


	<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	

ACTA No. 16				
<b>Lugar:</b>	CLINICA GLORIA PATRICIA PINZÓN	<b>Fecha:</b>	20/06/2023	<b>Hora:</b> 09:00AM
<b>Objetivo: SOCIALIZACION DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS AL CLIENTE EXTERNO</b>				
<b>Organizada por:</b>	ALIX YIRLADI ALDANA QUESADA	<b>Cargo:</b>	PASANTE SENA	
Temas a Tratar		Responsable		
Informe de derechos y deberes al cliente externo.		PASANTE SENA SIAU		
Informe de encuesta de satisfacción al cliente externo.		PASANTE SENA 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 09: 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. ¿Ha recibido educación sobre el autocuidado?
4. ¿El servicio prestado fue puntual, oportuno y dio respuesta a sus necesidades?
5. ¿Le han informado de los trámites administrativos?
6. ¿Le han informado sobre mecanismos para instaurar PQRSF-D?
7. ¿La comodidad e higiene de las instalaciones de CEDIM es?
8. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios recibidos?
9. ¿Recomendaría los servicios que presta CEDIM a sus familiares y amigo

### COMPROMISOS

Acción a realizar	Responsable	Fecha
Mejorar en el desarrollo de la educación en derechos y deberes de los usuarios.	ALIX ALDANA QUESADA	20/06/2023

No siendo más el motivo de la presente reunión se da por terminada siendo las 10:30AM. Firman los que en ella intervinieron diligenciando el formato SGC-FR-04 Listado de Asistencia del Cliente Interno y Externo.



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

GESTION DE TALENTO HUMANO						TH-FR-22
Formato						Versión: 01
Listado de Asistencia del Cliente Interno y Externo						Aprobado: Acta No 006 del 27 de Junio del 2015
FECHA: 20/06/2023	RESPONSABLE: Alex Alvaro Aparicio Seno				CARGO: Docente Seno	
OBJETIVO: derechos y deberes						
NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	IDENTIFICACION	CARGO	PROCESO/ENTIDAD	TELEFONO	CORREO	FIRMA
Silvia Muñoz Cuella	1262786	Docente	hospital			Silvia Muñoz?
Marta Giron Lazeda	11836936	Paciente	hospital			James Giron
Doris Hilda Reina Ruiz	11749566	Paciente	hospital			Billy Jimenez Seno
Leonor Luciana Rojas	10683366	Paciente	hospital			x <del>XXXXXXXXXX</del>
Fátima Mercedes Quire	10296811	Paciente	hospital			x <del>XXXXXXXXXX</del>
Juan David Diaz	110669236	Paciente	hospital			* <del>XXXXXXXXXX</del>
Juan Samuel Rojas	11055899	Paciente	hospital			x <del>XXXXXXXXXX</del>
ley de la rana	11820099	Paciente	APROY			x <del>XXXXXXXXXX</del>
Ambrosio Fatima brito	26508974	Paciente	APROY			Amparo Toledo
Rebeca Ramos	40266012	Paciente	APROY			rebeca ramos
Edmundo Roberto acencio	402370	Paciente	APROY			EDMUNDO
Marta Elena Garcia	1075070	Paciente	APROY			<del>XXXXXXXXXX</del>
José Beltrán Comacho	11888093	Paciente	APROY			José Comacho
Yareth Otero Gualta	4028044	Paciente	APROY			Yareth Otero Gualta
Sabrina Patricia Ussa	4028008	Paciente	APROY			Sabrina Patricia Ussa
Estefanía Cardozo	12618572	Paciente	hospital			Estefanía Cardozo
Heckler David Carlos	11930080	Paciente	hospital			Heckler David Carlos
Amara Killeen Moricoy	11948397	Paciente	hospital			Amara Killeen Moricoy
Sara Mercedes Garcia	2651122	Paciente	hospital			Sara Mercedes Garcia

COPIA CC