	<b>FORMATO DE ACTAS</b>		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	08 de Agosto 2025 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
<b>NOMBRE DE LA REUNION</b>		<b>Nº ACTA</b>
<b>COMITÉ DE ETICA</b>		07

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

<b>DESARROLLO</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se da inicio al comité notificando la asistencia de los miembros del comité.</li> <li>2. Aprobación del acta anterior por parte de los miembros del comité.</li> <li>3. Verificación de compromisos anteriores.</li> </ol>		
<b>COMPROMISO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
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 Julio 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


<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ cumplimiento de las normas e instrucciones establecidas.</li> <li>❖ Suministrar la documentación completa necesaria para su atención.</li> <li>❖ Cumplir oportunamente las citas médicas asignadas.</li> <li>❖ Dar información oportuna, clara, veraz de su estado de salud, de los hechos o situaciones causantes de su deterioro y medicamentos que recibe.</li> <li>❖ Seguir los tratamientos e indicaciones médicas dadas por los profesionales de la salud.</li> <li>❖ 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.</li> <li>❖ Tratar con respeto y amabilidad a los profesionales de la salud y al personal en general de la Institución y a los demás pacientes.</li> <li>❖ 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.</li> <li>❖ Utilizar adecuadamente y razonablemente las vías de reclamación y sugerencias.</li> </ul>
---

**PRESENTACIÓN PQRS**

**CAOBOS**

## LADMEDIS IPS CAOBOS

SERVICIO	NÚMERO DE QUEJAS	BRIEVE EXPLICACIÓN DEL CASO	MOTIVO	ACCIONES DE MEJORA
Línea de frente	1	La usuaria Alex Adriana Pérez manifiesta inconformidad por el trato recibido de la auxiliar de recepción a quien describe como poco colaborativa y reacia a ayudarle con la reprogramación de sus citas 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 citas 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 Dania Mora manifiesta inconformidad por no recibir atención en la línea telefónica 0275754751, entre a nivel 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 Ghisela Durán Mendosa pidió su cita con notificación por mensaje en el transporte. Al llegar a recepción, le informaron que ya no podía ser atendida y manifestó molestia por el trato recibido (proceso y poco empático).	Trato al usuario y/o familia	Se fortalece 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**

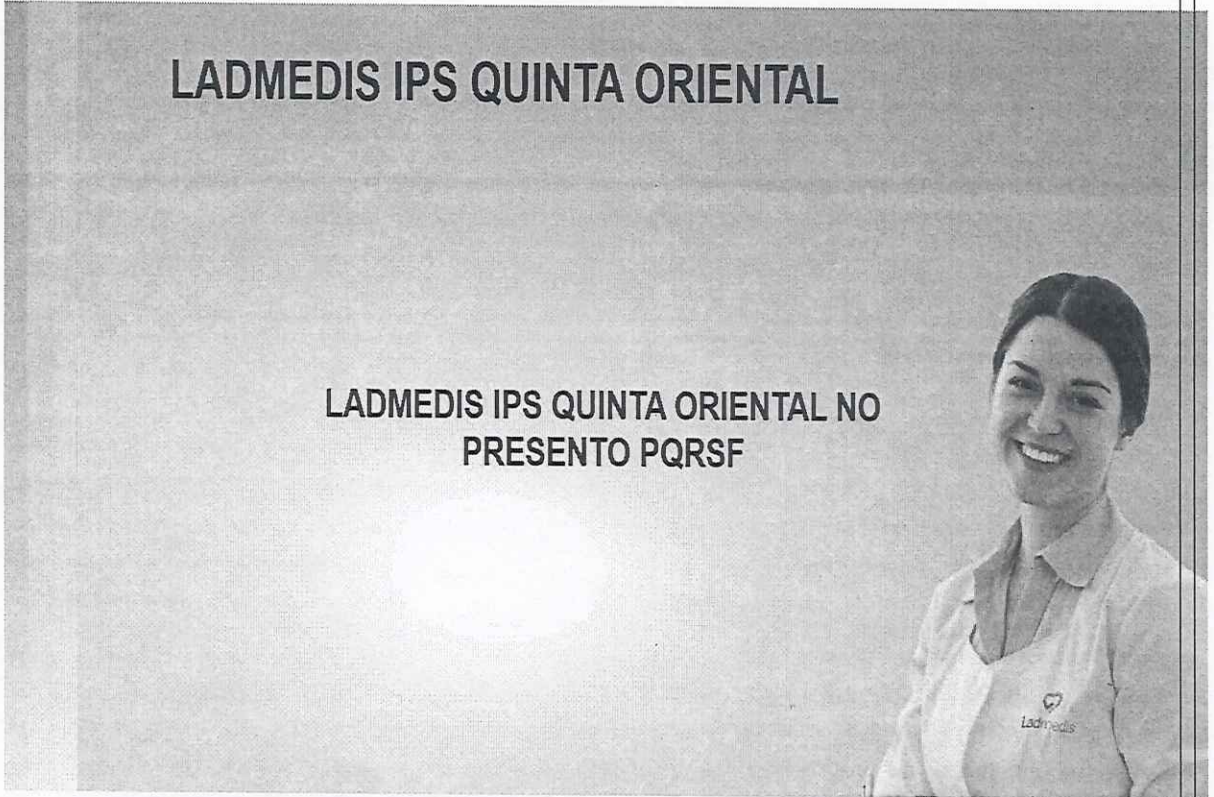
**LADMEDIS IPS  
ATALAYA NO  
PRESENTO PQRSF**



**QUINTA ORIENTAL**

**LADMEDIS IPS QUINTA ORIENTAL**

**LADMEDIS IPS QUINTA ORIENTAL NO  
PRESENTO PQRSF**





Ladmedis IPS  
siempre saludable

## FORMATO DE ACTAS

F-A-01

FECHA  
31/08/2021

VERSION  
02

Página: 7 de 8

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