

ACTA # 011

FECHA	31 de enero del 2024
LUGAR	Ipsi Kottushi Sao Anaa
TEMA	<ul style="list-style-type: none">• Socializar la política de participación social• Socializar los derechos y deberes de los usuarios• Examinar las capacitaciones de acciones educativas, que se han venido realizando con el fin de mantener informado a los usuarios.

ORDEN DEL DÍA:

- Bienvenida
- Verificación de Quorum
- Lectura del acta anterior
- Desarrollo de los temas a tratar
- Conclusiones finales.

OBJETIVOS

Realizar reunión de alianza del usuario con el fin de dar cumplimiento a acciones de participación social en salud.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

En el municipio de Maicao Departamento de la Guajira, en el consultorio número 1 de la Ipsi Kottushi Sao Anaa sede Maicao. A los treinta y un (31) días del mes de enero del 2024, siendo las 03:00 p.m. se reúnen la trabajadora social y los usuarios miembros de la alianza de usuarios para dar inicio a la reunión con el fin de evaluar los temas de competencia del comité.

Con la Política de Participación Social en Salud (PPSS) se propone dar respuesta a las necesidades y problemáticas que afectan, limitan o restringen la participación de la ciudadanía en salud en el marco de lo establecido en las leyes 1438 de 2011 y 1751 de 2015, adoptada mediante Resolución 2063 de 2017.

Establecer las pautas que permitan a los actores del sistema de salud incorporar en sus actividades o procesos desde su competencia, según corresponda, las directrices y orientaciones de la Política de Participación Social en Salud para dar cumplimiento a lo señalado en la norma mencionada, en armonía y reconocimiento de los desarrollos propios en el campo normativo y procedimental.

CONCEPCIÓN DE PARTICIPACIÓN

En primer lugar, la participación se entiende como un derecho interdependiente con el derecho a la salud. Esto significa, que:

- Los participantes son reconocidos como sujetos de derechos
- El Estado es garante del derecho a la participación social en salud

La participación se ejerce de forma universal, es decir, todos tienen derecho a participar sin discriminación de ningún tipo, ni condición: género, étnico, económico, generacional, de discapacidad.

- Es equitativa – reconoce que hay condiciones desiguales para participar y que por ende se deben generar mecanismos para garantizar que todos logren ejercer su participación sin barrera de ningún tipo. El principio de equidad en los derechos da piso al enfoque diferencial que permite el reconocimiento de condiciones y posiciones de los distintos actores sociales como sujetos de derecho: reconoce las diferencias de situación socioeconómica, géneros, etnia, discapacidad e identidad cultural, y de las variables implícitas en el ciclo vital (infancia, juventud, adultez y vejez). En relación con la participación el principio de igualdad vinculado al enfoque diferencial es FUNDAMENTAL el reconocimiento de las asimetrías de poder y sus determinantes: condición socioeconómica; nivel educativo; capacidad técnica y/o discursiva; de igual forma, se reconoce que existen inequidades en la distribución de poder que producen asimetrías originadas en el género, etnia.
- Es integral e indivisible, para realizar el derecho a la salud se requiere la participación social de la ciudadanía: sus aportes para construirla como bien público de todos y todas. Sin participación no hay derecho a la salud.
- Es individual y colectiva, tanto la salud como la participación compete a los individuos como sujetos autónomos y a los colectivos (la salud es una construcción social, es un bien público de todos y todas).

MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN.

Con el propósito de promover el derecho de la participación en la gestión del sector salud y para que esta se realice con principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública, el Ministerio de Salud y Protección Social, las entidades territoriales, EPS, e IPS, se fortalecerán e implementarán escenarios, según el caso, para estimular la participación para el cumplimiento de los objetivos de la PPSS.

En todo caso, las instancias mencionadas deberán cumplir como mínimo con los siguientes criterios, para promover el derecho de la participación en salud:

- a) Identificar y disponer los canales de comunicación y los medios electrónicos y presenciales para disponer información a la ciudadanía;
- b) Identificar y desarrollar los mecanismos o espacios institucionales para adelantar procesos de discusión, negociación y concertación para analizar y decidir conjuntamente con los ciudadanos;
- c) Establecer mecanismos para facilitar las veedurías ciudadanas y la participación de grupos sociales y de ciudadanos en el control social a la gestión institucional;

d) Identificar, por área misional, las iniciativas o temáticas sobre las cuales se pueden hacer ejercicios de participación;

e) Establecer diálogos participativos en las instancias del sector salud como espacios de encuentro entre las autoridades y la comunidad con la finalidad de recoger comentarios en forma directa y presencial;

f) Garantizar el reconocimiento de los representantes elegidos de forma democrática por parte de la ciudadanía para ocupar espacios o escenarios de representación;

g) Implementar la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación para facilitar el acceso a la información y brindar espacios a los ciudadanos para expresar sus opiniones sobre los temas de su interés en salud. La aplicación de las TIC y uso de las redes sociales promoverán la generación de espacios de intercambio de información y generación de relaciones entre la ciudadanía y el Estado;

h) Implementar los diálogos participativos como espacios de encuentro entre las autoridades y la comunidad con la finalidad de recoger comentarios en forma directa y presencial.

Mecanismos de participación social en salud:

- **Servicio de atención a la comunidad:** buscar canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos.

- **Sistema de información y atención al usuario:** busca brindarles a los usuarios una atención personalizada que atienda y sistematice y canalice los requerimientos.

- **Comité de participación comunitaria:** en todos los municipios se conformarán comités de participación comunitaria en salud establecidos para crear espacios de concertación entre los diferentes actores sociales y el estado.

- **Alianza de usuarios:** es una agrupación de usuarios del régimen subsidiado o contributivo, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud y velar por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

- **Comité de ética hospitalaria:** las instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas, mixtas o privadas, deberán conformar los comités de ética hospitalaria.

- **Veeduría en salud:** En control social en salud podrá ser realizado a través de la veeduría en salud, que deberá ser ejercida a nivel de ciudadano, institucional, y comunitario, a fin de vigilar la gestión pública, los resultados de la misma. Control social. El control social es el derecho y un deber que tienen todas y todos los ciudadanos, individual o colectivamente, a vigilar y fiscalizar la gestión pública con el fin de acompañar el cumplimiento de los fines del Estado, promover y alcanzar la realización de los derechos y buscar la consolidación de la democracia y la gobernabilidad, teniendo

clara la importancia de brindar mecanismos que permitan a los ciudadanos ser partícipes de la toma de decisiones para bienestar de sus comunidades, y permitiéndoles de esta forma empoderarse de los temas de estado.

Después se procedió a capacitar sobre los derechos y deberes de los usuarios.

DEBERES DE LOS USUARIOS



kottushi saa anara
Esa Incluyente

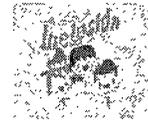
- 1 Cuidar de su salud y la de su familia
- 2 Presentar la documentación necesaria para su atención requerida por la IPSI KOTTUSHI.
- 3 Suministrar información veraz clara y completa a los profesionales de la salud, sus limitaciones y requerimientos.
- 4 Tratar con dignidad y respeto a todo el personal de la institución y respetar la intimidad de los demás pacientes, contribuyendo a la buena convivencia dentro de la IPS KOTTUSHI.
- 5 Cumplir con las instrucciones sobre preparaciones para exámenes y procedimientos.
- 6 Cumplir con las recomendaciones generales de cuidado y tratamiento prescritas por el profesional de la salud.
- 7 Hacer uso adecuado de quejas, sugerencias, reclamos en el momento de presentar una inconformidad.
- 8 Llegar puntualmente a las citas programadas con 30 minutos de anterioridad a los servicios en los cuales
- 9 Comprender el motivo de retraso en la prestación del servicio cuando el equipo de salud se lo hace saber.
- 10 Firmar el consentimiento informado en caso de negarse o aceptar la prestación de un servicio luego de conocer sus ventajas
- 11 Mantener el debido respeto a las normas establecidas en la institución.



Yo promuevo
el Buen Trato



Buen
trato



DERECHOS DE LOS USUARIOS



- | | | | |
|---|---|----|---|
| 1 | Tener un trato amable y respetuoso | 7 | Formular sus inquietudes, quejas y reclamos. |
| 2 | Derecho a la libertad de elección (de Eps-s de Ips dentro DE LAS OFRECIDAS POR LA Eps-s). | 8 | No ser discriminado en la atención. |
| 3 | Recibir la información oportuna, suficiente, veraz y en un lenguaje claro y comprensible. | 9 | Que se respete su identidad y cultura |
| 4 | Tener un servicio de calidad en todos los programas asistenciales ofrecidos por la Ips. | 10 | Que se les atienda incentivándolos al uso de la medicina tradicional. |
| 5 | Derecho a la educación en salud. | 11 | Derecho a ser atendido con seguridad con una infraestructura física e instalaciones seguras, limpias y cómodas. |
| 6 | Ser miembro de la alianza de usuarios. | 12 | Manejo confidencial de la información |



PLAN REFERENTE A

(PROCESO, REUNION, ACTA, COMITÉ)

COMPROMISO Y PLAN DE TRABAJO

ITEM	QUE	COMO	QUIEN	FECHA LIMITE
1	Continuar con el análisis de las inquietudes sobre la prestación de los servicios y seguimiento a los derechos y deberes de los usuarios	en las reuniones del comité	Alianza de usuario	29 de marzo del 2024
2	Educar a los usuarios sobre los servicios que presta la ipsi y la importancia que representa el respecto a los derechos de los pacientes.	Charlas educativas	Trabajo social	Cada mes
3	Contribuir a las capacitaciones del personal para que puedan brindarles una información adecuada a las dudas de nuestros pacientes.	Capacitaciones	Capacitaciones a talento humano	Todos los meses se realizan capacitaciones al personal de la ipsi

Firma: Emmanuel Pios



CONFORMACION ALIANZA DE USUARIOS IPSI KOTTUSHI SAO ANA > A

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-004

Versión: 02

Fecha: 19-09-2023

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA INSTITUCIONAL

NOMBRE	IDENTIFICACION	TELEFONO	FIRMA	CARGO
Chedee Ruz	39.491.334	3245195810	Chedee Ruz	Presidenta
Francheska Hernandez	1006 898 207	3017964005	Francheska Hernandez	
Nilexy Clemente	121556084	312 890 9695	Nilexy Clemente	
Frisnela Cruz	1192 818068	3002836602	Frisnela Cruz	Procuradora Social

Se da por terminada la reunión a las 04:30pm horas y firman quienes a ella asistieron.

Elaborado por: YULIANA ARANGO	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor de Apoyo Calidad	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023



**ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA**

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-002

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

FECHA	29/03/2024	HORA INICIO	03:00 pm	HORA FIN	04:00 pm
MANICPIO	MAICAO	LUGAR	Consultorio # 1		
RESPONSABLE:	Erisnelis Rios Zapata			CARGO	TRABAJADORA SOCIAL
TEMA A TRATAR	Portafolio de servicios Ruta de atención 3280 Socialización trimestral PQRS				
OBJETIVO	Socializar en el comité de alianza de usuarios los diferentes servicios que oferta la Ipsi y el informe trimestral de PQRS.				

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD**ORDEN DEL DÍA:**

- Bienvenida
- Verificación de Quorum
- Lectura del acta anterior
- Portafolio de servicios
- Ruta de atención 3280
- Exposición de los indicadores trimestrales de PQRS
- Conclusiones finales.

OBJETIVOS

Realizar reunión de alianza del usuario con el fin de dar cumplimiento a acciones de participación social en salud.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

En el municipio de Maicao Departamento de la Guajira, en el consultorio número 1 de la Ipsi Kottushi Sao Ana sede Maicao. A los veintinueve (29) días del mes de marzo del 2024, siendo las 03:00 p.m. se reúnen la trabajadora social y los usuarios miembros de la alianza de usuarios para dar inicio a la reunión con el fin de evaluar los temas de competencia del comité.

Portafolio de servicios

La IPSI como entidad prestadora de servicios de salud garantiza a todos sus usuarios una atención de calidad con un diagnóstico oportuno y confiable. Posteriormente se expresa que la IPSI Kottushi se encuentra en diferentes municipios con profesionales capacitado e idóneos para prestar un buen servicio que logre satisfacer las necesidades y expectativas del usuario.: Riohacha sede principal, Manaure, Uribía, Dibulla, Maicao, Albania y hato nuevo y en todas se le puede prestar la atención.

Por otra parte, se les informa sobre los servicios:

programa mantenimiento y promoción de la salud:

- Programa anticoncepción
- Programa prevención de cáncer de cuello uterino
- Programa de salud oral

VIGILADO
SUPERVISADO



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA	
MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

DESCRIPCIÓN
Código: IAU-PCI-FR-002
Versión: 01
Fecha: 14/02/2024

- Programa prevención de cáncer de seno.
- Programa materno perinatal
- Programa de prevención de la desnutrición
- Programa riesgo cardiovascular metabólico.
- Atención primaria: medicina general, enfermería, odontología, laboratorio clínico, psicología, nutrición y farmacia. Y por último medicina especializada.

ruta 3280

RESOLUCIÓN NÚMERO 3280 DE 2018

La Resolución 3280 de 2018 que da vía a las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS), en el marco del Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS), la cual tiene como objetivo buscar un modelo que pase del asistencialismo a la prevención; las entidades territoriales, las aseguradoras y los prestadores estarán obligadas a brindar atenciones para promover la salud y anticiparse a la enfermedad tanto en niños, adolescentes, adultos y adultos mayores.

Es una herramienta que ordena la gestión intersectorial y sectorial como plataforma para la respuesta que da lugar a las atenciones en salud dirigidas a todas las personas, familias y comunidades, a partir de acciones intersectoriales y sectoriales orientadas a promover el bienestar y el desarrollo de las comunidades, atenciones individuales y colectivas para la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación y acciones de cuidado que se esperan del individuo para el mantenimiento o recuperación de su salud. Adicionalmente, tiene como objetivo contribuir al mejoramiento de los resultados en salud y reducir la carga de la enfermedad, mediante la definición de las condiciones necesarias para asegurar la integralidad en la atención en Salud para las personas, familias y comunidades.

RUTA DE PROMOCIÓN Y MATENIMIENTO DE LA SALUD

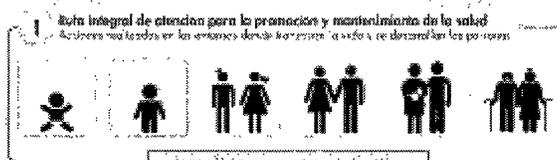
Atención a las familias y cursos de vida

ATENCIÓNES INCLUIDAS:

- ❖ Valoración Integral
- ❖ Protección específica
- ❖ Detección Temprana
- ❖ Educación para la salud.



Atención a las familias



Modelo Integral de Atención en Salud para la promoción y mantenimiento de la salud
Actuando en los ámbitos de la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el diagnóstico, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación.

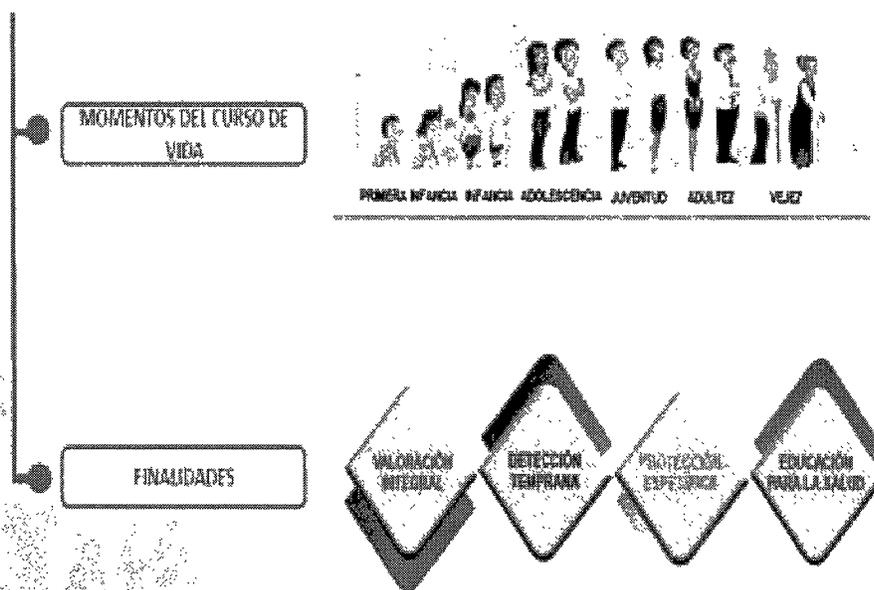
Según la Resolución 276 de 2019 -La atención a las familias es una actividad de implementación progresiva a 3 años contados a partir del 1 de enero de 2020

2019

nueva
2019



INTERVENCIONES INDIVIDUALES



BENEFICIOS DE LA PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN LA SALUD

- Prevención de enfermedades.
- Tratamiento y control de futuras enfermedades generacionales.
- Mejor estado de salud y bienestar.
- Mayor satisfacción en la cotidianeidad.
- Reducción del estrés.
- mejoría de capacidades motrices.
- Mayor conciencia sobre la salud.
- Recursos para la protección de la salud.
- Mejora hábitos alimenticios.
- Fomentar el cuidado de la salud.

SOCIALIZACION TRIMESTRAL DE PQR



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-002

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

En el mes de enero

Tipo de solicitud	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	observaciones	gestiones
sugerencia	x	0	1	0	Relacionado con el mal estado del aire de odontología.	Se gestiona frente al área administrativa y financiera.
queja	x	0	0	0	No registra	No registra
reclamo	x	0	0	0	No registra	No registra
solicitud	x	0	0	0	No registra	No registra
felicitaciones	x	0	0	0	No registra	No registra

Febrero

Tipo de solicitud	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	observaciones	gestiones
sugerencia	0	0	1	0	Relacionado con el mal funcionamiento del aire acondicionado de sala de espera.	Se gestiona frente al área administrativa y financiera.
queja	0	0	3	0	Relacionado con el mal funcionamiento del aire acondicionado de sala de espera.	Se gestiona frente al área administrativa y financiera.
reclamo	0	0	0	0	No registra	No registra
solicitud	0	0	0	0	No registra	No registra
felicitaciones	0	0	0	0	No registra	No registra

VIGILADO Supersalud

VIGILADO Supersalud

Marzo

Tipo de solicitud	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	observaciones	gestiones
sugerencia	0	0	0	0	No registra	No registra
queja	0	0	0	0	No registra	No registra
reclamo	0	0	0	0	No registra	No registra
solicitud	0	0	0	0	No registra	No registra
felicitaciones	0	0	0	0	No registra	No registra



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

DESCRIPCIÓN
Código: IAU-PCI-FR-002
Versión: 01
Fecha: 14/02/2024

**PLAN REFERENTE A:
 PROCESOS-REUNION- ACTA COMITÉ.**

ITEM	QUE	COMO	QUIEN	FECHA LIMITE
1	Continuar con el análisis de las inquietudes sobre la prestación de los servicios y seguimiento a los derechos y deberes de los usuarios	En reuniones de comité	Alianza de usuarios	24-mayo -2024
2	Seguimiento oportuno a la gestión de PRQS	Mensual	Trabajo social	mensual
3	Seguimiento a las charlas educativas de los usuarios por parte de diferentes profesionales	mensual	Personal administrativo y asistencial	Mensual

ANEXOS

1. Copia listada de firmas de los asistentes a la capacitación

CONFORMACION ALIANZA DE USUARIOS IPSI KOTTUSHI SAO ANA-A

MACROPROCESO: MISIONAL | PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA INSTITUCIONAL | DESCRIPCIÓN: Código: IAU-PCI-FR-002, Versión: 02, Fecha: 15-02-2024

NOMBRE	IDENTIFICACION	TELEFONO	FIRMA	CARGO
Charlene Pérez	39.491.334	3245195810	Charlene Pérez	Presidente
Francheta Hernández	1006 898 207	301 746 40 05.	Francheta Hernández	
Nilexy Clemente	121 856 004	312 890 9695	Nilexy Clemente	
Erisnelis Ríos Zapata	1197848058.	3002836682.	Erisnelis Ríos Zapata	Interventora Social

Se da por terminada la reunión a las 09:00 horas y firman quienes a ella asistieron.

Elaborado por: ANGELA ROYO | Revisado por: CARMEN COFES
 Cargo: Auditor de Apoyo Calidad | Cargo: Representante Legal
 Fecha: septiembre 2023 | Fecha: septiembre 2023



FIRMA DEL EXPOSITOR. Erisnelis Ríos Zapata



**ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA****DESCRIPCIÓN**

Código: IAU-PCI-FR-002

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

FECHA	26/06/2024	HORA INICIO	03:00 pm	HORA FIN	04:00 pm
MANICPIO	MAICAO	LUGAR	Consultorio # 1		
RESPONSABLE	Erinelis Rios Zapata			CARGO	TRABAJADORA SOCIAL
TEMA A TRATAR	Atención preferencial Derechos y deberes Socialización de Pqrs				
OBJETIVO	Socializar en el comité de alianza de usuarios el protocolo de atención preferencial, derechos y deberes y las PQRS presentadas.				

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD**ORDEN DEL DÍA:**

- Bienvenida
- Verificación de Quorum
- Lectura del acta anterior
- Portafolio de servicios
- Ruta de atención 3280
- Exposición de los indicadores trimestrales de PQRS
- Conclusiones finales.

OBJETIVOS

Realizar reunión de alianza del usuario con el fin de dar cumplimiento a acciones de participación social en salud.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

En el municipio de Maicao Departamento de la Guajira, en el consultorio número 1 de la Ipsi Kottushi Sao Anaa sede Maicao. A los veintiséis (26) días del mes de junio del 2024, siendo las 03:00 p.m. se reúnen la trabajadora social y los usuarios miembros de la alianza de usuarios para dar inicio a la reunión con el fin de evaluar los temas de competencia del comité.

La ley 1751 del 16 de febrero de 2015, en su Artículo 11: Sujetos de Especial Protección: "La atención de niños, niñas y adolescentes, mujeres en estado de embarazo, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, la población adulta mayor, personas que sufren de enfermedades huérfanas y personas en condiciones de discapacidad, gozarán de especial protección por parte del Estado. Su atención en salud no estará limitada por ningún tipo de restricción administrativa o económica. Las instituciones que hagan parte del sector salud deberán definir procesos de atención intersectoriales e interdisciplinarios que le garanticen la

PERSONA CON DISCAPACIDAD: Todas las personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.



**ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA**

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-002

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

DISCAPACIDAD: Según la convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad, “significa una deficiencia física, mental, sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social”. Es toda restricción en la participación y relación con el entorno social o la limitación en la actividad de la vida diaria, debida a una deficiencia en la estructura o en la función motora, sensorial, cognitiva o mental.

DEFICIENCIA: Es toda pérdida o anomalía de una estructura o función cognitiva, mental, sensorial o motora.

MENTAL: alteración en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso, que perturban el comportamiento del individuo, limitándolo principalmente en la ejecución de actividades de interacción y relaciones personales de la vida comunitaria, social y cívica.

COGNITIVA: alteración en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de aprendizaje y aplicación del conocimiento

SENSORIAL VISUAL: alteración en las funciones sensoriales, visuales y/o estructuras del ojo o del sistema nervioso, que limitan al individuo en la ejecución de actividades que impliquen el uso exclusivo de la visión.

SENSORIAL AUDITIVA: Alteración de las funciones sensoriales auditivas y/o estructuras del oído o del sistema nervioso, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de comunicación sonora.

MOTORA: Alteración en las funciones neuromusculoesqueléticas y/o estructuras del sistema nervioso y relacionadas con el movimiento, que limitan al individuo principalmente en la ejecución de actividades de movilidad.

ATENCIÓN INTEGRAL: Es la provisión continua y con calidad, de una atención orientada hacia la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, para las personas en el contexto de su familia y comunidad. Dicha atención está a cargo de personal de salud competente a partir de un enfoque biopsicosocial, quienes trabajan como equipo de salud coordinado y contando con la participación de la comunidad.

ADULTO MAYOR: El concepto de adulto mayor presenta un uso relativamente reciente, ya que ha aparecido como alternativa a los clásicos persona de la tercera edad y anciano. En tanto, un adulto mayor es aquel individuo que se encuentra en la última etapa de la vida, la que sigue tras la adultez y que antecede al fallecimiento de la persona. Porque es precisamente durante esta fase que el cuerpo y las facultades cognitivas de las personas se van deteriorando. Es aquella persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más.

ENFERMEDAD DE ALTO COSTO: Las enfermedades de alto costo incluidas en el Plan Obligatorio de Salud, son aquellas que representan una alta complejidad técnica en su manejo y tratamiento. Adicionalmente representan una gran carga emocional y económica.

DESPLAZADOS: Personas o grupos de personas, que han sido obligadas a huir o abandonar sus hogares o sus Lugares habituales de residencia, en particular como resultado de (o con el propósito de evitar los efectos de), un conflicto armado situaciones de violencia generalizada, violación de los derechos humanos y que no han cruzado fronteras nacionales internacionalmente reconocidas.

Superadora



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-002

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

CONFLICTO ARMADO: Acciones que se desarrollan en el territorio entre sus fuerzas armadas y fuerzas armadas disidentes, o grupos armados organizados que, bajo la dirección de un mando, ejerzan sobre una parte de dicho territorio un control tal, que les permita realizar operaciones militares sostenidas y concertadas.

VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA: El diccionario de la Real Académica de la Lengua, nos ofrece 4 acepciones de la palabra

VÍCTIMA. Es una persona sacrificad[a] o destinad[a] al sacrificio; una persona que se expone u ofrece a un grave riesgo en obsequio de otra; una persona que padece daño por culpa ajena; y por último, una persona que muere por culpa ajena.

Atención preferencial. Ingreso a la institución: Los encargados del punto identificarán las personas con atención preferencial, saludarán cordialmente a la persona siempre mirándola a los ojos, con actitud de cordialidad con la persona, inmediatamente les ofrecerán ayuda, es importante saber que si la persona no lo desea no se les puede obligar a recibirla, en este caso solo se les dará orientación hacia el lugar donde deben ir; cuando el usuario realice una consulta, se le prestará la atención debida y se deberá responder de inmediato. Adicionalmente, el personal de la institución verificará constantemente si existe alguna persona que requiere de atención preferencial, que se encuentre dentro de la entidad sin ser atendida, para darle las orientaciones pertinentes. Si el usuario necesita de silla de ruedas, la trabajadora social le realizará el préstamo de esta mientras se encuentre dentro de la IPS,

Atención al usuario: Oficina encargada de recibir peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones por parte de los usuarios de la institución. Es la encargada de velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes, en esta oficina se cuenta con una señalización de atención preferencial para los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), los enfermos mentales, pacientes de alto costo, personas que sufren enfermedades huérfanas, víctimas de la violencia, desplazados y víctimas del conflicto armado. En la institución se atenderá con especial interés, las manifestaciones presentadas por la comunidad de personas de cualquier tipo o grado de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, los enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas y pacientes de alto costo, siempre de una manera atenta y respetuosa, ya que estas constituyen un insumo para el mejoramiento continuo de la calidad y accesibilidad al servicio. Proponer y generar soluciones simples e innovadoras a partir de dichas experiencias ayudará a la institución a mejorar el acceso a la información, a la comunidad y a los espacios físicos dispuestos para la atención a las personas con atención preferencial.

DERECHOS Y DEBERES.

VIGILADO
Supersalud



DEBERES DE LOS USUARIOS



- 1 Cuidar de su salud y la de su familia
- 2 Presentar la documentación necesaria para su atención requerida por la IPSI KOTTUSHI.
- 3 Suministrar información veraz clara y completa a los profesionales de la salud, sus limitaciones y requerimientos.
- 4 Tratar con dignidad y respeto a todo el personal de la institución y respetar la intimidad de los demás pacientes, contribuyendo a la buena convivencia dentro de la IPS KOTTUSHI.
- 5 Cumplir con las instrucciones sobre preparaciones para exámenes y procedimientos.
- 6 Cumplir con las recomendaciones generales de cuidado y tratamiento prescritas por el profesional de la salud.
- 7 Hacer uso adecuado de quejas, sugerencias, reclamos en el momento de presentar una inconformidad.
- 8 Llegar puntualmente a las citas programadas con 30 minutos de anterioridad a los servicios en los cuales
- 9 Comprender el motivo de retraso en la prestación del servicio cuando el equipo de salud se lo hace saber.
- 10 Firmar el consentimiento informado en caso de negarse o aceptar la prestación de un servicio luego de conocer sus ventajas
- 11 Mantener el debido respeto a las normas establecidas en la institución.



DERECHOS DE LOS USUARIOS



- 1 Tener un trato amable y respetuoso
- 2 Derecho a la libertad de elección (de Eps-s de Ips dentro DE LAS OFRECIDAS POR LA Eps-s).
- 3 Recibir la información oportuna, suficiente, veraz y en un lenguaje claro y comprensible.
- 4 Tener un servicio de calidad en todos los programas asistenciales ofrecidos por la Ips.
- 5 Derecho a la educación en salud.
- 6 Ser miembro de la alianza de usuarios.
- 7 Formular sus inquietudes, quejas y reclamos.
- 8 No ser discriminado en la atención.
- 9 Que se respete su identidad y cultura
- 10 Que se les atienda incentivándolos al uso de la medicina tradicional.
- 11 Derecho a ser atendido con seguridad con una infraestructura física e instalaciones seguras, limpias y cómodas.
- 12 Manejo confidencial de la información



SOCIALIZACION PQRS

EN EL MES ABRIL

Tipo de solicitud	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Observación	Gestión
Sugerencia	0	1	0	0	Relacionado con la gestión de un filtro	solicitó al área de administrativa la evaluación de la instalación de un punto de hidratación en sala de espera
Queja	0	0	0	0	No registra	No registra
Reclamo	0	0	0	0	No registra	No registra
Solicitud	0	0	0	0	No registra	No registra
felicitaciones	0	0	0	0	No registra	No registra



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN
Código: IAU-PCI-FR-002
Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

MES DE MAYO

Tipo de solicitud	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Observación	Gestión
Sugerencia	0	2	0	1	Retraso en la atención de especialista por llegada tarde. *Sala de espera 2 inadecuada para la atención por la altas temperaturas	Informarle al especialista la importancia de acudir al horario acordado. *Se solicitó al área de administrativa de la institución la evaluación presupuestal para realizar las adecuaciones necesarias de mejora en las condiciones de climatización de la segunda sala de espera de la institución
Queja	0	2	0	1	Retraso en la atención de especialista por llegada tarde. * Recepción de historia clínica y referencia para gestionar autorización de terapias físicas y después la oficina de SIAU le informa que el código esta errado.	Informarle al especialista la importancia de acudir al horario acordado. * informar a la oficina de SIAU de la queja interpuesta para hacer seguimiento a la recepción de hc y referencia para brindarle al usuario una
Reclamo	0	0	0	0	No registra	No registra
Solicitud	0	0	0	0	No registra	No registra
felicitaciones	10	1	0	3	Felicitaciones por los servicios que oferta la Ipsi y por el talento humano	Seguir brindando a los usuarios un excelente servicio, con un trato amable y digno.

MES DE JUNIO

Tipo de solicitud	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Observación	Gestión
Sugerencia	2	0	0	0	Relacionado con la gestión de un filtro y adecuación cómoda en la sala de espera 2	solicitó al área de administrativa la evaluación de la instalación de un punto de hidratación en sala de espera. Se solicitó al área de administrativa de la institución la evaluación presupuestal para realizar las adecuaciones necesarias de mejora en las condiciones de climatización de la segunda sala de espera de la institución
Queja	0	0	0	1	Ampliación de la sala de espera 1, capacitar al personal para direccionamiento al paciente del servicio que requiere.	Gestionar con talento humano un orientador para mejorar en cuanto al direccionamiento de los usuarios. Se solicitó al área de administrativa de la institución la evaluación presupuestal para realizar ampliación de la sala de espera
Reclamo	0	0	0	0	No registra	No registra
Solicitud	0	0	0	0	No registra	No registra
felicitaciones	0	0	0	0	No registra	No registra



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

MACROPROCESO: MISIONAL PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

DESCRIPCIÓN
 Código: IAU-PCI-FR-002
 Versión: 01
 Fecha: 14/02/2024

**PLAN REFERENTE A:
 PROCESOS-REUNION- ACTA COMITÉ.**

ITEM	QUE	COMO	QUIEN	FECHA LIMITE
1	Continuar con el análisis de las inquietudes sobre la prestación de los servicios y seguimiento a los derechos y deberes de los usuarios	En reuniones de comité	Alianza de usuarios	31- agosto -2024
2	Seguimiento oportuno a la gestión de PRQS	Mensual	Trabajo social	mensual
3	Seguimiento a las charlas educativas de los usuarios por parte de diferentes profesionales	mensual	Personal administrativo y asistencial	Mensual

ANEXOS

1. Copia listada de firmas de los asistentes a la capacitación

	CONFORMACION ALIANZA DE USUARIOS IPSI KOTTUSHI SAO ANA-A	DESCRIPCIÓN Código: IAU-PCI-FR-004 Versión: 02 Fecha: 19-09-2023
MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA INSTITUCIONAL	

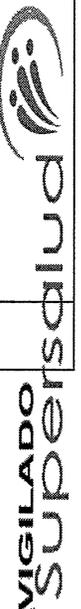
NOMBRE	IDENTIFICACION	TELEFONO	FIRMA	CARGO
Abadía Muñoz	39.441.334	3245195810	<i>Abadía Muñoz</i>	Presidenta
Nilexy Clemente	121556084	3128909695	<i>Nilexy Clemente</i>	
Francheska Hernández	1006898207	3017964005	<i>Francheska Hernández</i>	
Erismelis Ríos	1192818068	3002836682	<i>Erismelis Ríos</i>	Prolegisladora

Se da por terminada la reunión a las 04:00 horas y firman quienes a ella asistieron.

Elaborado por: YULIANA ARANGO	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Asesor de Apoyo Calidad	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023



FIRMA DEL EXPOSITOR. Erismelis Ríos Zapata



	CONFORMACION ALIANZA DE USUARIOS IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-PCI-FR-004
			Versión: 02
MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA INSTITUCIONAL		Fecha: 19-09-2023

REUNION DE CONFORMACION DE LA ASOCIACION DE USUARIOS DE LA IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

ACTA No. 001/2024

En la ciudad de Maicao (La Guajira) siendo las 10:00 am, del día 04 del mes de octubre del año 2024, se reunieron en las instalaciones de la IPSI, la Coordinadora del SIAU, y usuarios de la institución, con el fin de atender la convocatoria realizada previamente para la conformación de la Asociación.

OBJETIVO DE LA REUNION:

Conformar la alianza de usuarios, para poder dar cumplimiento al Decreto 1757 de 1994, donde se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de los servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 4 del Decreto Ley 1298 de 1994.

ORDEN DEL DIA:

1. Apertura de parte de la Coordinadora SIAU
2. Socialización de las generalidades de la alianza de usuarios
3. Funciones de la Alianza de usuarios
4. Conformación de la alianza de usuarios
5. Compromisos

DESARROLLO DE LA REUNION:

Se inicia la reunión agradeciendo a los presentes por haber atendió la convocatoria realizada previamente y dando la bienvenida a la institución.

Se procede a explicar el motivo de esta reunión, lo cual obedece a la conformación de la alianza de usuarios, como requisito, que, aunque no busca colocar representantes por el tipo de usuarios atendidos, según reza en el Decreto 1757 de 1994, lo consideramos importante, dentro del sistema de información y atención a los usuarios ya implementado en nuestra institución.

En este decreto en su Capítulo IV, dice:

“Artículo 10. Alianzas o asociaciones de usuarios. La Alianza o asociación de usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad

Elaborado por: YULIANA ARANGO	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor de Apoyo Calidad	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023

	CONFORMACION ALIANZA DE USUARIOS IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-PCI-FR-004
			Versión: 02
MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA INSTITUCIONAL		Fecha: 19-09-2023

Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud podrán participar en las instituciones del sistema formando asociaciones o alianzas de usuarios que los representarán ante las instituciones prestadoras de servicios de salud y ante las empresas promotoras de salud, del orden público, mixto y privado.

Parágrafo 1. *Las instituciones prestadoras de servicios de salud, sean públicas, privadas o mixtas, deberán convocar a sus afiliados del régimen contributivo y subsidiado, para la constitución de alianzas o asociaciones de usuarios.*

Se explica a los usuarios que teniendo en cuenta que en la institución solo se atienden pacientes de forma particular, independientemente del régimen al que pertenezcan, es importante para la institución tener el vínculo con ellos, ya que deben cumplir ciertas funciones y deben velar por la calidad en la prestación del servicio y la defensa del usuario.

Los miembros de la alianza de usuarios serán los representantes ante la IPS y se debe permitir el ingreso permanente de usuarios, que quieran hacer parte de la asociación.

El período de duración de los miembros de la alianza de usuarios, será de dos (2) años.

Se procede a detallar las **FUNCIONES DE LA ASOCIACION O ALIANZA DE USUARIOS**, aún y cuando muchas de ellas, están relacionadas con la forma de afiliación, aspecto que es irrelevante para la atención en nuestra institución:

1. Asesorar a sus asociados en la libre elección de la entidad Promotora de Salud, de las instituciones prestadoras de servicios y/o los profesionales adscritos, dentro de las opciones por ella ofrecidas.
2. Asesorar a los asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.
3. Participar en las juntas directivas de las EPS e IPS, para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario.
4. Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las juntas directivas de las IPS y EPS.
5. Vigilar que las decisiones que se tomen en las juntas directivas se cumplan según lo acordado.
6. Informar a las instancias que corresponda, y las EPS e IPS, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.

Elaborado por: YULIANA ARANGO	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor de Apoyo Calidad	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023

	CONFORMACION ALIANZA DE USUARIOS IPSI KOTTUSHI SAO ANARA		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-PCI-FR-004
			Versión: 02
MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA INSTITUCIONAL		Fecha: 19-09-2023

7. Proponer a la junta directiva de la institución de salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración del personal del respectivo organismo.
8. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
9. Proponer medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y vigilar su cumplimiento.
10. Ejercer veedurías, mediante sus representantes ante las EPS y/o las oficinas de atención a la comunidad.
11. Elegir democráticamente sus representantes ante los comités de Ética Hospitalaria y los comités de participación comunitaria, por un período máximo de dos años.
12. Participar en el proceso de designación del representante ante el consejo Territorial de seguridad social en salud, conforme a lo dispuesto en las disposiciones legales sobre la materia.

Habiendo leído todas las funciones, se explica, la importancia del cumplimiento de estas funciones de participación, veeduría y democracia en todos los procesos y momentos donde ellos puedan ejercer sus derechos como afiliados.

LAS REUNIONES SE REALIZARÁN TRIMESTRALMENTE.

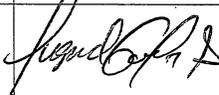
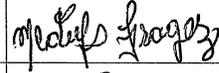
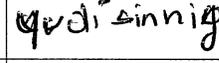
Se aprovecha esta reunión para manifestarles la importancia de su presencia en el proceso de apertura de buzón de quejas y sugerencias implementado en la institución, proceso en el cual ellos cumplen un papel fundamental, siendo veedores de la información que allí se maneje y del seguimiento a las respuestas que deben generarse a partir del análisis de la información.

Este proceso se realizará quincenalmente y será anunciado previamente el día y la hora.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
YULIANA ARANGO	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor de Apoyo Calidad	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023

	CONFORMACION ALIANZA DE USUARIOS IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-PCI-FR-004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA INSTITUCIONAL	Versión: 02

Se definen, por tanto, los miembros de la alianza de usuarios así:

NOMBRE	IDENTIFICACION	TELEFONO	FIRMA	CARGO
Ingrid Beatriz Gomez Amaris	CC. 56082777	3185399890		Presidenta
Medys Fragozo Troya	CC. 40796021	3016771710		Vicepresidenta
Yudis Sinning Morales	CC. 27028853	3004193821		secretaria
Erisnelis ríos zapata	Cc 1192818068	3002836682		Coordinadora siau

Se da por terminada la reunión a las 11:30 Am. horas y firman quienes a ella asistieron.


**VIGILADO
Supersalud**

Elaborado por: YULIANA ARANGO	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor de Apoyo Calidad	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023



	ACTA DE POSESION DE MIEMBROS ALIANZA DE USUARIOS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-PCI-FR-003
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA INSTITUCIONAL	Versión: 02
		Fecha: 19-09-2023	

Fecha:	OCRUBRE 2024	LUGAR:	00	SALA DE ESPERA SEDE MAICAO
--------	--------------	--------	----	----------------------------

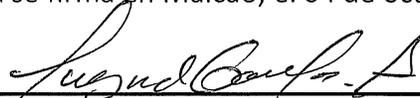
ACTA DE POSESION N° 001.

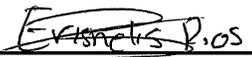
De el o la Señor(a) José Gómez Arango Identificado con Cedula de Ciudadanía N° 56082777 de Maicao como Representante de la comunidad (Asociación o alianza de Usuarios) ante la junta directiva de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA >A.

Hoy 04 de octubre de 2024 con el fin de tomar posesión, como Representante de la comunidad (Asociación o alianza de Usuarios) ante la junta directiva de la IPSI. Todo ello conforme a los dispuesto en el Art. 10 del Decreto 1757 de 1994 conforme al proceso de selección adelantado previamente y cuyos resultados se consignaron en el acta N° 001 de fecha 04 de octubre del 2024 en los términos establecidos en la Ley 1438 de 2011. Para llenar de requisitos propios de su nombramiento se presentaron los siguientes documentos: copia de la Cedula de Ciudadanía, Hoja de vida y acta de elección.

La Gerente de IPSI le exigió al señor (a) José Gómez Arango para conferir el juramento en forma de la Ley y bajo esa gravedad de juramento, prometió cumplir bien fielmente sus deberes según su leal saber y entender y además bajo esa misma gravedad de juramento manifestó no estar incurso en inhabilidades o incompatibilidades establecidas por la Ley para su desempeño.

Para mayor constancia se firma en Maicao, el 04 de octubre de 2024.


 Miembro Alianza de Usuarios
 Nombre: José Gómez Arango
 Cedula: 56.082.777
 Cargo: Presidente


 Trabajador Social
 Nombre: Evisnelis Rios Zapata
 Cedula: 1192818068
 IPSI KOTTUSHI SAO ANA >A

Elaborado por: YULIANA ARANGO	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor de Apoyo Calidad	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023

	ACTA DE POSESION DE MIEMBROS ALIANZA DE USUARIOS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-PCI-FR-003
			Versión: 02
			Fecha: 19-09-2023
MACROPROCESO: MISIONAL		PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA INSTITUCIONAL	

Fecha:	OCRUBRE 2024	LUGAR:	SALA DE ESPERA SEDE MAICAO
--------	--------------	--------	----------------------------

ACTA DE POSESION N° 001

De el o la Señor(a), Mariela Surogo F. Identificado con Cedula de Ciudadanía N° 40.796.021 de Maicao como Representante de la comunidad (Asociación o alianza de Usuarios) ante la junta directiva de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA<A.

Hoy 04 de octubre de 2024 con el fin de tomar posesión, como Representante de la comunidad (Asociación o alianza de Usuarios) ante la junta directiva de la IPSI. Todo ello conforme a los dispuesto en el Art. 10 del Decreto 1757 de 1994 conforme al proceso de selección adelantado previamente y cuyos resultados se consignaron en el acta N° 001 de fecha 04 de octubre del 2024 en los términos establecidos en la Ley 1438 de 2011. Para llenar de requisitos propios de su nombramiento se presentaron los siguientes documentos: copia de la Cedula de Ciudadanía, Hoja de vida y acta de elección.

La Gerente de IPSI le exigió al señor (a) Mariela Surogo F. para conferir el juramento en forma de la Ley y bajo esa gravedad de juramento, prometió cumplir bien fielmente sus deberes según su leal saber y entender y además bajo esa misma gravedad de juramento manifestó no estar incurso en inhabilidades o incompatibilidades establecidas por la Ley para su desempeño.

Para mayor constancia se firma en Maicao, el 04 de octubre de 2024.

Mariela Surogo F.
 Miembro Alianza de Usuarios
 Nombre: Mariela Surogo F.
 Cedula: 40.796.021
 Cargo: Vice Presidenta

Ensnels Dros.
 Trabajador Social
 Nombre: Ensnels Dros Zapata.
 Cedula: 1192818068.
 IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

Elaborado por: YULIANA ARANGO	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor de Apoyo Calidad	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023

	ACTA DE POSESION DE MIEMBROS ALIANZA DE USUARIOS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-PCI-FR-003
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA INSTITUCIONAL	Versión: 02

Fecha:	OCRUBRE 2024	LUGAR:	SALA DE ESPERA SEDE MAICAO
--------	--------------	--------	----------------------------

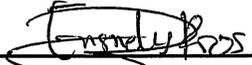
ACTA DE POSESION N° 001

De el o la Señor(a), Yudis Sinniny Morales Identificado con Cedula de Ciudadanía N° 27.028853 de Maicao Guirra como Representante de la comunidad (Asociación o alianza de Usuarios) ante la junta directiva de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA<A.

Hoy 04 de octubre de 2024 con el fin de tomar posesión, como Representante de la comunidad (Asociación o alianza de Usuarios) ante la junta directiva de la IPSI. Todo ello conforme a los dispuesto en el Art. 10 del Decreto 1757 de 1994 conforme al proceso de selección adelantado previamente y cuyos resultados se consignaron en el acta N° 001 de fecha 04 de octubre del 2024 en los términos establecidos en la Ley 1438 de 2011. Para llenar de requisitos propios de su nombramiento se presentaron los siguientes documentos: copia de la Cedula de Ciudadanía, Hoja de vida y acta de elección.

La Gerente de IPSI le exigió al señor (a) Yudis Sinniny Morales para conferir el juramento en forma de la Ley y bajo esa gravedad de juramento, prometió cumplir bien fielmente sus deberes según su leal saber y entender y además bajo esa misma gravedad de juramento manifestó no estar incurso en inhabilidades o incompatibilidades establecidas por la Ley para su desempeño.

Para mayor constancia se firma en Maicao, el 04 de octubre de 2024.

<u>Yudis sinniny morales</u> Miembro Alianza de Usuarios Nombre: <u>Yudis sinniny us</u> Cedula: <u>27 028853</u> Cargo: <u>Secretaria</u>	 <u>Erisnelis Rios Zapata</u> Trabajador Social Nombre: <u>Erisnelis Rios Zapata</u> Cedula: <u>332818068</u> IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A
--	---

Elaborado por: YULIANA ARANGO	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor de Apoyo Calidad	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCIÓN
		Código: IAU-PCI-FR-002 Versión: 01
MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 14/02/2024

FECHA	04-10-2024	HORA INICIO	10:00 AM	HORA FIN	11:00 AM
MANIPIO	MAICAO	LUGAR	Consultorio # 1		
RESPONSABLE:	Erisnelis Ríos Zapata			CARGO	TRABAJADORA SOCIAL
TEMA A TRATAR	Política de participación social Derechos y deberes Informe de PQR Informe de satisfacción del usuario				
OBJETIVO	Socializar política de participación social. Socializar derechos y deberes Presentar informe de PQRS (tercer trimestre) y de satisfacción del usuario				

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

ORDEN DEL DIA:

1. Apertura de parte de la Coordinadora SIAU
2. Verificación de Quorum
3. Socialización de la política de participación social
4. Derechos y deberes
5. Presentación del informe de satisfacción del usuario e informe de Pqrs
6. Compromisos

OBJETIVOS

- Socializar política de participación social.
- Socializar derechos y deberes
- Presentar informe de PQRS (tercer trimestre) y de satisfacción del usuario

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

En el municipio de Maicao Departamento de la Guajira, en el consultorio número 1 de la Ipsi Kottushi Sao Anaa sede Maicao. A los cuatro (4) días del mes de octubre del 2024, siendo las 10:00 A.m. se reúnen la trabajadora social y los usuarios miembros de la alianza de usuarios para dar inicio a la reunión con el fin de evaluar los temas de competencia del comité.

EL MARCO LEGAL QUE REGULA LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

NORMA	ESTABLECE
-------	-----------



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-002

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

<p>La Constitución Política de 1.991:</p>	<p>Art.2. Uno de los fines del Estado "facilitar la Participación de todos en las Decisiones que los afectan". Art.38. "Garantiza el derecho a la libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad". Art.49. "Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada por niveles de atención y con participación comunitaria". Art. 270. "La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública".</p>
<p>La ley 10 de 1.990</p>	<p>Art.3:"Es deber de todos los Ciudadanos propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y contribuir a la planeación de los respectivos servicios de (...) la comunidad tiene derecho a participar en los procesos de diagnóstico, formulación y elaboración de planes, programas y proyectos, toma de decisiones, administración y gestión relacionados con los servicios de salud.</p>
<p>La ley 100 de 1993</p>	<p>Art.2. Establece como uno de los principios del sistema de Seguridad Social integral la participación, entendida como la "intervención de la comunidad a través de los beneficiarios de la seguridad social en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en su conjunto".</p>
<p>La ley 134 de 1.994</p>	<p>Art 99: La participación administrativa como derecho de las personas y en el Art. 100. "De las veedurías ciudadanas. Las Organizaciones civiles podrán constituir veedurías ciudadanas o juntas de vigilancia en todos los niveles territoriales, con el fin de vigilar la gestión pública, los resultados de la misma y las prestación de los servicios</p>
<p>La ley 136 de 1994.</p>	<p>Art.3. Establece como una de las funciones del municipio, "Promover la participación comunitaria y el mejoramiento social y cultural de sus habitantes"</p>
<p>Ley 489 de 1.998</p>	<p>Art.32. "Democratización de la administración pública". Todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y ejecución de la gestión pública, de igual forma podrán difundir y promover los mecanismos de participación y los derechos de los ciudadanos.</p>
<p>Decreto 448 del 2007</p>	<p>"Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana". Es un mecanismo de articulación entre la administración distrital, las instancias de participación, las organizaciones sociales y comunitarias y redes, asociaciones, alianzas - temporales y permanentes, con el fin de garantizar el derecho a la participación en las políticas públicas del Distrito Capital de Bogotá.</p>

50



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-002

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

QUE ES LA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Decreto 1757 de 1.994

Es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

QUE ES LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA:

Es el conjunto de acciones que despliegan diversos sectores de la comunidad, en la búsqueda de soluciones a sus necesidades e intereses específicos.

LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN SALUD ES:

el derecho que tienen las organizaciones comunitarias (COPACOS, Asociaciones de Usuarios y Comités de Ética) para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

B. QUE ES LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

Es el ejercicio, individual o colectivo, de exigir y cumplir con los derechos y deberes en salud. Incidir en la planeación, gestión, evaluación y control social de los servicios en salud y, participar en las decisiones que afectan la salud individual, familiar y colectiva. La participación política en salud: Se entiende como la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento de los servicios de salud.

Mecanismo de participacion social

- **SAC:** servicio de atención a la comunidad a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud los ciudadanos.
- **SIAU:** El cual contara con atención personalizada que contara con una línea telefónica abierta para los requerimientos de ese servicio, el recurso humano necesario para que atienda sistemática y canalice tales requerimientos.
- **COPAGO:** en todos los municipios se conformarán los comités de participación comunitaria en salud establecidos por las disposiciones legales como un espacio de concertación entre los diferentes actores sociales y el estado.
- **ALIANZA DE USUARIOS:** Es una agrupación de personas afiliadas a los regímenes contributivo y subsidiado, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación y que velaran por la calidad del servicio y la defensa del usuario en la institución donde es atendido.
- **COMITÉ ÉTICA HOSPITALARIA:** Es un espacio de análisis y reflexión que contribuye al mejoramiento de los servicios en salud.
- **VEEDURÍAS EN SALUD:** el control social en salud podrá ser realizado a través de la veeduría en salud, que deberá ser ejercida a nivel ciudadano, institucional y comunitaria, a fin de vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, prestación de los servicios y la gestión financiera de las entidades e instituciones que hacen parte del sistema general de seguridad social en salud.



- **CONSEJO TERRITORIAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD:** es un espacio de toma de decisiones, en el que se desarrollan políticas concertadas frente al sistema general de seguridad social en salud, que asesora a las direcciones de salud de las respectivas jurisdicciones en la formulación de los planes, estrategias, programas y proyectos de salud en la orientación de los sistemas territoriales de seguridad social en salud.

DERECHOS Y DEBERES.

se socializa a la ley 1751 del 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección. Artículo 10. Derechos y deberes de las personas, relacionados con la prestación del servicio de salud. Las personas tienen los siguientes derechos relacionados con la prestación del servicio de salud:

- Tener un trato amable y respetuoso
- Derecho a la libertad de elección (de Eps-s de Ips dentro DE LAS OFRECIDAS POR LA Eps s).
- Recibir la información oportuna, suficiente, veraz y en un lenguaje claro y comprensible
- Tener un servicio de calidad en todos los programas asistenciales ofrecidos por la Ips.
- Derecho a la educación en salud.
- Ser miembro de la alianza de usuarios.
- Formular sus inquietudes, quejas y reclamos.
- No ser discriminado en la atención
- Que se respete su identidad y cultura
- Que se les atienda incentivándolos al uso de la medicina tradicional.
- Derecho a ser atendido con seguridad con una infraestructura física e instalaciones seguras, limpias y cómodas.
- Manejo confidencial de la información

Deberes de los usuarios

- Cuidar de su salud y la de su familia
- Presentar la documentación necesaria para su atención requerida por la IPSI KOTTUSHI.
- Suministrar información veraz clara y completa a los profesionales de la salud, sus limitaciones y requerimientos.
- Tratar con dignidad y respeto a todo el personal de la institución y respetar la intimidad de los demás pacientes, contribuyendo a la buena convivencia dentro de la IPS KOTTUSHI.
- Cumplir con las instrucciones sobre preparaciones para exámenes y procedimientos.
- Cumplir con las recomendaciones generales de cuidado y tratamiento prescritas por el profesional de la salud.
- Hacer uso adecuado de quejas, sugerencias, reclamos en el momento de presentar una inconformidad. Llegar puntualmente a las citas programadas con 30 minutos de anterioridad a los servicios en los cuales requiere control de su salud.
- Comprender el motivo de retraso en la prestación del servicio cuando el equipo de salud se lo hace saber.
- Firmar el consentimiento informado en caso de negarse o aceptar la prestación de un servicio luego de conocer sus ventajas



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-002

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

- Mantener el debido respeto a las normas establecidas en la institución. Se despejan dudas o inquietud

INFORME DE PQRS

El presente informe: "Evaluación de la satisfacción de usuarios de la Ipsi KOTTUSHI SAO ANAA", reporta los resultados correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre del 2024.

La información es obtenida a partir del estudio de 316 encuestas de satisfacción. Este análisis, permitirá medir la satisfacción y percepción que tienen nuestros afiliados acerca de la calidad de los servicios que brinda la red prestadora Ipsi Kottushi Sao Anaa; utilizando esta información como fuente principal para la toma de decisiones e implementación de planes de mejoramiento desde los diferentes procesos, monitoreándose el impacto según el parámetro comparativo realizado de manera trimestral.

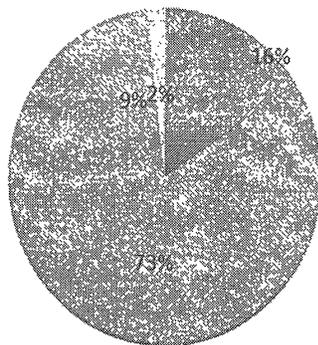
Durante los meses evaluados, se desarrolló la aplicación de una metodología directa y personalizado en contacto directo con los usuarios, estableciéndose su nivel de satisfacción, lo que permitirá, a partir del análisis de los resultados, obtener conclusiones que aporten a la generación de acciones de mejoramiento continuo en la calidad en la prestación de los servicios

CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO

Los resultados presentados a continuación, corresponden a la tabulación de información obtenida a partir de la encuesta de satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa, observación y sugerencias, las cuales serán utilizadas como fuente de información. Presentando por medio de un análisis general los distintos aspectos considerados para la evaluación y medición de la satisfacción de los afiliados. Se obtuvo con una muestra total de 316 usuarios encuestados, durante el periodo correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre del presente año, de los cuales, se identificó a 316 encuestados, cifra que representa el 73% de la muestra poblacional como afiliados a la Eps Familiar Colombia, 16% Nueva Eps, 9% Eps Cajacopi, y por ultimo Dusakawi con un 2%. (ver gráfico 1).

Gráfico 1. Distribución porcentual por Eps de afiliación encuesta de satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa –trimestre (julio-septiembre 2024)

SEGURIDAD SOCIAL



■ NUEVA EPS ■ FAMILIAR COLOMBIA ■ CAJACOPI ■ DUSAKAWI

ASPECTOS EVALUADOS



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-002

Versión: 01

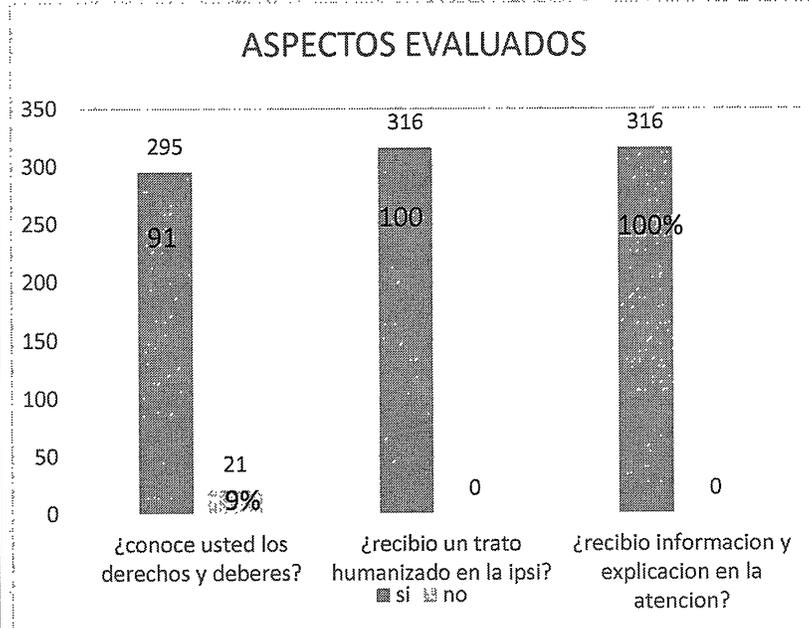
MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

Los aspectos evaluados por medio de la encuesta de satisfacción corresponden a la información suministrada por los usuarios: conoce usted los derechos y deberes, recibió un trato humanizado por parte del profesional, y si recibió información y explicaciones durante la atención donde se presta el servicio. (ver en grafica 3)

Distribución porcentual de aspectos evaluados encuesta de Satisfacción Ipsi Kottushi Sao Anaa (julio-septiembre 2024)



El 91% de los encuestados manifiestan que sí, conocen los derechos y deberes de usuarios y el 9% refiere que no los conocen, por lo cual se considera seguir educando a los usuarios sobre sus derechos y deberes para así mantener o aumentar el nivel de información de los usuarios de la Ipsi Kottushi Sao Anaa. Por otra parte, La totalidad de los pacientes dicen que si han recibido un trato humanizado; lo que quiere decir que el personal de la Ipsi está comprometido en brindar calidad de servicio basado en el trato digno y respeto por los usuarios, características humanas que se requiere en una institución prestadora de los servicios de salud. Por último, los pacientes encuestados dicen que si recibieron explicaciones e información durante su tratamiento. No obstante, el profesional está cumpliendo con su papel de orientar al paciente; de esta manera los usuarios cumplirán con su papel de seguir las recomendaciones de cuidado y prescritas por el profesional de la salud.

SATISFACCION DE USUARIOS IPSI KOTTUSHI SAO ANAA

De 316 usuarios encuestados se evidencia que la satisfacción global es del 57% es muy buena con 181 usuarios, con respecto a los servicios de salud que ha recibido es buena con el 43% que corresponde a 135 usuarios encuestados. (ver grafica 4)

VIGILADO
SUPERVISADO



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-002

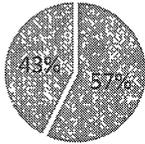
Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

EXPERIENCIA GLOBAL.

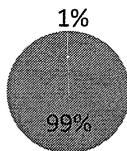


- MUY BUENA ■ BUENA
- REGULAR ■ MALA
- MUY MALA

La atención global que ha recibido a través de la Ipsi es muy buena, se interpreta que en general el servicio prestado es bueno desde el punto de vista de los usuarios, motivo por el cual se busca mantener el nivel de satisfacción global en la prestación de los servicios de salud.

El 99% de los pacientes dicen que Definitivamente Sí recomendaría a la Ipsi Kottushi Sao Ana, y el 1 % Probablemente Si, esto debido a que su experiencia global respecto al servicio de salud ha sido buena. (ver en grafica 5)

¿Recomendaría esta ipsi a sus amigos y familiares?

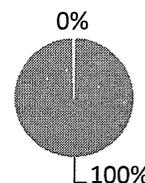


- Definitiva si ■ Probablemente si
- Probablemente no ■ Definitiva no
- Probablemente no

Por otra parte, se evidencia que de 316 usuarios encuestado se observa que el 100% de los pacientes dijo que si volvería a utilizar nuestros servicios. (ver grafica 6),

Los pacientes dicen que Si volverían a recibir los servicios de la Ipsi porque le gusta la atención que reciben, son tratados con amabilidad y respeto y los servicios satisfacen sus necesidades en salud. Lo que queremos es que el 100% quieran utilizar nuestros servicios.

¿si lo requiriera, volveria utilizar...



SI





SOCIALIZACION PQRS

El presente informe evidencia el reporte de los “PQRS de la Ipsi Kottushi Sao Anaa”, presentadas en los meses de julio, agosto y septiembre del año 2024, cuyo objetivo es dar cumplimiento al sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, establecidos inicialmente por el Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 2515 de 2018 la cual fue derogada por el artículo 10 de la Resolución 497 de 2021. A la fecha, tales criterios se encuentran regulados y citados en la resolución del año 2021 y los pormenores de estos pueden ser consultados en el anexo técnico de dicha resolución.

Información y análisis de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)

Este documento demuestra datos cualitativos y cuantitativos relacionadas con la obtención de todas las PQRS que se recopilaban en el periodo comprendido en los meses de julio, agosto y septiembre del 2024 con un total de Clasificados de la siguiente manera:

Tipología de requerimiento	# de formatos encontrados
Queja	11
Reclamo	3
Felicitación	0
Sugerencia	2
Petición	0
Otra	0
Total	16

En el análisis de la información se evidencia que, durante los meses de julio, agosto y septiembre, se evidenciaron un total de 11 quejas en donde: 1 de ellas fueron dirigidas para agendamientos de citas especializadas (resuelto), 1 para suministro de lentes (abierto), 4 por cancelación de la agenda con la especialidad en ginecología por daño en el fluido eléctrico (resuelto), 3 demora en la atención para ser llamada por el profesional (resuelta) 1 por el espacio inadecuado de la sala de espera (incomodidad por las altas temperaturas) (en gestión) 1 por las líneas telefónicas para agendar cita (resuelto) así mismo, se obtuvo 3 reclamos donde se destaca 1 por suministro de lentes (abierto) y 2 por agendamiento de citas especializada (resuelto) y para finalizar 2 sugerencias donde se destaca abrir la entidad antes de la hora estipulada para la atención al usuario (07:00 am – 12:00 pm / 02:00 pm – 05:00 pm) y citar a los pacientes por hora de asignación de citas. Esto para un total de 24 pqrs.



TÍPOLOGIA DE REQUERIMIENTO

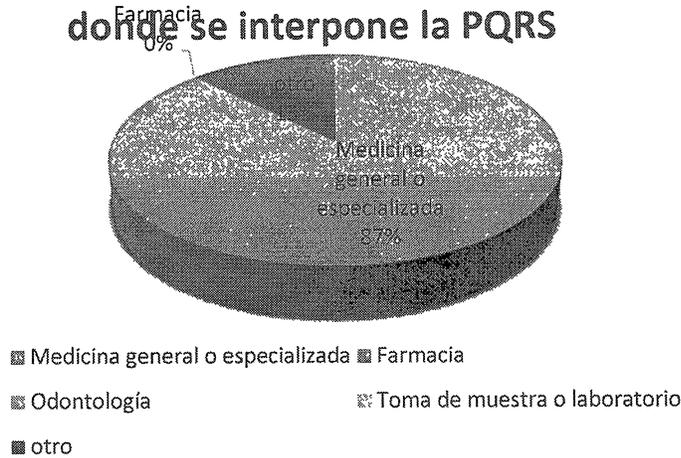


Por tanto, en cuanto al porcentaje se cataloga en el primer lugar quejas con 69%, seguidamente de reclamos con un 19% y las sugerencias con un 13%, lo cual ratifica que, en medio de las dificultades, se trabaja arduamente para que los servicios de atención sean de calidad, oportuna y eficaz y es motivación completa para seguir trabajando en cuanto a las dificultades que se catalogan como quejas y buscar una mejor solución y de este modo lograr un estándar de calidad pertinente.

Dependencia: origen de servicio donde se interpone la PQRS	# de formatos
Medicina general o especializada	14
Farmacia	0
Odontología	0
Toma de muestra o laboratorio	0
otro	2
TOTAL	16

En relación con el origen de servicio donde se interpone el PQRS se evidencia que la categoría "Medicina general o especializada" tiene un total de 16 PQRS lo cual quiere decir que abarca las especialidades como Optometría, Ginecología y Obstetricia, Medicina General y Especialidades quienes son las especialidades que brindan atención en la sala, seguidamente "otro" como líneas telefónicas y horarios de atención con un total de 2 esto para un total de 16 PQRS.

Dependencia: origen de servicio donde se interpone la PQRS



Lo cual da a entender que el 87 % del origen de servicio se clasifica en la categoría "medicina general o especializada" mientras que el otro 13% se entabla en líneas telefónicas y horarios de atención. Por tal razón se puede definir que la dependencia con mayor recepción de PQRS en este caso es otro clasificando de este modo a los especialistas. Es de vital importancia no solo el seguimiento de los PQRS sino tomar las sugerencias, quejas o reclamos para adelantar el proceso correspondiente y dar una pronta solución a las dificultades de manera oportuna.

PLAN REFERENTE A:

PROCESOS-REUNION- ACTA COMITÉ. COMPROMISOS

ITEM	QUE	COMO	QUIEN	FECHA LIMITE
1	Quejas interpuestas presentadas que están abiertas del tercer trimestres que estén cerradas	Dar respuesta oportuna a las Pqrs	Trabajo social	05-enero-2024
2	Continuar con el análisis de las inquietudes sobre la prestación de los servicios y seguimiento a los derechos y deberes de los usuarios	En reuniones de comité	Alianza de usuarios	05- enero-2025
3	Seguimiento oportuno a la gestión de PRQS	Mensual	Trabajo social	Mensual
4	Seguimiento oportuno a las encuestas de satisfacción del usuario	Mensual	Trabajo social	Mensual
3	Seguimiento a las charlas educativas de los usuarios por parte de diferentes profesionales	mensual	Personal administrativo y asistencial	Mensual

VIGILADO
Supersalud

ANEXOS

1. Copia listada de firmas de los asistentes a la capacitación



FIRMA DEL
EXPOSITOR.

Erisnelis Ríos Zapata



FORMATO LISTA DE ASISTENCIA DE CAPACITACION O FORMACION

DESCRIPCIÓN
Código: GTH-FCC-FR-002
Versión: 2
Fecha: 25/01/2024

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FECHA	04 Octubre 2024	Hora inicio	10:00 Am.	Hora Fin	11:00 Am.
MUNICIPIO	Maicao				
LUGAR	Censulhono pol.				
TEMA	política de participación social, Informe por espacios urbanos by				
RESPONSABLE	Ensnels Pz.				

PARTICIPANTES O ASISTENTES

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
1	Miguel Ángel L.	Vice Presidente	
	Cédula: 46.796.021	Teléfono: 301.677.1710	Firma
2	Ingrid Gómez Amoro	Presidenta	
	Cédula: 56.082777	Teléfono: 3185399890	Firma
3	Yudis Sinning morales	Secretaria	
	Cédula: 27028053	Teléfono: 300443821	Firma
4	Ensnels Pz Zapata	Coordinadora SIMU	
	Cédula: 1192815002	Teléfono: 3002826602	Firma
5	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
	Cédula:	Teléfono:	Firma
6	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
	Cédula:	Teléfono:	Firma
7	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
	Cédula:	Teléfono:	Firma
8	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
	Cédula:	Teléfono:	Firma
9	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
	Cédula:	Teléfono:	Firma
10	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
	Cédula:	Teléfono:	Firma
11	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
	Cédula:	Teléfono:	Firma
12	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
	Cédula:	Teléfono:	Firma

FIRMA DEL EXPOSITOR



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-002

Versión: 01

Fecha: 14/02/2024

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

FECHA	27-12-2024	HORA INICIO	03:00 PM	HORA FIN	04:00 PM
MANICPIO	MAICAO	LUGAR	Consultorio # 1		
RESPONSABLE	Erisnelis Ríos Zapata			CARGO	TRABAJADORA SOCIAL
TEMA A TRATAR	Informe de satisfacción del usuario Informe de Pqrs Reconocimiento a los miembros de alianza de usuario				

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

ORDEN DEL DIA:

1. Verificación del quórum
2. Instalación.
3. Lectura del acta anterior
4. Seguimiento y verificación de planes de acción anterior pactados.
5. Desarrollo de la reunión
6. Planes de Acción
7. Conclusiones
8. Firmas de los asistentes

DESARROLLO DE LA AGENDA

En el municipio de Maicao Departamento de la Guajira, en la oficina de SIAU de la Ipsi Kottushi Sao Anaa sede Maicao. A los veintisiete (27) días del mes de diciembre del 2024, siendo las 03:00 P.m. se reúnen la trabajadora social y los usuarios miembros de la alianza de usuarios para dar inicio a la reunión con el fin de evaluar los temas de competencia del comité. toma la palabra Erisnelis Ríos Zapata auditora líder de SIAU, quien da inicio a la reunión de apertura se realiza lectura del acta anterior y seguimiento de compromisos definidos, como son:

- Compromisos de acta reunión anterior

Hallazgo	Cumplido	No cumplido	Observaciones
Quejas interpuestas presentadas que están abiertas del tercer trimestres que estén cerradas		No	Pacientes quienes fueron valorados, pendiente entrega del suministro de lentes.

Durante el mes evaluado, se desarrolló la aplicación de una metodología directa y personalizado en contacto directo con los usuarios, estableciéndose su nivel de satisfacción, lo que permitirá, a partir del análisis de los resultados, obtener conclusiones que aporten a la generación de acciones de mejoramiento continuo en la calidad en la prestación de los servicios.

A cohorte del cuarto trimestre se aplicaron 319 encuestas de satisfacción a los usuarios que consultaron la IPSI, de la siguiente manera. Durante los meses evaluados, se desarrolló la aplicación de una metodología directa y personalizado

MUNICIPIO DE MAICAO DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA INSTITUCIÓN DE SALUD PÚBLICA



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-002

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

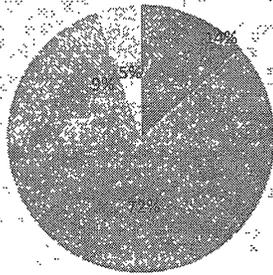
PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

en contacto directo con los usuarios, estableciéndose su nivel de satisfacción, lo que permitirá, a partir del análisis de los resultados, obtener conclusiones que aporten a la generación de acciones de mejoramiento continuo en la calidad en la prestación de los servicios.

se identificó a 319 encuestados, cifra que representa el 72 % de la muestra poblacional como afiliados a la Eps Familiar Colombia, 14% Nueva Eps, 9% Eps Cajacopi, y por ultimo Dusakawi con un 5%. (ver gráfico 1).

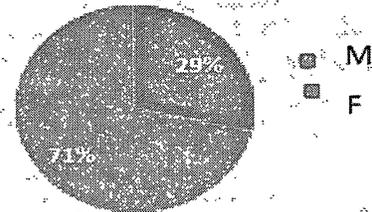
SEGURIDAD SOCIAL



■ NUEVA EPS ■ FAMILIAR COLOMBIA ■ CAJACOPI ■ DUSAKAWI

La distribución de la población encuestada según su sexo presento ligeras diferencias en la información obtenida. La mayoría de los afiliados encuestados son del sexo femenino con un 71% y el 29% son masculinos de la población (ver grafica 2)

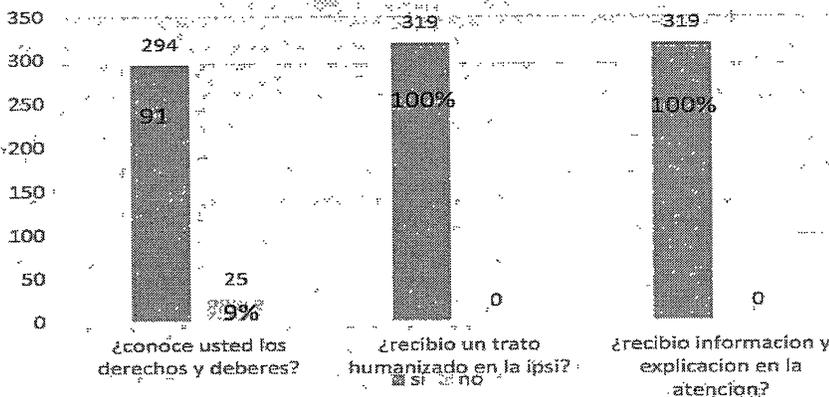
SEXO



Los aspectos evaluados

por medio de la encuesta de satisfacción corresponden a la información suministrada por los usuarios: conoce usted los derechos y deberes, recibió un trato humanizado por parte del profesional, y si recibió información y explicaciones durante la atención donde se presta el servicio. (ver en grafica 3)

ASPECTOS EVALUADOS



durante la atención donde se presta el servicio. (ver en grafica 3)

ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCIÓN
		Código: IAU-PCI-FR-002
		Versión: 01
MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 14/02/2024

El 91% de los encuestados manifiestan que sí, conocen los derechos y deberes de usuarios y el 9% refiere que no los conocen, por lo cual se considera seguir educando a los usuarios sobre sus derechos y deberes para así mantener o aumentar el nivel de información de los usuarios de la Ipsi Kottushi Sao Ana. Por otra parte, La totalidad de los pacientes dicen que si han recibido un trato humanizado; lo que quiere decir que el personal de la Ipsi está comprometido en brindar calidad de servicio basado en el trato digno y respeto por los usuarios, características humanas que se requiere en una institución prestadora de los servicios de salud. Por último los pacientes encuestados dicen que si recibieron explicaciones e información durante su tratamiento. No obstante, el profesional está cumpliendo con su papel de orientar al paciente; de esta manera los usuarios cumplirán con su papel de seguir las recomendaciones de cuidado y prescritas por el profesional de la salud.

SATISFACCION DE USUARIOS IPSI KOTTUSHI SAO ANAA

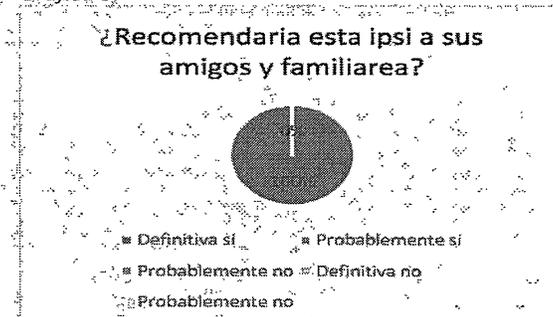
De 319 usuarios encuestados se evidencia que la satisfacción global es del 42% es muy buena con 134 usuarios, con respecto a los servicios de salud que ha recibido es buena con el 58% que corresponde a 184 usuarios encuestados y 1 usuario encuestado califico su experiencia como regular arrojando como porcentaje 0%. (ver grafica 4)

Grafica 4.



La atención global que ha recibido a través de la Ipsi es muy buena, se interpreta que en general el servicio prestado es bueno desde el punto de vista de los usuarios; motivo por el cual se busca mantener el nivel de satisfacción global en la prestación de los servicios de salud

Grafica 5.

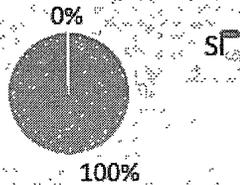


El 100% de los pacientes dicen que Definitivamente Sí recomendaría a la Ipsi Kottushi Sao Ana, esto debido a que su experiencia global respecto al servicio de salud ha sido buena. (ver en grafica 5)



Por otra parte, se evidencia que de 319 usuarios encuestado se observa que el 100% de los pacientes dijo que si volvería a utilizar nuestros servicios. (ver grafica 6)

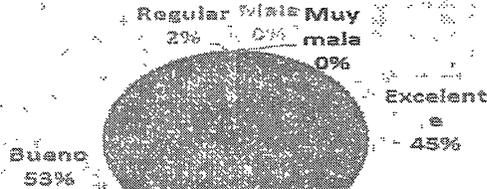
¿si lo requiriera, volveria utilizar...



Los pacientes dicen que SI volverían a recibir los servicios de la Ipsi porque le gusta la atención que reciben, son tratados con amabilidad y respeto y los servicios satisfacen sus necesidades en salud.

De acuerdo, a los 319 encuestados se observa que el 53% dijo que el tiempo de espera para ser atendido es bueno, el 45% opinó que era excelente, mientras el 2% califico como regular el tiempo de espera para ser atendido. Ver en grafica 7

TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO



La mayoría de los pacientes califican como bueno el tiempo de espera para ser atendido. Lo que queremos es que el 100% este satisfecho con el tiempo de espera en la atención

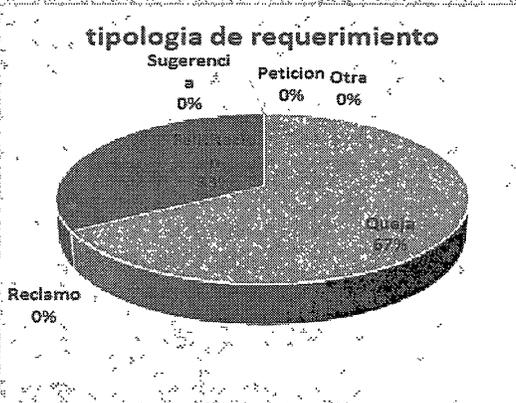
Socialización de Pqrs

El presente informe evidencia el reporte de los "PQRS de la Ipsi Kottushi Sao Anaa", presentadas en los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2024, cuyo objetivo es dar cumplimiento al sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, establecidos inicialmente por el Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 2515 de 2018 la cual fue derogada por el artículo 10 de la Resolución 497 de 2021. A la fecha, tales criterios se encuentran regulados y citados en la resolución del año 2021 los pormenores de estos pueden ser consultados en el anexo técnico de dicha resolución.

Clasificados de la siguiente manera:

Tipología de requerimiento	# de formatos encontrados
Queja	2
Reclamo	0
Felicitación	1
Sugerencia	0
Petición	0
Otra	0
Total	3

En el análisis de la información se evidencia que, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre se evidenciaron un total de 2 quejas en donde: 1 de ellas fueron dirigidas para agendamientos de citas especializadas (resuelto), 1 para agendamento de cita medicas a través de las líneas telefónicas (resuelto), y una felicitación por la calidad humana y prestación de los servicios de salud. Esto para un total de 3 Pqrs



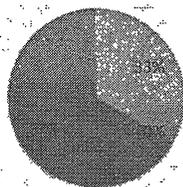
Por tanto, en cuanto al porcentaje se cataloga en el primer lugar quejas con 67%, seguidamente de felicitaciones con un 33% lo cual ratifica que, en medio de las dificultades, se trabaja arduamente para que los servicios de atención sean de calidad, oportuna y eficaz y es motivación completa para seguir trabajando en cuanto a las dificultades que se catalogan como quejas y buscar una mejor solución y de este modo lograr un estándar de calidad.

Origen de servicio donde se interpone la PQRS

Dependencia: origen de servicio donde se interpone la PQRS	# de formatos
Medicina general o especializada	1
Farmacia	0
Odontología	0
Toma de muestra o laboratorio	0
otro	2
TOTAL	3

En relación con el origen de servicio donde se interpone el PQRS se evidencia que la categoría "Medicina general o especializada" tiene un total de 1 pqrs lo cual quiere decir que abarca la especialidad odontología, especialidad, seguidamente "otro" como agendamento de citas medicas por las líneas telefónicas y por ultimo una felicitación por la calidad humana de los profesionales y el servicio en general. con un total de 3 Pqrs

Dependencia: origen de servicio donde se interpone la pqrs



- Medicina general o especializada
- Farmacia
- Odontología
- Toma de muestra o laboratorio
- otro

Lo cual da a entender que el 67. % del origen de servicio se clasifica en la categoría "otros" mientras que el otro 33% se entabla en medicina especializada. Por tal razón se puede definir que la dependencia con mayor recepción de pqrs en este caso fue el requerimiento "otro". Es de vital importancia no solo el seguimiento de los pqrs sino tomar las sugerencias, quejas o reclamos para adelantar el proceso correspondiente y dar una pronta solución a las dificultades de manera oportuna.

Acciones a mejorar

- ▮ Brindar capacitaciones al equipo interdisciplinario respecto a las atenciones oportunas y optimas a los usuarios que ingresan a la lpsi
- ▮ Realizar socialización con el equipo involucrado respecto a las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias para que sean tenidas en cuenta al momento de aplicar acciones de mejora que permita no solo la atención de calidad sino aplicar el sentido de pertenencia y calidad humana.
- ▮ Atender y responder los correos de reportes PQRS e informar por ese mismo medio los avances conseguidos.

Por último, se da reconocimiento a los miembros de usuarios por su compromiso de asistir a las reuniones programadas.





ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCION

Código: IAU-PCI-FR-002

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

PLAN REFERENTE A:

PROCESOS-REUNION- ACTA COMITÉ. COMPROMISOS

ITEM	QUE	COMO	QUIEN	FECHA LIMITE
1	Quejas interpuestas presentadas que están abiertas del tercer trimestres que estén cerradas	Dar respuesta oportuna a las Pqrs	Trabajo social	05-enero-2024
2	Continuar con el análisis de las inquietudes sobre la prestación de los servicios y seguimiento a los derechos y deberes de los usuarios	En reuniones de comité	Alianza de usuarios	05- enero-2025
3	Seguimiento oportuno a la gestión de PRQS	Mensual	Trabajo social	Mensual
4	Seguimiento oportuno a las encuestas de satisfacción del usuario	Mensual	Trabajo social	Mensual
3	Seguimiento a las charlas educativas de los usuarios por parte de diferentes profesionales	mensual	Personal administrativo y asistencial	Mensual

ANEXOS

1. Copia listada de firmas de los asistentes a la capacitación



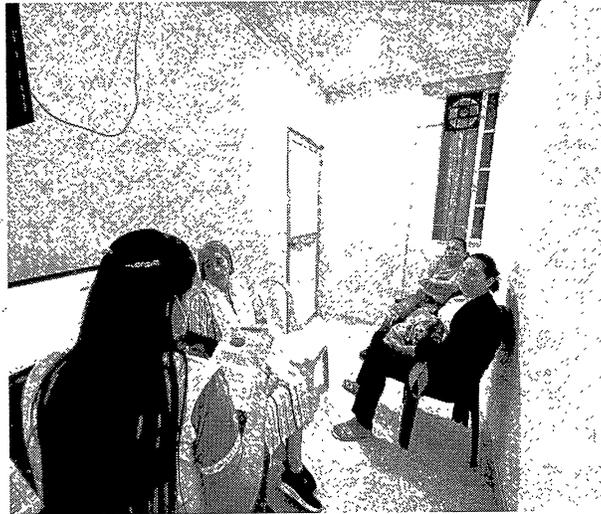
ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN
Código: IAU-PCI-FR-002
Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

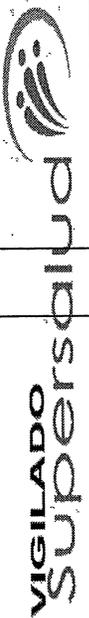
Fecha: 14/02/2024



Kottuchi Gas Anara		FORMATO LISTA DE ASISTENCIA DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN		DESCRIPCIÓN	
MACROPROCESO: APOYO		PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		Código: IAU-PCI-FR-002	
				Versión: 01	
				Fecha: 14/02/2024	
FECHA	14/02/2024	HORA INICIAL	08:00 pm	HORA FINAL	09:00 pm
LUGAR	Salida de Espora				
OBJETIVO	Realizar una capacitación de bienvenida a los nuevos colaboradores.				
RESPONSABLE	Erisnelis Ríos Zapata				
PARTICIPANTES O ASISTENTES					
1	Nombre completo	Identificación	Estado		
1	Yanet Rodríguez	3004713821	Yaguajay		
2	Yanet Rodríguez	3004713821	Yaguajay		
3	Yanet Rodríguez	3004713821	Yaguajay		
4	Yanet Rodríguez	3004713821	Yaguajay		
5	Yanet Rodríguez	3004713821	Yaguajay		
6	Yanet Rodríguez	3004713821	Yaguajay		
7	Yanet Rodríguez	3004713821	Yaguajay		
8	Yanet Rodríguez	3004713821	Yaguajay		
9	Yanet Rodríguez	3004713821	Yaguajay		
10	Yanet Rodríguez	3004713821	Yaguajay		
11	Yanet Rodríguez	3004713821	Yaguajay		
12	Yanet Rodríguez	3004713821	Yaguajay		
FIRMA DEL EXPOSITOR: Erisnelis Ríos Zapata					

FIRMA DEL EXPOSITOR.

Erisnelis Ríos Zapata



	FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL		DESCRIPCIÓN
			Código: GCM-PSP-FR-002
MACROPROCESO: ESTRATEGICO		PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Versión: 02
			Fecha: septiembre 2023

COMITÉ ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DE ETICA

ACTA N°1

FECHA	29/11/2024	
HORA DE INICIO	5:00 PM	
HORA FIN	5:30 PM	
TIPO DE REUNION	ORDINARIA (X)	EXTRAORDINARIA ()
ASISTENTES OBLIGATORIOS		
AUDITOR CALIDAD	YULIANA ARANGO	
LIDER MEDICO	ANA DOVALES	
DIRECTORA ADMINISTRATIVO	MILETXIS PALMEZANO	
ENFERMERA	LINEILYS SARMIENTO	
AUX. FARMACIA	KAREN MONTES	
LIDER SIAU	GISLAINE EPIAYU	
MEDICO GENERAL	EUDOMENIA COTES	
TESORERO DE LA ALIANZA DE USUARIOS	GELKA EPIAYU	

ORDEN DEL DIA

1. Verificación del quórum
2. Instalación.
3. Lectura del acta anterior
4. Seguimiento y verificación de planes de acción anterior pactados.
5. Desarrollo de la reunión
6. Planes de Acción
7. Conclusiones
8. Firmas de los asistentes

DESARROLLO DE LA AGENDA

La presente reunión tiene por objeto dar cumplimiento con lo establecido en la resolución 005 de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA >A, correspondiente a la reunión de comité programa del mes de noviembre 2024. Se aprueba el quórum con la mitad más uno de los integrantes del comité.

Elaborado por: YULIANA ARANGO	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor de Apoyo	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023

En el municipio de Riohacha, La Guajira, a los 29 días del mes de noviembre de 2024, en la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, toma la palabra Gislaine Epiayu coordinadora siau, quien da inicio a la reunión, se realiza lectura del acta anterior y seguimiento de compromisos definidos, como son:

- Compromisos de acta reunión anterior

Hallazgo	Cumplido	No cumplido	Observaciones
No se evidencia.	-	-	

Indicando que la información es obtenida a partir del análisis, permitirá medir la satisfacción y percepción que tienen nuestros afiliados acerca de la calidad de los servicios que brinda la red prestadora Ipsi Kottushi Sao Ana>a; utilizando esta información como fuente principal la apertura de buzón de PQRS, la cual dirección acciones para favorecer la toma de decisiones e implementación de planes de mejoramiento desde los diferentes procesos, monitoreándose el impacto según y gestión de respuesta.

TIPO DE SOLICITUD	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	OBSERVACIONES	Gestiones
PETICION	0	0	0	0	No se registra	No se registra
QUEJA	0	0	1	0	Se evidencia queja por parte del usuario, quien manifiesta un mal trato por admisionista del área de laboratorio.	se realiza cambio del profesional medico en la admisión para la atención oportuna del niño.
RECLAMO	0	0	0	0	No se registra	No se registra
SOLICITUD	0	0	1	0	Se sugiere para laboratorio la contratación de personal para la admisión a las personas con	Se proyecta la solicitud al área de calidad para su evaluación y

Elaborado por: YULIANA ARANGO	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor de Apoyo	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023

					atención preferencial.	gestión y seguimiento de la sugerencia.
FELICITACIONES	0	0	0	0	No se registra	No se registra

Durante el mes evaluado, se desarrolló la aplicación de una metodología directa y personalizado en contacto directo con los usuarios, estableciéndose su nivel de satisfacción, lo que permitirá, a partir del análisis de los resultados, obtener conclusiones que aporten a la generación de acciones de mejoramiento continuo en la calidad en la prestación de los servicios.

A cohorte del mes de octubre se aplicaron 150 encuestas de satisfacción a los usuarios que consultaron la IPSI, siendo los afiliados a EPS familiar los de mayor consulta, y en general se evidencian buenos indicadores en relación a la información suministrada por los usuarios de manera general.

SEGURIDAD SOCIAL	#	%
DUSAKAWI	21	15%
CAJACOPI	34	20%
FAMILIAR COLOMBIA	55	40%
NUEVA EPS	40	25%
TOTAL	150	100%
¿Conoce usted los derechos y deberes que tiene como usuario?	#	%
SI	146	100%
NO	4	0%
TOTAL	150	100%
¿Considera usted que ha recibido un trato humanizado por parte del personal de la IPSI?	#	%
SI	150	100%
NO	0	0%
TOTAL	150	100%
¿El profesional le dio explicaciones e información durante su tratamiento?	#	%
SI	150	100%
NO	0	0%
TOTAL	150	100%
¿Califique el aseo y comodidad de las instalaciones de la IPSI?	#	%

Elaborado por: YULIANA ARANGO	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor de Apoyo	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023

EXCELENTE	150	100%
BUENO	0	0%
REGULAR	0	0%
DEFICIENTE	0	0%
TOTAL	150	100%
¿Califique el tiempo de espera para ser atendido?	#	%
EXCELENTE	70	60%
BUENO	60	30%
REGULAR	20	10%
DEFICIENTE	0	0%
TOTAL	150	100%
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	#	%
DEFINITIVAMENTE SI	150	100%
PROBABLEMENTE SI	0	1%
DEFINITIVAMENTE NO	0	0%
PROBABLEMENTE NO	0	0%
TOTAL	150	100%

LANES DE ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Realizar seguimiento y gestión a las pqr's expuestas por los usuarios a través del buzón de sugerencias, del mismo modo seguir trabajando para garantizar una atención humanizada con calidad y oportunidad.	Gislaine Epiayu Riveira	diciembre 2024

CONCLUSION
 Se da por terminado el comité quedando claro los plazos definidos en los compromisos pactados en esta reunión, se debe hacer seguimiento a los compromisos allí pactados.

FIRMA ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	FIRMA
YULIANA ARANGO	AUDITOR CALIDAD	
ANA DOVALE	LIDER MEDICO	
MILETXIS PALMEZANO	DIRECTORA ADMINISTRATIVO	
LINEILYS SARMIENTO	ENFERMERA	<i>Lineilys Sarmiento</i>
KAREN MONTES	AUX. FARMACIA	<i>Karen Montes</i>
GISLAINE EPIAYU	LIDER SIAU	<i>Gislaine Epiayu R.</i>

Elaborado por: YULIANA ARANGO	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor de Apoyo	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023

	FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL		DESCRIPCIÓN
			Código: GCM-PSP-FR-002 Versión: 02
MACROPROCESO: ESTRATEGICO	PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL		Fecha: septiembre 2023

EUDOMENIA COTES	MEDICO GENERAL		
GELKA EPIAYU	TESORERO DE LA ALIANZA DE USUARIOS		
PRÓXIMA REUNIÓN	FECHA	HORA	LUGAR
	31-12-2024	5:00 PM	INTALACIONES IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A

Elaborado por: YULIANA ARANGO	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor de Apoyo	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023