


	FORMATO DE ACTAS	F-A-01	
		FECHA 31/08/2021	VERSION 02
		Página: 1 de 10	

CIUDAD	LUGAR	FECHA REUNION
CUCUTA	LADMEDIS IPS	13 de julio 2023 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
NOMBRE DE LA REUNION		Nº ACTA
COMITÉ DE ETICA		06

TEMAS DE LA REUNION
<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación del quórum 2. Lectura del acta anterior 3. Verificación de compromisos

DESARROLLO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se da inicio al comité notificando la asistencia de los miembros del comité 2. Aprobación del acta anterior por parte de los miembros del comité. 3. Verificación de compromisos anteriores. 		
COMPROMISO	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO
Solicitar al usuario el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción	Auxiliar de Línea de Frente	100% de cumplimiento
Brindar una atención por parte del personal asistencial (Medico Generales Y Especialistas, Nutricionista, Psicóloga, Odontólogas Generales, Enfermeras, Auxiliares) humanizada, Divulgar los Derechos y Deberes de los Usuarios y Fomentar el Autocuidado.	Médicos Nutricionista IPS Caobos Psicólogo IPS Caobos Odontólogas Higienistas Orales Enfermeras Bacteriólogas Auxiliares de Enfermería Auxiliares de Laboratorio Clínico Auxiliares de Odontología	100% de cumplimiento
Continuar con las actividades relacionadas con la Alianza de Usuarios de LADMEDIS IPS	Gerencia	100% de cumplimiento
Los Representantes de la Asociación de Usuarios sean voceros para divulgar las normas sobre solicitud de citas por los mecanismos estandarizados, cancelación de citas cuando no se puedan cumplir, actualización de datos de identificación.	Representantes de la Asociación de Usuarios	100% de cumplimiento

	FORMATO DE ACTAS	F-A-01	
		FECHA 31/08/2021	VERSION 02
		Página: 2 de 10	

4. Se da inicio al comité donde se analizan las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, correspondientes del mes de junio 2023 de las distintas sedes.

Los usuarios encuestados manifestando a través de las encuestas que se ofrecen servicios con calidad.

La auxiliar de Atención al Usuario socializa los Derechos y Deberes de los Usuarios en la Institución.

IPS QUINTA ORIENTAL

SITUACIONES SOBRE VULNERACION DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

No se presentaron situaciones durante la prestación de los servicios de vulneración de los derechos y deberes de los Usuarios o aspectos de la ética médica.

En las encuestas de satisfacción aplicadas los Usuarios del Servicio de Consulta Médica manifestaron conocer los Derechos y Deberes en el 100%.

En las encuestas de satisfacción aplicadas los Usuarios del Servicio de Odontología manifestaron conocer los Derechos y Deberes en un 100%.

En las Encuestas de Conocimiento de los Derechos y Deberes el 100% de los Usuarios encuestados manifestaron conocerlos.

IPS ATALAYA


SITUACIONES SOBRE VULNERACION DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

No se presentaron situaciones durante la prestación de los servicios de vulneración de los derechos y deberes de los Usuarios o aspectos de la ética médica.

En las encuestas de satisfacción aplicadas los Usuarios del Servicio de Consulta Médica manifestaron conocer los Derechos y Deberes en el 100%.

En las encuestas de satisfacción aplicadas los Usuarios del Servicio de Odontología manifestaron conocer los Derechos y Deberes en un 100%.

En las Encuestas de Conocimiento de los Derechos y Deberes el 100% de los Usuarios encuestados manifestaron conocerlos.

	FORMATO DE ACTAS	F-A-01	
		FECHA 31/08/2021	VERSION 02
		Página: 3 de 10	

IPS QUINTA ORIENTAL II

SITUACIONES SOBRE VULNERACION DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

La Sra. Sonia Gallo de la Alianza de usuarios manifiesta la mejoría en el servicio de toma de muestras de la Sede Quinta, refiere mejor atención y más agilidad.

No se presentaron situaciones durante la prestación de los servicios de vulneración de los derechos y deberes de los Usuarios o aspectos de la ética médica.

En las encuestas de satisfacción aplicadas los Usuarios del Servicio de Consulta Médica manifestaron conocer los Derechos y Deberes en el 100%.

En las encuestas de satisfacción aplicadas los Usuarios del Servicio de Odontología manifestaron conocer los Derechos y Deberes en un 100%.

En las Encuestas de Conocimiento de los Derechos y Deberes el 100% de los Usuarios encuestados manifestaron conocerlos.

IPS CAOBS

SITUACIONES SOBRE VULNERACION DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

No se presentaron situaciones durante la prestación de los servicios de vulneración de los derechos y deberes de los Usuarios o aspectos de la ética médica.

En las encuestas de satisfacción aplicadas los Usuarios del Servicio de Consulta Médica manifestaron conocer los Derechos y Deberes en el 100%.

En las encuestas de satisfacción aplicadas los Usuarios del Servicio de Odontología manifestaron conocer los Derechos y Deberes en un 100%.

En las Encuestas de Conocimiento de los Derechos y Deberes el 100% de los Usuarios encuestados manifestaron conocerlos.

DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS

Se presenta los Derechos y Deberes de los Usuarios para aprobación como parte del seguimiento que se debe cumplir en LADMEDIS IPS

DERECHOS

- ❖ A un trato digno, amable, humano, personalizado y ético.
- ❖ A recibir o rechazar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso

	FORMATO DE ACTAS		F-A-01
	FECHA 31/08/2021	VERSION 02	
	Página: 4 de 10		

o raza.
❖ A recibir una atención por personal calificado, con los recursos adecuados que le brinden una máxima seguridad, respetando su privacidad.
❖ A recibir información clara y oportuna por parte de todo el equipo de salud y acceso a un sistema de sugerencias y reclamos que le permita libremente expresar sus opiniones sobre la atención recibida.
❖ A expresar sus peticiones, sugerencias, como también sus necesidades y deseos relacionados con el proceso de atención.
❖ A solicitar información acerca de los trámites administrativos con recursos que garanticen su seguridad.
❖ A que la información de su estado de salud y datos de la historia clínica no sean revelados a otros.
❖ A recibir o a rechazar tratamientos, una vez se le sea explicado sus riesgos y beneficios, firmando el consentimiento según su voluntad. (Consentimiento Informado)
❖ A morir con dignidad, agotando los recursos disponibles, permitiendo que el proceso de muerte siga su curso natural.
❖ A la libre elección del profesional dentro de la red disponible en la Institución.
DEBERES
❖ Cuidar las instalaciones físicas y equipos que le ofrece la IPS y colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones establecidas.
❖ Suministrar la documentación completa necesaria para su atención.
❖ Cumplir oportunamente las citas médicas asignadas.
❖ Dar información oportuna, clara, veraz de su estado de salud, de los hechos o situaciones causantes de su deterioro y medicamentos que recibe.
❖ Seguir los tratamientos e indicaciones médicas dadas por los profesionales de la salud.
❖ Expresar por escrito su voluntad de no aceptar algún tratamiento o procedimiento. (Consentimiento Informado) y expresar su consentimiento de aceptación (Consentimiento Informado) para las atenciones que usted requiera.
❖ Tratar con respeto y amabilidad a los profesionales de la salud y al personal en general de la Institución y a los demás pacientes.
❖ Cumplir con las normas establecidas en la institución para el ingreso: no armas, no animales, no fumar, no circular por áreas restringidas y seguir indicaciones de ruta de evacuación en caso de emergencias.
❖ Utilizar adecuadamente y razonablemente las vías de reclamación y sugerencias.
❖ Cumplir el trámite de las autorizaciones requeridas para recibir la atención de acuerdo a su plan de beneficios.

ATALAYA

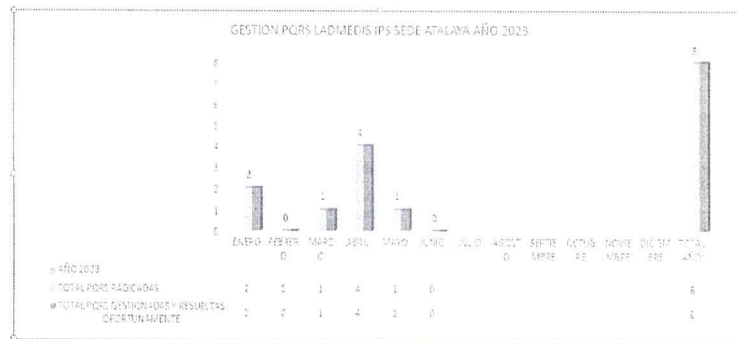
**LADMEDIS QUINTA ORIENTAL I
LADMEDIS ATALAYA**
No se presentaron quejas ni por buzón de sugerencias ni por medio de correo electrónico.



QUEJAS TRAMITADAS I SEMESTRE 2023

RELACION DE PQRS PRESENTADAS Y RESUELTAS OPORTUNAMENTE

MES :	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL AÑO
AÑO 2023													
SEDE ATALAYA													
TOTAL PQRS RADICADAS	2	0	1	4	1	0							8
TOTAL PQRS GESTIONADAS Y RESUELTAS OPORTUNAMENTE	2	0	1	4	1	0							8



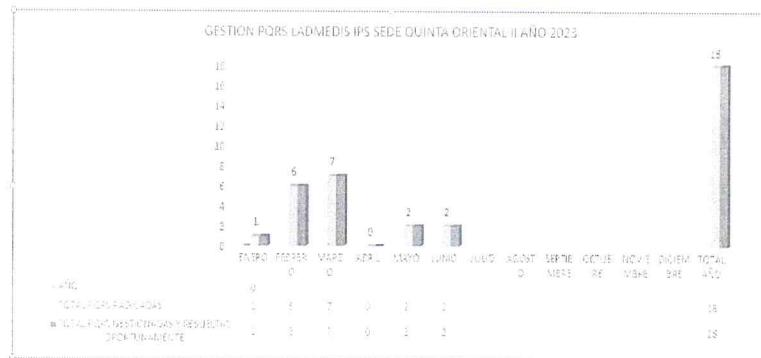
QUINTA ORIENTAL II



QUEJAS TRAMITADAS I SEMESTRE 2023

RELACION DE PQRS PRESENTADAS Y RESULTAS OPORTUNAMENTE

MES :	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL AÑO
AÑO	2023												
SEDE	QUINTA ORIENTAL II												
TOTAL PQRS RADICADAS	1	6	7	0	2	2							18
TOTAL PQRS GESTIONADAS Y RESULTAS OPORTUNAMENTE	1	6	7	0	2	2							18



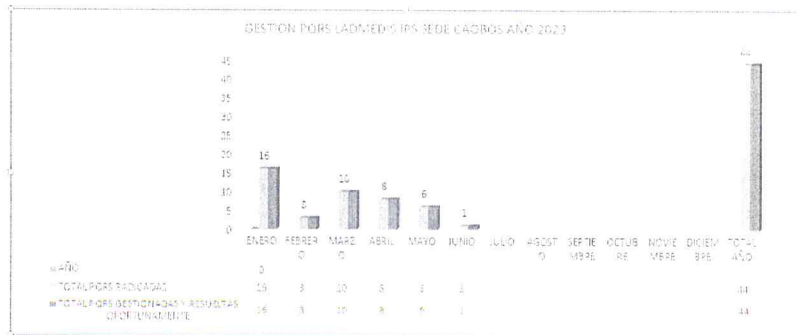
CAOBOS



QUEJAS TRAMITADAS I SEMESTRE 2023

RELACION DE PQRS PRESENTADAS Y RESUELTAS OPORTUNAMENTE

MES:	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL AÑO
AÑO	2023												
SEDE	CAOBOS												
TOTAL PQRS RADICADAS	16	3	10	8	6	1							44
TOTAL PQRS GESTIONADAS Y RESUELTAS OPORTUNAMENTE	16	3	10	8	6	1							44



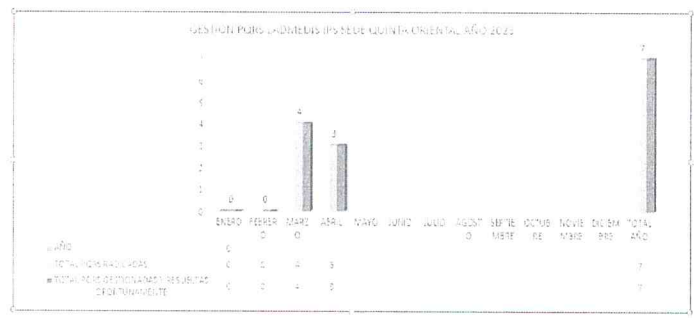
QUINTA ORIENTAL

LADMEDIS QUINTA ORIENTAL I
LADMEDIS ATALAYA
 No se presentaron quejas ni por buzón de sugerencias ni por medio de correo electrónico.



RELACION DE PQRS PRESENTADAS Y RESUELTAS OPORTUNAMENTE

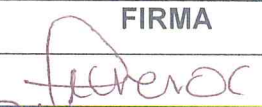
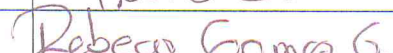
MES :	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL AÑO
AÑO	2023												
SEDE	QUINTA ORIENTAL												
TOTAL PQRS RADICADAS	0	0	4	3									7
TOTAL PQRS GESTIONADAS Y RESUELTAS OPORTUNAMENTE	0	0	4	3									7



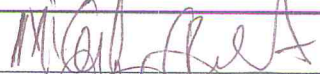

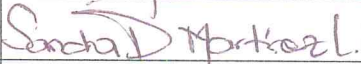
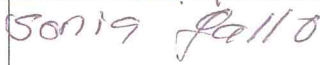
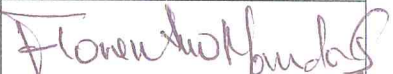
	FORMATO DE ACTAS	F-A-01	
		FECHA 31/08/2021	VERSION 02
		Página: 9 de 10	

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA
Solicitar al usuario el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción	Auxiliar de Línea de Frente	Julio de 2023
Brindar una atención por parte del personal asistencial (Medico Generales Y Especialistas, Nutricionista, Psicóloga, Odontólogas Generales, Enfermeras, Auxiliares) humanizada, Divulgar los Derechos y Deberes de los Usuarios y Fomentar el Autocuidado.	Médicos Nutricionista Psicólogo Odontólogas Higienistas Orales Enfermeras Bacteriólogas Auxiliares de Enfermería Auxiliares de Laboratorio Clínico Auxiliares de Odontología	Julio de 2023
Continuar con las actividades relacionadas con la Alianza de Usuarios de LADMEDIS IPS	Gerencia Líder administrativo Psicóloga Líder del proceso	Julio de 2023
Socialización de los deberes y derechos salas de espera.	Auxiliar de Línea de Frente Auxiliares de Enfermería Alianza de usuarios	Julio de 2023
Socializar los mecanismos de interacción a los usuarios en las salas de espera	Auxiliar de Línea de Frente Psicólogo	Julio de 2023

Firmas de los Integrantes

FIRMAS		
CARGO	NOMBRE	FIRMA
PATRICIA ROMERO C.	GERENTE	
REBECA GOMEZ G.	LIDER ADMINISTRATIVO	

	FORMATO DE ACTAS	F-A-01	
		FECHA 31/08/2021	VERSION 02
		Página: 10 de 10	

MIGUEL CRUZ	LIDER ADMINISTRATIVO	
DANIEL BLANCO	MÉDICO GENERAL IPS	
SANDRA MARTINEZ	ENFERMERA LIDER	
SONIA GALLO	REPRESENTANTE DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	
FLORENTINO MONCADA	REPRESENTANTE DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	
KATHERINE CUADROS	PSICÓLOGA	