

	CENDIDTER S.A.S. NIT.900055393-0	Código: SGC-SIAU-2024-0001
		Versión: 01
	ACTA	Páginas: 1 de 8

TEMA: CONFORMACION DE LA ASOCIACION DE USUARIOS CENDIDTER S.A.S

FECHA: 7 – febrero 2024	HORA DE INICIO 3: 00 PM	HORA DE FINALIZACIÓN: 4:30 PM
-----------------------------------	-----------------------------------	---

RESPONSABLE: COORDINADORA ATENCION USUARIO ABIGAIL MALUA SAYALPUD

OBJETIVO: Conformar la asociación de usuarios de la clínica CENDIDTER S.A.S

AGENDA.

1. Saludo de bienvenida.
2. Socializar las funciones a cumplir de los representantes de la asociación de usuarios
3. Socializar el cronograma de capacitaciones
4. Resolver inquietudes frente a lo socializado.

DESARROLLO

El día 7 febrero de 2024 nos reunimos para realizar la conformación de la ASOCIACION DE USUARIOS CENDIDTER S.A.S

La convocatoria se realizó a través de las diferentes plataformas, dentro de ellas:

- Cartelera informativa de nuestra sede
- Página de Facebook
- Página de Instagram
- Mensajes de WhatsApp de los diferentes números corporativos

Gracias a la difusión de la convocatoria en los distintos medios, se presentaron dos usuarias interesados en conformar nuestra asociación; la señora **Soledad Guevara zapata** identificado con Cedula de ciudadanía 41104508 de Mocoa como presidenta, la señora **Maura roció carrera** identificada con Cedula de ciudadanía 69.005.699 de Mocoa en función de vicepresidenta, a quienes se les explica la naturaleza de la asociación a lo que manifiestan estar comprometidos y felices de ser parte de la alianza y comentan estar a gustos con los servicios que prestamos en CENDIDTER.



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

Código: SGC-SIAU-2024-0001

Versión: 01

ACTA

Páginas: 1 de 8

OBJETIVO

1. Promover y fortalecer el ejercicio de participación social.
2. Fortalecer la comunicación con los usuarios y garantizar la capacidad negociadora.
3. Proteger los derechos de los usuarios garantizando la atención oportuna y con calidad.
4. Defender a los usuarios.

ALCANCE

Promover, Socializar y Conformar la Asociación de usuarios, con el fin de fortalecer la comunicación con nuestros usuarios garantizando la atención oportuna y de calidad, de igual manera velar porque sus derechos estén protegidos en todo momento.

DEFINICIONES

- Usuario: El usuario es la persona que utiliza y elige los servicios de salud.
- Atención de Calidad: Se denomina atención (o asistencia) de la salud al conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de presentaciones y cuidados de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población.
- Asociación de Usuarios: Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velaran por la calidad del servicio y la defensa del usuario.
- Comunicación: la comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o asignados que son comprensibles para ambos.

TALENTO HUMANO

- Todos los trabajadores del CENDIDTER S.A.S



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

Código: SGC-SIAU-2024-0001

Versión: 01

ACTA

Páginas: 1 de 8

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.
- 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.

	CENDIDTER S.A.S. NIT.900055393-0	Código: SGC-SIAU-2024-0001
		Versión: 01
	ACTA	Páginas: 1 de 8

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 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.
- 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.



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

Código: SGC-SIAU-2024-0001

Versión: 01

ACTA

Páginas: 1 de 8

- 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.

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.

RIESGOS

Una mala atención por parte de falta de comunicación, el no tener un mínimo conocimiento de como dirigirnos a cierto tipo de usuarios, perder la paciencia con personas a las cuales debemos dedicarles mayor tiempo y mejor atención para tener la certeza que se van de nuestra entidad con una atención oportuna.



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

Código: SGC-SIAU-2024-0001

Versión: 01

ACTA

Páginas: 1 de 8

PUNTOS DE CONTROL

- Tecnólogos y Personal que labora en el Área de Radiología
- Personal que labora en el Área de Facturación
- Todas las salas de procedimientos
- Enfermera Jefe y personal de Enfermería

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.

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 ROCIO CARRERA
vicepresidenta A.D.U



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

Código: SGC-SIAU-2024-0001

Versión: 01

ACTA

Páginas: 1 de 8

REGISTRO FOTOGRAFICO





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

Código: SGC-SIAU-2024-0001

Versión: 01

ACTA

Páginas: 1 de 8



FIRMA DEL FACILITADOR

COORDINADORA DE SIAU