



FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 02

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 15/09/2023

ACTA N°	5
COMITÉ	ALIANZA DE USUARIOS
FECHA	30/08/2025
HORA DE INICIO	11:00 A.M.
HORA FIN	11:30 A.M
TIPO DE REUNION	ORDINARIA (X) EXTRAORDINARIA ()
ASISTENTES OBLIGATORIOS	
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
TENILDA MARIA RAMIREZ	PRESIDENTE
ZORAIDA PEREZ	SECRETARIO
ROSA ELENA TAPIAS	TESORERO
GALIA OSPINO	VICEPRESIDENTE
CELINA PINTO	FISCAL
MARIA ALEJANDRA MEJIA PUCHE	COORDINADOR SIAU
LIMBANIA PITRE	COORDINADORA

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 el Decreto 1757 de 1194, en el cual se le otorga a las personas naturales y jurídicas a participar a nivel ciudadano, social e institucional, con el fin de ejercer sus derechos y deberes en salud, gestionar planes y programas,

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno de Calidad	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 12 septiembre 2023	Fecha: 15 septiembre 2023	Fecha: 15 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: 15/09/2023

planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, correspondiente a la reunión de comité programada del mes de mayo 2025. Se aprueba el quórum con la mitad más uno de los integrantes del comité.

En el municipio de Barrancas, La Guajira, a los 30 días del mes de AGOSTO de 2025, en la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, toma la palabra María Alejandra Mejía coordinadora SIAU, quien da inicio a la reunión de apertura, se realiza lectura del acta anterior y seguimiento de compromisos definidos, como son:

- Seguimiento de compromisos anteriores

Compromiso	Cumple	No cumple	Observaciones
Hacer seguimiento a las inquietudes de los usuarios de la IPS	SI	-	
Charlas educativas a los usuarios de diversos temas enfocados en el área de la salud y, portafolio de servicios y horarios de atención.	SI	-	

Durante el mes evaluado se han venido implementando actividades de mejora que permitan la calidad en la prestación de servicios a los usuarios.

Por consiguiente, se da paso a los temas a abordar durante el mes de AGOSTO :
TRATO DIGNO Y SOCIALIZACION DE INFORME PQRS

Trato digno a los usuarios:

Se evalúa la percepción y experiencias reportadas por los usuarios en relación al trato digno, teniendo en cuenta:

- Respeto en la atención.
- Privacidad.
- Accesibilidad a la información.
- Empatía y actitud del personal.

Definición y principios fundamentales: La humanización el salud implica reconocer y respetar la dignidad, derechos y necesidades de cada paciente, considerando su contexto físico, emocional, social y espiritual. Se basa en principios como el respeto, la empatía, la equidad y la participación activa del paciente en su proceso de atención.

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno de Calidad	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 12 septiembre 2023	Fecha: 15 septiembre 2023	Fecha: 15 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: 15/09/2023

Importancia de la humanización en la atención al paciente: Una atención humanizada mejora la experiencia del paciente, favorece la adherencia al tratamiento, reduce el estrés y la ansiedad, y fortalece la relación de confianza entre el paciente y el equipo de salud.

2. Derechos de los Usuarios en Salud

Derecho a la información clara y comprensible: Todo paciente tiene derecho a recibir información completa y entendible sobre su diagnóstico, opciones de tratamiento, riesgos y beneficios, permitiéndole tomar decisiones informadas sobre su salud.

Derecho al respeto de la dignidad, intimidad y confidencialidad: Se debe garantizar que la atención se brinde con respeto a la privacidad y confidencialidad de la información personal del paciente, protegiendo su dignidad en todo momento.

Derecho a la participación activa en las decisiones sobre su salud: Los pacientes tienen derecho a ser incluidos en las decisiones relacionadas con su atención, expresando sus preferencias y valores, y participando en la planificación de su cuidado.

Derecho a recibir atención oportuna y de calidad: Es fundamental que los servicios de salud sean accesibles, oportunos y brinden atención de calidad, sin discriminación y con enfoque en la seguridad del paciente.

3. Deberes de los Usuarios

Colaboración con el personal de salud: Los pacientes deben proporcionar información veraz sobre su estado de salud, seguir las indicaciones médicas y participar activamente en su proceso de atención.

Proporcionar información veraz y completa: Es esencial que los pacientes compartan toda la información relevante sobre su salud, antecedentes médicos y hábitos, para que el equipo de salud pueda ofrecer una atención adecuada.

Respetar normas y horarios establecidos por la IPS: El cumplimiento de las normas institucionales y los horarios establecidos contribuye al buen funcionamiento de los servicios y al respeto por los demás pacientes y el personal.

4. Comunicación Efectiva en el Entorno de Salud

Técnicas de comunicación asertiva y escucha activa: La comunicación asertiva permite expresar pensamientos y sentimientos de manera clara y respetuosa, mientras que la escucha activa implica prestar atención plena al interlocutor, mostrando interés y comprensión.

Importancia de la empatía en la interacción con el personal de salud: La empatía facilita una comprensión profunda de las emociones y perspectivas del paciente, promoviendo una relación de confianza y mejorando la calidad de la atención.

5. Manejo de Quejas y Sugerencias

Procedimientos para presentar inquietudes: Es importante que los usuarios conozcan los canales disponibles para expresar sus quejas o sugerencias, asegurando que sus voces sean escuchadas y consideradas.

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno de Calidad	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 12 septiembre 2023	Fecha: 15 septiembre 2023	Fecha: 15 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: 15/09/2023

Derechos del usuario frente a la respuesta institucional: Los pacientes tienen derecho a recibir una respuesta oportuna y adecuada a sus inquietudes, y a que se tomen medidas para resolver los problemas planteados.

Informe de PQRS:

El representante de la IPS presenta el informe correspondiente al periodo AGOSTO

- Total de PQRS recibidas: 1
- Clasificación: RECLAMO
 - Peticiones: 0
 - Quejas: 0
 - Reclamos: 1
 - Sugerencias: 0
- Temas más recurrentes: quejas por la atención del servicio de psicología
- Tiempo promedio de respuesta: 5 días
- Acciones correctivas implementadas: se habló con la persona encargada del servicio con el fin mejorar la atención al usuario, así mismo se notificó a coordinación.

Finalmente, cabe mencionar que la actividad culminó con éxito, los asistentes estuvieron satisfechos.

PLANES DE ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Continuar con el seguimiento a las PQRS	Líder SIAU	Septiembre 2025
Charlas educativas a los usuarios	Líder SIAU	Septiembre 2025
Desarrollar reuniones con la Alianza de usuarios	Líder SIAU	Septiembre 2025
Velar por los derechos y deberes de los usuarios	Líder SIAU	Septiembre 2025

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno de Calidad	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 12 septiembre 2023	Fecha: 15 septiembre 2023	Fecha: 15 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: 15/09/2023

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 mismos.

ANEXOS

LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA						DESCRIPCIÓN
MACROPROCESO: MISIONAL					PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	
DEPARTAMENTO: LA GUAJIRA						Código: IAU-PCI-FR-005
MUNICIPIO: BARRANCAS						Versión: 02
LUGAR: CECIN BARRANCAS						Fecha: 14/09/2024
FECHA: 30-08-2023						
TEMA: ALIANZA DE USUARIOS - DEBERES Y DEBEREDOS						
OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA: Dar cumplimiento a lo establecido en el decreto 1757 de 1994 en el cual se le otorga a las personas naturales ejercer sus derechos y en deberes en Salud.						
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	N° IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPB	TELEFONO	FIRMA Y/O HUELLA
1	Tenilda Ramirez	CC	26983140	Nueva eps	3147056082	Tenilda Ramirez
2	Rosa Elena Tapia S.	CC	76982851	Nueva eps	3116997287	Rosa Elena Tapia S.
3	Galia Ospina	CC	56084286	Nueva eps	3012678335	Galia Ospina
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
NOMBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD: Ylona Alejandra Alvarez				CARGO: Trabajadora Social		

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno de Calidad	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 12 septiembre 2023	Fecha: 15 septiembre 2023	Fecha: 15 septiembre 2023

**FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL**

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 004

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 20/03/2025

ACTA N°	6
COMITÉ	ALIANZA DE USUARIOS
FECHA	29/08/2025
HORA DE INICIO	02:10 PM
HORA FIN	03: 15 PM
TIPO DE REUNIÓN	ORDINARIA (X) EXTRAORDINARIA ()
ASISTENTES OBLIGATORIOS	
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
MASSIEL TACHE REDONDO	COORDINADOR SIAU
LUZ SILVA	PRESIDENTE
DORIS CANTILLO	VICEPRESIDENTE
ANDREA EPIAYU	TESORERO
YOSLEIDA BENGAL	FISCAL
KATTALINA YEPES	SECRETARIA

ORDEN DEL DIA

1. Apertura por parte de la coordinadora SIAU.
2. Reorganización del comité de alianza de usuarios
3. Socialización de la temática Trato Digno
4. Socialización informe de PQRS
5. Actividad Feria de servicios
6. Intercambio de conocimientos.
7. Compromisos.

DESARROLLO DE LA AGENDA

En el municipio de Dibulla, La Guajira, siendo las 2:40 p. m. del 29 de agosto de 2025, se realizó el sexto encuentro con la Alianza de Usuarios en las instalaciones de la sede Cerin Mingueo. Reunión que contó con la presencia de la coordinadora del Sistema de Atención al Usuario (SIAU) y cuatro

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno de Calidad	Cargo: Dirección de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025

Vigilado Supersalud

miembros del comité, quienes se reunieron con el objetivo de socializar los temas programados según el cronograma vigente.

La reunión fue inaugurada por la coordinadora del SIAU, quien lideró el proceso y dio inicio a la socialización de los temas previstos. En primer lugar, se hizo un consenso por medio de las asistentes y miembros de la alianza, para ajustar la organización del comité, donde por votación unánime se decidió que la señora Doris Cantillo sea quien represente el comité de alianza de usuarios, siendo esta su presidenta, ya que la persona que estaba delegando la función, por motivos de salud no puede continuar con el proceso. Quedando conformado el comité de alianza de usuarios de la siguiente manera:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO EN EL COMITÉ DE ALIANZA DE USUARIOS	# DE DOCUMENTO	# DE CELULAR
DORIS ELENA CANTILLO ARIZA	PRESIDENTE	1006855546	3205773438
ANDREA EPIAYU SUAREZ	VICEPRESIDENTE	1118803268	3014682258
YOSLEIDA ROSA BENGAL CAMPO	TESORERO	40922662	3007368875
KATTALINA ANDREA YEPES PACHECO	FISCAL SECRETARIA	1006855775	3106203658

Vigilado Supersatud

Seguidamente, se continua con la socialización de la temática Trato Digno con el objetivo de promover una atención respetuosa y humanizada hacia los usuarios. Durante la socialización, se destacó la importancia de brindar un trato amable, respetuoso y considerado a todos los pacientes, garantizando su dignidad y bienestar en cada interacción con el personal de salud. Se enfatizó sobre la importancia

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno de Calidad	Cargo: Dirección de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025

de la comunicación efectiva, la empatía y la comprensión en la atención al paciente, y se discutieron estrategias para implementar estas prácticas en la vida diaria.

Los asistentes se comprometieron a aplicar estos principios en su labor diaria, para garantizar una atención de alta calidad y respetuosa hacia los usuarios. La socialización fue un espacio de reflexión y aprendizaje, donde se destacó la importancia de la humanización en la atención en salud. Se espera que esta actividad contribuya a mejorar la calidad de la atención y a fortalecer la confianza entre los usuarios y el personal de salud.

Mas adelante, se les presentó el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), donde se analizaron los principales hallazgos y se discutieron las acciones implementadas para abordar las inquietudes y necesidades de los usuarios. Este informe permitió a los asistentes tener una visión clara del trabajo realizado y los desafíos pendientes en materia de atención al usuario.

Por último, se realizó la actividad de la feria de servicios, en la que participaron activamente la nutricionista, la psicóloga, la trabajadora social y la auxiliar de toma de muestras. Durante la feria, los usuarios tuvieron la oportunidad de conocer y acceder a servicios de asesoramiento nutricional, apoyo psicológico, orientación social y toma de muestras, en un ambiente acogedor y amigable. La nutricionista brindó orientación personalizada sobre hábitos alimenticios saludables y planes de nutrición adecuados para cada usuario. La psicóloga ofreció apoyo emocional y estrategias para manejar el estrés y la ansiedad. La trabajadora social proporcionó información sobre recursos y servicios sociales disponibles en la comunidad, y la auxiliar de toma de muestras asesoró sobre las tomas de laboratorio de manera eficiente y segura.

La Feria de Servicios fue un espacio de encuentro y atención integral para los usuarios, que permitió abordar sus necesidades de manera holística y promover su bienestar general. La actividad fue muy bien recibida por los usuarios, quienes expresaron su satisfacción y agradecimiento por la atención y el apoyo recibido. Durante la reunión, se destinó un espacio para el intercambio de ideas, conocimientos, inquietudes, perspectivas y percepciones entre los asistentes. Se fomentó la

Vigilado Supersalud

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno de Calidad	Cargo: Dirección de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025

FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN
 Código: GCM-PSP-FR-002
 Versión: 004
 Fecha: 20/03/2025

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

participación activa de todos los presentes, asegurando que sus opiniones y sugerencias fueran escuchadas y consideradas. Este espacio de diálogo permitió identificar oportunidades de mejora y fortalecer la colaboración entre los miembros del comité y la coordinadora del SIAU.

- Seguimiento de compromisos anteriores

Compromiso	Cumple	No cumple	Observaciones
1. Los miembros se comprometen a participar en las reuniones y actividades programadas. 2. Los miembros se comprometen a compartir información relevante para mejorar la calidad del servicio.	SI	-	
3. Los miembros se comprometen a mantener una comunicación abierta y transparente con la IPSI y otros usuarios. 4. Reforzar los conocimientos compartidos. 5. Asistir oportunamente a las reuniones de la junta de alianza de usuarios.	SI	-	

PLANES DE ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
1. Reforzar las capacitaciones sobre el buzón de sugerencias, para que los usuarios puedan reportar cualquier incidente o sugerencia relacionada con el trato digno.	Coordinación SIAU	Diariamente
2. Proporcionar información clara y accesible sobre los canales de atención y los tiempos de respuesta para las PQRS.	Coordinación SIAU	Martes y viernes (Apertura del buzón de sugerencia)

Vigilado Supersalud

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno de Calidad	Cargo: Dirección de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025



FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 004

Fecha: 20/03/2025

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

3. Realizar ferias de servicios trimestrales para brindar información y atención integral a los usuarios, y evaluar continuamente la calidad y la efectividad de estas actividades para mejorar la satisfacción y el bienestar de los usuarios.

Coordinación SIAU

Cada tres meses

CONCLUSION

Se da por terminada la reunión con el comité de la alianza de usuarios, después de discutir y acordar compromisos importantes para mejorar la calidad de la atención y el bienestar de los usuarios. Se estableció un plan de acción para implementar mejoras en el trato digno, la socialización de las PQRS y la realización de ferias de servicios. Se espera que estos compromisos contribuyan a fortalecer la relación entre la institución y los usuarios, y a mejorar la calidad de la atención en salud.

FIRMA ASISTENTES

NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	FIRMA
LUZ SILVA	PRESIDENTE	
DORIS CANTILLO	VICEPRESIDENTE	<i>Doris Cantillo</i>
ANDREA EPIAYU	TESORERO	<i>Andrea Epiayu</i>
YOSLEIDA BENGAL	FISCAL	
KATTALINA YEPES	SECRETARIA	<i>Kattalina Yepes Pacheco</i>
	FECHA	HORA
PRÓXIMA REUNIÓN	26-09-2025	10:00 am
		LUGAR
		CERIN MINGUEO

Vigilado Supersalud

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno de Calidad	Cargo: Dirección de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-006

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

FECHA:	20/11/2025	HORA INICIO:	4:30 Am	HORA FIN:	5:35 Am
MUNICIPIO:	Villanueva	LUGAR:	IPSI KOTTUSHI SAO ANAA		
RESPONSABLE:	ELEANA PATRICIA OLIVELLA ORCINE			CARGO:	Trabajadora Social
TEMA TRATAR:	A •Actividades y socialización de prevención de enfermedades. •Educación sobre hábitos saludables y vacunación. •Participación activa de la comunidad en estos programas.				
OBJETIVO:	Dar a conocer a los integrantes de la asociación o alianza de usuarios lo siguiente: •Actividades y socialización de prevención de enfermedades. •Educación sobre hábitos saludables y vacunación. •Participación activa de la comunidad en estos programas.				

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

1. EL ORDEN DEL DÍA SE DESARROLLÓ DE LA SIGUIENTE FORMA:

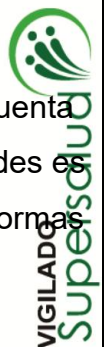
- Palabra de bienvenida por parte de la Trabajadora Social
- Intervención sobre el tema tratado
- Preguntas e inquietudes
- Palabras de agradecimiento.

2. PALABRAS DE BIENVENIDA POR PARTE DE LA TRABAJADORA SOCIAL.

ELEANA OLIVELLA / trabajadora social de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA A de la sede del Municipio de Villanueva le da la bienvenida a cada uno de los usuarios dándole gracia por su asistencia.

Intervención sobre el tema tratado.

Se da inicio recalcando la importancia de asistir a las reuniones mensuales, teniendo en cuenta que su participación es de suma importancia, el tema de este mes es Prevenir enfermedades es fundamental para mantener una buena salud y calidad de vida. Aquí te presento algunas formas de prevenir enfermedades:





Estilo de Vida Saludable

1. Alimentación Balanceada: Consumir una dieta rica en frutas, verduras, granos integrales y proteínas magras.
2. Actividad Física Regular: Realizar ejercicio físico moderado al menos 30 minutos al día.
3. No Fumar: Evitar el consumo de tabaco y productos relacionados.
4. Limitar el Alcohol: Consumir alcohol con moderación, si se consume.
5. Dormir lo Suficiente: Dormir entre 7-9 horas cada noche.

Vacunación

1. Vacunas Infantiles: Seguir el calendario de vacunación infantil recomendado.
2. Vacunas para Adultos: Mantenerse al día con las vacunas recomendadas para adultos, como la vacuna contra la influenza y el neumococo.

Higiene Personal

1. Lavado de Manos: Lavarse las manos frecuentemente con jabón y agua.
2. Higiene Bucal: Cepillarse los dientes al menos dos veces al día y usar hilo dental.
3. Cuidado de la Piel: Proteger la piel del sol y mantenerla hidratada.

Prevención de Enfermedades Infecciosas

1. Uso de Condones: Utilizar preservativos de manera consistente y correcta para prevenir enfermedades de transmisión sexual.
2. Evitar el Contacto con Personas Enfermas: Mantener distancia de personas con enfermedades contagiosas.
3. Cubrirse la Boca y la Nariz: Cubrirse la boca y la nariz al toser o estornudar.

La **educación sobre hábitos saludables** es fundamental para promover una vida saludable y prevenir enfermedades. Aquí te presento algunos temas importantes que se pueden abordar:

Alimentación Saludable

1. Importancia de una Dieta Balanceada: Explicar los beneficios de consumir una variedad de alimentos, incluyendo frutas, verduras, granos integrales y proteínas magras.

2. Cómo Leer Etiquetas de Alimentos: Enseñar a leer y entender las etiquetas de los alimentos para tomar decisiones informadas.
3. Preparación de Comidas Saludables: Compartir recetas y técnicas para preparar comidas saludables y deliciosas.

Actividad Física

1. Beneficios del Ejercicio: Explicar los beneficios del ejercicio regular, como la reducción del riesgo de enfermedades crónicas y la mejora del estado de ánimo.
2. Tipos de Ejercicio: Presentar diferentes tipos de ejercicio, como cardio, fuerza y flexibilidad, y cómo incorporarlos en la rutina diaria.
3. Cómo Empezar a Hacer Ejercicio: Ofrecer consejos para empezar a hacer ejercicio, como encontrar un compañero de ejercicio y establecer metas realistas.

Higiene Personal

1. Importancia del Lavado de Manos: Enseñar la técnica correcta para lavarse las manos y por qué es importante.
2. Cuidado de la Piel: Explicar cómo cuidar la piel, incluyendo la protección solar y la hidratación.
3. Higiene Bucal: Enseñar la importancia de cepillarse los dientes y usar hilo dental regularmente.

Manejo del Estrés

1. Técnicas de Relajación: Presentar técnicas de relajación, como la meditación y la respiración profunda.
2. Importancia del Sueño: Explicar la importancia del sueño para la salud y cómo establecer una rutina de sueño saludable.
3. Cómo Establecer Límites: Enseñar a establecer límites saludables y priorizar el tiempo para sí mismo.

Se hace un breve recuento de lo que es una alianza de usuarios, concientizando a los usuarios de la importancia que tiene de participar en esta, para que ellos expongan sus necesidades, expectativas haciendo énfasis en que ellos son el vínculo entre la comunidad y la institución, se firma y se da por terminada a las 5:35 pm, dando las debidas recomendaciones sobre el protocolo de covid-19

3.PREGUNTAS E INQUIETUDES:

Los usuarios participaron activamente en torno al tema y en el mismo espacio resolvieron muchas dudas se despejaron preguntas e inquietudes durante el desarrollo de la socialización.

4. PALABRAS DE AGRADECIMIENTO.

Posteriormente se le agradece a cada uno del presente y a todos los integrantes de la asociación de usuarios de la IPSI KOTTUSHI SAO ANAA del Municipio de Villanueva, La Guajira agradeciendo por su tiempo y espacio asimismo por la participación durante el desarrollo de la socialización.

ANEXOS





ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-006

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO


Fecha: 14/02/2024

LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA						DESCRIPCIÓN
MACROPROCESO: MISIONAL						PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
FECHA: 20-11-25						Código IAU-PCI-FR-006
						Versión: 01
DEPARTAMENTO:	La Guajira	MUNICIPIO:	Villanueva	LUGAR:	Ofi. Trabajo S.	Fecha: 14/02/2024
TEMA:	participación activa de la comunidad, Educación sobre hábitos saludables y vacunación. Actividades y Socialización de prevención Enfermedades.					
OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA:	Por conocer la alianza de usuarios la participación activa de la comunidad, Educación sobre hábitos saludables y vacunación. Actividades y socialización de prevención Enfermedades.					
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	N° IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPS	TELEFONO	FIRMA Y O HUELLA
1	José GILLO SIERRA RODRIGUEZ	CC	12716909	N.EPS	3007297145	[Firma]
2	Alvaro Gonzalez	CC	5171431	N.EPS	3173847210	[Firma]
3	Eliana Padilla HERNANDEZ	CC	56.698.880	N.EPS	3122783897	[Firma]
4	Yolenis Montero	CC	56.098.856	N.EPS	316.248.1486	Yolenis M.
5						
6						
7						
8						
9						
10						

NOMBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD: Eleana O'Reilly CARGO: Trabajo Social

FIRMA DEL EXPOSITOR.

[Firma manuscrita]

	ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCION
			Código: IAU-PCI-FR-006 Versión: 01
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 14/02/2024

ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

FECHA	14/05/2025	HORA INICIO	09:00 a.m.	HORA FIN	09:40 a.m.
MUNICIPIO	FONSECA	LUGAR	IPS CERIN		
RESPONSABLE:	Mónica Cristina Mulett Molina			CARGO	Coordinador SIAU
TEMA A TRATAR	-Mecanismos de participación ciudadana, control social y manejo de recursos públicos para los líderes de comunidades				
OBJETIVO	Socializar a los usuarios la importancia de la participación y control social				
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD					

Siendo las 09:00 a.m. del día 14 de Mayo de 2025, desde el área de SIAU, la trabajadora social; Mónica Cristina Mulett Molina, da la bienvenida a los Usuarios que se encuentran en sala de espera ofreciendo un caluroso saludo iniciando así la socialización a los Mecanismos de participación ciudadana, control social y manejo de recursos públicos para los líderes de comunidades

Orden del día:

1. Saludo de bienvenida por parte de la Coordinadora SIAU
 2. Intervención sobre el tema a tratar
 3. Pregunta e inquietudes por parte de los usuarios
- Cierre y agradecimiento a los asistentes

PROCESO MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA, CONTROL SOCIAL.

El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social promueve e incentiva el ejercicio de los derechos relativos a la participación ciudadana; impulsa y establece los mecanismos de control social; y la designación de las autoridades que le corresponde de acuerdo con la Constitución y la ley.

Atender los requerimientos ciudadanos con respuestas oportunas y de fondo, o realizar el traslado al área competente que contribuyan a mejorar el bienestar colectivo. Realizar actividades de capacitación y promoción social que motiven la participación de la comunidad en el ejercicio del control social y fortaleciendo el control fiscal. Liderar, dirigir y controlar la Comunicación institucional, diseñando estrategias, formulando políticas, adoptando planes, programas y proyectos para el cumplimiento efectivo de la misión.

Los mecanismos de participación ciudadana, control social y manejo de recursos públicos se pueden resumir en:

- **Participación Ciudadana:**

Los líderes deben facilitar espacios para que los ciudadanos participen activamente en la toma de decisiones, como consultas populares, referendos, cabildos abiertos, y la rendición de cuentas. El cabildo abierto es un espacio donde la comunidad puede dialogar con sus líderes y autoridades sobre temas de interés.

Control Social: El control social es un mecanismo para garantizar que los recursos públicos se utilicen de forma responsable y transparente.

Los ciudadanos deben ejercer control sobre la gestión pública a través de la veeduría ciudadana, denuncias sobre presuntas irregularidades, y la participación en auditorías. La rendición de cuentas es un proceso clave para que la administración pública informe sobre el uso de los recursos y los resultados de su gestión.

- **Manejo de Recursos Públicos:**

Es fundamental que los recursos públicos se manejen de forma transparente y eficiente. La participación de la comunidad en la planificación, ejecución y seguimiento de proyectos es esencial. Los líderes deben fomentar la participación ciudadana en la revisión de los planes de desarrollo y la rendición de cuentas.

Control Social:

- **Veeduría Ciudadana:**

Es un mecanismo de control sobre la gestión pública, donde los ciudadanos pueden vigilar la ejecución de proyectos, denunciar irregularidades y exigir transparencia.

- **Denuncias:**

Las denuncias por presuntas irregularidades deben ser canalizadas a los entes de control y a las autoridades competentes.

- **Auditorías:**

La participación de la ciudadanía en las auditorías permite verificar la correcta inversión de los recursos públicos.

- **Participación en el proceso de formulación, ejecución y evaluación de proyectos:**

La participación activa de la ciudadanía en las diferentes etapas de un proyecto permite asegurar que éste se ajuste a las necesidades y expectativas de la comunidad.

Manejo de Recursos Públicos:

- **Transparencia:**

Es fundamental que los recursos públicos se manejen de forma transparente, con información accesible a la ciudadanía sobre su origen, destino y uso.

- **Eficiencia:**


Los recursos públicos deben ser utilizados de forma eficiente, buscando el mayor beneficio para la comunidad.

- **Participación Ciudadana:**

La participación de la comunidad en la planificación, ejecución y seguimiento de los proyectos es fundamental para asegurar que los recursos se utilicen de forma adecuada.


- **Planificación:**

Los líderes deben fomentar la participación ciudadana en la revisión de los planes de desarrollo, para asegurar que se ajusten a las necesidades y expectativas de la comunidad.

	ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA	DESCRIPCION Código: IAU-PCI-FR-006
---	--	---

		Versión: 01
MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 14/02/2024

ANEXOS	
1. Evidencias fotográficas 2. Copia listada de firmas de los asistentes a la capacitación	
FIRMA DEL EXPOSITOR.	<i>[Firma manuscrita]</i>

	ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA	DESCRIPCION Código: IAU-PCI-FR-006 Versión: 01
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
		Fecha: 14/02/2024



	LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA	DESCRIPCION Código: IAU-PCI-FR-006 Versión: 01
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
		Fecha: 14/02/2024

DEPARTAMENTO:	La Guajira	MUNICIPIO:	Fonseca	LUGAR:	GEDIN FONSECA	FECHA:	14-02-2025
TEMA:	Mecanismos de participación, control social y manejo de recursos públicos para las comunidades.						
OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA:	socializar a los Usuarios la importancia de la participación ciudadana y Control Social.						

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	N° IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPB	TELEFONO	FIRMA Y/O HUELLA
1	Helena Isabel Ochoa Torrijos	CC	56 053 523	La Nueva	312783523	Helena Ochoa
2	Brenda Bodo	CC	12713636	NEPS	32126367	Brenda Bodo
3	David Alberto Panto Director	CC	84'001'815	NEPS	3003116148	David Panto
4	Florencia Bado	CC	26842635	NEPS	3015953063	Florencia Bado
5	Dina Medina Pinto	CC	77 041330	NEPS		Dina Medina
6	Gustavo Berrodipelli	CC	77 024775	NEPS	305342802	Gustavo Berrodipelli
7	Laura Parodi	CC	1.120.339.104	NEPS	3012300668	Laura Parodi
8	Chusque Dávalos	CC	71.161.892	NEPS	312354030	Chusque Dávalos
9	Carlos A. CEPEDA M.	CC	129498946	NEPS	3016539123	Carlos A. CEPEDA M.
10	Maria Alejandra Esquivel	CC	112302454	NEPS	3052610508	Maria Alejandra Esquivel

NOMBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD: *[Firma manuscrita]* CARGO: Coordinadora SIAD.



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

FECHA	10/11/2025	HORA INICIO	09:20 AM	HORA FIN	09:40 AM
MUNICIPIO	MAICAO	LUGAR O SEDE:	SALA DE ESPERA PATIO IPSI KOTUSHI SAO ANA>A SEDE MAICAO		
RESPONSABLE:	ERISNELIS NAILETH RIOS ZAPATA		CARGO	TRABAJADORA SOCIAL	
TEMA A TRATAR	MECANISMO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS)				
OBJETIVO	SOCIALIZAR CON LOS USUARIOS LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL ESTABLECIDOS EN LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y COMO PARTICIPAR EN LOS MECANISMOS.				

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Siendo aproximadamente las 09:20 AM del día 10 noviembre del 2025, se me dirigi a los usuarios que se encuentran en el patio, dándoles la bienvenida para socializar el tema que tiene como nombre: **MECANISMO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS)**

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Son los diferentes escenarios a los cuales podemos pertenecer como usuarios de la salud.

EN EL MUNICIPIO

- (SAC) Servicio de Atención a la Comunidad.
- (COPACO) Comités de Participación Comunitaria en Salud.
- Consejos Territoriales de Seguridad Social en Salud.
- Veedurías Ciudadanas en Salud.

EN LA INSTITUCIÓN

- (SIAU) Sistema de Información y Atención a los Usuarios.
- Asociación de Usuarios.
- Comité de Ética Hospitalaria.

Los mecanismos de participación social son herramientas que permiten a los ciudadanos participar activamente en la vida pública y en la toma de decisiones que les afectan. Estos mecanismos, establecidos por la Constitución, permiten a los ciudadanos influir en la creación, seguimiento y fiscalización de las políticas públicas y en la actuación de los funcionarios públicos.

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditora de Calidad Interna	Cargo: Dirección de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN
Código: IAU-PCI-FR-006
Versión: 002
Fecha: 11/04/2025

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Mecanismos de participación social en salud:

El 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.

El Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)

Mecanismo que permite brindar información, orientación, gestión y respuesta oportuna a los requerimientos que presentan los ciudadanos con relación a las competencias y deberes en la prestación del servicio de salud. Lo que permite mejorar los procesos de atención a los usuarios desde el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y felicitaciones (PQRSDF), con el fin de cumplir con los tiempos de respuesta.

El Sistema de Atención a los Usuarios (SIAU)

es una herramienta que permite a los usuarios de servicios de salud presentar quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y peticiones. El objetivo del SIAU es mejorar la calidad de los servicios y orientar a los usuarios sobre su uso.

Comités de Participación Comunitaria (COPACO)

Es un espacio de concertación entre los diferentes actores sociales (direcciones locales de salud, representantes legales de las Empresas Sociales del Estado (E.S.E.) y representado en el alcalde municipal, para organizar los lineamientos gubernamentales en el sector de la salud, fomentando el compromiso desde la corresponsabilidad para que lleven a cabo la implementación de la participación ciudadana garantizando la prestación de los servicios de salud con calidad.

Asociación de Usuarios

Una asociación de usuarios es un grupo de personas que se unen para defender sus derechos y velar por la calidad de los servicios de salud. Las asociaciones de usuarios pueden representar a sus miembros ante las instituciones de salud.

Comité de Ética Hospitalaria

El Comité de Ética Hospitalaria (CEH) es un grupo interdisciplinario que se encarga de analizar y resolver los dilemas éticos que surgen en la atención médica. Su objetivo es garantizar que los pacientes estén informados y puedan tomar decisiones libres y voluntarias sobre su salud.

Veedurías Ciudadanas en Salud

Las veedurías ciudadanas en salud son un mecanismo democrático que permite a los ciudadanos y organizaciones comunitarias vigilar la gestión pública del sector salud.

Se despiden aclarando dudas, y da por terminada la intervención.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditora de Calidad Interna	Dirección de Calidad	Representante Legal
Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025

ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN
Código: IAU-PCI-FR-006
Versión: 002
Fecha: 11/04/2025

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

ANEXOS

1. Evidencias fotográficas
2. Copia listada de firmas de los asistentes a la capacitación.



LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA							
MACROPROCESO: MISIONAL		PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO			DESCRIPCIÓN		
					Código: IAU-PCI-FR-006		
					Versión: 02		
					Fecha: 14/03/2024		
DEPARTAMENTO:	Cajamarca	MUNICIPIO:	Moicocha	LUGAR O SEDE:	Kottushi SaaS Ana'a	FECHA:	10-NOV-25
TEMA:	Mecanismo de Participación Social en Salud						
OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA:	Socializar con los usuarios los mecanismos de pps establecidos en la política pps y como participar activamente en el mismo.						
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	N° IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPB	TELEFONO	FIRMA Y/O HUELLA	
1	Maria Luz Sol	6846321		Familiar & Salud	0212930589	Maria Luz Sol	
2	Yolimar Vilcomit	7436666			3772767286	Yolimar Vilcomit	
3	Helitza Del Carmen	PT	6806825		8002023779	Helitza Del Carmen	
4	Mabel Villacorta Sanchez	3235784	CC	Nueva EPS	3013420010	Mabel Villacorta Sanchez	
5	Marcial Maestre Torres	11229977	CC	Nueva EPS	3245136670	Marcial Maestre Torres	
6	Ana Arpusta Episcopi	CC	56702124	Familiar Salud	5045828107	Ana Arpusta Episcopi	
7	Mirlemenda Vidal	CC	40889814	Nueva EPS	3007421040	Mirlemenda Vidal	
8	Bricaida Garcia P.	560	56062178	familiar P.	3163184969	Bricaida Garcia P.	
9	Emilia Melitza Rueda	CC	39009207	Salud EPS	3023121124	Emilia Melitza Rueda	
10	Marlene Myka Rodriguez	CC	52394512	Familiar C		Marlene Myka Rodriguez	
NOMBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD: Emilia Rueda Zapata							
CARGO: Trabajo Social							
FIRMA RESPONSABLE: Emilia Rueda Zapata							

Vigilado Supersalud

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditora de Calidad Interna	Dirección de Calidad	Representante Legal
Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN
Código: IAU-PCI-FR-006
Versión: 002
Fecha: 11/04/2025

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditora de Calidad Interna	Cargo: Dirección de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025

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

Código: IAU-PCI-FR-006

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

FECHA:	12/03/2025	HORA INICIO:	5:35 PM	HORA FIN:	6:30 PM
MUNICIPIO:	MANAURE	LUGAR:	SALA DE ESPERA DE LA IPSI KOTTUSHI.		
RESPONSABLE:	DAVIANA FREYLE M.			CARGO:	TRABAJO SOCIAL
TEMA A TRATAR:	Socialización de las funciones y cronograma de actividades a realizar el primer semestre del año a los participantes e la alianza de usuarios.				
OBJETIVO:	Socializar de las funciones y cronograma de actividades a realizar el primer semestre del año a los participantes e la alianza de usuarios.				

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Siendo las 5:35 de la tarde nos reunimos los miembros de la alianza de usuario y mi persona, la líder SIAU en la sala de espera de la IPSI KOTTUSHI con el fin de socializar nuevamente sus funciones dentro de la alianza y su importancia para la institución; por otro lado también socializar el cronograma de actividades a desempeñar en este primer semestre del año, cuatro de las participantes se encontraban en sala y uno de ellos eligió a su esposa para que lo supliría y transmitiera la información ya que no se encontraba en el municipio, por lo que se pudo llevar a cabo la primera reunión de la alianza de usuario en el presente año, se trataron y aclararon temas como:

¿QUE ES LA ALIANZA DE USUARIO?

La alianza de usuario en el contexto de los servicios de salud hace referencia a una relación colaborativa y de compromiso entre los usuarios (pacientes) y los proveedores de servicios de salud. Esta alianza busca promover la participación activa de los usuarios en su propio proceso de atención médica, mejorando así la calidad del servicio y los resultados de salud.

Las características clave de una alianza de usuario incluyen:

Participación activa del paciente: Los usuarios son considerados socios en su cuidado de salud. Se les involucra en las decisiones sobre su tratamiento, se les educa sobre sus condiciones de salud y se fomenta su autocuidado.

Comunicación abierta: Se promueve una comunicación efectiva entre el paciente y el proveedor de salud, donde el paciente puede expresar sus preocupaciones, necesidades y expectativas, y el profesional de la salud brinda información clara y comprensible.

Empoderamiento: El objetivo es que los pacientes se sientan empoderados para tomar decisiones informadas sobre su salud, confiando en que tienen un papel activo en su bienestar.

Cooperación mutua: Tanto los usuarios como los proveedores trabajan juntos para alcanzar metas comunes, como la mejora de la salud, la reducción de riesgos, la adherencia al tratamiento y la prevención de enfermedades.

En resumen, la alianza de usuario es un enfoque que promueve una relación más personalizada y participativa entre los pacientes y los profesionales de la salud, con el fin de mejorar los resultados de salud y la satisfacción del usuario.

IMPORTANCIA DE LA ALIANZA DE USUARIO PARA NUESTRA IPSI.

La alianza de usuario es de gran importancia para las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS), ya que impacta directamente en la calidad de los servicios que brindan, en la satisfacción de los pacientes y en la eficiencia de los procesos de atención. A continuación, te detallo algunas razones por las que la alianza de usuario es crucial para las IPS:





ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-006

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

1. Mejora de la calidad del servicio

Atención centrada en el paciente: Al fomentar la participación activa de los usuarios, las IPS pueden ofrecer una atención más personalizada y ajustada a las necesidades y preferencias de los pacientes, lo que mejora la calidad de la atención.

Detección temprana de problemas: Una alianza fuerte facilita la comunicación constante, lo que permite identificar problemas o necesidades de los pacientes de manera temprana, evitando complicaciones graves o situaciones de desatención.

2. Aumento de la satisfacción del paciente

Los pacientes que sienten que su opinión y su participación son valoradas por la IPS tienden a estar más satisfechos con los servicios recibidos. Esto genera confianza y fortalece la relación entre la institución y los pacientes.

La satisfacción del usuario también se traduce en una mejor percepción de la IPS, lo que puede influir positivamente en su reputación y en la fidelización de los pacientes.

3. Mejora en la adherencia al tratamiento

Cuando los pacientes participan activamente en la toma de decisiones sobre su salud, es más probable que sigan las recomendaciones médicas y respeten los tratamientos. Esto contribuye a mejores resultados en su salud.

La comunicación clara y la información adecuada facilitan que los pacientes comprendan la importancia de su tratamiento, lo que mejora la adherencia y reduce las tasas de abandono del tratamiento.

4. Reducción de costos y mejora en la eficiencia

Una mayor colaboración con los pacientes puede ayudar a reducir la cantidad de reconsultas o complicaciones evitables, lo que reduce los costos asociados con tratamientos de urgencia o complicados.

Además, al identificar las necesidades de los usuarios de manera más precisa, las IPS pueden optimizar recursos, evitar el desperdicio y mejorar la organización de los servicios.

5. Fortalecimiento de la confianza y la lealtad

Una alianza sólida genera confianza entre los usuarios y la IPS, lo que lleva a una relación de largo plazo. Esto se traduce en pacientes que regresan a la misma institución en lugar de buscar atención en otras opciones.

Los pacientes que se sienten escuchados y comprendidos son más propensos a recomendar los servicios de la IPS a otros, lo que puede aumentar la cantidad de usuarios.

6. Cumplimiento de normativas y estándares de calidad

La alianza de usuario contribuye a que las IPS cumplan con las normativas y estándares de calidad, ya que muchas veces estos incluyen la participación activa de los pacientes en su atención. La colaboración con los usuarios también puede ser parte de los mecanismos de mejora continua que exigen organismos de salud.

7. Promoción de la salud y prevención

La alianza de usuario también puede enfocarse en la prevención, educando a los pacientes sobre estilos de vida saludables, autocuidado y la importancia de los chequeos periódicos. Esto no solo mejora la salud de los pacientes, sino que también alivia la carga de enfermedades prevenibles para las IPS.

Por otro lado se abre un espacio abierto para escuchar cada opinión de los miembros luego de haber socializado el informe de satisfacción y las PQRS presentadas en el transcurso del mes de enero y febrero, cada uno realiza su intervención y todas coincidiendo con una problemática que han llevado con la EPS FAMILIAR DE COLOMBIA, ya que cuatro de ellos pertenecen a la EPS, por lo que me solicitan realizar una reunión donde se encuentre presente la secretaria de salud, una de las quejas que mas se repetía en la reunión era la entrega de algunos medicamentos que se encontraban esperando desde hace meses y refiere que varios de los usuarios que pertenecen a nuestra IPS refieren que no vienen a sus controles





ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCIÓN
		Código: IAU-PCI-FR-006
		Versión: 01
MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 14/02/2024

porque hay medicamentos que deben ser entregados en la EPS y por lo general no se le es entregado, por lo tanto se le socializa a los miembros que actualmente la EPS FAMILIAR DE COLOMBIA tiene un convenio con nosotros el cual es medicamentos por eventos, por lo que se le entregan muchos de los medicamentos con una autorización que debe ser buscada en la EPS, pero se les resalta que no son todos, pero que teniendo en cuenta esa problemática que se estaba presentando hoy por hoy contamos con ese convenio, aun así resaltan que necesitan una reunión donde se encuentre presente la secretaria de salud porque consideran que por inconvenientes con la EPS estaría afectando tanto a los usuarios como a nuestra entidad.

COMPROMISO.

Se crea un compromiso con los miembros de la alianza de usuario de organizar una reunión donde se encuentre presente la secretaria de salud municipal con el fin de llevar a cabo una conversación donde se lleve a cabo temas como fortalecer y crear estrategias con la EPS y la IPS con el fin de conseguir la satisfacción del usuario.

Para concluir se realiza entrega de detalles pendientes que no había sido posible la entrega a algunos miembros y se les resalta que la alianza de usuario para la IPS alianza De usuario no solo es beneficiosa para los pacientes, sino que también tiene un impacto positivo en la gestión interna, la calidad de la atención, la satisfacción y la sostenibilidad de la institución. Fomentar una relación colaborativa y de confianza con los usuarios contribuye a mejorar la eficiencia y los resultados, beneficiando tanto a los pacientes como a las instituciones de salud en el largo plazo.



ANEXOS

1. Evidencias fotográficas
2. Copia listada de firmas de los asistentes a la capacitación





ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

MACROPROCESO: MISIONAL PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

DESCRIPCIÓN
 Código: IAU-PCI-FR-006
 Versión: 01
 Fecha: 14/02/2024

LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

MACROPROCESO: MISIONAL PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO Fecha: 14/02/2024

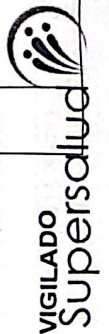
DEPARTAMENTO: La Guajira MUNICIPIO: Ramire LUGAR: Barrio de Espera FECHA: 12/02/25

TEMA: Socialización de las funciones y cronograma de actividades a realizar en el primer semestre del año

OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA: Socializar las funciones de los miembros de la alianza de usuario y dar a conocer el cronograma del 1er semestre

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	N° IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPB	TELEFONO	FIRMA Y/O HUELLA
1	Haiama Gonzalez	RTT	5338609	F Colombia	3117617488	Haiama Gonzalez
2	Nidia Melis S	CC	56103730	F Colombia	3116724331	Nidia Melis
3	Alvaro Avila	cc.	1124373946	Padabio	3205746070	Alvaro Avila
4	Marta Gonzalez	CC	1237089035	F Colombia	3205806393	Marta Gonzalez
5	Vicior De LA VICTORIA	CC	72186732	DKW	3178514482	Vicior De LA VICTORIA
6						
7						
8						
9						
10						

FIRMA DEL EXPOSITOR.





LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN
 Código: IAU-PCI-FR-005
 Versión: 02
 Fecha: 14/02/2024

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

DEPARTAMENTO:	La Guajira	MUNICIPIO:	Ranmore	LUGAR:	Sub de espera.	FECHA:	12/03/25.
TEMA:	Socialización de las funciones y cronograma de actividades a realizar en el primer semestre del año.						
OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA:	Socializar las funciones de los miembros de la alianza de usuario y dar a conocer el cronograma del 1er semestre.						

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	Nº IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPB	TELEFONO	FIRMA Y/O HUELLA
1	Haiansu Gonzalez	PTT	5338609	F Colombia	3117617488	Haiansu Gonzalez
2	Nicla Meza A	CC	56103730	F Colombia	3116724331	Nicla Meza
3	Alano Amick D	CC	1124373944	Pladaria	320574670	Alano Amick
4	Martín Gonzalez	CC	1237689035	F Colombia	3205806393	Martín G.R
5	VICTOR DE LA VICTORIA	CC	72186732	DKW	3178514482	(Signature)
6						
7						
8						
9						
10						