auxiliares en salud que conforman el Servicio de Información y Atención al Usuario en la Entidad.</p> <p>Se da comienzo explicando que el manual de atención al usuario se concibe como un documento guía dirigido a todos los funcionarios de la E.S.E y centros de salud de su área de influencia, con el fin de mejorar el proceso en la atención a través de pautas que orienten a los funcionarios en el logro de una atención humanizada y así mismo, la satisfacción del usuario por el servicio prestado. De igual modo, se expone la justificación, el ámbito de aplicación, el objetivo y el alcance del documento con el fin de que sea aplicado por cada servidor en la atención de usuarios internos y externos de la Entidad siendo de carácter y cumplimiento obligatorio.</p> <p>Se les hace énfasis en los derechos y deberes que tienen los usuarios de la Institución según la Resolución N° 159 del 11 de mayo de 2016.</p> <p>Los funcionarios en su accionar deben tener atributos para brindar una adecuada atención, siendo estos: credibilidad, comunicación, confiabilidad, incluyente, cortesía, amabilidad y agilidad. De igual modo, se orienta a los presentes en las habilidades para</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

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

ofrecer un óptimo servicio al usuario, encaminadas en el respeto, la tolerancia, el optimismo, la capacidad de escucha y la empatía, demostrando como servidores actitud de respeto a las opiniones e ideas de los demás, aunque no coincidan con las propias.

Se socializa los canales de atención al ciudadano con los que cuenta la entidad, primero el canal presencial integrado por el servicio de información y atención al usuario (SIAU), que brinda orientación e información a los usuarios en temas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, el servicio de facturación ofrece asignación de citas médicas, verifican derechos, facturan procedimientos, entre otros; y el servicio de vigilancia que brinda orientación y ubicación a la comunidad dentro de la entidad. El canal telefónico que actualmente está a cargo de las líneas de Call Center y el canal virtual donde las personas pueden tramitar las PQRSF por medio del enlace <https://hsdp.sistemapqrs.com/> y el correo electrónico [siau@hsdp.gov.co](mailto:siau@hsdp.gov.co).

Posteriormente se capacita en los protocolos de atención presencial, orientando a los asistentes en el adecuado comportamiento frente a cada usuario y en la apropiada presentación personal para el rol que cada funcionario desempeña y se sugiere que el carnet siempre debe estar visible que lo identifica como miembro de la ESE. Por otra parte, se muestran pautas para la atención de personas alteradas.



Se les orienta en cómo es la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, el tiempo de solución y respuesta, de igual modo los estados por los que debe pasar la solicitud del usuario.

Por otra parte, se les explica que la ESE implementa la Política de Participación Social en Salud, la cual tiene como objetivo planear y desarrollar las directrices que le permitan al Estado garantizar el derecho a la participación social y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud. La ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona dispone de veedores ciudadanos y una alianza de usuarios que está representada mediante Junta Directiva.

Se explica a los funcionarios que el principio de Enfoque Diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. Por tanto, la ESE reconoce la existencia de grupos poblacionales que por diferentes condiciones requieren de una especial atención haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

Finalmente, se recuerda los servicios que presta la entidad, siendo una institución de primer y segundo nivel de complejidad, ofrece servicios especializados que cubren las necesidades de salud demandadas en la ciudad. Para la atención integral de los pacientes se cuenta con personal científico altamente calificado y un completo equipo de enfermeras

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>	
	<b>FORMATO GENERAL DE ACTAS</b>	
	<b>Código:</b> F- GD -01-02 v.01	<b>Página</b> 3 de 4

y auxiliares con experiencia e idoneidad en sus actividades asistenciales. La infraestructura se adecua a la demanda de servicios, prestando atención diaria en las siguientes especialidades: hospitalario, quirúrgico, consulta externa, promoción y prevención, apoyo diagnóstico, urgencias.

Se da por terminada la socialización, en constancia se anexa la asistencia y fotografías.

ACTIVIDAD	EVIDENCIAS
	

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011



Elaborado por: **MARÍA JOSÉ CARRILLO BECERRA**  
Trabajadora Social

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011