



MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A – UCI HONDA
NIT: 809.011.517-8

CAPACITACIONES
ASOCIACIÓN DE USUARIOS
2021

Medicina Intensiva del Tolima S.A. realizó cuatro capacitaciones a los miembros de la Asociación de Usuarios vigencia 2021 – 2023, en los siguientes temas:

Tema	Fecha	Asistentes
Derechos y Deberes de los Usuarios	25 de Febrero de 2021	5 Miembros de la Asociación de Usuarios
Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad	15 de Abril de 2021	6 Miembros de la Asociación de Usuarios
Humanización	29 de Junio de 2021	5 Miembros de la Asociación de usuarios
PQRSF	17 de Diciembre de 2021	6 Miembros de la Asociación de Usuarios
Total Asistentes en las cuatro convocatorias		22



MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A – UCI HONDA
NIT: 809.011.517-8

CAPACITACIÓN EN DERECHOS Y DEBERES

25 de Febrero de 2021

El día 25 de febrero de 2021, se realizó la capacitación en Derechos y Deberes de los Usuarios a 5 Miembros de la Asociación de Usuarios que se reunieron con la líder del Servicio de Información y Atención al Usuario de la siguiente forma:

1. Dos Asociados asistieron de forma presencial:

UCI HONDA		MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A. - UCI HONDA		
LISTADO DE ASISTENCIA - ASOCIACIÓN DE USUARIOS		Proceso: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO		
Responsable: Control Interno	Revisó: Comité de Calidad	Aprobó: Gerente de la Institución	Fecha de emisión: 2017-05-03	Código: SIAU-FOR-035-V2
			Fecha última actualización: 2019-04-30	Versión: 02
			Archivo: Archivo de Gestión SIAU	Página 1 de 1

INSTITUCIÓN: MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A.	TEMA:
FECHA: 25 Febrero 2021.	HORA: 4:30 - 9:30pm
MUNICIPIO: HONDA	DEPARTAMENTO: TOLIMA
Derechos y Deberes de los Usuarios.	

#	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	JAIHE ENRIQUE ARANGO U.	14315302	3223294537	lil445200540@hotmail.com petitcuillr51@gmail.com	
2	Ibeth Diaz G.	32869877	3118359403	humanaucion@ucihonda.com.co	
3	Patricia Urea A	28825144	30419268	Patriciaurea2009@gmail.com	
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

2. Tres Asociados asistieron de forma virtual a través del siguiente enlace por Google Meet:

Enlace a la videollamada: <https://meet.google.com/zbt-qhbb-fjo>

Desplegando la información, teniendo como soporte la cartilla de Derechos y Deberes de los Usuarios vigente:



MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A – UCI HONDA
NIT: 809.011.517-8

UCI HONDA

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

Te invitamos a conocer tus derechos y deberes como usuario.

El paciente y su familia... Nuestra Razón de Ser

Medicina Intensiva del Tolima S.A. NIT: 809.011.517-8, Teléfono 2517771
Calle 9 No. 22 A-193 Avenida Centenario - Celular: 3168767511
e-mail: info@ucihonda.com.co
Honda - Tolima



MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A – UCI HONDA
NIT: 809.011.517-8


DERECHOS DE LOS PACIENTES

- 1 Conocer su enfermedad y tratamiento.
- 2 Conocer los canales para reportar PQR
- 3 Conocer los costos de su atención
- 4 Confidencialidad y entrega de la Historia Clínica
- 5 Atención humanizada y segura
- 6 Información oportuna y clara de su estado de salud
- 7 Elegir libremente el profesional tratante
- 8 Decidir si recibe visitas
- 9 Asistencia espiritual
- 10 Morir dignamente
- 11 Donación de órganos
- 12 Elegir libremente si participa en investigaciones
- 13 Tener manejo del dolor
- 14 Trato digno sin discriminación
- 15 Tener atención con calidad, privacidad, oportunidad, eficiencia y excelencia.
- 16 Acceder a tratamientos con tecnología necesaria sin restricción.

Medicina Intensiva del Tolima S.A. NIT: 809.011.517-8, Teléfono 2517771
Calle 9 No. 22 A-193 Avenida Centenario - Celular: 3168767511
e-mail: info@ucihonda.com.co
Honda - Tolima



MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A – UCI HONDA
NIT: 809.011.517-8



2 DEBERES

DE LOS PACIENTES

- 1 Autocuidado y afiliación con su familia al Sistema de seguridad social en salud.
- 2 Actuar de manera solidaria ante diversas situaciones que ponen en riesgo la vida.
- 3 Tratar con respeto al personal y sus políticas.
- 4 Estar comprometido con el cuidado de las instalaciones y equipos.
- 5 No fumar.
- 6 Dar información que se requiera para su tratamiento.
- 7 Entender y comprometerme con el consentimiento o disentimiento informado
- 8 Estar comprometido con el financiamiento de los gastos que demande su atención.
- 9 Respetar las normas de Bioseguridad.

Medicina Intensiva del Tolima S.A. NIT: 809.011.517-8, Teléfono 2517771
Calle 9 No. 22 A-193 Avenida Centenario - Celular: 3168767511
e-mail: info@ucihonda.com.co
Honda - Tolima



MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A – UCI HONDA
NIT: 809.011.517-8

□ TEN EN CUENTA...



**Medicina Intensiva del Tolima S.A.
cuenta con atención 24 horas.**

Contáctenos
(8) 2517771 - 316 876 7511
www.uciHonda.com.co
info@uciHonda.com.co

Nos encontramos en redes sociales
Twitter - Facebook - Instagram



Ante una insatisfacción con los servicios recibidos puede manifestarlo primero en los canales de comunicación de la UCI.

Si usted formuló una PQR y no la resolvimos o no está satisfecho con la respuesta puede acudir a la Superintendencia Nacional de Salud. www.supersalud.com.co



Contamos con los servicios de:

Unidad de Cuidado Intensivo Adulto
Unidad de Cuidado Intermedio Adulto
Tomografía Axial Computarizada,
Medicina Interna
Medicina Nuclear
Transporte Asistencial.
TAC
Rehabilitación Coronaria (Holter)

En caso de requerir orientación acuda a los organismos de vigilancia y control

Superintendencia Nacional de Salud, Personerías, Procuraduría General de la Nación y las Secretarías de Salud.

Recuerde que Medicina Intensiva del Tolima S.A. cuenta con una asociación de usuarios que vela por los derechos de los usuarios y sus familias.



MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A – UCI HONDA
NIT: 809.011.517-8

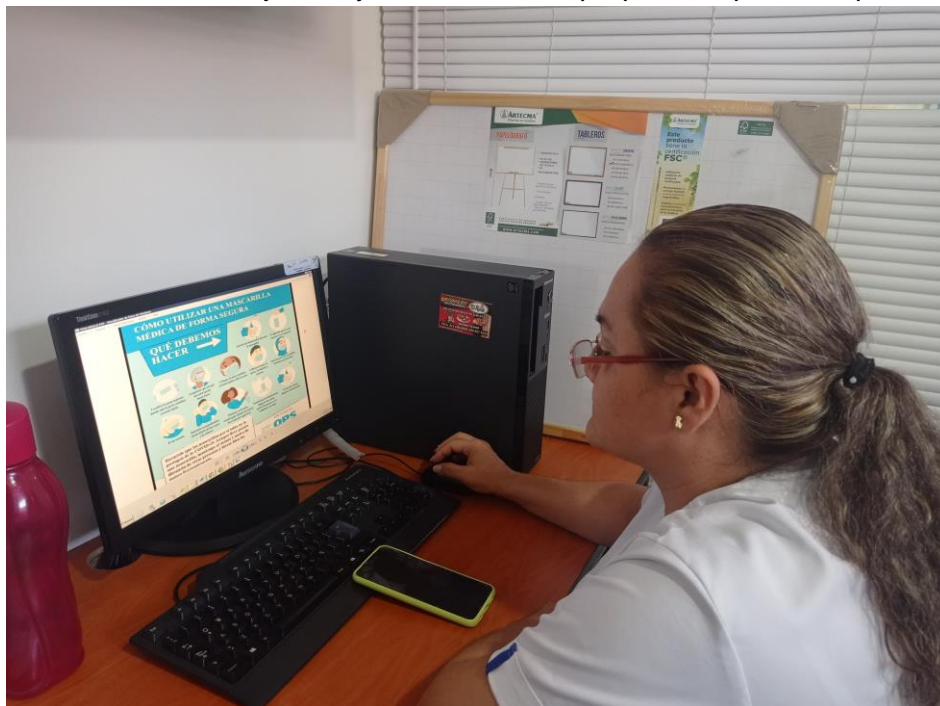
CAPACITACIÓN EN PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD

15 de Abril de 2021

El día 15 de febrero de 2021, se realizó la capacitación en Derechos y Deberes de los Usuarios a 6 Miembros de la Asociación de Usuarios que se reunieron con la líder del Servicio de Información y Atención al Usuario a través del enlace por Google Meet:

Enlace a la videollamada: <https://meet.google.com/xrr-csfg-sac>

En la reunión nos acompañó la Jefe Sandra Milena Barahona, coordinadora de enfermería y líder de la Política de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad, en ésta reunión se dialogó sobre la Política, sus objetivos y las actividades propuestas para cumplir con la misma.



En la reunión los miembros de la asociación de usuarios proponen temas en salud mental, debido a que la sociedad en medio de la pandemia requiere más apoyo en este aspecto.




MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A – UCI HONDA
NIT: 809.011.517-8

CAPACITACIÓN EN HUMANIZACIÓN

29 de Junio de 2021

El día 29 de junio de 2021, dentro del marco de la reunión ordinaria de elección de Asociación de Vigencia 2021 – 2023, se realizó la capacitación en Humanización como se puede visualizar en el acta que se relaciona a continuación:



MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A. - UCI HONDA			
	ACTA		
Macroproceso: ASESORAMIENTO DE CALIDAD	Proceso: GESTIÓN DE CALIDAD		Código: ACA-ICA-FOR-030-19
Responsable: Líder del Proceso	Fecha de emisión: 2020-03-27	Fecha última actualización: 2019-04-30	Versión: 0.3
Aprobó: Gerente de la Institución	Archivó: Archivo de Gestión - CSE	Página 1 de 5	

TIPO DE ACTA	REUNION ORDINARIA		ACTA N°
LUGAR DE REUNION	FECHA DE REUNION	HORA	029
AUDITORIO INSTITUCIÓN	29 DE JUNIO DE 2021	05:00 PM	

OBJETIVO:
- Asamblea de Asociación de Usuarios para elección de Asociación de la Vigencia 2021 - 2023.

ORDEN DEL DIA
1. Verificación de quórum
2. Verificación de compromisos previos
3. Desarrollo
4. Cierre.

DESCRIPCION
Verificación del Quorum: Se inicia la reunión a las 05:00 pm, con la asistencia de los Asociados: Eduardo Lamar Guzmán, María Patricia Urrea Amezcuita, Jaime Arango, Sandra Troncoso, Jorge del Portillo y la líder de Humanización Psicóloga Ibeth Díaz Granados, se da inicio de la reunión para la elección de la asociación vigencia 2021 – 2023.
Ante la situación dada por la pandemia de SARS/COV2/COVID-19 se realiza reunión virtual, en donde se tratan los siguientes temas: - Socialización de la Política de Participación Social en Salud y los mecanismos de participación. - Pandemia por SARS/COV2/COVID-19.

	
---	--

COPIA CONTROLADA



MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A – UCI HONDA
NIT: 809.011.517-8

MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A. - UCI HONDA			
ACTA		ACTA	
Macroproceso: ASSEGURAMIENTO DE CALIDAD	Proceso: GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ACA-ICAFOR-030-V9	Verión: 0.3
Responsable Líder del Proceso	Fecha de emisión: 2019-03-07	Fecha última actualización: 2019-04-30	Verión: 0.3
Revisó Comité de Calidad	Archivo: Archivo de Gestión: CGC	Página 2 de 5	

Medicina Intensiva del Tolima SA

ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Vigencia de 2 años
2019 – 2021
2021 – 2023
21 de Junio de 2019

Vigencia 2021 – 2023
Junio 29 – 2021

Independencia y Autonomía

El paciente Nuestra Razon de Ser

Medicina Intensiva del Tolima SA

ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Seis asociados.
Vigencia 2019 – 2021

Reuniones cada dos meses

Plan Operativo Anual

El paciente Nuestra Razon de Ser

Medicina Intensiva del Tolima SA

ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Finalidad:

1. Mantener actualizada la información sobre los usuarios
2. Fomentar que los inspectores directivos y técnicos de los usuarios
3. Responder las quejas y reclamos que se tocan mediante revisiones del caso.
4. Proponer estrategias para mejorar la oportunidad y calidad de los servicios de salud que se prestan.
5. Establecer la no existencia de los usuarios.

El paciente Nuestra Razon de Ser

Medicina Intensiva del Tolima SA

CANALES DE COMUNICACION CON EL USUARIO

El paciente Nuestra Razon de Ser

Medicina Intensiva del Tolima SA


CANALES DE COMUNICACION CON EL USUARIO

El paciente Nuestra Razon de Ser

COPIA CONTROLADA



MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A – UCI HONDA
 NIT: 809.011.517-8

MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A. -UCI HONDA			
ACTA			
	Macroproceso: ASESURAMIENTO DE CALIDAD	Proceso: GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ACHACA-PH-030-03
Responsable: Líder del Proceso	Fecha de emisión: 2023-03-07	Fecha de última actualización: 2019-04-30	Versión: 0.3
Revisó: Comité de Calidad	Aprobó: Gerente de la Institución	Archivo: Archivo de Gestión COE	Página: 3 de 5

Medicina Intensiva del Tolima S.A


ACTUALIZACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES

De igual ordenamiento de la Carta de Derechos y Deberes de los usuarios con la Resolución 228 de 2018

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

Actualización y Diseño

De acuerdo a todos los conceptos por parte de médicos y personal a su vez con el Hospital



El paciente Nuestra Razón de Ser

Medicina Intensiva del Tolima S.A

ACTUALIZACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES

DERECHOS

- 1. Ser atendido con dignidad y respeto.
- 2. Ser informado de su estado de salud y de las alternativas de diagnóstico y tratamiento.
- 3. Ser informado de los riesgos de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos que se le van a realizar.
- 4. Ser informado de los costos de los servicios que se le van a prestar.
- 5. Ser informado de los beneficios de los servicios que se le van a prestar.
- 6. Ser informado de los efectos secundarios de los medicamentos que se le van a administrar.
- 7. Ser informado de los efectos secundarios de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos que se le van a realizar.
- 8. Ser informado de los efectos secundarios de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos que se le van a realizar.
- 9. Ser informado de los efectos secundarios de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos que se le van a realizar.
- 10. Ser informado de los efectos secundarios de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos que se le van a realizar.

DEBERES

- 1. Respetar los derechos de los demás.
- 2. Respetar el patrimonio de la institución.
- 3. Respetar el medio ambiente.
- 4. Respetar el tiempo de espera.
- 5. Respetar el tiempo de espera.
- 6. Respetar el tiempo de espera.
- 7. Respetar el tiempo de espera.
- 8. Respetar el tiempo de espera.
- 9. Respetar el tiempo de espera.
- 10. Respetar el tiempo de espera.

El paciente Nuestra Razón de Ser

Medicina Intensiva del Tolima S.A

ACTUALIZACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES

TEN EN CUENTA...

Creación de Comisiones

Operaciones

Operaciones

Operaciones

Operaciones

El paciente Nuestra Razón de Ser

Medicina Intensiva del Tolima S.A

CANTIDAD INSTALADA

UCI Honda

- Intensivos 11
- Intermedios 8
- Intensivos 16
- Intermedios 3

UCI La Dorada

- Intensivos 10
- Intermedios 4
- Intensivos 13
- Intermedios 1

El paciente Nuestra Razón de Ser

Medicina Intensiva del Tolima S.A

INDICADORES OBLIGATORIOS

Reporte diario de ocupación distribuidos por pacientes COVID confirmados, sospechosos y No COVID

REPS

La salud es el futuro

Territorial

RegistreCovid

El paciente Nuestra Razón de Ser

Medicina Intensiva del Tolima S.A

PACIENTES COVID-19

UCI Honda

UCI Honda

UCI La Dorada


UCI La Dorada

El paciente Nuestra Razón de Ser

COPIA CONTROLADA



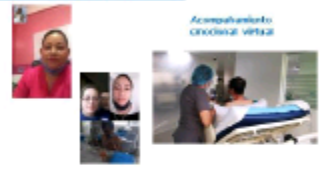
MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A – UCI HONDA
NIT: 809.011.517-8

MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A. – UCI HONDA		
ACTA		
	Microproceso: ASIGURAMIENTO DE CALIDAD	Proceso: GESTIÓN DE CALIDAD
Responsable: Líder del Proceso	Fecha de emisión: 2021-03-07	Código: ACA-ICA-FOR-030-19
Revisó: Comité de Calidad	Fecha última actualización: 2019-04-30	Versión: 0.3
Aprobó: Gerente de la Institución	Archivo: Archivo de Gestión: COE	Página 4 de 5

Medicina Intensiva del Tolima S.A.

HUMANIZACIÓN COVID-19

Acompañamiento emocional virtual




El cuidado Nuestra Razon de Ser

Medicina Intensiva del Tolima S.A.

HUMANIZACIÓN COVID-19

TRUKING Afectos emocionales de Pasados



Intervención psicológica virtual a familiares

El cuidado Nuestra Razon de Ser

Después de desplegar la información. Se procede a presentar los asociados de la vigencia 20219 – 2021, y a ratificar su permanencia en la Asociación de Usuarios:

- Jorge del Portillo Pinto
- Sandra Patricia Troncoso
- Jaime Arango Urueña
- María Patricia Urrea Amezquita
- Eduardo Lamar Guzmán

La asociada Ana Luz Bermúdez, renuncia a su participación por cuestiones de viaje frecuente.

Ingresa a participar en la asociación de usuarios de Medicina Intensiva del Tolima y en representación de los usuarios de UCI La Dorada, la señora Johana Urrego.

La Asociación de Usuarios de Medicina Intensiva del Tolima vigencia 2021 – 2023 quedó de la siguiente manera:

NOMBRE	REPRESENTANTE A:
Eduardo Lamar Guzmán	Delegado ante las EPS
Sandra Patricia Troncoso	Consejo Territorial de Seguridad Social
Jaime Enrique Arango Urueña	Junta Directiva de Medicina Intensiva del Tolima
Jorge Enrique del Portillo Pinto	Comité de Ética Hospitalaria
María Patricia Urrea Amezquita	Comité de Ética Hospitalaria
Johana Urrego	Comité de Participación Comunitaria

Se cierra la reunión siendo las 08:08 pm.

COPIA CONTROLADA



MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A – UCI HONDA
NIT: 809.011.517-8

MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A. - UCI HONDA		
ACTA		
Macroproceso: ASESURAMIENTO DE CALIDAD	Proceso: GESTIÓN DE CALIDAD	Código: ACA-GCALFOR-030-19
Responsable: Líder del Proceso	Fecha de emisión: 2019-03-07	Verión: 0.3
Revisó: Comité de Calidad	Fecha última actualización: 2019-04-30	Página 5 de 5
Aprobó: Gerente de la Institución	Archivo: Archivo de Gestión: CGE	

RESULTADOS

- Elección de la Asociación de Usuarios vigencia 2021 – 2023, conformada por 6 asociados de Honda y La Dorada:

NOMBRE	REPRESENTANTE A:
Eduardo Lamar Guzmán	Delegado ante las EPS
Sandra Patricia Troncoso	Consejo Territorial de Seguridad Social
Jaime Enrique Arango Uruëña	Junta Directiva de Medicina Intensiva del Tolima
Jorge Enrique del Portillo Pinto	Comité de Ética Hospitalaria
María Patricia Urrea Amezcuita	Comité de Ética Hospitalaria
Johana Urrego	Comité de Participación Comunitaria

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
Rediseñar el Plan Operativo de la vigencia 2021, de acuerdo a las necesidades planteadas por los usuarios y los asociados de reciente vinculación.	Julio 2021	Asociación de Usuarios.

ASISTENTES



COPIA CONTROLADA



MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A – UCI HONDA
NIT: 809.011.517-8

CAPACITACIÓN EN P.Q.R.S.F.

17 de Diciembre de 2021

El día 17 de Diciembre de 2021, dentro del marco de la reunión ordinaria de cierre del año 2021 se realizó la capacitación en PQRSF, teniendo en cuenta los canales para reportar sus inquietudes y el proceso de resolución de quejas.

Cinco miembros de la Asociación de Usuarios asistieron de forma presencial y un asociado asistió de forma virtual a través de la plataforma Google Meet.





MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A – UCI HONDA
NIT: 809.011.517-8

Inicio

UCI HONDA MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A.

Inicio Nosotros Servicios Usuarios Noticias Innovación Contáctenos

- Derechos y Deberes de los Pacientes

- Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias Felicitaciones (PQRSF)

- Seguridad Del Paciente

- Modelo Atención Humanizada

- Acompañamiento Comunitario

Líderes en HUMANIZACIÓN

UCI HONDA

Desconectado

05:56 p.m. 31/07/2020

Peticiones Quejas Reclamos Sug

UCI HONDA MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A.

Inicio Nosotros Servicios Usuarios Noticias Innovación Contáctenos

PQRSF

Peticiones-Quejas-Reclamos-Sugerencias-Felicitaciones

Name

E-mail

Website

Message

No soy un robot

HCAPTCHA Privacidad - Términos

SEND EMAIL


Desconectado

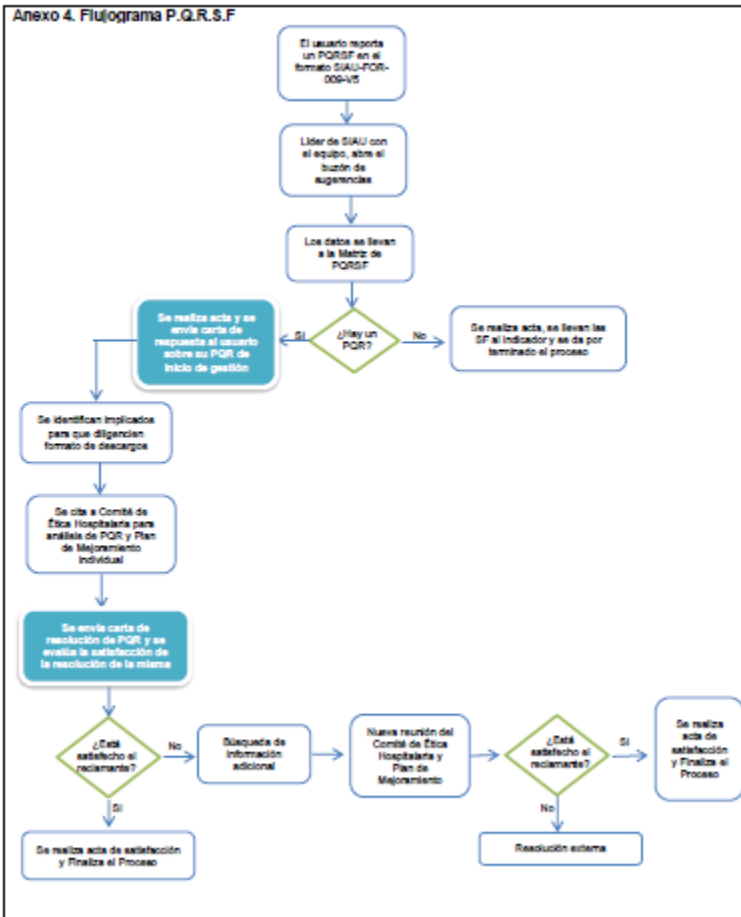
05:57 p.m. 31/07/2020

Medicina Intensiva del Tolima S.A. NIT: 809.011.517-8, Teléfono 2517771
Calle 9 No. 22 A-193 Avenida Centenario - Celular: 3168767511
e-mail: info@ucihonda.com.co
Honda - Tolima



MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A – UCI HONDA
NIT: 809.011.517-8

 Medicina Intensiva del Tolima S.A.	MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A. - UCI HONDA		
	MANUAL DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO		
	Macroproceso:	Proceso: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	
	Responsable : Coordinadores Proyectos Asistenciales	Fecha de emisión: 2012-06-01	Código: SIAU-MAN-001-V11
Revisó Comité de Calidad	Fecha última actualización: 2017-06-06	Versión: 11	
Aprobó :Gerente de la Institución	Archivo :Archivo de Gestión SIAU	Página 1 de 1	



COPIA CONTROLADA



MEDICINA INTENSIVA DEL TOLIMA S.A – UCI HONDA
NIT: 809.011.517-8

**ASOCIACIÓN DE USUARIOS
2021 – 2023**



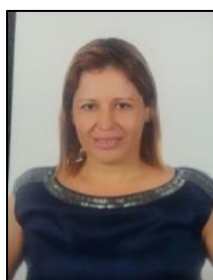
Jorge del Portillo
Representante ante el
Comité de Ética Hospitalaria



Jaime Arango Urueña
Representante ante la Junta
Directiva



Eduardo Lamar Guzmán
Representante ante las EPS



Sandra Patricia Troncoso
Representante ante el
Consejo Territorial de
Seguridad Social



María Patricia Urrea
Representante ante el
Comité de Ética Hospitalaria



Isauro Valdés Salcedo
Representante ante el
Comité de Participación
Comunitaria