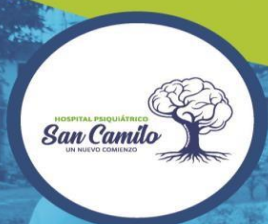


# INFORME DE EVIDENCIAS DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE LA PPSS 2022

**ESE HOSPITAL  
PSIQUIATRICO SAN  
CAMILO**

**BUCARAMANGA-  
SANTANDER**



## TABLA DE CONTENIDO

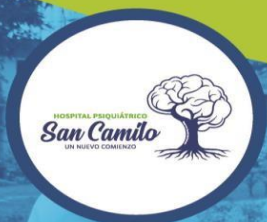
INTRODUCCIÓN.....	3
EJE1 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GARANTIA DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN.....	4
LINEA: E1La .....	4
LINEA: E1Lb .....	6
LINEA: E1Le .....	9
LINEA: E1Lh .....	11
EJE 2 EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN SALUD.....	12
LINEA: E2LA .....	12
.....	16
LINEA: E2Lb .....	16
LINEA: E2Lb .....	17
LINEA: E2Lc.....	17
LINEA: E2Ld .....	20
LINEA: E2Le .....	21
EJE 3 IMPULSAR LA CULTURA DE LA SALUD .....	23
LINEA: E3La .....	23
LINEA: E3Lb .....	24
LINEA: E3Ld .....	30
EJE 4 FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL .....	33
LINEA: E4La .....	33
LINEA: E4Lb .....	34
LINEA: E4Lc.....	36
LINEA: E4Ld .....	39
LINEA: E4Le .....	39
EJE 5 GESTIÓN Y GARANTÍA DE LA SALUD CON PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE DECISIÓN.....	42
LINEA: E5La .....	42
LINEA: E5Lb .....	43
LINEA: E5Lc.....	43
LINEA: E5Ld .....	44



## INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo principal presentar evidencias de la ejecución de las 22 actividades plasmadas en el plan de acción vigencia 2022 de la política de participación social en salud de la E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo de Santander, enmarcadas en la resolución 2063 del 2017 la cual tiene como propósito definir y desarrollar las directrices que le permitan al estado garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud -PAIS dentro de los cinco ejes estratégicos.

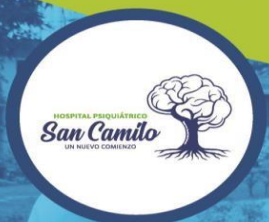
Es importante mencionar que las evidencias documentales y fotográficas (Actas, listados de asistencia, registros fotográficos, videos, etc.) del desarrollo de todas las actividades del plan de acción de la PPSS reposan en los archivos físicos y digitales de la oficina de información y atención al usuario (SIAU), igualmente en su momento algunas actividades fueron socializada a través de las redes sociales de la institución ([https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/?locale=es\\_LA](https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/?locale=es_LA) )




## EJE1 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GARANTIA DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN.

### LINEA: E1La

- Meta de la línea de acción: Incluir en el presupuesto recursos para las actividades relacionadas del componente de participación social, con personal idóneo para la realización de las mismas.
- Actividad: Fortalecer la oficina de sistema de información y atención al usuario (SIAU) con auxiliares de apoyo.
- Evidencia: Manual de Funciones.



	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		Código: GI-FT-CH-021
			Versión: 0
			Fecha aprobación: Abril-11-2022
			Página de

IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL	
NOMBRE DEL PERFIL:	AUXILIAR SIAU
OBJETIVO DEL PERFIL:	Apoyar en las diferentes actividades que desarrolla gestión de la información
PERFIL SUPERVISOR ASISTENCIAL:	N/A
PERFIL SUPERVISOR ADMINISTRATIVO:	Coordinador de Enlace
PERFIL QUE LE REPORTAN:	N/A

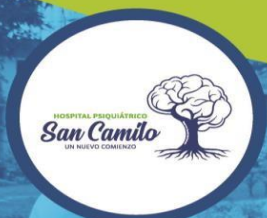
COMPETENCIAS REQUERIDAS			
EDUCACIÓN	FORMACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDADES
BACHILLER	Curso de humanización curso de seguridad del paciente Curso centrado en el usuario	1 año de experiencia en el cargo	análisis proactividad liderazgo trabajo en equipo comunicación asertiva
EQUIVALENCIAS Y/O HOMOLOGACIÓN DE COMPETENCIAS:		N/A	

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL PERFIL	
ACTIVIDADES RUTINARIAS	*Facilitar la comunicación entre paciente hospitalización y su familia *Realizar encuestas a pacientes hospitalización y ambulatoria *Apoyo oficina SIAU *Participar activamente en las actividades propuestas dentro del proyecto de acreditación que se adelanta en el hospital. *Apoyo oficina SIAU *Participar activamente en las actividades propuestas dentro del proyecto de acreditación que se adelanta en el hospital *Apoyar las acciones encaminadas a proteger a la entidad de actividades que provengan del lavado de activos y financiamiento al terrorismo. *las demás que le sean asignadas, para la correcta marcha del proceso.
ACTIVIDADES NO RUTINARIAS	• Actividades que le sean asignadas y afines con la naturaleza del proceso.
RESPONSABILIDADES EN SST	• Procurar el cuidado integral de su salud. • Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. • Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la Asociación. • Informar oportunamente a la Asociación acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de ejecución de actividades. • Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG-SST de la Asociación. • Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST de la Asociación.

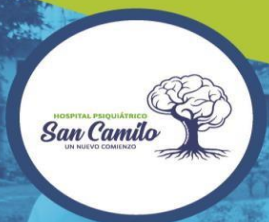
CONTRIBUCIÓN AL DIRECCIONAMIENTO DEL CPT	
SEGURIDAD DEL PACIENTE	Identificar y reportar situaciones y acciones que puedan llegar afectar la seguridad del paciente durante la prestación del servicio y gestionarlos para obtener procesos de atención seguros y aplicar todas las medidas de seguridad establecidas en el CPT para prevenir la ocurrencia de eventos adversos. .
HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO	Desarrollar los procesos de atención basados en un trato digno, cálido, humano, respetuoso y amable al cliente interno y externo.
GESTIÓN DEL RIESGO	Fortalecer el uso de metodologías para identificar, priorizar, evaluar e intervenir los riesgos relacionados con la atención en salud.
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA	Garantizar el uso seguro, racional y eficiente de equipos tecnológicos mitigando los riesgos asociados al uso de la tecnología en la atención de usuarios.
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD	Apoyar las actividades que contribuyen al mejoramiento continuo de los procesos asistenciales del centro productivo de trabajo.

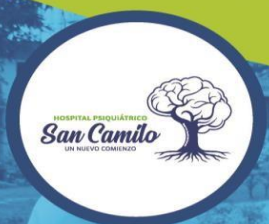





## LINEA: E1Lb

- Meta de la línea de acción: realizar socialización al personal de salud de la institución generando capacidades para ejercer el derecho a la participación.
- Actividad: Realizar 1 socialización generando en el personal de la institución capacidades para ejercer su derecho a la participación
- Evidencia: Folleto informativo, listado de asistencia y evidencia de la capacitación



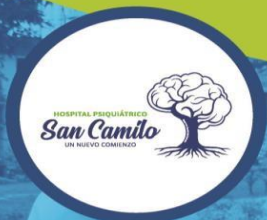




LISTADO DE ASISTENCIA		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo
	SP. Gestión Documental	Código: AD-GIT-GD-P-04-R-10 Página 1 de 2
		Versión: 05

Nombre o tema de la reunión	Socialización Política de participación social en salud (PPSS)	Fecha	06/12/2022
Objetivo de la reunión	Socializar a los colaboradores de la E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo, la política de participación social en salud (PPSS) y mecanismos de participación ciudadana en salud a través de un folleto informativo		
Proceso responsable	Oficina SIAU	Dirigido por	Karen Dayana Santos Peña

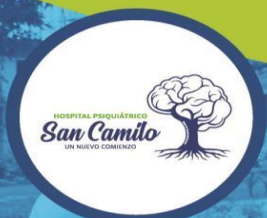
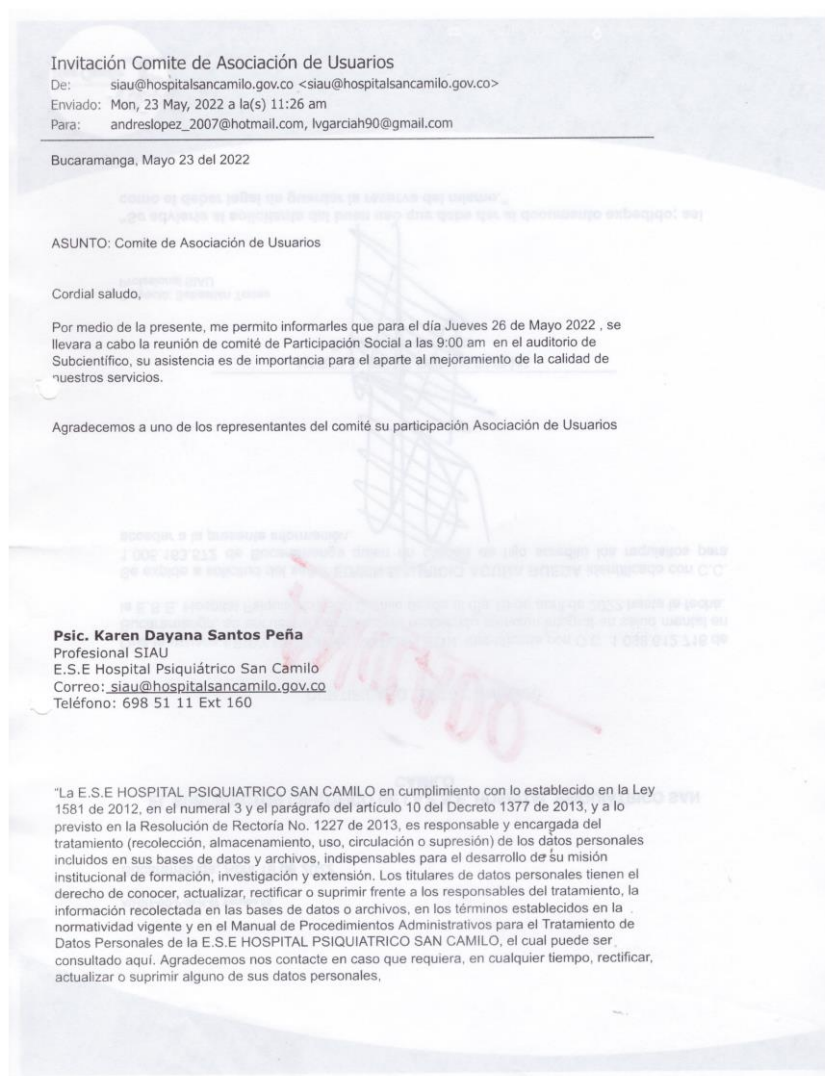
Nº	Nombre y apellidos	Proceso / entidad al que pertenece	Correo electrónico	Teléfono	Firma
1	Juan Andrés Rueda León	Urgencias	urgencias@hsc.gov.co	3132047819	Juan A. R. L.
2	María Juliana Bretón P.	AHB	agudochambres@hsc.gov.co	3174337845	Cebalga
3	Gelo H. Suarez C.	CLTUPES	cmayaca@hsc.gov.co	316254516	
4	Jada Ligia Jara	A-m	amara@hsc.gov.co	3142984688	
5	María Fernanda B.	A-m	—	3152094432	María F. B.
6	Isandra Pedraza	A-m	—	3163247983	Isandra P.
7	Diana Saura	D-m	—	3165381853	Diana S.
8	Diana Carolina Varela P.	Farmacología	—	322192215	Diana C. V.
9	Karel Yuliett Uribe Monsalve	Hospital de día	hospitaldia@hospitalsancamillo.gov.co	3103244230	Karel Y. U.
10	Reyli Hernández Martínez	Farmacología	farmaco@hospitalsancamillo.gov.co	3144825847	Reyli H.
11	María Teresa Camillo G.	Urgencias	clinica@hospitalsancamillo.gov.co	3135746322	María T. C.
12	Yhni Andrés Cárdena Lora	ATA	urambura@hsc.gov.co	3132085824	Yhni A. C.
13	Carolina Guerrero Rueda	Cronica	—	3802465243	Carolina G.
	Leidy Alejandra Fuentes González	Cronica	—	3204378437	Leidy A. F.






## LINEA: E1Le

- Meta de la línea de acción: Realizar capacitación a la alianza de usuarios de la institución en temas de control social
- Actividad: Realizar una capacitación a la alianza de usuarios en control social en salud
- Evidencia: la actividad propuesta no fue ejecutada debido a la no participación de la junta directiva de alianza de usuarios 2021-2023, se adjunta acta de reunión y lista de asistencia



	ACTA DE COMITÉ	
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo Código: AD-GIT- GD-P-04-R-05 Versión: 05
	SP. Gestión Documental	Página 1 de 3

COMITÉ DE ALIANZA DE USUARIOS  
ACTA No. 1

Fecha: 26/05/2022

Hora: 9:00am

Lugar: Auditorio Subcientífico

Asistentes:

1. Leidy Vanessa García

Representante de los usuarios

2. Karen Dayana Santos Peña

Profesional SIAU

Invitados

ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum
2. Proposición

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

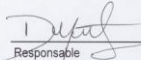
1. Verificación del quórum, no se cumple con el mínimo de participantes, la líder SIAU decide plantear nueva convocatoria para el próximo mes.
2. Se establece realizar la invitación a cada uno de los participantes del comité para su respectiva asistencia.

CONVOCATORIA

Pendiente establecer fecha de programación para el próximo comité.

CIERRE DE LA REUNIÓN



Se levanta el acta y sesión siendo 9:30 am.

  
Responsable

Anexos: Listado de Asistencia (AP-SIT-GD-P-04-R-10)

LISTADO DE ASISTENCIA	
PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo
SP. Gestión Documental	Código: AD-GIT-GD-P-04-R-10 Versión: 05
	Página 1 de 2

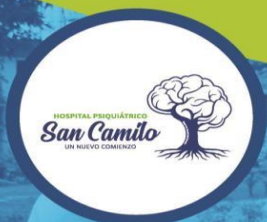
Nombre o tema de la reunión	Fecha	26/05/2022
Objetivo de la reunión	Comité de alianza de usuarios	
Proceso responsable	Socializar las funciones del comité de alianza de Usuarios	
	Dirigido por	Karen Dayana Santos Peña

Nº	Nombre y apellidos	Proceso / entidad al que pertenece	Correo electrónico	Teléfono	Firma
1	Leidy Vanessa García	Representante	lvgarcia1990@gmail.com	3022557021	
2	Karen Dayana Santos	Profesional	sau@hospitalsancamilogov.co	3186338093	
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					



## LINEA: E1Lh

- Meta: Capacitar al personal de admisiones y SIAU en atención incluyente con enfoque diferencial mejorando el servicio prestado.
- Actividad: Realizar una capacitación al personal de admisiones y SIAU en atención incluyente con enfoque diferencial mejorando el servicio prestado.
- Evidencia: Certificado de capacitación lenguaje claro para servidores y colaboradores público de Colombia.






## EJE 2 EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN SALUD

### LINEA: E2La


- Meta: Socializar mensualmente los derechos de los usuarios a los usuarios del servicio de atención ambulatoria.
- Actividad: Socializar mensualmente los derechos de los usuarios a los usuarios del servicio de atención ambulatoria.
- Evidencia: Acta de capacitaciones, lista de asistencia y evidencias fotográfica.

ACTA DE REUNIÓN			
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión: 05
	SP. Gestión Documental	Página 1 de 11	

Acta No. 02	Fecha Mes de Mayo	Lugar Consulta externa	Hora	
Nombre o tema de la reunión: Socialización Deberes y derechos de los usuarios			Inicio 7:00 am	Fin 3:00pm
Lider de la reunión: Oficina de atención al usuario SIAU				
Objetivo de la reunión: Divulgar los derechos y deberes de los usuarios en lenguaje claro de fácil comprensión, asegurando el entendimiento de dicha información a través de los diferentes medios de comunicación, en concordancia con el modelo de acreditación y la política de seguridad al paciente y humanización en salud de la E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo				

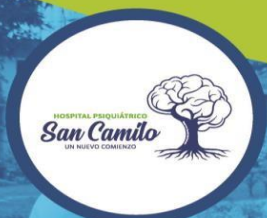
Agenda de la reunión	
No.	Item
1	Socialización Deberes y derechos de los usuarios


Desarrollo de la reunión
La E.S.E. Hospital Psiquiátrico San Camilo cuenta con la oficina de atención al usuario la cual pretende aportar y favorecer los medios más adecuados de protección y promoción de los derechos de los usuarios de la institución.
¿Qué son los derechos?
Se entiende por derechos a todas las leyes y normativas diseñadas para proteger la libertad individual, garantizando así el bienestar de la sociedad o los mecanismos de acción para procurarla.
¿Qué son los deberes?
Se entiende por deberes a los compromisos morales, sociales y legales que los ciudadanos adquieren en función del ejercicio de sus derechos. Esto quiere decir que el ejercicio de todo derecho implica también el cumplimiento de una serie de obligaciones.
Los derechos son todos los mecanismos que protegen a los individuos.
Los deberes son las obligaciones que deben cumplir para poder ejercer sus derechos.
Los derechos y los deberes se crean para procurar la estabilidad social y una convivencia armoniosa entre los ciudadanos.

ACTA DE REUNIÓN			
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión: 05
	SP. Gestión Documental	Página 2 de 11	

Lo usuarios de la E.S.E psiquiátrica San Camilo tiene derecho a:

- Que se me brinde atención integral e integrada y humanizada por el equipo humano y los servicios especializados en salud mental
- Recibir información clara, oportuna, veraz y completa de las circunstancias relacionadas con mi estado de salud, diagnóstico, tratamiento y pronóstico, incluyendo el propósito, método, duración probable y beneficios que se esperan, así como los riesgos y las secuelas, de los hechos o situaciones causantes de mi deterioro y de las circunstancias relacionadas con mi seguridad social.
- Que se me preste la atención especializada e interdisciplinaria y los tratamientos con la mejor evidencia científica de acuerdo con los avances científicos en salud mental.
- Que las intervenciones sean menos restrictivas de la libertad individual de acuerdo a la ley vigente.
- Tener un proceso psicoterapéutico, con los tiempos y sesiones necesarias para asegurar un trato digno para obtener resultados en términos de cambio.
- Recibir psicoeducación individual y familiar sobre su trastorno mental y las formas de cuidado y autocuidado.
- Que se me respete la voluntad de participar o no en investigaciones clínicas o de docencia, previa firma de un consentimiento informado.
- Ser escuchado en el momento de expresar una felicitación, queja, reclamo o sugerencia y a recibir una respuesta clara y oportuna.
- Recibir una atención en las mejores condiciones de dignidad y privacidad posibles en unas instalaciones seguras limpias y cómodas.
- Ser atendido en forma oportuna y puntual, o recibir una explicación en caso de retraso en la atención.
- No ser discriminado o estigmatizado, por mi condición de persona sujeto de atención en salud mental.
- Recibir o rechazar ayuda espiritual, moral o religiosa de acuerdo con mis creencias.
- Que se me brinde confidencialidad de la información relacionada con mi proceso de atención y respetar la intimidad de otros pacientes.
- Revisar y recibir explicación acerca de los costos y/o tarifas.




	ACTA DE REUNION		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión: 05
	SP. Gestión Documental	Página 3 de 11	

- Aceptar o rechazar procedimientos, por sí mismo o, en caso de inconsciencia, incapacidad para decidir o minoría de edad, por sus familiares o representantes, dejando expresa constancia en lo posible escrita de su decisión.
- Elegir dentro de la planta disponible de médicos del servicio, aquel que desee que le preste la atención requerida. Siempre y cuando los recursos de la institución lo permitan
- Morir con dignidad.
- Recibir una segunda opinión por parte de un profesional de la salud en caso de duda.

Como usuario tiene el deber a:

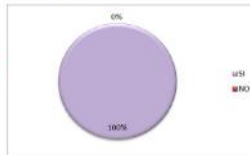
- Reconocer los derechos y respetar la intimidad de otros pacientes.
- Presentar el documento de identidad y demás requisitos requeridos para ser atendidos.
- Brindar un trato amable, respetuoso, digno y cortes al personal de la salud y a los demás usuarios
- Cumplir las normas de la institución, presentar la documentación completa, veraz y actualizada, con el fin de comprobar el derecho a recibir atención; cancelar oportunamente los copagos y cuotas moderadoras.
- Informar de manera clara y veraz al médico tratante sobre su estado de salud, de manera que permita la elaboración de un diagnóstico y tratamiento orientados a mejorar su condición clínica.
- Hacer solicitud adecuada a la norma vigente de los registros clínicos y documentos relacionados con la atención.
- Asistir puntualmente a las citas programadas o cancelar con 8 horas de anticipación.
- Utilizar adecuadamente los mecanismos de escucha (buzones, encuestas, oficina de atención al usuario, pagina web) ofrecidos por la institución.
- Cumplir con las normas básicas estipuladas por la institución, manteniendo siempre una conducta de cuidado, y buen uso de las instalaciones y dotación dispuesta para su servicio.
- Seguir el plan de manejo y las recomendaciones dadas por el personal de salud.

3

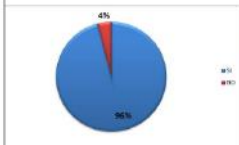
	ACTA DE REUNION		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión: 05
	SP. Gestión Documental	Página 5 de 11	

2. ¿Le pareció importante conocer los deberes y derechos de los usuarios de la E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo?

Análisis: El 100% (141) de los encuestados consideran que es importante conocer y divulgar los deberes y derechos.



3. ¿Cree usted que la institución cumple con los derechos y deberes de los usuarios?




Análisis: El 96% (137) de los encuestados manifiestan que si se cumple los deberes y derechos en la atención a los usuarios.

Se anexa a la presente acta las evidencias fotográficas y listas de asistencia del mes de mayo

Compromisos:  
Se continuara socializado los deberes y derechos en los punto de primera atención (Urgencias, Consulta externa)

Anexo: Listado de Asistencia AD-GIT-SIAU-P-03-R-03

	ACTA DE REUNION		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión: 05
	SP. Gestión Documental	Página 4 de 11	

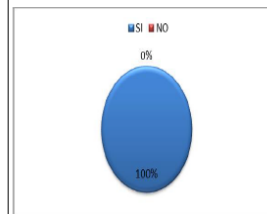
- La familia y/o acudiente tienen el deber de participar activamente en los procesos de atención y alta del paciente.
- Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Contribuir al cuidado del medio ambiente, cumpliendo con la adecuada disposición de desechos hospitalarios.
- Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas

Semanalmente el auxiliar administrativo SIAU socializa y entrega a los usuarios la cartilla de deberes y derechos en los puntos de primera atención institucional (consulta externa)

De igual manera se realiza la evaluación del entendimiento de los derechos y deberes del enfermo mental a través de la aplicación de lista de chequeo a los usuarios y a sus familias.

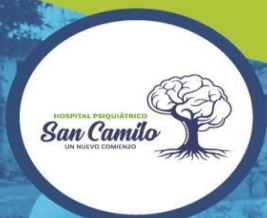
#### Respuestas Listas de Chequeo Mes de Mayo

1. ¿Se le dio a conocer los deberes y derechos de la E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo?



Análisis: El 100% (141) de los encuestados se les dio a conocer los deberes y derechos de la institución

#### SOCIALIZACIÓN DE DEBERES Y DERECHOS MAYO



**SOCIALIZACIÓN DE DEBERES Y DERECHOS  
JUNIO**



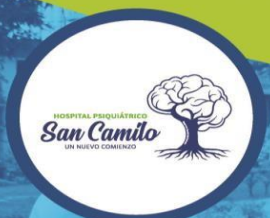
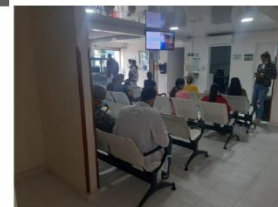
**SOCIALIZACIÓN DE DEBERES Y DERECHOS  
SEDE BARRANCABERMEJA**



**SOCIALIZACIÓN DE DEBERES Y DERECHOS  
JULIO**



**SOCIALIZACIÓN DE DEBERES Y DERECHOS  
AGOSTO**





## SOCIALIZACIÓN DE DEBERES Y DERECHOS OCTUBRE



## SOCIALIZACIÓN DE DEBERES Y DERECHOS NOVIEMBRE



San Camilo					
PR. Gestión de la Información y Atención al Usuario					
DIVULGACIÓN DEBERES Y DERECHOS					
TP ADMINISTRATIVO					
Código: AD-GT-SIAU-P-03-R-01					
Página: 1 de 1					
Versión: 04					
#	FECHA	SERVICIO	INFORMACIÓN	FUNCIONARIO QUE SUMINISTRA LA INFORMACIÓN	FAMILIAR O ACERCAADO QUE RECIBE LA INFORMACIÓN
1	2	3	4	5	6
1	01/10/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
2	01/10/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
3	01/10/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
4	01/10/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
5	01/10/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
6	01/10/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
7	01/10/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
8	01/10/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
9	01/10/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
10	01/10/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
11	01/10/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
12	01/10/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
13	01/10/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
14	01/10/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
15	01/10/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
16	01/10/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
17	01/10/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio

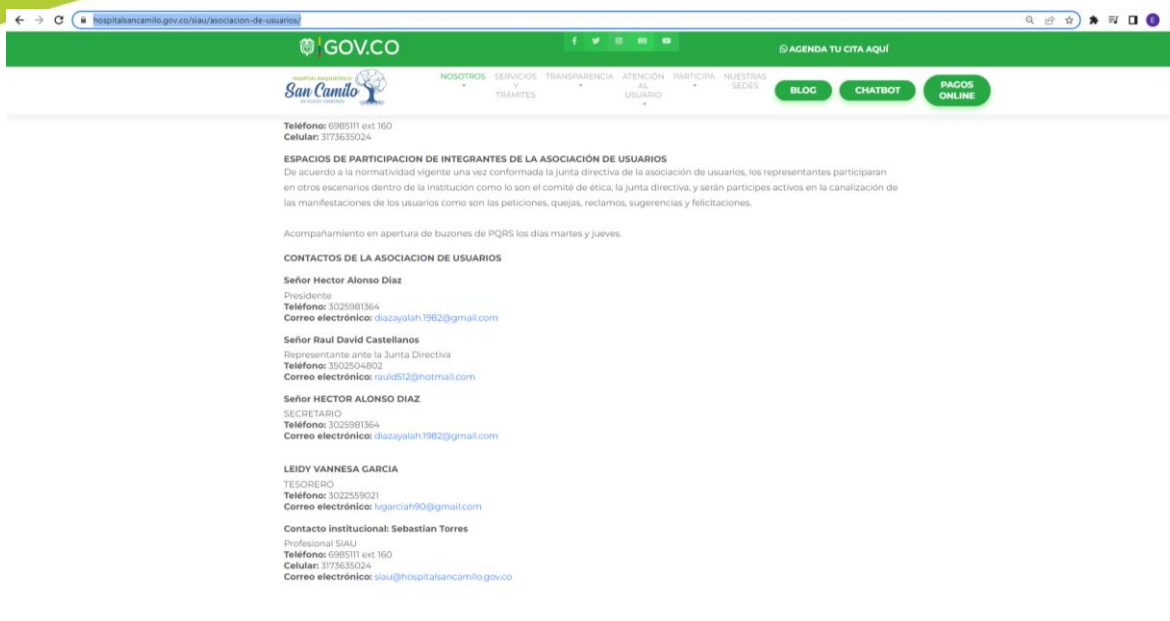
San Camilo					
PR. Gestión de la Información y Atención al Usuario					
DIVULGACIÓN DEBERES Y DERECHOS					
TP ADMINISTRATIVO					
Código: AD-GT-SIAU-P-03-R-01					
Página: 1 de 1					
Versión: 04					
#	FECHA	SERVICIO	INFORMACIÓN	FUNCIONARIO QUE SUMINISTRA LA INFORMACIÓN	FAMILIAR O ACERCAADO QUE RECIBE LA INFORMACIÓN
1	2	3	4	5	6
1	01/11/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
2	01/11/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
3	01/11/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
4	01/11/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
5	01/11/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
6	01/11/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
7	01/11/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
8	01/11/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
9	01/11/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
10	01/11/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
11	01/11/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
12	01/11/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
13	01/11/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
14	01/11/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
15	01/11/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
16	01/11/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio
17	01/11/2022	Urgencias	X	X	Dona Rocio

[illegible]

VERSION: 64	TELEFONO	FIRMA
039190448	039190448	Joseph Zwick
039190586	039190586	Joseph Zwick
039190643	039190643	Joseph Zwick
039191977	039191977	Joseph Zwick
039192124	039192124	Joseph Zwick
039192329	039192329	Joseph Zwick
039192429	039192429	Joseph Zwick
039192506	039192506	Joseph Zwick
039192891	039192891	Joseph Zwick
039193169	039193169	Joseph Zwick
0391938291	0391938291	Joseph Zwick
039194641	039194641	Joseph Zwick

- Meta: Dar a conocer a los miembros de la alianza de usuarios a través de los canales de comunicación y redes sociales de la institución como incentivo de participación.
- Actividad: Gestionar la inclusión en la página web la publicación de los miembros de la alianza de usuarios.
- Evidencia: Publicación en la página web (<https://hospitalsancamilo.gov.co/siau/asociacion-de-usuarios/>).





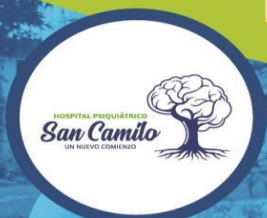
#### LINEA: E2Lb

- Meta: Diseñar un plan de incentivos para la participación social en la ESE.
- Actividad: Establecer un plan de incentivos para la participación por medio de la subdirección científico.
- Evidencia: No se ejecutó la actividad.


#### LINEA: E2Lc

- Meta: Promover por medio de capacitaciones a los usuarios el uso de la página web para instaurar sus PQRS.
- Actividad: Realizar tres capacitaciones a usuario sobre el uso de la página web para instaurar PQRS.
- Evidencia: acta de socialización, lista de asistencias

Actas	Fechas de ejecución
Acta #1	Julio
Acta #2	Agosto
Acta #3	Octubre






	ACTA DE REUNIÓN		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión: 05
	SP. Gestión Documental	Página 1 de 9	

Acta No. 13	Fecha JULIO	Lugar: Consulta externa Y San Camilo KIDS	Hora
Nombre o tema de la reunión:		Inicio	Fin
Socialización del paso a paso para radicar una petición, queja, reclamo, sugerencia o Felicitaciones en la página institucional		7:00AM	10:00AM
Lider de la reunión: OFICINA DE ATENCION AL USUARIO			
Objetivo de la reunión:			
Socializar a los usuarios y sus familias de la E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo el paso a paso para radicar una petición, queja, reclamo, sugerencia o Felicitaciones en la página Web en la página institucional			

Agenda de la reunión	
No.	Item
1	Socialización del paso a paso de PQRSF
2	Entrega de volante informativo
3	

Desarrollo de la reunión
Desarrollo de la agenda:
La E.S.E. Hospital Psiquiátrico San Camilo cuenta con un programa de capacitación para todos nuestros usuarios y sus familias, por ende desde la oficina de atención al usuario SIAU se socializo el volante informativos del paso a paso para radicar una petición, queja, reclamo, sugerencia o Felicitaciones en la página Web en la página institucional.
El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), está especializado en recibir, controlar y gestionar el tiempo oportuno de las respuestas al usuario, de tal forma que la institución, pueda mejorar los niveles de satisfacción hacia estos. Es una herramienta utilizada para el control y el mejoramiento constante de los servicios y productos que ofrece la institución, en donde se busca identificar las falencias y debilidades que presentan, con respecto a los servicios ofertados.

1

	ACTA DE REUNIÓN		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión: 05
SP. Gestión Documental	Página 2 de 9		

## DEFINICIONES PQRSF:

**PETICION:** Mediante 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 copio de documento, entre otras.

**QUEJA:** Manifiestar la inconformidad o disgusto que se tiene ante la prestación de un servicio, contra una persona, o entidad.

**RECLAMO:** Manifestación de insatisfacción de un usuario informado sobre sus derechos, porque siente que fueron vulnerados. Se relaciona con derechos explícitos de la declaración de derechos y deberes de los usuarios y con los derechos implícitos como el aseo, las condiciones de infraestructura, la dotación, el ruido y calor de las instalaciones.


**SUGERENCIA:** Recomendación. Muestra sentido de pertenencia de los usuarios.

**FELICITACION:** Expresión de alegría y satisfacción que se siente por algo que ha ocurrido a una persona.

Paso a Paso para radicar una PQRSF en la página web institucional:

1. Ingrese a la página web hospital psiquiátrico SAN CAMILO opción radica PQRSDF <https://hospitalsancamilo.gov.co/siau/radicar-pqrsf/>

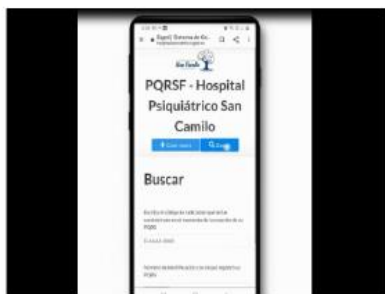
2

	ACTA DE REUNIÓN		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión: 05
SP. Gestión Documental	Página 4 de 9		


3. Crear una solicitud y llena todos los datos solicitados y da clic en enviar datos



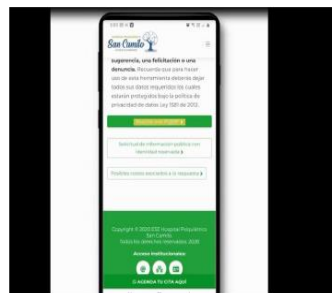
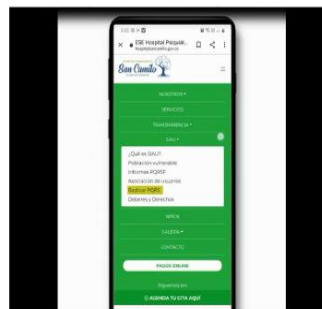
4. Podrá consultar el estado de su solicitud con el número de radicado, dando clic en buscar

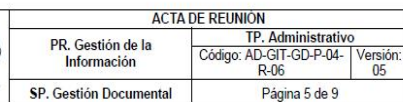


4

	ACTA DE REUNION		
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
		Código: AD-GIT-GD-P-04-R-06	Versión: 05
SP. Gestión Documental	Página 3 de 9		

2. Realizar una PQRSF





OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO (IAU)  
HOSPITAL PSIQUIÁTRICO SAN CAMILO

Ingresa a nuestra página web: <https://hospitalcancunmilenio.gov.co/aiaw/radiar-pcv/>




**Signa ed parte a parte**

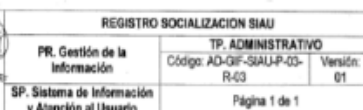


- Se anexa a la presente acta evidencias fotográficas y listas de asistencia.

Se continuara la socialización del volante informativo a los usuarios y sus familias.



 CENTRO INTEGRAL DE <b>San Camilo</b> DE GUAYAQUIL	<b>REGISTRO SOCIALIZACION SIAU</b>		
	<b>PR. Gestión de la Información</b>	<b>TP. ADMINISTRATIVO</b>	
		Código: AD-GIF-SIAU-P-03-R-03	Versión: 01
<b>SP. Sistema de información v Atención al Usuario</b>	Página 1 de 1		

[illegible]

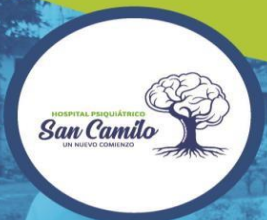
Objetivo	Responsable	
Sociedad a la manera de lo que fue, el paso a paso para recibir una foresta en la página web.	Sebastián T.	
Fecha	Usuario	C.C.
20-01-20		311850499
21-01-20		311 914 3053
22-02-20		318016686
23-02-20		318016686
24-02-20		318016686
25-02-20		318016686
26-02-20		318016686
27-02-20		318016686
28-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		318016686
29-02-20		



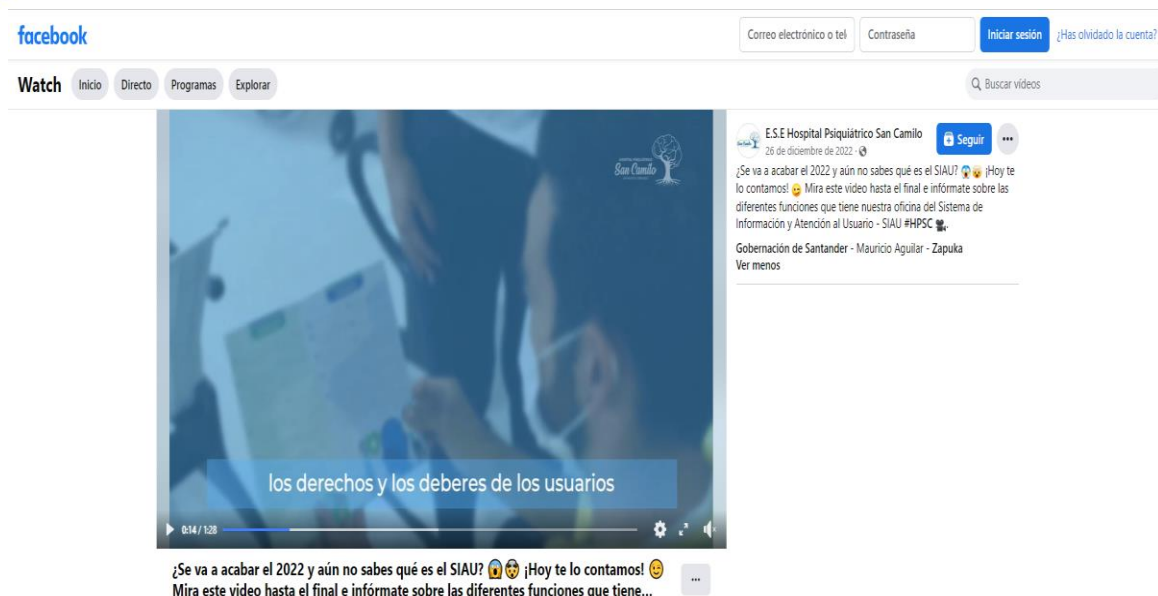
## LINEA: E2Ld

- Meta: Fortalecer los espacios de participación social en boletín institucional y pagina web donde se den a conocer las actividades realizadas con los usuarios de la entidad.
- Actividad: Realizar una publicación en cada medio de comunicación (Facebook, Instagram, twitter) con las diferentes actividades realizadas con los usuarios.
- Evidencia: Publicaciones en las redes sociales ([https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/videos/1486221501866516/?extid=CL-UNK-UNK-UNK-IO5\\_GK0T-GK1C&mibextid=2Rb1fB](https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/videos/1486221501866516/?extid=CL-UNK-UNK-UNK-IO5_GK0T-GK1C&mibextid=2Rb1fB))

Página web (<https://hospitalsancamilo.gov.co/siau/plan-del-ciudadano/>)

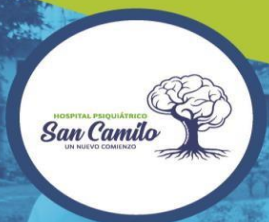






## LINEA: E2Le

- Meta: Realizar convocatoria en la alianza de usuarios para el ajuste de los cargos dado la rotación de los integrantes nombrados.
- Actividad: Convocar a todos los integrantes de la alianza de usuarios para realizar el ajuste de los responsables de los cargos de la misma.
- Evidencia: la actividad propuesta no fue ejecutada debido a la no participación de la junta directiva de alianza de usuarios 2021-2023, se adjunta acta de reunión y lista de asistencia.



**Invitación de Comité de Asociación de Usuarios**  
 De: siau@hospitalsancamillo.gov.co  
 Enviado: Fri, 17 Jun 2022 a las 2:58 pm  
 Para: andreslopez\_2007@hotmail.com, lvgarciah90@gmail.com

Bucaramanga, junio 17 del 2022

ASUNTO: Comité de Asociación de Usuarios

Cordial saludo,

Por medio de la presente, me permito informarle que para el día jueves 23 de junio del 2022, se llevará a cabo la reunión de comité de alianza de usuarios a las 11:00 am en el auditorio de Sub científico, su asistencia es de importancia para el aporte al mejoramiento de la calidad de nuestros servicios.

Agradecemos a uno de los representantes del comité su participación Asociación de Usuarios

**Psic. Karen Dayana Santos Peña**  
 Profesional SIAU  
 E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo  
 Correo: siau@hospitalsancamillo.gov.co  
 Teléfono: 698 51 11 Ext 160

"La E.S.E HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO en cumplimiento con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, en el numeral 3 y en el parágrafo del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, y a lo previsto en la Resolución de Rectoría No. 1227 de 2013, es responsable y encargada del tratamiento (recolección, almacenamiento (uso, circulación o supresión) de los datos personales incluidos en sus bases de datos y archivos, indispensables para el desarrollo de su misión institucional de formación, investigación y extensión. Los titulares de datos personales tienen el derecho de conocer, actualizar, rectificar o suprimir frente a los responsables del tratamiento, la información recolectada en las bases de datos o archivos, en los términos establecidos en la normatividad vigente y en el Manual de Procedimientos Administrativos para el Tratamiento de Datos Personales de la E.S.E HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO, el cual puede ser consultado aquí. Agradecemos nos contacte en caso que requiera, en cualquier tiempo, rectificar, actualizar o suprimir alguno de sus datos personales."

ACTA DE COMITÉ		
 PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo	
	Código: AD-GIT- GD-P-04-R-05	Versión: 05
SP. Gestión Documental	Página 1 de 1	

Comité de Alianza de Usuarios  
 ACTA No. 2

Fecha: 23 de Junio del 2022

Hora: 11:00 am

Lugar: Auditorio Subcientífico

Asistentes:

1. Karen Dayana Santos Peña

Profesional SIAU

ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del Quórum.
2. Saludo de bienvenida.
3. Presunción de cada uno de los asistentes al comité.
4. Entrega de Copia del acta N°01 y decreto 1757 de 1994 a cada uno de los representantes de la alianza de usuarios.
5. Lectura y aprobación del acta de renovación de la alianza de usuarios.
6. Socialización de las Funciones de la alianza de usuarios
7. Socialización deberes y derechos de los usuarios
8. Compromisos y varios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Verificación del quórum, no se cumple con el mínimo de participantes previa invitación vía correo electrónico, llamada telefónica y recordatorio a través de los medios de comunicación (WhatsApp). Se adjunta evidencia de la gestión.

2. Se establece nuevamente realizar la gestión para la asistencia de la próxima reunión.

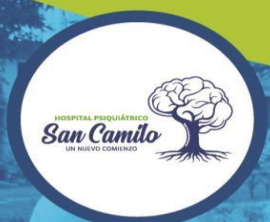
Convocatoria

Pendiente establecer fecha de programación para el próximo comité

Cierre de la reunión

Se levanta acta y sesión siendo las 11:20am

*[Firma]*  
 Responsable

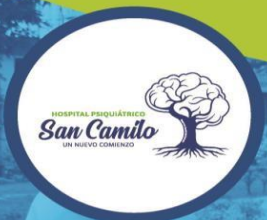


## EJE 3 IMPULSAR LA CULTURA DE LA SALUD

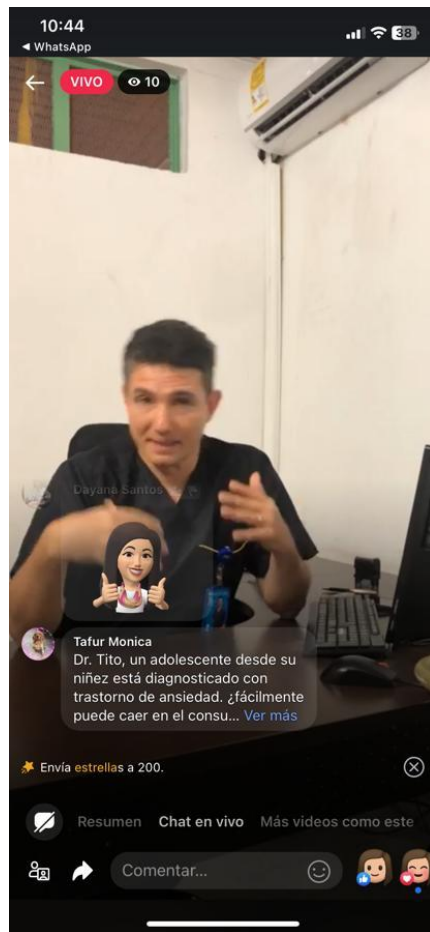
### LINEA: E3La

- Meta: Crear estrategia en salud mental que promueva el autocuidado de los usuarios en prevención de enfermedades de salud mental.
- Actividad: Realizar una estrategia en las redes sociales: Facebook, Instagram sobre salud mental que promueva el autocuidado en los usuarios.
- Evidencia: Facebook live prevención consumo de sustancias psicoactivas.

([https://m.facebook.com/story.php?story\\_fbid=pfbid036M7MfPrgijPX198GHZTdv4ZJ6Z5U29G94EFcnNDMrnm543gQSa8oLNCct26phMvI&id=100036361733902&mibextid=qC1gEa](https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid036M7MfPrgijPX198GHZTdv4ZJ6Z5U29G94EFcnNDMrnm543gQSa8oLNCct26phMvI&id=100036361733902&mibextid=qC1gEa))



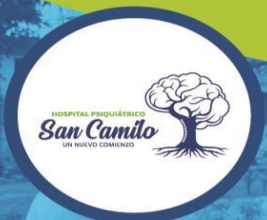




### LINEA: E3Lb

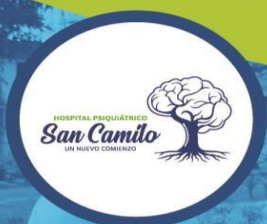
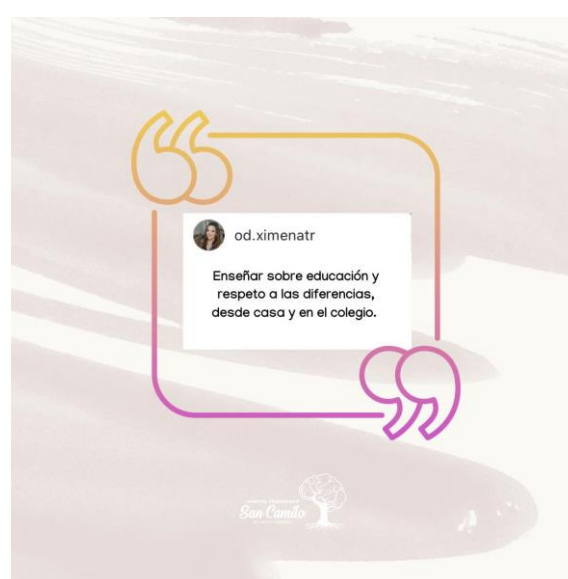
- Meta: Realizar campaña de la semana de la salud que promueva hábitos saludables para la prevención de enfermedades de salud mental.
- Actividad: Realizar una campaña de promoción de hábitos saludables para la prevención de enfermedades mentales a través de redes sociales.
- Evidencia: piezas visuales

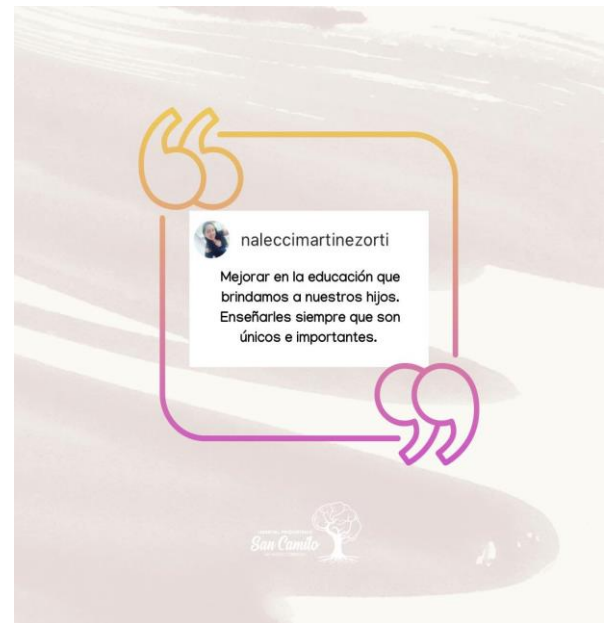
### ***Notas salud mental***



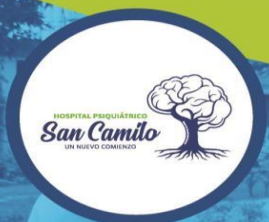


## Bullying





***Come bien ya alimenta tu salud mental***





## FRUTOS ROJOS

Estudios informaron que quienes comen más frutos rojos como los arándanos y las fresas, tienen un mejor estado de ánimo y menos síntomas depresivos. ¡Sí, sus niveles de felicidad son más altos!



OTRAS OPCIONES: FRAMBUESAS, MORAS Y CEREZAS.

## VERDURAS

Además de tener poderosos efectos inmunoestimulantes y anticancerígenos, las verduras de hojas verdes oscuras como las espinacas, están también relacionados con la lucha contra la depresión.



OTRAS OPCIONES: COL RIZADA Y ACELGAS.

***Haz Tenido Preguntas alguna vez***



#MDPYP

**¿Cómo saber si necesito ir al psicólogo o al psiquiatra?**

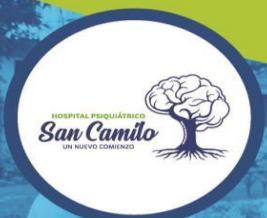
@hsancamilo



DIFERENCIAS

## El psicólogo

cuenta con una formación que le permite valorar todos los aspectos psicológicos, comportamentales y sociales de la persona. Su tratamiento se basa en corregir y rehabilitar el funcionamiento disfuncional del cerebro por medio de un proceso de aprendizaje y rehabilitación llamado **psicoterapia**.





HOSPITAL PSIQUIÁTRICO  
**San Camilo**  
UN NUEVO COMENZAR

**DIFERENCIAS**

## El psiquiatra

cuenta con una formación que le permite valorar todos los aspectos biológicos de la persona. Su tratamiento se basa en abordar las patologías mentales desde la parte fisiológica, ya sea por medio de la **prescripción de medicamentos** o de cualquier otra intervención médica, a fin de equilibrar la bioquímica del cerebro y reparar o compensar la fisiología que este deteriorada.



HOSPITAL PSIQUIÁTRICO  
**San Camilo**  
UN NUEVO COMENZAR

**SIMILITUDES**

## Ambos

atienden patologías mentales leves, moderadas o graves. De hecho, si se complementan, pueden llegar a tener un gran impacto de ayuda.

No se trata de dos áreas de trabajo que sean competencia, sino de dos profesiones que **se aportan la una a la otra**.

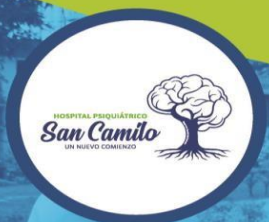
### Síntomas de Ansiedad



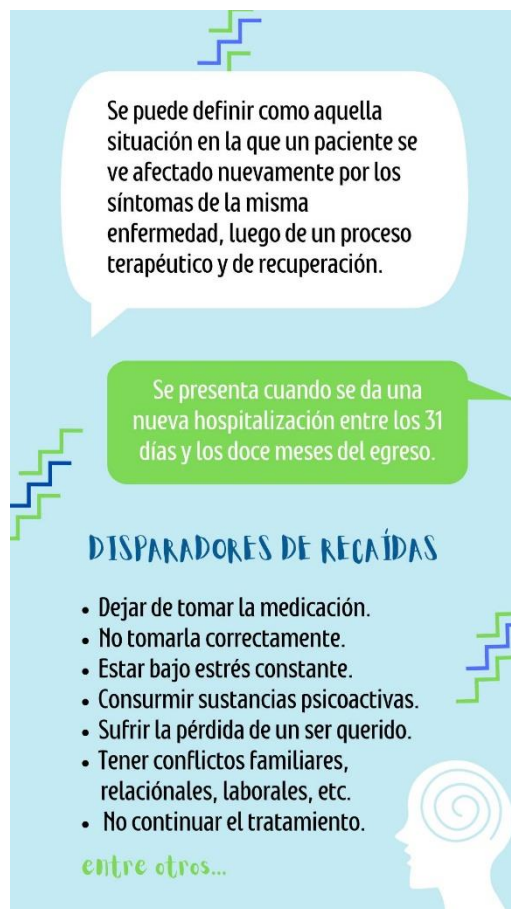
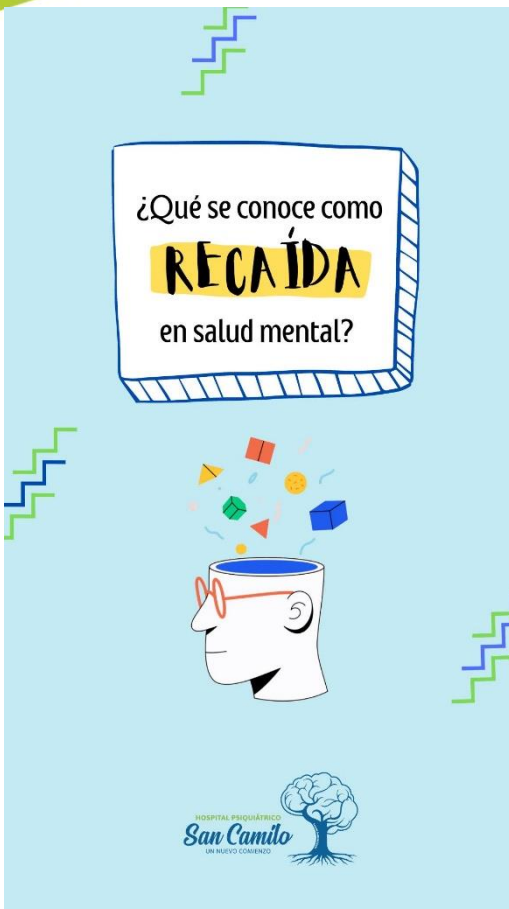
LO QUE **NO SUPERAS** EN TU MENTE,  
SE **MANIFIESTA** EN TU CUERPO.

HOSPITAL PSIQUIÁTRICO  
**San Camilo**  
UN NUEVO COMENZAR

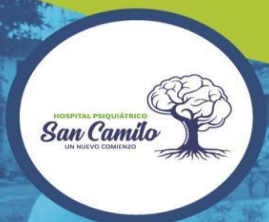
### Una Recaída en salud Mental







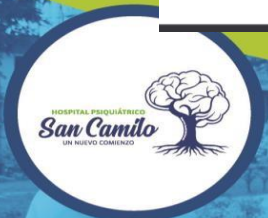
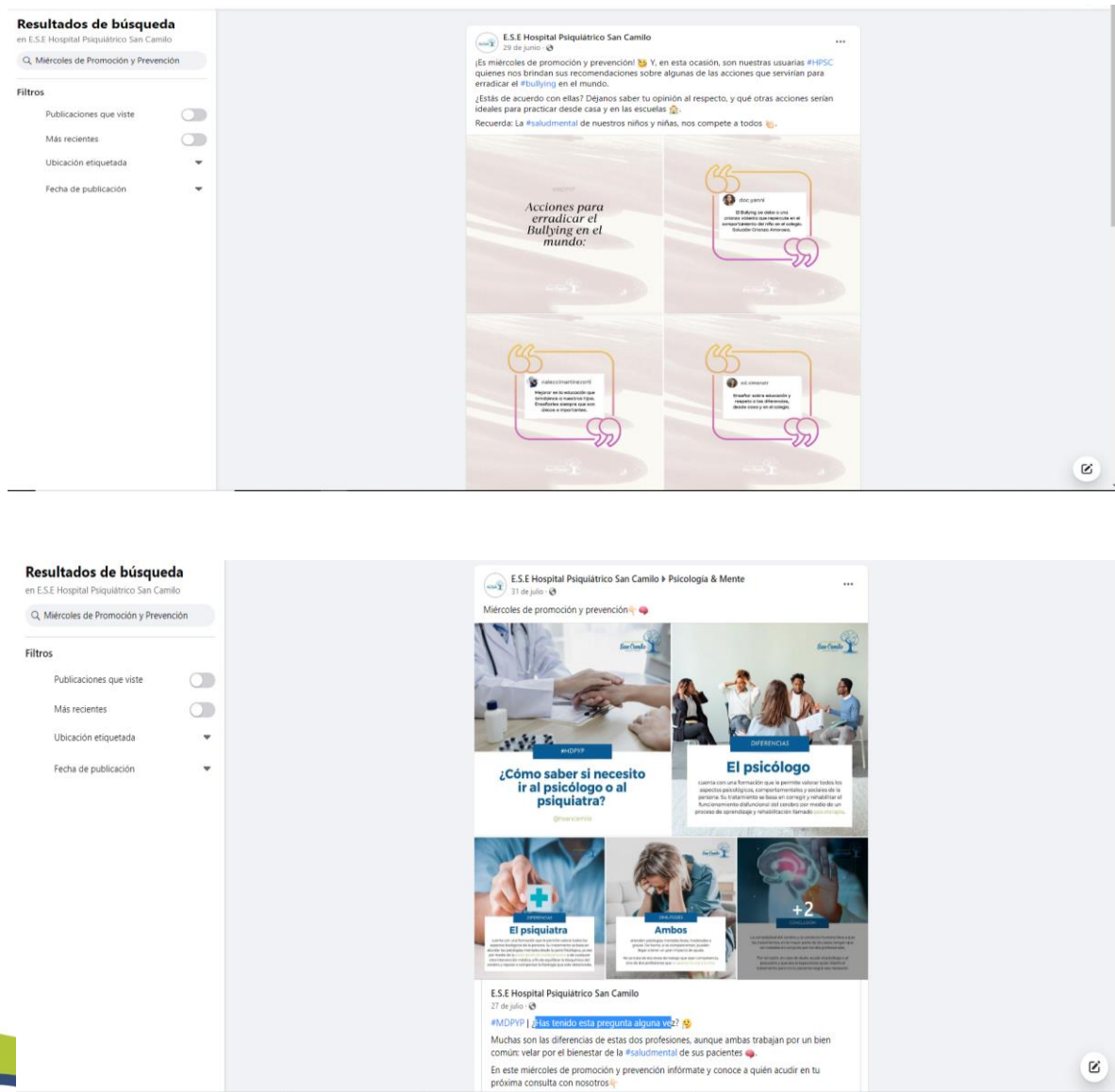
**Vive sin Miedo**





## LINEA: E3Ld

- Meta: Socializar la estrategia en salud mental que promueva el autocuidado de los usuarios en prevención de enfermedades de salud mental.
- Actividad: Socializar la estrategia vía Facebook, Instagram y en todas redes sociales sobre salud mental que promueva el autocuidado en los usuarios.
- Evidencia: publicaciones en las redes sociales institucionales



## Resultados de búsqueda

en E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo

Q Miércoles de Promoción y Prevención

### Filtros

- Publicaciones que viste ☐
- Más recientes ☐
- Ubicación etiquetada ☐
- Fecha de publicación ☐

E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo • psicología frases positivas • 18 de noviembre a las 19:09

### ALIMENTOS QUE NUTREN TU SALUD MENTAL

### PESCADO

Los mariscos de agua fría como el salmón, son clave para el bienestar mental gracias al omega-3 que contienen. Son recomendables para prevenir la depresión.

**PIQUES OPCIONES: SARDINAS, ATÚN, TRUFA, BISTEC Y MALLARDO.**

### FRUTOS SECOS

Al igual que el chocolate, los frutos secos son ricos en grasas saludables que ayudan a mejorar el estado de ánimo. Son recomendables para prevenir la depresión.

**OPCIONES: ALMONDONES, CEREALAS, PASAS Y NUECES.**

### FRUTOS ROJOS

Los frutos rojos como las fresas, las arándanos y las bayas son ricos en antioxidantes que ayudan a mejorar el estado de ánimo. Son recomendables para prevenir la depresión.

**OPCIONES: FRESAS, ARÁNDANOS, BAYAS Y NECTARINAS.**

### VERDURAS

Las verduras de hoja verde como el espinado y la espinaca son ricas en magnesio, un mineral que ayuda a mejorar el estado de ánimo. Son recomendables para prevenir la depresión.

**OPCIONES: ESPINADO, ESPINACA, BRÓCOLI Y CEBOLLA.**

E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo  
18 de noviembre a las 19:04

¡Come bien y alimenta tu #saludmental! 🥰

Contenido especial de nuestros #MDPPV | Miércoles de Promoción y Prevención 🥰

Me gusta Comentar Compartir

## Resultados de búsqueda

en E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo

Q Miércoles de Promoción y Prevención

### Filtros

- Publicaciones que viste ☐
- Más recientes ☐
- Ubicación etiquetada ☐
- Fecha de publicación ☐

E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo • 13 de julio

#MDPPV | Una #recaida en #saludmental 🥰 es más común de lo que parece. Por eso, hoy en nuestros miércoles de promoción y prevención te compartimos información valiosa y de interés sobre este tema 🥰

¿Tienes alguna duda? 🥰 Escribe tu pregunta aquí en los comentarios 🗨️.

#CuidamosTuSaludMental

### ¿Qué se conoce como RECAÍDA en salud mental?

Se puede definir como aquella situación en la que un paciente se ve afectado nuevamente por los síntomas de la misma enfermedad, luego de un proceso terapéutico y de recuperación.

Se presenta cuando se da una nueva hospitalización entre los 31 días y los doce meses del egreso.

### DISPARADORES DE RECAÍDAS

- Dejar de tomar la medicación.
- No tomarla correctamente.
- Estar bajo estrés constante.
- Consumir sustancias psicoactivas.
- Sufrir la pérdida de un ser querido.
- Tener conflictos familiares, relacionales, laborales, etc.
- No continuar el tratamiento.

entre otros...

Me gusta Comentar Compartir

## Resultados de búsqueda

en E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo

Q Miércoles

### Filtros

- Publicaciones que viste ☐
- Más recientes ☐
- Ubicación etiquetada ☐
- Fecha de publicación ☐

E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo • Psicología y Salud Mental • 2 de julio

### No eres tu pasado.

### No eres tus errores.

### No eres lo que otros dicen de ti.

### No eres tu ansiedad.

### Eres lo que HOY te propones ser.

### DALE LIKE, COMENTA, GUARDA Y COMPARTE

♡ 👍 🗨️ 🔄

E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo  
2 de julio

#NotasMentales de miércoles 🥰 Un mensaje que muchos necesitan leer 🥰 Dale like, comenta

Me gusta Comentar Compartir








## EJE 4 FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL

### LINEA: E4La

- Meta: Realizar capacitación a la ciudadanía sobre derechos y deberes en salud.
- Actividad: Taller virtual dirigido a la asociación de usuarios sobre derechos y deberes en salud.
- Evidencia: la actividad propuesta no fue ejecutada debido a la no participación de la junta directiva de alianza de usuarios 2021-2023, se adjunta acta de reunión.

	ACTA DE COMITÉ	
	PR. Gestión de la Información	TP. Administrativo
		Código: AD-GIT- GD-P-04-R-05    Versión: 05
	SP. Gestión Documental	Página 1 de 2

Comité de Alianza de Usuarios  
ACTA No. 3

Fecha: 01 de Septiembre

Hora: 2:00 pm

Lugar: Auditorio Subcientífico

Asistentes:

1. Karen Dayana Santos Peña

Profesional SIAU

#### ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del Quórum.
2. Saludo de bienvenida.
3. Socialización de las Funciones de la alianza de usuarios
4. Socialización deberes y derechos de los usuarios
5. Capacitación control Social
8. Compromisos y varios

#### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Verificación del quórum, no se cumple con el mínimo de participantes previa invitación vía correo electrónico y llamada telefónica. Se adjunta evidencia de la gestión.
2. Se establece nuevamente realizar la gestión para la asistencia de la próxima reunión.

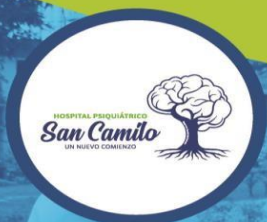
#### Convocatoria

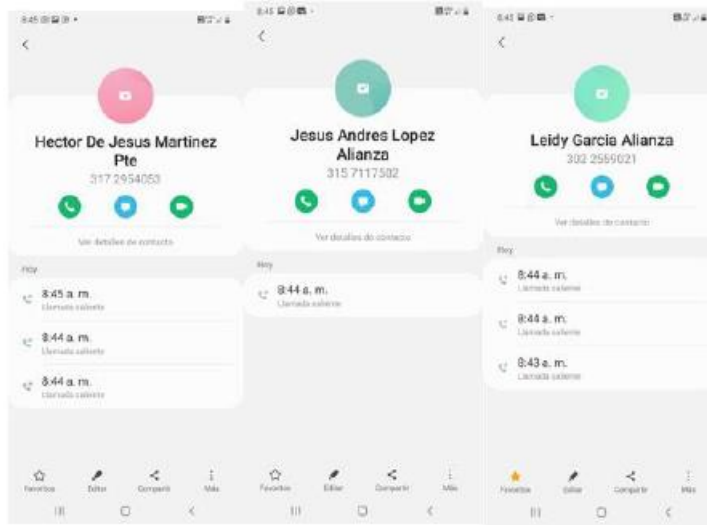
Pendiente establecer fecha de programación para el próximo comité

#### Cierre de la reunión

Se levanta acta y sesión siendo las 2:30pm

  
Karen Dayana Santos Peña



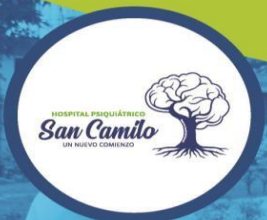


#### LINEA: E4Lb

- Meta: Socializar los canales de comunicación dispuestos en la institución para facilitar el acceso a la información por parte de la ciudadanía en general.
- Actividad: Realizar actividades de socialización de los diferentes medios de información y las herramientas disponibles en la institución para acceder a información de interés de la comunidad en general.
- Evidencia: Socialización de la temática en redes sociales.

#### Temática:

- ✓ ¿Con qué EPS tenemos convenio para el despacho de medicamentos?
- ✓ ¿Ya sabes cuál es el procedimiento que debes seguir al momento de dar salida a tu paciente?
- ✓ ¿Ya conoces los diferentes servicios de Hospitalización que manejamos en nuestra institución y sedes?
- ✓ #Preguntas Frecuentes | Líneas de atención #HPSC

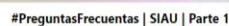




Más relevantes ▼

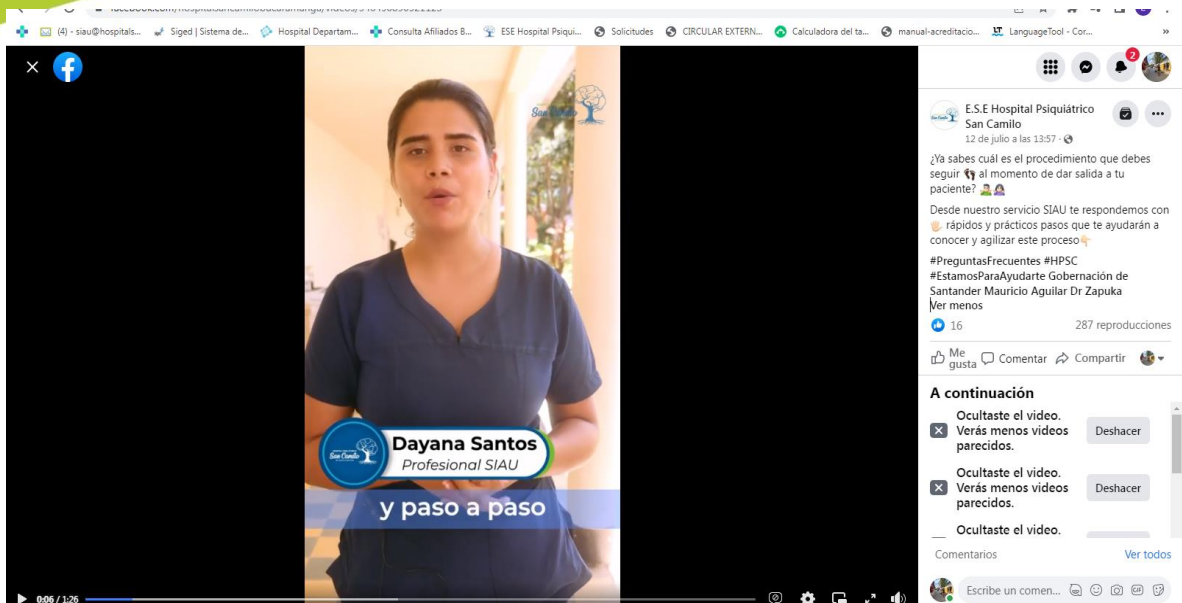


#LideresEnSaludMental #ServicioDeCalidad Gobernación de Santander - Mauricio Aguilar Hurtado - Zapuka  
Ver menos



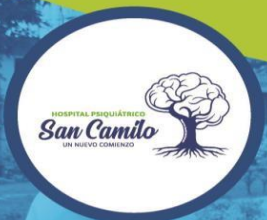
Gobernación de Santander - Mauricio Aguilar - Dr Zapuka  
Ver menos





#### LINEA: E4Lc

- Meta: Dar espacios de participación a los veedores de salud que existen en el municipio, a través de la articulación de la alianza de usuarios, siempre y cuando tengan la conformación legal.
- Actividad: Gestionar espacios de veeduría de salud para la vigilancia y transparencia siempre y cuando estos sean solicitados por las veedurías.
- Evidencia: Acta de visita alianza de usuarios salud mía



**ACTA VISITA ALIANZA DE USUARIOS; SALUDMIA EPS /HOSPITAL SIQUIATRICO SAN CAMILO**

**1-DRA KAREN SANTOS, HAROLD GUTIERREZ MEJIA, EDGAR BECERRA; INICIO DE VISITA 3:30 P.M.**

**2-La DRA. SANTOS INFORMA INICIALMENTE POR LAS COMUNICACIONES, SE CREO EL ROBOT virtual: UTIL (UN OSO), el cual asiste las 24/7 horas y días a la semana.**

**LINEA DE WATTS: 3154538877**

**LINEA VIRTUAL: 3173643366**

**TELEFONIA FIJA: 6076978111**

Las citas también aparte de la PRESENCIALIDAD, video consultas, y la información llega al paciente igualmente al CORREO ELECTRONICO y vía WATTS.

**3-LOS SERVICIOS que presta el HPSSC son:**

PSIQUIATRIA DEL ADULTO Y DEL NIÑO

PSICOLOGIA DEL ADULTO Y DEL NIÑO

NEUROLOGIA

NEUROSICOLOGIA

NEUROPEDIATRIA

TRABAJO SOCIAL

TERAPIA OCUPACIONAL

**PROGRAMAS DE ATENCION HOSPITALARIA:**

Hospitalización, crónicos, farmacodependencia, unidad de agudos e inimputables

**PROGRAMAS DE ATENCION AMBULATORIA:**

Consulta externa, programa infantil, laboratorio clínico, polisomnografía, encefalografía, sala TECAR, certificación en Discapacidad, urgencias 24 horas.

**OTROS SERVICIOS:**

TERAPIA DE REHABILITACION COGNITIVA, PSICOTERAPIAS; DE PAREJA, FAMILIAR, GRUPAL ADULTO Y EL NIÑO.

**4-SEDES SAN CAMILO:**

A-BUCARAMANGA, BARRIO CAMPOHERMOSO, CITAS MEDICAS, WHATSAPP 3154538877, FIJO:607697.5111, ATENCION ADMINISTRATIVA 6076985111

B- BARRANCABERMEJA: watts: 3154538877.fijo 6076978111, barrio PUEBLO NUEVO.



C-SAN CAMILO KIDS: CONDOMINIO MONT BLANC VILLA 18. VEREDA LA MATA, FIJO 6076985110,  
WATTS 3007480434

DESDE SOCORRO SANTANDER DEL SUR.

**5-FORMATOS DE ENCUESTAS:**

A-ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIOS HOSPITALARIOS

B-ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIOS DE URGENCIAS

C-BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD

D-ENCUESTA DE SATISFACCION SERVICIOS AMBULATORIOS

Son realmente bien elaboradas con ítems, fáciles y entendibles para el usuario, preguntas de selección múltiple o marcaciones, las cuales le dan la oportunidad al paciente de dar su opinión sobre los servicios prestados, atención dese el vigilante, admisión y profesionales, si cumplen los requerimientos del paciente y o usuario.

SE ANEXAN LOS FORMATOS A ESTE INFORME.

6-CARTA DE DERECHOS Y DEBERES (se anexan al informe); muy estructurada, derechos y humanización y deberes iniciando el CUIDADO INTEGRAL DE SU SALUD MENTAL.

7-PASAPORTE SIAU: PLAN DE EMERGENCIAS, MANEJO ADECUADO DE DESECHOS, ETC, se encuentra en proceso y próxima socialización.


8-CONSULTAS: El paciente sale de consulta y el funcionario de la SIAU; LE ANALIZA Y LE INFORMA AL USUARIO LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES Y LE DA UN FOLLETO DEL MISMO Y, se realizan encuestas expuestas arriba punto 5.

9-Las instalaciones presentan confort ambiental con aire acondicionado, limpio, sillas suficientes, su batería de baños, televisión informativa sobre los servicios, personal amable y humanizado con el paciente

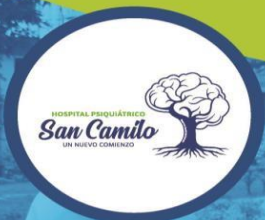
-Próximos a nombrar nueva ALIANZA DE USUARIOS.

La Dra. KAREN SANTOS, dominio total de lo explicado en este oficio, su amabilidad impresiona y profesionalismo.

Se anexan fotografías de instalaciones.

  
**HAROLD GUTIERREZ MEJIA**

SECRETARIO FUNDACION SALUD MIA EPS/IMAP: MIEMBRO DEL COMITÉ DE ETICA.





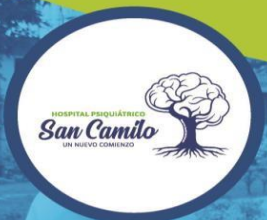


#### **LINEA: E4Ld**

- Meta: Implementación de plan de acción con la alianza de usuarios que garantice la participación social
- Actividad: Realizar acompañamiento y generar espacios para la realización de las actividades propuestas en plan de acción por parte de la alianza de usuarios.
- Evidencia: la actividad propuesta no fue ejecutada debido a la no participación de la junta directiva de alianza de usuarios 2021-2023.

#### **LINEA: E4Le**

- Meta de la línea de acción: Incluir en el plan de capacitación institucional temáticas relacionadas con el control social enfocada en el acceso a la información y transparencia
- Actividad: Desarrollar espacios de capacitación que permitan el conocimiento del talento humano de la institución en lo referente al control social enfocada en el acceso a la información y transparencia
- Evidencia: Folleto informativo, listado de asistencia y evidencia de la capacitación



## BENEFICIOS DEL CONTROL SOCIAL

El control social, las veedurías y vendedores deben ser vistos como aliados de los gobiernos territoriales, en la búsqueda de un fin y bien común en el desarrollo y el cumplimiento de los objetivos de la Nación.

- Hacen valiosos aportes en los procesos de planificación, ejecución y control de la gestión pública, sobre la base de su conocimiento detallado de las condiciones, necesidades y deseos locales.

- Desarrolla habilidades en los ciudadanos para controlar la gestión pública y coadyuvar con el manejo eficiente de los recursos del Estado

- Contribuye en la organización de la sociedad en torno a metas e intereses comunes.

- Promueve el desarrollo de capacidades de los actores sociales para mejorar la calidad de vida y de los servicios públicos

- Desarrolla habilidades en los ciudadanos para controlar la gestión pública y coadyuvar con el manejo eficiente de los recursos del Estado.



## CONTROL SOCIAL

HOSPITAL PSIQUIÁTRICO  
**San Camilo**  
UN NUEVO COMENZAR



## CONTROL SOCIAL

Es una forma de participación ciudadana que permite a los individuos y a las organizaciones de la sociedad influir, orientar, corregir, rectificar las decisiones, el manejo de recursos y los programas públicos del Estado. Busca contribuir al logro de los objetivos propuestos en las políticas públicas, con eficiencia y transparencia en una prestación equitativa de los servicios.

## PRINCIPIOS OBJETIVOS

- Oportunidad
- Solidaridad
- Democratización
- Autonomía
- Transparencia
- Igualdad
- Responsabilidad
- Eficacia
- Objetividad
- Legalidad

- Fortalecer la cultura de lo público en el ciudadano.


- Contribuir a mejorar la gestión pública desde el punto de vista de su eficiencia, su eficacia y su transparencia.

- Prevenir los riesgos y los hechos de corrupción en la gestión pública, en particular los relacionados con el manejo de los recursos públicos.

- Fortalecer la participación ciudadana para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente.





	<b>LISTADO DE ASISTENCIA</b>	
	<b>PR. Gestión de la Información</b>	<b>TP. Administrativo</b>
	SP. Gestión Documental	Código: AD-GIT-GD-P-04-R-10 Página 1 de 2
		Versión: 05

<b>Nombre o tema de la reunión</b>	<b>Socialización Control Social</b>	<b>Fecha</b>	<b>05/12/2022</b>
<b>Objetivo de la reunión</b>	Socializar a los colaboradores de la E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo, que es el control social y a importancia del mismo en la participación social a través de un folleto informativo		
<b>Proceso responsable</b>	<b>Oficina SIAU</b>	<b>Dirigido por</b>	<b>Karen Dayana Santos Peña</b>

Nº	Nombre y apellidos	Proceso / entidad al que pertenece	Correo electrónico	Teléfono	Firma
1	Juan Andrés Nuech León	Urgencias	urgencias@hsc.gov.co	318 2097819	Juan A. N. L.
2	Maria Juliana Bretón P.	A.H.B	agudobonb@hsc.gov.co	3174337845	Maria Juliana B.
3	Yelo + Family N. Socio	Clínicas	cimaved@hotmail.com	3162975108	Yelo + Family N.
4	Jack P. 2021 Vega	A-m	amgare@hsc.gov.co	3140400040	Jack P.
5	Mara Ferrando B.	A-m	—	31520094313	Mara Ferrando B.
6	Diana Dávila	A-m	—	3165391883	Diana Dávila
7	Sandra Pacheco	A.M.	—	3163247983	Sandra P.
8	Diana Carolina Juara P.	Farmacía	—	3212199215	Diana Carolina J.
9	Yolanda Uribe M.	Hospital día	hospdia@hospitalcamilo.com	310 3249230	Yolanda U.
10	Juan Andrés Estruaga M.	AHA	campunul@gmail.com	3182085824	Juan A. E.
11	Clarehina Guerrero	Crónicas	—	3024652431	Clarehina G.
12	Leidy Alejandra Fuentes González	Crónicas	—	3204318431	Leidy A. F.
13	Maria Teresa Camillo Q	Cl. Interhospitalaria	mariaq@hospitalcamilo.com	3155746322	Maria T. Camillo
14	Becky Hernández Martínez	Farmacía B	farmacia@hospitalcamilo.gov.co	3144825847	Becky H.





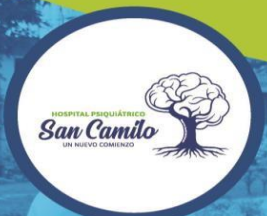
## EJE 5 GESTIÓN Y GARANTÍA DE LA SALUD CON PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE DECISIÓN

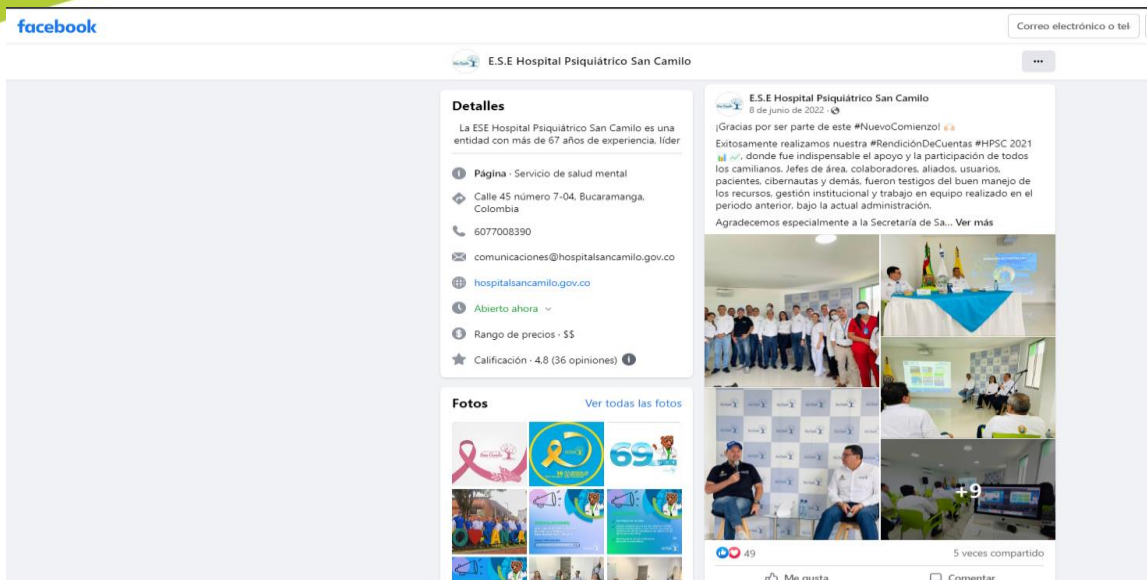
### LINEA: E5La

- Meta de la línea de acción: Garantizar la participación de un usuario como representante de la junta directiva, como miembro del comité de ética, comité de participación social, COPACO.
- Actividad: Garantizar la participación de un usuario como representante de la junta directiva, como miembro del comité de ética, comité de participación social, COPACO.
- Evidencia: Redición de Cuestas:

Página WEB: <https://hospitalsancamilo.gov.co/transparencia/rendicion-de-cuentas/>

Facebook: <https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/videos/rendici%C3%B3n-de-cuentas-hpsc-2021/749451469581207/>





## LINEA: E5Lb

- Meta de la línea de acción: Facilitar la participación de la comunidad en general a través de los medios que tiene implementada la institución para tal fin.
- Actividad: Propiciar la utilización de los mecanismos de participación a través de los medios que se tienen en la institución como las PQRSF, la página web, la asociación de usuarios, comités, junta directiva, rendiciones de cuentas.
- Evidencia: Link de publicación.

## Redición de Cuestas

Página WEB: <https://hospitalsancamilo.gov.co/transparencia/rendicion-de-cuentas/>

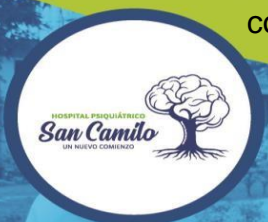
Facebook: <https://www.facebook.com/hospitalsancamilobucaramanga/videos/rendici%C3%B3n-de-cuentas-hpsc-2021/749451469581207/>

## PQRSF

Página WEB: <https://hospitalsancamilo.gov.co/siau/radicar-pqrs/>

## LINEA: E5Lc

- Meta de la línea de acción: Planear espacios en coordinación interinstitucional para incentivar la participación de actores sociales y comunitarios en el control social, como dispositivo para que la ciudadanía se

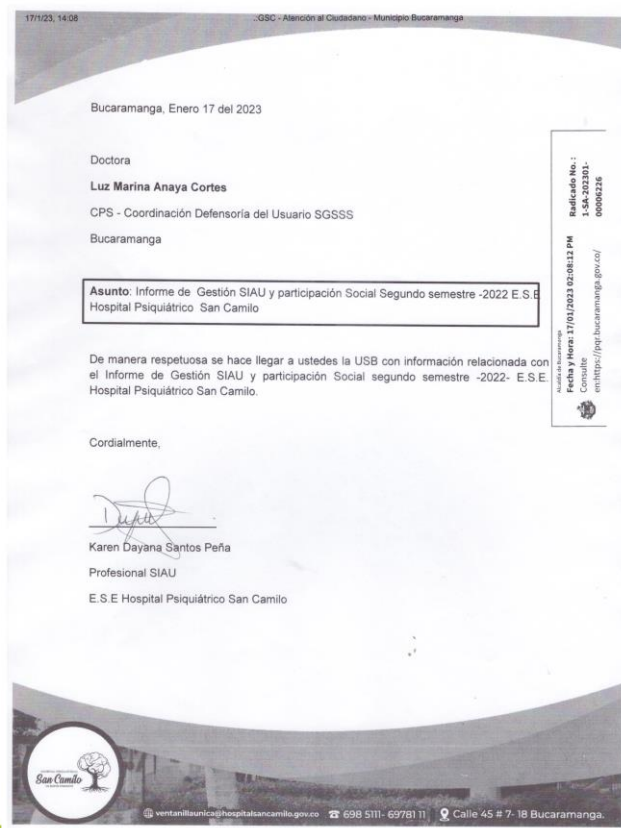
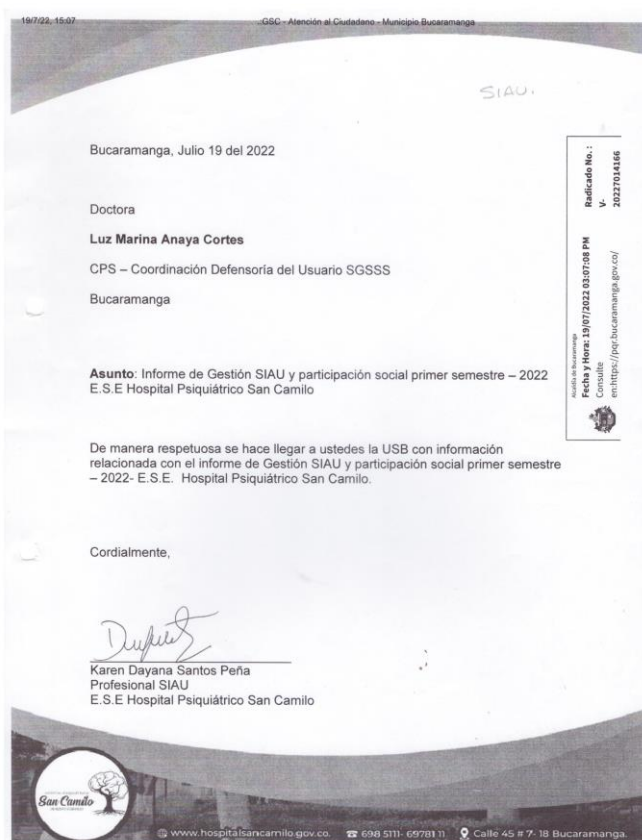


capacite y participe en la gestión del sector salud.

- Actividad: Realizar en coordinación con secretaria de salud capacitación a la asociación de usuarios con el fin de que tengan conocimientos para aportar a la toma de decisiones en cuanto a la gestión pública realizada en el sector salud.
- Evidencia: la actividad propuesta no fue ejecutada debido a la no participación de la junta directiva de alianza de usuarios 2021-2023.

### LINEA: E5Ld

- Meta de la línea de acción: Reportando al ente territorial los representantes elegidos ante el COPACO como el consejo territorial en salud.
- Actividad: Realizar reporte ante el ente territorial de los representantes elegidos ante el COPACO y consejo territorial
- Evidencia: Entrega de la información mes de Junio y Diciembre del 2022





Con compromiso institucional,



**PSIC. KAREN DAYANA SANTOS PEÑA**  
**Profesional SIAU**

**E mail: [Siau@hospitalsancamilo.gov.co](mailto:Siau@hospitalsancamilo.gov.co)**  
**E.S.E Hospital Psiquiátrico San Camilo**

