



## FORMATO DE ACTAS

F-A-01

FECHA  
31/08/2021

VERSION  
02

Página: 1 de 11

<b>CIUDAD</b>	<b>LUGAR</b>	<b>FECHA REUNION</b>
CUCUTA	LADMEDIS IPS	05 de diciembre 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>		11

### 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 Líder programa participación	100% de cumplimiento

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

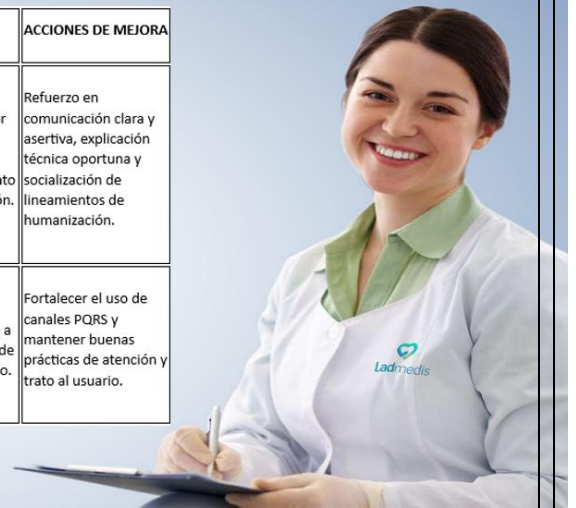
SERVICIO	NÚMERO DE QUEJAS	BREVE EXPLICACIÓN DEL CASO	MOTIVO	ACCIONES DE MEJORA
Consulta Odontológica	1	Usuaría de tercera edad presenta queja por dificultad para comunicarse con la línea telefónica de agendamiento del servicio de odontología y solicita un número alternativo para la programación de cita.	Dificultad de accesibilidad telefónica y congestión en la línea de atención.	Fortalecer los canales de comunicación, priorizar usuarios adultos mayores y brindar apoyo directo para la asignación de citas.
Línea de Frente	1	Familiar de la usuaria presenta queja por el horario de entrega de MIPRES, indicando dificultades para reclamar el insumo antes de las 10:00 a.m. debido a condiciones de cuidado de la paciente.	Inconformidad frente a horarios institucionales y percepción de falta de flexibilidad.	Reforzar la comunicación sobre horarios establecidos y promover una atención más empática y humanizada a cuidadores y usuarios vulnerables.



**ATALAYA**

## MES DE NOVIEMBRE 2025 BUZON DE SUGERENCIAS

SERVICIO	NÚMERO DE QUEJAS	BREVE EXPLICACIÓN DEL CASO	MOTIVO	ACCIONES DE MEJORA
Línea de Frente – Orientador	1	Usuaría presenta queja por inconformidad frente a la información brindada sobre la realización de exámenes diagnósticos, generándose una diferencia durante la orientación.	Inconformidad por información suministrada y percepción del trato durante la atención.	Refuerzo en comunicación clara y asertiva, explicación técnica oportuna y socialización de lineamientos de humanización.
Línea de Frente – Orientador	1	Usuaría presenta petición aportando su versión de los hechos, aclarando que el actuar de la funcionaria fue adecuado durante la atención brindada.	Aclaración de percepción frente a un evento previo de atención al usuario.	Fortalecer el uso de canales PQRS y mantener buenas prácticas de atención y trato al usuario.



**QUINTA ORIENTAL**

**LADMEDIS IPS QUINTA ORIENTAL**

**SIN PQRSF EN EL PERIODO**



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





**Derechos y Deberes de los usuarios**

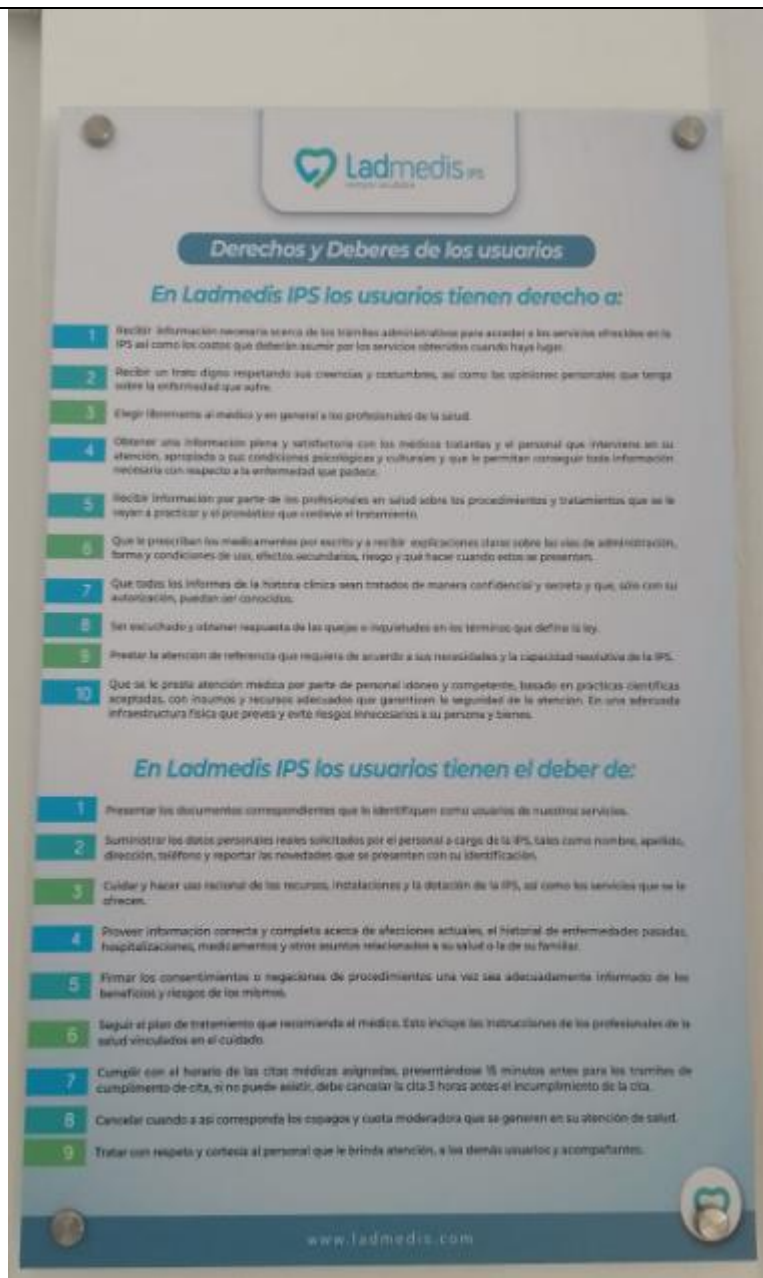
**En Ladmedis IPS los usuarios tienen derecho a:**

- 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 quejas 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 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 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:**


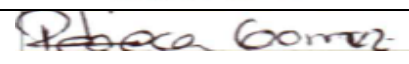
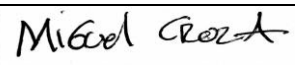

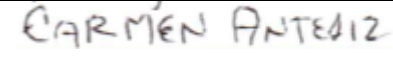
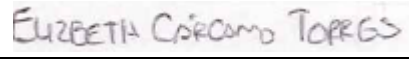

- 1 Recibir información necesaria acerca de los trámites administrativos para acceder a los servicios ofrecidos en la IPS así como los costos que deberán asumir por los servicios obtenidos cuando haya lugar.
- 2 Recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales 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 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, 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 usuario 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](http://www.ladmedis.com)

**Firmas de los Integrantes**

<b>FIRMAS</b>		
<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>
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	