

	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 Octubre de 2022 11:00 p.m. a 12:00 p.m.
NOMBRE DE LA REUNION		Nº ACTA
COMITÉ DE ETICA		09

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

DESARROLLO		
<ol style="list-style-type: none"> 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 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
<ol style="list-style-type: none"> 4. Se da inicio al comité donde se analizan las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, correspondientes del mes. 		
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.		
Se presenta una situación que es el otro Representante el Señor FLORENTINO MONCADA,		

por motivos personales no asistió.

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 QUINTA ORIENTAL II

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%.

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%.

CONFORMACION DE LA ASOCIACION DE USUARIOS

Se Conformación de la Asociación de Usuarios de LADMEDIS IPS, proceso liderado por la Psicóloga Katherine Cuadros.

Las actividades ejecutadas fueron:

- Revisión e la normatividad vigente para la Conformación de la Asociación de Usuarios
- Asesoría técnica con Representantes de Usuarios.
- Organización de los soportes para la convocatoria de los Usuarios.
- Fijación en carteleras de las sedes de la IPS de las citaciones a los Usuarios para que participen en la reunión para la conformación de la Asociación de Usuarios.
- Reunión con los Usuarios y Representantes.

SOCIALIZACION DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN LADMEDIS IPS

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

El Usuario tiene derecho a estar bien orientado e informado en relación a los servicios que ofrecemos, de igual manera, cómo hacer una oportuna y adecuada utilización de los mismos y cuál puede ser su aporte para que el servicio en salud sea óptimo.

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.
- ❖ Cumplir el trámite de las autorizaciones requeridas para recibir la atención de acuerdo a su plan de beneficios.

Cumpliendo con su derecho de acceder a un sistema de sugerencias y reclamaciones de la atención recibida en nuestra institución, nos permitimos informarle que las Funcionarias de Atención al Cliente le reciben todas las sugerencias a través de:

	FORMATO DE ACTAS	F-A-01	
		FECHA 31/08/2021	VERSION 02
		Página: 5 de 10	

IPS CAOBS			
Dirección: Calle 17 N0. 0E-19 Urbanización los Libertadores Barrio Caobos			
Línea Telefónica: 5784711			
Celular: 3183789187			
Correo electrónico: gestordeserviciosips@ladmedissas.com			
Buzón de sugerencias (Sala de espera)			
SERVICIOS DE LA IPS CAOBS			
Consulta médica General Consulta Especializada: Medicina Interna, Gineco-Obstetricia, Pediatría Consulta Odontológica General Higiene Oral Psicología Nutrición Programas de Promoción y Mantenimiento de la salud Servicio de Vacunación PAI Vacunación contra el Covid 19 Toma de Muestras de Laboratorio Clínico Toma de CCU (Por evento)			
HORARIOS DE ATENCIÓN			
CONSULTA EXTERNA DE	MEDICINA GENERAL	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.	Sábados 7:00 a.m. a 1:00 p.m.
CONSULTA EXTERNA DE	MEDICINA ESPECIALIZADA	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.	
	PSICOLOGIA	Lunes a Viernes de 1:00 p.m. a 7:00 p.m.	Sábados 7:00 a.m. a 1:00 p.m.
	NUTRICION	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.	Sábados 7:00 a.m. a 1:00 p.m.
CONSULTA EXTERNA DE	ODONTOLOGÍA	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.	Sábados 7:00 a.m. a 12:00 m.
ATENCION PREVENTIVA EN	SALUD BUCAL	Lunes a Viernes de 1:30 p.m. a 7:00 p.m.	Sábados 7:00 a.m. a 12:00 m.
TOMA DE MUESTRAS DE	LABORATORIO CLINICO	Lunes a Viernes de 7:00 a 8:30 a.m.	



FORMATO DE ACTAS

F-A-01

FECHA
31/08/2021VERSION
02

Página: 6 de 10

PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	Lunes a Viernes de 7:00 AM a 12:00 PM 2:00 P.M. a 5:00 PM
---------------------------------------	---

SERVICIOS DE LA IPS ATALAYA

Dirección: Calle 0 # 9 - 04 Barrio Comuneros

Línea Telefónica: 5949897 - 5949898

Celular: 317 432 8206

Correo electrónico: gestorservicioips1@ladmedissas.com

SERVICIO QUE SE PRESTAN

Consulta médica General
Consulta Odontológica General
Higiene Oral
Programas de Promoción y Mantenimiento de la salud
Servicio de Vacunación PAI
Toma de Muestras de Laboratorio Clínico
Laboratorio Clínico
Toma de CCU y muestras especiales

HORARIOS DE ATENCIÓN

CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA GENERAL	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.	Sábados 7:00 a.m. a 1:00 m.
CONSULTA EXTERNA DE ODONTOLOGÍA	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.	Sábados 7:00 a.m. a 1:00 m.
ATENCION PREVENTIVA EN SALUD BUCAL	Lunes a Viernes de 1:30 p.m. a 7:00 p.m.	Sábados 7:00 a.m. a 1:00 m.
TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLINICO	Lunes a Viernes de 7:00 a 8:30 a.m.	
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	Lunes a Viernes de 7:00 AM a 1:00 PM	Sábados 7:00 a.m. a 1:00 m.

	FORMATO DE ACTAS	F-A-01	
		FECHA 31/08/2021	VERSION 02
		Página: 7 de 10	

SERVICIOS DE LA IPS QUINTA ORIENTAL		
Dirección: Calle 0 # 9E - 07 Barrio Quinta Oriental		
Línea Telefónica: 5920052 - 5775771		
Celular 3152281546		
Correo electrónico: gestorservicioips1@ladmedissas.com		
SERVICIOS Consulta Médica General Consulta Odontológica General Higiene Oral Programas de Promoción y Mantenimiento de la salud		
HORARIOS DE ATENCIÓN		
<i>CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA GENERAL</i>	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.	Sábados 7:00 a.m. a 1:00 p.m.
<i>CONSULTA EXTERNA DE ODONTOLOGÍA</i>	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.	Sábados 7:00 a.m. a 1:00 p.m.
<i>ATENCION PREVENTIVA EN SALUD BUCAL</i>	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 1:30 p.m. 1:30 p.m. a 4:00 p.m.	Sábados 7:00 a.m. a 1:00 p.m.
TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLINICO	Lunes – Miércoles - Viernes de 7:00 a 8:30 a.m.	
PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	Lunes a Viernes de 1:00 p.m. a 6:00 p.m.	
SERVICIOS DE LA IPS QUINTA ORIENTAL II		
Dirección: Avenida 7E No. 0-60 Barrio Quinta Oriental		
Línea Telefónica: 5748810		
Celular: 3156266479 - 3184317861		
Correo electrónico: gestorservicioips1@ladmedissas.com		



FORMATO DE ACTAS

F-A-01

FECHA
31/08/2021

VERSION
02

Página: 8 de 10

SERVICIOS DE LA IPS

CONSULTA MEDICA GENERAL

PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLINICO

HORARIOS DE ATENCIÓN

CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA GENERAL	Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:00 a.m.	Sábados 7:00 a.m. a 1:00 p.m.
TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLINICO	Lunes a Viernes de 7:00 a 8:30 a.m.	

SOLICITUD DE CAMBIO DE PROFESIONAL QUE LO ATIENDE

Si usted desea cambio de Profesional Médico, puede solicitarlo, en el área de Consulta Externa de la IPS, en la Recepción, con los Colaboradores de Línea de Frente, quienes se encargaran de asignarle la cita respectiva.

Antes de entrar a consulta médica por favor apagar el celular.

CANCELACIÓN DE CITAS.

Para brindar un servicio oportuno en salud, se estableció un tiempo específico para cancelar citas. Si por alguna circunstancia no le es posible acudir a su cita asignada, debe cancelarla 12 horas antes para que otro usuario pueda beneficiarse del servicio.

IMPORTANTE

- ❖ El día de la consulta el usuario debe llegar con 15 minutos de anterioridad para registrar su cita y efectuar los trámites administrativos necesarios para su atención. Posteriormente espere su llamado.
- ❖ Recordar informar al Usuario que se debe presentar en la Recepción al ingresa a cumplir la cita asignada, con el documento de identificación, para activarla en el sistema, y el Médico lo puedan atender y diligenciar la historia clínica.
- ❖ Recuerde diligenciar la Encuesta de Satisfacción según la atención recibida.
- ❖ Contamos con Buzón de sugerencias para recibir sus solicitudes.
- ❖ Toda persona podrá reclamar sus derechos ante el prestador. Si la respuesta recibida no le es satisfactoria podrá recurrir a la EPS u otra instancia que considere.
- ❖ El trato irrespetuoso grave o los actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas u otras personas,

	FORMATO DE ACTAS	F-A-01	
		FECHA 31/08/2021	VERSION 02
		Página: 9 de 10	

dará derecho a la autoridad del establecimiento a solicitar al Usuario y/o familiar a abandonar las instalaciones de la IPS, por sus propios medios; o a requerirse, cuando la situación lo amerite, la presencia de la fuerza pública para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades en él desarrolladas.

- ❖ Se considerarán causales de falta disciplinaria: Agresión física o Verbal a funcionarios u otros pacientes por parte del paciente o sus familiares.
- ❖ Por ningún motivo o circunstancia un Colaborador de la IPS podrá vulnerar los derechos de los Usuarios, ni dar un trato deshumanizado, ni irrespetuoso.

DIFUSIÓN DE LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES EN EL PERSONAL DE SALUD:

Los actuales funcionarios serán capacitados respecto del contenido de la Carta de Derechos y Deberes de los pacientes a través de todos los canales que apunten a cumplir con dicho objetivo.

Los nuevos funcionarios que se incorporen a la institución serán informados del presente documento a través de Charlas de Inducción realizadas con periodicidad según cronograma de capacitaciones.

Publicación de la Carta de derechos y Deberes de los pacientes:

La Carta de Derechos y Deberes de los pacientes está publicada en un lugar visible y de alta concurrencia de público como son las salas de espera.

El objetivo de la publicación de la Carta de Derechos y Deberes de los pacientes es dar a conocer a la población de manera visible los principales Derechos y Deberes que le corresponden como usuarios de salud.

La Carta de Deberes y Derechos de los Pacientes en la IPS será difundida a través de:

- ❖ Carteleras
- ❖ Folleto

EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE EN LA INSTITUCIÓN

La aplicación de la Carta de Derechos y Deberes de los pacientes será evaluada a través de una encuesta, la cual se aplicará a los Usuarios, con la finalidad de conocer la percepción de los usuarios respecto al cumplimiento de sus derechos.



FORMATO DE ACTAS

F-A-01

FECHA
31/08/2021

VERSION
02

Página: 10 de 10

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA
Solicitar al usuario el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción.	Auxiliar de Línea de Frente	Octubre de 2022
Brindar una atención 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 de 2022
Continuar con las actividades para la conformación de la Asociación de Usuarios de LADMEDIS IPS	Gerencia Psicóloga Líder del proceso	Octubre de 2022

Firmas de los Integrantes

FIRMAS		
CARGO	NOMBRE	FIRMA
PATRICIA ROMERO C.	GERENTE	
REBECA GOMEZ G.	COORDINADORA DE ODONTOLOGIA - LIDER ADMINISTRATIVO	
DANIEL BLANCO	MÉDICO GENERAL IPS CAOBOS	
ESTEFANIA JIMENEZ	ENFERMERA LIDER	
SONIA GALLO	REPRESENTANTE ASOCIACIÓN DE USUARIOS	
KATHERINE CUADROS	PSICÓLOGA	