

|  |  |                            |
|--|--|----------------------------|
|  | <b>CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL</b> | <b>CÓDIGO: F-GC-05</b>     |
|  | <b>ACTA DE REUNIÓN</b>                   | <b>VERSIÓN: 01</b>         |
|  | <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  | <b>EMISIÓN: 20/04/2021</b> |
|  |  | <b>Página 1 de 2</b>       |

|  |   |  |                            |                  |              |     |  |  |       |  |  |
|--|---|--|----------------------------|------------------|--------------|-----|--|--|-------|--|--|
| <b>Tema de la reunión y/o Capacitación:</b>  |   | <b>COMITÉ CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE</b> |                            |                  |              |     |  |  |       |  |  |
| <b>Lugar:</b>  | SALA DE ESPERA  |  |                            | <b>Duración:</b> | 1 hora       |     | <b>Quien dirige la reunión y/o capacitación↓</b> |  |       |  |  |
| <b>Distribución semanal</b>  |   |  |                            |                  |              |     |  |  |       |  |  |
| <b>Día:</b>  | Lun   | Mart   | Mier                       | Juev             | Vier         | Sáb | Dom  |  |       |  |  |
| <b>Fecha inicio:</b>   | 12/08/2023  |  | <b>Fecha finalización:</b> | 12/08/2023       |              |     |  |  |       |  |  |
| <b>TIPO</b>  | Comité  |  | Charla                     |                  | Capacitación |     | Reunión  |  | Otros |  |  |
| <b>AGENDA DEL DÍA</b>  |   |  |                            |                  |              |     |  |  |       |  |  |
| 1.   | Capacitar al personal sobre la importancia de la asociación de usuarios para la mejora continua de la calidad de los servicios en la IPS. |  |                            |                  |              |     |  |  |       |  |  |
| <b>DESARROLLO</b>  |   |  |                            |                  |              |     |  |  |       |  |  |
| Para la agenda del día se tiene previsto capacitar al personal sobre la importancia de la asociación de usuarios:  |   |  |                            |                  |              |     |  |  |       |  |  |
| <b>¿Qué es una asociación de usuarios?</b>   |   |  |                            |                  |              |     |  |  |       |  |  |
| Son un número plural de personas afiliadas tanto al régimen Contributivo, Subsidiado y de la población pobre y vulnerable (vinculada), que tienen derecho a recibir servicios que promuevan su salud y a utilizarlos de acuerdo con su sistema de afiliación, ellos velarán fundamentalmente por la calidad del servicio y la defensa de los derechos y deberes de todos los usuarios.   |   |  |                            |                  |              |     |  |  |       |  |  |
| <b>¿Qué funciones tiene la Asociación de Usuarios?</b>   |   |  |                            |                  |              |     |  |  |       |  |  |
| Para el cumplimiento de su objeto, la Asociación de Usuarios de desarrollará entre otras, las siguientes funciones:  |   |  |                            |                  |              |     |  |  |       |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar a los pacientes asesoría y acompañamiento para el ejercicio de sus derechos y obligaciones.</li> <li>• Sin perjuicio de la competencia asignada por Ley a las autoridades de vigilancia y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud ni de las facultades del coordinador la oficina del sistema de información y atención al usuario, la Asociación de Usuarios podrá atender quejas que presenten los afiliados sobre deficiencias en los servicios brindados.</li> <li>• Formular propuestas a la Gerencia de la IPS con la finalidad de que éstas sean revisadas.</li> <li>• Fomentar canales de comunicación y cooperación con las asociaciones de usuarios de otras IPS que hacen parte de la red de prestadores para mejorar la calidad de los servicios.</li> <li>• Estimular la participación de los usuarios en los programas de prevención y promoción.</li> </ul> |   |  |                            |                  |              |     |  |  |       |  |  |

|   |                                   |                     |
|---|-----------------------------------|---------------------|
|  | CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL | CÓDIGO: F-GC-05     |
|   | ACTA DE REUNIÓN                   | VERSIÓN: 01         |
|   | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  | EMISIÓN: 20/04/2021 |
|   |                                   | Página 2 de 2       |

### ¿Quiénes pueden pertenecer a la asociación de usuarios?

Para adquirir la calidad de asociado se requiere cumplir con las siguientes condiciones y requisitos:

- Ser usuario de la IPS.
- Ser mayor de edad.
- Presentar por escrito solicitud de admisión ante la Junta de Administración, en la que manifieste expresamente su voluntad de acogerse a los Estatutos.
- La Junta de Administración o el órgano de administración en el que éste delegue dicha función, tendrán un (1) mes de plazo, contado a partir del día de recibo de la solicitud de ingreso para resolver su aceptación.

### ¿Cómo se pueden presentar solicitudes ante la Asociación de Usuarios?

Los usuarios de la IPS podrán presentar sus inquietudes y sugerencias ante la asociación, por medio de una comunicación escrita, una vez recibidos los requerimientos por, la Junta de Administración de la Asociación de Usuarios, estos serán trasladados a la oficina SIAU o gerencia para que se verifiquen las situaciones, se tomen los correctivos pertinentes, se le comunique al usuario y el resultado de esta gestión se informe a la asociación en la reunión del siguiente mes.

Las solicitudes que se envíen a la Asociación deberán cumplir con lo siguiente:

- Presentarse por escrito, por correo físico o electrónico a las direcciones señaladas para el efecto.
- Relacionar los siguientes datos: nombre completo, los apellidos, número de identificación, dirección, teléfono del usuario, tipo de plan de salud, número del contrato de ser el caso, así como una descripción de los hechos o la sugerencia que desea plantear.

Una vez recibida la comunicación a través de la Asociación de Usuarios, la IPS tendrá un plazo máximo de 8 días hábiles para dar respuesta al usuario.

No siendo más, se da por terminada la reunión del día.

### **Compromisos:**

1. Realizar próxima reunión del comité de acuerdo con el cronograma.
- 2.
- 3.



CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL

CÓDIGO: F-GC-05

ACTA DE REUNIÓN

VERSIÓN: 01

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

EMISIÓN: 20/04/2021

Página 3 de 3

DATOS DE LOS ASISTENTES

|     | Nombre y Apellido       | Cargo               | Firma              |
|-----|-------------------------|---------------------|--------------------|
| 1.  | Osneider Barbera J.     | Aux. Contable       | <i>[Signature]</i> |
| 2.  | Yanessa Pinta B         | Medico              | <i>[Signature]</i> |
| 3.  | Angelica Hernandez      | Aux. Administrativo | Angelica Hdez      |
| 4.  | Rosacelia Gutierrez     | FISIOTERAP.         | <i>[Signature]</i> |
| 5.  | Yanina Maria Rin Tamara | Aux. Administrativo | <i>[Signature]</i> |
| 6.  |                         |                     |                    |
| 7.  |                         |                     |                    |
| 8.  |                         |                     |                    |
| 9.  |                         |                     |                    |
| 10. |                         |                     |                    |
| 11. |                         |                     |                    |
| 12. |                         |                     |                    |
| 13. |                         |                     |                    |
| 14. |                         |                     |                    |
| 15. |                         |                     |                    |
| 16. |                         |                     |                    |
| 17. |                         |                     |                    |
| 18. |                         |                     |                    |
| 19. |                         |                     |                    |
| 20. |                         |                     |                    |
| 21. |                         |                     |                    |
| 22. |                         |                     |                    |
| 23. |                         |                     |                    |