
	<b>CENDIDTER S.A.S</b> <b>NIT: 900055393-0</b>	<b>Código:</b> SIAU-PR- A-003 <b>Versión:</b> 03
	<b>ACTA DE CAPACITACIÓN</b>	<b>Páginas:</b> 1 de 10

<b>CONSECUTIVO DEL ACTA DE REUNION</b>	05	<b>FECHA:</b>	14/febrero/2025
<b>TEMA:</b>	PROCEDIMIENTO DE DEBERES Y DERECHOS DEL PACIENTE Y SU FAMILIA		
<b>LUGAR:</b>	Salón de capacitaciones – B/ Villa Colombia	<b>RESPONSABLE:</b>	<b>ABIGAIL MALUA SAYALPUD</b> Coordinadora de SIAU
<b>HORA DE INICIO:</b>	12:00 pm	<b>HORA DE FINALIZACIÓN:</b>	2:00 pm

DESARROLLO
<p>El viernes 14 de febrero del 2025, en el horario de 12:00 p.m. a 1:00 p.m. y de 1:00 pm a 2:00 p.m., se realiza sensibilización sobre el protocolo de deberes y derechos de los usuarios, se realiza de manera presencial para dar cumplimiento al plan Institucional de capacitaciones, por motivos de bioseguridad se divide el personal en dos grupos.</p> <p>Además, se organizó una reunión virtual para aquellos empleados que, debido a su función o ubicación en otro departamento, no pudieron asistir en persona, garantizándoles así el acceso a la formación.</p> <p>Coordinadora de SIAU en condición de responsable de socialización inicia dando la bienvenida al personal y agradeciendo la participación en el proceso de formación. Durante la sesión, informó que, mediante el grupo de WhatsApp, se compartió el enlace para la realización de un pretest, incentivando a los colaboradores a completar el formulario.</p> <p>Se da a conocer el <b>objetivo</b> del procedimiento el cual pretende 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.</p> <p>Como <b>alcance</b> se tiene que 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.</p> <p><b>Talento Humano</b>  <b>COORDINACIÓN SIAU:</b> Liderar el procedimiento, verificar el cumplimiento de las estrategias, Encargado de coordinar, apoyar, verificar y evaluar la implementación y despliegue del procedimiento de deberes y derechos.  <b>FUNCIONARIOS DE LA CLÍNICA CENDIDTER S.A.S:</b> Encargados de adherirse a lo descrito en el procedimiento, ofrecer trato digno a los usuarios de la institución.</p> <p>Por otra parte, se explican algunas <b>definiciones</b> dentro de las cuales se encuentran las siguientes: Fiabilidad, Seguridad y Empatía.</p> <p>Para el desarrollo del procedimiento se debe tener en cuenta las siguientes especificaciones: Todo paciente en Colombia tiene derecho a exigir sus derechos, así como también cumplir sus deberes, como lo contempla la resolución 13437 de 1991 y la resolución 4343 de 2012.</p> <p>El conocimiento de los Deberes y Derechos que tienen como afiliados, les permite saber las situaciones que deben respetar tanto para ustedes como para las demás personas e</p>

	<b>CENDIDTER S.A.S</b> <b>NIT: 900055393-0</b>	<b>Código:</b> SIAU-PR- A-003 <b>Versión:</b> 03
	<b>ACTA DE CAPACITACIÓN</b>	<b>Páginas:</b> 2 de 10

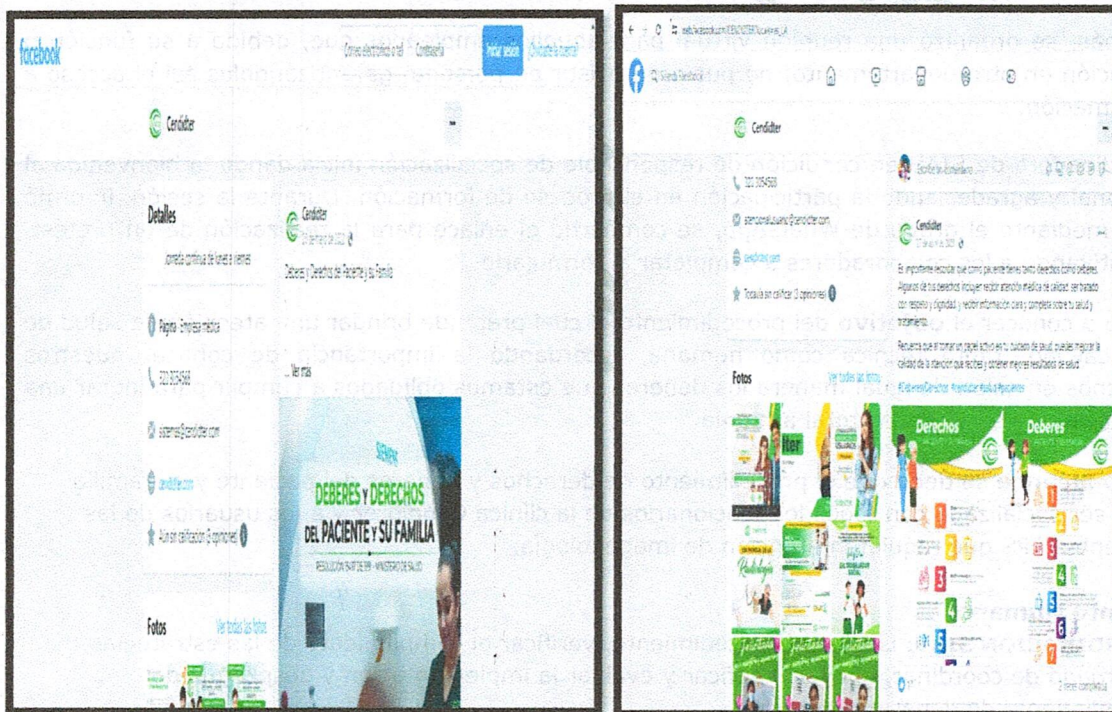
instituciones.

La clínica Cendidter S.A.S. Tiene en la parte de recepción en un lugar visible los deberes y derechos del paciente y su familia, se orienta al usuario la Importancia de que debemos tener en cuenta estos deberes y derechos para que no sean vulnerados.

Semanalmente se lleva una planilla de registro, acta, registro fotográfico de la socialización al usuario donde se brinda la información de los deberes y derechos del paciente y su familia.

Se cuenta con la página web, Facebook Instagram donde se da a conocer el procedimiento de deberes y derechos del paciente y su familia.

Por lo tanto, la coordinadora motiva a todos los colaboradores de la empresa a estar pendiente de las redes sociales para mayor publicidad, y así poder llegar más a los usuarios que siguen las páginas de la entidad CENDIDTER S.A.S.



Coordinadora de SIAU indica que la institución establece los siguientes derechos del paciente y su familia.

- Su derecho a elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida dentro de los recursos disponibles del país.
- Su derecho a disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales que le permitan obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, así como a los procedimientos, tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve. También su derecho a que él, sus familiares o representantes, en caso de inconsciencia o minoría de edad consientan o



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

**Código:** SIAU-PR- A-003

**Versión:** 03

**ACTA DE CAPACITACIÓN**

**Páginas:** 3 de 10

rechacen estos procedimientos, dejando expresa constancia ojalá escrita en su decisión.

- Su derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones que tenga sobre la enfermedad que sufre.

- Su derecho a revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por los profesionales en salud como por las instituciones sanitarias. Al igual que en el derecho a que en casos de emergencia, los servicios que reciba no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.

- Su derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa.

- Su derecho a que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se haya enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsible e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.

De la misma forma se socializa los deberes del paciente y su familia como:

- La familia debe participar en el tratamiento del paciente TOMANDO CONCIENCIA de su situación clínica y brindar las condiciones de afecto que ningún profesional de la salud ni institución alguna podrán aportar.

- Atender en las horas establecidas las citas médicas y los servicios asignados. Cuando por alguna razón el paciente no puede cumplir estos compromisos se debe informar previamente su cancelación y/o aplazamiento.

- Identificarse mediante un documento que especifique todos los datos del usuario siempre que se quiera acceder al servicio.

- Suministrar la información completa y detallada de todos aquellos aspectos relacionados con su salud, incluyendo cambios inesperados.

- Seguir el tratamiento, las indicaciones y cuidados recomendados por los profesionales de la salud, para obtener mejores resultados de recuperación usted y su familia son responsables de su auto cuidado.

- Facilitar el pago y pagar cuando le corresponda LOS MONTOS OBLIGATORIOS a que haya lugar por concepto de facturación de los servicios recibidos por CENDIDTER S.A.S.

- Tratar con dignidad y cortesía al personal de CENDIDTER que le brinda la atención y respetar la intimidad de los demás pacientes.

- Cumplir con las normas definidas para la correcta prestación del servicio por parte del personal designado por CENDIDTER S.A.S.



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

**Código: SIAU-PR- A-003**

**Versión: 03**

## ACTA DE CAPACITACIÓN

**Páginas: 4 de 10**

Solicitud de citas Entrega de resultados

**CENDIDTER**  
Centro de Diagnósticos y Diagnósticos Moleculares  
NIT: 900055393-0

Inicio Quiérenos Síguenos Información para Pacientes Servicios Sedes Publicaciones

### Deberes y Derechos del Paciente

Resolución 13437 de 1991 - Ministerio de Salud



#### DEREBOS DEL PACIENTE

1. La familia debe participar en el tratamiento del paciente TOMANDO CONCIENCIA de su situación clínica y brindar las condiciones de afecto que ningún profesional de la salud ni la institución alguna podrían aportar.
2. Atender en las horas establecidas y los servicios asignados. Cuando por alguna razón el paciente no pueda cumplir estos compromisos se debe informar previamente a su conocimiento y/o aplazamiento.
3. Identificarse mediante un documento que especifique todos los datos del usuario siempre que se quiera acceder al servicio.
4. Suministrar la información completa y detallada de todos aquellos aspectos relacionados con su salud, incluyendo cambios inesperados.
5. Seguir el tratamiento, las indicaciones y cuidados recomendados por los profesionales de salud para obtener los mejores resultados de los procedimientos.

**CENDIDTER**  
Centro de Diagnósticos y Diagnósticos Moleculares

**MOCOA - PUTUMAYO**  
Dirección: Calle 14 N° 12 - 81 Ar. San Francisco, Mocoa, Putumayo  
PBI: 61 4204506 - 4204508 Celular: 312 5111 055  
Email: cendidtermocoa@cendidter.com

**ARMENA - QUINDIO**  
Dirección: Calle 14 N° 12 - 81 Complejo Empresarial Luxor  
segundo piso, suite 211  
Tel: 606 7379855 Celular: 318 2393 229  
Email: cendidterarmena@cendidter.com

Inicio Quiérenos Síguenos Información para Pacientes Servicios Sedes Solicitud de Citas Atenciónes Reclamaciones Judiciales

### Deberes y Derechos del Paciente

Resolución 13437 de 1991 - Ministerio de Salud



#### DEREBOS DEL PACIENTE

1. La familia debe participar en el tratamiento del paciente TOMANDO CONCIENCIA de su situación clínica y brindar las condiciones de afecto que ningún profesional de la salud ni la institución alguna podrían aportar.
2. Atender en las horas establecidas y los servicios asignados. Cuando por alguna razón el paciente no pueda cumplir estos compromisos se debe informar previamente a su conocimiento y/o aplazamiento.
3. Identificarse mediante un documento que especifique todos los datos del usuario siempre que se quiera acceder al servicio.
4. Suministrar la información completa y detallada de todos aquellos aspectos relacionados con su salud, incluyendo cambios inesperados.

## FOLLETO

## Derechos y deberes del paciente y su familia

**CENDIDTER**  
Centro de Diagnósticos y Diagnósticos Moleculares  
NIT: 900055393-0

RESOLUCIÓN 13437 DE 1991 - MINISTERIO DE SALUD

### Derechos del Paciente

1. Elegir libremente la IPS y el profesional de la salud, dentro de la red disponible en IPS CENDIDTER.
2. Obtener del equipo de salud una comunicación plena y clara.
3. Recibir trato digno y respetuoso sin discriminación alguna.
4. Acceder a información total y completa sobre costos, procesos administrativos y programas de salud.
5. Que sus creencias y decisiones sean respetadas.
6. Participar o no en investigaciones científicas.

### Deberes del Paciente

1. La familia debe ser participe en el tratamiento del paciente TOMANDO CONCIENCIA de su situación clínica.
2. Asistir de manera cumplida o cancelar las citas programadas cuando no pueda asistir.
3. Presentar identificación veraz y no ocultar información importante para su atención.
4. Suministrar información completa y detallada de todos aquellos aspectos relacionados con su salud.
5. Seguir el plan de tratamiento e indicaciones del equipo de salud sobre su enfermedad y cumplir las normas generales para conservar su salud.
6. Contribuir solidariamente con el financiamiento que demanda la atención. (copago o cuota moderadora)
7. Cuidar las instalaciones, servicios y equipos que sean utilizados a su servicio.
8. Dirigirse con respeto al personal responsable de la prestación de los servicios de salud y con los usuarios.
9. Cumplir con las normas del sistema de salud y las propias de la institución.

**Mocoa:** Av. San Francisco / calle 14 N° 12 - 81 Tel: (608) 4204506 / Celular: 312 5111 055  
**Armenia:** Complejo Empresarial Luxor / calle 1 N° 12- 17 606) 7379855 / Celular: 318 2393 229



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

**Código:** SIAU-PR- A-003

**Versión:** 03

**ACTA DE CAPACITACIÓN**

**Páginas:** 5 de 10



Como mecanismos de divulgación CENDIDTER S.A.S. comparte los deberes y derechos de los usuarios por medio de la página web, redes sociales, folleto y código QR.

Coordinadora de SIAU especifica la importancia del procedimiento y solicita la colaboración de todos los funcionarios para darle el cumplimiento correspondiente.

Se finaliza la socialización preguntando a los participantes si tienen algunas dudas, así mismo se recuerda que por medio del grupo de WhatsApp se enviara el link de evaluación de post test para su respectivo diligenciamiento.

Cumplido el objetivo de la socialización, se da por terminada la capacitación.

Se anexa diapositivas de la presentación.



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

**Código:** SIAU-PR- A-003

**Versión:** 03

## **ACTA DE CAPACITACIÓN**

**Páginas:** 6 de 10

### **ANEXO-DIAPOSITIVAS**

#### **DEBERES Y DERECHOS DEL PACIENTES**

##### **Y SU FAMILIA.**

**RESOLUCION 13437 DE 1991**

**ABIGAIL MALUA SAYALPUD**  
**COORDINADORA ATENCION**  
**USUARIO**  
**14 FEBRERO 2025**

**CENDIDTER**  
Centro de imágenes Diagnósticas tercer Milenio

#### **DEBERES Y DERECHOS DEL PACIENTES** **Y SU FAMILIA.**

Todo paciente en Colombia tiene derecho a exigir sus derechos, así como también cumplir sus deberes, como lo contempla la resolución 13437 de 1991.

##### **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.

##### **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.



##### **TALENTO HUMANO**

**COORDINACIÓN SIAU:** Liderar el procedimiento, verificar el cumplimiento de las estrategias, Encargado de coordinar, apoyar, verificar y evaluar 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, ofrecer trato digno a los usuarios de la institución.

##### **DESARROLLO**

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 encuentra código QR donde el usuario puede escanearlo. 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.



#### **DERECHOS DEL PACIENTE Y SU FAMILIA.**

1. Elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud.
2. Su derecho a disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales que le permitan obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, así como a los procedimientos, tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve. También su derecho a que él, sus familiares o representantes, en caso de inconsciencia o minoría de edad consientan o rechacen estos procedimientos, dejando constancia escrita de su decisión.



3. Recibir un trato digno y humanizado respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre.

4. Su derecho a revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios recibidos.

5. Su derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa.

6. Recibir un trato confidencial en los informes de la historia clínica.

#### **DEBERES DEL PACIENTE Y SU FAMILIA.**

- La familia debe participar en el tratamiento del paciente TOMANDO CONCIENCIA de su situación clínica, y brindar las condiciones de afecto que ningún profesional de la salud ni institución alguna podrán aportar.
- Atender en las horas establecidas las citas médicas y los servicios asignados. Cuando por alguna razón el paciente no pueda cumplir estos compromisos se debe informar previamente su cancelación y/o aplazamiento.
- Identificarse mediante un documento que especifique todos los datos del usuario siempre que se quiera acceder al servicio.
- Suministrar la información completa y detallada de todos aquellos aspectos relacionados con su salud, incluyendo cambios inesperados





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

**Código: SIAU-PR- A-003**

**Versión: 03**

## ACTA DE CAPACITACIÓN

**Páginas: 7 de 10**

• Seguir el tratamiento, las indicaciones y cuidados recomendados por los profesionales de la salud, para obtener los mejores resultados de recuperación. Usted y su familia son responsables de su auto cuidado.

• Facilitar el pago y pagar cuando le corresponda **LOS MONTOS OBLIGATORIOS( copago , cuota moderadora)** a que haya lugar por concepto de facturación de los servicios recibidos por **CENDIDTER S.A.S.**

• Tratar con dignidad y cortesía al personal de **CENDIDTER** que le brinda la atención y respetar la intimidad de los demás pacientes.

• Cumplir con las normas definidas para la correcta prestación del servicio por parte del personal designado por **CENDIDTER S.A.S.**

### REDES SOCIALES FACEBOOK



### DERECHOS

1. Elegir libremente la OCS y el profesional de la salud, dentro de la red disponible en OCS CENDIDTER
2. Obtener del equipo de salud una comunicación plena y clara.
3. Recibir trato digno y respetuoso sin discriminación alguna.
4. Acceder a información total y completa sobre costos, precios, administrativos y programas de salud.
5. Que sus creencias y decisiones sean respetadas.
6. Participar en investigaciones científicas.



### PLANILLA WEB - INSTAGRAM



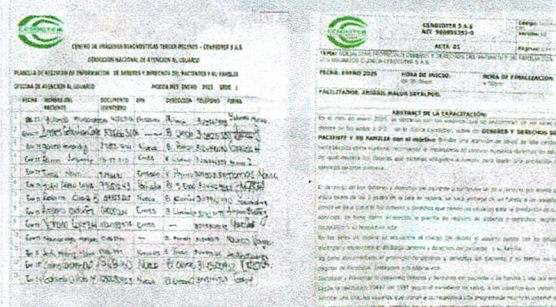
### FOLLETO



### CÓDIGO QR



### PLANILLA - ACTA



**MUCHAS GRACIAS ,**

**CENTRO DE IMAGENES DIAGNOSTICAS TERCER MILENIO.**



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

**Código:** SIAU-PR- A-003

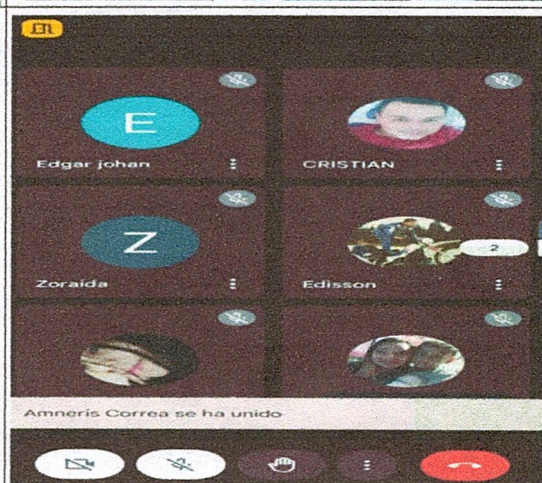
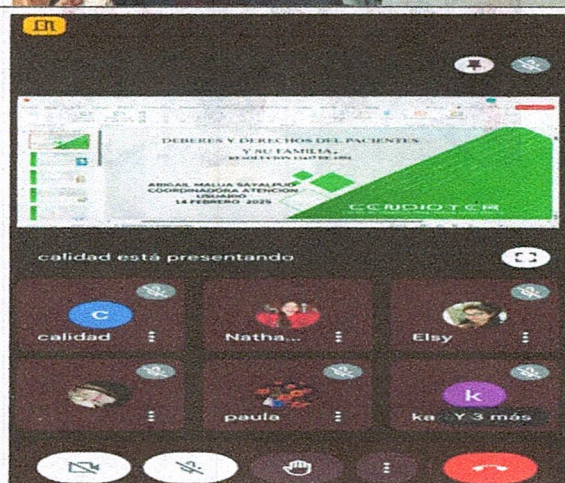
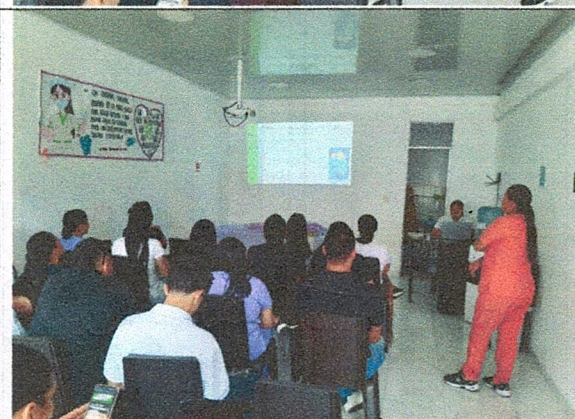
**Versión:** 03

## **ACTA DE CAPACITACIÓN**

**Páginas:** 8 de 10

### **REGISTRO FOTOGRAFICO**

#### **GRUPO A - PRESENCIAL Y VIRTUAL**





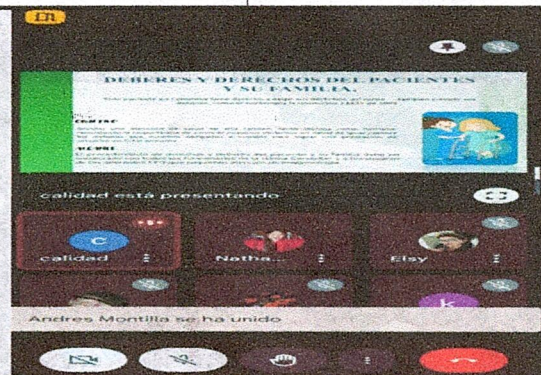
**CENDIDTER S.A.S**  
**NIT: 900055393-0**

**Código: SIAU-PR- A-003**

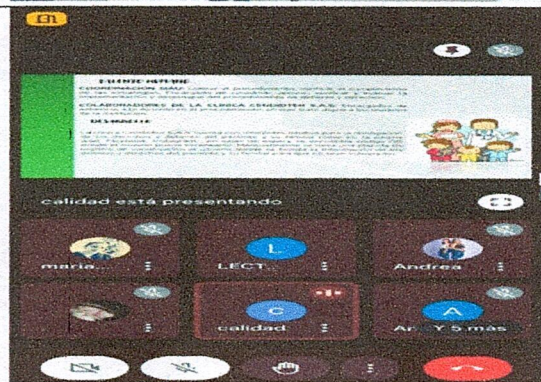
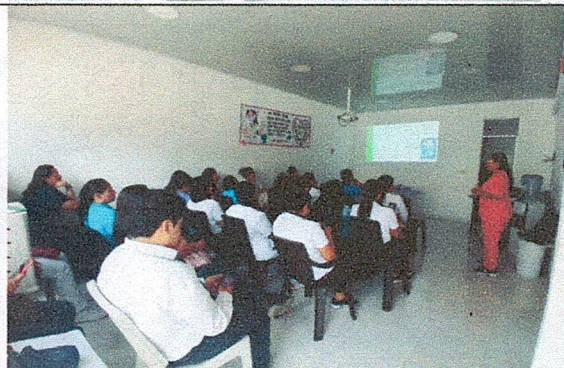
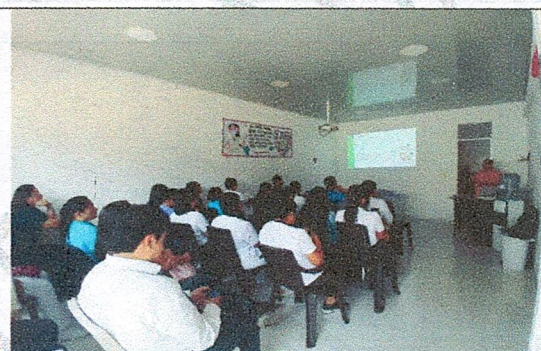
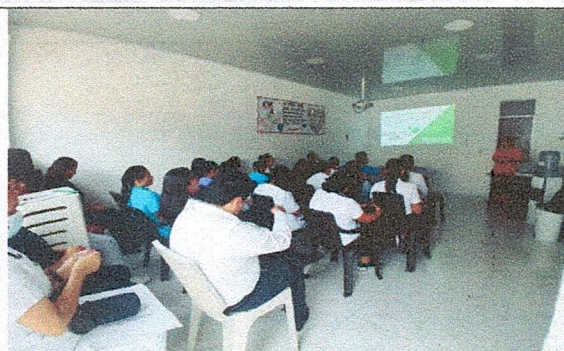
**Versión: 03**

**ACTA DE CAPACITACIÓN**

**Páginas: 9 de 10**



**GRUPO B - PRESENCIAL Y VIRTUAL**





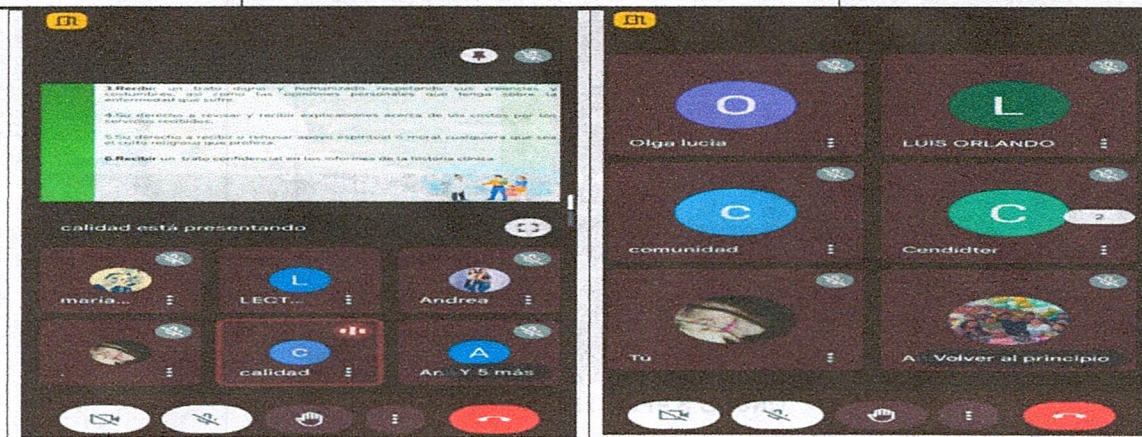
**CENDIDTER S.A.S**  
**NIT: 900055393-0**

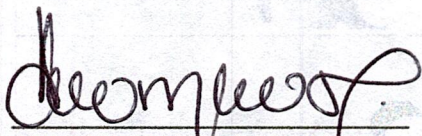
**Código: SIAU-PR- A-003**

**Versión: 03**

## **ACTA DE CAPACITACIÓN**

**Páginas: 10 de 10**



  
**ABIGAIL MALUA SAYALPUD**  
Coordinadora de SIAU