**FORMATO ACTA DE COMITÉS INSTITUCIONALES**

CODIFICACIÓN: SGC-CMC-FTO-012
FECHA ELABORACIÓN: 29-10-2012
FECHA DE REVISIÓN: 12-12-2018

VERSIÓN

4 Versión

PÁGINA

Página 1 de 1

ACTA DE REUNIÓN COMITÉ ASOCIACION DE USUARIOS**(SEPTIEMBRE, 2022)**

FECHA: 28/09/2022

HORA: 9:00 A.M.

LUGAR: Sala de Espera Sede 1

PARTICIPANTES:

PRESIDENTE: Elena Diaz

SECRETARIO (A): Dagoberto Flor Espinosa

PSICOLOGA: Madeili Gutiérrez Muñoz

INVITADOS:

Lina Marcela Artunduaga – Auxiliar Administrativo

ORDEN DEL DÍA:

1. Llamado a lista y verificación del quórum
2. Aprobación del acta anterior
3. Socialización "Manual de atención al usuario - mecanismos de participación - derechos y deberes de los usuarios."
4. Compromisos

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA:**1. Llamado a Lista y Verificación del Quórum.**

Se da inicio a la reunión de forma presencial en las instalaciones de la Unidad Oncológica Surcolombiana S.A.S./ sala de espera sede 1, siendo las 9:00 a.m. se hace llamado a lista, se encuentra presente la señora Elena Diaz – presidente, el señor Dagoberto Flor Espinosa – secretario y la invitada a la reunión Lina Marcela Artunduaga – Auxiliar Administrativo

2. Lectura del Acta Anterior.

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

AJUSTADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

3. Socialización “Manual de atención al usuario - mecanismos de participación - derechos y deberes de los usuarios”

Lina Marcela Artunduaga – Auxiliar Administrativo, inicia su intervención realizando la introducción y marco normativo; el Sistema de Seguridad Social en Salud, recoge los principios constitucionales y legales define en el marco jurídico para la Participación Comunitaria en Salud y el cumplimiento de derechos otorgados desde la constitución política del país.

Refiere que en la UNIDAD ONCOLÓGICA SURCOLOMBIANA S.A.S. el usuario es el núcleo central de todas nuestras acciones, por lo tanto, hemos diseñado el presente MODELO INTEGRAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, en el cual se definen los mecanismos de información y participación de los usuarios, los servicios y procesos de atención, trámite y respuestas a las PQRS-F, derechos de petición y tutelas, monitoreo de la información y atención integral que se le presta a nuestros usuarios.

Explica los derechos de los usuarios:

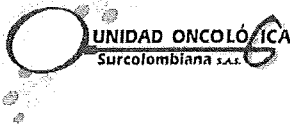
Todo usuario de la UNIDAD ONCOLÓGICA SURCOLOMBIANA S.A.S tiene derecho a:

1. Ser atendido sin discriminación alguna.
2. Que solo se le exija su documento de identidad para acceder a los servicios de salud.
3. Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos diferentes a los que exige la ley.
4. Recibir un trato humano, digno e individualizado.
5. Recibir servicios con prioridad si tiene menos de 18 años.
6. Tener la mejor asistencia médica.
7. Ser informado plenamente respecto a su situación de salud, Servicios que va a recibir y riesgos del tratamiento.
8. Que le autoricen y presten los servicios solicitados de manera oportuna.
9. Reclamar, sugerir y recibir orientación respecto a los servicios requeridos.
10. Participar en la asociación de Usuarios.
11. Recibir por escrito las razones por las que se niegan los servicios.
12. Respeto de su libertad y a la confidencialidad de su información clínica.
13. Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
14. Recibir los servicios sin interrupción y de manera integral.
15. Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo.
16. Ser informado sobre los costos de su atención en salud.
17. A la incapacidad médica y licencias cuando es cotizante.
18. Que, en caso de urgencias, sea atendido de manera inmediata, sin que se exijan documentos o dinero. En las IPS habilitadas para tal fin
19. Elegir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de salud.

AJUSTADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:



FORMATO ACTA DE COMITÉS INSTITUCIONALES

VERSIÓN

4 Versión

CODIFICACIÓN: SGC-CMC-FTO-012
FECHA ELABORACIÓN: 29-10-2012
FECHA DE REVISIÓN: 12-12-2018

PÁGINA

Página 3 de 1

20. Recibir orientación respecto a la entidad que debe prestar los servicios de salud.
21. Recibir una segunda opinión médica si lo desea.
22. Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
23. Que usted o la persona que los representa acepte o rechace cualquier tratamiento. Que su opinión sea tomada en cuenta y respetada.
24. Ser incluido en estudios de investigación científica. Solo si lo autoriza.
25. Que se respete su voluntad de donar o no sus órganos.

Deberes de los usuarios:

Son deberes de los usuarios de la UNIDAD ONCOLÓGICA SURCOLOMBIANA S.A.S:

1. Identificarse completamente.
2. Afiliarse con su familia al Sistema de Seguridad Social en Salud.
3. Brindar un trato respetuoso al personal de salud que lo atiende.
4. Responsabilizarse de su propia salud.
5. Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.
6. Cumplir de manera responsable las recomendaciones de los profesionales de salud que le atienden.
7. Proporcionar información confiable
8. Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al sistema de salud.
9. Presentar sugerencias y reclamos (en caso de presentarse)
10. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o salud de las personas.
11. Contribuir con los aportes de acuerdo a su capacidad económica.
12. Seguir los lineamientos de las normas institucionales.
13. Cuidar y conservar las instalaciones de la institución.
14. Colaborar con la seguridad de la institución.
15. Colaborar con el cuidado del medio ambiente (clasificar adecuadamente las basuras)

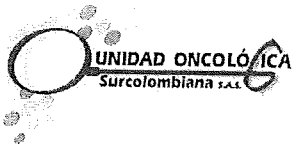
Los medios de divulgación de los deberes y derechos de los usuarios que se ha establecido por la Unidad Oncológica Surcolombiana S.A.S. se tienen:

- Retablos ubicados en las salas de espera, visibles para los usuarios.
- Carpeta institucional la cual se brinda a los usuarios que nuevos en la institución, de la cual se deja evidencia en lista de asistencia firmada por los usuarios.
- Carné de citas de usuarios activos en quimioterapia
- Estrategia IEC se incluye como uno de los temas que se brindan en salas de espera y salas de quimioterapia.
- Respuesta automática en correo institucional de SIAU siau2@unidadoncosurcolombiana.com
- Pagina Web www.unidadoncosurcolombiana.com
- Por alta voz de la institución de lunes a viernes.
- Video institucional

AJUSTADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:



FORMATO ACTA DE COMITÉS INSTITUCIONALES

VERSIÓN

4 Versión

CODIFICACIÓN: SGC-CMC-FTO-012
FECHA ELABORACIÓN: 29-10-2012
FECHA DE REVISIÓN: 12-12-2018

PÁGINA

Página 4 de 1

- Por línea institucional 8664810 y vía WhatsApp 3178685528
- Tirilla de recordatorio de la consulta asignada con especialista.

Para sede 4 y Unidad Móvil, la divulgación de derechos se hace por medio de:

- Retablos visibles para los usuarios, en sala de espera.
- Presencial en el momento de apertura de historia clínica.
- Por línea institucional 3147312755 (WhatsApp y telefónica) sede 4
- Video institucional y Tirilla de recordatorio de la consulta asignada (sede 4)

Canales De Información A Los Usuarios

- Cartelera SIAU
- Presencial
- Telefónica
- Virtual

Finalmente se aclaran dudas e inquietudes frente al tema expuesto.

4. Compromisos.

Realizar reunión correspondiente al mes de octubre.

FIRMAS: (Asistentes)

Nombre	Cargo	Firma
ELENA DIAZ	Presidente Comité Asociación de Usuarios	
DAGOBERTO FLOR ESPINOSA	Secretario Comité Asociación de Usuarios	
MADEILI GUTIERREZ MUÑOZ	Psicóloga Clínica	
LINA MARCELA ARTUNDUAGA	Auxiliar Administrativo	

Acta diligenciada por: Madeili Gutiérrez Muñoz (Psicóloga Clínica)

AJUSTADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:



FORMATO CONTROL DE ASISTENCIA - PACIENTES

CÓDIGO: SGC-POA-FTO 174
 FECHA ELABORACIÓN: 17/10/2014
 FECHA DE REVISIÓN: 16/10/2020

VERSIÓN

3 VERSIÓN

PÁGINA

Página 1 de 1

FECHA: 28-09-2022 HORA: 9:00 AM.

LUGAR: UOS Sede 1. ASISTENCIA A:

TEMA (S)

Manual de atención al usuario - Mecanismos de participación.

OBJETIVO (S)

Brindar información a la asociación de usuarios según cronograma

METODOLOGÍA

Expositiva - Participativa.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD

Madeli Gómezz Muñoz - Psicóloga Clínica.

NOMBRE Y CARGO

NO.	NOMBRE	TIPO			NO. DE IDENTIFICACIÓN	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
		PACIENTE	FAMILIAR	OTRO		
1	Alfonso Chararro	X			13882590	Información adecuada
2	Maria Ihes Burgos	X			36154887	Información buena
3	Elizabeth Lemuz	X			36165783	Información buena
4	Maria Esther Montes	X			26446023	Información buena
5	Teresa Manchada Fierro	X			26534265	Información buena
6	Sandra Yasmin Diaz P.	X			36288666	Información buena
7	Edith Johana Valderama	X			1134034025	Información buena
8	Maria Evidelia Santamaria	X			2648705a	Información buena
9	Luz Adriana Pardo	X			55064688	Información buena
10	Yenny Paola Trujillo	X			1077849126	Información buena
11	Rita Alba Mendoza	X			35488356	Información buena
12	Maria de la Cruz Melgar E.	X			36154117	Información buena

AJUSTADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Luz Alejandra Lasso Moreno

Blanca Cecilia López Hernández

Ángela Cristina Gutiérrez Valenzuela