

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

V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.		
<ul style="list-style-type: none">• Se indicó que la reunión con el gerente está pendiente, a la espera de confirmación de fecha según su agenda.• 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.		
VI. FIRMA ASISTENTES		
INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
Funcionario de la UMD	Nelson Pérez	Microsoft teams
Aprendiz	Nicol rincón	Microsoft teams
Presidente	Manuel Pimentel	Microsoft teams
VII. INASISTENCIA		
Usuario de la UMD	Adriana Mejia	
VIII. Hora de terminación		
02:34pm		

Reunión Asociación de Usuarios CM

Noviembre 2025

26/11/2025

INFORMACIÓN INTERNA. No distribuya o reproduzca sin previa autorización de UMD,
adminitradora 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 está 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 **índicador de reclamos**; durante el periodo **Julio-Agosto del 2025**, los cuales han sido fundamentales para el cumplimiento de nuestras metas.

¡Felicitaciones por estos resultados!

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Fabio Molina".

Fabio Molina
Gerente de Servicio y Mercadeo

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Maria del Pilar Ossa".

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 **índicador de reclamos**; durante el periodo **Julio-Agosto del 2025**, los cuales han sido fundamentales para el cumplimiento de nuestras metas.

¡Felicitaciones por estos resultados!

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Fabio Molina".

Fabio Molina
Gerente de Servicio y Mercadeo

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Maria del Pilar Ossa".

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.
- Respecta 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 Almería: PLI-PLP-PL003 POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN CENTROS MÉDICOS COLMÉDICA

¡Gracias por tu compromiso!

Los Centros Médicos Colmédica son operados por UMD



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

Pieza invitación a inscribirse asociación.



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

Apertura servicio vacunación Chía



En el Centro Médico Colmédica Chía 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 Chía Belenus
Kilómetro 2 Vía Chía-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.

RES. 2044 de diciembre de 1992

Hacemos bien lo que te hace bien

26/11/2025

EMPRESAS
BANMEDICA

Centros
Médicos

COL MÉDICA

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