

## **ACTA DE LA ASAMBLEA ORDINARIA DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE DACARE IPS S.A.S.**

Acta No. 001- 2025

**Fecha:** 26 de junio de 2025

**Hora de inicio:** 2:00 pm

**Lugar:** Virtual sincrónica – Meet

Siendo las 2:00 pm, se dio inicio a la Asamblea Ordinaria de la Asociación de Usuarios de DACARE IPS S.A.S., convocada con antelación el día 22 de mayo de 2022 mediante comunicación enviada por WhatsApp a los diferentes pacientes y familiares vinculados a la institución.

La reunión fue presidida por la señora SANDRA MILENA GUERRERO GONZALEZ, quien dio la bienvenida a los asistentes y procedió a verificar el quórum requerido para la instalación formal de la asamblea.

A continuación, se desarrolló el orden del día previamente establecido:

1. Bienvenida y verificación del quórum.
2. Lectura del acta anterior.
3. Presentación del informe general de los servicios.
4. Presentación de resultados de satisfacción del usuario y socialización de planes de mejoramiento.
5. Educación a los pacientes y sus cuidadores.
6. Promoción de la participación en “Mi Vox Populi” del Ministerio de Salud y Protección Social.
7. Presentación de nuevos servicios habilitados.
8. Escuchar propuestas y necesidades de los usuarios.

## **DESARROLLO DE LA ASAMBLEA**

1. Bienvenida y verificación del quórum: Se da la bienvenida a todos los participantes y se agradece especialmente por destinar el tiempo y participar de esta reunión, que tiene el propósito de fortalecer la participación social en salud, promoviendo el diálogo, la transparencia y el trabajo conjunto entre los usuarios y la institución, en beneficio de una atención con calidad. Estuvieron presentes en la sesión los miembros de la Asociación de Usuarios de DACARE IPS S.A.S. la Sra. Sandra Milena Guerrero González y la Sra. Leidy Johana Londoño Cuartas; también se unieron a la sesión los usuarios: Neffer Bermúdez, Mireya Marín Beltrán, María Esneda Morales, Carlos Alberto Cortés García, Gloria Valencia López, Carmen Romelia Fernández Esquivel, Aneth Castro, José Yulver Bocanegra.
2. Lectura del acta anterior: Se procede a dar lectura del acta, enfatizando en que la reunión anterior se realizó la renovación de los integrantes de la asociación de usuarios de DACARE IPS S.A.S., eligiendo como presidente a la señora SANDRA MILENA GUERRERO GONZALEZ identificada con C.C. No. 29.818.264 y como secretaria a la señora LEIDY JOHANA LONDOÑO CURTAS identificada con C.C. No. 1.112.100.619, también se explica que es una asociación de usuarios, cuáles son sus funciones, las clases de reuniones, su periodicidad y cuál es su objetivo, así como las características de los usuarios que quieran ser parte de esta. Adicionalmente se aprueban los estatutos de la asociación.
3. Presentación del informe general de los servicios: La gerente administrativa y financiera de la entidad, presenta un informe general de la prestación de los servicios indicando que la entidad atiende mensualmente a 1.000 pacientes aproximadamente en los municipios de Buga, Ginebra, Guacarí, Yotoco, Restrepo, Andalucía, Trujillo, Versalles, Zarzal, Bugalagrande, Caicedonia, El Dovio, Río Frío, San Pedro, Sevilla, Pradera, Candelaria, Florida, Tuluá y El Cerrito. Socializando también el perfil de morbilidad de los pacientes y cantidades aproximadas de los servicios prestados mensualmente como son: 543 valoraciones médicas, 5501 terapias físicas, 112 terapias ocupacionales, 957 terapias respiratorias, 674 terapias enterostomales, 210 valoraciones por nutriciones y 1677 terapias del lenguaje.
4. Presentación de resultados de satisfacción del usuario y socialización de planes de mejoramiento: La ingeniera Liliana Rincón Líder de Calidad, presenta los resultados más relevantes obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios de DACARE IPS S.A.S. durante el periodo comprendido entre enero y mayo del año 2025, en cuanto a:

✓ **Amabilidad, respeto y calidez del personal administrativo:**

La percepción de atención buena o muy buena fue consistente, alcanzando un máximo del 97% en mayo.

Se evidencia una tendencia positiva y sostenida en la calidad del trato por parte del equipo administrativo, con una mejora constante desde febrero.

✓ **Cumplimiento y puntualidad en la atención programada:**

Los resultados fueron altamente satisfactorios, con un crecimiento progresivo que culminó en un 100% de percepción positiva en mayo.

Este indicador refleja el compromiso de la entidad con el cumplimiento de los horarios establecidos para las atenciones.

✓ **Presentación personal del profesional de salud:**

Se mantiene una percepción muy alta, destacándose con un 100% de calificaciones positivas en mayo.

La imagen y presentación del personal ha sido una fortaleza durante todo el periodo evaluado.

✓ **Amabilidad, respeto y calidez en la atención del profesional:**

Entre el 94% y el 100% de los usuarios calificaron esta dimensión como buena o muy buena.

En mayo se alcanzó la valoración óptima, reflejando la calidad humana en el ejercicio profesional.

✓ **Cuidado del terapeuta durante la atención:**

Aunque comenzó con un 61% en enero, este indicador mejoró progresivamente hasta llegar al 82% en mayo.

Si bien la tendencia es positiva, este aspecto requiere un seguimiento continuo para alcanzar niveles superiores de percepción.

✓ **Presentación, orden y limpieza de los equipos biomédicos:**

Altamente valorado, con un 100% de percepción buena o muy buena en mayo.

Este indicador ha mantenido un excelente nivel durante todo el periodo.

✓ **Realización del examen físico en la consulta:**

Se observa una mejora constante, iniciando con un 89% en enero y alcanzando un 98% en mayo.

Indica mayor rigurosidad y cumplimiento en los protocolos de atención médica.

✓ **Información brindada sobre el estado de salud y tratamiento a seguir:**

La percepción positiva fue superior al 90% en todos los meses, llegando al 97% en mayo.

Este aspecto refleja una comunicación efectiva y clara con los usuarios.

✓ **Tiempo dedicado a la atención:**

Presenta una tendencia ascendente, destacándose mayo con un **97% de satisfacción**.

Evidencia que los profesionales están brindando un tiempo adecuado a cada paciente.

✓ **Nivel de satisfacción general con la experiencia en DACARE IPS S.A.S.:**

Se incrementó progresivamente desde el 87% en enero hasta el 94% en mayo.

Esto confirma una mejora integral en la experiencia del usuario con la entidad.

Los resultados de las encuestas de satisfacción evidencian una mejora continua y sostenida en la calidad de los servicios prestados por DACARE IPS S.A.S., destacándose especialmente en mayo con los niveles más altos de percepción positiva en casi todos los aspectos evaluados. Se resalta el compromiso del equipo humano y profesional con la atención cálida, puntual, segura y centrada en el usuario.

Durante el periodo evaluado se implementaron acciones enfocadas en mejorar la gestión administrativa, la oportunidad en la entrega de insumos y nutriciones, el acceso a medicamentos a través de un nuevo proveedor con cobertura regional, y la optimización del recurso terapéutico, garantizando una atención más eficiente y centrada en las necesidades del usuario.

5. Educación a los pacientes y sus cuidadores: La Dra. Carolina Díaz, gerente en salud de la entidad, por medio de unas capsulas educativas socializa la política de participación social en salud adoptada por el Ministerio de salud y protección social a través de la resolución 2063 de 2017, la cual tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud.

También recuerda como derechos de los usuarios, los siguientes:

- Recibir una atención de calidad de acuerdo a su enfermedad
- Recibir un trato respetuoso
- Recibir información sobre la evolución en su caso y logro de los objetivos
- Recibir información de los tramites y procesos que deba realizar en otra institución
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y / o sugerencias, así como recibir respuestas de estas.

Y como deberes:

- Brindar un trato digno y respetuoso a los miembros del equipo que o atiende
- Facilitar el ejercicio de las actividades del equipo interdisciplinario.
- Adherirse a las recomendaciones impartidas por los profesionales tratantes para el logro de los objetivos
- Informar oportunamente sobre cualquier cambio en sus condiciones de salud, personales o familiares que puedan dar lugar a modificación, suspensión o egreso del programa, o a la cancelación de algún procedimiento.

Socializa los criterios de ingreso al programa de atención domiciliaria, siendo:

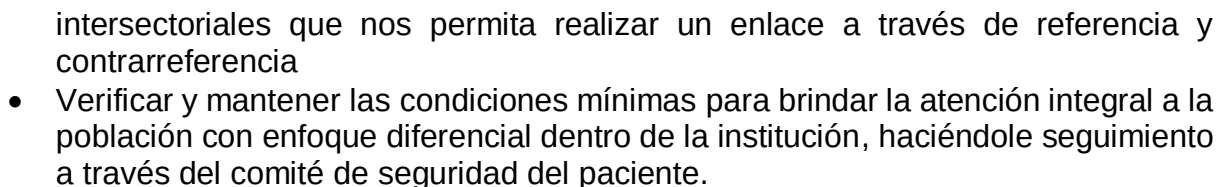
- Situación clínica establece del paciente
- Firma del consentimiento informado (aceptación al tratamiento)
- Presencia de estructura familiar, que cuide al paciente
- Existencia en el domicilio de unas condiciones mínimas de salubridad.
- Cumplimiento por parte de la familia de medidas higiénicas
- Contar con servicios públicos domiciliarios de manera ininterrumpida
- Existencia de nevera cuando los medicamentos requieran cadena de frío.

Y como criterios de egreso, menciona los siguientes:

- Cumplimiento de las metas del programa o de los objetivos
- Cambio del domicilio del usuario por fuera del área de operaciones del programa
- Cuando cambien las condiciones que motivaron su ingreso
- Pacientes que no cumplan con los criterios de inclusión al ser valorados por el equipo interdisciplinario, es decir, estabilidad clínica para ser atendido en su domicilio.
- Desinterés manifiesto o rechazo hacia el programa por parte del paciente o su cuidador
- Cuando se llegue al domicilio en dos ocasiones y no se encuentre el paciente y / o cuidador primario, ya que esto quiere decir que el paciente puede salir de su domicilio y en efecto puede recibir atención de manera ambulatoria.

Aborda además el tema Atención humanizada con enfoque diferencial, manifestando la importancia de hablar en tono discreto procurando mantener la confidencialidad de la información clínica del paciente, además de no revelar ninguna información a personas que no tenga autorización expresa del paciente o por ley. Cuando se realicen atenciones en su domicilio se debe solicitar a sus cuidadores la privacidad necesaria para que el paciente se sienta cómodo. Nuestros profesionales no pueden utilizar equipos de uso personal como celulares, radios, que interfieran con la comunicación con el paciente. Informa a los usuarios que DACARE IPS S.A.S., tiene institucionalizados unos pasos fundamentales para lograr una atención integral con enfoque diferencial:

- Primero es preparar a la comunidad
- Realizar procesos de capacitación a todo el personal de la Ips basados en el modelo de atención integral
- Garantizar el acceso directo a los servicios de salud, estableciendo unas rutas claras de manera articulada con las instituciones intermunicipales e



❖ **POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD**  
Resolución 2063 de 2017:

❖ **ATENCIÓN HUMANIZADA, ENFOQUE DIFERENCIAL:**

Finalmente socializa los canales de atención:

Sede Principal: Calle 9 Sur # 13a-81 Barrio La Julia – Guadalajara de Buga  
 Sucursal: Calle 5B3 # 38-44 Cons. 306 Ed. Clínica de Cirugía de Cali PH  
 Barrio San Fernando - Santiago de Cali  
 Teléfonos (602) 239 5004 – 316 525 4618 – 300 263 0900  
 Correo electrónico: [ips@dacareips.com](mailto:ips@dacareips.com)  
[www.dacareips.com](http://www.dacareips.com)



6. Promoción de la participación en “Mi Vox Populi” del Ministerio de Salud y Protección Social: La líder de calidad invita a los usuarios a conocer ésta herramienta de participación ciudadana, la cual permite al ciudadano de manera rápida, sencilla y confiable, inscribirse, participar y hacer seguimiento a los proyectos asociados a la Actualización de los servicios y tecnologías en salud financiados con la UPC.

Se les presenta el siguiente link por el que pueden acceder a toda la información:  
<https://mivoxpopuli.minsalud.gov.co/InscripcionParticipacionCiudadana/frm/logica/frmdefault.aspx>

7. Presentación de nuevos servicios habilitados: La gerente administrativa y financiera les informa a los usuarios el crecimiento que la entidad ha tenido en los últimos años, por lo que además de todos los servicios de atención domiciliaria que se prestan, la entidad habilitó servicios de manera intramural y estos son:

- Procedimientos de enfermería
- Ecografías
- Tomografías
- Medicina del dolor.

Con el objetivo de brindar otros servicios que le comunidad de la región necesitaba, con oportunidad, calidad y humanización.

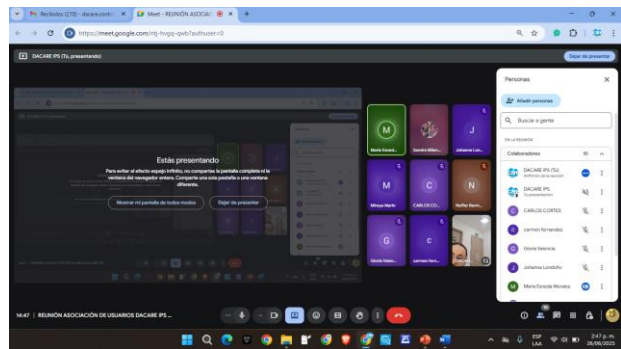
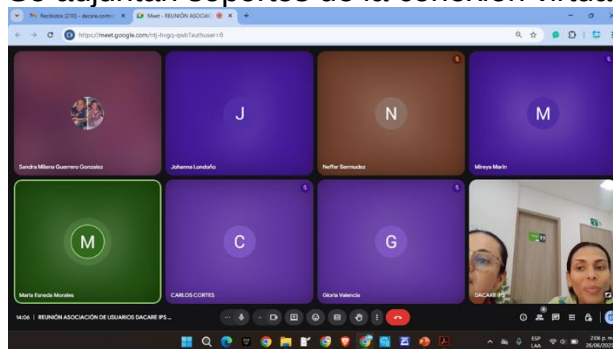
8. Escuchar propuestas y necesidades de los usuarios: Los usuarios realizaron varias intervenciones.
  - La señora Sandra Milena Guerreo dice que agradece al home care por el acompañamiento que ha tenido con su hijo Esteban Torres, y sugiere que se sigan haciendo esfuerzos por lograr estabilizar la contratación de las auxiliares de enfermería en el municipio de Sevilla, ya que ella sabe el esfuerzo que la entidad ha realizado, sin embargo, sigue siendo compleja la situación. También solicita que se revise la disponibilidad de ambulancias que hay en el municipio, ya que es un servicio escaso.
  - La señora María Esneda Morales, familiar del paciente María Bertha Guarín, informa inconformidad con una situación presentada con el envío de la última historia clínica de su familiar, ya que le fue enviada una del año 2023, aunque en el momento ya le había sido resuelta la situación con el



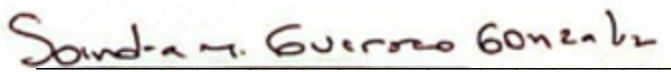
envío de la historia actual. También solicita sea revisada la pertinencia de los suplementos nutricionales.

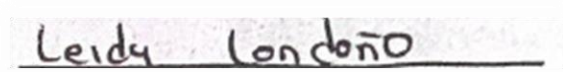
- La señora Neffer Bermudez, familiar del paciente Jorge Enrique Delgado, solicita que se revise la inclusión de “Parches” en la historia clínica, ya que el paciente los requiere y no se encuentran ordenados.
- La señora Gloria Valencia, familiar del paciente Luis Agudelo, agradece la atención que ha recibido su esposo por parte del home care, y solicita sea revisada la pertinencia de suplementos nutricionales, además de que le ayudemos con la gestión del cambio de sonda ya que a veces ese trámite es un poco complejo.

Se adjuntan soportes de la conexión virtual.



Siendo las 3:30 p.m., se da por finalizada la presente reunión, dejando constancia de lo tratado y de las conclusiones obtenidas. Para constancia, se firma por quienes participaron.

  
 SANDRA MILENA GUERRERO GONZÁLEZ  
 C.C. No. 29.818.264  
 Presidente de la asamblea

  
 LEIDY JOHANA LONDONO CUARTAS  
 C.C. No. 1.112.100.619  
 Secretaria de la asamblea