

	FORMATO DE INFORME	Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA	Versión: 02
	LA PLATA HUILA	Página: 1 de 8
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL	

FECHA:	Febrero 2026
ACTIVIDAD:	Jornada Inducción a colaboradores
PROCESO VINCULADO:	Oficina de atención al usuario SIAU
RESPONSABLE:	Claudia Milena González Javela – Aux. Administrativa SIAU
OBJETIVO:	Dar a conocer el portafolio de Servicios, deberes y derechos de los usuarios y demás procesos que tiene la Oficina de Atención al Usuario a los colaboradores.

CONTENIDO DEL INFORME:

CONTENIDO DEL INFORME:

Los derechos y deberes son la columna vertebral para construir una sociedad más justa, incluyente e igualitaria, es de vital importancia que el ser humano reconozca que todos y todas tenemos derechos por igual sin importar la edad, la etnia, la cultura o las creencias que se posean, dichos derechos y deberes se crearon con el fin de propiciar un bienestar común y promulgar la protección para así evitar cualquier tipo de abuso, maltrato o injusticia y garantizar un bienestar psicológico, emocional y jurídico.

De igual manera todos los colaboradores deben conocerlos para que no se les vulnere los derechos que tienen los usuarios al requerir cualquiera de los servicios que oferta la institución.

Durante el mes de febrero se realizó la socialización a 2 jefes de enfermería, 3 auxiliares de enfermería, 1 call center, 1 auxiliar de facturación, 1 medico, 2 servicios integrales, 2 administrativos y 1 planeación estos son colaboradores que ingresaron en el presente año; damos a conocer los deberes y derechos de los usuarios, portafolio de servicios, solicitud de citas médicas, socialización del formato de PQRS.

	FORMATO DE INFORME		Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 2 de 8
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		



¿QUÉ ES EL SIAU?

- El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una herramienta que se utiliza en el sector de la salud para mejorar la calidad de los servicios, cuyo objetivo principal es garantizar la protección y promoción de los derechos y deberes de los usuarios, la participación de la comunidad y el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de la Institución.



¿QUÉ ES EL SIAU?

- El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una herramienta que se utiliza en el sector de la salud para mejorar la calidad de los servicios, cuyo objetivo principal es garantizar la protección y promoción de los derechos y deberes de los usuarios, la participación de la comunidad y el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de la Institución.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Urgencias las 24 horas. (Transporte asistencial básico, medicalizado)

Internación Hospitalaria (hospitalización adultos, pediátrico, obstetricia, cirugía, UCI)

Apoyo diagnóstico: (radiología, laboratorios, ecografías)

Consulta Externa; (pediatría, medicina interna, ginecología, cirugía, otorrinolaringología, urología, anestesiología, ortopedia, fonoaudiología, terapia física, gastroenterología, cardiología).

Salud Integral, Impacto Real

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

	FORMATO DE INFORME		Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 3 de 8
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		



- Seguir las recomendaciones dadas por el equipo de salud, para su bienestar.
- Tratar amable y respetuosamente al equipo de salud y comunidad en general.
- Cumplir con las citas programadas y/o cancelarlas oportunamente en caso de no poder asistir.
- Brindar información clara y veraz sobre identificación, afiliación al sistema de seguridad social y estado de salud.
- Velar por el cuidado de su salud y la de su comunidad.
- Cumplir con las Normas y políticas establecidas para el Ingreso y Egreso de la Institución.
- Cuidar los bienes de la Institución uso racional de los recursos, instalaciones y dotación.



<https://hospitaldelaplata.gov.co>

 ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua

 hosp.sanantoniodepadua

 ESE. HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA

Dirección: Carrera 2E #11-17
Avenida Libertadores
Salida Neiva
PBX: (608) 8370149



SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO

 **SIAU**

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua, implementó las políticas de participación y servicio al ciudadano como la razón primordial de ser de la entidad con el fin de brindar a nuestros usuarios un servicio de calidad, humanizado en pro del mejoramiento continuo generando una cultura de servicios de satisfacción al ciudadano.

PARA MAYOR INFORMACIÓN PUEDE COMUNICARSE AL:

318 827 0007

siau@esesanantoniodepadua.gov.co



ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
Salud Integral, Impacto Real

SERVICIOS:

Urgencias
24 horas

- Transporte Asistencial Básico
- Transporte Asistencial Medicalizado

Internación "Hospitalización"

- Hospitalización Adultos
- Hospitalización Pediátrica
- Hospitalización Obstétrica
- Cirugía
- Unidad de Cuidados Intensivos

Apoyo Diagnóstico

- Radiología
- Toma de muestra
- Laboratorio Clínico
- Ecografías

Consulta Externa Ambulatoria

- Pediatría
- Medicina Interna
- Ginecología
- Obstetricia
- Cirugía General
- Otorrinolaringología
- Urología
- Anestesia
- Ortopedia
- Fonoaudiología
- Terapia Física y Rehabilitación
- Gastroenterología

REQUISITOS PARA SER ATENDIDO

Con la orden médica el paciente debe dirigirse a su EPS y solicitar la autorización para la especialidad correspondiente.

SIN LA AUTORIZACIÓN NO SE PUEDEN ASIGNAR CITAS.

LÍNEAS DE ATENCIÓN CITAS MÉDICAS

 Hospitaldelaplata.gov.co

 323 563 9162

 317 234 0077

LUNES A VIERNES 7:00 AM - 5:00 PM
SÁBADOS 7:00 AM - 11:00 AM

TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO

 **HORARIO DE ATENCIÓN:**
Lunes a Sábados
7:00 am - 10:00 am

ENTREGA DE RESULTADOS
7:00 am - 12:00 pm
2:00 pm - 6:00 pm

TOMA DE ELECTROCARDIOGRAMA Y MONITORIO

 **HORARIO DE ATENCIÓN:**
Lunes a Viernes
8:00 am - 11:00 am
2:00 pm - 5:00 pm
Sábados
7:00 am - 10:00 am

Para solicitar la cita es necesario tener vigente la autorización de la EPS

La Facturación en todos los casos se debe realizar una hora antes de la cita.

MIS DERECHOS COMO PACIENTE

- Recibir atención de Urgencias una vez lo solicite.
- Recibir un trato digno, amable, respetando sus creencias, costumbres y opiniones.
- Recibir información clara y oportuna acerca de: su enfermedad, tratamiento, cuidados y trámites administrativos asociados con su condición de salud.
- Ser atendido por un equipo de salud preparado y comprometido en un ambiente privado y seguro.
- Obtener un manejo confidencial de su Historia Clínica.
- A tener un acompañante durante el proceso de atención
- Elegir al profesional de salud de acuerdo a su necesidad y obtener una segunda opinión médica sobre su enfermedad cuando lo requiera.
- Expresar sus sugerencias, felicitaciones, quejas, reclamos y recibir respuesta oportunamente.
- A un trabajo coordinado con otras entidades en caso de violencia, maltrato, abuso y abandono.

RECUERDE QUE:

Todo paciente beneficiario en Salud debe cancelar al Egreso el COPAGO correspondiente, de acuerdo con el Nivel Establecido en su EPS.

Salud Integral, Impacto Real

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

	FORMATO DE INFORME		Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 4 de 8
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

Se realiza socialización de las políticas institucionales que se ejecutan desde la oficina de atención al usuario.



Políticas Institucionales

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Esta política está orientada a consolidar una cultura organizacional centrada en el ciudadano, donde prime el respeto, la dignidad, la participación y la mejora continua de nuestros procesos de atención, en concordancia con los principios de buen gobierno, integridad, transparencia y rendición de cuentas.	Esta política manifiesta que la Institución está comprometida con el bienestar de la comunidad busca que la participación social se establezca como una norma cultural, constituyéndose en la base de las relaciones; para lograrlo, es esencial que individuos y actores sociales la interioricen como parte de su interacción diaria, lo que implica un fortalecimiento necesario de los mecanismos que sostienen el tejido social y fomentan relaciones de convivencia y diálogo	Esta política de participación ciudadana tiene como propósito establecer los principios, lineamientos y herramientas que garanticen la inclusión activa de las personas en los asuntos de la salud; buscando fomentar una cultura participativa basada en la corresponsabilidad, el respeto, la equidad y la rendición de cuentas, promoviendo así una gestión pública más cercana, legítima y eficiente

Salud Integral, Impacto Real

Por otra parte, el conocimiento de los derechos y los deberes se podrá garantizar el libre e igualitario acceso a los servicios de promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud de la persona enferma en nuestra institución; así mismo se podrán coordinar, controlar y, cuando corresponda ejecutar las acciones pertinentes de mejora siempre y cuando los servicios no se presten con el debido respeto o de una manera oportuna y con la calidad.

Salud Integral, Impacto Real

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

	FORMATO DE INFORME		Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 5 de 8
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		



MIS DERECHOS COMO PACIENTE

- 1 Recibir atención de urgencias una vez la solicite.
- 2 Recibir un trato digno, amable, respetando sus creencias, costumbres y opiniones.
- 3 Recibir información clara y oportuna acerca de: su enfermedad, tratamiento, cuidados, trámites administrativos asociados con su condición de salud.
- 4 Ser atendido por un equipo de salud preparado y comprometido en un ambiente privado y seguro.
- 5 Obtener un manejo confidencial de su historia clínica.
- 6 A tener un acompañante durante el proceso de atención.
- 7 Elegir al profesional de salud de acuerdo a su necesidad y obtener una segunda opinión médica sobre su enfermedad cuando lo requiera.
- 8 Expresar sus sugerencias, felicitaciones, quejas, reclamos y recibir respuesta oportunamente.
- 9 A un trabajo coordinado con otras entidades en caso de violencia, maltrato, abuso y abandono.
- 10 Morir dignamente.

MIS DEBERES COMO PACIENTE

- 1 Seguir las recomendaciones dadas por el equipo de salud, para su bienestar.
- 2 Tratar amable y respetuosamente al equipo de salud y comunidad en general.
- 3 Cumplir con las citas programadas y/o cancelarlas oportunamente en caso de no poder asistir.
- 4 Brindar información clara y veraz sobre identificación, afiliación al sistema de seguridad social y estado de salud.
- 5 Velar por el cuidado de su salud y la de su comunidad.
- 6 Cumplir con las normas y políticas establecidas para el ingreso y egreso a la institución.
- 7 Cuidar los bienes

Líneas de Atención al Call Center: 323 563 9162

 C.R. 5 E # 11 - 17
 Avenida Libertadores, Salda Huila
 La Plata, Huila

 <https://hospitaldelaplata.gov.co/>

 ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua

 hosp.sanantoniodepadua

Se da a conocer los requisitos para ser atendido y que debe presentar en el momento de solicitar una cita médica, la autorización vigente y orden médica, todas las citas se realizan por medio de llamada o por medio de WhatsApp, por la pagina web



ASIGNACIÓN DE CITAS



LÍNEAS DE ATENCIÓN CITAS MÉDICAS

-  Hospitaldelaplata.gov.co
-  323 563 9162
-  317 234 0077

LUNES A VIERNES 7:00 AM - 5:00 PM
SÁBADOS 7:00 AM - 11:00 AM

Salud Integral, Impacto Real

Salud Integral, Impacto Real

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de sello seco "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital".

	FORMATO DE INFORME		Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 6 de 8
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

De acuerdo con La Circular externa 2023151000000010-5 de 2023 del 22 de junio de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud, protección al usuario establece: "Es deber de todas las entidades brindar atención integral al usuario de salud y esta debe entenderse como un proceso integral en el que el requisito fundamental es adoptar procedimientos, mecanismos, medios instrumentos y canales para que esta cumpla con los principios de objetividad y buen trato"

La oficina de información y atención al usuario SIAU, de la E.S.E Hospital San Antonio de Padua de La Plata Huila, es la encargada de la clasificación, recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través de los diferentes medios dispuestos para tal fin.

Petición: Es un escrito o solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

Queja: Es una inconformidad manifestada por un usuario a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

Reclamo: Es una solicitud del usuario a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

Sugerencia: Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Felicitación: Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Recuerde el proceso para interponer su PQRSF vía página web:

- ✓ Acceso: <https://hospitaldelaplata.gov.co/>
- ✓ Link de Ingreso: <https://hospitaldelaplata.gov.co/pqrsd/>
- ✓ Registrar el PQRS. Requiere datos personales y correo electrónico.
- ✓ La Oficina de Servicio e Información y Atención al Usuario (SIAU) leerá, registrará, llevará control y

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO DE INFORME		Fecha: 25/01/2021
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO		Código: MDE-GPDI-GD-F-004
	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		Versión: 02
	LA PLATA HUILA		Página: 7 de 8
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO INSTITUCIONAL		

tramitará las PQRS para suministrar una respuesta oportuna.



FORMATO DE INFORME

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO O DESARROLLO
INSTITUCIONAL

Fecha: 25/01/2021
Código: MDE-GPDI-GD-F-004
Versión: 02
Página: 8 de 8

E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA		LISTA DE ASISTENCIA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		Fecha: 05/11/2024	
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA		Código: MAG-GTH-SST-F-040		Versión: 03	
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		Página: 1 de 1			
ACTIVIDAD: <u>Inducción y Reinducción.</u>					
FECHA: <u>10-Febrero-2021</u> HORA: <u>7:37 am.</u> RESPONSABLE: <u>Angelica/Talento Humano/SS</u>					
TEMA: <u>Colaboradores nuevos.</u>					
NOMBRE COMPLETO	No. IDENTIFICACIÓN	CARGO/ACTIVIDAD	TIPO DE VINCULACIÓN	FIRMA	PARTICIPO SI NO
<u>Zorzi Servato</u>	<u>1081104904</u>	<u>Enfermero</u>	<u>Agremiado</u>	<u>[Firma]</u>	☒
<u>Maria Alejandra Payu</u>	<u>1081394619</u>	<u>Aux de enfermería</u>	<u>Agremiado</u>	<u>[Firma]</u>	☒
<u>Lorena Chantle</u>	<u>1007385995</u>	<u>Callcenter</u>	<u>Agremiado</u>	<u>LORENA CH.</u>	☒
<u>Liliana Servatou</u>	<u>1080931278</u>	<u>Aux facturación</u>	<u>Agremiado</u>	<u>[Firma]</u>	☒
<u>Dylan Santiago Anaya</u>	<u>1007384006</u>	<u>Medico</u>	<u>Agremiado</u>	<u>[Firma]</u>	☒
<u>Marilyneth Castro</u>	<u>1081412153</u>	<u>Aux. enf.</u>	<u>Agremiado</u>	<u>[Firma]</u>	☒
<u>Mercades RAMIRO</u>	<u>1081797748</u>	<u>Secretaria</u>	<u>Limpieza</u>	<u>[Firma]</u>	☒
<u>Jaime Lora Lora</u>	<u>3638191</u>	<u>Supervisor</u>	<u>Impartir</u>	<u>[Firma]</u>	☒
<u>Yon Pobocelis</u>	<u>1081419293</u>	<u>Jefe</u>	<u>Agremiado</u>	<u>[Firma]</u>	☒
<u>Nancy Virelola</u>	<u>55131283</u>	<u>Administ.</u>	<u>Agremiación</u>	<u>[Firma]</u>	☒
<u>Diego F. Morales</u>	<u>1081414310</u>	<u>Planificación</u>	<u>Agremiado</u>	<u>[Firma]</u>	☒
<u>Jessyneider Trujillo</u>	<u>1081277506</u>	<u>Administrativo</u>	<u>Agremiado</u>	<u>[Firma]</u>	☒
<u>Tarledy Fajardo P</u>	<u>1115190538</u>	<u>Aux enfermería</u>	<u>Agremiado</u>	<u>[Firma]</u>	☒

Salud Integral, Impacto Real

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"

CLAUDIA MILENA GONZALEZ JAVELA
Apoyo administrativo SIAU

Salud Integral, Impacto Real