


	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	

ACTA No. 01				
Lugar:	CLINICA GLORIA PATRICIA PINZÓN	Fecha:	17/02/2023	Hora: 10:00AM
Objetivo: SOCIALIZACION DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS AL CLIENTE EXTERNO				
Organizada por:	AURA STELLA UMAÑA	Cargo:	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>OBJETIVO: 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>Derecho: Es la facultad que tenemos de hacer una cosa, de disponer de ella o exigir algo de una persona.</p>		<p>Deber: Es la obligación y responsabilidad que cada uno asume para que las cosas marchen bien.</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elegir 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. 2. Recibir información sobre mi condición de salud de manera clara, oportuna. 3. Tomar la decisión de aceptar o no los tratamientos. 4. Que mi historia clínica sea confidencial y solo con mi autorización pueda ser conocida por terceros. 5. Tener la mejor atención en salud disponible, humanizada, segura y de calidad. 6. Participar libremente en estudios de investigación científica. 7. Un trato digno y sin discriminación. 8. Tener información de los trámites administrativos (procesos, costos, requisitos, entre otros). 9. Que mi dolor sea evaluado y tratado oportunamente. 10. Recibir o no apoyo espiritual. 11. Contar con la compañía de mis seres queridos durante mi atención. Se exceptúan para el caso de COVID-19 12. A ejercer participación por medio de Felicitaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o felicitaciones. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Leer y entender antes de firmar los consentimientos informados. 2. Informar verazmente mi estado de salud. 3. Cuidar mi salud siguiendo responsablemente las recomendaciones del tratamiento. 4. Asumir la responsabilidad de no seguir las recomendaciones médicas. 5. Dar buen uso de a las instalaciones y elementos para mi atención. 6. Conocer los servicios que cubre mi asegurador de salud y usarlos de manera racional. 7. Asumir los pagos de los servicios que están fuera de la cobertura. 8. Dar un trato digno y respetuoso al equipo de salud y otros usuarios. 		

	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	

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

CEMIA

CEMIA DE TALENTO HUMANO

SECCIÓN: Servicio

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 Grupo Hospital Páramo

CARGO: Coordinadora SIVU

NOMBRES Y APellidos COMPLETOS	IDENTIFICACION	CARGO	PROCESAMIENTO	TELÉFONO	CORREO	FIRMA
Helya Dor Ramirez	44636881		Miembro EPS	313499784		<i>[Firma]</i>
Eduardo Flores	4468349		Formal			<i>[Firma]</i>
Valentina Muñoz G.	108742330		Adhes.	3102307665		<i>[Firma]</i>
Patricia Elena						
Patricia Montenegro						
Heloísa Fernanda Salazar	86239811		Miembro EPS	3152316944		<i>[Firma]</i>
Yuli Johanna Parilla P.	88508745		Formal			<i>[Firma]</i>
David Henao	119544628		Miembro			<i>[Firma]</i>
Diego Amador Romero	117466798			312015944		<i>[Firma]</i>
Diego Trujillo						
Franco Carr						
Audrey Castro	11951564		Miembro EPS			<i>[Firma]</i>
Diego Andres Mora M.	117554285		Formal			<i>[Firma]</i>
Valter Bruno Haza	96353658		Formal			<i>[Firma]</i>
Shelly Liliana Zorale	100168935		Miembro 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.