	<b>FORMATO ACTA DE COMITÉS INSTITUCIONALES</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>4 VERSION</b>
	CODIFICACIÓN: SGC-CMC-FTO-012 FECHA ELABORACIÓN: 29-10-2012 FECHA DE REVISIÓN: 12-12-2018	<b>PÁGINA</b>	Página 1 de 3

**ACTA DE REUNIÓN COMITÉ ASOCIACION DE USUARIOS  
(SEPTIEMBRE 2023)**

FECHA: 12/09/2023  
 HORA: 2:30 P.M.  
 LUGAR: Sala de Espera

**PARTICIPANTES:**

**INTEGRANTES:**

PRESIDENTE: Luis Yecid Cerón Rodríguez  
 SECRETARIO (A): Dagoberto Flor Espinosa  
 PSICOLOGA: Madeili Gutiérrez Muñoz

**INVITADOS:** Carolina Leiton López– Auxiliar Administrativa

**ORDEN DEL DIA:**

1. Llamado a lista y verificación del Quórum.
2. Aprobación del acta anterior.
3. Socialización del tema “Manual De Atención Al Usuario-Mecanismos De Participación”
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. Socialización “Manual De Atención Al Usuario-Mecanismos De Participación”**

Carolina Leiton López– Auxiliar Administrativa, inicia su intervención realizando la socialización, 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

<b>AJUSTADO POR:</b>  Yina Marcela Ortega Peña Directora de Calidad	<b>REVISADO POR:</b>  Chrystiam José Fernández Bahamón Director médico	<b>APROBADO POR:</b>  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 3

cual se definen los mecanismos de información y participación de los usuarios, los servicios y procesos de atención, tramite 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.

### MANUAL SIAU

Documento diseñado para servir de guía a los funcionarios de la UNIDAD ONCOLÓGICA SURCOLOMBIANA S.A.S. brindando conocimientos y pautas para la atención de los servicios que se ofrecen y en el se definen los procedimientos básicos para el acceso a los servicios de salud en cada uno de ellos, adicional dar a conocer los deberes y derechos de nuestros usuarios, medios de comunicación y manifestación.

### LOCALIZACIÓN SIAU

La Oficina de Información está ubicada en módulo 3 de la planta, sede y de estudio administrativo institucional, cerca con el módulo de cirugía, durante horario de atención al público para una atención oportuna y eficiente.

Este documento cuenta con módulos complementarios a la atención de los usuarios, el cual se puede encontrar en el sitio web de la institución, en el apartado de atención al usuario, se encuentra un enlace para acceder a la información de los servicios de salud que se ofrecen en la institución.

### DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Ser atendido sin discriminación alguna
- Que solo se le exija su documento de identidad para acceder a los servicios de salud.
- Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos diferentes a los que exige la ley.
- Recibir un trato humano, digno e individualizado.
- Recibir servicios con prontitud si tiene menos de 15 años.
- Tener la mejor asistencia médica.
- Ser informado plenamente respecto a su situación de salud, servicios que se le ofrecen y riesgos del tratamiento.
- Que se autoren y presten las señalamientos de manera oportuna.
- Recibir, sugerir y recibir orientación respecto a los servicios requeridos.
- Participar en la asociación de usuarios.
- Recibir por escrito las razones por las que se niegan los servicios.
- Respeto de su libertad y a la confidencialidad de su información clínica.
- Alta institucional médica y financiera cuando se requiere.
- Que en caso de urgencias se sea atendido de manera inmediata, sin que se exijan documentos o dinero.
- Elegir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de salud.
- Recibir orientación respecto a la entidad que tiene que ser la solución de salud.
- Recibir una segunda opinión médica si lo desea.
- Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
- Que usted o la persona que los represente acepte o rechace cualquier tratamiento. Que su opinión sea tomada en cuenta y respetada.
- Ser incluido en estudios de investigación científica. Siempre de acuerdo.
- Que se respete su voluntad de donar o no sus órganos.
- Tener prioridad especial cuando se padece enfermedades crónicas y de alto costo.
- Ser informado sobre los costos de su atención al salud.
- Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su privacidad.
- Recibir los servicios sin intermediación, por canales seguros.

### DEBERES DE LOS USUARIOS

- Mantenerse completamente.
- Afiliarse con su familia al Sistema de Seguro Social en Salud.
- Brindar un trato respetuoso a los personal de salud que lo atiende.
- Respetar el horario de su propia salud.
- Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.
- Cumplir de manera responsable las recomendaciones de los profesionales de salud que le atienden.
- Proporcionar información confiable.
- Cumplir las normas y actuar de forma leal frente al sistema de salud.
- Prestar atención y asistencia (en caso de prestadores).
- Actuar de manera constructiva ante las situaciones que pongan en peligro la vida o salud de las personas.
- Contribuir con los de acuerdo a su capacidad económica.
- Seguir los lineamientos de las normas institucionales.
- Cuidar y conservar las instalaciones de la institución.
- Colaborar con la seguridad de la institución.
- Colaborar con el cuidado del medio ambiente (clasificar adecuadamente las basuras).

### MECANISMOS DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

CARTELERA  
PRESENCIAL  
TELEFÓNICO  
VIRTUAL

### ASISTENCIA DE CITAS PRIMERA VEZ

- Telefónica: 3178685528.
- E-mail: [siau@unidadoncologicasurcolombiana.com](mailto:siau@unidadoncologicasurcolombiana.com)  
Enviando escaneado los soportes requeridos
- Personalmente:
  - Calle 9 No 13 - 24 módulo 3 de atención al usuario.
  - Calle 10 No 12 - 32 módulo 2 de atención al usuario.

Se realiza apertura de historia clínica diligenciando todos los campos con datos reales del paciente

### TIEMPOS DE OPORTUNIDAD PARA RESPUESTA A PQRS

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

### PARTICIPACION DE LOS USUARIOS

Nuestros usuarios participan activamente en:

- La asociación de usuarios
- Comité de ética

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 3 de 3

Finalmente se aclaran dudas e inquietudes frente al tema expuesto.

**4. Compromisos.**

1. Realizar reunión correspondiente al mes de octubre 2023.

**FIRMAS (Asistentes)**

Nombre	Cargo	Firma
Luis Yecid Cerón Rodríguez	Presidente	
Dagoberto Flor Espinosa	Secretario	
Carolina Leiton López	Auxiliar Administrativa	
Madeili Gutiérrez Muñoz	Psicóloga clínica	

Acta diligenciada por: Madeili Gutiérrez Muñoz (Psicóloga Clínica)

**AJUSTADO POR:**

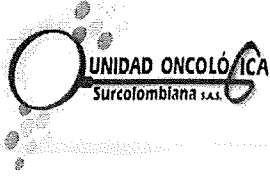
Yina Marcela Ortega Peña  
Directora de Calidad

**REVISADO POR:**

Chrystiam José Fernández  
Bahamón Director médico

**APROBADO POR:**

Ángela Cristina Gutiérrez  
Valenzuela Gerente



**FORMATO 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: 12-09-2023 HORA:  
 LUGAR: Sala de espera. ASISTENCIA A: Reunion.

TEMA (S)

Manual de Atención al usuario - Mecanismos de Participación.

OBJETIVO (S)

Brindar un espacio de participación a los usuarios y compartir información de interés.

METODOLOGÍA

Expositiva - Participativa.

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD

Radelli Gutierrez Muñoz - Psicóloga clínica

NOMBRE Y CARGO

NO.	NOMBRE	TIPO			NO. DE IDENTIFICACIÓN	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
		PACIENTE	FAMILIAR	OTRO		
1	Luis Gerardo Lora	X			12193609	
2	Alberto Mejías	X			72238985	
3	Carlos Enrique Ochoa		X		83168369	
4	Rethy Anibal	X			55160451	
5	Luz Marina Garzón		X		55153725	
6	Machera Luis		X		36168732	
7	Jose Alexander Yanes	X			12093970	
8						
9						
10						
11						
12						

AJUSTADO POR:

Luz Alejandra Lasso Moreno  
Líder de Recursos Humanos

REVISADO POR:

Blanca Cecilia López Hernández  
Líder de servicios ambulatorios

APROBADO POR:

Ángela Cristina Gutiérrez Valenzuela  
Gerente