



**Hospital  
San Juan Bautista E.S.E.**  
Chaparral - Tolima

# **Rendición Pública de Cuentas II Semestre 2023 Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU).**





**Hospital  
San Juan Bautista E.S.E.**  
Chaparral - Tolima

*La Salud de los Grandes Nos Une*



**Rendición  
de Cuentas**



**SIAU  
2023**

**#LaParticipaciónCiudadanaNosUne**

*La Salud de los Grandes Nos Une*

# El Hospital San Juan Bautista E.S.E

**El Sistema de Información y  
Atención al Ciudadano (SIAU)**

Extiende cordial invitación:

**A toda la Ciudadanía**

A participar de la Rendición de Cuentas  
correspondiente a la vigencia 2023.

**Lugar : Auditorio Hospital San Juan Bautista**

**Fecha : Lunes 18 de Diciembre de 2023**

**Hora : 3: 00 p.m**



**VIGILADO** Supersalud

Por la defensa de los derechos de los usuarios

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10  
PBX (8) 2460 - 077

[www.hospitalsanjuanbautista.gov.co](http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co)





**Hospital  
San Juan Bautista E.S.E.**  
Chaparral - Tolima

*La Salud de los Grandes Nos Une*



*La Salud de los Grandes Nos Une*



# Sigue Nuestras Redes Sociales

¡Conéctate con nosotros! Síguenos en Twitter, Facebook e Instagram para mantenerte al tanto de nuestras novedades y servicios. Además, visita nuestra página web para información completa. ¡Únete a la comunidad del Hospital San Juan Bautista! #ConectadosPorTuSalud



**Página Web**

[www.hospitalsanjuanbautista.gov.co](http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co)



**Twitter**

**@HospitalSanJua1**

[www.twitter.com/HospitalSanJua1](http://www.twitter.com/HospitalSanJua1)



**Facebook**

**@HospitalSanJuanBautistaE.S.E**

[www.facebook.com/hosjubachaparral/](http://www.facebook.com/hosjubachaparral/)



**Instagram**

**hospitalsanjuanbautistatolima**

[www.instagram.com/hospitalsanjuanbautistatolima/](http://www.instagram.com/hospitalsanjuanbautistatolima/)



[www.hospitalsanjuanbautista.gov.co](http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co)

**VIGILADO** Supersalud

Por la defensa de los derechos de los usuarios

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10  
PBX (8) 2460 - 077

[www.hospitalsanjuanbautista.gov.co](http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co)



# ¿Sabías Qué...?

**Todos los ciudadanos  
tenemos los mismos  
derechos al acceder a  
los Servicios de Salud,  
sin ninguna excepción.**



## Constitución Política de Colombia

### ARTICULO 13.

Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.





# Informe referente al segundo periodo comprendido del 1 de Julio al 30 de Noviembre del 2023



## Implementación de las Políticas

- Política de Participación Ciudadana
  - Política de Humanización



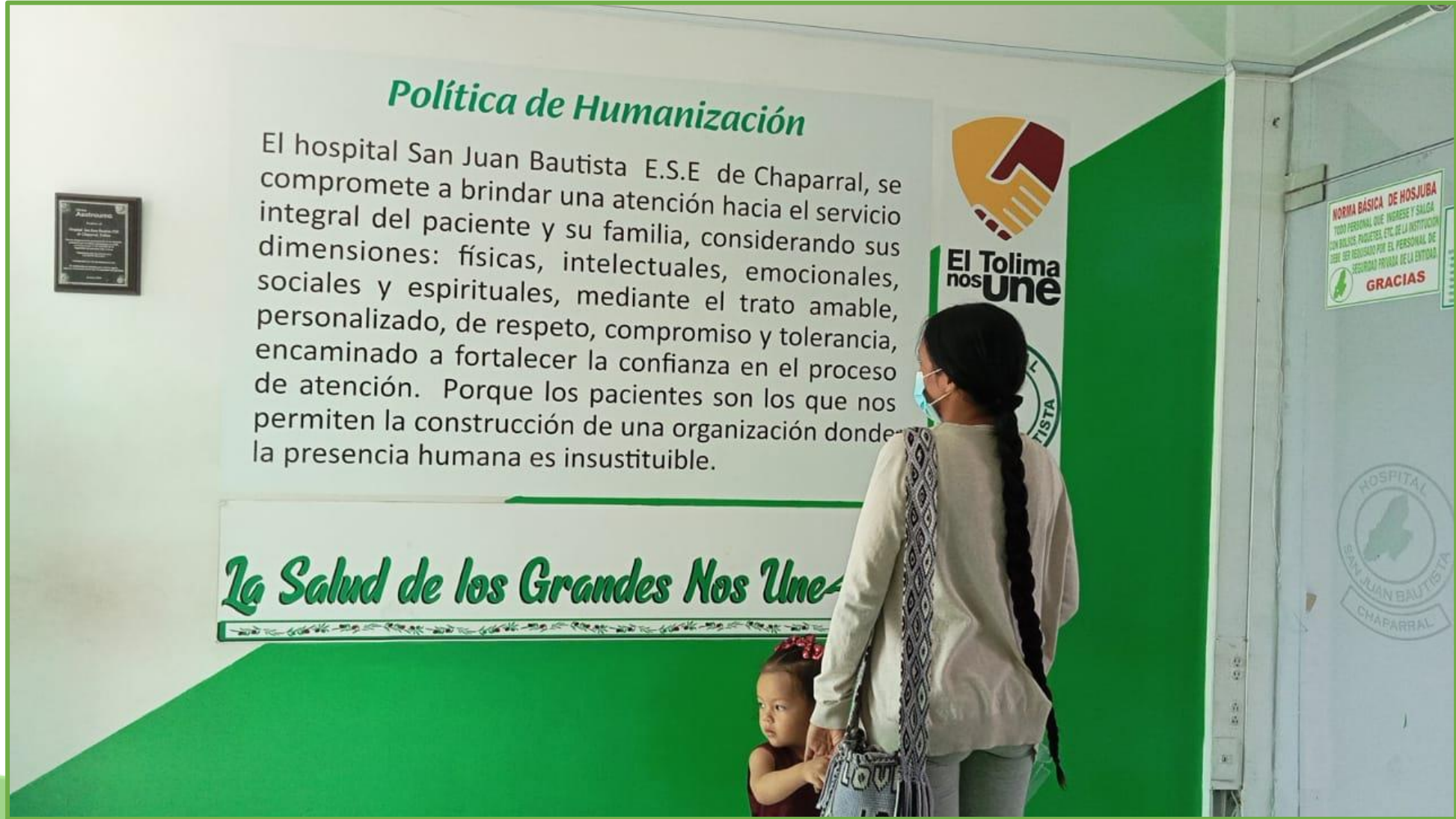


## **POLITICA DE HUMANIZACION**

### **HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE CHAPARRAL - TOLIMA**

El Hospital San Juan Bautista E.S.E de Chaparral, se compromete a brindar una atención hacia el servicio integral del paciente y su familia considerando sus dimensiones física, intelectual, emocional, social y espiritual, mediante el trato amable, personalizado, de respeto, compromiso y tolerancia, encaminado a fortalecer la confianza en el proceso de atención, porque los pacientes son los que nos permiten la construcción de una organización donde la presencia humana es insustituible.





### *Política de Humanización*

El hospital San Juan Bautista E.S.E de Chaparral, se compromete a brindar una atención hacia el servicio integral del paciente y su familia, considerando sus dimensiones: físicas, intelectuales, emocionales, sociales y espirituales, mediante el trato amable, personalizado, de respeto, compromiso y tolerancia, encaminado a fortalecer la confianza en el proceso de atención. Porque los pacientes son los que nos permiten la construcción de una organización donde la presencia humana es insustituible.



**NORMA BÁSICA DE NOSJUBA**  
 TODO PERSONAL QUE INGRESE Y SALGA  
 CON BOLSA, PASETES, ETC. DE LA INSTITUCIÓN  
 DEBE SER REGISTRADO POR EL PERSONAL DE  
 SEGURIDAD PRIVADA DE LA ENTIDAD.  
**GRACIAS**

*La Salud de los Grandes Nos Une*



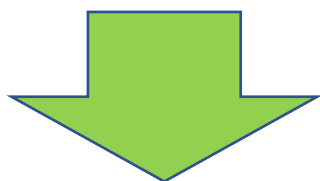
# Política de Participación Social en Salud



**Educación en Participación Social en Salud PPSS**



**Promoción y fortalecimiento del Ejercicio de la participación social en Salud**



**Promoción de los Derechos y Deberes de los Usuarios**



**Apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación Social en Salud.  
“Alianza de Usuarios”**



## Líneas de Acción de la Política de Humanización

Línea de respeto y  
atención digna

Línea de servicio  
integral

Línea de ambiente  
sano y seguro



### Política de Humanización

El hospital San Juan Bautista E.S.E. de Chaparral, se compromete a brindar una atención hacia el servicio integral del paciente y su familia, considerando sus dimensiones: físicas, intelectuales, emocionales, sociales y espirituales, mediante el trato amable, personalizado, de respeto, compromiso y tolerancia, orientado a fortalecer la confianza en el proceso de atención. Porque el paciente es el que nos motiva a construir una organización donde la presencia de una cultura de calidad contribuya a mejorar la atención.



## Estrategias de Humanización Implementadas Durante el II Semestre 2023

**HOSJUBA Humano  
(cliente interno)**

**¿SABÍAS QUÉ?  
(Cliente Interno –  
Externo)**

**DOSIS DE ALEGRÍA  
(Cliente Interno -  
Externo))**

**PSICOACTÚA (Cliente  
Interno)**

**SER FELIZ ES GRATIS  
(Cliente Interno –  
Externo)**

**HOSJUBA  
ANFITRION (Cliente  
Interno)**





## **Estrategias de Humanización Implementadas Durante el II Semestre 2023**

**ACTIVIDADES  
HOSJUBA**

**HOSJUBA SOCIAL  
(Cliente Interno)**

**ERASE UNA VEZ  
(CLIENTE EXTERNO)**

**La Magia De Vivir  
(cliente externo )**

## HOSJUBA SOCIAL



Cliente Interno) Los programas de Bienestar Social pretenden mejorar la calidad de vida de los colaboradores y sus familias. Así mismo, fomentar una cultura organizacional que promueva un sentido de pertenencia, motivación y calidez humana por parte de los empleados de la institución, tiene como objetivo principal facilitar la construcción de un clima laboral positivo y exaltar la labor que estos realizan al interior de la entidad; a través de diversos espacios, producto de un ambiente laboral agradable y del reconocimiento de su trabajo, lo cual repercute en un bienestar familiar y social.



## DOSIS DE ALEGRIA



Adoptemos el hábito de saludar, es fundamental; nos ayuda a establecer el primer contacto agradable y correcto, saludar indica educación y amabilidad, es un gesto de la vida cotidiana y profesional, una señal de respeto y consideración hacia los demás, y la oportunidad para agradar a nuestros usuarios (pacientes – acompañantes), colaboradores o compañeros. ¿Cuál es la mejor forma de saludar HOSJUBA? Acompañar el gesto con una sonrisa, con una cara bien agradable y un tono de voz educado y amigable, no se debe mirar hacia abajo, hay que mirar a los ojos de la persona a la que se saluda, si se puede saludar por el nombre es adecuado, aunque el saludo sea por cortesía o compromiso, debe ir acompañado de un gesto cordial. Promover el saludo entre compañeros y usuarios, además de la presentación personalizada ante nuestros pacientes y familia con el fin de expresar amabilidad y reconocimiento, por eso el hospital fomenta esta estrategia como principio fundamental de la Humanización.





## PSICOACTUA



Uno de los mayores desafíos para una institución es encontrar maneras de desarrollar estrategias prácticas para ayudar y promover la calidad de vida de los empleados, a la vez que facilita un entorno laboral saludable y adecuado, fomentando la comunicación interna institucional, un buen ambiente de trabajo y que las personas que laboran aquí tengan las mejores condiciones para desempeñar sus labores.



En tres formas primordiales; proporcionando a los líderes de procesos una serie de conocimientos y técnicas psicológicas que ayuden a comprender a los subordinados, motivarlos, orientarlos a resolver problemas y en sí, lograr su cooperación, como medio de su coordinación más adecuada.



# ¿Sabías qué...?

(Cliente Interno – Externo) Es un espacio de información entre la comunidad (usuarios activos y potenciales) y la institución; a través de espacios dinámicos y creativos, donde las salas de espera de consulta externa, Urgencias, hospitalización; se convierten en el escenario de difusión de contenidos; mediante ayudas audio-visuales. Con el Objetivo de mantener a la comunidad actualizada en información de interés institucional en tiempo real, disminuyendo la brecha de desinformación que existe en la comunidad.





**Hospital  
San Juan Bautista E.S.E.**  
Chaparral - Tolima

*La Salud de los Grandes Nos Une*



# ¿Sabías qué...?

*La Salud de los Grandes Nos Une*



## ¿Sabías qué...?

Desde la coordinación SIAU se vienen trabajando junto a la **Asociación de Usuarios**, el uso de los Buzones PQRSDF como parte de la **Política de Participación Social en Salud**.



## ¿Sábias Qué...?

*La Salud de los Grandes Nos Une*

Si deseas agendar una cita para:

# Oftalmología

Puedes acudir a la ventanilla de atención de Oftalmología en el Hospital o:



Llama a la línea telefónica  
**314-8196-987**

De lunes a viernes de 7:00 a.m a 12:00 M y de 2:00 p.m a 5:00 p.m



## ¿Sábias Qué...?

*La Salud de los Grandes Nos Une*

Si deseas agendar una cita para:

# Gastroenterología

Llama a la línea telefónica

**315-534-3840**

De lunes a viernes de 8:00 a.m a 12:00 M



**WhatsApp**  
lunes a viernes de 8:00 a.m a 12:00 M y de 2:00 p.m a 4:00 p.m



**VIGILADO** Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10  
PBX (8) 2460 - 077

[www.hospitalsanjuanbautista.gov.co](http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co)





**Hospital San Juan Bautista E.S.E.**  
Chaparral - Tolima

**¿Sábías Qué...?**

**Servicio de Laboratorio**

**No Requiere Cita Previa**  
Toma de Muestras de 6:00 a.m a 9:00a.m  
Entrega de Resultados de 7:00 a.m a 12:00 M



**¿Sabías qué...?**

**✓ ¿Sábías Qué...?**

**Atención Prioritaria Eficiente**

En las Ventanillas de facturación existe una **VENTANILLA** para atención de población priorizada.

**No olvides pedir la ficha de atención prioritaria**



Adulto Mayor



Embarazadas



Población con capacidades diferentes



Mejoramos nuestro servicio en la fila de facturación



*La Salud de los Grandes Nos Une*

**¿Sábías Qué...?**

**Los Servicios de Rayos X**

**NO REQUIEREN CITA PREVIA**



SERVICIO DE RAYOS X



**VIGILADO Supersalud**  
Por la defensa de los derechos de los usuarios

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10  
PBX (8) 2460 - 077

[www.hospitalsanjuanbautista.gov.co](http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co)





# ¿Sabías qué...?



## ¿Sábias Qué...?

Además de ofrecer una alimentación nutritiva, en el servicio hospitalario de alimentación garantizamos a los pacientes alimentos que sean microbiológicamente seguros, incluyendo la manera de servirlos, disponiendo de portacomidas especiales a fin de proteger los alimentos que consumen los pacientes.



Alimentación Hospitalaria





# La Hora del Cuento

Desde la institución en el área de Hospitalización pediátrica, buscamos implementar el acompañamiento diario a los niños, brindando un espacio la hora del cuento, como relato o narración breve de carácter ficticio o real, con un argumento fácil de entender y cuyo objetivo es formativo o lúdico de esta forma se leerá un cuento, por parte del área psicosocial y/o cualquier colaborador que quiera de forma voluntaria hacerse participe del proceso, como parte de la política de humanización de servicios institucionales.

VIGILADO Supersalud

Por la defensa de los derechos de los usuarios

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

[www.hospitalsanjuanbautista.gov.co](http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co)







**Hospital  
San Juan Bautista E.S.E.**  
Chaparral - Tolima

*La Salud de los Grandes Nos Une*



# LA MAGIA DE VIVIR

389 Beneficiarios Aprox

*La Salud de los Grandes Nos Une*

**Miercoles  
7 de  
Abril  
2022**

**Peso  
3.250 gr  
52 cm**

**A las  
2:20 p.m**

**50%  
Mamá**

**50%  
Papá**

**La Magia  
de Vivir**

**April Mariana Suarez Espina**

**Hospital  
San Juan Bautista E.S.E**

¡Escanéame!

LA MAGIA DE VIVIR es una actividad del Hospital San Juan Bautista E.S.E enfocada a la atención de maternas y recién nacidos en la sala de partos y el servicio de hospitalización gineco-obstétrica, implementando el trato humanizado y eficaz en todo el periodo de gestación hasta el momento del parto garantizando un servicio integral para las madres y sus bebés.

**VIGILADO** Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10  
PBX (8) 2460 - 077

[www.hospitalsanjuanbautista.gov.co](http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co)



**Hospital  
San Juan Bautista E.S.E.**  
Chaparral - Tolima



**389 Beneficiarios  
Aproximadamente**

LA MAGIA DE VIVIR es una actividad del [Hospital San Juan Bautista E.S.E](#) enfocada a la atención de maternas y recién nacidos en la sala de partos y el servicio de hospitalización gineco-obstétrica, implementando el trato humanizado y eficaz en todo el periodo de gestación hasta el momento del parto garantizando un servicio integral para las madres y sus bebés.



## HOSJUBA HUMANO

*La Salud de los Grandes Nos Une*



### ¿Sabías qué...?

#### La nueva estrategia de la política de Humanización HOSJUBA HUMANO

Es una estrategia dirigida al cliente interno y externo, cuya finalidad es propiciar un espacio de reflexión, transformación y crecimiento personal para el fortalecimiento institucional basado en la importancia de la humanización de los servicios de salud.



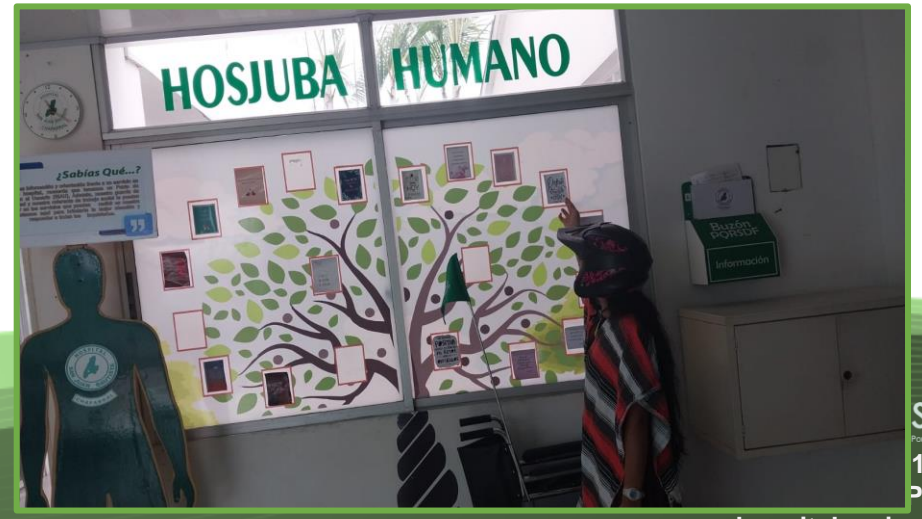
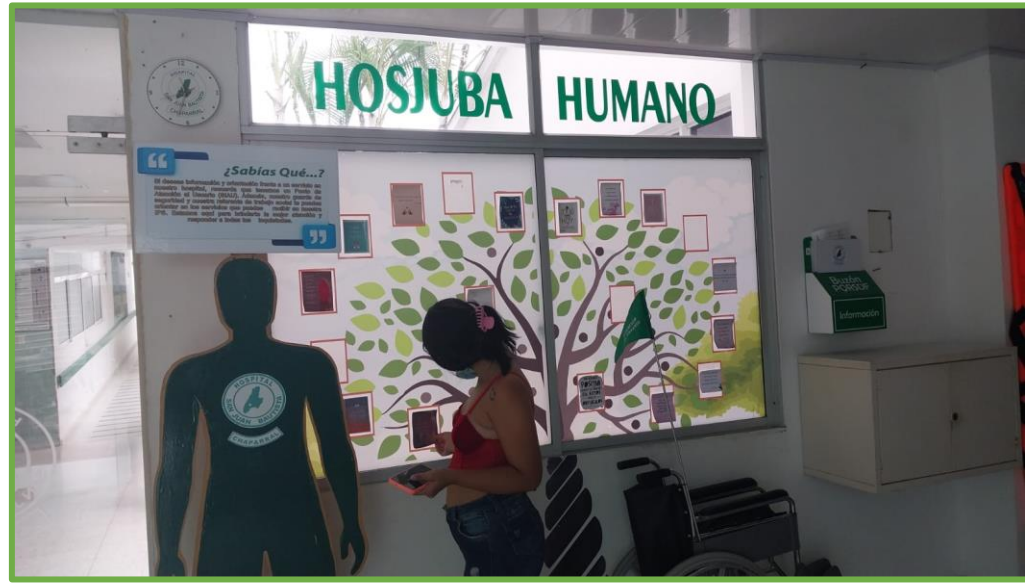
¡Escanéame!

Propiciar un espacio de reflexión, transformación y crecimiento personal para el fortalecimiento institucional, basado en la importancia de humanización de los servicios de salud. Estos espacios están caracterizados por actividades individuales y colectivas de carácter lúdico-pedagógicos en el que se interviene de una manera práctica la temática que permitan al referente de Humanización acompañar y orientar a todos los colaboradores de la institución. Como también el espacio a través del comité de convivencia laboral , para resolución de problemas y trabajo en equipo humanizado





# HOSJUBA HUMANO







## HOSJUBA ANFITRION



Se un buen anfitrión, es un proceso de acompañamiento, en un plan de actuación diseñado por la institución, para que las nuevas incorporaciones de personal realicen la adaptación a sus nuevas áreas de trabajo, asimilando sus funciones y roles dentro de la institución de la forma más eficiente.



# Buzón de PQRSDf

Mecanismo de participación que permite al ciudadano manifestar su percepción frente al servicio prestado por las dependencias a través de peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones.



## Sabías qué...?

En nuestros Buzones dispuestos en cada uno de nuestros servicios puedes depositar las PQRSDf



## Canal Presencial:

Para los casos en que el ciudadano manifieste la necesidad de presentar su petición de manera verbal, el Grupo de Atención al Ciudadano es el área responsable de la recepción y radicación de dicha petición.

## Canal Virtual:

A través de este canal se reciben las peticiones radicadas mediante el formulario de PQRSDF dispuesto en la página web del Hospital San Juan Bautista E.S.E, en el menú Servicios

<http://hospitalsanjuanbautista.gov.co/PQRSD.html>

La radicación de peticiones recibidas por medio de este canal es automática, y es recibida en el Área de SIAU, la cual se encarga de distribuirlas al interior de la institución, de acuerdo a la competencia.

## Canal Escrito:

Las peticiones en medio escrito pueden ser presentadas en el formato de peticiones en los 12 Buzones distribuidos en cada servicio, incluyendo la segunda sede, también a través del correo electrónico

[siau@hospitalsanjuanbautista.gov.co](mailto:siau@hospitalsanjuanbautista.gov.co).

La recepción, clasificación y radicación de éstas, es función de SIAU; así mismo será el encargado de direccionar las peticiones escritas a las dependencias, de acuerdo con las competencias.





**Hospital  
San Juan Bautista E.S.E.**  
Chaparral - Tolima



Un mecanismo para fortalecer la confianza de la ciudadanía y mejorar en la calidad y humanización de nuestros servicios.

**PQRSDF**





# Apertura de Buzones SIAU-ASOHOSJUBA- Mes de Julio 2023





# Apertura de Buzones SIAU-ASOHOSJUBA- Mes de Agosto 2023







# Apertura de Buzones SIAU-ASOHOSJUBA- Mes de Septiembre 2023



# SIAU





# Apertura de Buzones SIAU-ASOHOSJUBA- Mes de Octubre 2023



# SIAU





# Apertura de Buzones SIAU-ASOHOSJUBA- Mes de Noviembre 2023

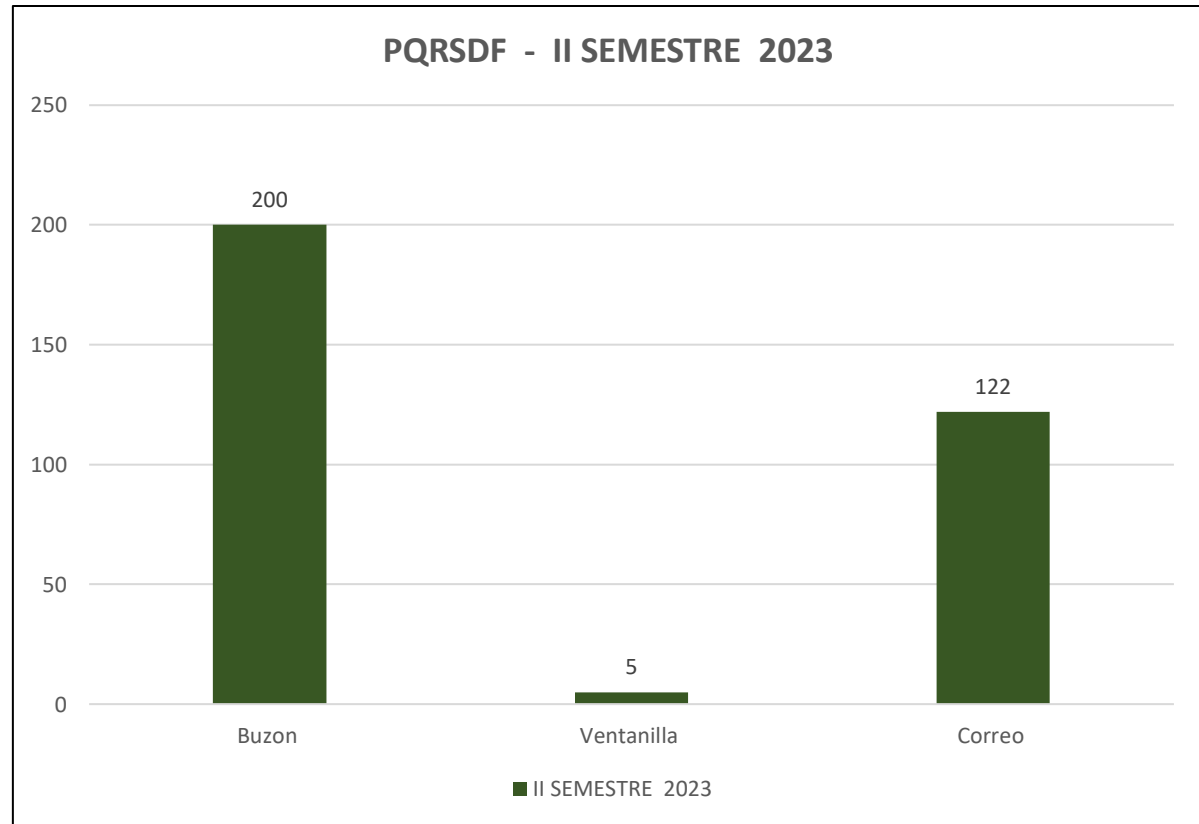


# SIAU



# Informe PQRSDf - II Semestre vigencia 2023

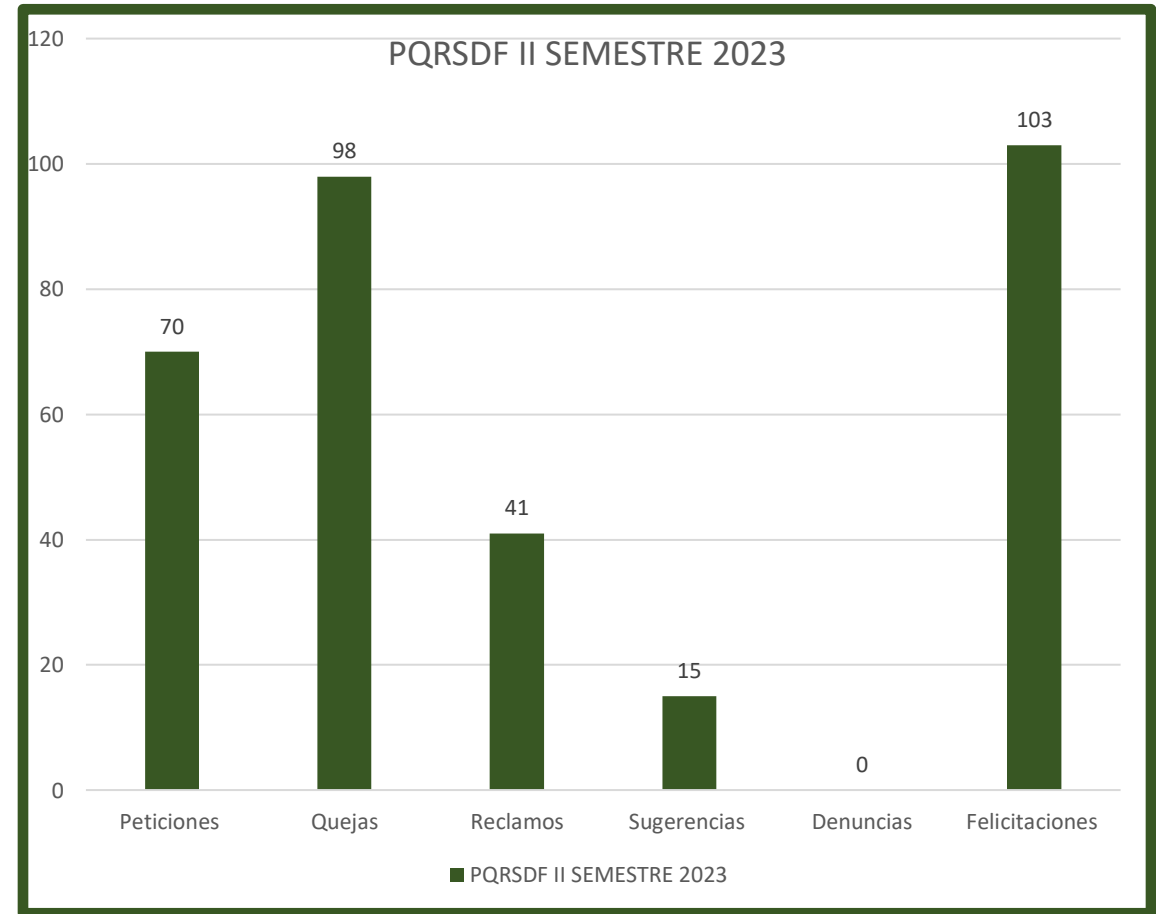
MEDIO DE ENTRADA	N° PQRSDf II SEMESTRE 2023
Buzón	200
Ventanilla	5
Correo	122
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>



Fuente: Base de datos de PQRSDf Vigencia de 2023 - Atención al Usuario SIAU

# Tipos de requerimientos

Tipo De Requerimiento	PQRSDF II SEMESTRE 2023
Peticiones	70
Quejas	98
Reclamos	41
Sugerencias	15
Denuncias	0
Felicitaciones	103
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>



Fuente: Base de datos de PQRSDF de 2023 - Atención al Usuario SIAU

# SIAU





# Clasificación por motivo de PQRSD- vigencia 2023

CLASIFICACIÓN POR MOTIVO DE PQRSD – VIGENCIA 2023	
CLASIFICACION MOTIVO DE PQRSD	II SEMESTRE 2022
Accesibilidad	17
Oportunidad	38
Satisfacción	18
Seguridad	11
Continuidad	63
Humanización	67
Otros	10
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>

Fuente: Base de datos de PQRSD Vigencia 2023 - Atención al Usuario SIAU

# SIAU



# Clasificación PQRSD con criterio de respuesta

CLASIFICACIÓN CON CRITERIO DE RESPUESTA – VIGENCIA 2023	
CLASIFICACIÓN CON CRITERIO	II SEMESTRE 2023
Urgente	3
Prioritario	10
No prioritario	211
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>

Fuente: Base de datos de PQRSD Vigencia 2023 - Atención al Usuario SIAU

# SIAU





# Oportunidad y traslado de respuesta

Servicio	II SEMESTRE DE 2023			
	¿Se negó acceso a la información solicitada a través de PQRSDf?	Radicado de la entidad	¿Porqué?	Observaciones
NA	0	NA	NA	NA

REMISIONES REALIZADAS DURANTE EL II SEMESTRE 2023	
SOLICITANTE	CANTIDAD
Sanitas	1
Escuela Coopersalud	1

Fuente: Base de datos de PQRSDf Vigencia 2023 - Atención al Usuario SIAU

# SIAU

# Informe PQRSDf - II Semestre vigencia 2023

**38.849** Usuarios atendidos

**0,25 %** Corresponden a Quejas

**0,038%** Corresponden a Sugerencias

**0,18 %** Corresponden a Peticiones

**0,84%** Usuarios hicieron uso de los mecanismos de Participación de los Buzones de Sugerencias ( 327)

**0,26 %** Corresponden a felicitaciones

**0,105%** Corresponden a Reclamos







## Encuestas de Satisfacción

Las **Encuestas de Satisfacción** de los usuarios es uno de los indicadores asignados al proceso de **Atención al Ciudadano**, sobre los trámites o servicios que brinda la Entidad, siendo muy importante conocer la percepción de los usuarios para la toma de acciones de acuerdo con los resultados y mejorar los servicios ofrecidos. En este sentido, se ha generado entre los procesos misionales de la Entidad la necesidad de conocer la percepción y las necesidades orientadas a la evaluación de la satisfacción. La finalidad es que todos los análisis arrojados sigan unos parámetros comunes, de manera que sus resultados sean útiles para mejorar los trámites y servicios, pues la utilidad de la encuesta aumenta cuando más acciones se implementan.

Proporcionar los lineamientos para realizar la aplicación de encuestas de satisfacción, como a su vez suministrar a los usuarios la información necesaria para tratar de satisfacer sus solicitudes; regular y armonizar las relaciones asegurador –prestador – usuario – comunidad, relacionados con las condiciones: administrativas, legales, técnico científicas, éticas y los deberes y derechos que se adquieren por el hecho de contratar, ofrecer, prestar y recibir servicios de atención en salud del Hospital San Juan Bautista E.S.E en aras de poder conocer su grado de satisfacción, con el fin de tomar decisiones en procura de la mejora de los servicios ofrecidos.



## Encuestas de Satisfacción

**Indicador de Satisfacción  
II Semestre 2023 del  
97,9 %**





## Encuestas de Satisfacción II Semestre 2023



3.340  
Encuestas de  
Satisfacción  
aplicadas  
97,9%







## Derechos del Usuario

1. Recibir información entendible sobre mi enfermedad, tratamientos y cuidados.
2. Recibir información relacionada con los requerimientos para mi atención.
3. Presentar quejas y reclamos, que me corresponda oportunamente; también puedo hacer sugerencias y felicitaciones.
4. Recibir visitas de acuerdo con mi estado de salud, en los horarios y condiciones establecidas por el hospital.
5. Ser atendido de manera oportuna.
6. Elegir el profesional de la salud de acuerdo con la disposición del hospital y obtener una segunda opinión médica sobre mi enfermedad cuando la requiera.
7. Ser atendido con seguridad, sin afectar mi integridad física y emocional.
8. Ser acompañado por un familiar o persona de confianza durante el momento de atención.
9. Respeto a mi privacidad y confidencialidad durante la atención.
10. Decidir sobre mi participación en actividades de docencia e investigación.
11. Recibir trato digno, respetando mis creencias, costumbres, identidad sexual y mi propia situación de salud.
12. Derecho a una muerte digna.

## Derechos del Usuario

**Derechos del Paciente #1**

Recibir información entendible sobre mi enfermedad, tratamiento y cuidados.

**Derechos del Paciente #2**

Recibir información relacionada con los requerimientos para mi atención

**Derechos del Paciente #3**

Presentar quejas y reclamos, que me corresponda oportunamente; también puedo hacer sugerencias y felicitaciones.

**Derechos del Paciente #4**

Recibir visitas de acuerdo con mi estado de salud, en los horarios y condiciones establecidas por el hospital.

**Derechos del Paciente #5**

Ser atendido de manera oportuna.

**Derechos del Paciente #6**

Elegir el profesional de la salud de acuerdo con la disposición del hospital y obtener una segunda opinión médica sobre mi enfermedad cuando requiera.

Derecho a una segunda opinión!

**Derechos del Paciente #7**

Ser atendido con seguridad, sin afectar mi integridad física y emocional.

**Derechos del Paciente #8**

Ser acompañado por un familiar o persona de confianza durante el momento de atención.

**Derechos del Paciente #9**

Respeto a mi privacidad y confidencialidad durante la atención.

**Derechos del Paciente #10**

Decidir sobre mi participación en actividades de docencia e investigación.

**Derechos del Paciente #11**

Recibir trato digno, respetando mis creencias, costumbres, identidad sexual y mi propia situación de salud.

**Derechos del Paciente #12**

Derecho a una muerte digna.





## Deberes del Usuario

1. Tratar con respeto al personal de la salud que me atienda y a los demás pacientes.
2. Decir la verdad sobre mi afiliación, y estado de salud.
3. Presentar el documento de identidad y demás requisitos para ser atendidos.
4. Asistir puntualmente a las citas asignadas o cancelarlas oportunamente si no puedo cumplirlas.
5. Pagar cuando corresponda de acuerdo con mi afiliación a salud.
6. Cumplir con las recomendaciones y cuidados en casa dados por el médico y equipo de salud para mi tratamiento.
7. Utilizar los servicios de salud de forma adecuada, cuidar y hacer uso de los recursos, instalaciones y equipos de la institución.
8. Aceptar las consecuencias cuando se rehúsa al tratamiento.

## Deberes del Usuario

**Deberes del Paciente #1**

Tratar con respeto al personal de salud que me atienda y a los demás pacientes.

**Deberes del Paciente #2**

Decir la verdad sobre mi filiación y estado de salud.

**Deberes del Paciente #3**

Presentar el documento de identidad y demás requisitos para ser atendido.

**Deberes del Paciente #4**

Asistir puntualmente a las citas asignadas o cancelarlas oportunamente si no puedo cumplirlas.

**Deberes del Paciente #5**

Pagar cuando corresponda de acuerdo con mi afiliación a salud.

**Deberes del Paciente #6**

Cumplir con las recomendaciones y cuidados en casa dados por el médico y el equipo de salud para mi tratamiento.

**Deberes del Paciente #7**

Utilizar los servicios de salud de forma adecuada, cuidar y hacer uso de los recursos instalaciones y equipos de la institución.

**Deberes del Paciente #8**

Aceptar las consecuencias cuando se rehúsa al tratamiento.





# DECLARACIÓN INSTITUCIONAL DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES EN SALUD MENTAL



## DERECHOS DE LOS PACIENTES EN SALUD MENTAL

**DERECHO A LA ATENCIÓN INTEGRAL Y CALIDAD**

**DERECHO A LA INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN**

**DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN**

**DERECHO A LA PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD**

**DERECHO A LA PARTICIPACIÓN ACTIVA**

**PROMOCIÓN ACTIVA Y CONCIENCIACIÓN**

**COMPROMISO CON LA COMUNIDAD**

**VISIÓN HOLÍSTICA Y ARTICULADA**

**APROPIACIÓN Y CAPACITACIÓN**

**APLICACIÓN Y MONITOREO**

**MEJORA CONTINUA Y FEEDBACK**

## DEBERES DE LOS PACIENTES EN SALUD MENTAL

**DEBER DE INFORMACIÓN**

**DEBER DE RESPETO**

**DEBER DE CUMPLIMIENTO**

**DEBER DE RESPONSABILIDAD**

**DEBER DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**



# Ruta de Atención Integral en Salud Mental

## SIAU



### Contacto inicial

El usuario se comunica de forma presencial con el personal de SIAU para expresar sus necesidades en salud mental.



### Derivación a servicios adecuados

Por medio del servicio de SIAU derivar a servicios necesarios para la atención integral en salud mental y dar seguimiento a la atención brindada y a su tratamiento.

- Acompañar sin dramatizar
- No proteger en exceso
- Acudir a la ruta



### Ambiente de confianza

Mostrar interés en darle un buen servicio y satisfacer sus necesidades.



### Evaluación inicial e identificación de necesidades

¿Qué es lo primero que debe hacer al momento de atender al usuario? Lo primero es escuchar lo que tiene por decir, esta acción es clave para descubrir sus necesidades y expectativas.



### Coordinación Interinstitucional

En algunos casos es necesario la coordinación con otras instituciones o servicios sociales para brindar un apoyo integral.

Para esto es necesario seguir las siguientes indicaciones:

- Hable directo al usuario
- Mírelo al rostro
- Muéstrese humano
- Sea sensible
- Cuide el lenguaje claro



### Suministrar información

Orientar y educar sobre los derechos y deberes instituciones en salud mental.

### ¿Consejería en salud mental?

Son quienes aconsejan y asesoran a individuos y grupos con el fin de promover un estado de salud mental y emocional óptimo, poniendo énfasis en la prevención





**Hospital  
San Juan Bautista E.S.E.**  
Chaparral - Tolima



*La Salud de los Grandes Nos Une*

Bienvenido al cubículo de atención directa Call Center  
Servicio de Asignación de Citas del Hospital San Juan Bautista E.S.E

**Pasos para hacer uso del mecanismo:**



**1-Levantar la bocina.**

**2-Oprimir la tecla Verde.**

**3-Esperar que el Asistente inicie la atención.**



**Recomendaciones:**

Tener a la mano la autorización de la EPS según el caso lo requiera.



*La Salud de los Grandes Nos Une*

**Recuerda**

**los canales de atención  
Call Center en Asignación  
de Citas del Hospital  
San Juan Bautista E.S.E**



**Línea Movil  
333-033-3337**

**Líneas WhatsApp**

 **310-802-5264**

**Horario de atención de lunes a viernes  
en jornada continua de 7:00 a.m a 5:00 p.m**

**Cubiculo de Servicio Call Center**

Punto de Servicio junto a la toma de muestras del laboratorio  
Horario: lunes a Viernes de 10:00 a.m a 5.00 p.m.



*La Salud de los Grandes Nos Une*



**VIGILADO Supersalud**  
Por la defensa de los derechos de los usuarios

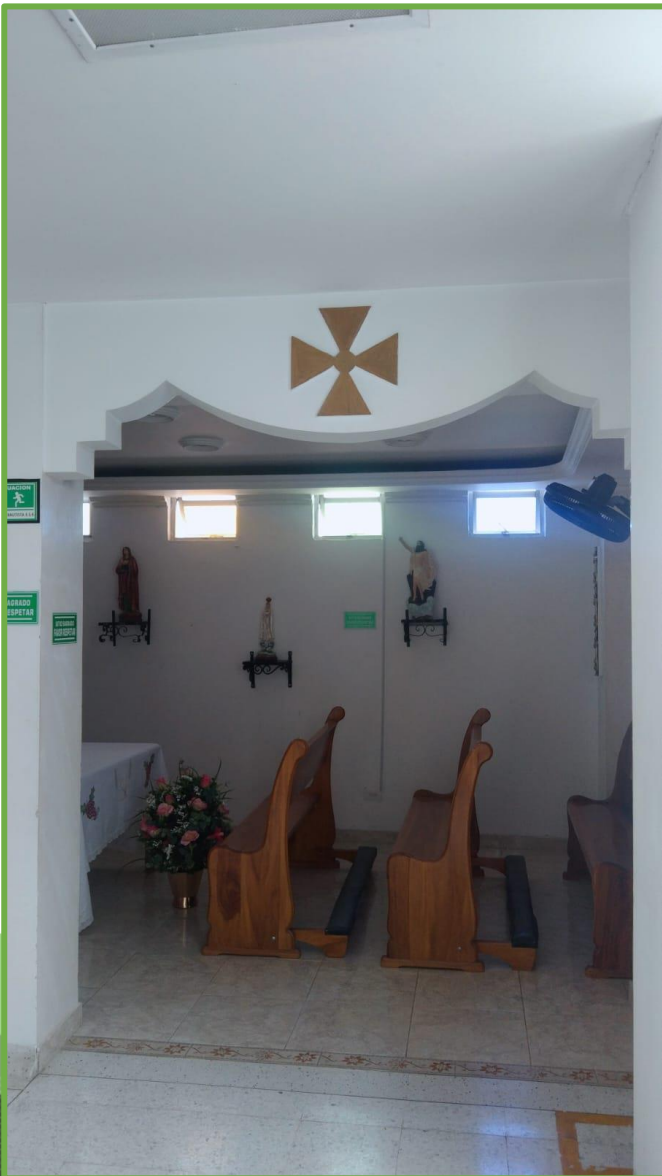
Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10  
PBX (8) 2460 - 077

[www.hospitalsanjuanbautista.gov.co](http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co)





# Oratorio Institucional



*La Salud de los Grandes Nos Une* "Descubre nuestro espacio de oración: un refugio de paz en el hospital"

## Oratorio

Lugar: Segundo piso administrativo  
Horarios

Lunes a viernes  
7:00 a.m - 12:00 M y de 2:00 p.m a 5:00 p.m

Sábados y Domingos  
7:00 a.m - 12M







# RECONOCIMIENTO LABOR INSTITUCIONAL



El Hospital San Juan Bautista tiene dispuesto de manera permanente once buzones de servicio al ciudadano con el fin de atender cualquier tipo de novedad. Cada ocho días en acompañamiento de la asociación de usuarios se realiza la apertura de los buzones PQRSDF para dar trámite las solicitudes ciudadanas, a la vez que se realiza un reconocimiento mensual al personal que motiva las felicitaciones en nuestros buzones por nuestros servicios. Estos son los reconocimientos con los que culminamos el mes de febrero.



<p><b>RECONOCIMIENTO LABOR</b></p> <p>El Hospital San Juan Bautista E.S.E. otorga el presente reconocimiento al personal que presta servicios en el área de:</p> <p><b>GUSTAVO MATIZ</b></p>	<p><b>RECONOCIMIENTO LABOR</b></p> <p>El Hospital San Juan Bautista E.S.E. otorga el presente reconocimiento al personal que presta servicios en el área de:</p> <p><b>CRISTIAN GUILLERMO MENDEZ SUAREZ</b></p>
<p><b>RECONOCIMIENTO LABOR</b></p> <p>El Hospital San Juan Bautista E.S.E. otorga el presente reconocimiento al personal que presta servicios en el área de:</p> <p><b>HEIDY DIAZ</b></p>	<p><b>RECONOCIMIENTO LABOR</b></p> <p>El Hospital San Juan Bautista E.S.E. otorga el presente reconocimiento al personal que presta servicios en el área de:</p> <p><b>ERIKA DURAN</b></p>
<p><b>RECONOCIMIENTO LABOR</b></p> <p>El Hospital San Juan Bautista E.S.E. otorga el presente reconocimiento al personal que presta servicios en el área de:</p> <p><b>EQUIPO DE HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA</b></p>	<p><b>RECONOCIMIENTO LABOR</b></p> <p>El Hospital San Juan Bautista E.S.E. otorga el presente reconocimiento al personal que presta servicios en el área de:</p> <p><b>CLAUDIA PATRICIA GAITAN</b></p>
<p><b>RECONOCIMIENTO LABOR</b></p> <p>El Hospital San Juan Bautista E.S.E. otorga el presente reconocimiento al personal que presta servicios en el área de:</p> <p><b>EQUIPO DE HOSPITALIZACIÓN SEGUNDO PISO</b></p>	<p><b>RECONOCIMIENTO LABOR</b></p> <p>El Hospital San Juan Bautista E.S.E. otorga el presente reconocimiento al personal que presta servicios en el área de:</p> <p><b>EQUIPO DE CIRUGIA QUIRUFANO</b></p>
<p><b>RECONOCIMIENTO LABOR</b></p> <p>El Hospital San Juan Bautista E.S.E. otorga el presente reconocimiento al personal que presta servicios en el área de:</p> <p><b>INGRID RADA</b></p>	<p><b>RECONOCIMIENTO LABOR</b></p> <p>El Hospital San Juan Bautista E.S.E. otorga el presente reconocimiento al personal que presta servicios en el área de:</p> <p><b>EQUIPO DE CARDIOLOGIA</b></p>
<p><b>RECONOCIMIENTO LABOR</b></p> <p>El Hospital San Juan Bautista E.S.E. otorga el presente reconocimiento al personal que presta servicios en el área de:</p> <p><b>JAVIER ROA</b></p>	<p><b>RECONOCIMIENTO LABOR</b></p> <p>El Hospital San Juan Bautista E.S.E. otorga el presente reconocimiento al personal que presta servicios en el área de:</p> <p><b>ADRIAN LANZARAO HERNANDEZ</b></p>



El Hospital San Juan Bautista tiene dispuesto de manera permanente once buzones de servicio al ciudadano con el fin de atender cualquier tipo de novedad. Cada ocho días en acompañamiento de la asociación de usuarios se realiza la apertura de los buzones PQRSDF para dar trámite las solicitudes ciudadanas, a la vez que se realiza un reconocimiento mensual al personal que motiva las felicitaciones en nuestros buzones por nuestros servicios. Estos son los reconocimientos con los que culminamos el mes de febrero.



<p><b>RECONOCIMIENTO LABOR</b></p> <p>El Hospital San Juan Bautista E.S.E. otorga el presente reconocimiento al personal que presta servicios en el área de:</p> <p><b>GUSTAVO MATIZ</b></p>	<p><b>RECONOCIMIENTO LABOR</b></p> <p>El Hospital San Juan Bautista E.S.E. otorga el presente reconocimiento al personal que presta servicios en el área de:</p> <p><b>CRISTIAN GUILLERMO MENDEZ SUAREZ</b></p>
<p><b>RECONOCIMIENTO LABOR</b></p> <p>El Hospital San Juan Bautista E.S.E. otorga el presente reconocimiento al personal que presta servicios en el área de:</p> <p><b>HEIDY DIAZ</b></p>	<p><b>RECONOCIMIENTO LABOR</b></p> <p>El Hospital San Juan Bautista E.S.E. otorga el presente reconocimiento al personal que presta servicios en el área de:</p> <p><b>ERIKA DURAN</b></p>
<p><b>RECONOCIMIENTO LABOR</b></p> <p>El Hospital San Juan Bautista E.S.E. otorga el presente reconocimiento al personal que presta servicios en el área de:</p> <p><b>EQUIPO DE HOSPITALIZACIÓN PEDIATRIA</b></p>	<p><b>RECONOCIMIENTO LABOR</b></p> <p>El Hospital San Juan Bautista E.S.E. otorga el presente reconocimiento al personal que presta servicios en el área de:</p> <p><b>CLAUDIA PATRICIA GAITAN</b></p>
<p><b>RECONOCIMIENTO LABOR</b></p> <p>El Hospital San Juan Bautista E.S.E. otorga el presente reconocimiento al personal que presta servicios en el área de:</p> <p><b>EQUIPO DE HOSPITALIZACIÓN SEGUNDO PISO</b></p>	<p><b>RECONOCIMIENTO LABOR</b></p> <p>El Hospital San Juan Bautista E.S.E. otorga el presente reconocimiento al personal que presta servicios en el área de:</p> <p><b>EQUIPO DE CIRUGIA QUIRUFANO</b></p>
<p><b>RECONOCIMIENTO LABOR</b></p> <p>El Hospital San Juan Bautista E.S.E. otorga el presente reconocimiento al personal que presta servicios en el área de:</p> <p><b>INGRID RADA</b></p>	<p><b>RECONOCIMIENTO LABOR</b></p> <p>El Hospital San Juan Bautista E.S.E. otorga el presente reconocimiento al personal que presta servicios en el área de:</p> <p><b>EQUIPO DE CARDIOLOGIA</b></p>
<p><b>RECONOCIMIENTO LABOR</b></p> <p>El Hospital San Juan Bautista E.S.E. otorga el presente reconocimiento al personal que presta servicios en el área de:</p> <p><b>JAVIER ROA</b></p>	<p><b>RECONOCIMIENTO LABOR</b></p> <p>El Hospital San Juan Bautista E.S.E. otorga el presente reconocimiento al personal que presta servicios en el área de:</p> <p><b>ADRIAN LANZARAO HERNANDEZ</b></p>



## Alianza/Asociación de Usuarios

La Alianza o Asociación de Usuarios (**ASOHOSJUBA**) es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

**Periodo de dos años**



# Alianza/Asociación de Usuarios



# SIAU



# Alianza de Usuarios ASOHOSJUBA

ASOHOSJUBA



*La Salud de los Grandes Nos Une*  
**FERLEY CARDONA CASTILLO**  
C.C 79.278.130

ASOHOSJUBA



*La Salud de los Grandes Nos Une*  
**NUBIA ZARABANDA**  
C.C 28.680.459

ASOHOSJUBA



*La Salud de los Grandes Nos Une*  
**ANA CECILIA SANCHEZ**  
CC 28.389.092

ASOHOSJUBA



*La Salud de los Grandes Nos Une*  
**LUIS JOAQUIN MEDINA GONZALEZ**  
C.C 8.725.958

ASOHOSJUBA



*La Salud de los Grandes Nos Une*  
**GUILLERMO LEZAMA**  
C.C 93.449.752

ASOHOSJUBA



*La Salud de los Grandes Nos Une*  
**ALDEMAR PEÑA**  
C.C 5.880.544

ASOHOSJUBA



*La Salud de los Grandes Nos Une*  
**GERMAN ALONSO MONCADA**  
C.C. 18.515.549

ASOHOSJUBA



*La Salud de los Grandes Nos Une*  
**FLEIBER LEANDRO MARTINEZ**  
CC. 1.106.785.972

ASOHOSJUBA



*La Salud de los Grandes Nos Une*  
**REINERIO CAICEDO**  
C.C 5.886.468

ASOHOSJUBA



*La Salud de los Grandes Nos Une*  
**MARIBEL ORTIZ HERRERA**  
C.C 51.810.888



**SIAU**

**2023**



**VIGILADO** Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

[www.hospitalsanjuanbautista.gov.co](http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co)



# PORTAFOLIO DE SERVICIOS- SEDE PRINCIPAL



## Horarios SIAU Ventanilla de Atención al Usuario



Entrega de resultados  
De Lunes a Viernes  
7:00 a.m - 10:00 a.m

Atención al Usuario  
De Lunes a Jueves  
7:00 a.m - 12:00 M  
2:00 p.m - 6:00 p.m

Viernes  
De 7:00 a 12:00 M  
2:00 p.m - 5:00 p.m

Segunda Sede  
De Lunes a Jueves  
7:00 a.m - 12:00 M  
2:00 p.m - 6:00 p.m

Viernes  
7:00 a.m - 12:00 M  
2:00 p.m - 5:00 p.m



## Portafolio de Servicios

### Sede Principal

- Anestesiología
- Cardiología
- Cirugía General
- Fisioterapia
- Ginecobstetricia
- Gastroenterología
- Medicina Interna
- Nutrición
- Oftalmología
- Odontología
- Optometría
- Ortopedia
- Pediatría
- Psicología
- Rayos X
- Radiología (Ecografía)
- Urología



### Terapia Respiratoria





# PORTAFOLIO DE SERVICIOS- SEDE ALTERNA



## Horarios SIAU Ventanilla de Atención al Usuario



**Atención al Usuario Segunda Sede**  
De Lunes a Jueves  
7:00 a.m - 12:00 M  
2:00 p.m - 6:00 p.m  
**Viernes**  
7:00 a.m - 12:00 M  
2:00 p.m - 5:00 p.m



# SIAU



### Portafolio de Servicios

#### Segunda Sede

Medicina General

Enfermería

Odontología

Psicología

Ginecología

Fisioterapia



**Horario de atención:**  
Lunes a jueves  
de 7:00 a.m. - 12:00 M  
2:00 p.m - 6:00 p.m  
Y viernes 7:00 a.m 12:00 p.m  
2:00 p.m hasta las 5:00 p.m

Dirección de la Segunda Sede calle 9 # 6-20



VIGILADO Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10  
PBX (8) 2460 - 077

[www.hospitalsanjuanbautista.gov.co](http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co)





**Hospital  
San Juan Bautista E.S.E.**  
Chaparral - Tolima

# GRACIAS

*Si estas lo suficientemente preocupado por un resultado , posiblemente harás algo para solucionarlo.  
Willian James*

**VIGILADO** Supersalud   
Por la defensa de los derechos de los usuarios

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10

PBX (8) 2460 - 077

[www.hospitalsanjuanbautista.gov.co](http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co)