	CENDIDTER S.A.S. NIT.900055393-0	Código: SGC-SIAU-2024-0001
	ACTA	Versión: 01
		Páginas: 1 de 7

TEMA: CONVOCATORIA ASOCIACION DE USUARIOS		
FECHA: 7 - febrero 2024	HORA DE INICIO 3: 00 PM	HORA DE FINALIZACIÓN: 4:30 PM
FACILITADOR: ABIGAIL MALUA SAYALPUD		

DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN
<p>Saludo de bienvenida a cargo de la coordinadora de SIAU Abigail malua Sayalpud, manifestando que se encuentra muy complacida en continuar trabajando por el mejoramiento de los diferentes procesos de la Cendidter S.A.S, en especial los que propendan por mejorar la atención a los usuarios. Agradece la presencia de los Usuarios.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de los funcionarios de la institución y presentación de los usuarios. 2. Socialización de los objetivos y metas de la asociación de usuarios. <p>Objetivos:</p> <p>Representación y defensa de intereses: Asegurar que los usuarios tengan una voz colectiva para expresar sus necesidades, preocupaciones y expectativas en relación con los servicios proporcionados por la IPS.</p> <p>Mejora de servicios: Trabajar en colaboración con la IPS para identificar áreas de mejora en la calidad de los servicios, la atención al cliente y la infraestructura, buscando así un beneficio mutuo.</p> <p>Transparencia y comunicación: Fomentar la transparencia en la comunicación entre la IPS y los usuarios, garantizando que la información sobre políticas, tarifas y cambios en los servicios sea clara y accesible.</p> <p>Capacitación y educación: Facilitar programas de capacitación y educación para los usuarios, ayudándoles a comprender mejor los servicios disponibles, promoviendo el uso responsable y optimizando los beneficios de la IPS.</p> <p>Metas:</p> <p>Constitución formal: Establecer legalmente la asociación de usuarios, definiendo su estructura, estatutos, roles y responsabilidades, para operar de manera efectiva.</p> <p>Participación activa: Fomentar la participación activa de los usuarios en la asociación, mediante la organización de reuniones regulares, encuestas, foros y otras actividades que promuevan la interacción.</p> <p>Resolución de problemas: Establecer un proceso efectivo para la resolución de problemas y</p>



CENDIDTER S.A.S.
NIT.900055393-0

Código: SGC-SIAU-2024-0001

Versión: 01

ACTA

Páginas: 1 de 7

quejas, facilitando una vía para que los usuarios expresen sus inquietudes y busquen soluciones.

Colaboración con la IPS: Desarrollar una relación colaborativa con la IPS para abordar y resolver los problemas identificados, trabajando juntos en la mejora continua de los servicios.

Promoción de buenas prácticas: Fomentar el uso responsable de los servicios de la IPS y promover buenas prácticas en el uso de la tecnología, la privacidad y la seguridad de la información.

3. Elección de la Junta directiva

Se informa a los usuarios que los miembros de la Asociación de Usuarios deben cumplir con los siguientes **requisitos:**

- Pertenecer al Sistema de Seguridad Social en Salud
- Ser usuario de Clínica Crear Visión
- Ser Mayor de Edad.

MIEMBROS:

- Presidenta
- Vicepresidenta
- Vocero

Se informan las funciones de cada uno de ellos y la duración de la asociación de usuarios:

FUNCIONES GENERALES DE LOS MIEMBROS

Entre las principales funciones que tienen los miembros de la Asociación de Usuarios son:

- Participar en la planeación de la prestación de servicios de salud.
- Participar en el proceso de apertura de buzón de FPQRS.
- Acompañar al usuario cuando tenga un inconveniente en la atención.
- Aportar en la organización de oportunidades de mejora y velar por el cumplimiento de las mismas.
- Solicitar información a la Alta Gerencia sobre las acciones de mejora realizadas a raíz de las quejas dadas por los usuarios
- Solicitar información a la Alta Gerencia sobre las Felicitaciones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Peticiones.

FUNCIONES DEL PRESIDENTE

El presidente de la Asociación de Usuarios tendrá entre sus funciones las siguientes:

- Lidera el procedimiento de apertura de Buzón de PQRS.
- Participar en la verificación de cumplimiento de las oportunidades de mejora.
- Realizar el acompañamiento institucional cuando se requiera.
- Mantener canales de comunicación con los usuarios.



CENDIDTER S.A.S.
NIT.900055393-0

Código: SGC-SIAU-2024-0001

Versión: 01

ACTA

Páginas: 1 de 7

- Informar a las Instancias que corresponda si la calidad del servicio no satisface las necesidades de los usuarios.
- Atender las quejas que los usuarios presenten por la deficiencia en los servicios y verificar que se realicen las oportunidades de mejora necesarias.
- Proponer estrategias que aporten en la seguridad del paciente, la atención humanizada y oportuna.
- Asistir al Comité de Ética Hospitalaria

FUNCIONES DEL VICEPRESIDENTE

El vicepresidente tendrá como función principal asumir las funciones del presidente cuando este no esté presente.

FUNCIONES DEL VOCERO

El vocero de la Asociación de Usuarios tendrá como función principal gestionar los medios necesarios para comunicar a los usuarios las decisiones respecto a la prestación del servicio y llevar la vocería de los usuarios frente a la Alta Gerencia.

DURACION

La asociación de Usuarios tendrá una vigencia de dos años, según lo establecido en la normatividad vigente, cumplido este tiempo se procederá a elegir una nueva asociación.

Se elige los miembros de la asociación de usuarios quien por mutuo acuerdo decidieron los miembros:

- **Soledad Guevara zapata** identificada con documento No: 41104508 de Mocoa - Putumayo con función de presidenta.
- **Maura roció carrera** identificado con documento No: 69.005.699 de Mocoa - Putumayo con función de vicepresidenta.

4. Establecimiento de comité

Se le informa a la asociación de usuarios que debe participar en el Comité de Ética Hospitalaria.

Objetivo

Es la primera instancia de asesoría, recomendación, apoyo, formulación, traslado o resolutive de conflictos éticos del personal de la salud que labore en la institución, cuando se encuentren presuntas faltas a la prestación de los servicios de salud o derechos de los usuarios de cualquiera de sus programas y sus decisiones estarán enmarcadas de acuerdo a sus funciones legales y normativa vigente sin extralimitación alguna.

Los **miembros** que conformen este comité serán los siguientes:

- a. El director de la institución prestataria o su delegado.
- b. Un (1) representante del equipo médico, elegido por y entre el personal de la institución.



CENDIDTER S.A.S.
NIT.900055393-0

Código: SGC-SIAU-2024-0001

Versión: 01

ACTA

Páginas: 1 de 7

c. Un (1) representante del personal de enfermería, elegido por y entre el personal de la institución.

d. Dos (2) representantes de la Alianza o de Usuarios de la Institución prestataria de servicios.

e. Dos (2) delegados elegidos por y entre los representantes de las organizaciones de la comunidad, que formen parte de los comités de participación comunitaria del área de influencia de la respectiva entidad prestadora de los servicios.

De acuerdo con el Decreto 1757 de 1994 serán **funciones** del Comité de Ética Hospitalaria las siguientes:

a. Promover programas de promoción y prevención en el cuidado de la salud individual, familiar, ambiental y los dirigidos a construir una cultura del servidor público.

b. Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicios los derechos y deberes en salud.

c. Velar porque se cumplan los derechos y deberes en forma ágil y oportuna.

d. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.

e. Atender y canalizar las veedurías sobre calidad y oportunidad en la prestación de servicios de salud.

f. Atender y canalizar las inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva institución, por violación de los derechos y deberes ciudadanos en salud.

g. Reunirse como mínimo una vez al mes y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran, para lo cual deberán ser convocados por dos de sus miembros.

h. Llevar un acta de cada reunión y remitirlas trimestralmente a la Dirección Municipal y Departamental de Salud.

i. Elegir un representante ante los Comités de Ética Profesional del Sector Salud, de que habla el artículo 3 de la Ley 60, y enviar para su estudio los casos que considere pertinentes.

Sesiones

Se realizarán sesiones ordinarias una vez por mes y extraordinarias cuando se requiera. Podrán ser citadas personas externas si se requiere de apoyos técnicos de profesionales.

5. Planificación de Futuras Actividades

Asistir a la apertura del buzón de sugerencias cada 15 días, se notificará por medio de la responsable de SIAU y asistir mensualmente al comité de Ética Hospitalaria.

La trabajadora social agradece a los miembros por su voluntad de pertenecer a la asociación de usuarios y el compromiso que tiene con la institución para seguir prestando servicios de calidad a la comunidad del departamento del putumayo.



CENDIDTER S.A.S.
NIT.900055393-0

Código: SGC-SIAU-2024-0001


Versión: 01


ACTA

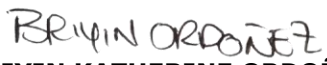
Páginas: 1 de 7

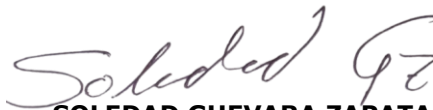
Se cierra la reunión siendo las 4:30 pm, para constancia firman sus miembros y se anexa registro de asistencia.


ABIGAIL MALUA SAYALPUD
Coordinadora del SIAU


ALEJANDRA CALDERON
coordinadora citas medicas


CAROL DANIELA PAREDES
Auxiliar de calidad


BRIYIN KATHERINE ORDOÑEZ
auxiliar de calidad


SOLEDAD GUEVARA ZAPATA
Presidenta de A.D.U


MAURA ROCÍO CARRERA
vicepresidenta A.D.U



CENDIDTER S.A.S.
NIT.900055393-0

Código: SGC-SIAU-2024-0001

Versión: 01

ACTA

Páginas: 1 de 7

REGISTRO FOTOGRAFICO



“Documento controlado del Sistema de Gestión de Calidad de CENDIDTER S.A.S”



CENDIDTER S.A.S.
NIT.900055393-0

Código: SGC-SIAU-2024-0001

Versión: 01

ACTA

Páginas: 1 de 7



FIRMA DEL FACILITADOR

COORDINADORA DE SIAU