



FORMATO DE ACTAS

F-A-01

FECHA
31/08/2021

VERSION
02

Página: 1 de 11

CIUDAD	LUGAR	FECHA REUNION
CUCUTA	LADMEDIS IPS	03 de octubre 2025 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
NOMBRE DE LA REUNION		Nº ACTA
COMITÉ DE ETICA		09

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 septiembre 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	NUMERO DE QUEJAS	BREVE EXPLICACION DEL CASO	MOTIVO	ACCIONES DE MEJORA
Toma de laboratorio clínico	1	El usuario Héctor Canobio manifiesta inconformidad porque, durante la toma de muestra, la auxiliar conversaba con otra persona y, al finalizar la atención, recibió una respuesta peribida como grosera. Solicita mayor profesionalismo y reserva durante la atención.	Trato al usuario y/o familia	Se revisó la situación con la funcionaria implicada, obteniendo ambas versiones. Se reforzó el compromiso institucional con la atención respetuosa y de calidad. No se logró contacto telefónico con el usuario, por lo cual la respuesta fue publicada en cartelera informativa como constancia de la gestión.
Línea de frente	1	La usuaria Yadira García Carrascal manifestó su inconformidad al no recibir su resultado de citología a pesar de esperar más de tres horas. Indicó sentirse irrespetada por la falta de información y claridad en el proceso.	Trato al usuario y/o familia	Se ofrecieron disculpas por la situación y se reiteró al personal de recepción y laboratorio la importancia de brindar información clara y verificar previamente la disponibilidad de resultados. Se fortalecerá la comunicación entre áreas para evitar casos similares.
Consulta odontológica	1	La usuaria Jessica Paola (anónima) expresó su molestia porque lleva cinco meses intentando agendar cita odontológica sin obtener respuesta telefónica. Considera injusto que si se logra contacto para otros programas, pero no para odontología.	Accesibilidad	Se agradeció la observación recibida y se informó que se reforzarán las líneas de atención y el proceso de agendamiento. La respuesta se publicó en cartelera informativa, ya que la usuaria no registró datos de contacto.
Consulta odontológica	1	La usuaria Luz Marina Rincón indicó que, pese a llegar temprano a su cita, no fue ingresada al sistema y perdió su turno, esperando más de tres horas sin ser atendida. Posteriormente fue atendida, pero manifestó su inconformidad inicial.	Accesibilidad	Se estableció comunicación con la usuaria, quien ofreció disculpas y manifestó sentirse satisfecha con la atención recibida. Se validará el proceso con el personal de registro y se tomarán medidas preventivas para evitar errores similares.
Toma de laboratorio clínico	0	La usuaria María Eugenia Rodríguez expresó su agradecimiento al personal de laboratorio por haberla recibido pese a llegar tarde a su cita, destacando la entusiasmo y disposición del equipo. La madre del usuario, Sergio Abad Rojas Acero registró felicitación al personal de línea de frente (Leidy Gómez) por la paciencia, amabilidad y trato humanizado hacia los pacientes, destacando el servicio recibido.	Trato al usuario y/o familia	Se registra la felicitación como muestra de reconocimiento al buen servicio prestado, resaltando la empatía y compromiso del personal con la atención humanizada.
Línea de frente	0		Trato al usuario y/o familia	Se reconoce y valora el desempeño de la funcionaria destacada, fortaleciendo la cultura de atención humanizada en la IPS. Se sugiere replicar su ejemplo como referente de buenas prácticas en atención al usuario.



ATALAYA

**MES DE SEPTIEMBRE
2025
BUZON DE SUGERENCIAS
LADMEDIS IPS ATALAYA
NO PRESENTO PQRSF**



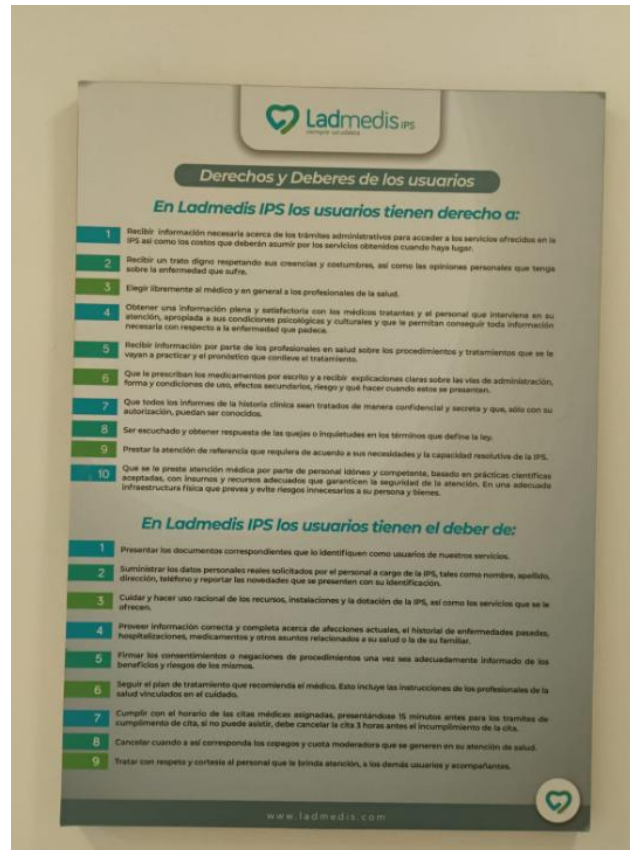
QUINTA ORIENTAL

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





Derechos y Deberes de los usuarios

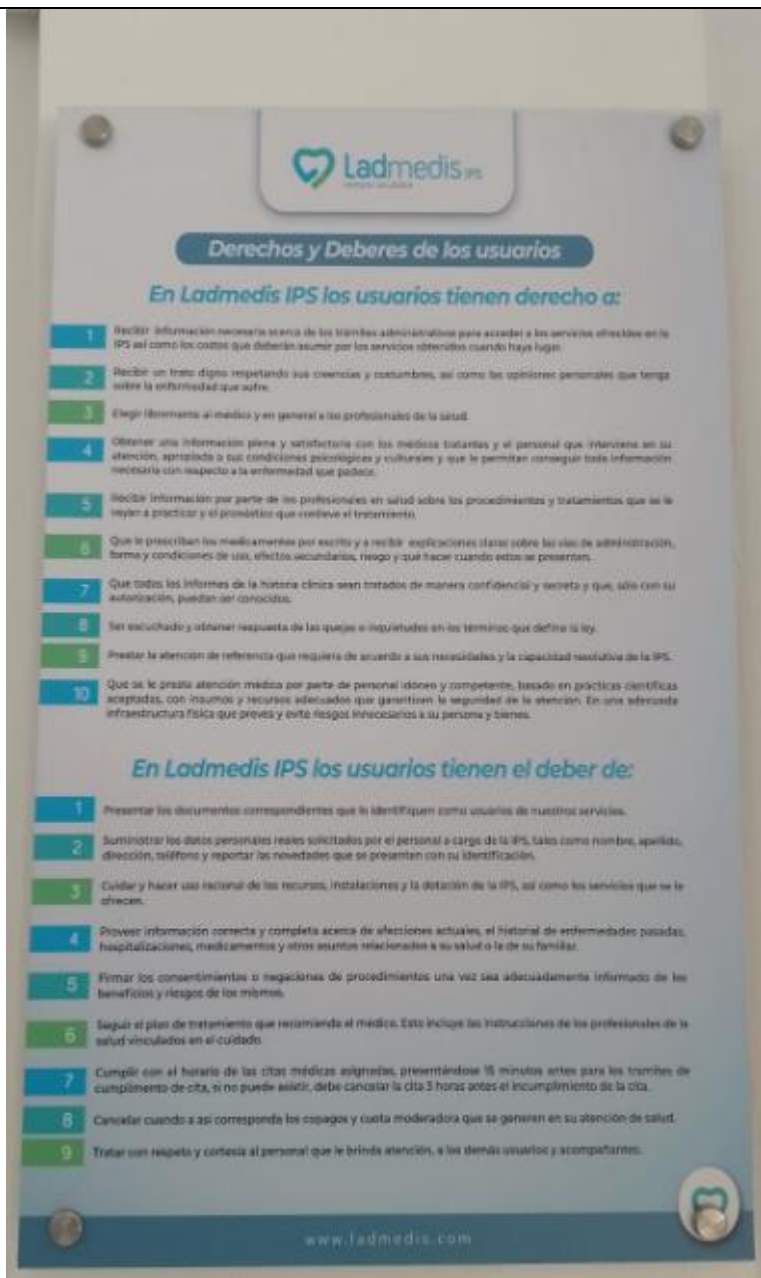
En Ladmedis IPS los usuarios tienen derecho a:

- 1 Recibir información necesaria acerca de los trámites administrativos para acceder a los servicios ofrecidos en la IPS así como los costos que deberán asumir por los servicios obtenidos cuando haya lugar.
- 2 Recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre.
- 3 Elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud.
- 4 Obtener una información plena y satisfactoria con los médicos tratantes y al personal que interviene en su atención, apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales y que le permitan conseguir toda información necesaria con respecto a la enfermedad que padece.
- 5 Recibir información por parte de los profesionales en salud sobre los procedimientos y tratamientos que se le van a practicar y el pronóstico que conlleva el tratamiento.
- 6 Que le prescriban los medicamentos por escrito y a recibir explicaciones claras sobre las vías de administración, forma y condiciones de uso, efectos secundarios, riesgos y qué hacer cuando estos se presenten.
- 7 Que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y secreta y que, solo con su autorización, puedan ser conocidos.
- 8 Ser escuchado y obtener respuesta de las dudas o inquietudes en los términos que define la ley.
- 9 Prestar la atención de referencia que requiere de acuerdo a sus necesidades y la capacidad resolutiva de la IPS.
- 10 Que se le preste atención médica por parte de personal técnico y competente, basado en prácticas científicas aceptadas, con insumos y recursos adecuados que garanticen la seguridad de la atención. En una adecuada infraestructura física que prevenga estos riesgos innecesarios a su persona y bienes.

En Ladmedis IPS los usuarios tienen el deber de:

- 1 Presentar los documentos correspondientes que lo identifiquen como usuarios de nuestros servicios.
- 2 Suministrar los datos personales reales solicitados por el personal a cargo de la IPS, tales como nombre, apellido, dirección, teléfono y reportar las novedades que se presenten con su identificación.
- 3 Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones y la dotación de la IPS, así como los servicios que se le ofrecen.
- 4 Proveer información correcta y completa acerca de afecciones actuales, el historial de enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados a su salud o la de su familia.
- 5 Firmar los consentimientos o negaciones de procedimientos una vez sea adecuadamente informado de los beneficios y riesgos de los mismos.
- 6 Seguir el plan de tratamiento que recomienda el médico. Esto incluye las instrucciones de los profesionales de la salud vinculadas en el cuidado.
- 7 Cumplir con el horario de las citas médicas asignadas, presentándose 15 minutos antes para los trámites de cumplimiento de cita, si no puede asistir, debe cancelar la cita 3 horas antes el incumplimiento de la cita.
- 8 Cancelar cuando a él corresponden los pagos y cuota moderadora que se generen en su atención de salud.
- 9 Tratar con respeto y cortesía al personal que le brinda atención, a los demás usuarios y acompañantes.

www.ladmedis.com



Derechos y Deberes de los usuarios

En Ladmedis IPS los usuarios tienen derecho a:


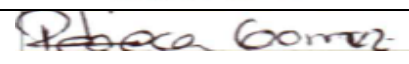
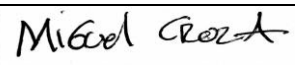

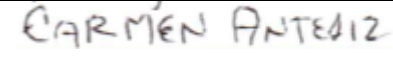
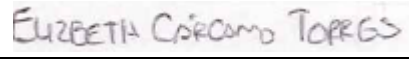

- 1 Recibir información necesaria acerca de los trámites administrativos para acceder a los servicios ofrecidos en la IPS así como los costos que deberán asumir por los servicios obtenidos cuando haya lugar.
- 2 Recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre.
- 3 Elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud.
- 4 Obtener esta información plena y satisfactoria con los médicos tratantes y el personal que intervenga en su atención, apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales y que le permitan conseguir toda información necesaria con respecto a la enfermedad que padece.
- 5 Recibir información por parte de los profesionales en salud sobre los procedimientos y tratamientos que se le van a practicar y el pronóstico que conlleva el tratamiento.
- 6 Que le prescriban los medicamentos por escrito y a recibir explicaciones claras sobre las vías de administración, forma y condiciones de uso, efectos secundarios, riesgo y qué hacer cuando estos se presenten.
- 7 Que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y secreta y que, sólo con su autorización, puedan ser conocidos.
- 8 Ser escuchado y obtener respuesta de las quejas e inquietudes en los términos que define la ley.
- 9 Prestar la atención de referencia que requiera de acuerdo a sus necesidades y la capacidad resolutiva de la IPS.
- 10 Que se le preste atención médica por parte de personal idóneo y competente, basado en prácticas científicas aceptadas, con insumos y recursos adecuados que garanticen la seguridad de la atención. En una adecuada infraestructura física que prevenga y evite riesgos inherentes a su persona y bienes.

En Ladmedis IPS los usuarios tienen el deber de:

- 1 Presentar los documentos correspondientes que lo identifiquen como usuarios de nuestros servicios.
- 2 Suministrar los datos personales reales solicitados por el personal a cargo de la IPS, tales como nombre, apellido, dirección, teléfono y reportar las novedades que se presenten con su identificación.
- 3 Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones y la dotación de la IPS, así como los servicios que se le ofrecen.
- 4 Proveer información correcta y completa acerca de afecciones actuales, el historial de enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados a su salud o la de su familia.
- 5 Firmar los consentimientos o negaciones de procedimientos una vez sea adecuadamente informado de los beneficios y riesgos de los mismos.
- 6 Seguir el plan de tratamiento que recomienda el médico. Esto incluye las instrucciones de los profesionales de la salud vinculados en el cuidado.
- 7 Cumplir con el horario de las citas médicas asignadas, presentándose 15 minutos antes para los trámites de cumplimiento de cita, si no puede asistir, debe cancelar la cita 3 horas antes del incumplimiento de la cita.
- 8 Cancelar cuando a así correspondiera los copagos y cuota moderadora que se generen en su atención de salud.
- 9 Tratar con respeto y cortesía al personal que le brinda atención, a los demás usuarios y acompañantes.

www.ladmedis.com

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	