

FECHA	DIA	MES	AÑO	Hora Inicio	Hora Final	Lugar :	Escuela Nacional del Deporte
	04	06	2022	7.30 AM	11:50 AM	Proceso:	

Reunión o Comité: Capacitación para hablar de facturación, glossas, lenguaje claro con el usuario y comunicación

Objetivo de la Reunión o Comité: Presentar a los asistentes algunos ajustes que se deben realizar en el proceso de facturación a los usuarios

Eje Estratégico del Plan de Desarrollo: Ladera Unida por la vida

ASISTENTES

Ver Listado de Asistencia

ORDEN DEL DIA

Actividades	Responsable
1. Revisión por aumento de Glosas	
2. Agendamiento de citas y call center	
3. Capacitación en lenguaje claro y humanización para servidores públicos	

DESARROLLO DE LA REUNION

Se recibe a los asistentes correspondientes a los equipos de facturación, Atención al Usuario y Cajeros de la Red de Salud de Ladera E.S.E.; en una sala de la Escuela Nacional del Deporte, se les ubica sobre los temas a tratar durante la jornada

Se inicia con la presentación de los Enfermeros responsables de los programas y la enfermera responsable del manejo de datos para el cargue y descargue de la información. Se informa que aumentando el número de glosas y que estas representan pérdidas económicas para la ESE

Se recuerda a los asistentes de la IMPORTANCIA de informar a los usuarios los canales disponibles para el agendamiento de las citas medicas. Se informa que actualmente se pueden programar llamando al call center número 893-77-01 o a través de la página web de la ESE Ladera www.saludladera.gov.co. Explican a los asistentes el número de llamadas diarias que ingresan a través del número 893-77-01 y la forma en que estas se canalizan para agendar las citas. Se indica que es importante informar a los usuarios y sus familias que las citas también pueden programarse a través de la pagina, que deben registrarse y crear un usuario y después programar la cita para el día y hora que consideren pertinente.

Capacitación en lenguaje claro y humanización para servidores públicos. Se explica a los asistentes que El Departamento Administrativo de la Función Pública-DAF, exige que todos los servidores públicos deban estar capacitados y aplicar la guía de Lenguajes Claro al emitir comunicaciones a los ciudadanos, en nombre del Estado. Se les recuerda que uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que debe transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus programas, trámites y servicios.

Se informa el propósito del Lenguajes Claro que es Transmitir MENSAJES EFECTIVOS a los usuarios para buscar el equilibrio perfecto en la COMUNICACIÓN ENTRE LA COMUNIDAD, LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y las partes interesadas para generar confianza en las entidades del Estado. Que también

significa TAMBIÉN SIGNIFICA transmitir de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz información relevante para la ciudadanía; teniendo en cuenta que no importa POR CUALQUIERA DE LOS CANALES DISPONIBLES (papel, teléfonos móviles, ordenadores y otros dispositivos) poniéndose siempre en el lugar del otro.

Se les explica el origen del lenguaje claro en el estado Colombiano y se les muestra el comportamiento:



También se aprovecha para definir lo que es la Humanización en servicios de salud: Se DEFINE bajo los principios humanos de las relaciones que se establecen al interior de una institución de salud, entre el paciente y el personal de la salud, administrativo y directivo.

Se quiere informar a los asistentes que Hablamos de humanización, cuando fomentamos relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano. Que La humanización tiene como principio el respeto al valor de la persona humana, de su vida y su dignidad en todas sus circunstancias. Se les pregunta ¿Cómo humanizar en salud? Y se concluye que esto debe manifestarse desde el primer contacto con el paciente

También que la Humanización en la atención en salud, se Se demuestra a través desde una comunicación fluida, efectiva y cálida. El paciente debe sentir un trato personalizado y cariñoso, cuidando el lenguaje verbal (lo que decimos y cómo lo decimos) y el lenguaje gestual.

Se hace énfasis en los Principales beneficios de la humanización: Reducción de la ansiedad de los pacientes. Minimización del estrés de las personas. Aceleración de la recuperación. Evita agresiones

contra las personas o la Institución





TAREAS ASIGNADAS

Que Hacer	Responsable	Fecha
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		

Próxima Reunión	Lugar:	Fecha	DIA	MES	AÑO

FIRMAS (RESPONSABLE)

Elaboro el Acta:	Responsable de Reunión:
-------------------------	--------------------------------

Cargo:	Cargo:
---------------	---------------

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
ALEXANDER CORTES Responsable Calidad	KATHERINE ZAPATA ESCOBAR Responsable Planeacion	MARIA PIEDAD ECHEVERRI CALDERON Gerente

REGISTRO DE CAMBIOS Y REVISIONES				
REVISIÓN No.	FECHA	PÁGINAS	SOLICITANTE	OBSERVACIONES
0	23/072015	Todas	Calidad	Creacion de Documento
1	25/11/2020	Todas	Calidad	Cambio de Logos
2	19/11/2021	Todas	Calidad	Actualizacion TRD
3	19/07/2022	Todas	Calidad	Se le Ingresa Ítem de N° de Acta