



E.S.E CENTRO DE SALUD DEL MUNICIPIO DE
TUBARA -ATLANTICO- NIT 802009463-7

Vigencia 19-12-30
Versión: 001
Página: Página 5 de 20
CODIGO:
GC-AC-CRI-001

ACTAS DE REGISTRO COMITÉS Y REUNIONES INSTITUCIONALES

LUGAR Y FECHA	ACTA N°	HORA INICIAL	HORA FINAL
Tubara, enero 14 del 2022	01	2:00 PM	4:00 PM

COMITE - REUNIONES	TEMA
COMITE DE ETICA HOSPITALARIA	PROGRAMA DE HUMANIZACION-DERECHOS Y DEBERES

ASISTENTES

N°	NOMBRES	SERVICIO/AREA	FIRMA
1	TERESA MARCHENA SOLANO	GERENTE	<i>Teresa Marchena Solano</i>
2	ALBERTO DE LA HOZ VARGAS	CONTROL INTERNO	<i>Alberto de la Hoz Vargas</i>
3	LUCAS GUTIERREZ DE AGUAS	COORDINADOR MEDICO	<i>Lucas Gutierrez de Aguas</i>
4	ANGIE VILLANUEVA IBAÑEZ	ENFERMERA JEFE	<i>Angie Villanueva Ibañez</i>
5	GARY CEPEDA MAURY	COORDINADOR SIAU	<i>Gary Cepeda Maury</i>
6	VANESA OJEDA	ODONTOLOGA	<i>Vanessa Ojeda</i>
7	EDNA CORRO SILVA	BACTERIOLOGA	<i>Edna Corro Silva</i>
8	KELLY MENDOZA CASTRO	REPRESENTANTE DE ASOCIACION DE USUARIOS	<i>Kelly Mendoza Castro</i>
9	CIRO ROCHEL ESCORCIA	COORDINADOR DE CALIDAD	<i>Ciro Rochel Escorcia</i>
10			
11			
12			

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: C ROCHELS	Nombre: ADV	Nombre: TMARCEHNA
Cargo: COORD. DE CALIDAD	Cargo: CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Fecha: 01-01-2022	Fecha: : 01-01-2022	Fecha: : 01-01-2022



**E.S.E CENTRO DE SALUD DEL MUNICIPIO DE
TUBARA -ATLANTICO**

Vigencia	19-12-30
Versión:	001
Página:	Página 6 de 20
CODIGO:	
GC-AC-CRI-001	

ACTAS DE REGISTRO COMITÉS Y REUNIONES INSTITUCIONALES

PUNTOS TRATADOS

- VERIFICACION DE QUORUM
- LECTURA DE ACTA ANTERIOR
- SOCIALIZACION DEL PROGRMA DE HUMANIZACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

HUMANIZACION, ES UN ASUNTO ETICO QUE TIENE QUE VER CON LOS VALORES QUE CONDUCEN NUESTRA CONDUCTA EN EL AMBITO DE LA SALUD. CUANDO LOS VALORES NOS LLEVAN A DISEÑAR, POLITICAS, PROGRAMAS, REALIZAR CUIDADOS Y VELAR POR LAS RELACIONES ASOCIADAS POR LA DIGNIDAD DE TODO SER HUMANO, HBALAMOS DE HUMANIZACION.

LA ESE CENTRO DE SALUD DE TUBARA, TIENE ESTABLECIDO DESDE SU POLITICA DE CALIDAD BRINDAR A LOS USUARIOS " SERVICIOS DE SALUD ACCESIBLES, OPORTUNOS, SEGUROS, PERTINENTES CON CONTINUIDAD EN EL TIEMPO Y CON CALIDEZ. COMO LO DICE EL LEMA DE LA INSTITUCION COMPROMISO SOCIAL Y EXCELENCIA ASISTENCIAL. DEMOSTRANDO CON ESTO EL COMPROMISO CON LA COMUNIDAD Y EL INTERES PERMANENTÉ PARA QUE SE LE BRINDE UNA ATENCION HUMANIZADA A LOS USUARIOS DE NUESTRA INSTITUCION EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS:

- DAR A CONOCER POR LOS DIFERENYTES CANALES DE LA INSTITUCION LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUSRIOS.
- CAPACITAR A EL PERSONAL DE LA ESE CENTRO DE SALUD DE TUBARA SOBRE EL TRATO HUMANIZADOS CON NUESTRO USUARIOS Y VALORES DE LA INSTITUCION.
- DIVULGAR A TRAVEZ DE LOS JEFES DE AREAS LA POLITICA DE HUMANIZACION, ENFATIZANDO QUE NUESTRO USUARIOS ES LA RAZON DE SER.
- SENSIBILIZAR A NUESTRO PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO SOBRE HAY QUE BRINDAR UNA ATENCION CALIDAD Y OPORTUNA.
- SEGUIR EVALUANDO ATRAVES DE BUZONES DE SUGERENCIAS Y ENCUESTAS DE SATISFACION LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL USUARIO PARA MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA INSTITUCION.
- REALIZAR PUBLICIDAD DE POLITICA DE HUMANIZACION EN DIFERENTES MEDIOS PAGINA WEB, CARTELERAS
- SEGUIR IMPLEMENTANDO LA ATENCION PREFERENCIAL CON PRELACION NIÑOS, ADULTOS MAYORES, MUJERES EN GESTACION Y PACIENTES EN CONDICIONES CRITICAS.
- LA ESE PROMUEVE EN TODO EL PERSONAL HABILIDADES PARA UNA COMUNICACION CLARA Y OPORTUNA QUE LE PERMITE A LOS USUARIOS TENER UN CONOCIMIENTO DE LENGUAJE CLARO.
- REALIZAR CURSO DE LENGUAJE CLARO DE FUNCION PUBLICA CON PERSONAL DE LA ESE Y DE ATENCION A EL USUARIO.
- EL ABORDAJE RESPETOSO DEL USUARIO CON SUS CREENCIAS, TRADICIONES Y VALORES.
- REALIZAR A TRAVES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LA POLITICA DE

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: C ROCHELS	Nombre: ADV	Nombre: TMARCEHNA
Cargo: COORD. DE CALIDAD	Cargo: CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Fecha: 01-01-2022	Fecha: : 01-01-2022	Fecha: : 01-01-2022



**E.S.E CENTRO DE SALUD DEL MUNICIPIO DE
TUBARA -ATLANTICO**

Vigencia: 19-12-30
Versión: 001
Página: Página 7 de 20
CODIGO:
GC-AC-CRI-001

ACTAS DE REGISTRO COMITÉS Y REUNIONES INSTITUCIONALES

HUMANIZACION.

- PROGRAMA DE COMUNICACION PARA HUMANIZACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE LA ESE. COMENZARA ESTE 2022 DESDE MARZO DEL 2022.

MEDIO	CANAL	MERCADO	RESULTADO ESPERADO
JORNADAS DE INDUCCION Y REINDUCCION	DIAPPOSITIVAS	PERSONAL ESE	MEJORAR LA IMAGEN CORPORATIVA DE LA ESE
CARTILLERAS DE LA ESE	TEXTO E IMAGENES, INFORMACION DE INTERES GENERAL	COMUNIDAD EN GENERAL	DAR A CONOCER LOS AVANCES DE LA INSTITUCION, ESTIMULAR EL CONSUMO DE LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS MEJORAN LA IMAGEN CORPORATIVA, POSICIONAR LA INSTITUCION EN LA COMUNIDAD DE TUBARA.
MANUAL DE DERECHOS Y DEBERES	MEDIOS PUBLICITARIOS VOLANTES, AFICHES, CARTILLAS	ABIERTO	GARANTIZAR LOS MEDIOS Y HERRAMIENTAS PARA QUE LA COMUNIDAD CONOZCA SUS DERECHOS Y DEBERES.
PAGINA WEB	INFORMACION ACTUALIZADA DE LA INSTITUCION	USUARIOS POTENCIALES, PROVEEDORES, ASEGURADORES Y PERSONAL INTERNO	POSICIONAR A LA INSTITUCION EN EL MUNICIPIO Y DEPARTAMENTO.
CHARLAS EDUCATIVAS	EDUCACION DE DERECHOS Y DEBERES Y OFERTA DE SERVICIOS	USUARIOS	INFORMAR A NUESTRA COMUNIDAD
PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y VIDEO INSTITUCIONAL	ESTRATEGIA DE VENTA DE SERVICIOS	ABIERTO	DAR A CONOCER LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA ESE DE MANERA COMERCIAL Y MEJORAR LA IMAGEN CORPORATIVA DIVULGANDO LOS SERVICIOS.

- REALIZAR CHARLAS DE PSICOLOGIA CON PROGRAMA DE PACIENTE CRONICOS.
- PROMOVER ACTIVIDADES DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.
- PARTICIPAR EN ACTIVIDADES DISPUESTAS DE PROMOCION Y PREVENCION SEGUN RUTA ESTABLECIDAS RESOLUCION 3280 DEL 2018.
- REALIZAR REUNIONES CON LA ASOCIACIONES DE USUARIOS EAPB.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: C ROCHELS	Nombre: ADV	Nombre: TMARCEHNA
Cargo: COORD. DE CALIDAD	Cargo: CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Fecha: 01-01-2022	Fecha: : 01-01-2022	Fecha: : 01-01-2022



E.S.E CENTRO DE SALUD DEL MUNICIPIO DE
TUBARA -ATLANTICO

Vigencia 19-12-30
Versión: 001
Página: Página 8 de 20

ACTAS DE REGISTRO COMITÉS Y REUNIONES INSTITUCIONALES

CODIGO:
GC-AC-CRI-001

PLANES DE ACCION

COMPROMISOS	RESPONSABLES	FECHA DE CUMPLIMIENTO
REALIZAR SOCIALIZACION Y CAPCITACION CON PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DE LA ESE CON EL PROGRAMA DE HUMANIZACION	GERENTE/ REFERENTE ATENCION DE USUARIOS DE LA ESE	INMEDIATO
DAR SEGUIMIENTO A EL PROGRAMA DE HUMANIZACION DE LA ESE POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	CONTROL INTERNO / COORDINADOR SIAU	INMEDIATO
PARTICIPAR EN LA ACTIVIDAD PROGRAMADAS DE HUMANIZACION Y DAR CUMPLIMIENTO ESTE 2022.	GERENCIA/ COORDINADOR SIAU	INMEDIATO
MEJORAMIENTO CONTINUO DE LAS EXPECTATIVAS DE LOS BUZONES Y ENCUESTAS POR NUESTRO USUARIOS	COORDINADOR SIAU/ LIDER DE CALIDAD	INMEDIATO
GUARDAR EVIDENCIAS DEL PROGRAMA DE HUMANIZACION CUMPLIMIENTO ASOCIACIONES DE USUARIOS	COORDINADOR DE SIAU/ REPRESENTANTE DE USUARIOS	INMEDIATO

FIRMA: _____ CARGO: _____

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: C ROCHELS	Nombre: ADV	Nombre: TMARCEHNA
Cargo: COORD. DE CALIDAD	Cargo: CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Fecha: 01-01-2022	Fecha: : 01-01-2022	Fecha: : 01-01-2022