

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7 0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO				

INVITACION.

La Empresa Social del Estado " PASTO SALUD ESE" se permiten invitar a las Asociaciones de Usuarios que pertenecen a Pasto Salud ESE para que participen en el Tercer Taller de capacitación donde se dará a conocer los siguientes temas.

- Informes de PQRSF-d, Medición de Satisfacción de los usuarios I Trimestre 2023
- La Salud como derecho esencial a cargo del Estado
- Estándares de calidad, eficacia y oportunidad en la prestación del servicio a la comunidad
- Derechos y Deberes de los usuarios
- Los tres Niveles de Prevención en Salud
- Modelo de atención con enfoque de género

FECHA: 10 de mayo 2023

LUGAR: Auditorio Pasto Salud ESE (Cra 20 No 19B-22)

HORA: 8 :00 a.m.

LOS ESPERAMOS

Carrera 20 No. 19B – 22. San Juan de Pasto
 Teléfonos: 7201372 - 7209860 - 7205137 - 7217441 – 7216749. Fax: 7200899
 pastosaludese@pastosaludese.gov.co - www.pastosaludese.gov.co
Sirviendo con Amor



C019.00702



Diligenciar en medio digital o a mano alzada Válida con firmas

FECHA	DIA	MES	AÑO	HORA INICIO	HORA FINAL	ACTA No.
	10	Mayo	2023	8:00 a.m.	12:30 p.m.	3
TEMA DE REUNION:	III TALLER DE CAPACITACION PRESENCIAL CON ASOCIACIONES DE USUARIOS					
LUGAR:	PASTO SALUD ESE					

ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
MARIA ELENA ARTURO DEVRIES	Trabajadora Social	SIAU	<i>Maria Elena</i>
NELCY IBARRA	Profesional Universitaria	SIAU	<i>Nelcy Ibarra</i>

Quando se trate de un grupo de asistentes superior a cinco personas, es válido adjuntar firmas de asistentes a la reunión en Registros de Asistencia, que forman parte integral del acta

ORDEN DEL DIA

1. Bienvenida y registro de asistencia
2. Informe de PQRSF-d- Medición de satisfacción de los usuarios I Trimestre 2023
3. La Salud como derecho esencial a cargo del Estado
4. Estándares de calidad, eficacia y oportunidad en la prestación del servicio a la comunidad
5. Derechos y Deberes de los usuarios
6. Los Tres Niveles de atención en Salud
7. Modelo de Atención con enfoque de Género

DESARROLLO

1. Se cuenta con la asistencia de 35 integrantes de las Asociaciones de usuarios. La Profesional Universitaria Nelcy Ibarra presenta un saludo de bienvenida, agradeciendo la asistencia. Seguido da a conocer los temas relacionados en el orden del día.

Se procede a brindar los temas relacionados según el orden del día así:

2. La Doctora María Elena Arturo Trabajadora saluda a los participantes agradeciendo su asistencia, seguidamente da a conocer los informes respectivos de PQRSF-d y Medición de Satisfacción de los usuarios correspondiente al I trimestre del año 2023 informando el comportamiento y los motivos de las PQRSF-d y felicitaciones:



ENCUESTAS POR RED DE SER VICIOS: se aplicaron 542 encuestas en los servicios ambulatorio, urgencias, laboratorio e Imagenología 109 encuestas y 106 en hospitalización de cada red.

Participación de usuarios por RED: Emssanar 72% (392), Sanitas el 11.3% (61), Nueva EPS 9.6% (52), Mallamas 5.0% (27), Otro 1.8% (7).

Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas Para los servicios Ambulatorio y Imagenología,

73.2% Bueno

21.1% Excelente

5.8% Regular

Primer trimestre 2023: 94.2%

Proporción de usuarios que le brindaron la opción de elegir el profesional que lo atendió en el servicio ambulatorio

95% (76) respondieron que, Si tuvo la opción de elegir profesional

5% (4) responde que No.

Primer trimestre 2023: 95%

Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta

Se encuestaron 537 usuarios, quienes califican la atención por medicina y enfermería.

50% (271) Excelente,

47.5% (255) Bueno

2.5% (11) Regular

Primer trimestre 2023: 98%

Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió de laboratorio en el servicio ambulatorio

Primer trimestre 2023: 100%

Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del radiólogo en el servicio de urgencias, hospitalización e Imagenología

54.6% (59 de 109), de usuarios responden que el trato que recibió del personal de Rayos X es Excelente en los servicios ambulatorios, urgencias y hospitalización.

45,4% (49 de 109) como Bueno

Primer trimestre 2023: 100%

Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió

En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, los Usuarios respondieron positivamente el 99.8% (405 de 406)

0.2% como No, (1 de 406).

Primer trimestre 2023: 99.8%



Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida
Primer trimestre 2023: 100%

Proporción de usuarios que se brindó información sobre deberes y derechos

En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, 99.6% (540 de 542) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información y orientación sobre sus deberes y derechos durante la atención

0.4% (2 de 542) no se les brindo la orientación en el servicio de Laboratorio.

Primer trimestre 2023: 99.6%

Proporción de usuarios que se brindó información sobre el portafolio de servicios

En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, 99.1% (537 de 542) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información del portafolio de servicios, 0.9% (5 de 542) no se les brindo esta información en el servicio ambulatorio.

Primer trimestre 2023: 99.1%

Le brindaron información referente a trámites administrativos para recibir la atención

En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 99.3% (538 de 542) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información referente a Trámites administrativos para recibir la atención, 0.7% (4 de 542) no se les brindo esta información, dos usuarios responde en el servicio de laboratorio y uno en ambulatorio y uno en hospitalización.

Primer trimestre 2023: 99.3%

Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQRSFD-d'

En los servicios de Ambulatorio, Urgencias, Imagenología, Laboratorio y Hospitalización, el 99.1% (537 de 542) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información de cómo colocar una PQRSFD-d, 0.9% (5 de 545) responden No se les brindo esta información, un usuario responde en el servicio de laboratorio, 2 en el servicio de ambulatorio y dos en hospitalización.

Primer trimestre 2023: 99.1%

Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual

En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, el 58.3% (189 de 324) de los Usuarios manifiestan que se les brindo información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual 41.7% (135 de 324) no se les brindo esta información, en los servicios: 38 en urgencias, 43 ambulatorios, 54 hospitalizaciones, 26 en Imagenología y 5 en laboratorio.

Primer trimestre 2022: 58.3%

Le ofrecieron alternativa en la Dieta: En el servicio de hospitalización se encuestaron 106 usuarios de los cuales manifestaron el 92% (98) que no se le brindó alternativa en la dieta 8% (8) responden que Si.



Primer trimestre 2022: 8%

Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos suministrados

Primer trimestre 2023: 100%

En términos generales, usted siente que le resolvieron su problema en la búsqueda de atención En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 69.4% (376 de 542) de los Usuarios manifiestan estar satisfechos, pues le resolvieron el problema búsqueda de atención, 29.3% (159 de 542) responden muy satisfechos 1.3% (7) responden estar insatisfecho en el servicio de Imagenología.

Primer trimestre 2023: 98.7%

Proporción de usuarios satisfechos:

En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio 74.5% (404 de 542) de los Usuarios califican la atención recibida como buena, 21.4% (116 de 542) la califican como muy buena 3.9% (21 de 542) califican como regular 0.2% (1 de 542) como mala.

El total de satisfacción es de 95.9%, entre la calificación de muy buena y buena.

Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos

En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 65.7% (356 de 542) manifiestan que definitivamente Si recomendarían la entidad, 29.2% (158 de 542) Probablemente Si 4.4% (24) que Definitivamente No, 0.7% (4 de 542) responden que Probablemente No.

El total de satisfacción es de 94.8%, al tener en cuenta las opiniones de probablemente Si y Definitivamente Si recomendación de los servicios.

Se continúa con el informe del primer trimestre 2023 de PQR:

Se reporta la siguiente relación: de PQRSF:

PQRSF	2023
	I Trim
Peticiones	18
Quejas	92
Reclamos	76
Sugerencias	20

Se presenta el comparativo entre el primer trimestre del 2022 y 2023:

PQRSF	2022	2023
	I Trim	I Trim



Peticiones	2	18
Quejas	70	92
Reclamos	87	76
Sugerencias	31	20
Denuncias	1	0
Felicitaciones	181	216
Total	372	422

Consolidado por PQRSF

Consolidado de PQRSF I trimestre 2023

Redes	P	Q	R	S	Total PQRSD	% PQRSD	F	% F	TOTAL PQRSF
Red Norte	0	37	37	4	78	38%	47	22%	125
Red Sur	0	17	22	8	47	23%	126	58%	173
Red Oriente	10	27	4	2	43	21%	15	7%	58
Red Occidente	0	11	6	6	23	11%	25	12%	48
Call Center	8	0	7	0	15	7%	3	1%	18
Total	<u>18</u>	<u>92</u>	<u>76</u>	<u>20</u>	<u>206</u>	100%	<u>216</u>	100%	<u>422</u>

Porcentaje del total de PQRSD presentadas en el I trimestre 2023 **49%**

Porcentaje del total de Felicitaciones presentadas en el I trimestre 2023 **151%**

Relación de PQR por sedes:

Sedes	P	Q	R	S	F	TOTAL
Norte	0	37	37	4	47	125
Sur	0	17	22	8	126	173
Oriente	10	27	4	2	15	58



Occidente	0	11	6	6	25	48
Call Center	8	0	7	0	3	18
Total	18	92	76	20	216	422

Se presenta el indicador de cumplimiento de número de PQRS por número de atenciones por Red:

PORCENTAJE DE PQRS DEL I TRIMESTRE DE 2023			
Porcentaje de PQRS de la Red Sur del I trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	47		
Número total de atenciones realizadas	177463	0.02%	<=0.04%
Porcentaje de PQRS de la Red Norte del I trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	78		
Número total de atenciones realizadas	171417	0.04%	<=0.04%
Porcentaje de la Red Oriente I trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	43		
Número total de atenciones realizadas	132116	0.03%	<=0.04%
Porcentaje de la Red Occidente I trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	23		
Número total de atenciones realizadas	140212	0.01%	<=0.04%
Consolidado de PQRS de la Sede Administrativa-Call Center del I trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	15		
Número total de atenciones realizadas	621.208	0.002%	<=0.04%
Consolidado de PQRS del I trimestre de 2023			
VARIABLE	RESULTADO		META
Número de PQRS	206		
Número total de atenciones realizadas	621.208	0.03%	<=0.04%

Se presenta el indicador de cumplimiento de número de felicitaciones por número de atenciones por Red:



PORCENTAJE DE PQRS DEL I TRIMESTRE DE 2023

Porcentaje de Felicitaciones de la Rec Sur del I trimestre de 2023

VARIABLE	RESULTADO
Número de Felicitaciones	126
Número total de atenciones realizadas	177463
	0.07%

Porcentaje de Felicitaciones de la Rec Norte del I trimestre de 2023

VARIABLE	RESULTADO
Número de Felicitaciones	47
Número total de atenciones realizadas	171417
	0.02%

Porcentaje de Felicitaciones la Red Oriente I trimestre de 2023

VARIABLE	RESULTADO
Número de Felicitaciones	15
Número total de atenciones realizadas	132116
	0.001%

Porcentaje de Felicitaciones de la Rec Occidente del I trimestre de 2023

VARIABLE	RESULTADO
Número de Felicitaciones	25
Número total de atenciones realizadas	140212
	0.01%

Consolidado de Felicitaciones de la Sede Administrativa-Call Center del I trimestre de 2023

VARIABLE	RESULTADO
Número de Felicitaciones	3
Número total de atenciones realizadas	621.208
	0.000%

Consolidado de Felicitaciones del I trimestre de 2023

VARIABLE	RESULTADO
Número de Felicitaciones	216
Número total de atenciones realizadas	621.208
	0.03%

PROMEDIO DE DIAS HABLES DE RESPUESTA

Promedio de días hábiles para dar respuesta a las PQRS Meta

Enero 2023 15 días 440 días/54 = 8.1 días

Febrero 2023 15 días 510 días/60= 8.5 días

Marzo 2023 15 días 497 días/92= 5.4 días

TABLA DE QR POR MOTIVO

MOTIVO	Quejas y Reclamos	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Mala atención	64	38%	38%
Demora en la atención	45	27%	65%
Mala información	16	10%	74%
Comodidad en la atención	11	7%	81%
No Asignación de cita	9	5%	86%



Trato Humano	8	5%	91%
No atención	7	4%	95%
No entrega de medicamentos	3	2%	97%
Mal aseo	2	1%	98%
Demora en la asignación cita	1	1%	99%
Error asignación cita	1	1%	99%
Error al facturar	1	1%	100%
TOTAL	168	19%	

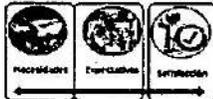
TABLA POR DERECHO VULNERADO

D. VULNERADO	Red Norte	Red Sur	Red Occidente	Red Oriente	Sede Adm.	TOTAL
Acceder a servicios de salud oportunos y de calidad	45	13	11	20	7	96
Tener una comunicación plena, expresa, completa, y comprensible con el personal de salud.	1	2	0	0	0	3
Obtener información clara, oportuna y suficiente, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento y procedimiento a seguir.	3	6	2	4	0	15
Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro.	12	13	4	6		35
Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y comodidad		5	0	0		5
Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos	4	0	0	0	0	4
A recibir servicios de salud por parte de profesionales debidamente capacitados y autorizados	9	0	0	1	0	10
TOTAL	74	39	17	31	7	168

3. La Dra. María Elena continua con el tema Modelo de Atención con enfoque de Género

POLÍTICA DE PRESTACION SERVICIOS EN SALUD

Pasto Salud ESE, es un prestador de servicios de salud de baja complejidad, que a través de la estrategia de atención primaria, se compromete a brindar servicios con altos estándares de calidad, oportunidad, seguridad, integralidad y humanización, mediante servicios de promoción y mantenimiento y recuperación de la salud la salud, generando desenlaces favorables en la salud de la población, logrando la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.



ATENCIÓN A POBLACION CON ENFOQUE DIFERENCIAL

La prestación de servicios de salud de pacientes y familias en situación de vulnerabilidad y población con características particulares, requiere de una atención integral y priorizada en los servicios de salud y posicionar a la salud o referencia de nuestra institución a otro nivel se garantiza la continuidad de la atención y la conservación y mejora de la calidad de vida. Si usted es un Adulto Mayor, favor asistir con un acompañante. Frente a la necesidad de realizar una atención priorizada, humanizada y con calidad se crea el protocolo para atención a población en situación de vulnerabilidad.



0000



PROTODOLO DE ATENCION EN PACIENTES ESPECIALES CON NECESSIDADES DE COMUNICACION Y/O CAPACIDADES ESPECIALES

OBJETIVO: Fortalecer en la continuidad de la atención en caso de usuarios y familias en situación de vulnerabilidad y población con características particulares, con el fin de garantizar atención en salud, gestionando el riesgo individual y la intervención del núcleo familiar.

El enfoque diferencial, configura la mirada que permite visualizar, identificar y reconocer condiciones y situaciones particulares y colectivas de la desigualdad, fragilidad, vulnerabilidad, discriminación o exclusión de las personas o grupos humanos que son sujeto de especial protección constitucional.

- ✓ Población víctimas del conflicto armado
- ✓ Población en situación de desplazamiento
- ✓ Población pobre no afiliada en el Municipio de Pasto
- ✓ Adolescentes y jóvenes a cargo del ICBF con responsabilidad parental
- ✓ Jóvenes y adultos con proceso penales, privados de la libertad que se encuentran pagando condono en cárceles o con detención domiciliar
- ✓ Población RROM, indígena y afro
- ✓ Adulta mayor, población de la tercera edad (Incluye protección en encuestas)
- ✓ Población LGTBQI+
- ✓ Población en situación de discapacidad vive con capacidades diferentes
- ✓ Población de calle o en situación de abandono

El ES del
 Pasto Salud

PROTOCOLO DE ATENCION DIFERENCIAL

- Adultos mayores y mujeres embarazadas
- Niños, niñas y adolescentes
- Personas en estado de vulnerabilidad (víctimas de la violencia, desplazamiento o personas en situación de pobreza extrema)
- Grupos étnicos minoritarios: A este grupo pertenecen indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o rarázales y pueblos gitano
- Personas en situación de discapacidad:
- ✓ Personas ciegas o en situación de discapacidad visual
- ✓ Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipo auditivas
- ✓ Personas con discapacidad física o motora
- ✓ Personas con discapacidad cognitiva
- ✓ Personas con discapacidad mental
- ✓ Personas de talla baja



El ES del
 Pasto Salud

MECANISMOS DE COMUNICACION PARA LA INFORMACION Y ATENCION DEL USUARIO

Puntos de atención servicios obligados para el usuario:

Estrategia donde como adolescente en edad de reconocer, exigir y poner en práctica "sus derechos", partiendo de la identificación y satisfacción de sus necesidades en el campo de la Salud Sexual y Reproductiva:

- Centro De Salud Santa Mónica
- Centro De Salud Princesa de Mayo
- Centro De Salud Tumbaco
- Centro De Salud Progreso

Mecanismos de Atención en accesibilidad a población con capacidades especiales:

- ✓ Canilla derechos y deberes Lenguaje Braille
- ✓ Centro de Relieve
- ✓ Conserje + lema

VERSIÓN 1.0

El ES del
 Pasto Salud

RUTAS DE PREVENCIÓN EN SALUD

El modelo de atención tiene un enfoque de derechos como prestador primario de la RIPSS de Pasto, que tiene como eje central de su misión al usuario y la familia que requiere para satisfacer sus necesidades en salud un desarrollo del talento humano y tecnológico, hasta lograr la transformación cultural; brindando los mejores servicios de salud a través de cuatro rutas:

1. la de promoción y mantenimiento de la salud orientada a la intervención de los determinantes en salud y fomento del autocuidado,
2. la ruta de recuperación de la salud que son las acciones de intervención individuales,
3. la de atención de enfermedades de interés en salud pública que son rutas de atención de eventos específicos como violencias, salud mental
4. la ruta de atención de los diferentes grupos de riesgo que incluye las acciones dirigidas a la identificación oportuna de factores de riesgo, su diagnóstico y tratamiento



4. Se continua sobre el tema de los niveles de la atención se hace la siguiente presentación:

NIVELES DE PREVENCIÓN EN SALUD

1) **“Promoción de la Salud”** se refiere fundamentalmente a la prevención de la enfermedad a través de programas como dejar de fumar, reducción del abuso del consumo de alcohol y de drogas, mejoramiento de la nutrición, ejercicio físico y actividad física y control del estrés.

2) campañas de promoción de hábitos saludables, controlar y evitar los factores de riesgo cardiovascular, limitar el consumo de alcohol, no fumar, adoptar una dieta sana o la práctica de ejercicio físico

La **prevención** incide en los grupos e individuos en riesgo de adquirir una enfermedad específica, mientras que la **promoción** de la salud busca incidir sobre los determinantes favorables para la salud de los grupos poblacionales y de la sociedad en general.

Prevención Primaria: Comprende la protección y promoción de la salud. Son medidas y acciones dirigidas a impedir la aparición de una enfermedad, es decir, disminuir la INCIDENCIA de enfermedad

El ES del
 Pasto Salud

PROTECCION ESPECIFICA

2) **Protección específica:** Hace referencia a la aplicación de acciones y/o tecnologías que permitan y logren evitar la aparición inicial de la enfermedad mediante la protección frente al riesgo.

Detección temprana: Es el conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones que permitan identificar en forma oportuna y efectiva la enfermedad, facilitan su diagnóstico precoz, el tratamiento oportuno, la reducción de su duración y el daño causado, evitando secuelas, incapacidad y muerte.

El Específico se refiere a un determinado problema y apunta a disminuir los factores de riesgo que lo generan.

3) El **diagnóstico precoz** o prevención secundaria también se denomina cribado o screening. Su propósito es la detección y tratamiento de la enfermedad en etapas muy precoces cuando aún no provoca síntomas. Estos objetivos se pueden lograr a través del examen médico periódico y la búsqueda de casos (Pruebas de Screening).

4) **Limitación del daño:** Se refiere principalmente a las medidas de orden terapéutico para reducir o retrasar el deterioro y consecuencia de la enfermedad y erradicar sus causas de acuerdo con las normas clínicas terapéuticas.

El ES del
 Pasto Salud

5. El Dr. Juan Pablo Ortega da a conocer el tema relacionado “la Salud como Derecho esencial a cargo del Estado” y Tema Estándares de calidad, eficacia y oportunidad en la prestación del servicio a la comunidad



DERECHO A LA SALUD

LA SALUD COMO DERECHO ESENCIAL
 A CARGO DEL ESTADO, ESTÁNDARES
 DE CALIDAD, EFICACIA Y
 OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN
 DEL SERVICIO A LA COMUNIDAD



DRA. ANA BELEN ARTEAGA
 GERENTE DE PASTO SALUD E.S.E

CAPACITADOR:
 DR. JUAN PABLO ORTEGA MORA

- Derecho fundamental
- El estado lo garantiza mediante:

> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA
 2, 11, 13, 23, 48, 49.

> LEY 100 DE 1993 Garantizar la ampliación de
 cobertura hasta lograr que toda la población
 acceda al sistema, mediante mecanismos que
 en desarrollo del principio constitucional de
 solidaridad.

> LEY 1751 DE 2015 Tiene por objeto garantizar
 el derecho fundamental a la salud, regularlo y
 establecer sus mecanismos de protección.

ESTÁNDARES DE CALIDAD, EFICACIA Y OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LA COMUNIDAD

- ▶ Para poder satisfacer a todas las partes implicadas, la calidad en salud debe alcanzar unos estándares de calidad satisfactorios en las siguientes dimensiones:
 - Efectividad.
 - Oportunidad.
 - Seguridad.
 - Eficiencia.
 - Equidad.
 - Atención centrada en el paciente.

EFFECTIVIDAD

- ▶ A esta dimensión pertenecen atributos de calidad como el **conocimiento y la experiencia técnica de los profesionales** que prestan los servicios, así como sus habilidades para informar y relacionarse con pacientes y otros profesionales.
- ▶ En este ámbito de la calidad también se incluye la **adecuación tecnológica**, los conocimientos científicos y la adecuada praxis en: el trato con el paciente, los protocolos de actuación y comunicación y los tratamientos.

OPORTUNIDAD

- ▶ La oportunidad es un fundamento básico de la calidad en salud que hace referencia a que **el paciente reciba la atención óptima** en el momento en que lo requiera, sea cual sea su patología y tipo de tratamiento.

SEGURIDAD

- ▶ Toda intervención asistencial, tanto si es preventiva como diagnóstica o terapéutica, debe ejecutarse sin causas lesiones adicionales que puedan evitarse. Es decir, todo tratamiento e intervención debe ajustarse a las medidas de prevención y seguridad necesarias para que no causen un perjuicio colateral al usuario diferente a su dolencia inicial.

EFICIENCIA

- ▶ De acuerdo a esta dimensión básica o fundamento de la calidad en salud, **el paciente debe recibir la atención que precise**, en el momento que así lo requiera, al menor costo posible y utilizando eficazmente los recursos disponibles.
- ▶ Otra cuestión muy importante, incluida esta dimensión, hace referencia a la **optimización de recursos**, tratando de evitarse un **malgasto evitable o excesivo de recursos**, energías, suministros y horas de trabajo.

EQUIDAD

- ▶ Características como sexo, raza, creencias religiosas, ideología política, ubicación geográfica, nivel socio económico o cualquier otro motivo **no pueden**, en ningún momento, **suponer algún tipo de desigualdad** en el esfuerzo realizado para solucionar o paliar la salud del paciente.
- ▶ En todos los casos se ha de intentar **lograr idénticos niveles de efectividad, seguridad, oportunidad y eficiencia.**



ATENCIÓN CENTRADA EN EL PACIENTE

- ▶ La atención debe ser respetuosa con las preferencias, necesidades y valores de cada usuario. Por encima de cualquier otra consideración, el bienestar del paciente debe guiar todas las decisiones clínicas.
- ▶ Todas las dimensiones anteriores se sustentan en las competencias de los profesionales que prestan el servicio, es decir, en su idoneidad profesional y en sus calidades personales y humanas. A partir de aquí, es evidente que una organización de salud que tenga el objetivo de prestar servicios de alta calidad en su comunidad tiene que gestionar todas y cada una de las dimensiones de la calidad citadas anteriormente.

6. La Doctora Melisa Recalde, agradece la asistencia de las asociaciones de usuarios, seguidamente hace la presentación del tema respecto a los Derechos y Deberes de los usuarios adoptados en la Empresa Social del Estado Pasto Salud. (Se anexa presentación)



DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES
Adoptada mediante Resolución 343 del 9 de mayo de 2022

DERECHOS

ARTÍCULO PRIMERO. Actualizar, aprobar y adoptar los DERECHOS Y DEBERES de los pacientes

- ◊ Acceder a servicios de salud oportunos y de calidad.
- ◊ Tener una comunicación plena, expresa, completa, y comprensible con el personal de salud.
- ◊ Obtener información clara, oportuna y suficiente, que le permita tomar decisiones libres, consientes e informadas sobre su tratamiento y procedimiento a seguir.



DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES
Adoptada mediante Resolución 343 del 9 de mayo de 2022

- ◊ Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro.
- ◊ Ser atendido sin hacer diferenciación de raza, género, sexo, creencia, costumbres, opiniones o nacionalidad.
- ◊ A ser respetada su intimidad, privacidad, reserva y confidencialidad de la información suministrada en todo el proceso de atención, incluida la Historia Clínica.



DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES
Adoptada mediante Resolución 343 del 9 de mayo de 2022

DEBERES

- ◊ Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- ◊ Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y mantenimiento de la salud.
- ◊ Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.



DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES
Adoptada mediante Resolución 343 del 9 de mayo de 2022

DEBERES

- ◊ Cumplir las normas del sistema de salud y actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- ◊ Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiere para efectos del servicio.
- ◊ Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.
- ◊ De no ingresar Armas.
- ◊ Deber de asistir de manera puntual a la cita o en su defecto cancelar las citas asignadas con antelación.





DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES

Adoptada mediante Resolución 343 del 9 de mayo de 2022

ARTÍCULO TERCERO. Aprobar y adoptar DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD:

- Derecho a la igualdad: Todos los seres humanos nacemos libres e iguales en dignidad y derechos.
- Pasto Salud (SE) llevará todas las medidas necesarias para asegurar que todos los usuarios con discapacidades gocen plenamente de los derechos humanos y libertades fundamentales en igualdad de condiciones frente a la prestación de los servicios de Salud que, entre otros, incluye atención, con el fin de lograr y mantener su máxima independencia, capacidad física, mental, social y vocacional.
- Todos aquellos con discapacidades serán atendidos en igualdad de condiciones en procesos asistenciales que permitan evaluar y suministrar tratamiento a sus necesidades y capacidades.
- Derecho al libre desplazamiento: Eliminación de barreras físicas, con el fin de que tengan acceso a las instalaciones de la Entidad.
- Tienen derecho a recibir una atención igualitaria y respetuosa de sus capacidades y aptitudes "especiales" en la relación con la información y su desplazamiento dentro de la institución.
- Derecho a la Salud: Se facilitará la prestación médica en materia de prevención, atención y rehabilitación, considerando siempre que las capacidades de cada uno son una información.



DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES

Adoptada mediante Resolución 343 del 9 de mayo de 2022

ARTÍCULO TERCERO. Aprobar y adoptar DERECHOS DE PACIENTES DE SALUD MENTAL

- Derecho a recibir atención Integral e integrada y humanizada por el equipo humano y los servicios especializados en salud mental.
- Derecho a recibir información clara, oportuna, veraz y completa de las circunstancias relacionadas con su estado de salud, diagnóstico, tratamiento y pronóstico, incluyendo el propósito, método, duración probable y beneficios que se esperan, así como los riesgos y las acciones de los hechos o situaciones de su detección y de las circunstancias relacionadas con su seguridad social.
- Derecho a que las intervenciones sean las menos restrictivas de las libertades individuales de acuerdo a la ley vigente.
- Derecho a tener un proceso psicológico, con los tiempos y sesiones necesarias para asegurar un trato digno para obtener resultados en términos de cambio, y calidad de vida.
- Derecho a recibir información a nivel individual y familiar sobre su trastorno mental y las formas de autocuidado.
- Derecho a recibir incapacidad laboral, en los términos y condiciones dispuestas por el profesional de salud tratante, garantizando la recuperación en la salud de la persona.



DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES

Adoptada mediante Resolución 343 del 9 de mayo de 2022

ARTÍCULO TERCERO. Aprobar y adoptar DERECHOS DE PACIENTES DE SALUD MENTAL

- Derecho a ejercer sus derechos civiles y en caso de incapacidad para ejercer estos derechos sea determinado por un juez de conformidad con la ley 1308 de 2009 y demás legislación vigente.
- Derecho a no ser discriminado o estigmatizado, por su condición de persona sujeta de atención en salud mental.
- Derecho a recibir o rechazar ayuda espiritual o religiosa según sus creencias.
- Derecho a recibir el medicamento que requiere siempre con fines terapéuticos o diagnósticos.
- Derecho a elegir que sea tenido en cuenta el consentimiento informado para recibir el tratamiento.
- Derecho a no ser sometido a ensayos clínicos ni tratamientos experimentales sin su consentimiento informado.
- Derecho a la confidencialidad de la información relacionada con su proceso de atención y respetar la intimidad de otros pacientes.



DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES

Adoptada mediante Resolución 343 del 9 de mayo de 2022

ARTÍCULO CUARTO. Aprobar y adoptar DERECHOS DE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA

DERECHOS SEXUALES.

- El derecho a fortalecer la autoestima y autonomía para adoptar decisiones sobre la sexualidad.
- Derecho a decidir libremente y autónomamente cuando y con quien se inicia la vida sexual.
- Derecho a vivir y expresar libremente la orientación sexual e identidad de género.
- Derecho a la protección y prevención de infecciones de transmisión sexual o embarazos no deseados.
- Derecho a recibir información y al acceso a servicios de salud de calidad sobre todas las dimensiones de la sexualidad sin ningún tipo de discriminación.
- Derecho a recibir orientación e información sobre los derechos sexuales universales.



DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES

Adoptada mediante Resolución 343 del 9 de mayo de 2022

ARTÍCULO CUARTO. Aprobar y adoptar DERECHOS DE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA

DERECHOS REPRODUCTIVOS:

- Derecho a tomar decisiones sobre la reproducción sin sufrir discriminación, coacción, ni violencia.
- Derecho a decidir libremente si se desea tener o no hijos.
- Derecho a decidir sobre el número de hijos que se desea y el espacio de tiempo entre un embarazo y otro.
- Derecho a ejercer la maternidad con un trato prioritario, equitativo en su atención.
- Derecho a acceder a métodos anticonceptivos modernos, seguros y eficaces (incluyendo la anticoncepción de emergencia).
- Derecho a tener acceso a servicios de salud y atención médica que garanticen una maternidad segura.



DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES

Adoptada mediante Resolución 343 del 9 de mayo de 2022

ARTÍCULO QUINTO. Aprobar y adoptar DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL

- Ser tratadas con dignidad, privacidad y respeto durante cualquier entrevista o actualización con fines médicos.
- Ser informadas de los servicios disponibles para atender las necesidades que le haya generado el delito.
- Tener acceso a un servicio de orientación y consejería gratuito para ella y su familia atendido por personal calificado.
- Tener acceso gratuito a los siguientes servicios: Examen y tratamiento para la prevención de infecciones de transmisión sexual. Examen y tratamiento para trauma físico y emocional. Recopilación de evidencia médica legal.

Nelcy Ibarra solicita a los participantes dar su opinión para evaluar la jornada de capacitación a lo cual agradecen a Pasto Salud el apoyo para brindar estos espacios donde las personas de las asociaciones tienen la oportunidad de conocer interesantes temas.

Los participantes solicitan el favor de entregar las memorias de los temas para darlos a conocer a sus familias y usuarios en sus localidades.

Las asociaciones de usuarios sugieren que los talleres de capacitación se los realice fuera de la ciudad para tener la oportunidad de aprender y tener momentos de esparcimiento, recreación e integración con los compañeros de las diferentes asociaciones.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
NIT. 00001143-1

ACTA

VERSIÓN

PROCESO / SERVICIO

CODIGO

NUM

6.0

GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION

GSI-A

022

No habiendo otros asuntos que tratar se finaliza la reunión siendo las 12.m

COMPROMISOS

PROXIMA CONVOCATORIA

LUGAR

HORA

FECHA

DIA

MES

AÑO

ANEXOS AL ACTA

Lista asistencia

RESPONSABLE DEL ACTA

NELCY IBARRA ALVAREZ Y MARIA ELENA ARTURO



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
Nº 30001148-0

VERSION
6.0

REGISTRO DE ASISTENCIA EXTERNO

PROCESO/SERVICIO

CODIGO

NUM

GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION

GSI-RAE

024

TEMA: III Taller de capacitacion con Asoc. usuarios

ACTIVIDAD:

LUGAR: Auditorio PASTO salud

FECHA: 10^a mayo 2023

No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Armando Diaz	12961842		M		Civil 0	10	hogar	315424834		<i>[Signature]</i>
2	Vigilio Choná	12955508		M		Cataumbú	Cataumb.	agricult.	312214432		<i>[Signature]</i>
3	Sigifredo Cárdenas	16612105		M		Civil 0	Balvichita	Vigilante	312877399		<i>[Signature]</i>
4	Ana Igua	27234924		F		Rosario 0	Rosario	hogar	3145561482		<i>[Signature]</i>
5	Rosario Caceres	494	69	F		Sta Monica	COMUNA 3 Kedonca	hogar	315527 8035		<i>[Signature]</i>
6	Jorge NAVARRO	5379121	72	M.		STA. MONICA	COMUNA 70m m1403	Ladep.	317249 8464		<i>[Signature]</i>
7	Lilia Cortez	30223326	60	F		Civil 0	10	Hogar	315424834		<i>[Signature]</i>
8	Ma pda guerra	1004214124	24	F		Oenoy	Castilona	Estad.	31644450		<i>[Signature]</i>
9	Luis cteq. Matuzar	12463641		M		Bucosoguillo	Ahuas	agricult	13165549755		<i>[Signature]</i>
10	Blanca usca	30701624		F		San vicente	9	hogar	3136770083		<i>[Signature]</i>
11	Gabriela Ponce	27028853		F		Loranzo	Loma	11	3134406179		<i>[Signature]</i>
12	Alicia Cardona	54832621		F		Cataumbú	Cataumb.	hogar	3117430529		<i>[Signature]</i>
13	Amable Burgos	2248943		F		La Rosa	La Rosa	hogar	3107306725		<i>[Signature]</i>
14	Celestino Josta	1084177		M		Encond	agricult	agricult	31134322860		<i>[Signature]</i>
15	Liliana Legido	30719234		F		MO NEROLW	Pa. portu	hogar	310547549		<i>[Signature]</i>

EL PRESENTE FORMATO ES IDENTICO AL ORIGINAL APROBADO. LAS MODIFICACIONES AL FORMATO NO SON VALIDAS SIN APROBACION.
(FIRMAS EN FORMATO ORIGINAL). OFICINA ASESORA DE PLANEACION. FECHA DE CREACION Y/O ACTUALIZACION: 03-04-2016

VIGILADO SuperSalud

2
9
37



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E.
R.C. 200901143-9

REGISTRO DE ASISTENCIA INTERNO

VERSION	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
6,0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-RAE	024

TEMA:	ITL TALLER de CAPACITACION con ASOC-UNA	ACTIVIDAD:	
LUGAR:	Auditorio Pasto Salud ESC	FECHA:	10 ^a Mayo 2023

No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Rosaura Patacuni	27218362		F		B/ El proprio	B. Istunza	Hogar	3175718306		Rosaura Patacuni
2	Ida Quevedo	27087158		F		Calden	Calden	Hogar	315343072		Ida Quevedo
3	Amyl Fernandez	5378803		M		Calden	Calden	Agricult	315383075		Amyl Fernandez
4	Alusolazo	12979402		M		Catumban	Catumban	Agricult	3226736415		Alusolazo
5	Concepcion Navar	30737067		F		Catumban		Hogar	3008712016		Concepcion Navar
6	Eva Yolanda	30718529		F		Obonuco	Obonuco	Hogar	3188660110		Eva Yolanda
7	Yvoni Huerta	59727481		F		Sta. Ana	St. Ana	Hogar	3177749951		Yvoni Huerta
8	Luis Toranzo	5232435		M		Tamayo	Tamayo	Judic	3206166567		Luis Toranzo
9	Yoni Chauza	30745783		F		San Vicente	San Vicente	Hogar	3104549181		Yoni Chauza
10	Segundo Ayerbe	12962837		M		San Vicente		Agricult	3128225979		Segundo Ayerbe
11	Yvoni Esten Quisno	54823199		F		Tamayo	Tamayo	Hogar	3226911709		Yvoni Esten Quisno
12	Samuel Alvarado	12953697		M		Panduro	9	Judic	3205774981		Samuel Alvarado
13	Dora Paredes	27089310		F		Sta. Barbara	Sta. B.	Hogar	3135137400		Dora Paredes
14	Pedro Botana	12969041		M		Buenavista	Alamos	Agricult	3115553562		Pedro Botana
15	Cristina Delgado	30705602		F		Tamayo	Tamayo	Hogar	3154142291		Cristina Delgado

EL PRESENTE FORMATO ES IDENTICO AL ORIGINAL APROBADO. LAS MODIFICACIONES AL FORMATO NO SON VALIDAS SIN APROBACION (FIRMAS EN FORMATO ORIGINAL). OFICINA ASESORA DE PLANEACION. FECHA DE CREACION Y/O ACTUALIZACION: 03-04-2018

vereda SuperSalud



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
N.T. 90991143-0

REGISTRO DE ASISTENCIA EXTERNO

VERSION
6,0

PROCESO/SERVICIO

CODIGO

NUM

GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION

GSI-RAE

024

TEMA:	III taller capacitación	ACTIVIDAD:	
LUGAR:	Auditorio PASTO Salud E.S.E.	FECHA:	10 Oct 2023

No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACIÓN	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCIÓN	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Carlos Legado	3156456389		M	✓	Moravia	Moravia	agricult	3156456389		<i>[Firma]</i>
2	Olga Zalma	30718452		F	✓	Sta Monica	Sta Monica	hugra	3225723260		<i>[Firma]</i>
3	Miriam Ojando	59877209		F	✓	San Vicente	San Vicente		312228845 3186059161		<i>[Firma]</i>
4	Ana J. Chupel	59873209		F	✓	Benny	Benny	hugra	3146003351		<i>[Firma]</i>
5	Carlos Poma	98523192		M	✓	El proyecto	proyecto	venta	3146001351		<i>[Firma]</i>
6	Liliana Legado	30219234		F		Moravia	Moravia	hogar	310547549		<i>[Firma]</i>
7	Teresa Bourdon	27089595		F		Cabrera	Cabrera	hugra	3107192930		<i>[Firma]</i>
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											

EL PRESENTE FORMATO ES IDENTICO AL ORIGINAL APROBADO. LAS MODIFICACIONES AL FORMATO NO SON VÁLIDAS SIN APROBACIÓN. (FIRMAS EN FORMATO ORIGINAL). OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN. FECHA DE CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN: 03-04-2018

VIGILANCIA Supersalud