

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen Guamal Magdalena ACTA DE REUNION	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 1 de 3

ACTA COMITÉ DE ETICA

hora inicio: 2:00pm	hora finalización: 4:00pm	fecha: 30 de junio del 2022
Lugar:	E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen- oficina SIAU	
Proceso:	<ul style="list-style-type: none"> • Promover las reuniones del Comités como mínimo una vez en el trimestre y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran • Atender y canalizar las veedurías sobre calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud. • Velar porque se cumplan los derechos y deberes en forma ágil y oportuna. 	
Objetivo:	Socialización al comité de ética Hospitalaria Sobre el seguimiento realizado por la oficina SIAU.	

Siendo las 2:00 pm del 30 de junio del 2022, mediante la oficina de SIAU (Servicio de información y atención al usuario) se realizó reunión a los participantes del comité de ética hospitalarios con el fin de socializar.

1. Veedurías de la comunidad para apertura de buzones.
2. Veedurías en relación a las EAPB Con las que tiene convenio el HNSC
3. Velar por que se cumplan los derechos y deberes en forma ágil y oportuna

Desde el ejercicio de participación ciudadana provisto en la política de participación ciudadana, se busca promover la legalidad y la transparencia en la ejecución de la socialización de los derechos y deberes en salud a partir de reuniones realizadas por la oficina SIAU del Hospital Nuestra Señora del Carmen.

La Alianza o Asociación de usuarios del hospital nuestra señora del Carmen es un grupo de afiliados del regimen Subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen 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. Todas las personas afiliadas al Sistema General Social en Salud podrán participar en las instituciones del sistema formando Asociaciones o alianzas de Usuarios que los representarán ante las instituciones prestadoras de servicios de salud y ante las Empresas Promotoras de Salud, del orden público, mixto y privado.



**SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO-
SIAU**

Oficina que cumpla con lo establecido por la norma: privacidad, atención personalizada, recurso humano y logístico, trato digno

Medición de indicadores de la satisfacción del usuario manejando el proceso de encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias e inquietudes y expectativas de los usuarios

Recepción, trámite, Análisis y resolución de quejas reclamos, peticiones, denuncias, sugerencias y felicitaciones

Optimizar y garantizar la calidad de los servicios de salud brindados por la Empresa Social del Estado Barrancabermeja buscando el cumplimiento de los parámetros de calidad y de satisfacción del cliente definidos en la normatividad vigente y en nuestro sistema de gestión integral centrado en la atención humanizada.

Adopción de medidas correctivas a través de planes de mejoramiento por servicios

Apoyar la participación social en la EAPB: garantizar la existencia de la Asociación de usuarios – el comité de ética Hospitalaria y el representante de los usuarios ante la Junta

Capacitaciones a funcionarios y usuarios: derechos y Deberes funcionamiento del SIAU-
TRATO DIGNO
HUMANIZACIONSGSSS

VERSION:	02
FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
PAGINA	Página 3 de 3

La función de este comité de ética es promover los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad; divulgar y vigilar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y velar por la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios

Así mismo Establecer como Derechos de los Usuarios (Paciente - Familia) del Servicio de salud del Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal Magdalena, los cuales puede ejercer todo paciente sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social y deben ser respetados por todos y cada uno de los funcionarios y/o colaboradores del hospital, al igual que velar por su cumplimiento.

DERECHOS	DEBERES
<ul style="list-style-type: none"> ☑ Escoger libremente al profesional de su preferencia para su atención dependiendo de las necesidades de la institución. ☑ Recibir una información clara con respecto a la enfermedad que padece y con relación a los procedimientos y tratamientos a realizar, el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve. ☑ Recibir una atención humanizada y segura del personal que labora en la institución, relacionada con su enfermedad. ☑ Derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados con total confidencialidad. ☑ Derecho a conocer, hacer cumplir las normas y reglamentos institucionales. ☑ A que se le ofrezcan servicios con calidad durante su enfermedad. ☑ Recibir la compañía de sus familiares durante su atención. ☑ A ser escuchado y obtener respuesta a sus quejas, reclamos y sugerencias. ☑ Ser atendido en caso de urgencia vital sin condicionamiento alguno. ☑ A participar en la asociación de usuarios de la institución. ☑ Recibir atención a través de los programas de prevención y promoción de manera gratuita. ☑ Recibir atención preferencial si es niño/a, adulto mayor, embarazada y/o discapacitado o sufre enfermedad terminal. ☑ Derecho a recibir una segunda opción calificada de su condición médica. 	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Procurar por el cuidado de su salud y su comunidad, acatando las recomendaciones ofrecidas por el profesional de la salud. ☑ Presentar su documento de identidad para acceder a los servicios de salud que ofrece la institución. ☑ Ser respetuoso y amable con el personal que lo atiende. ☑ Cuidar las instalaciones, recursos y servicios de la institución. ☑ Suministrar una información veraz y completa sobre su situación de salud. ☑ Se prohíbe el ingreso de bebidas alcohólicas a la institución. ☑ Dar oportunidad para la atención de niños/as, embarazadas, adultos mayores o enfermos terminales y discapacitados. ☑ Colocar en la Oficina de Atención al Usuario las quejas, reclamos o sugerencias. ☑ Respetar la intimidad de los usuarios. ☑ Abstenerse de fumar. ☑ Hacer uso racional de los recursos de la institución. ☑ Cumplir con los horarios de visita establecidos en el área de hospitalización. ☑ Cumplir puntualmente las citas médicas y de servicios. Cuando por alguna razón no se pueda asistir se debe informar previamente, su cancelación y/o aplazamiento. ☑ Cumplir a cabalidad las órdenes médicas y el plan de tratamiento ordenado en lo referente a medicamentos, actividad física, cuidados en casa y alimentos.



E.S.E HOSPITAL
Nuestra Señora del Carmen
NIT: 819002334-1
REGISTRO DE ASISTENCIA

VERSION:

04

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

30-ENE-2017

CODIGO:

HNSC-TH-F-001

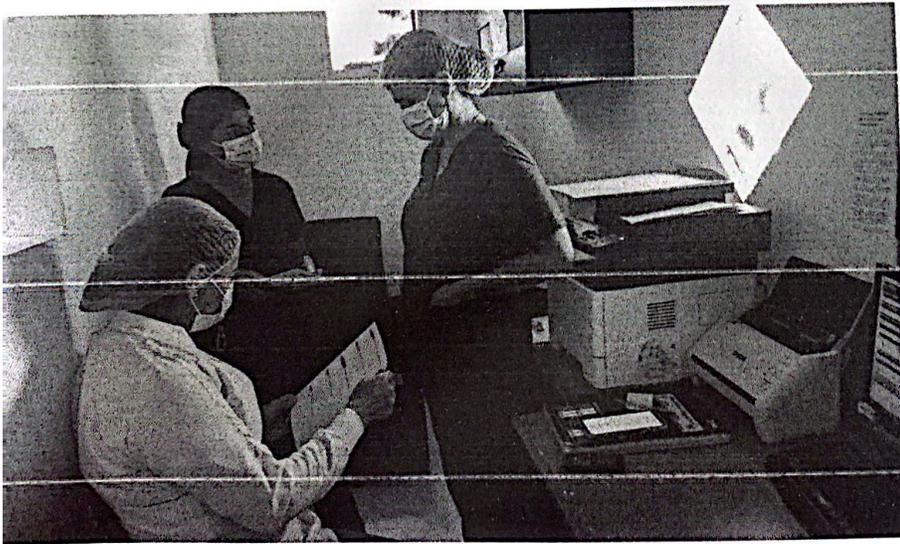
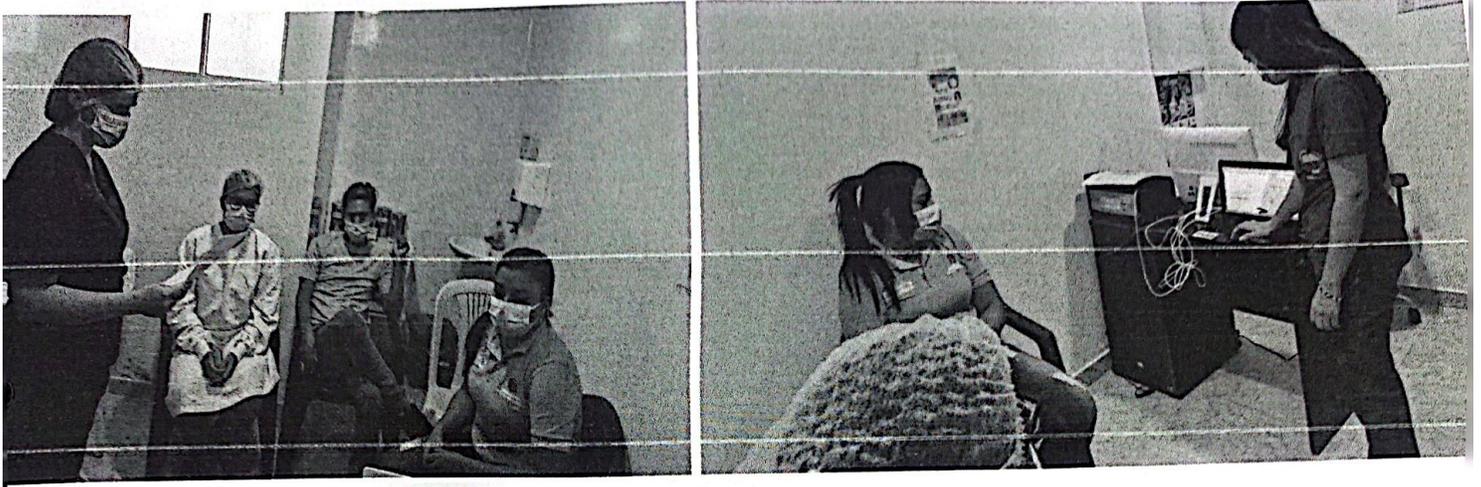
PAGINA:

Página 1 de 3

NOMBRE ACTIVIDAD:		Reunión de Comité de Ética Hospitalaria		Otro Indique Tema	
TIPO DE ASISTENCIA:		Capacitación	Socialización	<input checked="" type="checkbox"/>	
TEMAS TRATADOS:		Firmar reuniones del Comité de Ética como mínimo 1 vez en el trimestre y canalizar las veedurías, verla porque se cumplen los derechos de los pacientes en salud.			
OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD:		Socializar al Comité de Ética Hospitalaria sobre el seguimiento realizado por la Oficina SIAU.			
HORA INICIO/ HORA FINALIZACION		2:00 pm- 4:00pm.		FECHA: 30/ junio 2022.	
No.	NOMBRES	APELLIDOS	CEDULA	CARGO O DEPENDENCIA	FIRMA
1	Yohana	Fernando Estévez	51835219	Salvador	Y F F Estévez
2	Yeraldin	Rangel Hernandez	108513151.	Psicóloga	Yeraldin R.
3	Amad Segundo	Guerra Quintero	85166902	alianza usuar.	Amado S. G. A.
4	Yohana	Figueroa Camargo	56057877	Coordinadora Médica	Yohana Figueroa
5	Aristides	Lucero Guillen	1085178163	alianza usuar	Aristides Lucero
6					



EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen Guamal Magdalena	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
ACTA DE REUNION	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 1 de 12

ACTA COMITÉ DE ETICA		
HORA INICIO: 10:00AM	HORA FINALIZACIÓN: 12:00PM	Fecha: 15 de septiembre del 2022.
Lugar:	E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen	
Proceso:	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicios los derechos y deberes en salud. • Atender y canalizar los PQRSF recibidos y el seguimiento desde la oficina SIAU • Divulgación de trámites y servicios de la entidad 	
Objetivo:	Socialización al comité de ética Hospitalaria los diferentes servicios que se prestan en la E.S.E HNDC desde la oficina de SIAU, servicio de información y atención al usuario.	
<p>Siendo las 10 Am del día 15 de septiembre , mediante la oficina de SIAU (Servicio de información y atención al usuario) se realizó reunión a los participantes del comité de ética hospitalarios con el fin de socializar.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicios los derechos y deberes en salud. 2. Atender y canalizar los PQRSF recibidos y el seguimiento desde la oficina SIAU 3. Divulgación de trámites y servicios de la entidad <p>La función de este comité de ética es promover los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad; divulgar y vigilar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y velar por la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios</p> <p>Así mismo Establecer como Derechos de los Usuarios (Paciente - Familia) del Servicio de salud del Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal Magdalena, los cuales puede ejercer todo paciente sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social y deben ser respetados por todos y cada uno de los funcionarios y/o colaboradores del hospital, al igual que velar por su cumplimiento.</p>		



DERECHOS

- ☑ Escoger libremente al profesional de su preferencia para su atención dependiendo de las necesidades de la institución.
- ☑ Recibir una información clara con respecto a la enfermedad que padece y con relación a los procedimientos y tratamientos a realizar, el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve.
- ☑ Recibir una atención humanizada y segura del personal que labora en la institución, relacionada con su enfermedad.
- ☑ Derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados con total confidencialidad.
- ☑ Derecho a conocer, hacer cumplir las normas y reglamentos institucionales.
- ☑ A que se le ofrezcan servicios con calidad durante su enfermedad.
- ☑ Recibir la compañía de sus familiares durante su atención.
- ☑ A ser escuchado y obtener respuesta a sus quejas, reclamos y sugerencias.
- ☑ Ser atendido en caso de urgencia vital sin condicionamiento alguno.
- ☑ A participar en la asociación de usuarios de la institución.
- ☑ Recibir atención a través de los programas de prevención y promoción de manera gratuita.
- ☑ Recibir atención preferencial si es niño/a, adulto mayor, embarazada y/o discapacitado o sufre enfermedad terminal.
- ☑ Derecho a recibir una segunda opción calificada de su condición médica.

DEBERES

- ☑ Procurar por el cuidado de su salud y su comunidad, acatando las recomendaciones ofrecidas por el profesional de la salud.
- ☑ Presentar su documento de identidad para acceder a los servicios de salud que ofrece la institución.
- ☑ Ser respetuoso y amable con el personal que lo atiende.
- ☑ Cuidar las instalaciones, recursos y servicios de la institución.
- ☑ Suministrar una información veraz y completa sobre su situación de salud.
- ☑ Se prohíbe el ingreso de bebidas alcohólicas a la institución.
- ☑ Dar oportunidad para la atención de niños/as, embarazadas, adultos mayores o enfermos terminales y discapacitados.
- ☑ Colocar en la Oficina de Atención al Usuario las quejas, reclamos o sugerencias.
- ☑ Respetar la intimidad de los usuarios.
- ☑ Abstenerse de fumar.
- ☑ Hacer uso racional de los recursos de la institución.
- ☑ Cumplir con los horarios de visita establecidos en el área de hospitalización.
- ☑ Cumplir puntualmente las citas médicas y de servicios. Cuando por alguna razón no se pueda asistir se debe informar previamente, su cancelación y/o aplazamiento.
- ☑ Cumplir a cabalidad las órdenes médicas y el plan de tratamiento ordenado en lo referente a medicamentos, actividad física, cuidados en casa y alimentos.

Es un hecho que el sistema de Salud en Colombia ha venido enfrentando dificultades para satisfacer las necesidades de los usuarios; a pesar del incremento en la cobertura en salud de los últimos años, el mejoramiento en la calidad de la prestación del servicio no presenta avances significativos. Por tanto, se ha dado especial importancia a un mecanismo como lo es el Sistema de Información y Atención al Usuario "SIAU", que permita recoger las opiniones de los usuarios respecto al servicio recibido.

Así se puede obtener un mejor diagnóstico acerca de la calidad del servicio que se presta, y de esta manera optimizar el funcionamiento del sistema de salud, desde las Instituciones Prestadoras de Servicios como son las "IPS" en general. En Colombia, existe un marco normativo que regula el Sistema General de Seguridad Social en Salud y obliga a las instituciones prestadoras de servicios de salud "IPS" y Empresas Administradoras de Planes de Beneficios "EAPB", a establecer una serie de servicios orientados a garantizar la integralidad y calidad en la atención del usuario, y en este sentido, una de las obligaciones de los diferentes actores está orientada a la información y operativización del Sistema de Información y Atención al Usuario, el cual comprende como mínimo las siguientes actividades:

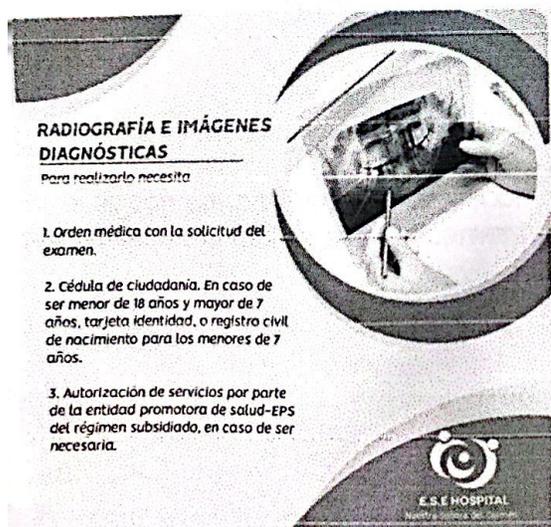
1. Evaluar la percepción del usuario frente a la suficiencia y la calidad de la información suministrada por el HNSC del Municipio Guamal, con ocasión a la prestación de los servicios de salud.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen Guamal Magdalena	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
ACTA DE REUNION	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 3 de 12

2. Evaluar la utilización de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la institución para brindar información a los usuarios; así como la satisfacción de los usuarios en relación con la información recibida.
3. Identificar la percepción del usuario frente al proceso de gestión integral de peticiones, quejas, reclamos y /o sugerencias interpuestas por éstos como resultado de la atención en salud.
4. Evaluar la participación de los pacientes en la asociación de usuarios del HNSC
5. Conocer la percepción de los usuarios frente a la importancia y aplicabilidad del SIAU en el mejoramiento de los procesos institucionales.
6. Proponer acciones de mejora para contribuir al diseño correcto del Sistema de Información y Atención a la luz de las necesidades del usuario y los requerimientos legales vigentes

Divulgación de trámites y servicios de la entidad

Imagen 1:



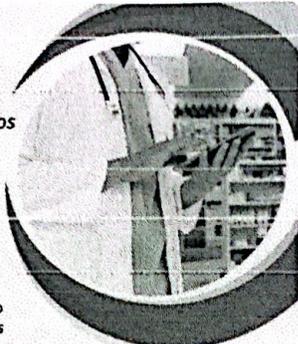
En la anterior imagen se puede observar los requisitos que se hacen necesarios para realizar una radiografía e imágenes diagnósticas. De esta manera el usuario puede acercarse a la empresa con los documentos sin perder tiempo.



VERSION:	02
FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
PAGINA	Página 4 de 12

ACTA DE REUNION

Imagen 2:



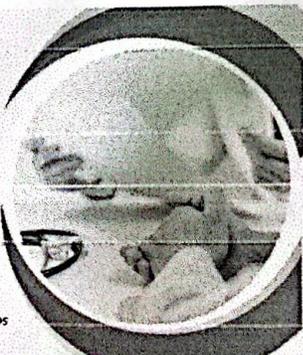
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS
Reunir los documentos y cumplir con las condiciones para el trámite

1. *Fórmula médica original.*
2. *Cédula de ciudadanía. En caso de ser menor de 18 años y mayor de 7 años, tarjeta de identidad, o registro civil de nacimiento para los menores de 7 años.*
3. *Autorización de servicios por parte de la entidad promotora de salud-EP5 del régimen subsidiado, en caso de ser necesaria.*



En este componente se puede encontrar también los requisitos que se deben llevar a cabo en caso de que se requiera reclamar medicamentos o cualquier dispositivo médico.

Imagen 3:



ASIGNACIÓN DE CITA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD
Reunir los documentos y cumplir con las condiciones para el trámite

1. *Cédula de ciudadanía, los menores de 18 años tarjeta de identidad y menores de 7 años registro civil de nacimiento.*
2. *Orden médica y autorización de servicios si es necesaria.*
3. *Realizar la solicitud de la cita, vía telefónica en el horario de 7:00 a.m a 11:00 a.m y de 2:00 p.m a 4:00 p.m de lunes a viernes, realizar la cancelación de la cita en caso de no poder asistir.*
4. *Asistir a la cita en la hora y fecha programada y presentar los documentos requeridos.*



 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen Guamal Magdalena	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
ACTA DE REUNION	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 5 de 12

En el presente componente es posible encontrar la información necesaria para que el usuario pueda apartar una cita.

Imagen 4:



En el componente del servicio de rehabilitación, es posible informarse sobre cuáles son los documentos a necesitar para la realización de terapias y condiciones para el trámite del mismo.

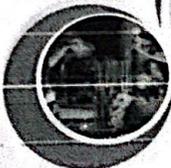
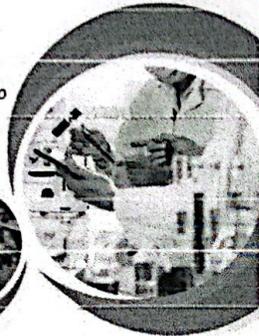
Imagen 5:

LABORATORIO CLÍNICO

Reunir los documentos y cumplir con las condiciones para el trámite.

1. Cédula de ciudadanía en caso de ser menor de 18 años y mayor de 7 años, tarjeta de identidad o registro civil de nacimiento para los menores de 7 años.
2. Remisión médica en la que se referencie los exámenes a realizar.
3. Para entregas de resultados copia del documento del paciente, a partir de las 4:00 p.m.

Asistir a la toma de muestra en el horario de 7:00 am a 8:30 a.m. de lunes a viernes.



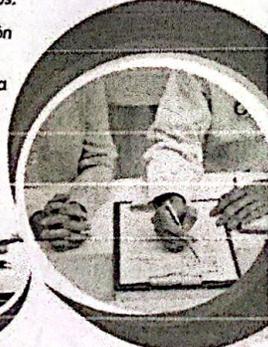
Es posible encontrar la información referente a los requisitos que se necesitan para la realización de laboratorio clínico, así mismo se logra informar al usuario sobre los horarios para la realización del mismo, como también los horarios para reclamar dichos resultados.

Imagen 6:

CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN

Para solicitarlo necesita

1. Fotocopia de la cédula de ciudadanía, en caso de ser menor de 18 años y mayor de 7 años, tarjeta de identidad y registro civil de nacimiento para los menores de 7 años.
2. Si es zona rural, presentar certificación de la promotora.
3. La solicitud solamente se entregará a familiares.



En caso de solicitar el certificado de defunción, el usuario tiene la posibilidad de averiguar en la página de la E.S.E los requisitos que se necesitan para su solicitud.

Imagen 7:

CERTIFICADO DE PAZ Y SALVO
Para solicitarlo necesita

1. Solicitar paz y salvo: carta de solicitud dirigida al jefe de facturación.
2. Radicar documento en la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen calle 10 N°5 esquina. En el área de consulta externa de lunes a viernes de 8 a.m a 12:00 p.m. y de 2:00 pm a 5:45 p.m.

E.S.E HOSPITAL
Nuestra Señora del Carmen

Para la solicitud de certificado de paz y salvo se tiene la posibilidad al usuario que mediante la página web de la E.S.E pueda obtener la información sobre los documentos a tramitar para su solicitud, así mismo es posible encontrar los horarios en los que puede ser atendido.

Imagen 8:

ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS
Reunir los documentos y cumplir con las siguientes condiciones

1. Cédula de ciudadanía. En caso de ser menor de 18 años y mayor de 7 años, tarjeta de identidad, o registro civil de nacimiento para los menores de 7 años.
2. Encontrarse en una situación de salud que requiera atención inmediata.

E.S.E HOSPITAL
Nuestra Señora del Carmen

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen Guamal Magdalena ACTA DE REUNION	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
	CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
	PAGINA	Página 8 de 12

En el área de urgencias las personas pueden requerir atención médica Cuando los pacientes acuden Hospital Nuestra Señora del Carmen, nuestro personal realiza un TRIAGE para determinar quién debe ser atendido primero, esto significa que se evalúa la gravedad de los síntomas del paciente. Por lo tanto, los pacientes no serán atendidos por orden de llegada, sino según la severidad de su sintomatología.

El **TRIAGE** es un proceso de valoración clínica previa a la valoración médica y terapéutica en el servicio de urgencias lo que permite que la atención al paciente sea eficaz, oportuna y adecuada , posteriormente se realiza la recepción de documentos para el ingreso del paciente en el área de facturación.

Imagen 9:



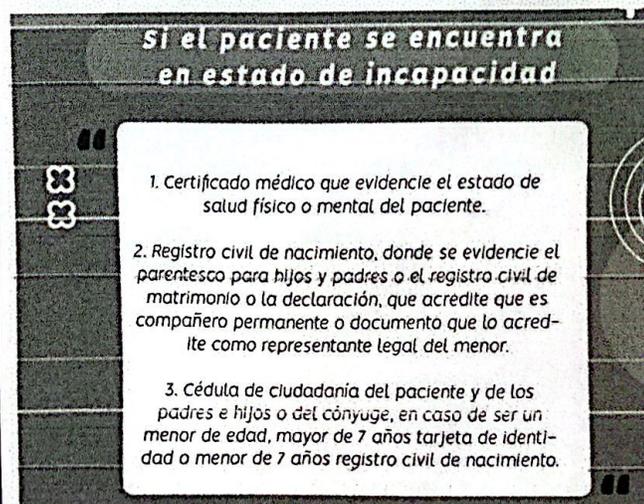
En el siguiente componente el usuario tiene la posibilidad de encontrar el número del citas médicas así mismo la información del proceso de agendamiento al cual se quiere comunicar el usuario ya sea por médico general, odontología, diabetes, Hipertensión.



Imagen 10



En este componente se encuentra información relacionada a la historia clínica. En caso de que el paciente se encuentre en estado de incapacidad, puede encontrar los requisitos que se necesitan para su solicitud, así mismo si el paciente ha fallecido.





Si el paciente es fallecido

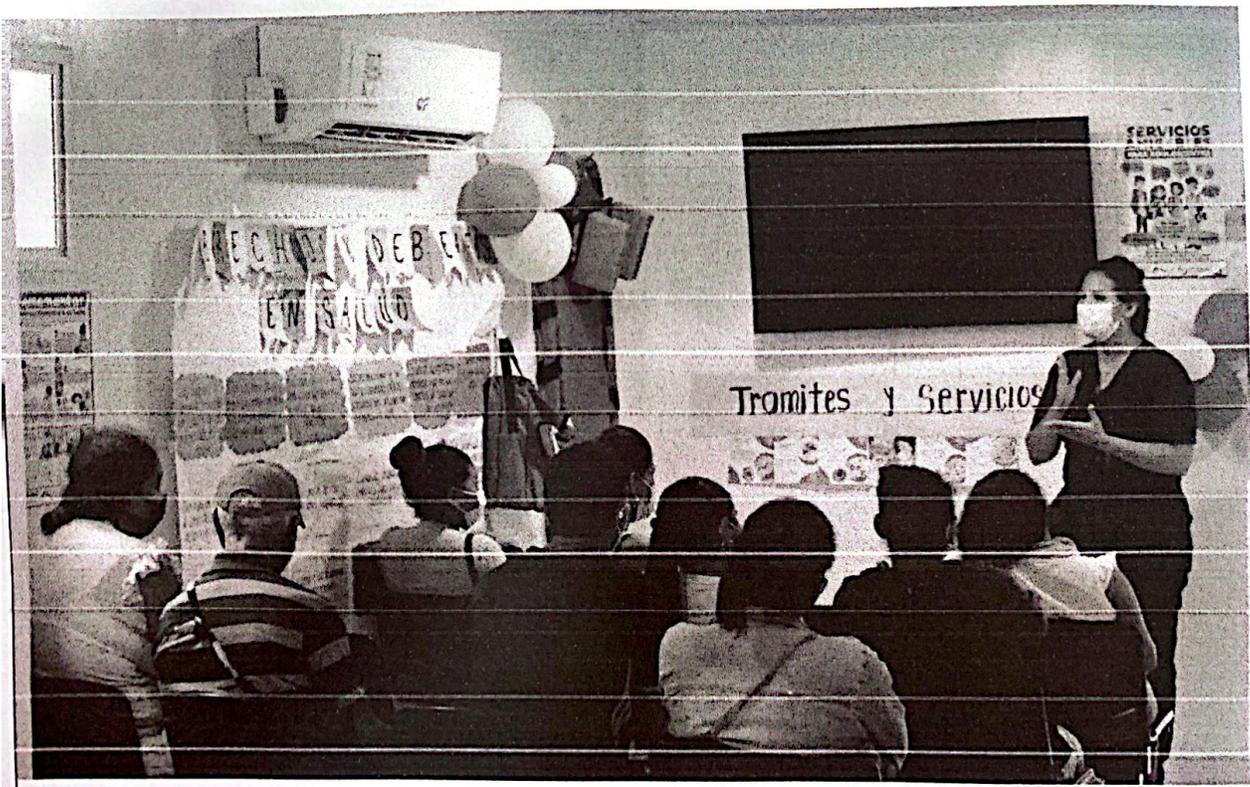
1. Fotocopia de certificado de defunción.
2. Fotocopia de registro civil de nacimiento, donde se evidencie el parentesco para hijos y padres del fallecido o el registro civil de matrimonio o la declaración que acredita que era compañero (a) permanente del fallecido.
3. Fotocopia de la cédula de ciudadanía de los padres, hijos o cónyuge

4. La promoción de la salud es definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como "el proceso que permite a las personas incrementar el control sobre su salud". Este concepto se pone en práctica usando enfoques participativos; los individuos, las organizaciones, las comunidades y las instituciones colaboran para crear condiciones que garanticen la salud y el bienestar para todos.

Ilustración 1
SOCIALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS CON EL PERSONAL DE ESTADISTICA



Ilustración 2
SOCIALIZACIÓN DE TRAMITES Y SERVICIOS CON LOS PACIENTES QUE ASISTEN A CONSULTA EXTERNA





VERSION:	02
FECHA DE ACTUALIZACION:	31-ENE-2017
CODIGO:	HNSC-GG-OF-001
PAGINA	Página 12 de 12

Ilustración 3.
SOCIALIZACIÓN DE TODOS LOS TRÁMITES Y SERVICIOS OFRECIDOS EN LA E.S.E HNSC





E.S.E HOSPITAL
Nuestra Señora del Carmen
NIT: 819002534-1
REGISTRO DE ASISTENCIA

VERSION: 04
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 30-ENE-2017
CODIGO: HNSC-TH-F-001
PAGINA: Página 1 de 3

No.	NOMBRES	APELLIDOS	CEDULA	CARGO O DEPENDENCIA	FIRMA	NOMBRE ACTIVIDAD:	
						Reunión de Comité de Ética Hospitalaria	Otro Indique Tema
1	Yesenia	Fernando Gilbrera	51835.219	Enfermera	<i>[Firma]</i>	Capacitación	Socialización
2	Yerablin	Rangel Hernandez	4085.193.154	Psicología	<i>[Firma]</i>		
3	Amado Segundo	Guerra Quintero	85166902	Alianza usuarios	<i>[Firma]</i>		
4	Yesenia	Figuera Camargo	56059879	Coordinadora Health care	<i>[Firma]</i>		
5	Aristides	Lucero Guillen	1085198163	alianza usuarios	<i>[Firma]</i>		
6							

HORA INICIO/ HORA FINALIZACION: 10:00 Am - 12:00pm.

FECHA:

15/Sept/ 2022.

OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD: Socialización al Comité de ética hospitalario de los diferentes servicios que se prestan en el HNSC. desde la oficina SIFU. (Servicio de Información y Atención al Usuario).

TEMAS TRATADOS: - Dialogar entre los funcionarios y usuarios, derechos y deberes en salud, - Atender y canalizar los casos, - Divulgación de normas y servicios.