

**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 1 de 1****ACTA DE REUNIÓN COMITÉ ASOCIACION DE USUARIOS****(AGOSTO, 2021)**

FECHA: 11/08/2021

HORA: 3:00 P.M.

LUGAR: Sala de Juntas

PARTICIPANTES:

Dagoberto Flor Espinosa - Presidente Asociación de Usuarios
Mónica Llanos Galindo – Secretaria
María Angelica Vargas García – Líder de Recursos Humanos

INVITADOS:

Blanca Cecilia López Hernández – Líder de Servicios Ambulatorios

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. Proposiciones y varios
5. Decisiones y 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 juntas, siendo las 3:00 p.m. se hace llamado a lista, se encuentra presente el señor Dagoberto Flor Espinosa - presidente, la señora Mónica Llanos Galindo – secretaria y la invitada a la reunión la jefe Blanca Cecilia López Hernández- Líder de Servicios Ambulatorios.
2. Aprobación del acta anterior: Se da lectura al acta anterior la cual es aprobada por los asistentes.

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 Versión

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

Página 2 de 1

3. Socialización "Manual de atención al usuario - mecanismos de participación - derechos y deberes de los usuarios" La Líder de Servicios Ambulatorios- Blanca Cecilia López Hernández 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.

- ✓ A partir de la Ley 10 de 1.990, se planteó la necesidad creciente de promover la participación de los usuarios en la veeduría de los servicios y la toma de decisiones.
- ✓ La Ley 100 de 1.993 y los regímenes de excepción como la Ley 91 de 1.989, recogen estos conceptos y los profundizan, involucrando mecanismos que garanticen una atención integral bajo parámetros de calidad y con un sistema que evalúe la satisfacción de los usuarios.
- ✓ El Decreto Ley 019 de 2012 otorgan plazos máximos para los trámites en salud, igualmente otras normas establecen atención prioritaria a casos vulnerables, como es caso, por ejemplo, de las personas adultas mayores, menores de edad, personas en condición de discapacidad y madres gestantes.
- ✓ La Ley 1755 de 2015 regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Mediante esta ley el Legislativo introdujo importantes modificaciones a los artículos 13 a 33 de la primera parte de la ley 1437 de 2011 por la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. La reforma opera sobre temas de particular interés como son el Derecho de Petición, el Derecho de petición ante las autoridades, -Reglas Generales, el Derecho de petición ante autoridades-Reglas especiales, y el Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas.

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, 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.

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.

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 Versión

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

PÁGINA

Página 3 de 1

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.
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 tenida 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.

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 Versión

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

Página 4 de 1

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)

As mismo la jefe Cecilia indica que a través de los televisores ubicados en salas de espera, se explican los deberes y derechos de los pacientes.

4. Proposiciones y varios.

Los representantes de la asociación de usuarios refieren que la presentación realizada por la jefe Cecilia ha sido de gran interés, refieren que el socializar estos deberes y derechos de los usuarios en los TV de la Unidad es muy importante.

5. Decisiones y compromisos:

Realizar reunión correspondiente al mes de septiembre donde se encuentra programada la actividad cáncer gástrico – prevención y Unidad Móvil para la mujer.

FIRMAS: (Asistentes)

Nombre	Cargo	Firma
Dagoberto Flor Espinosa	Presidente	
Mónica Llanos Galindo	Secretaria	
Blanca Cecilia López Hernández	Líder de Servicios Ambulatorios	
María Angelica Vargas	Líder de Recursos Humanos	MARIA A. VARGAS G.

Acta diligenciada por: María Angelica Vargas – 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