



## FORMATO DE ACTAS

F-A-01

FECHA  
31/08/2021

VERSION  
02

Página: 1 de 8

<b>CIUDAD</b>	<b>LUGAR</b>	<b>FECHA REUNION</b>
CUCUTA	LADMEDIS IPS	05 de junio 2025 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
<b>NOMBRE DE LA REUNION</b>		<b>Nº ACTA</b>
COMITÉ DE ETICA		05

### TEMAS DE LA REUNION

1. Verificación del quórum
2. Lectura del acta anterior
3. Verificación de compromisos

### DESARROLLO

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 Mayo 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.

**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**

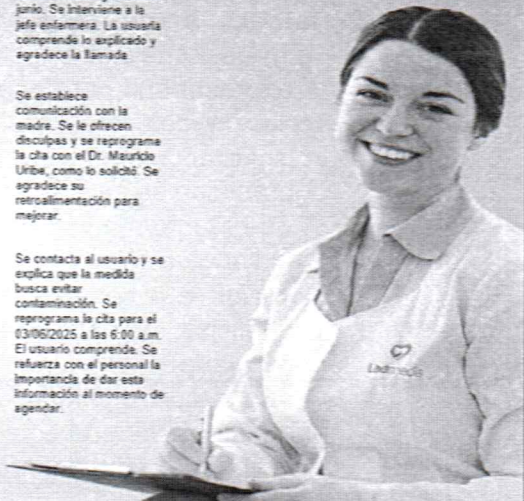
- ❖ Cuidar las instalaciones físicas y equipos que le ofrece la IPS y colaborar en el

- 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**

SERVICIO	NÚMERO DE QUEJAS	BREVE EXPLICACIÓN DEL CASO	MOTIVO	ACCIONES DE MEJORA
Consulta médica general	1	Usuario manifiesta inconformidad por el trato recibido por parte de la enfermera, quien le indicó que se colocara la inyección sin dejarla hablar ni explicar.	Trato inadecuado en consulta de planificación.	Se contacta telefónicamente a la usuaria y se aclara que tiene fórmula vigente hasta junio. Se interviene a la jefe enfermera. La usuaria comprende lo explicado y agradece la llamada.
Consulta especializada	1	Madre del menor Aarón Castañeda expresó su inconformidad con la atención recibida en pediatría y solicitó ser atendida por otro profesional.	Inconformidad con atención médica.	Se establece comunicación con la madre. Se le ofrecen disculpas y se reprograma la cita con el Dr. Mauricio Uribe, como lo solicitó. Se agradece su retroalimentación para mejorar.
Toma de laboratorio clínico	1	Usuario se queja porque no se le realizaron los exámenes al no traer muestra de orina desde su casa. Considera inapropiado no poder tomar la muestra dentro de la IPS y manifiesta pérdida de tiempo.	Desconocimiento del protocolo de toma de muestra.	Se contacta al usuario y se explica que la medida busca evitar contaminación. Se reprograma la cita para el 03/09/2025 a las 6:00 a.m. El usuario comprende. Se refuerza con el personal la importancia de dar esta información al momento de agendar.



**ATALAYA**

**MES DE MAYO 2025  
BUZON DE SUGERENCIAS**

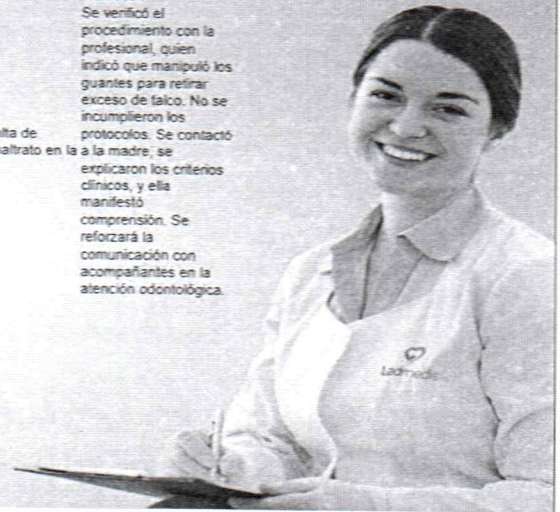
**LADMEDIS IPS  
ATALAYA NO  
PRESENTO PQRSF**



**QUINTA ORIENTAL**

**LADMEDIS IPS QUINTA ORIENTAL**

SERVICIO	NÚMERO DE QUEJAS	BREVE EXPLICACIÓN DEL CASO	MOTIVO	ACCIONES DE MEJORA
Consulta odontológica	1	Madre de paciente menor manifestó que la odontóloga no manejó protocolo de higiene con los guantes, ya que los manipuló con manos sucias tras usar teclado y mouse. Además, expresó que la profesional tiene una actitud grosera y poco amable.	Presunta falta de higiene y maltrato en la atención.	Se verificó el procedimiento con la profesional, quien indicó que manipuló los guantes para retirar exceso de fango. No se incumplieron los protocolos. Se contactó a la madre, se explicaron los criterios clínicos, y ella manifestó comprensión. Se reforzará la comunicación con acompañantes en la atención odontológica.



**COMPROMISO**

**RESPONSABLE**

**FECHA**

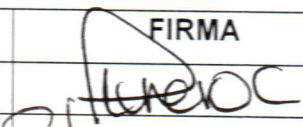
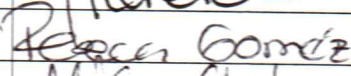


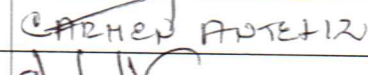
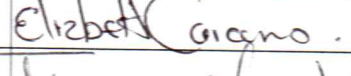
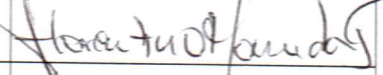
Solicitar al usuario el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción

Auxiliar de Línea de Frente

junio 2025

<p>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.</p>	<p>Médicos Nutricionista Psicólogo Odontólogas Higienistas Orales Enfermeras Bacteriólogas Auxiliares de Enfermería Auxiliares de Laboratorio Clínico Auxiliares de Odontología</p>	<p>junio 2025</p>
<p>Continuar con las actividades relacionadas con la Alianza de Usuarios de LADMEDIS IPS</p>	<p>Gerencia Líder administrativo Líder del proceso</p>	<p>junio 2025</p>
<p>Socialización de los deberes y derechos salas de espera.</p>	<p>Auxiliar de Línea de Frente Auxiliares de Enfermería Alianza de usuarios</p>	<p>junio 2025</p>
<p>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.</p>	<p>Representantes de la Alianza de Usuarios</p>	<p>junio 2025</p>

**Firmas de los Integrantes**

FIRMAS		
CARGO	NOMBRE	FIRMA
PATRICIA ROMERO C.	GERENTE	
REBECA GOMEZ G.	LIDER ADMINISTRATIVO	
MIGUEL CRUZ	LIDER ADMINISTRATIVO	
DANIEL BLANCO	MÉDICO GENERAL IPS	
CARMEN ANTELIZ	REPRESENTANTE COPACO	
ELIZBETH CARCAMO	ENFERMERA LIDER	
FLORENTINO MONCADA	REPRESENTANTE DE LA ALIANZA DE USUARIOS	
SONIA GALLO	REPRESENTANTE DE LA ALIANZA DE USUARIOS	