



FORMATO DE ACTAS

F-A-01

FECHA
31/08/2021

VERSION
02

Página: 1 de 10

CIUDAD	LUGAR	FECHA REUNION
CUCUTA	LADMEDIS IPS	08 de septiembre 2025 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
NOMBRE DE LA REUNION		Nº ACTA
COMITÉ DE ETICA		08

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 agosto 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

LADMEDIS IPS CAOBOS

SERVICIO	NÚMERO DE QUEJAS	BREVE EXPLICACIÓN DEL CASO	MOTIVO	ACCIONES DE MEJORA
Línea de frente	1	La usuaria Alix Adriana Flórez manifiesta inconformidad por el trato recibido de la auxiliar de recepción, a quien describe como poco colaborativa y reacia a ayudarlo con la reprogramación de exámenes pendientes.	Trato al usuario y/o familia	Se refuerza la capacitación en atención al usuario y empatía en el personal de recepción. Se ofrece disculpas a la usuaria y se revisa el proceso de reprogramación para evitar dificultades similares.
Consulta odontológica	2	Los usuarios Claudia Cecilia Chona y Roberto Paredes expresan inconformidad porque, pese a múltiples intentos durante más de un mes, no han logrado agendar cita de odontología.	Accesibilidad	Se revisa la disponibilidad de agenda y se gestionan ajustes en la línea de asignación de citas. Se propone ampliar la capacidad y ofrecer alternativas de programación a los usuarios.
Consulta odontológica	1	La usuaria Dunia Mora manifiesta inconformidad por no recibir atención en la línea telefónica 075734711, pese a insistir desde las 2:00 p.m., ya que siempre le indicaban que las líneas estaban ocupadas.	Accesibilidad	Se refuerza la operatividad y capacidad de respuesta de la línea telefónica. Se estudia implementar un sistema de turnos o devolución de llamadas para evitar congestión y mejorar la experiencia del usuario.
Línea de frente	1	La usuaria Gisela Durán Mendoza perdió su cita con nutrición por retraso en el transporte. Al llegar a recepción, le informaron que ya no podía ser atendida y manifestó molestia por el trato recibido (grosero y poco empático).	Trato al usuario y/o familia	Se sensibiliza al personal en atención empática frente a estas situaciones. Se refuerza la comunicación sobre políticas de puntualidad, buscando un balance entre el cumplimiento de horarios y la comprensión de imprevistos.



ATALAYA

**MES DE JULIO 2025
BUZON DE SUGERENCIAS**

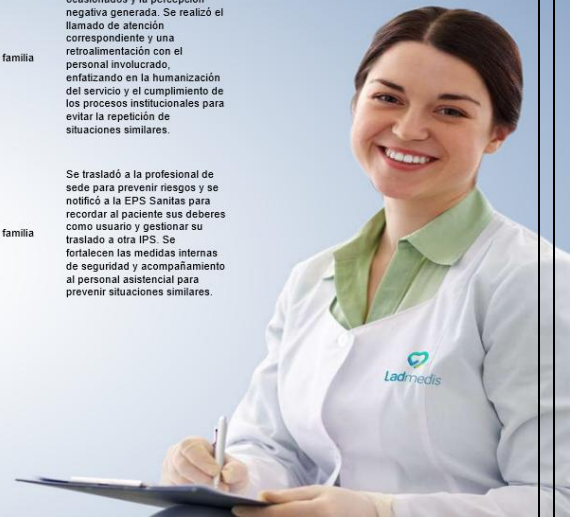
**LADMEDIS IPS
ATALAYA NO
PRESENTO PQRSF**



QUINTA ORIENTAL

LADMEDIS IPS QUINTA ORIENTAL

SERVICIO	NÚMERO DE QUEJAS	BREVE EXPLICACIÓN DEL CASO	MOTIVO	ACCIONES DE MEJORA
Agendamiento de laboratorios	1	La usuaria Ana Yaneth Rodríguez manifiesta su inconformidad por el trato recibido por parte del personal encargado en la sede de Quinta Oriental, indicando que fue atendida por una colaboradora con actitud grosera y prepotente, lo que considera una falta de respeto hacia los usuarios.	Trato al usuario y/o familia	Se lamentan los inconvenientes ocasionados y la percepción negativa generada. Se realizó el llamado de atención correspondiente y una retroalimentación con el personal involucrado, enfatizando en la humanización del servicio y el cumplimiento de los procesos institucionales para evitar la repetición de situaciones similares.
Consulta médica general / Atención al usuario	1	El usuario Luis Fernando Vargas manifiesta inconformidad por el trato recibido durante su atención en la sede Quinta Oriental. Tras la revisión del caso, se evidenció un comportamiento inadecuado y reiterado del paciente hacia una profesional de la salud, incluyendo visitas sin cita y acceso indebido al consultorio, hechos que derivaron en una denuncia formal ante la Fiscalía.	Trato al usuario y/o familia	Se trasladó a la profesional de sede para prevenir riesgos y se notificó a la EPS Sanitas para recordar al paciente sus deberes como usuario y gestionar su traslado a otra IPS. Se fortalecen las medidas internas de seguridad y acompañamiento al personal asistencial para prevenir situaciones similares.

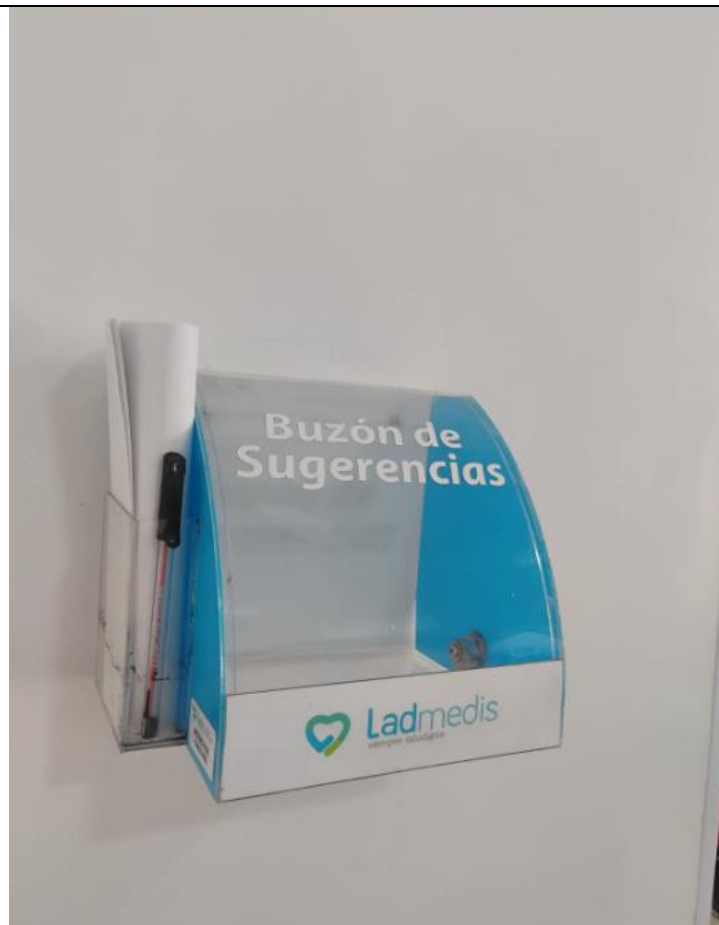


COMPROMISO

RESPONSABLE


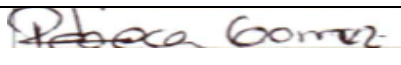


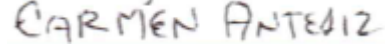
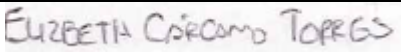

FECHA

Solicitar al usuario el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción	Auxiliar de Línea de Frente	Septiembre 2025
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	Septiembre 2025
Continuar con las actividades relacionadas con la Alianza de Usuarios de LADMEDIS IPS	Gerencia Líder administrativo Líder del proceso	Septiembre 2025
Socialización de los deberes y derechos salas de espera.	Auxiliar de Línea de Frente Auxiliares de Enfermería Alianza de usuarios	Septiembre 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	Septiembre 2025





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	
SONIA GALLO	REPRESENTANTE DE LA ALIANZA DE USUARIOS	
FLORENTINO MONCADA	REPRESENTANTE DE LA ALIANZA DE USUARIOS	