

<b>AREA</b>	<b>ADMINISTRATIVA</b>	X	<b>ASISTENCIAL</b>	<b>PROCESO</b>	Sistema de Información y atención del Usuario.			
				<b>PROGRAMA</b>	Experiencia del usuario			
<b>ASUNTO</b>	Socialización carta de deberes y derechos de los usuarios y Política de atención al paciente a los colaboradores de Caminos IPS sedes Cartagena y Mahates, y principales cambios de la reforma a la salud.							
<b>OBJETIVO</b>	Socializar a los colaboradores de Caminos IPS sedes Cartagena y Mahates, la carta de deberes y derechos de los usuarios y Política de atención al paciente y los principales cambios al modelo de salud, contemplado en la reforma a la salud.							
<b>MODALIDAD</b>	<b>PRESENCIAL</b>		<b>LUGAR</b>	Plataforma TEAMS,				
	<b>VIRTUAL</b>	X	<b>ENLACE DE LA GRABACIÓN</b>	<a href="https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_ZjUwYjIzMzMyWRINS00YjAOLWI2NmQtNWlyZWMyjc2NzU4%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%227a6c9f6a-8856-4f6e-95ef-60d449dd845%22%2c%22OiD%22%3a%2240a3901c-92cb-45c3-96c4-634bc68b501c%22%7d">https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_ZjUwYjIzMzMyWRINS00YjAOLWI2NmQtNWlyZWMyjc2NzU4%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%227a6c9f6a-8856-4f6e-95ef-60d449dd845%22%2c%22OiD%22%3a%2240a3901c-92cb-45c3-96c4-634bc68b501c%22%7d</a>				
<b>HORA DE LA REUNIÓN</b>	9:00				<b>AM</b>		<b>PM</b>	
<b>FECHA DE LA REUNIÓN</b>	<b>DD</b>	02	<b>MM</b>	11	<b>AAAA</b>	2024		
<b>ORDEN DEL DÍA</b>								
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación Quorum</li> <li>• Apertura de la reunión</li> <li>• Presentación de la carta de deberes y derechos de los usuarios</li> <li>• Socialización de la política de atención al paciente</li> <li>• Espacio para preguntas y respuestas</li> <li>• Cierre</li> </ul>								
<b>DESARROLLO DE LA AGENDA</b>								
<p><b>Verificación del Quórum:</b> Se realiza verificación del Quorum, cumpliendo con el requisito, contando con la participación de 48 colaboradores, 47 de la sede Cartagena y 1 colaborador de la sede Mahates. y se procede a iniciar la reunión.</p>								
<p><b>Lectura del acta y verificación de los compromisos anteriores:</b> No aplica.</p>								
<p><b>Apertura de la reunión:</b> Se inició la reunión a las 9:15 am con la presencia de los colaboradores de Caminos IPS. Se agradeció la asistencia y se explicó el propósito de la socialización, siendo relevante en la importancia que tiene que los colaboradores de la organización conozcan la carta de deberes y derechos de los usuarios y el impacto que genera en la prestación de los servicios; entre las variables se mencionaron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conciencia y Comprensión:</b> Ayuda a que todos los colaboradores entiendan los derechos y deberes de los pacientes, promoviendo un ambiente de respeto y equidad.</li> <li>• <b>Mejora de la Atención:</b> Al conocer estos principios, los colaboradores pueden ofrecer una atención más adecuada, alineada con las expectativas y necesidades de los usuarios.</li> <li>• <b>Responsabilidad Profesional:</b> Fomenta un sentido de responsabilidad en el personal, recordándoles su papel en la protección y promoción de los derechos de los pacientes.</li> <li>• <b>Prevención de Conflictos:</b> Conocer estos deberes y derechos puede reducir malentendidos y quejas, contribuyendo a una mejor relación entre usuarios y personal de salud.</li> <li>• <b>Cumplimiento Normativo:</b> Es una obligación legal en muchos contextos, lo que asegura que la IPS cumpla con regulaciones de salud y derechos humanos.</li> </ul> <p>Seguido a esto, se presentó la carta que establece los derechos y deberes de los usuarios, resaltando la importancia de promover un ambiente de respeto y colaboración. Se mencionaron los siguientes puntos clave,</p>								



Iniciamos con la socialización de los derechos de los usuarios, establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, los cuales son:

- Gozar de un buen estado de salud física y mental.
  - Recibir los servicios de urgencias en las instituciones de salud, públicas y privadas.
  - Ser asegurados a través de una Empresa Prestadora de Servicios de Salud –EPS– y a que ésta les garantice un plan obligatorio de salud POS a través de una red de servicios de salud.
  - Ser beneficiario de acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, atención, habilitación y rehabilitación, en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPS.
  - Conocer la red de instituciones a través de la cual recibirán los servicios de salud.
  - Contar con programas de salud sexual y reproductiva, control prenatal y de atención de VIH/SIDA.
  - Pronta detección y atención, tratamiento de enfermedades, y rehabilitación integral de su discapacidad.
  - Prevención de nuevas discapacidades a través de atención médica eficiente, de calidad y oportuna.
  - Alcanzar y mantener un óptimo nivel de autonomía y movilidad a través de los procesos de rehabilitación integral.
  - Un entorno que les procure bienestar e independencia para desarrollar sus capacidades de manera digna e integral.
  - Pronta detección y atención de casos de violencia intrafamiliar, violencia o abuso sexual.
  - La libre asociación para la defensa de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes.
  - Participar activamente en las asociaciones de usuarios de las Empresas Sociales del Estado y de las EPS.
- “Las personas con discapacidad tienen derecho a estar afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), recibir servicios en salud física y mental de acuerdo con su discapacidad, sin discriminación, en igualdad de condiciones que los demás, y en instituciones cercanas a su lugar de residencia”.

Para dar cumplimiento a estos derechos, el MSPS, establece que Existen cuatro (4) mecanismos a través de los cuales pueden acceder a los beneficios del derecho a la salud, desde el Sistema General de Seguridad Social:

1. Afiliación al Régimen Contributivo.
2. Afiliación al Régimen Subsidiado.
3. Atención directa en hospitales - Empresas Sociales del Estado cuando no están afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
4. Eventos especiales cubiertos por el Fondo de Solidaridad y Garantía a través de la Subcuenta para Eventos Catastróficos y Accidentes de Tránsito (ECAT).

En cuanto a los deberes de los usuarios, se presenta la carta de deberes, explicando uno a uno el contenido:

- Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Respetar y tratar con cortesía al personal responsable de la prestación de los servicios de salud.
- Usar adecuada y racionalmente los servicios de salud, así como los recursos de la institución.
- Cumplir con las normas establecidas, especialmente asistir a sus citas programadas y/o cancelar en caso de no cumplirlas.
- Presentar el documento de identidad, órdenes y remisiones (si se requiere) para la prestación del servicio.
- Mantener actualizados los datos personales para un mejor acceso a la información y a nuestros servicios.
- Suministrar al equipo médico y profesionales de la salud, la información de manera voluntaria, oportuna, completa y detallada de los síntomas, enfermedades y demás aspectos relacionados con la salud del paciente, que se requiera para efectos de recibir el servicio.
- Aceptar las consecuencias cuando rehusé o rechacé el tratamiento o las indicaciones sugeridas por el médico tratante o el profesional de la salud

Finalizando el tema de deberes y derechos, se informa a los participantes sobre los lugares donde podemos acceder a esta carta institucional, la cual esta colgada en redes sociales, página web, salas de espera y documentos de calidad,

Socialización de la política de atención al paciente:

Se expuso la política de atención al paciente, enfatizando el compromiso de la IPS con la calidad del servicio. Esta política establece los estándares de calidad y los derechos de los pacientes, e incluye varios aspectos importantes:

1. **Derechos y Deberes:** Define claramente los derechos de los pacientes, como el derecho a la información, la confidencialidad, y el respeto, así como los deberes que deben cumplir.
2. **Calidad de Atención:** Establece los compromisos de la institución en cuanto a la calidad y seguridad de los servicios de salud proporcionados.
3. **Accesibilidad:** Asegura que los servicios sean accesibles para todos los pacientes, sin importar su situación socioeconómica, edad, o condiciones de salud.
4. **Atención Centrada en el Paciente:** Fomenta un enfoque en la experiencia del paciente, considerando sus necesidades, preferencias y valores en el proceso de atención.
5. **Mecanismos de Queja y Sugerencia:** Proporciona canales para que los pacientes puedan expresar sus quejas o sugerencias sobre la atención recibida, garantizando que estas sean atendidas de manera adecuada.
6. **Capacitación del Personal:** Establece la importancia de la formación continua del personal para mejorar la atención y el trato hacia los pacientes.
7. **Confidencialidad y Privacidad:** Asegura que la información de los pacientes se maneje de manera confidencial y segura.

Siguiendo con el orden del día, se da espacio a un nuevo tema, que para la organización es importante tener manejo y conocimiento, y su objetivo es informar de manera general los principales cambios propuestos por la reforma a la salud en Colombia, con el fin de que todos los miembros del equipo comprendan los ajustes y puedan alinearse con los nuevos lineamientos establecidos por la reforma.

La directora de Experiencia del Usuario, Verónica Olave, destacó que la reforma a la salud es un proceso que busca transformar de manera integral el Sistema de Salud en Colombia, con el fin de garantizar una atención más equitativa, accesible y de calidad para todos los ciudadanos, especialmente los más vulnerables.

Se hizo énfasis en que la reforma busca lograr una cobertura universal y mejorar la eficiencia del sistema, estableciendo nuevos principios y mecanismos para asegurar que los recursos y servicios lleguen a la población de manera más justa y oportuna. Durante la socialización, se explicaron de manera general los siguientes cambios clave que propone la reforma:

- **Universalización de la cobertura en salud:** La reforma busca garantizar que todos los colombianos, sin importar su situación socioeconómica, tengan acceso a servicios de salud de calidad. Se ampliará la cobertura del sistema, especialmente en las zonas rurales y en las poblaciones más vulnerables.
- **Fortalecimiento de la atención primaria:** La reforma pone un énfasis importante en la atención primaria en salud como el primer nivel de contacto para los usuarios. Se pretende mejorar la prevención, promoción y el tratamiento temprano de enfermedades a través de la red de atención primaria.
- **Cambio en la financiación del sistema:** Se revisarán los esquemas de financiamiento del sistema, buscando una distribución más eficiente de los recursos. Se incorporarán mecanismos de control y fiscalización para evitar el mal uso de los recursos destinados a la salud.
- **Reestructuración de la Red Pública de Salud:** Habrá un rediseño en la manera en que se organizan los servicios de salud en el país, con un enfoque más territorial y descentralizado. Las autoridades locales y regionales tendrán más autonomía en la gestión de los servicios de salud.
- **Transformación del modelo de contratación de servicios de salud:** La reforma busca que los contratos entre las EPS (Entidades Promotoras de Salud) y los prestadores de servicios sean más transparentes y eficaces. Además,



se promoverá una mayor competencia para mejorar la calidad del servicio y garantizar el cumplimiento de las metas de salud pública.

- Mayor énfasis en la salud mental y bienestar: Se reconocen las enfermedades mentales como una prioridad en la reforma, y se impulsarán programas de atención, prevención y tratamiento para la salud mental en todo el país.

Se explicó que los cambios propuestos por la reforma afectarán tanto a nivel normativo como operativo, y que Caminos IPS deberá adaptarse a estos ajustes para seguir brindando una atención de calidad. Algunas de las implicaciones más relevantes incluyen:

- Ajustes en los procedimientos administrativos: Con la reestructuración del sistema, será necesario ajustar los procesos internos de contratación, pagos y atención a los usuarios, siguiendo los nuevos lineamientos establecidos por la reforma.
- Capacitación y formación continua: Se implementarán programas de capacitación para todos los colaboradores con el objetivo de garantizar que estén al tanto de los cambios normativos y sepan cómo aplicar las nuevas estrategias en sus roles.
- Mayor enfoque en la atención primaria y preventiva: Los equipos de salud deberán estar mejor preparados para atender de manera integral a los usuarios desde la atención primaria, promoviendo hábitos saludables y la prevención de enfermedades.
- Monitoreo y evaluación de la calidad: Se pondrá mayor énfasis en la medición de la calidad de la atención, por lo que será necesario contar con sistemas de información actualizados y eficientes para gestionar y analizar los datos de los usuarios.

Se abrió un espacio para que los colaboradores pudieran hacer preguntas y expresar sus inquietudes. Algunas de las preguntas planteadas incluyeron:

¿Cómo impactará la reforma en la relación con las EPS y la contratación de servicios? ¿Qué medidas se tomarán para asegurar que la reforma no afecte la calidad de la atención en zonas rurales? ¿Habrà alguna capacitación adicional para comprender los aspectos técnicos y normativos de la reforma?

Se acordó que se proporcionarán más detalles sobre los cambios específicos en los procedimientos internos de Caminos IPS en reuniones posteriores, así como sesiones de formación continua para todos los equipos.

Se agradece la participación de todos en esta socialización, que sin duda contribuirá a fortalecer nuestra misión como institución de salud, abriendo un espacio para que los colaboradores plantearan preguntas o comentarios sobre la carta y la política, donde los colaboradores manifestaron estar agradecidos por la información compartida y la importancia que tiene aplicar esta política en cada uno de los servicios prestados en la institución.

**Conclusiones:**

Socializada la política, se concluye que, es fundamental que todos los colaboradores de Caminos IPS comprendan a fondo los deberes y derechos de los usuarios, así como la política de atención al paciente, de la mano con los principales cambios en el tema de salud que se definen dentro de la nueva reforma al SGSSS. Este conocimiento no solo refuerza nuestro compromiso con la calidad del servicio, sino que también promueve un ambiente de respeto y confianza entre el personal y los pacientes. Al interiorizar estos principios, estaremos mejor equipados para ofrecer una atención que responda a las necesidades de nuestros usuarios, garantizando una experiencia positiva y efectiva en el cuidado de su salud.

**Proposiciones y varios: NA**



**GESTIÓN DE MEJORA**

**Código:** FOR-CAL-002

**Fecha de elaboración:** 15/08/2018

**Versión:** 04

**Estado:** Vigente

**Página:** 5 de 6

**FORMATO ACTA DE REUNIÓN**

**COMPROMISOS**

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA		
1	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>HORA DE FINALIZACIÓN</b>		10:00	<b>AM</b>	X	<b>PM</b>
<b>FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN</b> (Diligenciar si aplica)		<b>DD</b>	N/A	<b>MM</b>	N/A
		<b>AAAA</b>	N/A		

**FIRMA DE LOS ASISTENTES**

(Diligenciar en caso de reunión en la modalidad virtual)

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA (Habilitado para firma digital)
1	N/A	N/A	N/A

**INFORME DE ASISTENCIA MICROSOFT TEAMS**

(Diligenciar en caso de reunión en la modalidad virtual)

NOMBRE COMPLETO	HORA DE LA REUNIÓN	HORA DE SALIDA	DURACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	ROL
Veronica Olave	02/11/24 8:58:52 AM	02/11/24 10:25:36 AM	1 h 26 min 43s	veronica.olave@caminosips.com	Organizador
Keren Montes	02/11/24 8:55:47 AM	02/11/24 9:57:58 AM	1 h 2 min 11s	Keren.montes@caminosips.com	Moderador
Aura Marimon	02/11/24 8:59:36 AM	02/11/24 10:27:15 AM	1 h 27 min 39s	Aura.marimon@caminosips.com	Moderador
Karla Gaviria	02/11/24 8:59:50 AM	02/11/24 10:25:29 AM	1 h 25 min 38s	karla.gaviria@caminosips.com	Moderador
ADRIANIS ROMERO	02/11/24 9:00:47 AM	02/11/24 10:25:24 AM	1 h 24 min 37s	adrianis.romero@caminosips.com	Moderador
Gabriela Alejandra Castro GomezCasseres	02/11/24 9:01:13 AM	02/11/24 10:25:36 AM	1 h 24 min 22s	gabriela.castro@caminosips.com	Moderador
Brando Rodelo	02/11/24 9:01:28 AM	02/11/24 10:27:11 AM	1 h 25 min 43s	brando.rodello@caminosips.com	Moderador
Danys Arroyo Vargas	02/11/24 9:01:35 AM	02/11/24 10:25:16 AM	1 h 23 min 41s	danys.arroyo@caminosips.com	Moderador
Marta Sanchez	02/11/24 9:01:37 AM	02/11/24 9:44:04 AM	42 min 27s	marta.sanchez@caminosips.com	Moderador
Carlos Machacon	02/11/24 9:45:22 AM	02/11/24 10:15:23 AM	30 min 1s	Carlos.machacon@caminosips.com	Moderador
Janiris Gamez	02/05/24 10:25:04 AM	02/11/24 10:26:25 AM	1 min 20s	Janiris.gamez@caminosips.com	Moderador
Irina Crizon	02/11/24 9:02:42 AM	02/11/24 10:25:17 AM	1 h 22 min 35s	irina.crizon@caminosips.com	Moderador
Cindy Jimenez	02/11/24 9:02:58 AM	02/11/24 10:27:44 AM	1 h 24 min 45s	cindy.jimenez@caminosips.com	Moderador
Ana Cabadias	02/11/24 9:03:11 AM	02/11/24 10:25:26 AM	1 h 22 min 14s	asistente de gerencia@caminosips.com	Moderador
Sara Campillo	02/11/24 9:05:24 AM	02/11/24 9:08:25 AM	3 min	sara.campillo@caminosips.com	Moderador
Sara Alvarez	02/11/24 9:16:14 AM	02/11/24 10:25:41 AM	1 h 9 min 26s	sara.alvarez@caminosips.com	Moderador
Ana Molina	02/11/24 9:06:11 AM	02/11/24 10:31:20 AM	1 h 25 min 8s	ana.molina@caminosips.com	Moderador
Zharit Barboza	02/11/24 9:07:20 AM	02/11/24 10:26:22 AM	1 h 19 min 1s	Sharit.Barboza@caminosips.com	Moderador
Erika Blanco	02/11/24 9:07:53 AM	02/11/24 10:25:34 AM	1 h 17 min 40s	erika.blanco@caminosips.com	Moderador

**FORMATO ACTA DE REUNIÓN**

Katiana Margarita Vargas Martínez	02/11/24 9:09:11 AM	02/11/24 10:36:30 AM	1 h 27 min 19s	katiana.vargas@caminosips.com	Moderador
Hecmyluz Mora	02/11/24 9:09:47 AM	02/11/24 10:25:37 AM	1 h 15 min 49s	asistentedegestionhumana@caminosips.com	Moderador
Sandra Alandete	02/11/24 9:10:47 AM	02/11/24 10:25:26 AM	1 h 14 min 39s	sandra.alandete@caminosips.com	Moderador
Lilibeth	02/11/24 9:11:10 AM	02/11/24 10:25:18 AM	1 h 14 min 7s	lilibeth.mercado@caminosips.com	Moderador
Ivonne Rada Ospino	02/11/24 9:11:52 AM	02/11/24 10:25:47 AM	1 h 13 min 55s	ivonne.rada@caminosips.com	Moderador
Ana Rodelo	02/11/24 9:12:21 AM	02/11/24 9:42:07 AM	29 min 46s	Ana.rodelo@caminosips.com	Moderador
Karen Meza	02/11/24 9:12:49 AM	02/11/24 10:27:15 AM	1 h 14 min 26s	karen.meza@caminosips.com	Moderador
Rosario Olivo	02/11/24 9:12:53 AM	02/11/24 10:25:22 AM	1 h 12 min 29s	rosario.olivo@caminosips.com	Moderador
Yenifer Parra	02/11/24 9:13:08 AM	02/11/24 10:27:46 AM	1 h 14 min 38s	yenifer.parra@caminosips.com	Moderador
Isbeth (Invitado)	02/11/24 9:14:27 AM	02/11/24 9:18:07 AM	3 min 40s		Moderador
Ana parra	02/11/24 9:11:46 AM	02/11/24 10:25:17 AM	1 h 13 min 31s		Moderador
Julia de la Rosa	02/11/24 9:16:15 AM	02/11/24 10:32:16 AM	1 h 16 min 1s	julia.delarosa@caminosips.com	Moderador
Dayana Martinez	02/11/24 9:19:56 AM	02/11/24 10:09:54 AM	49 min 58s	Dayana.Martinez@caminosips.com	Moderador
Jorge Tinoco	02/11/24 9:20:27 AM	02/11/24 10:25:32 AM	1 h 5 min 5s	juridica@caminosips.com	Moderador
Luisa Cabarcas Gomez	02/11/24 9:20:29 AM	02/11/24 10:32:44 AM	1 h 12 min 14s		Moderador
Luz Peralta	02/11/24 9:21:03 AM	02/11/24 11:55:30 AM	2 h 34 min 26s	luz.peralta@caminosips.com	Moderador
Ramon Gonzales	02/11/24 9:21:19 AM	02/11/24 9:30:42 AM	9 min 23s	ramon.gonzales@caminosips.com	Moderador
Karen Paola Puentes Cantillo	02/11/24 9:22:25 AM	02/11/24 10:59:12 AM	1 h 36 min 46s	karen.puentes@caminosips.com	Moderador
Licedis Chavez	02/11/24 9:23:20 AM	02/11/24 10:25:23 AM	1 h 2 min 2s	Lisedy.chavez@caminosips.com	Moderador
Luisa Fernanda Pitalua	02/11/24 9:24:59 AM	02/11/24 9:35:21 AM	10 min 22s	luisa.pitalua@caminosips.com	Moderador
Lilibeth Cardona	02/11/24 9:27:25 AM	02/11/24 10:35:54 AM	1 h 8 min 28s	lilibeth.cardona@caminosips.com	Moderador
ERIKA BLANCO	02/11/24 9:30:26 AM	02/11/24 10:26:28 AM	56 min 2s		Moderador
ROCIO SOTOMAYOR	02/11/24 9:31:15 AM	02/11/24 10:47:47 AM	1 h 16 min 31s		Moderador
Mileidys Reyes	02/11/24 9:33:12 AM	02/11/24 10:02:12 AM	28 min 59s	mileidys.reyes@caminosips.com	Moderador
Nidia Jiménez	02/11/24 9:40:50 AM	02/11/24 10:26:34 AM	45 min 44s	nidia.jimenez@caminosips.com	Moderador
Yesenia Sabalza	02/11/24 9:41:48 AM	02/11/24 12:05:55 PM	2 h 24 min 6s	yesenia.sabalza@caminosips.com	Moderador
Rosines Martinez Puello	02/11/24 9:46:05 AM	02/11/24 10:25:39 AM	39 min 33s	rosines.martinez@caminosips.com	Moderador
Adriana Florez	02/11/24 9:54:33 AM	02/11/24 9:54:55 AM	21s	adriana.florez@caminosips.com	Moderador