

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO		Código: CAL-MN-03
Fecha de Aprobación: 11/10/2018	Versión: 02	Página 1 de 4

ACTA DE REUNIÓN

FECHA: 30 de Enero del 2025

HORA DE INICIO: 03:30 pm

HORA DE TERMINACIÓN: 04:00 Pm

LUGAR: IPS Salud Integral H&B

➤ **OBJETIVO: SOCIALIZACION DE DEBERES Y DERECHOS**

➤ **ORDEN DEL DÍA:**

- Bienvenida
- Oración a Dios
- Socialización del tema.

➤ **DESARROLLO DE TEMAS PLANEADOS**

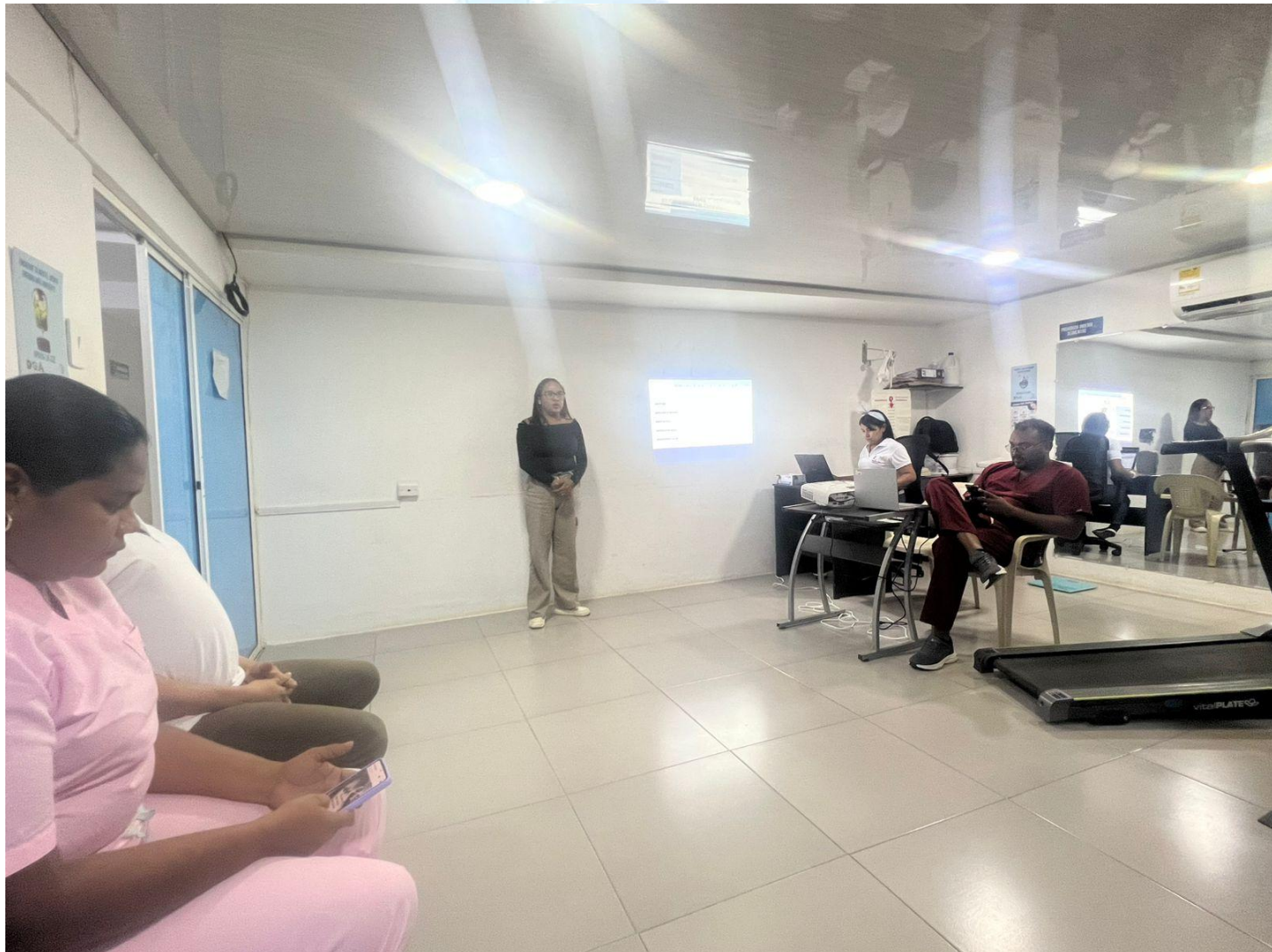
Divulgar los Deberes y Derechos de los usuarios con el fin de que este y su familia los identifiquen, los ejerzan, los cumplan y los hagan respetar en la institución prestadora de salud Ejercer los deberes y derechos de los pacientes incorporándolos en la labor diaria, médica, asistencial y administrativa apoyando continuamente a los usuarios en este proceso


LOS DERECHOS SON LOS SIGUIENTES:

- ✓ Acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
- ✓ Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite, sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.
- ✓ A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
- ✓ A obtener una información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada contra su voluntad, a recibir tratamiento de salud.
- ✓ A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.

LOS DEBERES SON LOS SIGUIENTES:

- ✓ Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- ✓ Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
- ✓ Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- ✓ Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios salud.
- ✓ Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema.
- ✓ Cumplir las normas del sistema de salud.
- ✓ Actuar de buena fe frente al sistema de salud.



	FORMATO ACTA DE ACTIVIDADES		Código: CAL-FT-09
	Fecha de Aprobación: 25/05/2017	Versión: 03	Página 3 de 4

ACTA DE REUNIÓN

FECHA: 30 de Enero del 2025

HORA DE INICIO: 04:20 pm

HORA DE TERMINACIÓN: 4:40 pm

LUGAR: IPS Salud Integral H&B

➤ **OBJETIVO: SOCIALIZACION DE LOS FORMATOS PQRS**

➤ **ORDEN DEL DÍA:**

- Bienvenida
- Oración a Dios
- Socialización del tema.


➤ **DESARROLLO DE TEMAS PLANEADOS**

Los profesionales de Atención al Usuario son los encargados de atender a los usuarios que requieran manifestar sus peticiones y requerimientos; para ello, se identifica durante la atención la necesidad expuesta por el usuario con el fin de direccionar adecuadamente la respuesta que se brindará, buscando la resolutivez de la misma.

Toda PQR deberá ser respondida de fondo al usuario dentro de los términos que corresponda según la clase de petición, por el medio que el usuario indique, sin perjuicio que pueda obtener información sobre el estado de la misma por cualquiera de los canales de comunicación de la entidad (telefónico, web, personalizado, y los demás que disponga la entidad). En los casos en que el usuario no indique el medio para recibir la respuesta ésta se le enviará a la dirección de correo electrónico que tenga registrado, en caso de que no cuente con este, a la dirección física de su residencia, dejando evidencia de la actuación.

Previa a la recepción de la solicitud el profesional de atención al usuario debe:

- ✓ Si el usuario sólo requiere información, ésta se ofrece de manera inmediata.

	FORMATO ACTA DE ACTIVIDADES		Código: CAL-FT-09
	Fecha de Aprobación: 25/05/2017	Versión: 03	Página 4 de 4

- ✓ Si el usuario desea informar una queja verbal se indaga la mayor cantidad de datos posibles con el fin de brindar la correspondiente solución.
- ✓ Si el usuario requiere una intermediación se realiza el trámite con el área encargada y se brinda la solución respectiva.
- ✓ En caso de que no se pueda dar solución inmediata a la petición, se tomarán los datos del usuario y se realizará la gestión correspondiente; una vez se cuente con la información o solución, se entabla comunicación con el usuario para informarle y solucionarle.

DE ACUERDO CON LA INMEDIATEZ DE RESPUESTA:

- **Urgente:** Trámite inmediato (PQRS por servicios o situaciones que pongan en riesgo la vida del paciente. Todas las PQRS relacionadas con medicamentos).
- **Prioritaria:** La respuesta se trámite en 5 días hábiles (Cuyo atributo de calidad afectado sea acceso y/o oportunidad).
- **No prioritaria:** La respuesta se tramita en un plazo no mayor a quince días calendario (Todas las PQRS que no son urgentes ni prioritarias – las que no estén incluidas en las descritas anteriormente).

