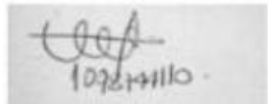


	ACTA DE REUNIÓN		Código: AT-TH4-FO-08	
			Versión: 04	Página 1 de 4
	Proceso: Talento Humano		Fecha: 19-09-2022	

Fecha	Lugar	Hora		Acta N°
09-04-2025	MEET	Inicio: 2:00PM	Fin: 3:00PM	4

Asunto de la reunión: REUNION VEEDURIA Miércoles, 9 abril · 2:00 – 3:00pm Zona horaria: America/Bogotá Información para unirse a la reunión de Google Meet Vínculo a la videollamada: https://meet.google.com/hpc-fwrq-ykh O marca el: (CO) +57 601 8956614 PIN: 260 356 541# Más números de teléfono: https://tel.meet/hpc-fwrq-ykh?pin=1987836064791	Teleconferencia		
	Si:	☒	No requiere firma. Adjuntar captura de pantalla de la reunión y asistencia en el desarrollo de la reunión
	No:	☐	Requiere firma.

*Nota: Utilice el formato digital de acta de reunión >> [Formulario Acta de Reunión](#)

Responsable: LINA MARIA PARRA	Cargo: COORDINACION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE	Firma: 
-------------------------------	---	--

Asistentes		
Para registrar la asistencia utilice el enlace >> Asistencia		
KELLY SARAY MARTINEZ	Cargo: ANALISTA DE SERVICIO AL CLIENTE	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
PAOLA RUEDA	Cargo: COORDINADORA GENERAL DE SERVICIOS	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
SANTIAGO SANTAMARIA	Cargo: COORDINADOR DE SERVICIOS PBS	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
OFELIA ROGRIGUEZ	Cargo: COORDINADOR DE SERVICIOS PBS	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA
JUAN PABLO ZULUAGA	Cargo: DIRECTOR DE MERCADEO, SERVICIO, EDUCACION Y COMUNICACION	Firma: EVIDENCIA FOTOGRAFICA

Agenda de la reunión
1. Saludo a los participantes de la Veeduría Sanitas Valle. 2. Quejas y solicitudes de los usuarios 3. Compromisos



ACTA DE REUNIÓN

Código: AT-TH4-FO-08

Versión: 04

Página 2 de 4

Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

Desarrollo

Se abordaron diversas preocupaciones relacionadas con la atención médica y los derechos de los pacientes durante la discusión. Paola Rueda coordinadora de general de servicios presentó un caso crítico de un paciente con discapacidad que ha sido privado de atención médica adecuada, lo que ha resultado en una violación de sus derechos humanos. La nutricionista ha retirado los alimentos necesarios y el médico se ha negado a proporcionar las órdenes requeridas.

La madre del paciente, la señora Lucero, estuvo presente para resaltar la gravedad de la situación. Se hizo un llamado a los médicos para que se comprometían a mejorar la atención y se desarrolló la necesidad de un diálogo constructivo para abordar las necesidades del paciente y su familia.

Además, se discutieron otros temas relevantes, como la falta de insumos para medicamentos y la programación de una valoración nutricional. Rueda también planteó un caso de discriminación en la atención, donde una paciente se niega a recibir atención de personal afro, y se enfatizó la importancia de documentar estos incidentes. Otro punto crítico fue el uso de celulares por parte del personal de enfermería, que ha afectado la calidad del servicio.

Paola Rueda coordinadora de general de servicios sugiere permitir el uso de celulares en momentos específicos y la necesidad de sensibilizar al equipo sobre este tema. La reunión contó con la participación de un delegado de la defensoría del pueblo para abordar estas problemáticas.

Paola Rueda coordinadora de general de servicios presenta un caso urgente de un paciente con discapacidad que ha sido desatado por su nutricionista y médico, lo que ha llevado a una grave violación de sus derechos. La madre del paciente, la señora Lucero, está presente para respaldar la denuncia. Se solicita a los médicos presentes que se involucren y busquen soluciones para garantizar la atención adecuada del paciente.

Paola Rueda planteó inquietudes sobre la atención médica y la vigencia de medicamentos, señalando que había revisado una historia clínica con problemas de insumos. Brihand Santiago Santamaría Moreno proporcionó información sobre las fechas de entrega de pañales y la programación de consultas médicas, mientras Rueda enfatizó la necesidad de priorizar la atención del paciente.

Paola Rueda abordó la valoración nutricional de pacientes, enfatizando la dificultad de medir a aquellos con espasticidad y la importancia de utilizar escalas adecuadas. Se programó una consulta para el 22 de abril y se sugirió la necesidad de una segunda opinión de otro nutricionista para aclarar conceptos. Brihand Santiago Santamaría Moreno mencionó la importancia de tener en cuenta el historial clínico del paciente para ajustar las necesidades nutricionales.

Paola Rueda expuso un caso de discriminación en el que una paciente se niega a recibir atención de enfermeras afrodescendientes, lo que genera tensiones en la prestación del servicio. Se enfatizó la obligación de cumplir con los requerimientos médicos y la necesidad de documentar las situaciones de rechazo para

Elaborado por: Kelly Saray Martínez

Revisado por: Lina María Parra

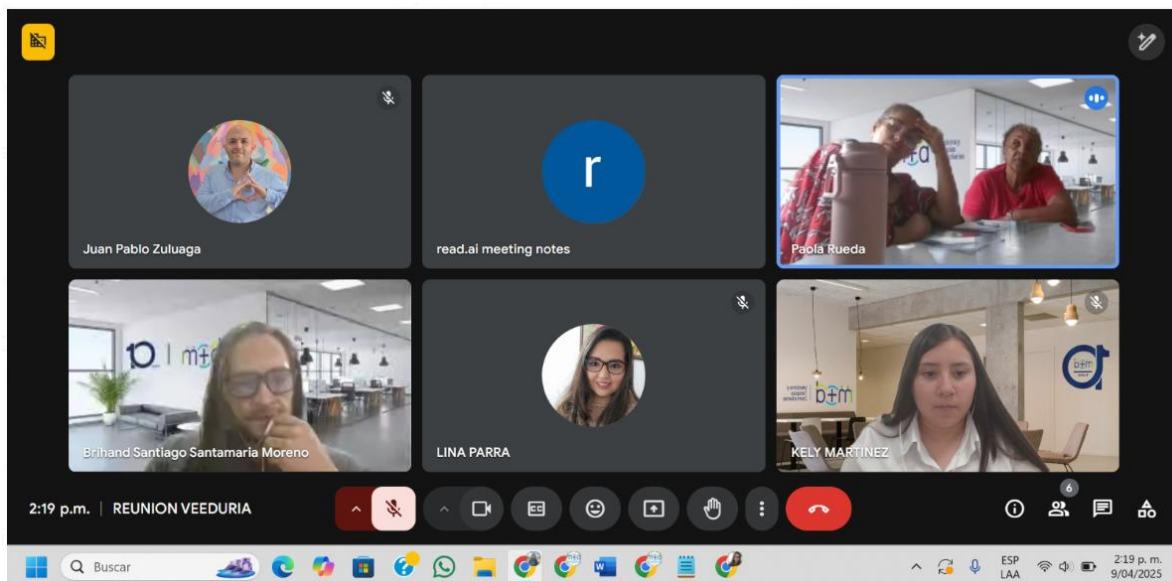
Aprobado por: Lina María Parra

	ACTA DE REUNIÓN		Código: AT-TH4-FO-08	
			Versión: 04	Página 3 de 4
	Proceso: Talento Humano		Fecha: 19-09-2022	

abordar la discriminación. Además, se mencionó que, si la familia persiste en su negativa, se deberá remitir el caso a la EPS correspondiente.

Paola Rueda abordó el tema del uso de celulares por parte del personal de enfermería, señalando que esto ha impactado negativamente en la atención al paciente. Relató un incidente donde una enfermera expresó su descontento por las restricciones en el uso de su celular, lo que llevó a una discusión sobre la necesidad de establecer límites claros. Rueda propuso que se permita el uso del celular en momentos específicos, siempre que no interfiera con las responsabilidades laborales.

EVIDENCIA FOTOGRAFICA



Próxima reunión	Fecha: Mayo	Hora: 4:00pm
-----------------	-------------	--------------

Compromisos		
Compromiso / Tarea	Responsable	Fecha
Acta de visita con compromisos ante barrera documentar 11 abril 2025, entrega a la EPS	Paola Rueda	Abril

Elaborado por: Kelly Saray Martínez	Revisado por: Lina María Parra	Aprobado por: Lina María Parra
-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------



ACTA DE REUNIÓN

Código: AT-TH4-FO-08

Versión: 04

Página 4 de 4

Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

de persistir barrera Noemy Zalamanca 29096662		
Cumplir con vista médica del 22 abril 2025	Santiago Santamaria	Abril
Visita por auditoría terapias: para pertinencia Fonoaudiología Diego Armando López 1143837309	Lisve Hoyos	Abril
Valoración por nutrición Diego Armando Lopez 1143837309	Christian Posso	Abril

Acta elaborada por: Kelly Saray Martinez

Cargo: Analista de Servicio al Cliente

Firma

Elaborado por: Kelly Saray Martínez

Revisado por: Lina María Parra

Aprobado por: Lina María Parra