

 <b>Fundación Casalud</b> <small>Institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano          Centro de Atención a la Drogadicción Ambulatoria</small>	<b>REGISTRO</b>	<b>CODIGO:</b>	MEC-Rg-01	
		<b>VIGENCIA:</b>	Mayo 2017	
	Acta de Reunión	<b>UNIDAD FUNCIONAL</b>		
		Mejoramiento Continuo		

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD – VERSIÓN I**

<b>ACTA N°</b>	<b>LUGAR</b>	<b>FECHA</b>	<b>HORA INICIO</b>	<b>HORA TERMINA</b>
2	FUNDACIÓN CASALUD	16/09/2020	8:30 - 2:00 AM	12:00 – 5:00 PM

<b>TEMA</b>	Socialización de derechos y deberes, apertura e importancia del uso del buzón de sugerencias a usuarios.
-------------	--

<b>NOMBRE ASISTENTE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
Se adjunta el listado de las llamadas telefónicas a la presente acta.		

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

El día 16 de septiembre del 2020 se llevo a cabo una jornada de socialización con los usuarios que asisten a la fundación Casalud, cuyo fin fue el de recordar el buzón de sugerencias, cuáles son sus derechos y deberes como miembros de la institución, así mismo la importancia de hacer buen uso de esta herramienta, expresando sus peticiones, quejas, sugerencias y reclamos como estrategia para la comunicación con la institución. Es de aclarar que esta actividad se desarrolló a través de medios telefónicos y virtuales teniendo en cuenta las condiciones derivadas de la pandemia por Coronavirus. Los usuarios y sus familias se mostraron receptivos ante la información, afirmaron haber comprendido lo importante que es para ellos como clientes y usuarios el poder compartir su percepción porque de esta manera se contribuye a la mejora en los servicios que se les brinda. se comprometieron a continuar usando el buzón de sugerencias como canal para la expresión de cualquier inquietud o inconformidad que tengan respecto al servicio ofrecido y también teniendo de igual manera como premisa sus derechos y deberes.

**CONTROL DE TAREAS O COMPROMISOS**

<b>TAREA O COMPROMISO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE ENTREGA</b>
No Aplica	No Aplica	No Aplica

**SE ANEXA CON LA PRESENTE ACTA, LA LISTA DE LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS QUE SE LE HIZO AL USUARIO PARA LA APERTURA E IMPORTANCIA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS Y LA SOCIALIZACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES.**

<b>Teléfono</b>
3233878563 – 3002677875
3008158690
3002202668 - 3202940873 - 3215666929 – 3023633369
3008653490
3012627632 – 3205670046
3205920130
3013595623
3135706826
3023311391
3206175216
3137385263
3126818891
3127232386
3136257428
3177542147
3103872694
3167701517
3218275191
3122381061
3042008614
3218180497
3015070686
3135076254
3126511220
3005072322 – 3126376953

3106063620

3206236956

3024147199

3218836779

3143006816

3044986574

3205189303 – 3103758323

3235087585

3216808582

3207051542

3046566484

3232873714

3106214422

**SE ANEXA CON LA PRESENTE ACTA, LA SOCIALIZACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO.**



**Querido usuario la fundación Casalud lo invita a leer sus derechos y deberes.**

**Derechos que usted tiene como usuario:**

- A que se le asigne un profesional de la salud cuyo nombre deberá conocer.
- A recibir información completa y continuada, verbal escrita, de todo lo relativo a su proceso, incluyendo diagnósticos, alternativas de tratamiento y sus riesgos y pronósticos, que será facilitada en un lenguaje comprensible. En caso de que el paciente no quiera o no pueda manifiestamente recibir dicha información, esta deberá proporcionarse a los familiares o personas legalmente responsables.
- A recibir una atención integral de sus problemas de salud, dentro de un funcionamiento eficiente de los recursos de salud disponibles.
- A recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones que tenga sobre las alteraciones de su conducta.
- A que todos los informes de la Historia Clínica sean tratados de manera confidencial y secreta y que sólo con su autorización, Puedan ser conocidos, salvo por exigencias legales que lo hagan imprescindible.

## Deberes que usted tiene como usuario:

- Procurar el cuidado de su salud.
- Asistir oportuna y puntualmente a las terapias en los horarios acordados.
- Avisar mínimo 24 horas antes si no va a asistir a la terapias o actividades programadas y el motivo por el cual no lo va a hacer.
- Suministrar información veraz, clara y completa sobre su estado de salud e informar al personal de salud sobre las alteraciones que se presenten en su estado de salud.
- Tratar con dignidad al personal humano que lo atiende, así como a los demás usuarios.
- Respetar tanto los bienes ajenos como también las creencias políticas y religiosas de los otros usuarios y el personal que lo atiende.
- Colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones establecidas por la IPS.
- Seguir los tratamientos e instrucciones que brinda el personal de la salud para su bienestar físico y psicológico y acatar las disposiciones preventivas para minimizar los factores de riesgo.

**Gracias por su atención, Esperamos que disfrute leer sus derechos y deberes como usuario.**

**QUE TENGA UN FELIZ DÍA.**

