



FORMATO ACTAS

HDG-GC-F3

Versión 2



ESPACIO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

ACTA DE REUNIÓN

Asunto: Grupos focales, socialización de accesibilidad a los servicios

Fecha: 28 de noviembre de 2024

Hora de inicio: 2:00 p.m.

Lugar: Hospital Departamental de Granada

ORDEN DEL DIA

1. Bienvenida y presentación de los asistentes.
2. Socialización de accesibilidad a los servicios.
3. Socialización de los canales para interponer PQRSF y Tramites registrados en el SUIT (Sistema Único de información de Tramites)
4. Socialización de la Linea de anticorrupcion
5. Socialización de derechos y deberes.
6. Espacio para preguntas y respuestas.
7. Cierre de la reunión.

ASISTENTES

- a. Equipo atención al usuario
- b. Trabajadores sociales.

DESARROLLO DE GRUPO FOCAL

Se hace socialización de actividades de: accesibilidad a los servicios y derechos y deberes de los usuarios. En los diferentes servicios del Hospital Departamental de Granada, priorizando los servicios de urgencias, consulta externa y sala de espera de cirugía.

1. Bienvenida y presentación de los asistentes: La reunión inició con presentación con el equipo atención al usuario y trabajadores sociales dándoles saludo y socializando los temas de accesibilidad a los servicios y derechos y deberes.

2. Socialización de accesibilidad a los servicios:

Salida del Hospital: Una vez recibas tus órdenes médicas e historia clínica, debes llevarlas a tu EPS para que autorice lo ordenado por el médico.



Autorizaciones: Después de que tu EPS autorice las órdenes, debes confirmar el lugar y la entidad donde recibirás los servicios.

Atención al Usuario: si la autorización corresponde al Hospital Departamental de Granada y necesita orientación, puede acercarse a la oficina de Atención al Usuario ubicada en el primer piso (Consulta Externa).

3. Socialización de los canales para interponer PQRSF y Trámites registrados en el SUIT (Sistema Único de información de Tramites)

Desde Atención al Usuario y trabajo social se realizan estrategias de educación, sensibilización al usuario y su familia por medio de un espacio en donde el equipo auxiliar de atención al usuario y trabajo social de acuerdo a la agenda programa se realiza el recorrido por todas las salas de espera y se socializan temas de interés, para este mes fue pertinente dar a conocer nuevamente los canales que cuenta el Hospital Departamental de Granada para interponer las PQRSF, así mismo se dio a conocer los tramites registrados en el SUIT.

CANALES PARA INTERPONER LAS PQRSF





Horario de apertura de los buzones de sugerencia

HORARIO DE APERTURA DE BUZONES



MARTES: 09:00 A.M

VIERNES: 09:00 A.M.

Trámites prestados en el Hospital Departamental de Granada que se encuentran registrados en el SUIT (Sistema Único de Información de Tramites)

Trámites prestados en el Hospital Departamental de Granada que se encuentran registrados en el SUIT (Sistema Único de Información de Tramites)

Trámite
FRANCIA
HOSPITAL DEPARTAMENTAL GRANADA
ME TA (9) (2)
FRANCIA
FRANCIA
ME APLASA (2)
FRANCIA
ME TA (2)
FRANCIA
FRANCIA
FRANCIA
FRANCIA

Resultados

La búsqueda devolvió 9 resultados

Atención inicial de urgencia

Atención de personas que requieren de la atención inmediata por presentar alteración de la integridad física, funcional o psíquica por cualquier causa, con diversos grados de severidad que comprometen la vida o funcionalidad de la persona.
ENTIDAD HOSPITAL DEPARTAMENTAL GRANADA ME TA

Terapia

Atención e tratamiento para la rehabilitación o recuperación con apoyo de los parientes.
ENTIDAD HOSPITAL DEPARTAMENTAL GRANADA ME TA

Certificado de paz y salvo

Obtener la certificación donde se manifiesta que el doctor se encuentra a paz y salvo con la entidad.
ENTIDAD HOSPITAL DEPARTAMENTAL GRANADA ME TA



FORMATO ACTAS

HDG-GC-F3

Versión 2



Certificado de paz y salvo
Oficina de certificación donde se garantiza que el doctor de referencia a paz y salvo con la entidad.
Entidad: HOSPITAL DEPARTAMENTAL GRANADA

Radiografía e imágenes diagnósticas
Oficina encargada del paciente para efectos diagnósticos y terapéuticos mediante la utilización de medios de registro electrográfico y de otros medios de imagen.
Entidad: HOSPITAL DEPARTAMENTAL GRANADA

Asignación de cita para la prestación de servicios en salud
Agencia que se encarga de la programación de los servicios de salud de acuerdo con las necesidades del usuario.
Entidad: HOSPITAL DEPARTAMENTAL GRANADA

Historia clínica
Oficina de historia clínica en la que se registra el desenvolvimiento de las condiciones de salud del paciente y demás datos médicos concernientes a su evolución para historia de salud, diagnóstico y tratamiento de enfermedades. Se genera un documento resultante por el equipo de salud que atienden en la atención.
Entidad: HOSPITAL DEPARTAMENTAL GRANADA

Examen de laboratorio clínico
Accede a la toma de muestras de sangre y heces para exámenes de laboratorio de base, mediante y alta complejidad para procesamiento y posterior valoración médica.
Entidad: HOSPITAL DEPARTAMENTAL GRANADA

Certificado de defunción por muerte natural
Oficina de certificación que se encargará de formalizar la defunción de una persona.
Entidad: HOSPITAL DEPARTAMENTAL GRANADA

Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos
Entidad que se encarga de dispensar medicamentos y dispositivos médicos al paciente y la información sobre su uso adecuado de acuerdo a la prescripción médica.
Entidad: HOSPITAL DEPARTAMENTAL GRANADA

ASOCIACIÓN DE NTA

HOSPITAL DEPARTAMENTAL GRANADA

4. Socialización de la Línea de anticorrupción: las actividades proyectadas por atención al usuario han estado enfocadas a dar cumplimiento a los planes y programas formulados por el Hospital Departamental de granada con el objetivo de dar cumplimiento a las mismas, de esta manera fue pertinente invitar al usuario y su familia dar a conocer por medio de la comunicación que permita educar al usuario hacer de los medios y canales de comunicación en donde se les dio a conocer la línea de anticorrupción.



FORMATO ACTAS

HDG-GC-F3

Versión 2



Socialización de la Línea de anticorrupción

Hospital Departamental de Granada



5. Socialización de derechos y deberes: donde se socializa 10 deberes y 10 derechos.

DERECHOS

A elegir la institución y los médicos, según disponibilidad existente y nivel de atención.



A que la Historia Clínica sea un documento de manejo confidencial.



A recibir la mejor atención posible de acuerdo al nivel de complejidad del Hospital y a que se respeten decisiones del paciente en casos graves

A recibir información del costo del servicio y explicaciones en caso de solicitarlas.





DERECHOS



A recibir un trato digno y amable y que sean respetadas las creencias y costumbres, que deben ser orientadas al respeto por la vida

A recibir o rechazar apoyo espiritual o moral de acuerdo al culto que se profese



A que se respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por el personal científico.

A que se permita la presencia de los familiares o allegados, siempre que no interfieran en el tratamiento

DERECHOS



A que se respete la voluntad de negarse a la donación de órganos.

A morir con dignidad y que se respete la voluntad del paciente en caso de enfermedad Terminal.



FORMATO ACTAS

HDG-GC-F3

Versión 2

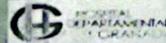


DEBERES DE LOS USUARIOS



HOSPITAL
DEPARTAMENTAL
DE GRANADA

GOBIERNO DE VENEZUELA



DEBERES

Tengo el deber de cuidar de mi salud de manera integral



Tengo el deber de participar en las actividades programadas por el Hospital.

GOBIERNO DE VENEZUELA





DEBERES



Tengo el deber de dar un trato amable y respetuoso al personal que me atiende.



DEBERES



Tengo el deber de seguir las indicaciones del tratamiento, los cuidados en casa y fórmula médica.

Tengo el deber de hacer las sugerencias que considere para mejorar el servicio.



DEBERES



Tengo el deber de dar información completa y veraz para mi atención.

DEBERES



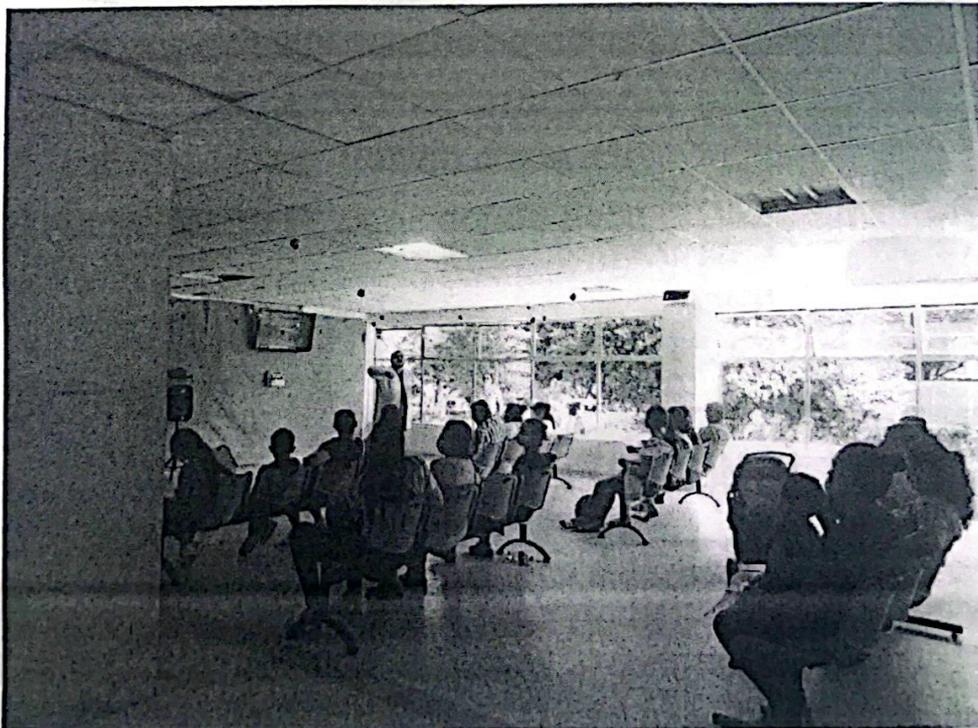
Tengo el deber de ser solidario con otros usuarios que requieran atención prioritaria por su gravedad.

6. Espacio para preguntas y respuestas: donde los usuarios se sienten cómodos para plantear preguntas y obtener respuesta claras.



7. Cierre de la reunión: la reunión concluyo a las 4:00 pm con un agradecimiento por la atención prestada de los usuarios.

EVIDENCIA FOTOGRAFICA

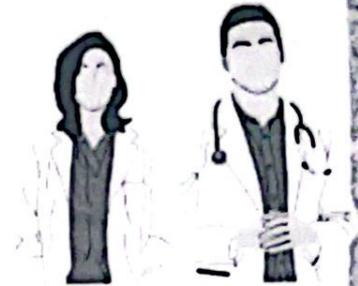






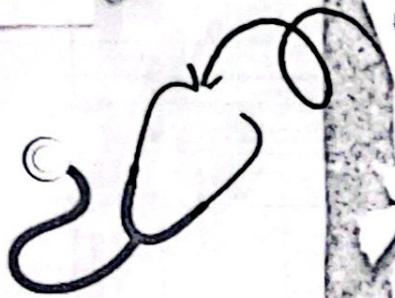
HOSPITAL
DEPARTAMENTAL
DE GRANADA

ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS



HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA

01



SEÑOR USUARIO

una vez tenga su salida debes de dirigirte a su EPS con las ordenes medicas y historia clinica entregada en el Hospital Departamental de Granada para la autorizacion de lo ordenado por el medico



Autorizaciones

Señor usuario una vez sus ordenes medicas esten autorizadas debe de preguntar para donde fueron enviadas debido a que su EPS es el que autoriza el lugar donde deba asistir

02



03



ATENCION AL USUARIO

Señor usuario si su autorización fue ordenada para el Hospital Departamental de Granada y necesita orientacion, se puede acercar a la oficina de Atención al Usuarion ubicada en el primer piso por Consulta Externa.

Escaneado con CamScanner



FORMATO CONTROL DE ASISTENCIA

HDG-GC-F2

VERSIÓN 3



FECHA DE EMISIÓN

Sociedad de Accesibilidad de los Servicios de HOS.

OBJETIVO

Brindar información al usuario sobre Autorizaciones de órdenes médicas

28 de Noviembre del 2024

LUGAR

Sala de espera del HOS

NO	FECHA	NOMBRES APELLIDOS	IDENTIFICACIÓN	TELÉFONO / CELULAR	GÉNERO										EDAD	CARACTERIZACIÓN										PERFIL Y/O CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA		
					M F J O B T G											ADLM	MUJ C	VIC	P. Ext.	AFR	IND	DISC								
					M	F	J	O	B	T	G	Fisi	Visu	Audi								Cogn	Asoc	Ment						
		Mariacela Ruiz	40429332	65 3218070	X																					ama de casa		Maria C. Ruiz		
		Blanca Mora	52122556	3142655634	X																					ama de casa		Blanca Mora		
		NO																												
		Natalia Diaz	1068976248	3107252522	X																					ama de casa		Natalia Diaz		
		DISRELLY MANGORA	1120925180	3608830924	X																					ama de casa		Disrely Mangora		
		Claudio Emilio	17419076	3120928279	X																					Pastor		Claudio Emilio		
		erika MORA	1006696556	3206367188	X																					AMa de casa.		Erika Mora		
		Geraldin Rojas	1006776819	320445434	X																					ama de casa		Geraldin Rojas		
		KAREN OLYANG URREGO. Hernand	1006776819	3124255170	X																					estudiante		Karen Urrego		
		Balpena Cindy paola	1235038695	3014609506	X																					AMa de casa.		Cindy Balpena		

LEGENDA: M: Mujer Cabeza de Familia; F: Mujer; J: Joven; O: Obrero; B: Bilingüe; T: Técnico; G: Gerente; ADLM: Adulto Mayor; MUJ C: Mujer Cabeza de Familia; VIC: Víctima de Violencia; P. Ext.: Pertenencia a Extremidad; AFR: Africano; IND: Indígena; DISC: Discapacidad (Físico - Social - Auditivo - Cognitiva - Asociada - Mental)

		FORMATO CONTROL DE ASISTENCIA										HDG-GC-F2															
												VERSIÓN 3															
TEMA A DESARROLLAR		OBJETIVO					LUGAR																				
		Sociedad de Responsabilidad de los Servicios de los HOS.					Saber de Operación de los HOS.																				
NO	FECHA	NOMBRES APELLIDOS	IDENTIFICACIÓN	TELÉFONO / CELULAR	GÉNERO					EDAD	CARACTERIZACIÓN										PERFIL Y/O CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA				
					M	L	J	O	B		F	O	ADL M	MUJ C	VIC	P. Ext.	AFR	IND	DISC								
		28 de Noviembre del 2024																									
		Heidy Alvarado	116779808	3187600832	X						36		X														
		Orlando Pardo	112092447	3133427778	X						37		X														
		July Rodriguez	40434414	3114498700	X																						
		Heidy Rodriguez	1120026472	3103156502	X						33																
		NEYRETH O	108115537	3154230249	X						36																
		Jenni Andrea Sanchez Antulinea	1123533138	3118400803	X						29																
		Miguel Marcos	1120303966	3134296511																							
		Sindy Yisel Rey	1071302620	316762812							35																
		Emilia Tacab	6325389	313555211							45																
		Ana Cruz	29464979	3112511861							71																
		Arley Goyula	8003902	3209649900							54																
		Ameliano	52387611	3203717721							67																
		Alma Reyes	21232290	3208010402							68																

M: Mujer; L: Cabeza de Familia; J: Joven; O: Otro; B: Beneficiario; F: Faltante; O: Otro; ADL M: Adulto Mayor; MUJ C: Mujer Cabeza de Familia; VIC: Víctima; P. Ext.: Póstrada Exterior; IND: Inadecuado; DISC: Discriminación Física - Social - Auditivo - Cognitiva - Asociación - Mental