

	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 1 de 4

ACTA DE REUNIÓN COMITÉ ASOCIACION DE USUARIOS (MAYO 2025)

FECHA: 22/05/2025

HORA: 11:00 A.M.

LUGAR: Sede 1

PARTICIPANTES:

INTEGRANTES:

PRESIDENTA: Luz Angela Diaz Hurtado

PSICOLOGA: Xiomara Fernandez Manchola

INVITADOS:

Eilin Edit Velasco Messa- Auxiliar administrativo

Diego Fernando Medina Vargas - Auxiliar administrativo

ORDEN DEL DIA:

1. Llamado a lista y verificación del Quórum.
2. Aprobación del acta anterior.
3. Derechos y deberes de los usuarios y medios de comunicación de la unidad.
4. Tema: Proceso de P.Q.R.S.F., Socialización de Cuotas Moderadoras y Copagos 2025 – Circular Externa 23 de 2024.
5. 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.

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 2 de 4

3. Socialización de Derechos y deberes de los usuarios y medios de comunicación de la unidad.

En cumplimiento de los lineamientos institucionales y con el objetivo de fortalecer el conocimiento de los usuarios sobre sus derechos y deberes dentro de la Unidad Oncológica Surcolombiana, se llevó a cabo la socialización de tres derechos y tres deberes fundamentales.

Derechos de los usuarios:

- Recibir información clara, comprensible y oportuna sobre su estado de salud y el tratamiento propuesto.
- Elegir libremente al profesional de salud y a la institución que le prestará la atención, dentro de la red disponible.
- Recibir atención en salud en condiciones de calidad, seguridad y continuidad.

Deberes de los usuarios:

- Cumplir con las normas y reglamentos de la institución prestadora de servicios de salud.
- Cuidar su salud, la de su familia y la de su comunidad.
- Suministrar de manera veraz y completa la información requerida para su atención médica.

4. Posteriormente, se llevó a cabo la socialización del Proceso de P.Q.R.S.F. y de las Cuotas Moderadoras y Copagos vigentes para el año 2025, Circular Externa 23 de 2024. Actividad liderada por Eilin Edit Velasco Messa, Diego Fernando Medina Vargas (auxiliares administrativos) y la psicóloga Xiomara Fernández Manchola.

La presentación se desarrolló de forma didáctica, promoviendo la participación individual y colectiva de los usuarios institucionales. Durante la jornada se explicó el procedimiento para la recepción, gestión y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (P.Q.R.S.F.), así como los conceptos, lineamientos y valores actualizados relacionados con las cuotas moderadoras y copagos en el sistema de salud para el año 2025.

Esta actividad tuvo como objetivo principal fortalecer el conocimiento de los usuarios sobre sus derechos en cuanto a los canales de comunicación con la institución, y brindar claridad sobre sus responsabilidades económicas dentro del proceso de atención en salud.

Temas tratados:

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 3 de 4

Se explicó el significado de cada componente del sistema PQRSF:

Petición: Solicitud por motivos de interés general o particular.

Queja: Inconformidad frente al actuar de un funcionario.

Reclamo: Insatisfacción frente a la prestación del servicio de salud.

- *Riesgo simple, priorizado y vital* según la gravedad del caso.

Sugerencia: Propuesta de mejora del servicio.

Felicitación: Expresión de agrado por parte del usuario hacia la atención recibida.

También se mencionó el Derecho de Petición y el mecanismo de Tutela.

1. Medios para radicar PQRSF:

Se dio a conocer que los usuarios pueden interponer sus solicitudes a través de:

- Línea telefónica y Call Center: 8664810
- WhatsApp: 3178685528
- Correo electrónico: siau@unidadoncosurcolombiana1.onmicrosoft.com
- Página web: <https://www.unidadoncosurcolombiana.com/>
- Formatos físicos disponibles en cada sede.

2. Ubicación de los módulos de atención al usuario: Se indicó la localización de los puntos de atención en las diferentes sedes:

Sede 1 (Neiva): Frente a la puerta de acceso, cuenta con 3 módulos visibles y señalizados.

Sede 3 (Neiva): Cuenta con 2 módulos de atención.

Sede 4 (Pitalito): Un módulo exclusivo para atención personalizada.

3. Tiempos de respuesta:

Se informó que la institución maneja unos tiempos establecidos para brindar respuesta oportuna a cada tipo de solicitud, según lo estipulado por la normatividad vigente.

2. Información sobre Copagos y Cuotas Moderadoras – Año 2025:

Con base en las circulares externas No. 00000023 y 00000026 del 31 de diciembre de 2024 del Ministerio de Salud y Protección Social, se brindó orientación sobre los siguientes puntos:

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 4 de 4

• **Cuota Moderadora:**

Aporte en dinero que realizan los afiliados del Régimen Contributivo (cotizantes y beneficiarios), con el fin de regular la demanda de servicios de salud.
Los afiliados al régimen subsidiado no pagan cuota moderadora.

• **Copago:**

Corresponde a una parte del valor del servicio recibido y ayuda a financiar el sistema de salud.

Lo pagan:

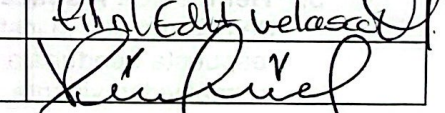
- Afiliados beneficiarios del régimen contributivo
- Afiliados del régimen subsidiado (excepto grupo 1 del Sisbén – Grupos A y B)

• **Tope máximo por evento y por año:**

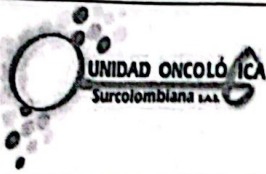
Se explicó que hay límites establecidos para los cobros de copagos en el año calendario 2025 tanto en el régimen contributivo como en el subsidiado, y se dieron ejemplos de casos como hospitalización o cirugía.

FIRMAS (Asistentes)

Acta diligenciada por: Xiomara Fernandez Manchola (Psicóloga Clínica).

Nombre	Cargo	Firma
Luis Yecid Cerón Rodríguez	Vocal 1	
Xiomara Fernandez Manchola	Psicóloga	
Eilin Edit Velasco Messa	auxiliar administrativo	
Diego Fernando Medina Vargas	auxiliar administrativo	

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:

22/05/2025

HORA:

11:00 am

LUGAR:

Sede 1 Sala de Quimio

ASISTENCIA A:

Socialización

TEMA (S)

Proceso de P.O.P.S.F. Socialización de cuota moderadora y copago 2025
circular externo 23 de 2024

OBJETIVO (S)

fortalecer el conocimiento de los pacientes sobre tema
de interés para su apropiación.

METODOLOGÍA

expositiva

RESPONSABLE DE LA
ACTIVIDAD

Xiomara Fernandez - Psicóloga clínica.

NOMBRE Y CARGO

NO.	NOMBRE	TIPO			NO. DE IDENTIFICACIÓN	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
		PACIENTE	FAMILIAR	OTRO		
1	Felisia Rodríguez	X			36168371	
2	Luis Eduardo Bayona	X			1075276377	
3	Moises Artunduaga	X			4947798.	
4	Martin Eduardo M.	X			12143349	
5	Diana Patricia G.	X			36384865	
6	Yaneth Talero Lora	X			40767973	
7	Esperanza Narvaez	R			55153426.	
8	Maritza Reyes A	X			55170563.	
9	Luis Gerardo Cerón	X			12193609	
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