



NOTI USUARIOS

REVISTA INSTITUCIONAL HUHMP

EDICIÓN 18 / JULIO 2022



NUESTRA E.S.E ENTRE LAS MIL EMPRESAS MÁS GRANDES DEL PAÍS

La E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, fue seleccionada entre las mil empresas más grandes del país, situada en el puesto 579, por sus excelentes ingresos operacionales, según lo informó la Superintendencia de Sociedades.

Esto demuestra la excelente gestión realizada por esta administración, en cabeza de la Dra. Emma Constanza Sastoque Meñaca, con lo cual se fortalece la prestación de los servicios a nuestros usuarios.

¡Felicitaciones a nuestro talento humano, es un logro de todos!

NUESTRA INSTITUCIÓN, PREPARÁNDOSE PARA RECIBIR EL ACELERADOR LINEAL



Nuestro Hospital viene adelantando las obras de remodelación y adecuación del búnker de la Unidad de Cancerología, para la instalación del nuevo Acelerador Lineal modelo VitalBeam, marca Varian, así como las obras de adecuaciones de áreas anexas al búnker, cumpliendo los requerimientos exigidos según la normatividad de habilitación.

De esta manera la E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, se prepara para recibir este equipo con tecnología de última generación, que será uno de los más importantes del país, para beneficio de nuestros usuarios, el cual se tiene programado poner en funcionamiento, en el mes de octubre del presente año.

CELEBRACIÓN DEL DÍA DEL NIÑO EN NUESTRA E.S.E



En el mes de abril la E.S.E. Hospital Universitario de Neiva, desde la oficina de Garantía de la Calidad con el Programa de Humanización **“Corazón para Servir”** se realizó la celebración del **Día del Niño** siendo esta una fecha que resalta el papel de la primera infancia en la sociedad, donde se resaltaron los derechos y se desarrollaron actividades para promover el bienestar desde su estancia hospitalaria.

CELEBRACIÓN A NUESTRAS MADRES ONCOLÓGICAS



El pasado mes de mayo, la Unidad de Cancerología celebró el Día de las Madres a sus pacientes, quienes con mucha alegría disfrutaron de este bonito momento, que estuvo acompañado de serenata, música y obsequios entregados a nuestras pacientes.

En esta actividad hizo presencia nuestra gerente, Dra. Emma Constanza Sastoque Meñaca quien departió en compañía del talento humano, con las usuarias de este servicio.

KOURNEY SOFÍA CAICEDO TOCÓ LA CAMPANA DE LA ESPERANZA



La **Campana de la Esperanza** es un acto de humanización que se realiza en honor a una batalla vencida, a la batalla que nuestros pacientes oncológicos le ganan al cáncer.

Nuestra institución fue testigo del sonido de una nueva oportunidad; Kourney Sofía Caicedo, una pequeña de 5 años, tocó la **Campana de la Esperanza** significado de finalizar con éxito su tratamiento oncológico. Le agradecemos al Todopoderoso, a los médicos, enfermeras, auxiliares y demás personal asistencial y administrativo que trabajan día a día para salvar vidas.

VISITA DE LA POLICÍA NACIONAL A NUESTRAS INSTALACIONES



Nuestra Institución recibió la visita de Policía Nacional, quienes realizaron un recorrido por las diferentes áreas asistenciales. Esto hace parte del fortalecimiento del relacionamiento con nuestros clientes corporativos.

ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN Y DESPLIEGUE DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

LA E.S.E HUHMP a través de la oficina de Atención al Usuario – SIAU siguiendo con los lineamientos de los estándares de acreditación ha creado la herramienta denominada **ESTRATEGIA DE DIVULGACION Y DESPLIEGUE DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**, la cual ha sido socializada por las diferentes áreas; con el objetivo de dar a conocer y generar mayor recordación a los usuarios y sus familiares de los derechos y deberes que tienen como usuarios en nuestra institución.

La estrategia se encuentra en la carpeta **MANUALES HUN/SIAU/FORMATOS/ATENCION AL CLIENTE/ESTREGIA DE DIVULGACION Y DESPLIEGUE DE DERECHOS Y DEBERES DE PACIENTES**.



SEGUIMIENTO A PQRSD RADICADA POR LOS USUARIOS A NUESTRA INSTITUCIÓN

La E.S.E HUHMP quiere dar a conocer a sus usuarios como realizar seguimiento a las PQRSD que interponen en nuestra institución con los siguientes pasos:

- El usuario pone la PQRSD por los diferentes canales de escucha habilitados en la institución (Buzón de sugerencias, Página Web, Telefónica o Presencial).
- Al correo electrónico del quejoso llega un comunicado en el cual indica el número de radicado de la PQRSD para hacer el respectivo seguimiento.
- A través de la página web en el siguiente link se puede realizar seguimiento: <https://hospitalneiva.gov.co/pqrsf/>

Formulario PQRSD

Señor Usuario

Informamos que en nuestra página web institucional www.hospitalneiva.gov.co/pqrsf tenemos a su disposición un formulario, para el proceso de atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y denuncias (PQRS), que puedan favorecer la mejora continua de la atención prestada a nuestros usuarios y sus familias.

Recuerde que allí usted podrá hacer seguimiento al estado de su PQRS, consultando con el Código Único de Seguimiento que se genera una vez radicada su PQRS en su correo electrónico.

Agradecemos la utilización de nuestras herramientas y en el menor tiempo le haremos llegar la respuesta a su solicitud.

¡Juntos Crecemos en Salud!

VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario 0505070 Bogotá
Línea Gratuita Nacional 01 8000910383
Diseño: Oficina de Mercadeo y Comunicaciones HUHMP / Fuente: Oficina SANJ HUHMP

HOSPITAL NIVERSITARIO
HERNANDO MONCALEANO PERDOMO
Empresa Social del Estado

¡Corazón para servir! #HospitalHumanizado

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

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

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.
SAIU: 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

CALL CENTER

Para agendamiento de citas de consulta médica

LÍNEA FIJA



608-871-5907

LÍNEA WHATSAPP



311-884-8270

LÍNEAS TEMPORALES



601-316-4881 / 601-316-4882



LÍNEAS DE APOYO

Línea General: **3118814609**

Línea Unidad de Cancerología: **3105185288**

Línea Usuarios Policía Nacional: **3118848270**



Solicitud de citas a través de la **PÁGINA WEB**
www.hospitalneiva.gov.co/

Juntos Crecemos en Salud

NUESTRA INSTITUCIÓN TRABAJA CON CORAZÓN PARA SERVIR

UN MENSAJE DEL EQUIPO DEL HUHMP