

	FORMATO DE ACTAS	F-A-01	
		FECHA 31/08/2021	VERSION 02
		Página: 1 de 8	

CIUDAD	LUGAR	FECHA REUNION
CUCUTA	LADMEDIS IPS	04 de julio 2025 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
Socialización de los deberes y derechos salas de espera.	Auxiliar de Línea de Frente Auxiliares de Enfermería Alianza de usuarios	100% de cumplimiento
Socializar los mecanismos de interacción a los usuarios en las salas de espera	Auxiliar de Línea de Frente Psicóloga	100% de cumplimiento

4. Se da inicio al comité donde se analizan las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, correspondientes del mes de Junio 2025 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 8

IPS CAOBOS

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 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.

PRESENTACIÓN PQRS

CAOBOS

LADMEDIS IPS CAOBOS				
SERVICIO	NÚMERO DE QUEJAS	BREVE EXPLICACIÓN DEL CASO	MOTIVO	ACCIONES DE MEJORA
Consulta especializada	1	Usuario manifiesta inconformidad en consulta con ginecóloga al solicitar MIPRES para vacuna VPH. El profesional indicó no saber realizarlo, pese a estar capacitado.	Trato al usuario y tallas en orientación	Se contacta a la usuaria. Se valida que el profesional si tiene manejo de la plataforma MIPRES. Se realiza el procedimiento y se notifica a la usuaria. Se ofrecen disculpas y se agradece el reporte como oportunidad de mejora.
Consulta médica general	1	Familiar del paciente indica que llegó 7 minutos tarde a su cita del sábado. Aunque la cita estaba agendada, no fue atendido porque el sistema bloqueó el ingreso y el médico se había retirado.	Accesibilidad a los servicios	Se confirma el registro correcto de la cita. Se explica que el sistema solo permite 5 minutos de margen. La respuesta se publica en cartelera debido a la falta de contacto. Se invita a reprogramar. Se reitera el compromiso con la mejora de procesos y comunicación. Se agradece la sugerencia.
Toma de laboratorio clínico	1	Usuario sugiere mayor sentido común en la recepción de muestras de orina, ya que considera excesivo el tiempo de espera.	Trato al usuario y oportunidad en atención	Se aclara que se informa a los usuarios traer la muestra desde casa para evitar retrasos. Se reafirma el compromiso de mejorar los tiempos de atención y se valora el aporte del usuario.
Vacunación	2	Usuarios manifiestan inconformidad por el horario limitado de atención y la restricción de ingreso de ambos padres durante la vacunación. También se reporta falta de cordialidad por parte del personal	Accesibilidad y trato al usuario	Se establecen los horarios oficiales del servicio y se informa sobre la política de acompañamiento de un solo familiar, por espacio físico y protocolos. Se ofrece disculpas y se reforzará la actitud empática del personal. En un caso se publica la respuesta por falta de contacto.
Consulta odontológica	1	Usuario expresa inconformidad por múltiples intentos fallidos para agendar cita por llamada, siendo colgada o dejada en espera constantemente.	Accesibilidad	Se contacta a la usuaria, se ofrecen disculpas por la deficiente atención en línea telefónica y se programa cita prioritaria. Se toman medidas para mejorar el canal de agendamiento y se agradece su aporte para fortalecer la calidad del servicio.



ATALAYA

**MES DE JUNIO 2025
BUZON DE SUGERENCIAS**

**LADMEDIS IPS
ATALAYA NO
PRESENTO PQRSF**



QUINTA ORIENTAL

LADMEDIS IPS QUINTA ORIENTAL

**LADMEDIS IPS QUINTA ORIENTAL NO
PRESENTO PQRSF**



COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA
Solicitar al usuario el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción	Auxiliar de Línea de Frente	julio 2025



FORMATO DE ACTAS

F-A-01

FECHA
31/08/2021

VERSION
02

Página: 7 de 8

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 2025
Continuar con las actividades relacionadas con la Alianza de Usuarios de LADMEDIS IPS	Gerencia Líder administrativo Líder del proceso	julio 2025
Socialización de los deberes y derechos salas de espera.	Auxiliar de Línea de Frente Auxiliares de Enfermería Alianza de usuarios	julio 2025
Los representantes de la Alianza 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 Alianza de Usuarios	julio 2025

Firmas de los Integrantes

FIRMAS		
CARGO	NOMBRE	FIRMA
PATRICIA ROMERO C.	GERENTE	<i>Patricia Romero</i>
REBECA GOMEZ G.	LIDER ADMINISTRATIVO	<i>Rebeca Gomez G</i>
MIGUEL CRUZ	LIDER ADMINISTRATIVO	<i>Miguel Cruz</i>
DANIEL BLANCO	MÉDICO GENERAL IPS	<i>[Signature]</i>
CARMEN ANTELIZ	REPRESENTANTE COPACO	<i>CARMEN ANTELIZ</i>
ELIZBETH CARCAMO	ENFERMERA LIDER	<i>ELIZBETH Carcamo Torres</i>
SONIA GALLO	REPRESENTANTE DE LA ALIANZA DE USUARIOS	<i>Sonia Gallo</i>