

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>SIG-FR-01</b>	
	Formato	Versión: 01	
	Modelo para la elaboración de actas general	<b>Aprobado:</b> Acta No 006 del 27 de Junio del 2015	

ACTA No. 01				
<b>Lugar:</b>	CLINICA GLORIA PATRICIA PINZÓN	<b>Fecha:</b>	17/02/2023	<b>Hora:</b> 10:00AM
<b>Objetivo: SOCIALIZACION DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS AL CLIENTE EXTERNO</b>				
<b>Organizada por:</b>	AURA STELLA UMAÑA	<b>Cargo:</b>	COORDINADORA SIAU	
Temas a Tratar		Responsable		
Informe de derechos y deberes al cliente externo.		COORDINADORA SIAU		
Informe de encuesta de satisfacción al cliente externo.		COORDINADORA SIAU		
DESARROLLO DE LA AGENDA				
<p><b>OBJETIVO:</b> Anunciar los Deberes y Derechos de los usuarios con el fin de que este y su familia los identifiquen, los desempeñen, los cumplan y los hagan respetar, de tal manera apoyando continuamente al usuario que acude a recibir los servicios de salud que brinda la CLINICA GLORIA PATRICIA PINZON.</p> <p>Siendo las 10: 00 am el personal de SIAU da inicio a la socialización de derechos y deberes dejando evidencia en el listado de asistencia del cliente externo. Continuando con la realización de encuestas de satisfacción para percibir si los usuarios se encuentran contento en la atención de los diferentes servicios.</p>				
<p><b>Derecho:</b> Es la facultad que tenemos de hacer una cosa, de disponer de ella o exigir algo de una persona.</p>		<p><b>Deber:</b> Es la obligación y responsabilidad que cada uno asume para que las cosas marchen bien.</p>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Elegir</b> libremente al médico o profesional de la salud, así como a la institución de salud que le prestará la atención requerida con los recursos disponibles.</li> <li>2. Recibir <b>información</b> sobre mi condición de salud de manera clara, oportuna.</li> <li>3. Tomar la <b>decisión</b> de aceptar o no los tratamientos.</li> <li>4. Que mi historia clínica sea <b>confidencial</b> y solo con mi autorización pueda ser conocida por terceros.</li> <li>5. Tener la mejor atención en salud disponible, <b>humanizada, segura y de calidad.</b></li> <li>6. Participar <b>libremente</b> en estudios de investigación científica.</li> <li>7. Un <b>trato digno</b> y sin discriminación.</li> <li>8. Tener información de los <b>trámites administrativos</b> (procesos, costos, requisitos, entre otros).</li> <li>9. Que mi <b>dolor</b> sea evaluado y tratado oportunamente.</li> <li>10. Recibir o no <b>apoyo espiritual.</b></li> <li>11. Contar con la <b>compañía</b> de mis seres queridos durante mi atención. Se exceptúan para el caso de COVID-19</li> <li>12. A <b>ejercer participación</b> por medio de Felicitaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o felicitaciones.</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Leer y entender antes de firmar los <b>consentimientos informados.</b></li> <li>2. Informar <b>verazmente</b> mi estado de salud.</li> <li>3. <b>Cuidar</b> mi salud siguiendo responsablemente las recomendaciones del tratamiento.</li> <li>4. Asumir la responsabilidad de no seguir las <b>recomendaciones médicas.</b></li> <li>5. Dar <b>buen uso</b> de a las instalaciones y elementos para mi atención.</li> <li>6. Conocer los <b>servicios</b> que cubre mi asegurador de salud y usarlos de manera racional.</li> <li>7. Asumir los <b>pagos</b> de los servicios que están fuera de la cobertura.</li> <li>8. Dar un <b>trato digno</b> y respetuoso al equipo de salud y otros usuarios.</li> </ol>		

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>SIG-FR-01</b>	
	Formato	<b>Versión: 01</b>	
	Modelo para la elaboración de actas general	<b>Aprobado:</b> Acta No 006 del 27 de Junio del 2015	

### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Al interior de la entidad, es importante conocer si nuestros usuarios se encuentran satisfechos, es decir, debemos conocer el nivel de satisfacción de los servicios de salud prestados, por lo tanto la entidad ha diseñado un formato SIAU-FR-04 Encuesta de satisfacción nos permite conocer si se cumple con los derechos de los usuarios; dentro de estas encuesta, se presentan las siguientes pregunta s:

1. ¿El Trato recibido durante su atención fue respetuoso, cordial y amable?
2. ¿La información que recibió fue clara, coherente y en el momento indicado?
3. ¿El servicio prestado fue puntual, oportuno y dio respuesta a sus necesidades?
4. ¿La higiene y presentación del personal fue el adecuado?
5. ¿La comodidad e higiene de las instalaciones de CEDIM es?
6. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios recibidos?
7. ¿Recomendaría los servicios que presta CEDIM a sus familiares y amigo

COPIA CONTROLADA



**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**SIG-FR-01**



Formato

Versión: 01

Modelo para la elaboración de actas general

**Aprobado:** Acta No 006 del 27 de Junio del 2015

CEIMIA

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

SECCIÓN

LISTA DE ASISTENCIA DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO

FECHA: 17-02-2023 RESPONSABLE: AURA STELLA UMAÑA

CLIENTE: Derechos y deberes del cliente externo de la Clínica Gloria Patria Páez

CARGO: Coordinadora SIVU

NOMBRES Y APellidos COMPLETOS	IDENTIFICACION	CARGO	PROCESAMIENTO	TELÉFONO	CORREO	FIRMA
Helya Dor Ramirez	44636881		MEDICO EPS	313499784		<i>[Firma]</i>
Eduardo Flores	4468349		Farmac			<i>[Firma]</i>
Valentina Muñoz G.	1087742330		Admis.	3102307665		<i>[Firma]</i>
Patricia Lora						<i>[Firma]</i>
Patricia Montenegro			MEDICO EPS	2615251694		<i>[Firma]</i>
Heloísa Fernanda Salazar	86239811		Soort			<i>[Firma]</i>
Yuli Johanna Parilla P.	88508745		Soort			<i>[Firma]</i>
David Henao	119544628		Medicina			<i>[Firma]</i>
Diego Amador Romero	1177466798			312015944		<i>[Firma]</i>
Diego Trujillo						<i>[Firma]</i>
Franz Carr			MEDICO EPS			<i>[Firma]</i>
Audrey Cotto	11921564		Soort			<i>[Firma]</i>
Diego Andres Mora M.	117554285		Soort			<i>[Firma]</i>
Valter Dora Mesa	96383658		Soort			<i>[Firma]</i>
Shelly Liliana Zorale	1001168935		MEDICO EPS			<i>[Firma]</i>

**COMPROMISOS**

Acción a realizar	Responsable	Fecha
Mejorar en el desarrollo de la educación en derechos y deberes de los usuarios.	AURA STELLA UMAÑA	31/12/2023

No siendo más el motivo de la presente reunión se da por terminada siendo las 11:00 AM. Firman los que en ella intervinieron diligenciando el formato SGC-FR-04 Listado de Asistencia del Cliente Interno y Externo.