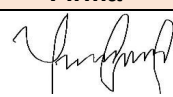


 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	FORMATO ACTA DE REUNION	Código: GD-F-02
		Versión: 4.0
		Vigencia: 22/08/2022
	GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA	Página 1 de 4

Comité o Reunión	Habilidades Sociales “Comunicación efectiva y Asertiva”	Acta No.:	04		
		Fecha:	13/02/2025		
Coordinador o secretario de reunión	Yolenis Gutiérrez Bolaño – Referente de Humanización	Hora inicio:	2:30 pm	Hora Fin:	4:45 pm
		Lugar	ESE Hospital San Rafael Nivel II		
Objetivo	Promover la comunicación efectiva y asertiva como puente crucial para asegurar que los pacientes reciban atención de calidad, que el equipo de salud trabaje de manera coordinada y eficiente, y que se mantenga un ambiente profesional y empático.				

ORDEN DEL DIA	
1	Saludo y presentación
2	Contextualización del tema y objetivo
3	Socialización de la información
4	Cierre y despedida con un mensaje reflexivo
5	

PARTICIPANTES			
No.	Nombre	Cargo	Firma
1	Yolenis Gutiérrez Bolaño	Referente de Humanización	
2			
3			
4			
5			

DESARROLLO DE LA REUNION
El día jueves 13 de febrero del 2025 siendo las 2:30 pm aproximadamente se da inicio a la sensibilización frente a la comunicación efectiva y asertiva como promoción de las habilidades sociales de los colaboradores en pro del saber hacer en el contexto de la ESE Hospital San Rafael Nivel II. Dicha jornada se inicia en el servicio de consulta externa, Call Center y en urgencias de la ESE, teniendo en cuenta la importancia y necesidad que el día a día acarrea en la interacción con los usuarios; por consiguiente, resulta indispensable efectuar acciones que fortalezcan los canales de comunicación y por ende los factores que influyen en la atención digna y respetuosa con calidad e integridad. Se inicia con la conceptualización del tema, resaltando que la comunicación efectiva se refiere al proceso en el que un mensaje es transmitido de manera clara y precisa, y es recibido e interpretado



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

FORMATO ACTA DE REUNION

Código: GD-F-02

Versión: 4.0

Vigencia: 22/08/2022

GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA

Página 2 de 4

correctamente por la persona a quien va dirigido, este tipo de comunicación no solo implica la emisión de un mensaje, sino también la recepción y la comprensión adecuada del mismo, ya que es un proceso bidireccional en el que se busca minimizar las barreras, como malentendidos, prejuicios o interferencias en la prestación de los servicios.

Por otro lado, se enfatiza en que la comunicación asertiva como puente fundamental en cualquier entorno de trabajo, y en el contexto de una institución de salud como la ESE Hospital San Rafael Nivel II, cobra una relevancia aún mayor, debido a la capacidad de expresar pensamientos, emociones y necesidades de manera clara, respetuosa y sin ambigüedades

A su vez, la comunicación efectiva y asertiva en un entorno hospitalario, como la ESE Hospital San Rafael de Nivel II, es de vital importancia para garantizar la calidad en la atención al paciente, la eficiencia en los procesos médicos y el bienestar general del personal de salud. En la institución, donde las decisiones deben tomarse rápidamente y con precisión, la capacidad de comunicarse de manera clara y adecuada puede marcar la diferencia entre un tratamiento exitoso y un error médico.

Posteriormente, se efectúa una dinámica con fichas de rompecabezas, donde los colaboradores deben emparejar las fichas y de este modo autoevaluarse y comprender los conceptos claves que permiten llevar a cabo acciones que fortalecen el saber hacer desde la comunicación con eficiencia y eficacia.

Finalmente, se comparte un mensaje de reflexión y se entrega una frase alusiva al tema, en pro de impactar desde el programa de humanización y buen trato para la calidad de los servicios y la mejora continua.

COMPROMISOS

No.	Tarea	Responsable	Fecha de cumplimiento	Observaciones
	Abordar todos los servicios para promover la comunicación efectiva y asertiva	Referente de Humanización	Continuo	

Firma: Yolenis Gutiérrez Bolaño
Referente de Humanización





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

FORMATO ACTA DE REUNION

GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA

Código: GD-F-02

Versión: 4.0

Vigencia: 22/08/2022

Página 3 de 4





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

FORMATO ACTA DE REUNION

Código: GD-F-02

Versión: 4.0

Vigencia: 22/08/2022

GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA

Página 4 de 4

Código: GD-F-02
Versión: 4.0
Vigencia: 23/06/2021
Página 1 de 1

FORMATO LISTA DE ASISTENCIA

GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA

NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

Tipo	Comité y/o Reunion	Capacitación	Evento
Tema	Comunicación Efectiva y Asertiva	Fecha	13 Febrero 2025
Lugar	Facturación y Admisionistas	Hora de inicio	2:30 pm
		Hora de finalización	04:30 pm
		Responsable	Referente de Humanización - Yolenis Gutiérrez Bolaño

No.	NOMBRE Y APELLIDO	No. CEDULA	CARGO	FIRMA	CORREO ELECTRONICO
1	Aida Añez	1122407759	Atencion Al Usuario	Aida Añez	11-11-11-11
2	Danna Lopez	1122411234	Facturación	Danna Lopez	11-11-11-11
3	Aleis Sadoth Pera	1122407759	Autogestores	Aleis Sadoth Pera	11-11-11-11
4	Dilellys L. Zibira	1122406870	factoradora	Dilellys L. Zibira	11-11-11-11
5	Alexis Lopez	1122406400	Admision	Alexis Lopez	11-11-11-11
6	Andres Aragon	112239292	Referencia	Andres Aragon	11-11-11-11
7	Daniel David Bonales	112239312	Sistema	Daniel Bonales	danielbonales@gmail.com
8	Aminta Guerra Montano	56077678	Facturador	Aminta Guerra	guerramaminta@gmail.com
9	Ara Franco	56077939	Aux admisi.	Ara Franco	11-11-11-11
10	Yonelde Ruiz	56077288	call center	Yonelde Ruiz	11-11-11-11
11	Vera Lucia Contreras	56078523	Callcenter	Vera Lucia Contreras	11-11-11-11
12	Amelia Diaz	56074262	Auxiliar consult	Amelia Diaz	11-11-11-11
13	Enrique Vega Miranda	84037675	Auxiliar de Enferm	Enrique Vega	enriquevega@gmail.com
4					
5					

