

	FORMATO ACTA DE COMITÉS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	4 VERSION
	CODIFICACIÓN: SGC-CMC-FTO-012 FECHA ELABORACIÓN: 29-10-2012 FECHA DE REVISIÓN: 12-12-2018	PÁGINA	Página 1 de 4

**ACTA DE REUNIÓN COMITÉ ASOCIACION DE USUARIOS
(MARZO 2022)**

FECHA: Neiva, 28 de marzo de 2022

HORA: 4:00 pm

LUGAR: Virtual/Vía Meet

PARTICIPANTES:

PRESIDENTE: Dagoberto Flor Espinosa.

SECRETARIA: Mónica Llanos Galindo.

LIDER RECURSOS HUMANOS: María Angelica Vargas García.

INVITADOS: N/A

ORDEN DEL DIA:

1. Llamado a lista y verificación del Quórum.
2. Aprobación del acta anterior.
3. Socialización del tema "Procedimiento de respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, derechos de petición y acciones de tutela"
4. Compromisos

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA:

1. Llamado a Lista y Verificación del Quórum.

Se hace llamado a lista encontrando Quórum para el comité asociación de usuarios, como dice el acta de conformación, cumpliendo con lo establecido.

2. Lectura del Acta Anterior.

Lectura del acta correspondiente, aprobada y firmada por los integrantes que asistieron al comité.

3. Concertación de actividades y programas a realizar durante el año 2022

Líder de recursos Humanos socializa el tema "Liderazgo y trabajo en equipo" donde se trataron los siguientes aspectos:

AJUSTADO POR: Yina Marcela Ortega Peña Directora de Calidad	REVISADO POR: Chrystiam José Fernández Bahamón Director médico	APROBADO POR: Ángela Cristina Gutiérrez Valenzuela Gerente
--	---	---

	FORMATO ACTA DE COMITÉS INSTITUCIONALES	
	CODIFICACIÓN: SGC-CMC-FTO-012 FECHA ELABORACIÓN: 29-10-2012 FECHA DE REVISIÓN: 12-12-2018	VERSIÓN 4 VERSION PÁGINA Página 2 de 4

PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, DERECHOS DE PETICION Y ACCIONES DE TUTELA

1. OBJETIVO

Gestionar oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, derechos de petición y felicitaciones a los Usuarios y quienes los representen ante la Unidad Oncológica Surcolombiana S.A.S. de manera tal que se garantice el mejoramiento continuo de la Institución y se cumpla con la normatividad vigente.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las sedes de la Unidad Oncológica Surcolombiana S.A.S, inicia con la recepción de la PQRSF por los medios dispuestos en la institución y finaliza con la respuesta oportuna y pertinente al usuario, con la implementación y seguimiento de las acciones correctivas y de mejora definidas.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Manual del Sistema de Información y Atención al Usuario (SGC-ATU-MAN-013)

4. REQUISITOS

Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 09 100 de 1993 Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1757 de 1994 Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 4o del Decreto Ley 1298 de 1994.

Decreto 1011 de 2.006 -Establece el SOGC


Resolución 1403 de 2.007 por la cual se determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico y se adopta el Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos

Resolución 0444 de 2.008 Por la cual se adopta el Instrumento de Verificación de Cumplimiento de Buenas Prácticas de Elaboración de preparaciones magistrales y se dictan otras disposiciones

Resolución 2003 del 2014- Sistema Único de Habilitación

Circular 008 de 2018, destinada a garantizar los derechos de la población afiliada en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud

AJUSTADO POR: Yina Marcela Ortega Peña Directora de Calidad	REVISADO POR: Chrystiam José Fernández Bahamón Director médico	APROBADO POR: Ángela Cristina Gutiérrez Valenzuela Gerente
--	---	---

	FORMATO ACTA DE COMITÉS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	4 VERSION
	CODIFICACIÓN: SGC-CMC-FTO-012 FECHA ELABORACIÓN: 29-10-2012 FECHA DE REVISIÓN: 12-12-2018	PÁGINA	Página 3 de 4

5. DEFINICIONES

EFICACIA: Que los procesos y procedimientos alcancen resultados y satisfacción, removiendo los obstáculos puramente formales y evitando decisiones inhibitorias.

JUSTICIA: Teniendo en cuenta que los procedimientos de la oficina de Atención al Usuario tienen como finalidad garantizar los derechos de las personas sin ningún tipo de discriminación, dándoles a todos igual tratamiento y respetando el orden en que actúen ante la Entidad.

PETICIÓN: Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

QUEJA: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

RECLAMO: A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

PQR CON RIESGO DE VIDA: Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas. Toda PQR que se realice en el marco del acceso, la atención o la prestación del servicio de salud tiene una múltiple connotación de derecho fundamental, pues convergen en ella la protección constitucional y legal del derecho fundamental de petición, y del derecho fundamental a la salud, que a su turno involucra otros derechos fundamentales como la vida misma, la dignidad y la intimidad.

SUGERENCIA: Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones.

FELICITACIÓN: Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS.

Derecho de petición: Es una facultad que tiene todo ciudadano de presentar solicitudes respetuosas, verbalmente o por escrito, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Este derecho está contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política y en los artículos 5 y siguientes el Código Contencioso Administrativo

RESPONSABILIDAD SOCIAL: Es la obligación ética que tiene todo ser humano de hacer bien a los demás. Se refiere a la obligación ética de aumentar al máximo los beneficios y reducir al mínimo los daños o perjuicios. Este deber, nos llama la atención porque el tratamiento ético de las personas no solo depende de respetar sus decisiones autónomas sino también en procurar su bienestar. Es un principio amplio, que de un lado destaca los elementos que implican acciones de beneficios como son: prevenir el mal o daño, contrarrestar el daño y hacer o fomentar el bien, y otra parte, insiste en la necesidad de omitir actos que puedan causar un daño o perjuicio.

CALIDAD: relacionada con la atención efectiva, oportuna, personalizada, humanizada continua de acuerdo con los estándares aceptados sobre procedimientos científicos y administrativos y mediante la utilización de la tecnología apropiada, de acuerdo con los requerimientos de los servicios de salud que ofrecen y de las normas vigentes sobre la materia y reglamentos de la unidad Oncológica Surcolombiana S.A.S.

AJUSTADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Yina Marcela Ortega Peña Directora de Calidad	Chrystiam José Fernández Bahamón Director médico	Ángela Cristina Gutiérrez Valenzuela Gerente

	FORMATO ACTA DE COMITÉS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	4 VERSION
	CODIFICACIÓN: SGC-CMC-FTO-012 FECHA ELABORACIÓN: 29-10-2012 FECHA DE REVISIÓN: 12-12-2018	PÁGINA	Página 4 de 4

6. DESARROLLO

Gestión de PQRS-F

La respuesta y decisión estará fechada y con la dirección correcta; completa, clara, precisa y con la solución o aclaración de lo reclamado junto con los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que la soporten.

Adicionalmente, la respuesta irá acompañada de copia de los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones dadas al peticionario.

Se tendrán en cuenta los siguientes términos de oportunidad: TIEMPOS DE OPORTUNIDAD PARA RESPUESTA A PQRS-DP Y TUTELAS	
TIPO DE MANIFESTACIÓN	PLAZO
Riesgo de vida y mayores de 62 años	2 días
PQRS asociadas al cumplimiento del SOGC	5 días
Solicitud de información	10 días
Solicitudes especiales (historias clínicas o exámenes requerido con urgencia por parte del peticionario)	3 días hábiles
Derecho de Petición	10 días
Tutela	Definido por el juzgado

4. Compromisos.

1. Realizar reunión correspondiente al mes de abril 2022.

FIRMAS (Asistentes)

Nombre	Cargo	Firma
DAGOBERTO FLOR ESPINOSA	Presidente Comité Asociación de Usuarios	Via Meet
MÓNICA LLANOS GALINDO	Secretaria Comité Asociación de Usuarios	Via Meet
MARÍA ANGELICA VARGAS GARCÍA	Líder de Recursos Humanos	MARÍA A. VARGAS G.

Acta diligenciada por: María Angelica Vargas García (Líder de Recursos Humanos)

AJUSTADO POR: Yina Marcela Ortega Peña Directora de Calidad	REVISADO POR: Chrystiam José Fernández Bahamón Director médico	APROBADO POR: Ángela Cristina Gutiérrez Valenzuela Gerente
---	--	--