
 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	

ACTA	04
DENOMINACION	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.

FECHA	28	04	2021	HORA	8:00	AM
LUGAR	SALA DE ESPERA C.S. CHITAGA					

MOTIVO E INTRODUCCION
SOCIALIZACION A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DEL MUNICIPIO DE CHITAGA DE DERECHOS Y DEBERES Y OTROS TEMAS AFINES

ASISTENTES	
NOMBRE	CARGO / IDENTIFICACION
USUARIOS	

ORDEN DEL DÍA
1. SALUDO. 2. SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES 3. HORARIO DE ATENCION 4. AGENDA DE CITAS POR ESPECIALIDAD 5. JORNADAS REALIZADAS EN EL MES DE ABRIL 2021

DESARROLLO

ACTIVIDAD	1. SALUDO
La enfermera Jefe inicia la actividad saludando a los usuarios presentes en sala de espera del centro de salud e indica el motivo de la reunión el cual es informar sobre derechos y deberes de los usuarios, los horarios de atención y agenda de citas médicas para el mes de ABRIL 2021	



2. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS
--

Se da a conocer deberes y derechos de los usuarios.
Se describe cada uno

DERECHOS:

- **ELEGIR:** Libremente a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que presten la atención requerida, dentro de los recursos disponibles dentro de la empresa.
- **DISFRUTAR:** De una comunicación plena y clara con el médico que le permitan obtener de toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece.
- **RECIBIR:** Un trato digno, respetando tus creencias y costumbres.
- **TRATAR:** De una forma confidencial y secreta todos los informes de la historia clínica.
- **RECIBIR:** Durante todo el proceso de tu enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
- **REVISAR:** Y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por el sector administrativo.
- **RECIBIR:** O rehusar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto que profeses.
- **RESPETAR:** La voluntad de participar o no, en investigaciones realizadas por el personal científicamente calificado, siempre y cuando te hayas enterado acerca de los objetivos, riesgos e incomodidades que el proceso pueda implicar.

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 6	

- **MORIR CON DIGNIDAD:** Y que se respete tu voluntad de permitir que el proceso de muerte siga su curso natural.
- **CONTAR:** Con la posibilidad de obtener una segunda opinión calificada de tu condición médica.
- **OBTENER:** Una evaluación y gestión adecuada del dolor.

DEBERES:

- **PROCURAR:** El cuidado integral de tu salud y de tu comunidad.
- **AFILIARSE:** Con tu familia al sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **FACILITAR:** El pago y pagar cuando te corresponda las cotizaciones y pago obligatorios.
- **SUMINISTRAR:** Información veraz y completa sobre tu estado de salud.
- **VIGILAR:** El cumplimiento de las obligaciones contraídas por los empleadores.
- **CUMPLIR:** Las normas, reglamentos e instrucciones de la empresa y de los profesionales que te prestan la atención en salud.
- **CUIDAR:** Y hacer uso racional de los recursos, de la empresa y de la dotación.
- **TRATAR:** Con dignidad el personal humano que te atiende y respetar la dignidad de los demás pacientes



Se hace socialización del manual de atención al usuario según resolución N° 304 del 18 de noviembre del 2020.

Se dan a conocer de nuevo las líneas de citas y atención de urgencias, así como la línea para dudas respecto a COVID – 19.

PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE CITA CALL CENTER

6.1 SOLICITUD DE LA CITA MEDICA	RESPONSABLES: PACIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • El usuario que requiere la atención consulta externa, realiza la solicitud por medio de la línea telefónica para <ul style="list-style-type: none"> ✓ Medicina General, Enfermería, odontología, vacunación 3504393631 de lunes a jueves 7:00 am a 12m y 2 pm a 5:00 pm, sábados y domingos de 7:00 am a 12m. ✓ Vacunación 3504393631 de lunes a viernes de 7:30 am a 12m y de 2 pm a 5:00 pm ✓ Información Covid 19 3227342672 línea de atención las 24 horas del día. 	

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 3 de 6	

✓ Atención de urgencias 3227342672, 24 horas al día.



- Una vez se contesta la llamada la persona que recepciona la llamada solicita al paciente los siguientes datos:
Nombre completo
Edad
Cédula
Teléfono
EPS
Motivo de consulta

De igual manera también se cuenta con un correo electrónico el cual puede hacer uso para la solicitud de citas médicas autorizaciones.callcenter2020@gmail.com. Este es a nivel del hospital.

6.2 ASIGNACION DE LA CITA	RESPONSABLE: FACTURADOR – FUNCIONARIOS ASIGNADOS POR LA ESE
<ul style="list-style-type: none"> • Se le asigna la cita solicitada, con el profesional elegido por el usuario, en la fecha acordada; en caso que no se cuente con disponibilidad de citas con el profesional elegido se le dará la opción de otro profesional médico. 	

6.2 REGISTRO EN EL SISTEMA	RESPONSABLE: Facturador
<ul style="list-style-type: none"> • Si el usuario se encuentra disponible en la base de datos de la EPS; si corresponde a los convenios contractuales y se trata de atención por primera vez, ingresa al sistema los datos personales del paciente: <ul style="list-style-type: none"> - Nombres - Apellidos - Tipo y numero de documento e identidad - Fecha de nacimiento - sexo - Nombre y tipo de EPS a la que pertenece 	

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 4 de 6	

- Teléfono de contacto
- Dirección de residencia

Si es usuario antiguo se actualiza datos personales y se registra la asignación de cita en el sistema

Se dan a conocer a través de los diferentes medios de comunicación la línea de asignación de citas para vacunación Covid – 19.



SI ERES MAYOR DE 70 AÑOS
Comunicate a nuestras líneas de atención y
Agenda tu cita de Vacunación contra el COVID-19
o recibe información relacionada

CHITAGÁ

3227342672

Asistir con un acompañante

Llevar documento de identificación original

3. HORARIO DE ATENCION

Se da a conocer el horario de atención



24 horas a urgencias vitales

Lunes a Viernes: 7:00am a 12:00pm y 2:00pm a 5:00pm

Sábado y Domingo: 7:00 a 11:00am

4. AGENDA CITAS MEDICAS PARA EL MES DE ABRIL 2021

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 5 de 6	



Las citas médicas para el mes de ABRIL 2021 se asignaron para las especialidades de Medicina, Enfermería y Odontología, SEGÚN DISPONIBILIDAD DE PERSONAL, EN EL CENTRO DE SALUD, Otorgando citas especialmente el día lunes, por la apertura de la agenda para la semana

5. JORNADAS REALIZADAS EN EL MES DE ABRIL 2021

- Durante el mes no se realizaron salidas extramurales a las diferentes veredas del municipio, esto, con base en la necesidad de instalar el personal en el área asistencial, afrontando la emergencia sanitaria.
- A través de personal de la alcaldía se hizo socialización de deberes y derechos, horarios de atención para que la comunidad estuviera enterada de la disponibilidad de personal médico en el centro asistencial.
- **En el mes de abril se continuo las jornadas de vacunación Covid – 19, se instaló el equipo de vacunación Covid y se empezaron jornadas de aplicación de dosis según disponibilidad de las mismas. Se vacuno a adultos mayores de 65 años.**
-



ACTIVIDAD		3 .COMPROMISOS
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
Hacer buen uso de los servicios de salud, solicitar la atención por cada dependencia según la complejidad del estado de salud	USUARIOS CENTRO DE SALUD CHITAGA	
Cumplir con el horario de atención	PERSONAL DE SALUD Y USUARIOS	
Dar prioridad a la población vulnerable (niños, adulto mayor, gestante, personas con limitaciones especiales)	FACTURADORA	
Se anexa pdf de firmas de asistencia		

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 6 de 6	

--

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	

ACTA	08
DENOMINACION	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.
FECHA	23 08 2021
HORA	8:00 AM
LUGAR	SALA DE ESPERA C.S. CHITAGA

MOTIVO E INTRODUCCION	
SOCIALIZACION A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DEL MUNICIPIO DE CHITAGA DE DERECHOS Y DEBERES Y OTROS TEMAS AFINES	
ASISTENTES	
NOMBRE	CARGO / IDENTIFICACION
USUARIOS	



ORDEN DEL DÍA
1. SALUDO. 2. SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES 3. HORARIO DE ATENCION 4. AGENDA DE CITAS POR ESPECIALIDAD 5. JORNADAS REALIZADAS EN EL MES DE AGOSTO 2021

DESARROLLO

ACTIVIDAD	1. SALUDO
La enfermera Jefe inicia la actividad saludando a los usuarios presentes en sala de espera del centro de salud e indica el motivo de la reunión el cual es informar sobre derechos y deberes de los usuarios, los horarios de atención y agenda de citas médicas para el mes de AGOSTO 2021	



2. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS
<p>Se da a conocer deberes y derechos de los usuarios. Se describe cada uno, esto se hace a través de ayuda como el televisor que se tiene en la sala de espera.</p> <p>DERECHOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ELEGIR: Libremente a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que presten la atención requerida, dentro de los recursos disponibles dentro de la empresa. • DISFRUTAR: De una comunicación plena y clara con el médico que le permitan obtener de toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece. • RECIBIR: Un trato digno, respetando tus creencias y costumbres. • TRATAR: De una forma confidencial y secreta todos los informes de la historia clínica. • RECIBIR: Durante todo el proceso de tu enfermedad, la mejor asistencia médica disponible. • REVISAR: Y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por el sector administrativo. • RECIBIR: O rehusar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto que profeses. • RESPETAR: La voluntad de participar o no, en investigaciones realizadas por el personal

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 5	

científicamente calificado, siempre y cuando te hayas enterado acerca de los objetivos, riesgos e incomodidades que el proceso pueda implicar.

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 3 de 5	

- **MORIR CON DIGNIDAD:** *Y que se respete tu voluntad de permitir que el proceso de muerte siga su curso natural.*
- **CONTAR:** *Con la posibilidad de obtener una segunda opinión calificada de tu condición médica.*
- **OBTENER:** *Una evaluación y gestión adecuada del dolor.*

DEBERES:

- **PROCURAR:** *El cuidado integral de tu salud y de tu comunidad.*
- **AFILIARSE:** *Con tu familia al sistema General de Seguridad Social en Salud.*
- **FACILITAR:** *El pago y pagar cuando te corresponda las cotizaciones y pago obligatorios.*
- **SUMINISTRAR:** *Información veraz y completa sobre tu estado de salud.*
- **VIGILAR:** *El cumplimiento de las obligaciones contraídas por los empleadores.*
- **CUMPLIR:** *Las normas, reglamentos e instrucciones de la empresa y de los profesionales que te prestan la atención en salud.*
- **CUIDAR:** *Y hacer uso racional de los recursos, de la empresa y de la dotación.*
- **TRATAR:** *Con dignidad el personal humano que te atiende y respetar la dignidad de los demás pacientes*



Se hace socialización del manual de atención al usuario según resolución N° 304 del 18 de noviembre del 2020.

SE INSTAURA UN NUEVO NUMERO DE AGENDACION DE CITAS PARA VACUANCION COVID –

19.PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE CITA CALL CENTER

6.1 SOLICITUD DE LA CITA MEDICA	RESPONSABLES: PACIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • El usuario que requiere la atención consulta externa, realiza la solicitud por medio de la línea telefónica para <ul style="list-style-type: none"> ✓ Medicina General, Enfermería, odontología, vacunación 3504393631 de lunes a jueves 7:00 am a 12m y 2 pm a 5:00 pm, sábados y domingos de 7:00 am a 12m. ✓ Vacunación 3504393631 de lunes a viernes de 7:30 am a 12m y de 2 pm a 5:00 pm ✓ Información Vacunación Covid 19 3134984950 línea DE MARTES A DOMINGO de 7:30 am a 12 y de 2 pm a 5 pm 	

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 Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA		
	FORMATO GENERAL DE ACTAS		
	Código: F- GD -01-02 v.01	Página 4 de 5	

✓ Atención de urgencias 3227342672, 24 horas al día.

- Una vez se contesta la llamada la persona que recepciona la llamada solicita al paciente los siguientes datos:

Nombre completo

Edad

Cédula

Teléfono

EPS



Motivo de consulta

De igual manera también se cuenta con un correo electrónico el cual puede hacer uso para la solicitud de citas médicas autorizaciones.callcenter2020@gmail.com. Este es a nivel del hospital.

6.2 ASIGNACION DE LA CITA	RESPONSABLE: FACTURADOR – FUNCIONARIOS ASIGNADOS POR LA ESE
<ul style="list-style-type: none"> • Se le asigna la cita solicitada, con el profesional elegido por el usuario, en la fecha acordada; en caso que no se cuente con disponibilidad de citas con el profesional elegido se le dará la opción de otro profesional médico. 	

6.2 REGISTRO EN EL SISTEMA	RESPONSABLE: Facturador
<ul style="list-style-type: none"> • Si el usuario se encuentra disponible en la base de datos de la EPS; si corresponde a los convenios contractuales y se trata de atención por primera vez, ingresa al sistema los datos personales del paciente: <ul style="list-style-type: none"> - Nombres - Apellidos - Tipo y numero de documento e identidad - Fecha de nacimiento - sexo - Nombre y tipo de EPS a la que pertenece 	

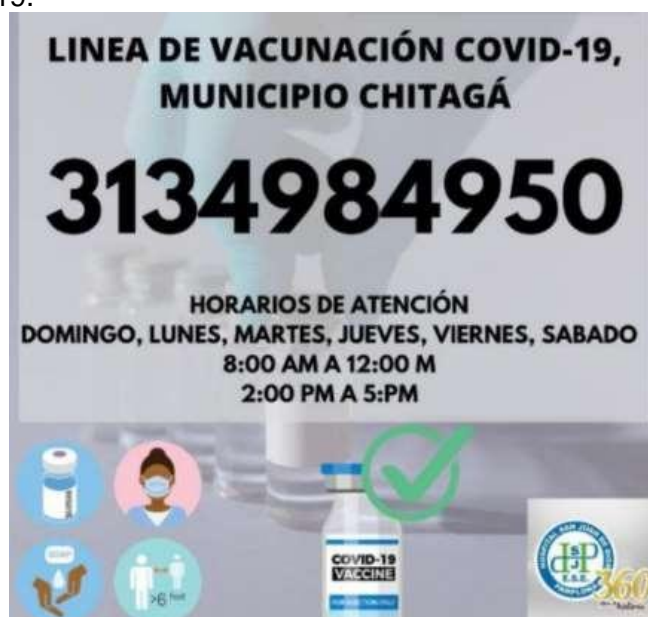
Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 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 5 de 5	

- Teléfono de contacto
- Dirección de residencia

Si es usuario antiguo se actualiza datos personales y se registra la asignación de cita en el sistema

Se dan a conocer a través de los diferentes medios de comunicación la línea de asignación de citas para vacunación Covid – 19.



3. HORARIO DE ATENCION

Se da a conocer el horario de atención

24 horas a urgencias vitales

Lunes a Viernes: 7:00am a 12:00pm y 2:00pm a 5:00pm

Sábado y Domingo: 7:00 a 11:00am



Festivos: Solo urgencias vitales.

4. AGENDA CITAS MEDICAS PARA EL MES DE AGOSTO 2021

Las citas médicas para el mes de AGOSTO 2021 se asignaron para las especialidades de Medicina, Enfermería y Odontología, SEGÚN DISPONIBILIDAD DE PERSONAL, EN EL CENTRO DE SALUD,

Otorgando citas especialmente el día lunes, por la apertura de la agenda para la semana

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 6 de 5

5. JORNADAS REALIZADAS EN EL MES DE AGOSTO 2021

- Durante el mes se realizaron salidas extramurales a la vereda de Chucarima y Tane, esto con el fin de seguir el proceso de vacunación contra COVID 19 a la población del municipio. Se logra hacer aplicación del biológico. Se desplaza a dicha vereda en compañía de personal de la alcaldía la vacunadora del equipo y la médico del centro de salud, esto con el fin de dar apoyo.
- A través de personal de la alcaldía se hizo socialización de deberes y derechos, horarios de atención para que la comunidad estuviera enterada de la disponibilidad de personal médico en el centro asistencial.
- Durante el mes se realizaron Jornadas de vacunación en esquema regular, así mismo se instauró punto de vacunación contra sarampión rubeola para niños de 1 a 10 años que cumplieran con los requisitos. Con jornadas de vacunación continuas.
- Se realizó acompañamiento de la jornada de “PREPARACION PARA LA MATERNIDAD Y LA PATERNIDAD” organizada en la casa del adulto mayor, jornada acompañada por la Jefe de enfermería y el servicio de odontología.





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 7 de 5	

COMPROMISOS	
ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Hacer buen uso de los servicios de salud, solicitar la atención por cada dependencia según la complejidad del estado de salud	USUARIOS CENTRO DE SALUD CHITAGA
Cumplir con el horario de atención	PERSONAL DE SALUD Y USUARIOS
Dar prioridad a la población vulnerable (niños, adulto mayor, gestante, personas con limitaciones especiales)	FACTURADORA

- SE ANEXA FIRMA DE ASISTENCIA.

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	

ACTA	03
DENOMINACION	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.

FECHA	31	03	2021	HORA	8:00	AM
LUGAR	SALA DE ESPERA C.S. CHITAGA					

MOTIVO E INTRODUCCION
SOCIALIZACION A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DEL MUNICIPIO DE CHITAGA DE DERECHOS Y DEBERES Y OTROS TEMAS AFINES

ASISTENTES	
NOMBRE	CARGO / IDENTIFICACION
USUARIOS	

ORDEN DEL DÍA
1. SALUDO. 2. SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES 3. HORARIO DE ATENCION 4. AGENDA DE CITAS POR ESPECIALIDAD 5. JORNADAS REALIZADAS EN EL MES DE MARZO 2021

DESARROLLO

ACTIVIDAD	1. SALUDO
La enfermera Jefe inicia la actividad saludando a los usuarios presentes en sala de espera del centro de salud e indica el motivo de la reunión el cual es informar sobre derechos y deberes de los usuarios, los horarios de atención y agenda de citas médicas para el mes de MARZO 2021	



2. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS
--

Se da a conocer deberes y derechos de los usuarios.
Se describe cada uno

DERECHOS:

- **ELEGIR:** Libremente a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que presten la atención requerida, dentro de los recursos disponibles dentro de la empresa.
- **DISFRUTAR:** De una comunicación plena y clara con el médico que le permitan obtener de toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece.
- **RECIBIR:** Un trato digno, respetando tus creencias y costumbres.
- **TRATAR:** De una forma confidencial y secreta todos los informes de la historia clínica.
- **RECIBIR:** Durante todo el proceso de tu enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
- **REVISAR:** Y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por el sector administrativo.
- **RECIBIR:** O rehusar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto que profeses.
- **RESPETAR:** La voluntad de participar o no, en investigaciones realizadas por el personal científicamente calificado, siempre y cuando te hayas enterado acerca de los objetivos, riesgos e incomodidades que el proceso pueda implicar.

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 6	

- **MORIR CON DIGNIDAD:** Y que se respete tu voluntad de permitir que el proceso de muerte siga su curso natural.
- **CONTAR:** Con la posibilidad de obtener una segunda opinión calificada de tu condición médica.
- **OBTENER:** Una evaluación y gestión adecuada del dolor.

DEBERES:

- **PROCURAR:** El cuidado integral de tu salud y de tu comunidad.
- **AFILIARSE:** Con tu familia al sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **FACILITAR:** El pago y pagar cuando te corresponda las cotizaciones y pago obligatorios.
- **SUMINISTRAR:** Información veraz y completa sobre tu estado de salud.
- **VIGILAR:** El cumplimiento de las obligaciones contraídas por los empleadores.
- **CUMPLIR:** Las normas, reglamentos e instrucciones de la empresa y de los profesionales que te prestan la atención en salud.
- **CUIDAR:** Y hacer uso racional de los recursos, de la empresa y de la dotación.
- **TRATAR:** Con dignidad el personal humano que te atiende y respetar la dignidad de los demás pacientes



Se hace socialización del manual de atención al usuario según resolución N° 304 del 18 de noviembre del 2020.

Se dan a conocer de nuevo las líneas de citas y atención de urgencias, así como la línea para dudas respecto a COVID – 19.

PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE CITA CALL CENTER

6.1 SOLICITUD DE LA CITA MEDICA	RESPONSABLES: PACIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • El usuario que requiere la atención consulta externa, realiza la solicitud por medio de la línea telefónica para <ul style="list-style-type: none"> ✓ Medicina General, Enfermería, odontología, vacunación 3504393631 de lunes a jueves 7:00 am a 12m y 2 pm a 5:00 pm, sábados y domingos de 7:00 am a 12m. ✓ Vacunación 3504393631 de lunes a viernes de 7:30 am a 12m y de 2 pm a 5:00 pm ✓ Información Covid 19 3227342672 línea de atención las 24 horas del día. 	

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 3 de 6	

✓ Atención de urgencias 3227342672, 24 horas al día.



- Una vez se contesta la llamada la persona que recepciona la llamada solicita al paciente los siguientes datos:
Nombre completo
Edad
Cédula
Teléfono
EPS
Motivo de consulta

De igual manera también se cuenta con un correo electrónico el cual puede hacer uso para la solicitud de citas médicas autorizaciones.callcenter2020@gmail.com. Este es a nivel del hospital.

6.2 ASIGNACION DE LA CITA	RESPONSABLE: FACTURADOR – FUNCIONARIOS ASIGNADOS POR LA ESE
<ul style="list-style-type: none"> • Se le asigna la cita solicitada, con el profesional elegido por el usuario, en la fecha acordada; en caso que no se cuente con disponibilidad de citas con el profesional elegido se le dará la opción de otro profesional médico. 	

6.2 REGISTRO EN EL SISTEMA	RESPONSABLE: Facturador
<ul style="list-style-type: none"> • Si el usuario se encuentra disponible en la base de datos de la EPS; si corresponde a los convenios contractuales y se trata de atención por primera vez, ingresa al sistema los datos personales del paciente: <ul style="list-style-type: none"> - Nombres - Apellidos - Tipo y numero de documento e identidad - Fecha de nacimiento - sexo - Nombre y tipo de EPS a la que pertenece 	

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 4 de 6	

- Teléfono de contacto
- Dirección de residencia

Si es usuario antiguo se actualiza datos personales y se registra la asignación de cita en el sistema

Se dan a conocer a través de los diferentes medios de comunicación la línea de asignación de citas para vacunación Covid – 19.



SI ERES MAYOR DE 70 AÑOS
Comunicate a nuestras líneas de atención y
Agenda tu cita de Vacunación contra el COVID-19
o recibe información relacionada

CHITAGÁ

3227342672

Asistir con un acompañante

Llevar documento de identificación original

3. HORARIO DE ATENCION

Se da a conocer el horario de atención



24 horas a urgencias vitales

Lunes a Viernes: 7:00am a 12:00pm y 2:00pm a 5:00pm

Sábado y Domingo: 7:00 a 11:00am

4. AGENDA CITAS MEDICAS PARA EL MES DE MARZO 2021

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 5 de 6	

Las citas médicas para el mes de MARZO 2021 se asignaron para las especialidades de Medicina, Enfermería y Odontología, SEGÚN DISPONIBILIDAD DE PERSONAL, EN EL CENTRO DE SALUD, Otorgando citas especialmente el día lunes, por la apertura de la agenda para la semana



5. JORNADAS REALIZADAS EN EL MES DE MARZO 2021

- Durante el mes no se realizaron salidas extramurales a las diferentes veredas del municipio, esto, con base en la necesidad de instalar el personal en el área asistencial, afrontando la emergencia sanitaria.
- A través de personal de la alcaldía se hizo socialización de deberes y derechos, horarios de atención para que la comunidad estuviera enterada de la disponibilidad de personal médico en el centro asistencial.
- **En el mes de marzo se dio inicio a las jornadas de vacunación Covid – 19, esto provocando el cierre de los servicios como consulta externa.**

Esto se dio a través de las directivas de la ESE HSJDP, los cuales autorizaron ese proceso.



ACTIVIDAD		3 .COMPROMISOS
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
Hacer buen uso de los servicios de salud, solicitar la atención por cada dependencia según la complejidad del estado de salud	USUARIOS CENTRO DE SALUD CHITAGA	
Cumplir con el horario de atención	PERSONAL DE SALUD Y USUARIOS	
Dar prioridad a la población vulnerable (niños, adulto mayor, gestante, personas con limitaciones especiales)	FACTURADORA	
Se anexa pdf de firmas de asistencia		

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 6 de 6	

--

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 6

ACTA	05
DENOMINACION	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.

FECHA	31	05	2021	HORA	8:00	AM
LUGAR	SALA DE ESPERA C.S. CHITAGA					

MOTIVO E INTRODUCCION
SOCIALIZACION A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DEL MUNICIPIO DE CHITAGA DE DERECHOS Y DEBERES Y OTROS TEMAS AFINES

ASISTENTES	
NOMBRE	CARGO / IDENTIFICACION
USUARIOS	

ORDEN DEL DÍA
1. SALUDO. 2. SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES 3. HORARIO DE ATENCION 4. AGENDA DE CITAS POR ESPECIALIDAD 5. JORNADAS REALIZADAS EN EL MES DE MAYO 2021

DESARROLLO

ACTIVIDAD	1. SALUDO
La enfermera Jefe inicia la actividad saludando a los usuarios presentes en sala de espera del centro de salud e indica el motivo de la reunión el cual es informar sobre derechos y deberes de los usuarios, los horarios de atención y agenda de citas médicas para el mes de MAYO 2021	



2. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS
--

Se da a conocer deberes y derechos de los usuarios.
Se describe cada uno

DERECHOS:

- **ELEGIR:** Libremente a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que presten la atención requerida, dentro de los recursos disponibles dentro de la empresa.
- **DISFRUTAR:** De una comunicación plena y clara con el médico que le permitan obtener de toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece.
- **RECIBIR:** Un trato digno, respetando tus creencias y costumbres.
- **TRATAR:** De una forma confidencial y secreta todos los informes de la historia clínica.
- **RECIBIR:** Durante todo el proceso de tu enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
- **REVISAR:** Y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por el sector administrativo.
- **RECIBIR:** O rehusar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto que profeses.
- **RESPETAR:** La voluntad de participar o no, en investigaciones realizadas por el personal científicamente calificado, siempre y cuando te hayas enterado acerca de los objetivos, riesgos e incomodidades que el proceso pueda implicar.

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 6	

- **MORIR CON DIGNIDAD:** Y que se respete tu voluntad de permitir que el proceso de muerte siga su curso natural.
- **CONTAR:** Con la posibilidad de obtener una segunda opinión calificada de tu condición médica.
- **OBTENER:** Una evaluación y gestión adecuada del dolor.

DEBERES:

- **PROCURAR:** El cuidado integral de tu salud y de tu comunidad.
- **AFILIARSE:** Con tu familia al sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **FACILITAR:** El pago y pagar cuando te corresponda las cotizaciones y pago obligatorios.
- **SUMINISTRAR:** Información veraz y completa sobre tu estado de salud.
- **VIGILAR:** El cumplimiento de las obligaciones contraídas por los empleadores.
- **CUMPLIR:** Las normas, reglamentos e instrucciones de la empresa y de los profesionales que te prestan la atención en salud.
- **CUIDAR:** Y hacer uso racional de los recursos, de la empresa y de la dotación.
- **TRATAR:** Con dignidad el personal humano que te atiende y respetar la dignidad de los demás pacientes



Se hace socialización del manual de atención al usuario según resolución N° 304 del 18 de noviembre del 2020.

SE INTAURA UN NUEVO NUMERO DE AGENDACION DE CITAS PARA VACUANCION COVID – 19.

PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE CITA CALL CENTER

6.1 SOLICITUD DE LA CITA MEDICA	RESPONSABLES: PACIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • El usuario que requiere la atención consulta externa, realiza la solicitud por medio de la línea telefónica para <ul style="list-style-type: none"> ✓ Medicina General, Enfermería, odontología, vacunación 3504393631 de lunes a jueves 7:00 am a 12m y 2 pm a 5:00 pm, sábados y domingos de 7:00 am a 12m. ✓ Vacunación 3504393631 de lunes a viernes de 7:30 am a 12m y de 2 pm a 5:00 pm ✓ Información Vacunación Covid 19 3134984950 línea de lunes, martes, jueves, viernes sábado y Domingo de 7:30 am a 12 y de 2 pm a 5 pm 	

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 3 de 6	

✓ Atención de urgencias 3227342672, 24 horas al día.



- Una vez se contesta la llamada la persona que recepciona la llamada solicita al paciente los siguientes datos:
Nombre completo
Edad
Cédula
Teléfono
EPS
Motivo de consulta

De igual manera también se cuenta con un correo electrónico el cual puede hacer uso para la solicitud de citas médicas autorizaciones.callcenter2020@gmail.com. Este es a nivel del hospital.

6.2 ASIGNACION DE LA CITA	RESPONSABLE: FACTURADOR – FUNCIONARIOS ASIGNADOS POR LA ESE
<ul style="list-style-type: none"> • Se le asigna la cita solicitada, con el profesional elegido por el usuario, en la fecha acordada; en caso que no se cuente con disponibilidad de citas con el profesional elegido se le dará la opción de otro profesional médico. 	

6.2 REGISTRO EN EL SISTEMA	RESPONSABLE: Facturador
<ul style="list-style-type: none"> • Si el usuario se encuentra disponible en la base de datos de la EPS; si corresponde a los convenios contractuales y se trata de atención por primera vez, ingresa al sistema los datos personales del paciente: <ul style="list-style-type: none"> - Nombres - Apellidos - Tipo y numero de documento e identidad - Fecha de nacimiento - sexo - Nombre y tipo de EPS a la que pertenece 	

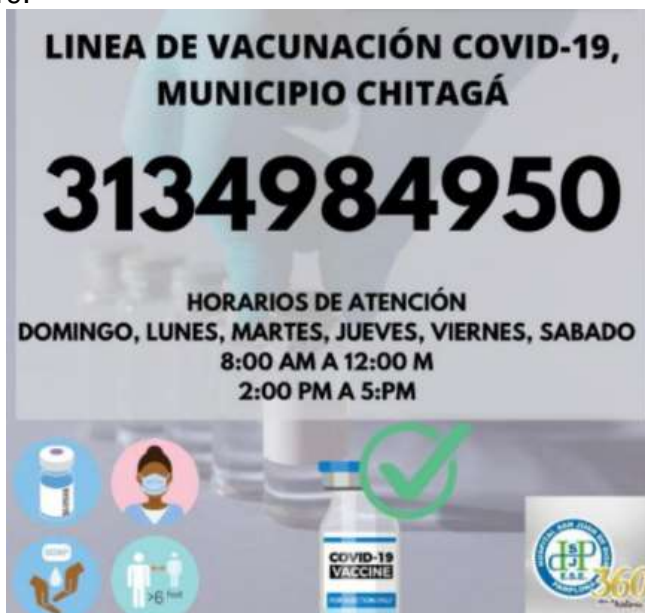
Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 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 4 de 6	

- Teléfono de contacto
- Dirección de residencia

Si es usuario antiguo se actualiza datos personales y se registra la asignación de cita en el sistema

Se dan a conocer a través de los diferentes medios de comunicación la línea de asignación de citas para vacunación Covid – 19.



**LINEA DE VACUNACIÓN COVID-19,
MUNICIPIO CHITAGÁ**

3134984950

HORARIOS DE ATENCIÓN
DOMINGO, LUNES, MARTES, JUEVES, VIERNES, SABADO
8:00 AM A 12:00 M
2:00 PM A 5:PM

3. HORARIO DE ATENCION

Se da a conocer el horario de atención

24 horas a urgencias vitales

Lunes a Viernes: 7:00am a 12:00pm y 2:00pm a 5:00pm



Sábado y Domingo: 7:00 a 11:00am

Festivos: Solo urgencias vitales.

4. AGENDA CITAS MEDICAS PARA EL MES DE MAYO 2021

Las citas médicas para el mes de MAYO 2021 se asignaron para las especialidades de Medicina, Enfermería y Odontología, SEGÚN DISPONIBILIDAD DE PERSONAL, EN EL CENTRO DE SALUD, Otorgando citas especialmente el día lunes, por la apertura de la agenda para la semana

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 5 de 6	

5. JORNADAS REALIZADAS EN EL MES DE MAYO 2021

- Durante el mes no se realizaron salidas extramurales a las diferentes veredas del municipio, esto, con base en la necesidad de instalar el personal en el área asistencial, afrontando la emergencia sanitaria.
- A través de personal de la alcaldía se hizo socialización de deberes y derechos, horarios de atención para que la comunidad estuviera enterada de la disponibilidad de personal médico en el centro asistencial.
- **En el mes de Mayo se continuó las jornadas de vacunación Covid – 19, se instaló el equipo de vacunación Covid y se empezaron jornadas de aplicación de dosis según disponibilidad de las mismas. Se vacuno a adultos mayores de 55 años.**
- Durante el mes se realizaron Jornadas de vacunación en esquema regular, así mismo se instauró punto de vacunación contra sarampión rubeola para niños de 1 a 10 años que cumplieran con los requisitos. Con jornadas de vacunación continuas.



ACTIVIDAD	3 .COMPROMISOS
ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Hacer buen uso de los servicios de salud, solicitar la atención por cada dependencia según la complejidad del estado de salud	USUARIOS CENTRO DE SALUD CHITAGA
Cumplir con el horario de atención	PERSONAL DE SALUD Y USUARIOS
Dar prioridad a la población vulnerable (niños, adulto mayor, gestante, personas con limitaciones especiales)	FACTURADORA
Se anexa pdf de firmas de asistencia	

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 6 de 6	

--

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 8	

ACTA	11
DENOMINACION	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.

FECHA	30	11	2021	HORA	10:00	AM
LUGAR	SALA DE ESPERA C.S. CHITAGA					

MOTIVO E INTRODUCCION
SOCIALIZACION A LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD DEL MUNICIPIO DE CHITAGA DE DERECHOS Y DEBERES Y OTROS TEMAS AFINES

ASISTENTES	
NOMBRE	CARGO / IDENTIFICACION
USUARIOS	

ORDEN DEL DÍA
<ol style="list-style-type: none"> 1. SALUDO. 2. SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES 3. HORARIO DE ATENCION 4. AGENDA DE CITAS POR ESPECIALIDAD 5. JORNADAS REALIZADAS EN EL MES DE NOVIEMBRE 2021

DESARROLLO

ACTIVIDAD	1. SALUDO
<p>La enfermera Jefe inicia la actividad saludando a los usuarios presentes en sala de espera del centro de salud e indica el motivo de la reunión el cual es informar sobre derechos y deberes de los usuarios, los horarios de atención y agenda de citas médicas para el mes de NOVIEMBRE DE 2021</p>	



DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Se da a conocer deberes y derechos de los usuarios, Se describe cada uno

DERECHOS:

- ✓ **ELEGIR:** Libremente a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que presten la atención requerida, dentro de los recursos disponibles dentro de la empresa.
- ✓ **DISFRUTAR:** De una comunicación plena y clara con el médico que le permitan obtener de toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece.
- ✓ **RECIBIR:** Un trato digno, respetando tus creencias y costumbres.
- ✓ **TRATAR:** De una forma confidencial y secreta todos los informes de la historia clínica.
- ✓ **RECIBIR:** Durante todo el proceso de tu enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
- ✓ **REVISAR:** Y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por el sector administrativo.
- ✓ **RECIBIR:** O rehusar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto que profeses.
- ✓ **RESPETAR:** La voluntad de participar o no, en investigaciones realizadas por el personal científicamente calificado, siempre y cuando te hayas enterado acerca de los objetivos, riesgos e *incomodidades que el proceso pueda implicar.*
- ✓ **MORIR CON DIGNIDAD:** *Y que se respete tu voluntad de permitir que el proceso de muerte siga su curso natural.*
- ✓ **CONTAR:** *Con la posibilidad de obtener una segunda opinión calificada de tu condición médica.*
- ✓ **OBTENER:** *Una evaluación y gestión adecuada del dolor.*

DEBERES:



- ✓ **PROCURAR:** El cuidado integral de tu salud y de tu comunidad.
- ✓ **AFILIARSE:** Con tu familia al sistema General de Seguridad Social en Salud.

- ✓ **FACILITAR:** El pago y pagar cuando te corresponda las cotizaciones y pago obligatorios.
- ✓ **SUMINISTRAR:** Información veraz y completa sobre tu estado de salud.
- ✓ **VIGILAR:** El cumplimiento de las obligaciones contraídas por los empleadores.
- ✓ **CUMPLIR:** Las normas, reglamentos e instrucciones de la empresa y de los profesionales que te prestan la atención en salud.
- ✓ **CUIDAR:** Y hacer uso racional de los recursos, de la empresa y de la dotación.
- ✓ **TRATAR:** Con dignidad el personal humano que te atiende y respetar la dignidad de los demás pacientes

Se hace socialización del manual de atención al usuario según resolución N° 304 del 18 de noviembre del 2020.

- ✓ SE INTAURA UN NUEVO NUMERO DE AGENDACION DE CITAS PARA VACUANCION COVID – 19.
- ✓ PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE CITA CALL CENTER

6.1 SOLICITUD DE LA CITA MEDICA	RESPONSABLES: PACIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • El usuario que requiere la atención consulta externa, realiza la solicitud por medio de la línea telefónica para <ul style="list-style-type: none"> ✓ Medicina General, Enfermería, odontología, vacunación 3504393631 de lunes a jueves 7:00 am a 12m y 2 pm a 5:00 pm, sábados y domingos de 7:00 am a 12m. ✓ Vacunación 3504393631 de lunes a viernes de 7:30 am a 12m y de 2 pm a 5:00 pm ✓ Información Vacunación Covid 19 3134984950 línea de lunes, martes, jueves, viernes sábado y Domingo de 7:30 am a 12 y de 2 pm a 5 pm ✓ Atención de urgencias 3227342672, 24 horas al día. • Una vez se contesta la llamada la persona que recepciona la llamada solicita al paciente los siguientes datos: Nombre completo Edad 	

 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 4 de 8	

Cédula
Teléfono
EPS
Motivo de consulta

De igual manera también se cuenta con un correo electrónico el cual puede hacer uso para la solicitud de citas médicas autorizaciones.callcenter2020@gmail.com. Este es a nivel del hospital.

6.2 ASIGNACION DE LA CITA	RESPONSABLE: FACTURADOR – FUNCIONARIOS ASIGNADOS POR LA ESE
<ul style="list-style-type: none"> Se le asigna la cita solicitada, con el profesional elegido por el usuario, en la fecha acordada; en caso que no se cuente con disponibilidad de citas con el profesional elegido se le dará la opción de otro profesional médico. 	

6.3 REGISTRO EN EL SISTEMA	RESPONSABLE: Facturador
<ul style="list-style-type: none"> Si el usuario se encuentra disponible en la base de datos de la EPS; si corresponde a los convenios contractuales y se trata de atención por primera vez, ingresa al sistema los datos personales del paciente: <ul style="list-style-type: none"> - Nombres - Apellidos - Tipo y numero de documento e identidad - Fecha de nacimiento - sexo - Nombre y tipo de EPS a la que pertenece - Teléfono de contacto - Dirección de residencia <p>Si es usuario antiguo se actualiza datos personales y se registra la asignación de cita en el sistema</p>	

Se dan a conocer a través de los diferentes medios de comunicación la línea de asignación de citas para vacunación Covid – 19

**LINEA DE VACUNACION COVID-19
MUNICIPIO DE CHITAGA**

3134984950

HORARIOS DE ATENCION

**DOMINGO, LUNES, MARTES, JUEVES, VIERNES Y
SABADO**

**8:00 AM A 12:M
2:00 PM A 5:00 PM**



3. HORARIO DE ATENCION
<p>Se da a conocer el horario de atención</p> <p>24 horas a urgencias vitales</p> <p>Lunes a Viernes: 7:00am a 12:00pm y 2:00pm a 5:00pm</p> <p>Sábado y Domingo: 7:00 a 11:00am</p> <p>Festivos: Solo urgencias vitales.</p>

4. AGENDA CITAS MEDICAS PARA EL MES DE NOVIEMBRE 2021
<p>Las citas médicas para el mes de NOVIEMBRE 2021 se asignaron para las especialidades de Medicina, Enfermería y Odontología, SEGÚN DISPONIBILIDAD DE PERSONAL, EN EL CENTRO DE SALUD, Otorgando citas especialmente el día lunes, por la apertura de la agenda para la semana</p>

5. JORNADAS REALIZADAS EN EL MES DE NOVIEMBRE 2021
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Durante el mes no se realizó una salida extramural en la vereda la Rosa,, dicha brigada conto con la participación de médico, odontólogo y enfermería. ✓ Se realizó socialización de los deberes y derechos, en los diferentes horarios de atención para que la comunidad estuviera enterada de la disponibilidad de personal



médico en el centro asistencial.

- ✓ En el mes de Noviembre se continuó las jornadas de vacunación Covid – 19, dichas jornadas de aplicación de dosis según disponibilidad de las mismas
- ✓ Durante el mes se realizaron Jornadas de vacunación en esquema regular el cual tiene su horario ya establecido de manera diaria.

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	COMPROMISOS
Hacer buen uso de los servicios de salud, solicitar la atención por cada dependencia según la complejidad del estado de salud	USUARIOS CENTRO DE SALUD CHITAGA
Cumplir con el horario de atención	PERSONAL DE SALUD Y USUARIOS
Dar prioridad a la población vulnerable (niños, adulto mayor, gestante, personas con limitaciones especiales)	FACTURADORA



Se anexa evidencia de diapositiva proyectada en el televisor de consulta externa, dirigida a los usuarios, que asisten a los diferentes servicios de nuestra institución

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS



DERECHOS



PROCURAR: El cuidado integral de tu salud y de tu comunidad.

AFILIARSE: Con tu familia al sistema General de Seguridad Social en Salud.

FACILITAR: El pago y pagar cuando te corresponde las cotizaciones y pago obligatorias.



SUMINISTRAR: Información veraz y completa sobre tu estado de salud.



DEBERES



SE ANEXA PDF DE FIRMAS DE ASISTENCIA



 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 1	
--	---	---

En constancia firman:

FECHA	MOTIVO:	SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES
30	11	2021
		CENTRO DE SALUD DE CHITAGA

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Yadira Celis Maldonado	USUARIO	<i>Yadira Celis Maldonado</i>
Jessica Gallegos	USUARIO	<i>Jessica Gallegos</i>
Kelly Johanna Espinel.	USUARIO	<i>Kelly Gallegos</i>
Daniela Putino	USUARIO	<i>Daniela Putino</i>
Patricia Rodriguez	USUARIO	<i>Patricia Rodriguez</i>
Nelly Reyes	USUARIO	<i>Nelly Reyes</i>
Andres Laguardo	Axiliar Enf	<i>andres Laguardo</i>
Carmen cesilia Rodrige	USUARIO	<i>CARMEN</i>
Angel Custodio Rodriguez	USUARIO	<i>ANGEL RODRIGUEZ</i>
Deisy Andreina Varga?	USUARIO	<i>Deisy Andreina Varga</i>
Diana carolina villamizar	USUARIO	<i>Diana</i>
Mariana Carvajal	USUARIO	<i>Mariana Carvajal</i>
Maria Antonia.	USUARIO	<i>MARIA A.C.</i>
Paola Vega Urbina.	USUARIO	<i>Paola Vega</i>

Elabora: CALIGANO	Revisa: SUBDIRECCION ODONTICA	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 GENERAL DE ACTAS		
	Código: F- GD -01-02 v.01	Página 1 de 10	

ACTA	09		
DENOMINACION	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.		
FECHA	30	09	2021
LUGAR	SALA DE ESPERA CENTRO DE SALUD DE CHITAGA		

MOTIVO E INTRODUCCION			
<p>Siendo las 07 horas del día 30 de septiembre de 2021; se da inicio a Comité de Usuarios sobre Deberes y Derechos que tienen las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención en salud, más conocida como ley de deberes y derechos de los pacientes, es una Ley que regula los deberes de los pacientes y las acciones concernientes a la atención de estos por parte de las instituciones de la salud con la intención de asegurar un derecho a un trato digno, y humanizado. Contando con la asistencia de usuarios en sala de espera al momento del inicio y en horario de atención.</p>			

ASISTENTES	
NOMBRE	CARGO / IDENTIFICACION
USUARIOS	



ORDEN DEL DÍA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. SALUDO. 2. SOCIALIZACION DE DERECHOS Y DEBERES 3. HORARIO DE ATENCION 4. AGENDA DE CITAS POR ESPECIALIDAD 5. JORNADAS REALIZADAS EN EL MES DE JULIO 2021 	

DESARROLLO	
-------------------	--

ACTIVIDAD	1. SALUDO
<p>Enfermera Jefe da inicio a la actividad, un cordial saludo a los usuarios presentes en Sala de Espera de la Institución; indica el motivo de la reunión; informando de manera general sobre los Derechos y Deberes de los usuarios, horarios de atención y agenda de citas médicas para el mes de OCTUBRE 2021; Se realiza pausa activa y actividad de retroalimentación sobre lo expuesto con los usuarios</p>	

2. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS
<p>Se da a conocer deberes y derechos de los usuarios por medio de Infografía y Cartelera que es puesta para mayor visualización de los usuarios en la Institución; donde se ven descritos cada uno de ellos en cualquier momento de visita al Centro de Salud. Se describe cada uno</p> <p>DERECHOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ELEGIR: <i>Libremente a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que presten la atención requerida, dentro de los recursos disponibles dentro de la empresa.</i> • DISFRUTAR: <i>De una comunicación plena y clara con el médico que le permitan obtener de toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece.</i> • RECIBIR: <i>Un trato digno, respetando tus creencias y costumbres.</i>

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 10	

- **TRATAR:** De una forma confidencial y secreta todos los informes de la historia clínica.
- **RECIBIR:** Durante todo el proceso de tu enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
- **REVISAR:** Y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por el sector administrativo.
- **RECIBIR:** O rehusar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto que profeses.
- **RESPETAR:** La voluntad de participar o no, en investigaciones realizadas por el personal científicamente calificado, siempre y cuando te hayas enterado acerca de los objetivos, riesgos e incomodidades que el proceso pueda implicar.
- **MORIR CON DIGNIDAD:** Y que se respete tu voluntad de permitir que el proceso de muerte siga su curso natural.
- **CONTAR:** Con la posibilidad de obtener una segunda opinión calificada de tu condición médica.
- **OBTENER:** Una evaluación y gestión adecuada del dolor.

DEBERES:

- **PROCURAR:** El cuidado integral de tu salud y de tu comunidad.
- **AFILIARSE:** Con tu familia al sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **FACILITAR:** El pago y pagar cuando te corresponda las cotizaciones y pago obligatorios.
- **SUMINISTRAR:** Información veraz y completa sobre tu estado de salud.
- **VIGILAR:** El cumplimiento de las obligaciones contraídas por los empleadores.
- **CUMPLIR:** Las normas, reglamentos e instrucciones de la empresa y de los profesionales que te prestan la atención en salud.
- **CUIDAR:** Y hacer uso racional de los recursos, de la empresa y de la dotación.
- **TRATAR:** Con dignidad el personal humano que te atiende y respetar la dignidad de los demás pacientes



Se hace socialización del manual de atención al usuario según resolución N° 304 del 18 de noviembre del 2020.

SE INTAURA UN NUEVO NUMERO DE AGENDACION DE CITAS PARA VACUANCION COVID – 19.

PROCEDIMIENTO ASIGNACION DE CITA CALL CENTER

6.1 SOLICITUD DE LA CITA MEDICA	RESPONSABLES: PACIENTE
<ul style="list-style-type: none"> • El usuario que requiere la atención consulta externa, realiza la solicitud por medio de la línea telefónica para <ul style="list-style-type: none"> ✓ Medicina General, Enfermería, Odontología, Vacunación 3504393631 de lunes a jueves 7:00 am a 12m y 2 pm a 5:00 pm, sábados y domingos de 7:00 am a 12m. 	

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 3 de 10	

- ✓ Vacunación 3504393631 de lunes a viernes de 7:30 am a 12m y de 2 pm a 5:00 pm
 - ✓ Información Vacunación Covid 19 3134984950 línea de lunes, martes, jueves, viernes sábado y Domingo de 7:30 am a 12 y de 2 pm a 5 pm
 - ✓ Atención de urgencias 3227342672, 24 horas al día.
- Una vez se contesta la llamada la persona que recepciona la llamada solicita al paciente los siguientes datos:
Nombre completo
Edad
Cédula
Teléfono
EPS
Motivo de consulta
- De igual manera también se cuenta con un correo electrónico el cual puede hacer uso para la solicitud de citas médicas autorizaciones.callcenter2020@gmail.com. Este es a nivel del hospital.

6.2 ASIGNACION DE LA CITA	RESPONSABLE: FACTURADOR – FUNCIONARIOS ASIGNADOS POR LA ESE
<ul style="list-style-type: none"> • Se le asigna la cita solicitada, con el profesional elegido por el usuario, en la fecha acordada; en caso que no se cuente con disponibilidad de citas con el profesional elegido se le dará la opción de otro profesional médico. 	

6.2 REGISTRO EN EL SISTEMA	RESPONSABLE: Facturador
<ul style="list-style-type: none"> • Si el usuario se encuentra disponible en la base de datos de la EPS; si corresponde a los convenios contractuales y se trata de atención por 	

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 4 de 10	

primera vez, ingresa al sistema los datos personales del paciente:

- Nombres
- Apellidos
- Tipo y numero de documento e identidad
- Fecha de nacimiento
- sexo
- Nombre y tipo de EPS a la que pertenece
- Teléfono de contacto
- Dirección de residencia

Si es usuario antiguo se actualiza datos personales y se registra la asignación de cita en el sistema

Se dan a conocer a través de los diferentes medios de comunicación la línea de asignación de citas para vacunación Covid – 19.



3. HORARIO DE ATENCION

Se da a conocer el horario de atención

24 horas a Urgencias Vitales



Lunes a Viernes: 7:00am a 12:00pm y 2:00pm a 5:00pm

Sábado y Domingo: 7:00 a 11:00am

Festivos: Solo Urgencias Vitales.

4. AGENDA CITAS MEDICAS PARA EL MES DE SEPTIEMBRE 2021

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 5 de 10	



Las citas médicas para el mes de SEPTIEMBRE 2021 se asignaron para las especialidades de Medicina, Enfermería y Odontología, **SEGÚN DISPONIBILIDAD DE PERSONAL, EN EL CENTRO DE SALUD**, Otorgando citas especialmente el día lunes, en apertura de agenda para la semana.

5. JORNADAS REALIZADAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE 2021

- Durante el mes se realizaron salidas extramurales por parte de Salud Pública de la Alcaldía; 17 de Septiembre Esquema Regular de Vacunación en el Barrio La Alejandra, El Contento; 20 de Septiembre Vereda Carrillo, 21 de Septiembre Vereda Llano Grande, 24 de Septiembre Vereda Casa Vieja, Vereda Presidente.
- A través de personal de la Alcaldía se hizo socialización de Deberes y Derechos, horarios de atención para que la comunidad estuviera enterada de la disponibilidad de personal médico en el centro asistencial.
- **En el mes de Septiembre se continuó con la agenda de Vacunación Covid – 19, con el equipo de vacunación Covid y se empezaron jornadas de aplicación de dosis según disponibilidad de las mismas. Se unificaron etapas de vacunación y se realizaron jornadas para aplicación de dichas vacunas.**
- Durante el mes se realizaron Jornadas de vacunación en esquema regular, así mismo se instauró punto de vacunación contra sarampión rubeola para niños de 1 a 10 años que cumplieran con los requisitos. Con jornadas de vacunación continuas.

ACTIVIDAD		3 .COMPROMISOS
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	
Hacer buen uso de los servicios de salud, solicitar la atención por cada dependencia según la complejidad del estado de salud	USUARIOS CENTRO DE SALUD CHITAGA	
Cumplir con el horario de atención	PERSONAL DE SALUD Y USUARIOS	
Dar prioridad a la población vulnerable (niños, adulto mayor, gestante, personas con limitaciones especiales)	FACTURADORA	

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 6 de 10	

<p>Se anexa evidencia de Cartelera dirigida a Usuarios que visitan la Institución en los diferentes servicios y que pueda ser visualizada en Sala de Espera.</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 7 de 10



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



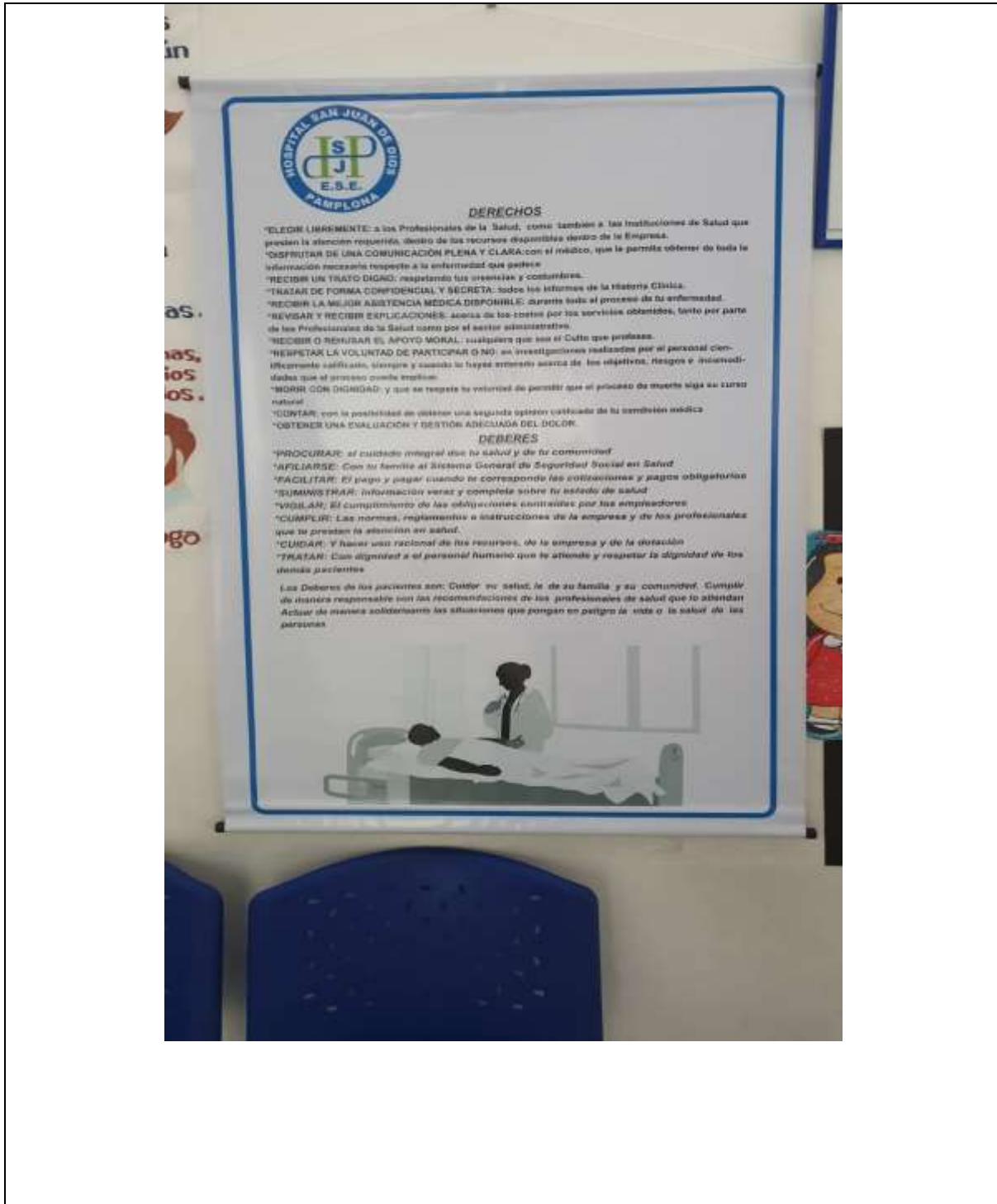
**Gobernación
de Norte de
Santander**

**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
PAMPLONA**



FORMATO GENERAL DE ACTAS

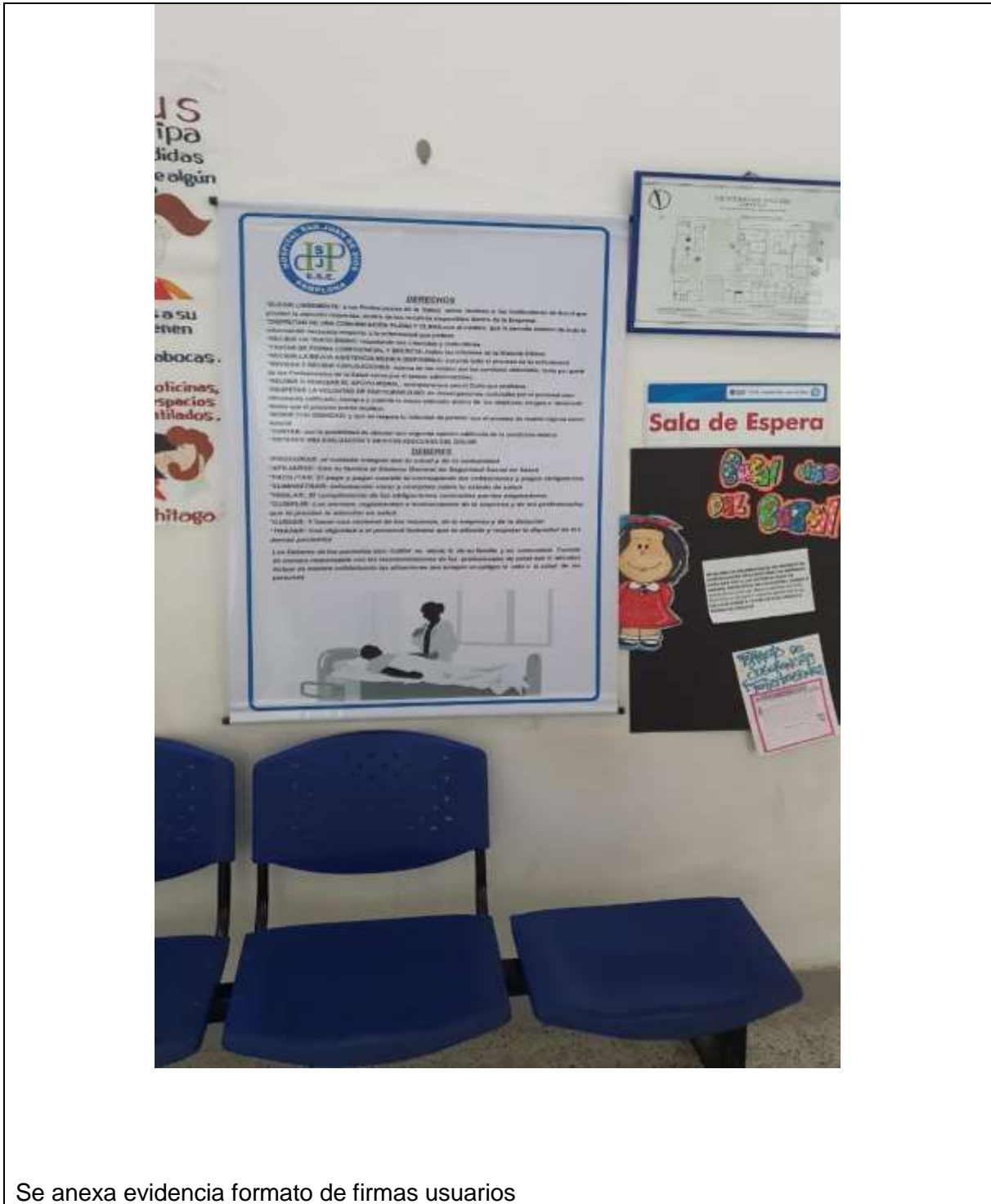
Código: F- GD -01-02 v.01

Página 8 de 10



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 Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO GENERAL DE ACTAS		
	Código: F- GD -01-02 v.01	Página 9 de 10	



Se anexa evidencia formato de firmas usuarios

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 10 de 10



FECHA	MOTIVO:		
02/09/2011	Comité Mujeres Septiembre 2011		
	Declaración y Debate		
NOMBRE	CARGO	FIRMA	
Ediris Peña	Usuario	Ediris Peña	
Darlin Jarama Vera Peña	Usuario	Darlin Vera Peña	
Carmen Edilia Vera Riquez	Usuario	Carmen	
Holanda Rondón	Usuario	Holanda Rondón	
Xamile Villamizar	Usuario	Xamile Villamizar	
Lidia María Mando	Usuario	Lidia María Mando	
Felicit Sarragal	Usuario	Felicit Sarragal	
Margaritina Ramirez	Usuario	Margaritina Ramirez	
Orlando Castellanos P	Usuario	Orlando Castellanos P	
Juan Carlos Garcia	Usuario	Juan Carlos Garcia	
Laura F. Villamizar T.	Usuario	Laura F. Villamizar T.	
Irati Patricia Rodríguez	Usuario	Irati Patricia Rodríguez	

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

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