

**ACTA No. 010**

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
20 noviembre 2025	Microsoft Teams	02:00 pm

**I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA****OBJETIVO:**

- ☐ Reportar a los asociados el mal comportamiento de los usuarios y como Se está realizando con el equipo de jurídica la elaboración del protocolo para el tratamiento de estas situaciones.

**ORDEN DEL DÍA:**

- 1.Saludo y presentación del tema.
- 2.Reporte del mal comportamiento de los usuarios.
- 4.despedidad

**II. ASUNTOS TRATADOS**

1. Saludo y presentación del tema: Nelson Pérez: Dio apertura a la reunión y presentó el objetivo principal: informar a los asociados sobre el comportamiento de algunos usuarios y las acciones que se están tomando para su adecuada gestión.
2. Situaciones de mal comportamiento de usuarios: Se informó que se ha detectado un aumento de casos de comportamiento inapropiado hacia el personal de los centros médicos, resaltando la importancia de registrar y reportar estos eventos para dar seguimiento formal.
3. Elaboración del protocolo con el equipo jurídico: Se explicó que, en coordinación con el equipo jurídico, se está elaborando un protocolo para el manejo de estas situaciones, con el fin de definir pasos claros de actuación, responsabilidades y medidas preventivas para proteger tanto al personal como a los usuarios.

**III. COMPROMISOS****RESPONSABLES****IV. PROXIMA REUNIÓN**

Por definir

<b>V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se indicó que la reunión con el gerente está pendiente, a la espera de confirmación de fecha según su agenda.</li> <li>Se resaltó la importancia de que el protocolo para el manejo de situaciones de comportamiento de usuarios sea claro, accesible y conocido por todo el personal.</li> </ul>		
<b>VI. FIRMA ASISTENTES</b>		
<b>INTEGRANTES</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>FIRMAS</b>
Funcionario de la UMD	Nelson Pérez	Microsoft teams
Aprendiz	Nicol rincón	Microsoft teams
Presidente	Manuel Pimentel	Microsoft teams
<b>VII. INASISTENCIA</b>		
Usuario de la UMD	Adriana Mejia	
<b>VIII. Hora de terminación</b>		
02:34pm		

# Reunión Asociación de Usuarios CM

N o v i e m b r e 2 0 2 5

26/11/2025

**INFORMACIÓN INTERNA.** No distribuya o reproduzca sin previa autorización de UMD,  
administradora de los Centros Médicos Colmédica.

# Reporte Mal comportamiento de Usuarios

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
13	19	13	7	8	11	12	9	16

- Se esta realizando con el equipo de jurídica la elaboración del protocolo para el tratamiento de estas situaciones.
- Se realizará una pieza comunicativa para sensibilizar a los usuarios en el uso de sus deberes, en especial el relacionado al trato respetuoso al personal administrativo y médico.
- Se realizará una pieza en donde se visibilice los canales destinados para las PQRS.



# Plan de reconocimiento



RECONOCEMOS AL CENTRO MÉDICO COLMÉDICA

## Chía Belenus

Por su desempeño en los indicadores de **NPS, nivel de atención e indicador de reclamos**; durante el periodo **Julio-Agosto del 2025**, los cuales han sido fundamentales para el cumplimiento de nuestras metas.

*¡Felicitaciones por estos resultados!*

  
**Fabio Molina**  
Gerente de Servicio y Mercadeo

  
**Maria del Pilar Ossa**  
Subgerente de Servicio al Cliente



RECONOCEMOS AL CENTRO MÉDICO COLMÉDICA

## Atención Domiciliaria

Por su desempeño en los indicadores de **NPS, nivel de atención e indicador de reclamos**; durante el periodo **Julio-Agosto del 2025**, los cuales han sido fundamentales para el cumplimiento de nuestras metas.

*¡Felicitaciones por estos resultados!*

  
**Fabio Molina**  
Gerente de Servicio y Mercadeo

  
**Maria del Pilar Ossa**  
Subgerente de Servicio al Cliente



- Reconocimiento a los centros medicos que se destacan por su alto desempeño en la satisfacción del usuario. Esta medición se hace de manera bimensual.

# Taller somos experiencia.



INFORMACIÓN INTE

de UMD,  
administradora de los Centros Médicos Colmédica.



# Política de Humanización.

Apreciado(a) colaborador(a)



**Política de Humanización Centros Médicos Colmédica**

En los Centros Médicos Colmédica actuamos con sensibilidad frente a las condiciones que individualizan a nuestros usuarios, colaboradores, prestadores y proveedores, a partir de un trato digno, cálido, amable y generoso.

Estos son los pilares clave de la política de humanización:

- 1 Empatía activa**
  - Escucha con atención, sin interrumpir.
  - Ponte en su lugar: considera cómo te gustaría ser tratado en esa situación.
- 2 Comunicación clara y respetuosa**
  - Usa un lenguaje sencillo; evita tecnicismos innecesarios.
  - Explica los procedimientos paso a paso.
  - Asegúrate de que el paciente entienda y pueda hacer preguntas.
- 3 Trato digno y personalizado**
  - Llama al paciente por su nombre.
  - Respeto su intimidad y privacidad.
- 4 Trabajo en equipo humanizado**
  - No solo el médico: enfermeros, personal administrativo y auxiliares también deben brindar un trato humano.
- 5 Tiempo de calidad, aunque sea breve**
  - Aunque el tiempo sea limitado, dedícalo por completo al paciente.
  - Evita distracciones, como mirar el computador mientras te habla.
  - Unos segundos de contacto visual y escucha real hacen una gran diferencia.



Consulta el documento completo en Almera: PLI-PLP-PL003 POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN CENTROS MÉDICOS COLMÉDICA

¡Gracias por tu compromiso!

Los Centros Médicos Colmédica son operados por UMD.

BANMÉDICA | COL MÉDICA | Alianza | Centros Médicos Colmédica

# Pieza invitación a inscribirse asociación.

**Centros Médicos UMD**

**¿Le gustaría formar parte de nuestra Asociación de Usuarios?**

En Centros Médicos UMD valoramos profundamente la participación de nuestros usuarios. Su voz es esencial para mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios.

Si desea unirse, por favor envíe un correo electrónico a:

[asociacionusuariosumdc@gmail.com](mailto:asociacionusuariosumdc@gmail.com)

Incluya los siguientes datos:

- Nombre y apellidos completos
- Teléfono de contacto
- Tipo y número de identificación
- Correo electrónico

Al dejar sus datos autoriza a la Asociación de Usuarios de los Centros Médicos UMD a tratar sus datos personales para ser contactado y recibir información referente a la Asociación de Usuarios de los Centros Médicos UMD. Esta información será tratada de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2002, y sus decretos reglamentarios.

**¿Por qué participar?**

Al formar parte de la Asociación de Usuarios, podrá:

- Contribuir activamente al fortalecimiento de la atención en salud.
- Velar por el respeto de los derechos de los usuarios.
- Ser parte de los espacios de diálogo y mejora continua.

Su voz es esencial para mantener la calidad de nuestros servicios e identificar aquellos aspectos en los que podemos ser mejores.

**Conoce más aquí**



# Apertura servicio vacunación Chia

Centros Médicos COL MÉDICA



**Buenas noticias Chia!**

En el Centro Médico Colmédica Chia Belenus ¡**Estrenamos servicio de vacunación!**

A partir del **12 de noviembre**, podrás acceder al nuevo servicio de vacunación, pensado para cuidar tu salud y la de tu familia.

**¿Dónde?**

 Centro Médico Colmédica Chia Belenus  
Kilómetro 2 Vía Chia-Cajicá  
Locales 102, 103, 106 y 107 Edificio Belenus

**Horarios de atención:**

- Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Sábados: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

**Hacemos bien lo que te hace bien**

26/11/2025

EMPRESAS  
**BANMEDICA**

**Centros  
Médicos**

**COLMÉDICA**

**INFORMACIÓN INTERNA.** No distribuya o reproduzca sin previa autorización de UMD,  
administradora de los Centros Médicos Colmédica.