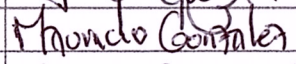
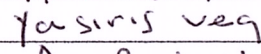
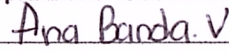


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Página	Código
	REGISTRO		1	SIAU-REG-09
	Acta Alianza de usuarios		Versión	Fecha
			02	Abril/2022

ACTA N°	LUGAR	FECHA	HORA INICIO	HORA TERMINA
05	Oficina calidad	28-03-2025	3:00 pm	4:00 pm

TEMA	Reunión de Alianza de usuarios
-------------	--------------------------------

TIPO	Comité		SIAU	x	Mejoramiento continuo		Otros	
-------------	--------	--	------	---	-----------------------	--	-------	--

NOMBRE ASISTENTE	CARGO	FIRMA
a) Laura Cristina Márquez Acosta	Presidenta	
b) Mauricio Andrés González Argel	Secretario	
c) Yaciris Vega Aviléz	Representante de la IPS	
d) Ana Gabriela Banda Vega	Miembro	

ORDEN DEL DÍA
1. Llamado a lista y verificación del Quorum
2. Lectura y aprobación del acta anterior
3. Presentación de temas a tratar
4. Quejas y peticiones
5. Revisión de compromisos y tareas
6. Tema de capacitación
7. Propositiones, recomendaciones y varios
8. Terminación de la reunión

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista y Verificación del Quorum

Se realiza llamado a lista y se verifica que todos los asistentes se encuentran presentes.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se realiza lectura y aprobación del acta anterior.

3. Presentación de los temas a tratar.

- Deberes y derechos del afiliado y del paciente. -quejas presentadas durante el periodo.

4. Quejas y peticiones.

PQRS:

Durante lo corrido del año 2025, teniendo en cuenta la base de datos de escucha activa, donde se relacionan los hallazgos del buzón de sugerencias se puede evidenciar que se presentaron: 0 Felicitaciones, 3 Quejas, 2 Sugerencias.

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
TQH Consultores	Responsable de Calidad	Gerencia

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Página	Código
	REGISTRO		2	SIAU-REG-09
	Acta Alianza de usuarios		Versión	Fecha
			02	Abril/2022

El principal motivo de queja y sugerencia fue la demora en la atención, se expone la situación ante los miembros de la alianza de usuarios con el fin de buscar e implementar estrategias encaminadas a minimizar el tiempo que el paciente demora y de esta forma se mejore la calidad de los servicios, la calidad percibida y la seguridad del paciente.

5. Revisión de los compromisos y tareas

TAREA O COMPROMISO	SEGUIMIENTO
Continuar con las capacitaciones propuestas	Desde el área de SIAU se realiza el seguimiento a las reuniones de la alianza de usuarios y la realización de las actividades descritas en la programación de la PPSS.

6. Tema de capacitación. Deberes y derechos del afiliado y del paciente.

DERECHOS DE LOS PACIENTES

La IPS reconoce y se compromete a velar por el cumplimiento de los siguientes derechos que Usted tiene como paciente:

- A un trato personalizado, digno, humano y ético
- A no ser discriminado por razón de raza, política, cultura, credo religioso o por su propia situación de edad
- A recibir una atención segura y de excelente calidad
- A ser informado de todo lo relativo a su atención, teniendo en cuenta su estado emocional y nivel de aprendizaje
- A una comunicación clara y comprensible
- A la privacidad y al manejo confidencial de la información
- A expresar y a que se tengan en cuenta sus deseos, necesidades y decisiones relacionadas con el proceso de atención
- A solicitar una segunda opinión

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
TQH Consultores	Responsable de Calidad	Gerencia

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Página	Código
	REGISTRO		3	SIAU-REG-09
	Acta Alianza de usuarios		Versión	Fecha
			02	Abril/2022

DEBERES DE LOS PACIENTES

Usted como paciente, asume también la participación activa en el cumplimiento de los deberes, estipulados por la IPS para garantizar su seguridad y una sana convivencia. Sus deberes son los siguientes:

- Cuidar de su salud y la de los demás
- Brindar un trato respetuoso y digno al personal asistencial y demás pacientes
- Participar y responsabilizarse de su proceso de atención y tratamiento
- Comprometerse con el consentimiento informado
- Informar de forma clara y oportuna lo relativo a su estado de salud
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos de la IPS
- Colaborar con el cumplimiento de normas e instrucciones de la IPS y del personal que lo atiende

7. **Proposiciones del comité.** Los miembros de la alianza comentan la mayor inconformidad de los usuarios y es la dificultad de comunicarse vía llamada o WhatsApp. Sugieren buscar estrategias que minimicen los tiempos de respuesta y una mejor oportunidad en cuando la asignación de la cita.
8. **Finaliza la reunión.**

CONTROL DE TAREAS O COMPROMISOS

TAREA O COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
Continuar con las capacitaciones propuestas	Presidenta Alianza de Usuarios	Continuo

PRÓXIMA REUNIÓN	FECHA	HORA	LUGAR
	Junio -2025	Por definir	Oficina de calidad

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
TQH Consultores	Responsable de Calidad	Gerencia