

ÁREA	Administrativa		
PROCESO	Gestión de Experiencia al Usuario	PROGRAMA	N/A
ASUNTO	Capacitar a la Alianza de usuarios en el uso de las herramientas tecnológicas proporcionadas por la IPS para la solicitud de citas médicas, acceso a resultados de laboratorios, procedimientos e imágenes diagnósticas a través de nuestra página web.		
OBJETIVO	Fortalecer las competencias de los miembros de la Alianza de Usuarios de Cartagena y Mahates en el uso de las herramientas tecnológicas para solicitar citas médicas y consultar resultados, promoviendo un acceso ágil, seguro y oportuno a los servicios de salud.		
MODALIDAD	PRESENCIAL	X	LUGAR
	VIRTUAL		ENLACE DE REUNIÓN

HORA DE LA REUNIÓN (HH:MM)	2:00 p.m.	FECHA DE LA REUNIÓN DD/MM/AAAA	18/06/2025
----------------------------	-----------	--------------------------------	------------

ORDEN DEL DÍA

1. Apertura y verificación del quórum.
2. Presentación del objetivo de la capacitación.
3. Demostración del uso de la página web para:
 - Solicitud de citas médicas.
 - Consulta de resultados de laboratorio.
 - Acceso a imágenes diagnósticas.
4. Ejercicios prácticos con asesoría técnica.
5. Retroalimentación.

DESARROLLO DE LA AGENDA

Verificación de los asistentes: Se confirma la asistencia de los miembros de la Alianza de Usuarios de Cartagena y Mahates, la Coordinadora de Calidad, doctora Caroline Olmos Arrieta y la líder del proceso de Experiencia al Usuario, señora Yara De La Hoz. cumpliendo con el quórum requerido según el reglamento interno.

Desarrollo de la agenda: Con un saludo, da inicio de la sesión la señora Yara De La Hoz, líder del proceso de Experiencia al Usuario, destacando que esta capacitación responde a la necesidad de reducir brechas tecnológicas que afectan el acceso a los servicios de salud, especialmente en comunidades rurales y dispersas.
Se resalta que la participación activa de los usuarios es un pilar fundamental para garantizar la calidad y oportunidad en la atención.

Socialización normativa:

Se presenta la **Ley 1751 de 2015**, que consagra el derecho fundamental a la salud, y la **Resolución 2063 de 2017**, que establece la **Política de Participación Social en Salud**. Se enfatiza que las instituciones deben garantizar espacios de formación y empoderamiento, y que los usuarios tienen el deber de utilizar adecuadamente los canales dispuestos para su atención.

Capacitación práctica:

Se realiza una demostración detallada del uso de la página web institucional, explicando el paso a paso para:

- Solicitar citas médicas sin desplazamientos innecesarios.
- Consultar en línea resultados de laboratorio y estudios diagnósticos.
- Acceder a imágenes diagnósticas de manera segura.

Durante la práctica, se entregan guías impresas y se habilita un espacio para que los asistentes realicen ejercicios en dispositivos móviles, con acompañamiento del equipo de Experiencia al Usuario.

Impacto comunitario y determinantes sociales:

Se analiza cómo la falta de acceso a herramientas tecnológicas constituye una barrera que incide en los determinantes sociales de la salud, como el nivel educativo, la conectividad y las condiciones socioeconómicas.

Estas limitaciones generan inequidad en la atención, afectando principalmente a poblaciones rurales.

La capacitación busca reducir estas brechas, promoviendo la equidad y la accesibilidad, en línea con la estrategia de Atención Primaria en Salud (APS) y los principios de universalidad y oportunidad.

Interacción y retroalimentación:

Los asistentes expresan inquietudes sobre conectividad, alfabetización digital y soporte técnico.

Se acuerda fortalecer el acompañamiento comunitario mediante jornadas periódicas y la creación de un canal de soporte virtual y telefónico.

Compromisos

- Replicar la información en las comunidades para ampliar el alcance de la capacitación.
- Coordinar con la IPS jornadas trimestrales de seguimiento y soporte digital.
- Evaluar el impacto en el uso de herramientas tecnológicas en el próximo comité de participación.

La capacitación desarrollada por **CAMINOS IPS** reafirma su compromiso institucional con la mejora continua y la garantía del derecho fundamental a la salud, promoviendo la participación activa de los usuarios y la reducción de brechas tecnológicas que limitan el acceso a los servicios. Al fortalecer las competencias digitales de la Alianza de Usuarios de Cartagena y Mahates, la IPS avanza en la implementación de estrategias que aseguran una atención más ágil, segura y equitativa, en concordancia con la **Ley 1751 de 2015** y la **Política de Participación Social en Salud (Resolución 2063 de 2017)**. Este esfuerzo está alineado a la visión de **CAMINOS IPS** de ser una institución innovadora y comprometida con las necesidades de la comunidad.

Conclusiones: La capacitación realizada a la Alianza de Usuarios de Cartagena y Mahates, sobre el uso de las herramientas tecnológicas de **CAMINOS IPS** representa un paso decisivo hacia la modernización y optimización del acceso a los servicios de salud, al instruir a los participantes en la solicitud de citas médicas, la consulta de resultados de laboratorio e imágenes diagnósticas a través de la página web institucional, se garantiza una atención más ágil, segura y eficiente. Esta acción fortalece la autonomía del usuario, reduce barreras de tiempo y desplazamiento, y consolida el compromiso de **CAMINOS IPS** con la innovación y la equidad en salud.

HORA DE FINALIZACIÓN HH:MM

5:00 p.m.

FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN DD/MM/AAAA

FIRMA DE LOS ASISTENTES

(Diligenciar en caso de reunión en la modalidad presencial) *

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA (Habilitado para firma digital)
----	---------------------	-------	--

Nº	NOMBRE	C.C.	CONTACTO	FIRMA
1	Reinaldo Pérez	73072416231289292402		
2	Maria Pajard Gaviria	30761549	3004724036	Maria Pajard P.
3	JUAN PEREZ C	7'929.445	3225792925	Perez J.
4	Hector Villanueva	45760538	3242158432	
5	Miladis Bello	45499091	3005187170	Miladis Bello
6	Francisco Gutiérrez Vique	9.091887	3215656441	
7	Yara Elena Gendy	45497799	3007053963	Yara E.
8	Isabel M. Oliva	455184723114115795		Isabel M.O.
9				