

|                                                                                                                                                                                                                                                        |                         |                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------|
|  <b>E.S.E HOSPITAL<br/>NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN<br/>DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA</b>  | VERSION:                | 02             |
|                                                                                                                                                                                                                                                        | FECHA DE ACTUALIZACION: | 31-ENE-2017    |
|                                                                                                                                                                                                                                                        | CODIGO:                 | HNSC-GG-OF-001 |
| ACTA DE REUNION                                                                                                                                                                                                                                        | PAGINA                  | Página 1 de 4  |

| ACTA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                          |                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| HORA INICIO: 6:00 Am                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | HORA FINALIZACIÓN: 7:00 Am                                                                                                                                                                                                               | Fecha: 13 de Junio del 2025 |
| <b>Lugar:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Área de laboratorio                                                                                                                                                                                                                      |                             |
| <b>Proceso:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1. Trato digno e inclusivo<br>2. Derechos y deberes en salud<br>3. Trámites y servicios en salud                                                                                                                                         |                             |
| <b>Objetivo:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Garantizar un trato digno e inclusivo a los usuarios del sistema de salud, promoviendo el conocimiento y ejercicio de sus derechos y deberes, como facilitando el acceso oportuno claro y eficiente a los trámites y servicios de salud. |                             |
| <b>Apertura de la Actividad.</b><br><br>La actividad comenzó con la intervención de la <b>Profesional de Apoyo a la Gestión SIAU, Yeraldin Rangel</b> , quien abordó los siguientes temas fundamentales:<br><br><b>1. Trato digno e inclusivo</b><br><br>La profesional hizo énfasis en la importancia de garantizar un <b>trato humano, respetuoso e igualitario</b> a todos los usuarios del sistema de salud, sin distinción de género, orientación sexual, etnia, condición socioeconómica, discapacidad o creencias. Se recordó que el trato digno es un derecho fundamental, y que el personal de salud debe actuar siempre con empatía, amabilidad y respeto por la privacidad y autonomía de cada paciente.<br><br>Asimismo, se promovió la <b>inclusión como eje central</b> de la atención en salud, asegurando que todas las personas puedan acceder a los servicios sin barreras físicas, comunicativas o actitudinales.<br><br><b>2. Derechos y deberes en salud</b><br><br>Durante este punto, se socializaron los <b>derechos</b> que tienen los usuarios del sistema de salud, entre ellos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceder a una atención segura, oportuna y de calidad.</li> <li>• Recibir información clara y comprensible sobre su estado de salud y los tratamientos propuestos.</li> <li>• Elegir libremente a su EPS e IPS.</li> <li>• Participar en decisiones sobre su atención médica.</li> <li>• Recibir un trato digno y respetuoso.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                          |                             |

|                                                                                                                                                                                                                                               |                         |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------|
|  E.S.E HOSPITAL<br>NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN<br>DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA  | VERSION:                | 02             |
|                                                                                                                                                                                                                                               | FECHA DE ACTUALIZACION: | 31-ENE-2017    |
|                                                                                                                                                                                                                                               | CODIGO:                 | HNSC-GG-OF-001 |
|                                                                                                                                                                                                                                               | PAGINA                  | Página 2 de 4  |
| ACTA DE REUNION                                                                                                                                                                                                                               |                         |                |

También se resaltaron los **deberes** que tienen los usuarios, como:

- Cuidar su salud y la de su familia.
- Tratar con respeto al personal de salud.
- Hacer uso adecuado de los servicios.
- Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por su EPS o IPS.

### 3. Trámites y servicios en salud

Se explicó de forma clara los **principales trámites que los usuarios pueden realizar** a través del sistema de salud y del área de atención al usuario, como:

- Afiliación, traslados y actualización de datos en la EPS.
- Solicitud de citas médicas, odontológicas y de especialidades.
- Autorización de servicios y medicamentos.
- Solicitudes de historia clínica.
- Presentación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

Se resaltó la función de la oficina SIAU como un **canal de apoyo y orientación para los usuarios**, promoviendo el acceso efectivo a los servicios y la resolución oportuna de sus inquietudes.

|                                                                                                                         |                                                                                                                     |                         |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------|
| <br>ESE HOSPITAL<br>GUAMAL MAGDALENA | <br>GOBERNACIÓN DEL<br>MAGDALENA | VERSION:                | 05            |
|                                                                                                                         |                                                                                                                     | FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | 09-MAY-2024   |
|                                                                                                                         |                                                                                                                     | CÓDIGO:                 | HNSC-TH-F-001 |
|                                                                                                                         |                                                                                                                     | PÁGINA                  | Página 1 de 5 |
| REGISTRO DE ASISTENCIA                                                                                                  |                                                                                                                     |                         |               |

| NOMBRE ACTIVIDAD:         |         | ACTIVIDAD DEL PLAN DE ACCIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD                                                                                                                                                                  |              |               |                   |
|---------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|-------------------|
| TIPO DE ASISTENCIA:       |         | Capacitación                                                                                                                                                                                                                                  | X            | Socialización | Otro Indique Tema |
| TEMAS TRATADOS:           |         | 1. Trato digno e Inklusivo<br>2. Derechos y deberes en salud<br>3. Trámites y servicios.                                                                                                                                                      |              |               |                   |
| OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD: |         | Garantizar un trato digno e inclusivo a los usuarios del sistema de salud, promoviendo el conocimiento y ejercicio de sus derechos y deberes, así como facilitando el acceso oportuno, claro y eficiente a los trámites y servicios de salud. |              |               |                   |
| FECHA y Hora              |         | 13 de Junio del 2025 / 6:30 Am                                                                                                                                                                                                                |              |               |                   |
| No.                       | NOMBRES | APELLIDOS                                                                                                                                                                                                                                     | CEDULA       | SERVICIO      | FIRMA             |
| 1                         | Jose    | Martinez.                                                                                                                                                                                                                                     | 85.441.048   | laboratorio   | Jose - HNS Plano  |
| 2                         | Teofilo | Rivera                                                                                                                                                                                                                                        | 1.085.174010 | laboratorio   | Teofilo           |
| 3                         | Nelsy   | Puello                                                                                                                                                                                                                                        | 1082470086   | laboratorio   | Nelsy Puello      |
| 4                         | Yajaira | Rangel                                                                                                                                                                                                                                        | 1.085.46.130 | laboratorio   | Yajaira Rangel    |
| 5                         | Yudis   | Hernandez                                                                                                                                                                                                                                     | 1.085.174026 | laboratorio   | Yudis             |

|    |                    |              |              |             |                   |
|----|--------------------|--------------|--------------|-------------|-------------------|
| 5  | Marianny Laffi     | Laffi Morán  | 10475B396    | Laboratorio | Marianny Laffi    |
| 6  | Dieber Florán      | Florán Buzza | 10685769 H71 | Laboratorio | Dieber Florán     |
| 7  | Johana Arias       | Johana AB    | 52708742     | Laboratorio | Johana Arias      |
| 8  | Maria Castellanos  | Maria C. H.  | 1085164309   | Laboratorio | Maria Castellanos |
| 9  | Emily Amaris Quila |              | 7085777547   | Laboratorio | Emily Amaris      |
| 10 |                    |              |              |             |                   |
| 11 |                    |              |              |             |                   |
| 12 |                    |              |              |             |                   |
| 13 |                    |              |              |             |                   |
| 14 |                    |              |              |             |                   |
| 15 |                    |              |              |             |                   |
| 16 |                    |              |              |             |                   |
| 17 |                    |              |              |             |                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                        |                                |                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|
|  <b>E.S.E HOSPITAL<br/>NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN<br/>DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA</b>  | <b>VERSION:</b>                | 02             |
|                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b> | 31-ENE-2017    |
|                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>CODIGO:</b>                 | HNSC-GG-OF-001 |
| <b>ACTA DE REUNION</b>                                                                                                                                                                                                                                 | <b>PAGINA</b>                  | Página 4 de 5  |



|                                                                                                                                                                                  |                                |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|
|  <b>E.S.E HOSPITAL</b><br><b>NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN</b><br><b>DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA</b> | <b>VERSION:</b>                | 02             |
|                                                                                                                                                                                  | <b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b> | 31-ENE-2017    |
|                                                                                                                                                                                  | <b>CODIGO:</b>                 | HNSC-GG-OF-001 |
| <b>ACTA DE REUNION</b>                                                                                                                                                           | <b>PAGINA</b>                  | Página 3 de 5  |

### EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

