



ACTA N°01 DE 2018

NOMBRE DE LA REUNIÓN: ASOCIACION DE USUARIOS
E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO

FECHA: 19 de Enero de 2018

LUGAR: Auditorio de Medicina Interna ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE PITALIO

HORA INICIO: 2:00 p.m.

OBJETIVO DE LA REUNIÓN: Desarrollar la reunión correspondiente al mes de Enero dando cumplimiento al cronograma de trabajo del año 2018 establecido en Diciembre 2017

INTEGRANTES DEL COMITÉ

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Dra. Silvia Castillo Velasco	Coordinadora del proceso SIAU	
Pamela García Moscoso	Auxiliar del proceso SIAU	
Leidy Johana Pichina A	Auxiliardel proceso SIAU	

INVITADOS

NOMBRE	CARGO	FIRMA

ORDEN DEL DIA:

1. Llamada a lista y verificación del quórum
2. Objetivos y desarrollo
3. Conclusiones
4. Proposiciones y varios.

DESARROLLO Y CONCLUSIONES

FECHA:	Elaboración:	13/03/08	Vo. Bo. Comité de Calidad: Acta No. 006	Aprobación Gerente Resoluc. No. 187	Versión: 02	Hoja: 1
	Modificación:	21/07/17				



1- Llamada a lista y verificación del quórum

Se procedió al llamado a lista comprobando la asistencia de la totalidad de integrantes de la junta directiva y de las mesas de trabajo, este se adelanta por la Dra. Silvia Castillo Coordinadora del proceso SIAU y quien se desempeña como secretaria del comité.

2. Objetivo y desarrollo del comité. TEMAS A TRATAR.

Se desarrolla el tema de la política de Humanización del Hospital.



PROGRAMA DE HUMANIZACION

E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO.

Yo Humanizo con: Más Amor en Mi Corazón

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, está comprometida en la prestación de servicios de salud con calidad, trato digno, equidad, tolerancia y calidez; en un ambiente seguro y confiable, fortaleciendo la comunicación entre los actores internos, externos y sus familias. Fomentando una cultura de humanización basada en el código de ética y valores de la institución, respetando las diferencias socioculturales, promoviendo los deberes y derechos en la comunidad; contribuyendo al mejoramiento continuo de los procesos.

ACTUALIZADA: RESOLUCION N° 187 DE 2017

Más Corazón en Mis Manos

Te atendemos

con el **Corazón**
Camino a la Acreditación

PRINCIPIOS

FECHA:	Elaboración:	13/03/08	Vo. Bo. Comité de Calidad: Acta No. 006	Aprobación Gerente Resoluc. No. 187	Versión: 02	Hoja: 2
	Modificación:	21/07/17				



PRINCIPIOS DE LA HUMANIZACIÓN
 EN LA E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL
 SAN ANTONIO DE PITALITO



1. Procura, en cada atención, ofrecer una esperanza.
2. Nuestra mejor actitud, escuchar y mirar a quien prestamos un servicio.
3. Haz siempre tu mayor y mejor esfuerzo.
4. Nadie es más o menos, todos somos importantes.
5. Sonríe siempre, cuesta poco y produce mucho.
6. Sirvamos con alegría y gentileza.
7. Practica la paciencia.
8. Servir es la oportunidad de ayudar.
9. Tolerancia ante todo.
10. Respetemos a los demás y ellos nos respetarán.

Más Corazón en Mis Manos

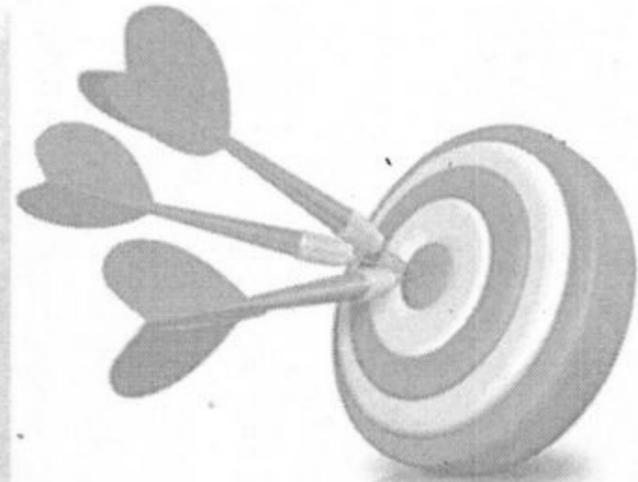
OBJETIVOS



OBJETIVOS DE LA POLITICA DE HUMANIZACIÓN



1. Establecer una relación de respeto humanizado con nuestros usuarios aplicando un proceso de sensibilización.
2. Articular instancias de apoyo como los comités de Ética, Humanización, la Salud Ocupacional, Gerencia del Talento Humano, Atención al Usuario, entre otros.
3. Generar estrategias de impacto positivo que promuevan la cultura de la humanización de los servicios.



FECHA:	Elaboración:	13/03/08	Vo. Bo. Comité de Calidad: Acta No. 006	Aprobación Gerente Resoluc. No. 187	Versión: 02	Hoja: 3
	Modificación:	21/07/17				



EJES DIRECTIVOS

- Actividades enfocadas al compromiso de los directivos en la cultura de humanización de la prestación de servicios y articulación de la misma en la plataforma estratégica de la Institución.

EJE SERVIDORES

- Actividades relacionadas con la generación de entornos saludables de trabajo para los servidores los cuales son fundamentales Para la prestación de servicio humanizados.

EJE USUARIOS

- Actividades enfocadas al reconocimiento de todos como sujetos con derechos y deberes en el sector salud , así como el derecho a la vida

SENSIBILIZACION

DIA DEL ABRAZO

Objetivo general

-Fortalecer las buenas relaciones entre servidores y usuarios a través de estrategias lúdicas de reflexión y aprendizaje.

Objetivos específicos

- Generar espacios que propicien el trato cordial y amable con todos y cada uno de quienes hacemos parte de la familia hospitalaria.
- Involucrar a servidores y usuarios en un mismo fin –trato humano-.
- Hacer realidad la implementación de los valores institucionales.

PASOS PARA BRINDAR UNA ATENCIÓN HUMANIZADA

- SALUDE ADECUADAMENTE
- VALORE LA IMPORTANCIA DE QUIEN Y QUE LE COMUNICA
- IDENTIFIQUE LA NECESIDAD QUE LE ESTAN EXPRESANDO
- ESCUCHE CON ATENCIÓN
- AYUDE A SATISFACER LAS NECESIDADES EXPRESADAS
- DESPIDASE AMABLEMENTE

3. Conclusiones.

FECHA:	Elaboración:	13/03/08	Vo. Bo. Comité de Calidad: Acta No. 006	Aprobación Gerente Resoluc. No. 187	Versión: 02	Hoja: 4
	Modificación:	21/07/17				



Como parte del mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud, la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, realiza jornadas de humanización llamada, YO HUMANIZO CON MAS AMOR EN MI CORAZON, MAS CORAZON EN MIS MANOS, actividad que se organiza con el apoyo de la oficina de atención al usuario y de calidad, con actividades dirigidas para todos los funcionarios de la institución.

5. Proposiciones y varios

Involucrar directamente la asociación de usuarios en todas las actividades del Hospital.



TAREAS Y COMPROMISOS:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	FECHA
Informar al SIAU sobre las reuniones en la que se puedan hacer reuniones extramurales con la comunidad.	Asociación de usuarios	Todo el año

EVALUACIÓN Y CIERRE DE LA REUNIÓN

¿Se logró el objetivo?	Observaciones
SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

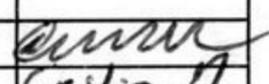
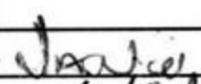
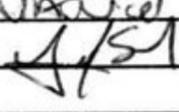
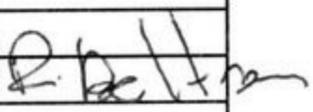
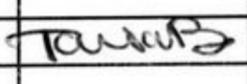
Agotado el orden del día se levanta la sesión a las 5:00 p.m.

Secretario

Proyectó: Silvia Castillo Velasco

FECHA:	Elaboración:	13/03/08	Vo. Bo. Comité de Calidad: Acta No. 006	Aprobación Gerente Resoluc. No. 187	Versión: 02	Hoja: 5
	Modificación:	21/07/17				

**REUNIÓN MESAS DE TRABAJO ASOCIACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE
PITALITO**

NOMBRE	DIRECCION	FIRMA
Alberth Yesid Sterling Renza	Cra 1 B # 4 - 28 B/ Quinche	
Alexander Penagos Córdoba	Calle 20 # 14 - 24 B/ Ciudad Laboyos	
Alfonso Cantillo	Cra 6 # 17 - 124 Sur B/ Solarte	
Ancizar Gutiérrez Barrera	Cll 3 Sur # 1 - 48 B/ Antonio Naranjo	
Aracelly Losada Calderon	B/ Ciudad Laboyos	
Brenda Mayerli López Sánchez	Cll 3 E Sur # 5 B - 10 Este B/ La Pradera	Brenda L.
Brigida Córdoba Balbuena	Cll 22 Sur # 4 - 02 B/ Solarte	
Carlos Alberto Rojas Tejada	Avenida 3 # 32 - 83 Sur B/ Solarte	
Cecilia Hernandez Perdomo	Carrera 14 # 17 - 38 B/ Villa del Prado	
Clara Helena Barrera Molina	Cll 2 # 1 A - 07 B/ Quinche	
Cristian Dario Martinez Ortega	Cll 3 F Sur # 3 - 12 Este B/ León Trece	Cristian M.
Daniela Yiseth Rodriguez Aguirre	Calle 20 # 14 - 24 B/ Ciudad Laboyos	
David Felipe Lopez Rodriguez	Cll 24 Sur # 1 - 28 B/ Antonio Nariño	
Deicy Alexandra Meneses Sarria	Vereda Llano Grande	
Edinson Adames Neuta	Cll 10 Sur # 5 - 22 B/ Solarte	
Edith Carolina Rojas Garzón	Cra 7 # 2 - 39 B/ Trinidad	
Elvira Tovar Ortiz	Calle 22 Sur No. 4 - 02 B/ Solarte	
Faiver Lizardo Ortega Velazco	Cra 23 # 3 - 48 B/ Las Acacias	
Flora elvira Valderrama Viveros	Vereda Llano Grande	
Gloria Mercedes Cruz de Murcia	Cll 16 Sur # 4 - 20 B/ La Virginia	
Hector Javier Rodriguez A.	Cra 5 # 1 - 28 Sur B/ Los Lagos	
Ilda Marina Molina Muñoz	Vereda Contador	
Inés Neuta Barreto	Vereda Contador	
Jhon Angel Salamanca Vargas	Cll 10 Sur # 2 - 52 B/ Panorama	
Jhon Fredy Sánchez Lizcano	Cra 3 # 20 - 71 B/ Solarte	
Leonel Antonio Alvarado Muñoz	Vereda Llano Grande	
Leonor Vargas Macías	Cll 24 A Sur # 3 - 24 E B/ Aldea de la Libertad	
Lucila Espinosa de Hoyos	Cll 19 A Sur # 5 - 08 B/ Solarte	
Luz Adriana Molina Muñoz	Vereda Contador	
Luz Deri Samboni	Calle 22 Sur No. 3 - 98 B/ Solarte	
Luz Mary Guerrero	Cll 4 # 1 E - 08 B/ Los Lagos	
Luz Mireya Penagos Córdoba	Calle 15 No. 12 - 80 B/ Trece de Agosto	
Marcela Penagos Córdoba	Calle 15 # 12 - 80 B/ Trece de Agosto	
Marco Antonio Mendieta Espitia	Cra 1 A # 3 H - 34 Sur B/ Leon Trece	Marco Antonio
María del Carmen Tovar	Calle 3 A Sur No. 3 E - 27 B/ Nogales	
María del Socorro Salgado Garzón	B/ Divino Niño	
María Eva Córdoba de Penagos	B/ Trece de Agosto Cll 15 # 12 - 80	
Marleny Cortés	Vereda Llano Grande	
Martha Cecilia Perdomo Medina	Cll 10 Sur # 1 - 14 B/ Panorama	
Martin Albeiro Bolaños Carvajal	Calle 2 Sur # 8 - 116 B/ Trinidad	
Matilde Valbuena	B/ Villa del Prado	
Robinson Darwin Beltrán Núñez	Cra 4 # 1 - 36 Sur B/ Trinidad	
Rodrigo Edinson Ortiz Monroy	Calle 22 Sur # 4 - 02 B/ Solarte	
Samira del Pilar Llanos	Cra 2 # 2 Sur - 14 B/ Valvanera Nueva	
Sara Lucia Lopez Rodriguez	Cll 24 Sur # 1 E - 25 Bogotá	
Soraya Carolina Bravo Salamanca	Cra 1 A # 2 Sur - 61 B/ Valvanera	
Teresa Valencia	Cll 2 # 7 - 34 B/ Trinidad	

Virginia García Rojas	Cra 18 A # 2 - 23 B/ Simón Bolívar	
William Córdoba Hernandez	Carrera 14 # 17 - 38 B/ Villa del Prado	
Yamil Naranjo	Cra 9 E # 1 - 50 B/ Venecia	
Yecid Murcia Toro	Vereda San Martín	
Yina Ruiz Rey	Cra 5 A Este # 1 A - 20 Sur B/ Villa Catarina	
Karen Paola Guaitero	Carrera 14 # 17 - 38 B/ Villa del Prado	
EDILMO CORDOBA	VDA EL JARDIN	
Jhon Jairo Bernal	CRISTO REY	
JACKY LORENA BARREIRO	CALLE 7B # 5A-64 ESTE PORTAL DE ORIENTE	W.B.
ROBINSON DARWIN BELTRAN	CARRERA 4 # 1-36 SUR TRINIDAD	
TANIA CARMENZA BRAVO SALAMANCA		
MAYERLIN BURBANO RINCON	CARRERA 23 #3-75 ACACIAS	<i>[Signature]</i>
DERLY CONSTANZA BURGOS	CALLE 2# 8-25 ESTE VENECIA	<i>[Signature]</i>
CLAUDIA MARCELA CABRERA	CALLE 2 SUR #5-58 TRINIDAD	<i>[Signature]</i>
ORLANDO CALDERON	CARRERA 17A # 1-71 ALTOS DEL MAGDALENA	<i>[Signature]</i>
CHRISTIAN CEDIEL	CALLE 3 # 5-11 PRADERA	<i>[Signature]</i>
ADRIANA CORREA	CARRERA 4 # 1-36 SUR TRINIDAD	<i>[Signature]</i>
YIMENA HERMANDEZ	CALLE 3D SUR # 5A ESTE -34 ROSALES	<i>[Signature]</i>
GINA MARCELA OSPINA	Calle 2 #7-34 Trinidad	<i>[Signature]</i>
HUMBERTO PEPICANO	CARRERA 12 A# 8-33 CALAMO	
KAREM LILIAN LOPEZ AVILA	DIAGONAL 3 SUR # 7A-34 ESTE BOSQUES DE LA RIVIERA	
Edward Dominguez Ospina	Carrera 12 E 2 06-19	
Campo Elias Parra	Carrera 1 No 2-13	
Hernando España	Carrera 17 a No 3 e 12	
Gladys Zuniga	Carrera 7 B No 25b-20	
Jose Omar Lopez	Calle 3 sur No 5-19E	
Argemiro Samboni	Calle 6 No 7-66	
Maria Ninza Ortiz	Carrera 17 B No 9- 31	
Judith Laverde	Manzanares	
Fabiola Anacona	BRUSELAS	
Denis Pepicano	Carrera 12 A No 8-31	
Juan Bautista Ortega	Carrera 18 No 9-80	