

	GESTIÓN DE MEJORA		Código: FOR-CAL-002
			Fecha de elaboración: 15/08/2018
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN		Versión: 04
			Estado: Vigente
			Página: 1 de 3

AREA	ADMINISTRATIVA		ASISTENCIAL		PROCESO	Experiencia del usuario
					PROGRAMA	
ASUNTO	Socialización política de participación social en salud y derechos y deberes de los usuarios a la Alianza de usuarios de Caminos IPS sedes Cartagena y Mahates, y capacitar en Salud pública, programas de promoción y prevención y determinantes sociales de la salud.					
OBJETIVO	Socializar y sensibilizar a los miembros de la Alianza de Usuarios de Caminos IPS sedes Cartagena y Mahates, sobre los derechos y deberes de los usuarios en el ámbito de la salud y capacitar en Salud pública, programas de promoción y prevención y determinantes sociales de la salud.					
MODALIDAD	PRESENCIAL		LUGAR	Plataforma TEAMS		
	VIRTUAL	X	ENLACE DE LA GRABACIÓN	https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_NWNkZWY5M2ItMzEwOC00NDRiLTlIMTUtMDQwMzNiOWRhNzF1%40thread.v2/0?context=%7b%22id%22%3a%227a6c9f6a-8856-4f6e-95ef60d4449dd845%22%2c%22Oid%22%3a%2202b842da-e22a-48ce-84e7-6d9426bab85e%22%7d		

HORA DE LA REUNIÓN	4:00				AM		PM	X
FECHA DE LA REUNIÓN	DD	06	MM	12	AAAA	2024		

ORDEN DEL DÍA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación de Quorum 2. Bienvenida 3. Socialización de los Derechos y Deberes de los Usuarios en Salud. 4. Otros asuntos. 5. Cierre

DESARROLLO DE LA AGENDA

Verificación del Quórum: Se realiza llamado de asistencia y se verifica, con el 100% de los invitados en sala. Contando con la participación de 10 miembros de la alianza de Cartagena y 2 miembros de la alianza de Mahates.

Lectura del acta y verificación de los compromisos anteriores: N/A

En la ciudad de Cartagena el 06 de diciembre de 2024, se llevó a cabo la reunión de junta directiva de Alianza de usuarios, donde uno de los puntos a abordar, fue la socialización de los derechos y deberes de los usuarios en salud, organizada por la dirección de experiencia de la IPS Caminos, con el objetivo de fortalecer la comprensión y el respeto mutuo entre los usuarios y el personal de la institución. En la reunión participaron activamente los miembros de la Alianza de Usuarios, quienes desempeñan un papel clave en la promoción de una atención de calidad y humana. Este objetivo resalta la importancia de la comprensión y el respeto por parte de los usuarios, y el rol fundamental de la Alianza de Usuarios en la promoción de una atención de salud integral.

La reunión comenzó a las 4:13 pm con la bienvenida a los asistentes por parte de la Dra. Veronica Olave, directora de Experiencia de la IPS Caminos, quien agradeció la presencia de todos y destacó la importancia de la colaboración y el compromiso de los usuarios en la mejora continua de los servicios de salud.

Socialización de los Derechos y Deberes de los Usuarios en Salud:
La Dra. Veronica Olave, directora de Experiencia de la IPS Caminos, abrió la sesión con la socialización de los derechos y deberes de los usuarios en salud, con el objetivo de promover la participación de los usuarios en su proceso de atención y garantizar el respeto mutuo entre los mismos y el personal de salud.

Derechos de los Usuarios en Salud:

La Dra. Veronica, explicó que los usuarios tienen derecho a:

**GESTIÓN DE MEJORA**

Código: FOR-CAL-002

Fecha de elaboración: 15/08/2018

FORMATO ACTA DE REUNIÓN

Versión: 04

Estado: Vigente

Página: 2 de 3

Recibir atención integral y oportuna, respetando su dignidad y derechos humanos.
Ser informados sobre su diagnóstico, opciones de tratamiento, riesgos y beneficios de los procedimientos médicos.
Participar de manera activa en las decisiones sobre su salud, incluyendo el derecho a aceptar o rechazar tratamientos.
Tener acceso a la información sobre los servicios de salud prestados, incluyendo los costos y posibles coberturas.
Recibir un trato respetuoso y digno, sin discriminación de ningún tipo.
Que se respete la confidencialidad de su información médica.
Presentar quejas y sugerencias respecto a los servicios recibidos.
Deberes de los Usuarios en Salud:

Asimismo, la directora resaltó los deberes que los usuarios deben cumplir para garantizar un entorno saludable y colaborativo:

Proporcionar información veraz sobre su estado de salud y condiciones personales.
Seguir las indicaciones del personal de salud, como los tratamientos prescritos, citas médicas y procedimientos recomendados.
Respetar el tiempo del personal de salud y las normas establecidas en la IPS.
Cumplir con las citas programadas o, en caso de no poder asistir, avisar con tiempo para permitir la reprogramación.
Mantener un comportamiento respetuoso hacia otros usuarios y el personal de la IPS.
Acción acordada:
Los miembros de la Alianza de Usuarios se comprometieron a apoyar la difusión de estos derechos y deberes a través de los canales de comunicación de la IPS, como carteles, redes sociales y en la interacción directa con otros usuarios.

2. Otros Asuntos:

Durante el espacio la directora de Experiencia al Usuario, Veronica Olave llevó a cabo una capacitación dirigida a la Alianza de Usuarios de CAMINOS IPS, enfocada en los temas de Salud Pública, Programas de Promoción y Prevención, y Determinantes Sociales de la Salud. Durante esta jornada, se proporcionó a los participantes información clave sobre los conceptos fundamentales de la salud pública, los diferentes programas que CAMINOS IPS ofrece en materia de promoción de la salud y prevención de enfermedades, así como los factores sociales, económicos y ambientales que influyen en la salud de las comunidades. La actividad tuvo como objetivo empoderar a los usuarios con el conocimiento necesario para una participación e informada en la mejora de los servicios de salud y en la promoción de hábitos saludables dentro de la comunidad.

Se dieron ejemplos de casos reales, donde se haya identificado una vulneración de un derecho y/o un incumplimiento de algún deber por parte de un usuario, se trabajó en las posibles causas y soluciones y se explicó de manera detallada las particularidades de los casos y las diferentes formas en las que se podría abordar según el caso.

Cierre de la Reunión:

La Dra. Veronica, agradeció la participación de los miembros de la Alianza de Usuarios y recordó la importancia de seguir promoviendo un ambiente de respeto y colaboración entre los usuarios y el personal de la IPS.

Conclusiones: No aplica**Proposiciones y varios: No aplica****COMPROMISOS**

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA		
1	N/A	N/A	DD	MM	AAAA

HORA DE FINALIZACIÓN	06:20				AM	PM	x
FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN	DD	N/A	MM	N/A	AAAA	N/A	

(Diligenciar si aplica)

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
Verónica Olave	4:00:13 p. m.	6:23:18 p. m.	2h 23m 4s	Veronica.olave@caminosips.com	Organizador
Martha Mendoza	4:00:21 p. m.	6:23:27 p. m.	2h 23m 5s		Moderador
Carmen Zurita	4:00:22 p. m.	6:23:19 p. m.	2h 20m 26s		Moderador
Nicolasa Cabeza	4:00:23 p. m.	5:17:28 p. m.	1h 17m 5s		Moderador
Ivan Perez	4:02:47 p. m.	6:18:09 p. m.	2h 15m 21s		Moderador
Liliana Girado	4:03:41 p. m.	6:23:15 p. m.	2h 19m 33s		Moderador
Liliana Olivo	4:04:27 p. m.	5:34:23 p. m.	1h 29m 55s		Moderador
Maria Pajaro	4:06:34 p. m.	6:11:34 p. m.	2h 5m		Moderador
Gladys Castillo	4:10:12 p. m.	6:23:24 p. m.	2h 13m 11s		Moderador
Ricardo Diaz	4:12:41 p. m.	6:23:19 p. m.	2h 10m 37s		Moderador
Yajaira Garcia	4:13:00 p. m.	6:23:06 p. m.	2h 10m 5s		Moderador
Mauricio Vizcaino	4:13:00 p. m.	6:23:06 p. m.	2h 10m 5s		Moderador