	<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>	<b>Página 1 de 5</b>

**ACTA DE REUNIÓN COMITÉ ASOCIACION DE USUARIOS  
(OCTUBRE 2025)**

FECHA: 27/10/2025  
 HORA: 11:00 A.M.  
 LUGAR: Sede 3

**PARTICIPANTES:**

**INTEGRANTES:**

**PRESIDENTA:** Luz Angela Diaz Hurtado  
**SECRETARIO:** Rafael Pinchao García  
**PSICOLOGA:** Xiomara Fernandez Manchola

**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: Ruta de evacuación ante emergencias en la institución y trámites administrativos, contenido del plan de beneficios, acceso a los servicios no incluidos en el PB, instrumentos jurídicos de defensa de derechos en salud.
5. Conclusiones y 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.**

<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
--	--	---

	<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 2 de 5

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

**3. Socialización de ruta de evacuación ante emergencias en la institución y trámites administrativos, contenido del plan de beneficios, acceso a los servicios no incluidos en el PB, instrumentos jurídicos de defensa de derechos en salud.**

**1. Derechos y deberes en salud**

Durante la jornada se recordó la importancia de conocer y ejercer los derechos y deberes en salud, para fortalecer la autonomía del paciente y promover una atención más humana, segura y corresponsable.

**Derechos:**

1. Recibir atención integral, continua, oportuna y con calidad, sin discriminación por edad, condición social, género, orientación sexual, etnia o creencias.
2. Acceder a la información clara y suficiente sobre su diagnóstico, tratamiento, pronóstico y alternativas terapéuticas, garantizando el consentimiento informado y la participación en las decisiones sobre su salud.

**Deberes:**

1. Asistir puntualmente a las citas médicas y cumplir con los tratamientos, recomendaciones y controles establecidos por el equipo asistencial.
2. Cuidar su salud y la de su entorno, respetar las normas institucionales, tratar con amabilidad al personal de salud y hacer uso adecuado de los recursos del sistema.

Se enfatizó en que el cumplimiento de los deberes contribuye directamente al éxito del tratamiento y al fortalecimiento del vínculo terapéutico entre paciente e institución.

**2. Ruta de evacuación ante emergencias en la institución**

Se explicó la ruta de evacuación institucional, destacando la ubicación de las salidas de emergencia, puntos de encuentro y la importancia de mantener la calma ante cualquier eventualidad.

Se recordó a los asistentes:


- Seguir las señales de evacuación visibles en cada área.
- Atender las orientaciones del personal designado.
- Evitar correr, empujar o devolverse durante la evacuación.

**3. Trámites administrativos**

Se orientó a los pacientes sobre los **procesos administrativos** necesarios para garantizar la continuidad y oportunidad en la atención, explicando paso a paso los procedimientos más frecuentes, entre ellos:

- **Agendamiento y reprogramación de citas médicas y controles:** Se recordó que los pacientes pueden gestionar sus citas directamente en la ventanilla de

<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
--	---	--

	<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 3 de 5

atención o por los canales telefónicos habilitados, manteniendo actualizados sus datos personales:

- **Radicación de órdenes médicas y autorizaciones:** Se explicó la importancia de entregar las órdenes en los tiempos establecidos para evitar demoras en la atención, así como verificar el estado de las autorizaciones ante la EPS.
- **Entrega y reclamación de medicamentos:** Se mencionó que los medicamentos incluidos en el PBS pueden reclamarse en las farmacias asignadas por la EPS, presentando el documento de identidad y la fórmula vigente.
- **Trámites de referencia y contrarreferencia:** En caso de requerir atención en otro nivel de complejidad, la UOS orienta y acompaña el proceso para facilitar la continuidad del tratamiento.

Se insistió en que la adecuada gestión administrativa evita interrupciones en el proceso oncológico y permite garantizar el acceso oportuno a los servicios requeridos.

### 3. Contenido del Plan de Beneficios en Salud (PBS)

Se explicó que el Plan de Beneficios en Salud (PBS) comprende los servicios, procedimientos, medicamentos, insumos y tecnologías médicas que deben ser garantizados por las EPS para el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de los usuarios.

Dentro del PBS se incluyen:

- Consultas médicas generales y especializadas.
- Hospitalización, cirugía y atención de urgencias.
- Exámenes de laboratorio clínico, imagenología, anatomía patológica y pruebas de seguimiento.
- Medicamentos esenciales y terapias asociadas al tratamiento integral del cáncer.
- Atención paliativa y acompañamiento psicosocial en procesos de enfermedad crónica o terminal.

Se resaltó que el PBS busca garantizar la integralidad de la atención y que, en casos oncológicos, existen rutas específicas de atención que priorizan la continuidad y oportunidad del tratamiento.

### 5. Acceso a los servicios no incluidos en el PBS

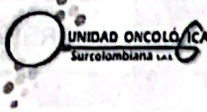
Se explicó que, si un paciente requiere un servicio, medicamento o procedimiento no incluido en el PBS, este puede ser solicitado mediante un proceso de justificación médica.

El profesional tratante debe argumentar la necesidad clínica del servicio y radicar la solicitud ante la EPS.

Los pasos generales incluyen:

1. Orden médica con sustento clínico.
2. Radicación de la solicitud en la EPS.
3. Evaluación por parte del comité técnico-científico o auditor médico de la entidad.
4. Comunicación de la respuesta al paciente o a la institución solicitante.

<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
--	--	---

	<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>	<b>Página 4 de 5</b>

Se aclaró que, en caso de negación del servicio, el paciente puede ejercer su derecho a presentar recurso de reposición o apelación, con el acompañamiento de Atención al Usuario o Trabajo Social de la Unidad.

#### 6. Instrumentos jurídicos de defensa de derechos en salud

Se socializaron los principales **mecanismos legales** disponibles para la protección de los derechos en salud, explicando de forma sencilla su uso y alcance:

- **Derecho de Petición:** Permite solicitar información, copias de documentos o exigir una respuesta frente a trámites administrativos, demoras o negaciones. La entidad debe responder en un plazo máximo de 15 días hábiles.
- **Acción de Tutela:** Es un mecanismo judicial para solicitar la protección inmediata del derecho a la salud cuando este se ve vulnerado o amenazado. Se puede presentar ante cualquier juez, de forma escrita o verbal, y debe resolverse en un tiempo corto.
- **Quejas ante la Superintendencia Nacional de Salud:** Los pacientes pueden reportar incumplimientos, negación de servicios o vulneraciones al derecho a la atención integral.

Se invitó a los pacientes a ejercer estos mecanismos de forma respetuosa y acompañada, con el apoyo de los profesionales de la institución, garantizando la defensa de sus derechos y la continuidad en su atención.

#### Conclusiones

La jornada permitió fortalecer el conocimiento de los pacientes frente a sus derechos, deberes y procesos administrativos, aclarando dudas comunes sobre el acceso a servicios, cobertura del PBS y mecanismos de defensa en salud. Los asistentes manifestaron agradecimiento por la información brindada y reconocieron la utilidad de comprender los procedimientos institucionales para garantizar una atención continua, segura y humanizada.

<b>AJUSTADO POR:</b>  <b>Yina Marcela Ortega Peña</b> Directora de Calidad	<b>REVISADO POR:</b>  <b>Chrystiam José Fernández Bahamón</b> Director médico	<b>APROBADO POR:</b>  <b>Ángela Cristina Gutiérrez Valenzuela</b> 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 5 de 5

**FIRMAS (Asistentes)**

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

Nombre	Cargo	Firma
Luz Angela Diaz Hurtado	Presidenta	
Rafael Pinchao García	Secretario	
Xiomara Fernandez Manchola	Psicóloga	

AJUSTADO POR:

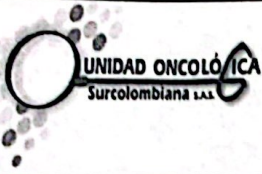
Yina Marcela Ortega Peña  
Directora de Calidad

REVISADO POR:

Chrystiam José Fernández  
Bahamón  
Director médico

APROBADO POR:

Ángela Cristina Gutiérrez  
Valenzuela Gerente



**FORMATO CONTROL DE ASISTENCIA - PACIENTES**

VERSIÓN

3 VERSIÓN

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

PÁGINA

Página 1 de 1

FECHA: 27-10-2025 HORA: 11:00 am

LUGAR: Sala de espera 1 ASISTENCIA A: Socialización

TEMA (S)

Plan de evacuación emergencias, tramites administrativos, contenido del Plan PPS, Instrumentos jurídicos de defensa derechos de la Salud.

OBJETIVO (S)

Educar y sensibilizar al paciente y acompañante sobre rutas, medios y herramientas en atención.

METODOLOGÍA

Expositiva

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD

Ximena Fernandez Psicóloga

NOMBRE Y CARGO

NO.	NOMBRE	TIPO			NO. DE IDENTIFICACIÓN	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
		PACIENTE	FAMILIAR	OTRO		
1	Maria Eugenia Cuellar	X			26452843	
2	Leidy Cuellar Aldana		X		1082124401	
3	Jose Ildemar Silva	X			17652347	
4	GladyS Sterling		X		40612782	
5	Yira Andrea Diaz		X		26468490	
6	Maribel Bonillaobo		X		55115558	
7	Daniela Mateus.C		X		107784328	
8	Loz Angeli Ordiz		X		26515457	
9	Maribel Hernandez		X		10278079	
10	Andrea Dupeli Correa	X			36163229	
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