

TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO

CODIGO: GDO-PRO2-FOR1

NOMBRE: ACTA DE REUNIÓN

VERSION: 1

PROCESO: GESTION DOCUMENTAL

PAGINA: 1 de 3

FECHA: 27 de febrero de 2020

| | | | | | |
|-----------------------------|---|---------------------|---|------------------|----------|
| TEMA A TRATAR: | Comité de Participación Social en Salud | | Nº | GDE-GS- (03) | |
| CONVOCADA POR: | Anderson Mendez | PROCESO: | DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE | | |
| FECHA DE LA REUNION: | 15 junio 2022 | HORA INICIO: | 09:05 am | HORA FIN: | 10:00 am |
| LUGAR: | Aplicativo Zoom | | | | |

| PARTICIPANTES | | |
|------------------------------|--|---|
| NOMBRE | CARGO | EMPRESA |
| OLGA LUCIA GARZON | DELEGADA CUNDINAMARCA NUEVA EPS | NUEVA EPS |
| MARCELA HURTADO MALAGON | SUPERVISORA CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA | SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S |
| ORLANDO ESCUDERO ALZATE | PRESIDENTE | NUEVA EPS |
| RAINELDA CIFUENTES LESMES | IPS ALQUERIA | NUEVA EPS |
| MARTHA ELENA MORENO CORREDOR | PRESIDENTE ASOCIACIÓN USUARIOS IPS CAFAM - NUEVA EPS | NUEVA EPS |
| LEYDY SUSANA ALVAREZ FUERTES | ASISTENTE SERVICIO AL CLIENTE | SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S |
| ORLANDO ESCUDERO ALZATE | PRESIDENTE ASOCIACIÓN DE BOSA | NUEVA EPS |
| ROSALBA PERDOMO | VICEPRESIDENTE IPS TOBERIN | NUEVA EPS |
| CARLOS ALBERTO REYES POLANCO | DELEGADO ASOCIACIONES DE USUARIOS IPS/NUEVA EPS | NUEVA EPS |
| MARIO BARRETO | PRESIDENTE | NUEVA EPS |
| ANDERSON MENDEZ | DIRECTOR NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE | SO SERVICIOS MEDICOS Y OFTALMOLOGICOS S.A.S |

(Anexar Firmas)

TEMAS TRATADOS EN LA REUNION

1. Se inicia la reunión de manera las 09:05 am el jefe Anderson Méndez en calidad Del director nacional De Servicio Al Cliente da la bienvenida a la parte convocada.

2. Lectura del orden del día.

3. Verificación Quorum

- Aprobación por parte de los integrantes del Comité.

4. Lectura y aprobación del orden del día.

- Aprobación por parte de los integrantes del Comité.

- Varios:

- El jefe Anderson da la bienvenida realizando la presentación de cada uno de los participantes del comité para la lectura de los acuerdos pendientes del comité anterior.

Se finaliza lectura de los acuerdos pendientes.

- El Jefe Anderson informa que en el orden del día tendremos como punto 4 tenemos la capacitación de la política de Humanización, indicando la importancia que tenemos como entidad.
- Se lee el acta anterior permitiendo la revisión de los temas tratados anteriormente.
- Se explica que la idea de tener esta capacitación es que todos los participantes de la institución (usuarios y funcionarios) podamos desarrollar la cultura de identidad para así entre todos trabajar en una misma función que es mejorar la atención hacia nuestros usuarios.
- Se lee la política de Humanización:

la **IPS So Servicios Médicos y Oftalmológicos S.A.S** se compromete a fomentar al interior de la organización una cultura humanizada de servicio centrada en el usuario y familia, que promueva a través de los valores corporativos, la reflexión ética y reconocimiento de las necesidades, mecanismos que garanticen un trato digno y respetuoso en el desarrollo de las buenas prácticas de atención, estimulando la construcción de ambientes cálidos, saludables y seguros en cada etapa del ciclo de servicio.

- Se inicia la capacitación del programa de Humanización a cargo del orientador de Servicio al Cliente Johan Lopez, quien informa el objetivo principal del **PROGRAMA DE HUMANIZACION EN SALUD** el cual es Fomentar en la institución una cultura humanizada de atención centrada en el usuario y familia que contribuya a la atención de servicios basados en el **RESPECTO, PRIVACIDAD Y DIGNIDAD HUMANA.**

- La idea es trabajar por la Humanización de los servicios para población con enfoque diferencial (género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica) por la igualdad y el respeto a los derechos creando una cultura organizacional de Humanización al interior de todas las áreas de la IPS.
- Se finaliza informándoles el referente normativo en el cual se basa nuestra política de humanización la cual es:

Ley 1438 de 2011: Por medio de la cual se reforma el Sistema general de seguridad social en salud. “El Sistema General de Seguridad Social en Salud estará orientado a generar condiciones que protejan la salud de los colombianos, siendo el bienestar del usuario el eje central y núcleo articulador de las políticas en salud. Para esto concurrirán acciones de salud pública, promoción de la salud, prevención de la enfermedad y demás prestaciones que, en el marco de una estrategia de Atención Primaria en Salud, sean necesarias para promover de manera constante la salud de la población”. Comprende dentro de sus principios: “**Calidad. Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada**”.

5. Se cierra sesión siendo las 10:00 am agradeciendo la participación de las personas convocadas.

ACUERDOS Y COMPROMISOS

| TAREA | RESPONSABLE | FECHA DE VENCIMIENTO |
|-------|-------------|----------------------|
|-------|-------------|----------------------|