

	CENDIDTERS.A.S. NIT. 900055393-0	Código: SGC-M-002
		Versión: 02
	ACTA DE ASOCIACION DE USURIOS	Página 1 de 8

ASOCIACION USUARIOS	COORDINADORA ATENCION USUARIO
Acta N° 06	Fecha: 10-junio-2025
Lugar: salón capacitaciones	Responsable: Abigail Malua Sayalpud

OBJETIVO
1. Reunión mensual de la asociación de usuarios, deberes y derechos del paciente y su familia.

AGENDA
1. Saludo de Bienvenida.
2. Desarrollo deberes y derechos del paciente y su familia.
2. Conclusiones

DESARROLLO DEL COMITÉ
La reunión de la asociación de usuarios de la IPS Cendidter S.A.S. se llevó a cabo el 10 de junio de 2025 a las 3:00 p.m, presidida por la Coordinadora de SIAU. Se agradeció la presencia de todos los asistentes y se destacó la importancia de esta reunión para la mejora continua de los servicios prestados por la institución. Se inició la reunión agradeciendo la asistencia de los representantes de la asociación de usuarios y demás participantes y resaltando la relevancia de este espacio como parte del compromiso institucional con la mejora continua de la calidad en los servicios ofrecidos por la IPS. La Coordinadora de SIAU socializa el procedimiento institucional para la socialización de deberes y derechos, el cual tiene como objetivo brindar una atención de salud de alta calidad, tanto técnica como humana, recordando la importancia de conocer nuestros derechos en salud, así como también los deberes que estamos obligados a cumplir para lograr una prestación de

	CENDIDTERS.A.S. NIT. 900055393-0	Código: SGC-M-002
		Versión: 02
	ACTA DE ASOCIACION DE USURIOS	Página 2 de 8

servicios adecuada y correcta.

Alcance:

El procedimiento de derechos y deberes del paciente y su familia debe ser socializado con todos los funcionarios de la clínica Cendidter y a los usuarios de las diferentes EPS que requieren atención de imagenología.

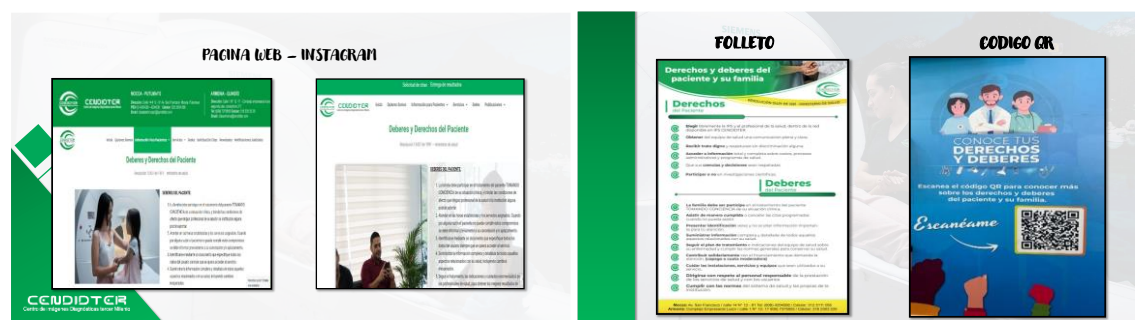


Se informan quien es el talento humano responsable de ejecutar el procedimiento:

COORDINACIÓN SIAU: Liderar y verificar el cumplimiento del procedimiento, coordinando, apoyando, verificando y evaluando la implementación y despliegue del procedimiento de deberes y derechos.

COLABORADORES DE LA CLÍNICA CENDIDTER S.A.S: Encargados de adherirse a lo descrito en el procedimiento, ofreciendo un trato digno a los usuarios de la institución.

En relación con el desarrollo del procedimiento, se detalló que la clínica Cendidter S.A.S cuenta con diferentes medios para la divulgación de los derechos y deberes del paciente y su familia como es, la página web, Facebook, Instagram, en salas de espera se proyecta videos acerca del tema; mensualmente se lleva una planilla de registro de socialización al usuario donde se brinda la información de los deberes y derechos del paciente y su familia para que no sean vulnerados.



	CENDIDTERS.A.S. NIT. 900055393-0	Código: SGC-M-002
		Versión: 02
	ACTA DE ASOCIACION DE USURIOS	Página 3 de 8

De igual forma, se socializan las plataformas digitales a través de las cuales la institución establece canales de comunicación con los usuarios, con el objetivo de promover el conocimiento de sus deberes y derechos. Actualmente, Cendidter S.A.S. cuenta con presencia activa en Facebook, Instagram y su página web oficial, donde se publica información relevante, actualizaciones institucionales y contenidos educativos de interés para la comunidad.

Con el fin de fortalecer los procesos de comunicación institucional y promover el acceso oportuno a la información, la institución ha decidido implementar herramientas digitales como parte de su estrategia de mejora continua en la atención al usuario. Entre estas herramientas, se encuentra el uso de códigos QR, los cuales estarán disponibles en puntos visibles de nuestras sedes. Al escanearlos con sus dispositivos móviles, los usuarios podrán consultar de manera ágil y segura la información relacionada con sus deberes y derechos como parte fundamental del ejercicio de su ciudadanía en salud.

Esta iniciativa responde a nuestro compromiso con la modernización, sostenibilidad y accesibilidad de la información, buscando reducir el uso de papel, optimizar recursos y facilitar el acceso autónomo y permanente a contenidos relevantes.

No obstante, entendiendo que algunos usuarios pueden presentar barreras tecnológicas, cognitivas, visuales, lingüísticas o culturales, se ha contemplado un enfoque diferencial. Para estos casos, la institución garantizará la entrega y socialización de la información en formato físico, verbal o con el acompañamiento necesario, asegurando que todos los usuarios, sin distinción, reciban orientación clara y comprensible sobre sus derechos y deberes.

El uso de estos medios fortalece la interacción con los usuarios, facilita el acceso a la información y respalda el compromiso institucional con la transparencia, la educación en salud y la participación del paciente.

La Coordinadora del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) informa que, en cumplimiento de las acciones de educación al usuario y fortalecimiento de la participación social en salud, se realiza mensualmente la socialización del tema de deberes y derechos a los usuarios.

Durante estas jornadas educativas, se brinda orientación clara y directa, garantizando que los usuarios comprendan sus derechos y responsabilidades dentro del sistema de salud. Como

	CENDIDTERS.A.S. NIT. 900055393-0	Código: SGC-M-002
		Versión: 02
	ACTA DE ASOCIACION DE USURIOS	Página 4 de 8

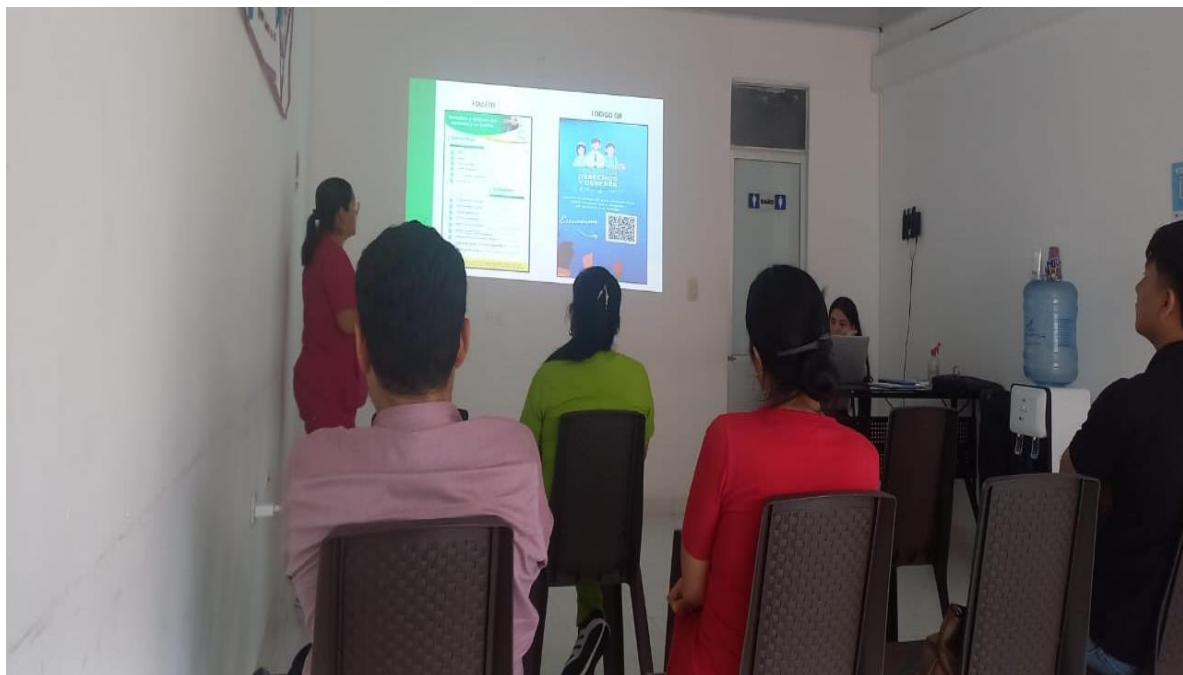
parte del proceso de seguimiento y verificación, se recolectan las firmas de los asistentes en una planilla de control, la cual sirve como registro de participación. Además, se realiza el respectivo soporte fotográfico como evidencia de la ejecución de la actividad, asegurando así la trazabilidad y cumplimiento de los lineamientos institucionales y normativos vigentes.

CONCLUSIONES

1. Conocimiento y respeto mutuo: La comprensión clara de los derechos y deberes fortalece la relación entre el paciente, su familia y el equipo de salud, promoviendo la confianza y el respeto mutuo.
2. Participación activa: Tanto pacientes como familias deben involucrarse en las decisiones sobre el cuidado, ejerciendo su derecho a recibir información clara y su deber de proporcionar datos veraces sobre la condición de salud.
3. Responsabilidad compartida: El cuidado en salud es una tarea conjunta; el cumplimiento de las recomendaciones médicas y la asistencia puntual a las citas son deberes esenciales para garantizar la efectividad del tratamiento.
4. Protección de la dignidad y la privacidad: Los derechos incluyen recibir un trato digno, sin discriminación, y mantener la confidencialidad de la información clínica; la familia también debe velar por que estos principios se cumplan.
5. Uso responsable de los servicios de salud: El ejercicio de los derechos debe ir acompañado de un uso adecuado y responsable de los recursos y servicios, evitando su malgasto para beneficio de toda la comunidad de usuarios.
6. Fortalecimiento de la asociación de usuarios: Conocer y aplicar estos principios permite a la asociación representar con mayor eficacia los intereses de todos, fomentando un sistema de salud más humano, participativo y eficiente.

	CENDIDTERS.A.S. NIT. 900055393-0	Código: SGC-M-002
		Versión: 02
	ACTA DE ASOCIACION DE USURIOS	Página 5 de 8

REGISTRO FOTOGRAFICO



	CENDIDTERS.A.S. NIT. 900055393-0	Código: SGC-M-002 Versión: 02
	ACTA DE ASOCIACION DE USURIOS	Página 6 de 8



PLANILLA REGISTRO DE FIRMAS DE LOS USUARIOS Y REGISTRO FOTOGRAFICO.



PLANILLA - ACTA



CENTRO DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS TERCER MILENIO - CENDIDTER S.A.S
DIRECCION NACIONAL DE ATENCION AL USUARIO
PLANILLA DE REGISTRO DE INFORMACION DE DEBERES Y DERECHOS DEL PACIENTE Y SU FAMILIA
OFICINA DE ATENCION AL USUARIO

FECHA	NOMBRE DEL PACIENTE	DOCUMENTO IDENTIDAD	EPS	DIRECCION	TELEFONO	FIRMA
30/5/25	WILMA ANDRES LOPEZ	8305825	FERMOG	Probarmon	316720588	[Firma]
30/5/25	MARY MELBA GUANO	38610761	EMISSOR	San Antonio	302811289	[Firma]
30/5/25	Georjeline Bushido	29354681	Emisorar	San Antonio	316609488	[Firma]
30/5/25	Georjeline Bushido	11280448	Emisorar	Villa Garzon	318386616	[Firma]
30/5/25	Niviana Patricia Hernandez	014230916	WAO EPS	Emisorar	319590588	[Firma]
30/5/25	DEYLA BUSTOS	5982105	WAO EPS	Orinoquiense	318305812	[Firma]
30/5/25	Luis Munerthon	112480596	Familia	Villa Rica	3119816132	[Firma]
30/5/25	Patricia GONZALEZ	51572406	WAO EPS	Emisorar	302860799	[Firma]
30/5/25	Glenn Arango Melo	29355151	Emisorar	Pepero	314104399	[Firma]
30/5/25	Nelly Cardona	108644051	Emisorar	Villa Rica	311308145	[Firma]
30/5/25	Rosa Hernandez	39825183	Emisorar	Pepero	314103088	[Firma]
30/5/25	Guillermo Ponce	5354045	Mallinalli	Rumaco	311415088	[Firma]
30/5/25	Karin Jaramaz	100666336	Neura EPS	Guadalupe	324868888	[Firma]



CENDIDTER S.A.S
NIT. 900055393-0
ACTA 03

Código: SGC-M-002
Versión: 03
Página: 1 de 4

TEMA: SOCIALIZAR PROTOCOLO DEBERES Y DERECHOS DEL PACIENTE Y SU FAMILIA CON LOS USUARIOS CLINICA CENDIDTER S.A.S

FECHA: MAYO 2025 **HORA DE INICIO:** 9:00:00am **HORA DE FINALIZACION:** 4:00pm

FACILITADOR: ABIGAIL MALUA SAYALPUD.

ABSTRACT DE LA CAPACITACION:

En el mes de mayo 2025, se socializa con los usuarios que se encuentran en las salas de espera de las sedes 1-2-3 de la clínica Cenditler, sobre los **DEBERES Y DERECHOS DEL PACIENTE Y SU FAMILIA con el objetivo** Brindar una atención de salud de alta calidad, tanto técnica como humana, recordando la importancia de conocer nuestros derechos en salud de igual manera los deberes que estamos obligados a cumplir para lograr una prestación de servicios en total armonía.

El decálogo de Los deberes y derechos del paciente y su familia se da a conocer por medio de video beam de las 3 sedes en la sala de espera, se hace entrega de un folleto a los usuarios donde se da a conocer los deberes y derechos que tienen los usuarios para la prestación de sus servicios, se tiene como evidencias la planilla de registro de deberes y derechos, registro fotográfico y su respectiva acta.

En las salas de espera se encuentra el código QR donde el usuario puede con su celular escanear y encontrara el decálogo deberes y derechos del paciente y su familia.

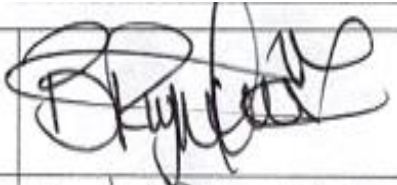
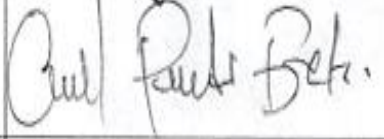
Se tiene documentado el protocolo de deberes y derechos del paciente y su familia en las páginas de Facebook, Instagram y la página web.

Socializar y Presentar el programa deberes y derechos del paciente y su familia 1 vez por mes según la resolución 13437 del 1995 según el ministerio de salud, a los usuarios que vienen a solicitar una cita, los usuarios que vienen a su respectiva cita programada mientras esperan se les realiza la socialización, también se da a conocer nuestro portafolio de los servicios que ofrece Cenditler S.A.S.



LISTA DE ASISTENCIA ASOCIACION DE USUARIOS		
NOMBRE COMPLETO	CARGO	FIRMA
ABIGAIL MALUA SAYALPUD	COORDINADORA DE SIAU	<i>Abigail Malua Sayalpud</i>
JESICA ALEJANDRA CALDERON	COORDINADORA DE CITAS MEDICAS	<i>Jesica Alejandra Calderon</i>
SOLEDAD GUEVARA	PRESIDENTA ASOCIACION DE USUARIOS	<i>Soledad Guevara</i>
MAURA CARREA VALENCIA	VICEPRESIDENTA DE ASOCIACION DE USUARIOS	<i>Maura Carrea Valencia</i>
OSWALDO CANAMEJOY	USUARIO	<i>Balmes Canamejoy</i>

	CENDIDTERS.A.S. NIT. 900055393-0	Código: SGC-M-002
		Versión: 02
	ACTA DE ASOCIACION DE USURIOS	Página 8 de 8

BRIYIN KATHERINE ORDOÑEZ MENESES	USUARIA	
CAROL DANIELA PAREDES BETIN	USUARIA	
MARIA FRANCELINA CEROMECA	USUARIA	