

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

**NOMBRE COMUNIDAD:** \_\_ASOCIACION DE USUARIOS ESE BARRANCABERMEJA      **ACTA N°** 10/22  
**FECHA:** 27/10/2022    **HORA INICIO:**10:20 AM    **HORA FINAL:** 12:20 M  
**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. INFORME DE PQRD MES DE SEPTIEMBRE 2022 (COORDINADORA SIAU ISOLINA GONZÁLEZ)
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 GONZÁLEZ extiende saludo a los asistentes para dar inicio a la reunión
2. INFORME PQRD MES DE SEPTIEMBRE 2022: A continuación la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ, presenta el informe de las PQRD correspondientes al mes de septiembre de 2022. Al respecto, informa que en el periodo se presentaron 64 reclamos y 3 quejas. Se destaca que la mayor causa de insatisfacción de los usuarios continúa siendo la falta de oportunidad en asignación de citas por la dificultad en líneas telefónicas y no disponibilidad de agendas, situaciones ya planteadas en el comité de ética con los miembros de asociación integrantes de este comité. En dicho comité el subdirector científico de la ESEB, Dr. Héctor Torrado, informó que se estaban adelantando gestiones para contratación de horas médicas con la vinculación de los profesionales por lo que se estaban recibiendo las respectivas hojas de vida. De hecho, integrantes por los usuarios se comprometieron a hacerlas llegar a la administración para lo respectivo. En lo que se refiere a las dificultades por el call center también se informó que se adelantan gestiones para contratación de un nuevo operador para mejoramiento del servicio pero posteriormente se estará ampliando la información. De otra parte, en la reunión anterior de asociación de usuarios, el señor Eduardo Mendoza se refirió al inconveniente con la falta de accesibilidad en el servicio de laboratorio. Ante ese inconveniente, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ, Confirma que en la actualidad se abrió nuevamente el servicio de toma de muestras en el centro de salud Campín. Además también está disponible el servicio de toma de muestras en los centros de salud Cardales, Floresta, Castillo y Danubio. 3. PRESENTACIÓN DE INQUIETUDES Y APORTES MIEMBROS ASOCIACION DE USUARIOS: la señora Patricia Velásquez pregunta sobre la cantidad de atenciones que se brindan en el servicio de laboratorio. Se le informa que se asignan 25 cupos por centro de salud, pero en el centro de salud Danubio se aumentaron las atenciones para garantizar mayor oportunidad a los grupos vulnerables (mujeres embarazadas, personas en situación de discapacidad, adultos mayores). Dentro de este aspecto, interviene la señora Sandra Acuña quien refiere que hay muchas dificultades de acceso a laboratorio en el centro de salud Danubio, manifiesta que las filas son extensas y muchas personas se quedan sin la asignación del servicio y de hecho se tomó un vídeo en el que se muestra a los usuarios solicitando las atenciones sin que se dé una adecuada organización al proceso. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ se compromete a remitir la situación al área de calidad. También refiere la señora Patricia Velásquez la falta de protección a los usuarios en este mismo servicio en horas tempranas por los inconvenientes de lluvia, ya que no se garantizan carpas o cubiertas que los resguarden. A tal referente, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ informa que tal solicitud se presentó conjuntamente con el área de seguridad y salud en el trabajo para el área de farmacia, sin que se pudiera definir una solución debido a falta de presupuesto. Sin embargo, asume el compromiso de remitir la solicitud al área de Subdirección administrativa y gerencia, si bien destaca que el usuario madruga para alcanzar las atenciones, pero el horario de atención en los centros de salud está estipulado y antes del mismo los usuarios no pueden ingresar. En lo que se refiere al programa de riesgo cardiovascular, la señora Patricia Velásquez plantea la posibilidad de que por lo menos dos veces al año los usuarios puedan ser remitidos desde este programa al médico internista. Al respecto, la COORDINADORA SIAU ISOLINA GONZÁLEZ informa que en capacitación con la jefe KATERINE FERNANDEZ, COORDINADORA DE P Y P, aclaró que el médico hace la remisión de acuerdo al cumplimiento de criterios que exige la norma y el estándar de evaluaciones que lo justifique. A continuación, la señora Nicolaza Pérez interviene manifestando que es preocupante que en espacio perteneciente al centro de salud Danubio se han observado ventas estacionarias de comidas que obstaculizan el acceso de los usuarios al servicio. Una de ellas se localiza en la rampa que conduce al servicio de consulta externa y la otra se sitúa hacia el área que conduce de

Versión 2	CODIGO 10531-FR008	FORMATO ACTA REUNION COMUNIDAD	Página 2 de 1
-----------	--------------------	--------------------------------	---------------

farmacia. Manifiesta que la ESEB no debe permitir tal situación, si se tiene en cuenta que se debe garantizar la accesibilidad al usuario. Refiere que se le ha dicho a las personas de las ventas estacionarias de buena manera pero continúan con el negocio. En todo caso, refiere que la ESEB debe tomar acciones inmediatas y no permitir que continúe esa situación. Al respecto, la COORDINADORA SIAU ISOLINA GONZÁLEZ asume el compromiso de remitir el inconveniente a la Subdirección administrativa y gerencia para las acciones pertinentes.

En otro referente, el señor ARMANDO VARGAS, manifiesta que no hay una solución real a las situaciones que se plantean en cada reunión, dado que las causas de insatisfacción de los usuarios continúan sin que haya una acción de fondo que solucione el problema. Destaca que el decreto 4747 de 2007 es claro al afirmar que las cargas administrativas no deben de afectar al usuario y es la institución la que debe garantizar la adecuada prestación del servicio. Sugiere que se revise la demanda y se analicen los indicadores para definir lo que se debe contratar. Insiste en que los problemas de la ESEB son el producto del cierre de los centros de salud Progreso y Versalles que limitó las atenciones y congestionó otros centros de salud. Sugiere que se reabran estos centros de salud y se revisen los contratos de cumplimiento con los abogados de la ESEB. Al respecto, la COORDINADORA SIAU ISOLINA GONZÁLEZ refiere que acata con respeto sus apreciaciones, pero es una percepción y se debe tener en cuenta es el tiempo presente con lo que se tiene y dispone en la ESEB para mejoramiento de los servicios. Destaca que en el caso del call center hay un contrato que debe cumplirse según lo estipulado en el mismo. De otra parte, el señor Armando Vargas solicita información sobre usuarias que requieren el procedimiento de pomeroy. Al respecto, la COORDINADORA SIAU ISOLINA GONZÁLEZ informa que la usuaria debe iniciar por atención en consulta externa y el médico define la remisión del procedimiento para su autorización. Respecto al procedimiento de apertura de buzones, la señora NICOLAZA PEREZ solicita información sobre el procedimiento. A su solicitud la COORDINADORA SIAU ISOLINA GONZÁLEZ informa que en la actualidad hay una mayor frecuencia de aperturas de acuerdo a lineamientos estipulados por la Secretaría Departamental de Salud, en auditorías realizadas, para garantizar los tiempos de respuestas de conformidad con la norma. Refiere que desde el proceso SIAU se hace acompañamiento dos veces al mes con funcionario de Secretaría Distrital de salud (cuando hay personal disponible) y participación de la Asociación de Usuarios. Adicionalmente el Jueves de cada semana apoya un funcionario de la ESEB quien realiza la apertura con la jefe del centro de salud y un usuario presente. En los centros de salud rurales se cuenta con el apoyo de la jefe en centro de salud centro, la auxiliar de enfermería en centro y la promotora en centro de salud Llanito. Al respecto, la señora NICOLAZA PEREZ, refiere que no se garantiza un control en el procedimiento, sobre todo en el centro de salud Llanito. Al respecto la COORDINADORA SIAU ISOLINA GONZALEZ manifiesta que desde el proceso se da un alcance al procedimiento para que se garantice su transparencia, pero no se puede garantizar al grado máximo, pues, siempre habrá un margen de error. De igual manera, la señora Nicolaza Pérez solicita información sobre las encuestas de satisfacción porque el informe que se presenta en el concejo es de 90% de satisfacción y además no está de acuerdo en que sean anónimas. Al respecto, la COORDINADORA SIAU ISOLINA GONZÁLEZ refiere que en reiteradas ocasiones les ha aclarado tanto en esta reunión como en comité de ética que el indicador que se maneja en SIAU se denomina SATISFACCIÓN DEL USUARIO y no alcanza el 90% dadas las causas de insatisfacción ya referidas. De hecho, la más alta satisfacción es del 80%, porcentaje que no cumple con la meta. Referente a que las encuestas sean anónimas manifiesta que es un lineamiento general de cualquier encuesta para que el usuario conteste libremente, sin embargo, en la encuesta que se acaba de implementar con el nuevo sistema PANACEA, Se tuvo en cuenta la apreciación de colocar el nombre del usuario, siempre que éste acceda, dado que no es obligación hacerlo y en todo caso es un dato sin mayor incidencia en el resultado. Al respecto, la Coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ, invita a la asociación de usuarios a que acompañen este procedimiento para lo cual se compromete en próxima reunión a socializarles el formato de encuesta para que pueda ser aplicado. En otro aspecto, la señora Nicolaza Pérez, manifiesta que en reuniones efectuadas con el doctor Arenas, director de la clínica Magdalena manifiesta que la ESEB no cumple con la atención de urgencias en el primer nivel, lo que incide en que la clínica Magdalena asuma atenciones que no le corresponden. También refiere la señora Nicolaza Pérez que el centro de salud Llanito si bien no tiene servicio 24 horas, debe de garantizar atenciones fines de semana, toda vez que el corregimiento Llanito es un distrito turístico. Al respecto, la COORDINADORA SIAU ISOLINA GONZÁLEZ se compromete a socializar la información con subdirección administrativa para generar una respuesta de acuerdo a la norma.

Finalmente la COORDINADORA SIAU ISOLINA GONZÁLEZ solicita a la señora Nicolaza Pérez remitir al SIAU el acta actual de renovación de los cargos de la Asociación de usuarios y la base de datos de los integrantes de la asociación (nombres completos, número de documento, dirección, correo electrónico), requisito solicitado por la Supersalud. Sin otro particular al que referirse se da por terminada la reunión siendo las 12:20 M

<b>COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION</b>	<b>RESPONSABLE</b>
---	--------------------

Remitir Inconvenientes de Laboratorio al Area de calidad	COORDINADORA SIAU
Remitir solicitud de carpas para protección al usuario a SubAdministrativa	COORDINADORA SIAU
Remitir inconvenientes ventas estacionarias cs Danubio a Gerencia	COORDINADORA SIAU
Remitir actas de reelección y base de datos Asociación al SIAU	ASOCIACION DE USUARIOS

<b>SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
---	--------------------

--	--

NOMBRE Y FIRMA DE LOS ASISTENTES	
NOMBRE	FIRMA
Se anexa formato registro de asistencia asociación usuarios	
CECILIA ESTHER MIRANDA LEYVA	
ISOLINA GONZALEZ LEON	

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Código:	10531-FR 009
	FORMATO DE REGISTRO ASISTENCIA REUNIÓN COMUNIDAD- USUARIOS	Versión:	2
		Fecha de Emisión:	15/07/2021

FECHA: 27 octubre 2022

NOMBRE COMUNIDAD: Asociación de Usuarios ESEB

HORA: 10:00 AM

LUGAR: Puestos SECE nueva ESE B. Barroja

TEMA REUNIÓN: Programada último jueves de mes

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	CARGO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	EPS	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	FIRMA
1	María Patricia Velásquez	371936-824		Provv. 452 F 51-11	320 9060 7689	marpatricia.velasquez@eseb.com	Nps.		X	<i>María Patricia Velásquez</i>
2	Sandra Lacort E	6335123	PTE GOBIERNO	Trav. 45 159-74	814 521 6400		NPS	X		<i>Sandra Lacort</i>
3	Eduardo Haudora A	13880623	com. te. Castillo	Rta. 1 24-296	La Península	eduardo.haudora@eseb.com	Asmet. salud		X	<i>Eduardo Haudora</i>
4	Francisco Vargas	15 244159	com. te. etim	CR 52 Km 41	300 8877 783	francisco.vargas@eseb.com	N EPS		✓	<i>Francisco Vargas</i>
5	Nicolás Pérez Aguilón	31937981	Secretaría	Rta 17 43010	320811 4162	nicolas.perez@eseb.com	N EPS	X		<i>Nicolás Pérez Aguilón</i>
6										
7										
8										

