

| | | | | | |
|-----------|---|---|------------------------|---|-------------------------|
| AREA | ADMINISTRATIVA | x | ASISTENCIAL | PROCESO | Experiencia del usuario |
| | | | | PROGRAMA | |
| ASUNTO | Acta de socialización a miembros de la Alianza de usuarios de las sedes Cartagena y Mahates, en transparencia y mecanismo de veeduría en salud y como replicadores de la salud con enfoque de derechos. | | | | |
| OBJETIVO | Capacitar a la Alianza de Usuarios de las sedes Cartagena y Mahates en transparencia y mecanismo de veeduría en salud y como replicadores de la salud con enfoque de derechos. | | | | |
| MODALIDAD | PRESENCIAL | | LUGAR | Plataforma TEAMS | |
| | VIRTUAL | x | ENLACE DE LA GRABACIÓN | https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_NWNkZWY5M2ItMzEwOC00NDRiLTIiMTUtMDQwMzNiOWRhNzF1%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%227a6c9f6a-8856-4f6e-95ef60d4449dd845%22%2c%22Oid%22%3a%2202b842dae22a-48ce-84e7-6d9426bab85e%22%7d | |

| | | | | | | | | |
|---------------------|------|----|----|----|------|------|----|---|
| HORA DE LA REUNIÓN | 3:00 | | | | AM | | PM | X |
| FECHA DE LA REUNIÓN | DD | 04 | MM | 09 | AAAA | 2024 | | |

ORDEN DEL DÍA

1. Capacitación sobre la salud con enfoque de derechos.
2. Mecanismos de transparencia en los servicios de salud.
3. Introducción y capacitación sobre veeduría en salud.
4. Proceso de replicación de conocimientos por parte de la Alianza de Usuarios.
5. Rondas de preguntas y 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 presencia de 12 miembros de la alianza de usuarios sede Cartagena y 2 miembros de la sede Mahates.

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

La directora de Experiencia al Usuario, Veronica Olave, inició la capacitación explicando los principios fundamentales del enfoque de derechos en la atención en salud. Se destacó la importancia de garantizar el acceso a la salud como un derecho humano fundamental, enfatizando que toda persona tiene derecho a recibir servicios de salud de calidad, sin discriminación alguna. Además, se abordaron los conceptos de derechos de los usuarios en el sistema de salud, los principios de equidad, accesibilidad, calidad y oportunidad, y cómo CAMINOS IPS garantiza estos derechos a través de sus políticas y procedimientos.

Se profundizó en los mecanismos de transparencia que CAMINOS IPS pone en marcha para asegurar que los usuarios tengan acceso a información clara, veraz y oportuna sobre los servicios, los procedimientos y los recursos de la institución. La directora explicó las estrategias de rendición de cuentas, como las auditorías de servicios, informes públicos de gestión, y los espacios de participación ciudadana, que permiten a los usuarios estar informados y participar activamente en la mejora de los servicios.

Se explicó el concepto de veeduría en salud como un mecanismo de control social que permite a la ciudadanía supervisar la correcta prestación de los servicios de salud y garantizar que se cumpla con los estándares de calidad y transparencia. La capacitación abordó cómo los miembros de la Alianza de Usuarios pueden actuar como replicadores de la salud con enfoque de derechos, transmitiendo esta información a sus comunidades, promoviendo la participación en la vigilancia del cumplimiento de los derechos y en la identificación de posibles irregularidades en la prestación de los servicios de salud.

La capacitación incluyó una sección dedicada a la replicación de conocimientos, donde los miembros de la Alianza de Usuarios fueron capacitados para compartir lo aprendido con otras personas de sus comunidades, empoderando a los usuarios para que también actúen como veedores y promotores de los derechos en salud. Se les ofrecieron herramientas pedagógicas y materiales informativos para facilitar la transmisión de estos conocimientos y fomentar la cultura de participación y vigilancia en salud.

Finalmente, se abrió un espacio para preguntas y respuestas, en el cual los miembros de la Alianza de Usuarios pudieron resolver dudas relacionadas con los temas abordados. La capacitación fue bien recibida por los participantes, quienes expresaron su interés en replicar los conocimientos adquiridos en sus comunidades y en fortalecer la transparencia y la veeduría como pilares de una atención en salud de calidad.

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: La directora de Experiencia al Usuario agradeció la participación activa de la Alianza de Usuarios y reafirmó el compromiso de CAMINOS IPS en promover una atención en salud basada en los derechos humanos, la transparencia y la participación ciudadana. La capacitación fue cerrada a las [hora de cierre], y se acordó continuar con el acompañamiento y seguimiento a los miembros de la Alianza de Usuarios en sus procesos de replicación y veeduría en salud.

Proposiciones y varios: No aplica

COMPROMISOS

| N° | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | | | | FECHA | | |
|---|-------------|-------------|-----|----|-----|-------|-----|------|
| 1 | N/A | N/A | | | | DD | MM | AAAA |
| HORA DE FINALIZACIÓN | | 06:30 | | | AM | | PM | x |
| FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN (Diligenciar si aplica) | | DD | N/A | MM | N/A | AAAA | 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 |
|-------------------------------|--------------------|----------------|------------|--|-------------|
| Verónica Olave | 4:00:13 p. m. | 6:23:18 p. m. | 2h 23m 4s | Veronica.olave@caminosips.com | Organizador |
| Domingo Ricardo Liñán Sarabia | 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 |
| Luz Marina Guerrero | 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 |
| ajaira 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 |



GESTIÓN DE MEJORA

Código: FOR-CAL-002

Fecha de elaboración: 15/08/2018

FORMATO ACTA DE REUNIÓN

Versión: 04

Estado: Vigente

Página: 3 de 3

| | | | | | |
|----------------|------------------|---------------|-----------|--|-----------|
| Martha Mendoza | 4:15:00 p. m. | 6:28:06 p. m. | 2h 12m 5s | | Moderador |
| Liliana Olivo | 4:63:00 p. m. | 6:29:06 p. m. | 2h 10m 5s | | Moderador |



Caminos IPS
Hacia la salud de tu familia