	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	
	FORMATO ACTA REUNION COMUNIDAD	
	Código: 10531-FR008	Fecha: 15-07-2021

NOMBRE COMUNIDAD: _ASOCIACION DE USUARIOS ESE BARRANCABERMEJA **ACTA 01/23**
FECHA: 26/01/2023 **HORA INICIO:**10:30 AM **HORA FINAL:** 11:40 AM
LUGAR: _SEDE ADMINISTRATIVA AUDITORIO ESE BARRANCABERMEJA
TEMA REUNION: REALIZACION REUNION MENSUAL ASOCIACION DE USUARIOS ESE BARRANCABERMEJA

ORDEN DEL DIA

1. SALUDO DE BIENVENIDA E INICIO DE REUNION
2. INFORMACION PROCESO SIAU
3. PRESENTACION DE INQUIETUDES Y REPORTES POR MIEMBROS DE LA COMUNIDAD
4. COMPROMISOS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. SALUDO DE BIENVENIDA E INICIO DE REUNION: La coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, inicia la reunión, dando la bienvenida a los integrantes de la asociación de usuarios: señor EDUARDO MENDOZA, señor ARMANDO VARGAS, señora SANDRA ACUÑA y señora AIDA LUZ REY; , por lo que en cumplimiento del procedimiento de participación social se procede al desarrollo de la agenda
2. INFORMACION PROCESO SIAU: La coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ, procede a dar la información a los usuarios sobre la convocatoria liderada por la Secretaría Distrital de Salud para elección de Usuarios Ante Junta Directiva de la ESEB a realizarse el día 3 de marzo de 2023 en el auditorio del CPC. Confirma que la información está fijada en cartelera de sede administrativa y todos los centros de salud y en página web de la ESEB. Al respecto, interviene el señor ARMANDO VARGAS, quien refiere que en la información no se estipula la hora del evento. Ante ello, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ se comunica telefónicamente con la líder de participación social de la Secretaría Distrital, doctora NANCY HERRERA, quien confirma hora de inicio a partir de las 8:00 am. Se envía en forma inmediata al whatsapp del señor ARMANDO VARGAS y se compromete a publicar la información en página web. A continuación se procede a presentar información de PQRD correspondiente al mes de diciembre de 2022. Se destaca que en el periodo se presentaron 75 manifestaciones de las cuales 43 se clasificaron como quejas y reclamos, que tuvieron como causas las siguientes: 31 por demora en la asignación de citas por dificultad líneas telefónicas, 3 reclamos por demora en la asignación de citas por no disponibilidad de agenda médica, 1 reclamo por falta de oportunidad en la entrega del medicamento, 1 reclamo por demora en la entrega de autorizaciones, 3 reclamos por negación del servicio por carencia de contratos con la institución IDIME SA, 1 reclamo por inadecuada orientación a la usuaria sobre el procedimiento para acceder a la historia clínica y 3 quejas: 1 por no atención a usuaria rural por llegar tarde en e centro de salud Castillo 1 en el centro de salud Floresta porque el médico adelantó la hora programada de la cita y 1 en el centro de salud Llanito porque no se prestó atención por no presencia del funcionario responsable en el horario laboral. Todas las situaciones fueron socializadas con los líderes e interventores de contrato para las acciones de mejoramiento pertinentes. De acuerdo a la mayor causa de insatisfacción que es la falta de oportunidad en la asignación de citas por dificultad con líneas telefónicas, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ refiere que administrativamente se han tomado acciones de mejoramiento pero prevalece esta situación como mayor causa de insatisfacción. Entre las acciones tomadas se destaca al aumento de horas médicas, la implementación de digiturnos en todos los centros de salud para un mejor orden y organización del proceso de asignación. En ese orden de ideas, solicita a los integrantes de la asociación socializar con los usuarios el acceso a Solicitar citas por página web con la previa actualización de datos. Para una mejor información la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, hace la presentación del funcionario EDUARDO QUINTERO, líder responsable de facturación para ampliar la información. Interviene el funcionario quien manifiesta que se está haciendo seguimiento al proceso para que se garantice una buena atención. Destaca que en la actualidad se están asignando citas a grupos vulnerables, entre ellos el adulto mayor, en horario de 9:00 am a 11:00 am. Sin embargo, destaca inconveniente con un usuario que fue agresivo cuando el funcionario hizo la intervención para solucionar el incidente. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ manifiesta que se han presentado situaciones, especialmente en el centro de salud Danubio, en el que los usuarios presionan para adelantar la entrega de turnos. El Funcionario EDUARDO QUINTERO, continúa informando que las personas madrugan a horas tempranas y se desesperan. Precisamente la implementación del digiturno es para garantizar un orden y que los usuarios tengan la paciencia de esperar. Por lo que se recomienda a los usuarios que deben tener disponibilidad de tiempo. Adicionalmente, reitera

la opción de líneas telefónicas. Reconoce que es un mecanismo que se debe mejorar y precisamente se están realizando acciones para que haya una mejor oportunidad en el servicio.

3. **REPORTES INQUIETUDES MIEMBROS DE LA COMUNIDAD:** El señor EDUARDO MENDOZA manifiesta inquietud respecto a que el usuario pueda consultar en otro centro de salud. La coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ aclara que es importante que los usuarios soliciten el servicio en el centro de salud más cercano por la garantía de la disponibilidad de historia clínica. También aclara que la atención de urgencias tiene un manejo diferente y los usuarios pueden solicitar esta atención dependiendo de las circunstancias, donde pueda acceder más oportunamente de acuerdo a su situación. Además, el señor EDUARDO MENDOZA menciona caso de usuaria que tiene régimen subsidiado pero aparece para ser atendida en la ips Forpresalud. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, informa que las situaciones de aseguramiento las resuelve directamente la EPS, dado que la ESEB es una institución prestadora que asume el servicio de acuerdo a las bases de datos que suministran las EPS. De otra parte, el señor EDUARDO MENDOZA refiere que la asignación de citas al adulto mayor se ven limitadas porque las asignan a las 6 am y cuando el usuario la requiere ya no hay disponibilidad. Además quien da la información es la funcionaria de servicio general. Insiste el señor EDUARDO MENDOZA, que la atención al adulto mayor debe mejorarse. Al respecto, la trabajadora social ISOLINA GONZALEZ, manifiesta que las situaciones del adulto mayor se revisan para garantizar un buen servicio y de hecho se tienen en cuenta sus observaciones para tomar las acciones que correspondan con el apoyo del líder de facturación, pero es fundamental que el adulto mayor tenga acompañamiento, lo cual es una falencia reiterativa porque el adulto mayor llega solo i sin ningún apoyo a solicitar el servicio resultando que la no presencia del familiar o acudiente sea un inconveniente en el direccionamiento que da el médico para el tratamiento. Interviene el señor ARMANDO VARGAS quien alude al tema de la calidez en la atención, menciona caso específico de mujer en estado de embarazo que fue discriminada por la facturadora. A este referente, también interviene la usuaria AIDA LUZ REY quien manifiesta que en atención recibida por el callcenter, la operadora no fue amable, no le asignó la cita y la orientó a solicitar la atención en una farmacia. También interviene la señora SANDRA ACUÑA, refiriendo actitud inadecuada de la facturadora de Floresta, a quien le falta empatía y buen trato con el usuario, especialmente paciencia con el adulto mayor. Al respecto, el señor EDUARDO QUINTERO, manifiesta que en las capacitaciones a los facturadores se les está retroalimentando el aspecto de buen trato hacia el usuario e invita a que se notifiquen casos puntuales, con la información exacta del facturador y situación que se presente en el momento. A continuación informa su número telefónico a los usuarios para tal notificación. De otra parte, el señor ARMANDO VARGAS, Sugiere colocar los horarios de atención en lugar visible, sea en cartelera, o en otro lugar donde el usuario pueda informarse. Al respecto, el funcionario manifiesta que se dispone de la información en los centros de salud. También sugiere el señor ARMANDO VARGAS que haya un listado de los procedimientos para que el usuario se dirija adecuadamente, al respecto, la trabajadora social ISOLINA GONZALEZ informa que cuando el usuario recibe la atención, dependiendo de la remisión, es orientado hacia los servicios correspondientes. De otra parte, el señor ARMANDO VARGAS solicita información sobre el plan de contingencia que realiza la ESEB para responder a las citas no cumplidas por e profesional. Al respecto, el señor EDUARDO QUINTERO manifiesta que las citas son reprogramadas porque muchas veces las situaciones suceden sobre la hora de atención, por lo que no se dispone de otro profesional para cubrir el servicio de manera inmediata. También solicita el señor ARMANDO VARGAS el formato de encuesta de satisfacción para ser aplicada por la asociación de usuarios. Al respecto la trabajadora social ISOLINA GONZALEZ informa que ya se les envió a los integrantes de la asociación a los respectivos correos por lo que invita a hacer la revisión respectiva. Finalmente, la usuaria AIDA LUZ REY, solicita que se brinde la información a los usuarios sobre las actividades a ejecutar en el PIC. Al respecto, la trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ Se compromete a socializar con los responsables del proceso en la secretaría Distrital de salud para que una vez inicie el PIC, les sea comunicado.

Agotada la agenda, se da por terminada la reunión, siendo las 11 y 40 am

COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION	RESPONSABLE
--------------------------------------	-------------

Seguimiento a procedimiento de asignación de citas Socialización a funcionarios SDS Información PIC para los usuarios	Líder facturación, SIAU SIAU
--	---------------------------------

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES	RESPONSABLE
--------------------------------------	-------------

--	--

NOMBRE Y FIRMA DE LOS ASISTENTES	
NOMBRE	FIRMA

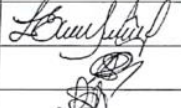
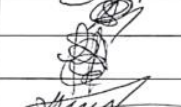
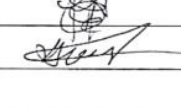
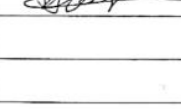
Se anexa planilla de asistencia comunidad	
---	--

ISOLINA GONZALEZ LEON	FIRMADO IMPRESO
-----------------------	-----------------

CECILIA MIRANDA	
-----------------	--

--	--

FECHA: 26 de Enero 2023
 COMUNIDAD: Asociación de Usuarios ESE B. Loma
 HORA: 10:30 AM
 LUGAR: Auditorio Sede ODS ESE B. Loma
 TEMA REUNIÓN: Control de Rincón Pajonada Enero 2023

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	No DOCUMENTO	CARGO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	EPS	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	FIRMA
1	Eduardo Huidobro	13820623	Administrador	Kra 414 24-296	316491 8889	ehuidobro@seguimientosocial.com	Asmetrol		X	
2	María Inés Ruiz	15741529	Asesora Social	Cra 41F 1152	300 8879 783	maria.inez.ruiz@seguimientosocial.com	Asmetrol EPS		✓	
3	Sandra Patricia	63351293		7005V 45#3734	314521 6400		NEPS		✓	
4	Aida Luz Rey	65469541			315675 24244	arafa1616@gmail.com	NEPS		✓	
5										
6										
7										
8										
9										

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Ejecutor	Luzmila GARCÍA LÓPEZ	Técnica Social	Subdirección Técnica	15/07/2021

