

Noti Usuarios

Edición 17
Abril 2022

REVISTA INSTITUCIONAL HUHMP





PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

A través del Programa de Humanización, nuestra Institución ayuda y brinda acompañamiento a los usuarios y/o familiares, proporcionando bienestar a través de los colaboradores. Para ello se desarrollan actividades que ayudan a minimizar miedos, ansiedades, preocupaciones y otras emociones que pueden traer consigo la enfermedad o el deceso del usuario, ofreciendo cuidado constante, a su vez, la espiritualidad es parte fundamental del ser humano, por lo cual se brindan espacios humanizados, para que los usuarios que lo deseen, satisfagan sus necesidades espirituales por medio de los sacramentos, entre ellos el sacramento del Matrimonio, promoviendo al usuario en su integralidad, atendiendo su dimensión espiritual y corporal.



UNA EXPRESIÓN DE VIDA

En nuestra institución realizamos la Segunda Muestra Artesanal de nuestros pacientes oncológicos hospitalizados “Una Expresión de Vida”. Gracias por la participación y el apoyo de todos nuestros colaboradores, usuarios que adquirieron sus obras y a los pacientes que contribuyeron con sus obras. Seguiremos realizando este tipo de actividades terapéuticas contribuyendo al bienestar de nuestros pacientes.



ACTO DE AMOR Y HUMANIZACIÓN EN EL HUHMP

Nuestra Institución cumplió el sueño de unir en el sagrado vínculo del matrimonio, bajo la bendición de Dios, a uno de nuestros pacientes oncológicos. Gracias a todo el talento humano y al Todopoderoso, por permitirnos trabajar día a día por un Hospital Seguro y Humanizado.



PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y AMBIENTAL

El Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, se encuentra en la búsqueda de consolidar la institución como empresa socialmente responsable, generando gran impacto en el desempeño económico, balance ambiental y responsabilidad social. La institución dinamiza su compromiso con la región a través del logro de la satisfacción real de necesidades de los clientes internos y externos, la formación del talento humano, el cuidado del medio ambiente, la integración con el entorno y la comunidad, fomentando una cultura saludable en la institución, en el entorno, el rendimiento de la inversión y la mejora de la productividad y motivación de los empleados.



REGALANDO SONRISAS

Jornadas de salud para intervenir pacientes con labio y paladar fisurado.



COMPROMISO CON LOS COLABORADORES

Ejecución del Programa de bienestar laboral institucional y actividades de seguridad y salud en el trabajo que van dirigidos al cuidado y recreación de los funcionarios y sus familias.



GOTAS DE SOLIDARIDAD

Subsidio de alimentación que se otorga a madres lactantes y población vulnerable, (Acompañantes de pacientes).



COMPARTIENDO CON AMOR

Celebración de fechas especiales a usuarios que se encuentran hospitalizados.



HOSPITAL AMIGABLE CON EL MEDIO AMBIENTE

Planta de tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) / Gestión integral de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) / Campañas educativas para sensibilizar al cliente interno y externo en la importancia de reciclar y el uso racional del papel.



BIENESTAR A COLABORADORES

Subsidio de alimentación completa (almuerzo, refrigerio) dentro de su jornada laboral, el cual va dirigido a Médicos Internos, Residentes y Enfermeras que trabajen más de 12 horas.



EN LA BÚSQUEDA DE UN HOGAR DE PASO

Garantizar la seguridad a toda la población vulnerable que viene de diferentes regiones, brindando el acceso a diferentes servicios e intervención en la búsqueda de hogar de paso



TARIFA ESPECIAL DE SERVICIOS DE SALUD PARA COLABORADORES

La institución otorga descuento para el colaborador y sus familiares (cónyuge, hijos y padres) sin importar su tipo de vinculación en el servicio de Laboratorio clínico e imágenes diagnósticas.



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Con el fin de facilitar el acercamiento con nuestros usuarios y ciudadanos en general, debemos contribuir con la garantía de sus derechos, propiciando una relación entre iguales, con roles y responsabilidades diferentes pero complementarias, por tal razón los colaboradores de la E.S.E Hospital Universitario de Neiva debemos tener en cuenta lo siguiente:



SALUDAR SIEMPRE AL CIUDADANO CON ACTITUD DE SERVICIO



SER CORTÉS, SENCILLO, RESPETUOSO Y MOSTRAR INTERÉS EN AYUDAR



UTILIZAR LENGUAJE CLARO



ORIENTAR CON CLARIDAD Y PRECISIÓN



EVITAR RESPUESTAS GROSERAS COMO “ESO NO ME TOCA A MÍ”, “NO SE” Y “NO TENGO TIEMPO”

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

DERECHOS

A PODER ELEGIR SI PARTICIPA O NO EN PROCESOS DE INVESTIGACIÓN.

Recuerde señor usuario, este derecho hace referencia a que una vez usted recibe la atención, ya sea en una cita o consulta ambulatoria o una estancia hospitalaria, usted puede escoger si participa en estudios e investigaciones y de igual forma decide si permite la atención de profesionales en formación (estudiantes de pregrado y post grado) que hacen prácticas en nuestro Hospital Universitario.



DEBERES

CUMPLIR CON CANCELAR CUADO CORRESPONDA, LOS PAGOS QUE SE GENEREN POR SU ATENCIÓN.

Este deber hace referencia a los pagos, sean CUOTAS DE RECUPERACION, CUOTAS MODERADORAS Y/O COPAGOS SEGÚN CORRESPONDA, que se generen por la atención recibida.



MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, garantiza a sus usuarios los mecanismos de participación ciudadana para suministrar información acerca de su gestión institucional y genera espacios de interacción, interlocución y control social, fundados en principios de inclusión, transparencia e integridad. A continuación, presentamos los espacios que están a disposición de los ciudadanos, buscando que se conviertan en una herramienta ágil y sencilla.

ENTRE ELLOS ESTÁN:

- Audiencia pública de rendición de cuentas
- Veeduría ciudadana
- Asociaciones y/o alianzas de usuarios

Se invita a nuestra población usuaria a que haga parte de los espacios de participación social, cuyo objetivo es permitir que los individuos y las organizaciones de la sociedad influyan, orienten, corrijan y, rectifiquen, las decisiones, el manejo de los recursos y los programas públicos del estado.

En el hospital ejercen control social, 2 estamentos

ASOCIACIÓN DE USUARIOS	ALIANZA DE USUARIOS
<p>E.S.E Hospital Hernando Moncaleano Perdomo.</p> <p>Presidente: Sra. Elizabeth Ávila</p> <p>Tel: 3158696135</p> <p>Correo Electrónico: lizbethavc@hotmail.com</p>	<p>E.S.E Hospital Hernando Moncaleano Perdomo.</p> <p>Presidente: Sr. Cristóbal Castro</p> <p>Tel: 3213049972 - 3208328713</p> <p>Correos electrónicos: cristobalcastrog@gmail.com; jsaenzpineros364@gmail.com</p>

Señor usuario si desea ser parte del alguno de estos dos espacios, se pueden comunicar a las líneas telefónicas o correos electrónicos antes mencionados



¿QUÉ ES EL CONTROL SOCIAL EN COLOMBIA?

El control social busca a través de la vigilancia de la gestión pública, velar por la correcta inversión de los recursos públicos y garantizar la correcta gestión del servicio a la comunidad a través de la participación de los ciudadanos a lo largo del territorio nacional.



¿QUÉ ES CONTROL SOCIAL EN SALUD?

Es el conjunto de prácticas y mecanismos que involucran a la ciudadanía en el ejercicio público mediante el seguimiento a los planes programas y proyectos institucionales para garantizar transparencia a la gestión pública y vigilar el cumplimiento de la normatividad vigente en el sector salud.



LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) RESOLUCIÓN 2063 DE 2017

Es un esfuerzo del Ministerio de Salud y Protección Social para dar cumplimiento al mandato legal de direccionar y garantizar la participación social en el sector salud en el marco de la Ley 1438 de 2011, la Ley Estatutaria de Salud 1751 de 2015 y la Ley Estatutaria de Participación 1757 de 2015.

REPRESENTANTE DE LOS USUARIOS ANTE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO

Desde el pasado viernes 16 de julio de 2021, mediante resolución 465 de 07 de julio de 2021, en elección de voto democrático fue elegido como representante de las alianzas y/o asociaciones de usuarios ante la junta directiva de la ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO", al señor **PRÓSPERO VARGAS LUGO** Por un periodo de dos (02) años contados a partir de la fecha de su posesión.



CANALES DE ESCUCHA ACTIVOS



Señor(a) Usuario(a): La E.S.E Hospital Universitario HMP, se permite informar los mecanismos de escucha activos dispuestos para usted. Ellos son:



CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO:
Ubicada en el primer piso de nuestra torre principal.
Horarios de Atención al público: lunes a **Viernes** de **07:00 a.m a 07:00 p.m** Jornada continua.



CANAL DE ATENCIÓN ESCRITO

A través de la **ventanilla única** de recepción ubicada en la entrada de la calle 9 #15-25

HORARIO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS:
Lunes a jueves de 07:00 am a 12:00 M y 02:00 pm a 05:00 p.m.
y **Viernes** de 07:00 am a 12:00 M y 02:00 p.m a 4:30 p.m.



CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO

Conmutador: 608-8715907 - comunica a todas las unidades.
SIAU: 608-8715907 ext. 1113 – 1241
Referencia: 608-8717165 - 8715907 ext. 1267



CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL

Página Oficial: [www.hospitalneiva.gov.co / link PQRSF](http://www.hospitalneiva.gov.co/link/PQRSF)
Correo: siau@huhmp.gov.co.
Corre correspondencia: ventanilla.unica@huhmp.gov.co
Facebook: ESE Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo.
Instagram: [hospital_universitario_neiva](https://www.instagram.com/hospital_universitario_neiva)
Twitter: @HUNEiva



CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO PARA CITAS MÉDICAS

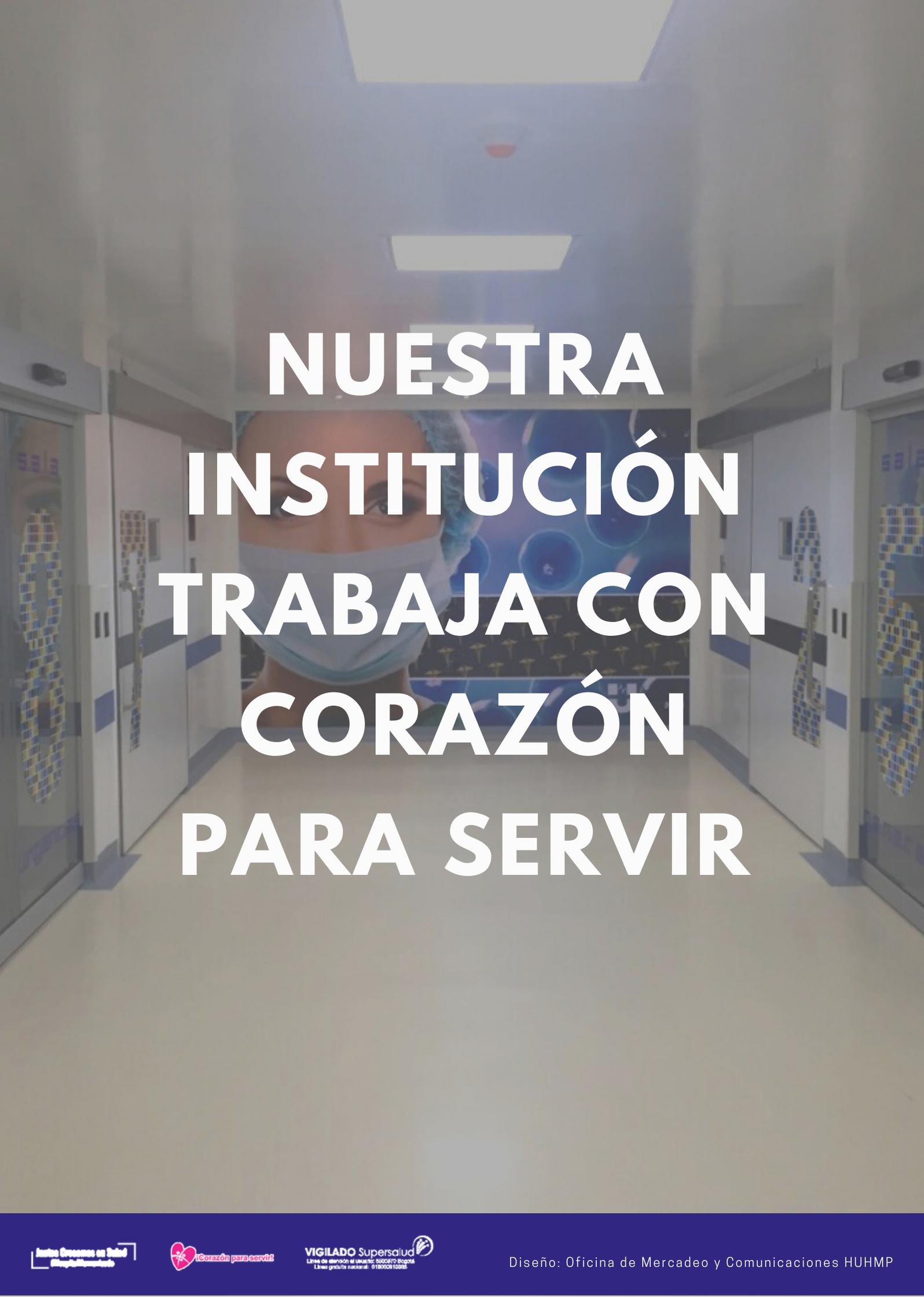
Línea gratuita: 01 - 8000 - 957878
Línea WhatsApp: 311 - 884 - 8270
Call Center citas Oncológicas: 608 - 871 5907
Call Center líneas temporales: 601 3164881 - 601 3164882

Adicionalmente, las **peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias** podrán presentarse por correo postal o utilizando los buzones de sugerencias ubicados en las instalaciones de la Entidad.

Juntos Crecemos en Salud



Diseño: Oficina de Mercadeo y Comunicaciones ESE HUHMP



NUESTRA INSTITUCIÓN TRABAJA CON CORAZÓN PARA SERVIR