

**FORMATO ACTA REUNION COMUNIDAD**

Código: 10531-FR008

Fecha: 15-07-2021

Versión: 2

NOMBRE COMUNIDAD: _ USUARIOS DE LOS SERVICIOS **ACTA N°** 07/22 **FECHA:** 28/07/2022
HORA INICIO: 10:0 AM **HORA FINAL:** 11:30 AM
LUGAR: _SEDE ADMINISTRATIVA AUDITORIO ESE BARRANCABERMEJA
TEMA REUNION: REALIZACION REUNION MENSUAL COMUNIDAD (INTEGRANTES ASOCIACION DE USUARIOS, MIEMBRO JUNTA DIRECTIVA ESEB, USUARIO DE LOS SERVICIOS)

ORDEN DEL DIA

1. VERIFICACION DE ASISTENCIA
2. INFORMACION A LOS USUARIOS
3. PRESENTACION DE INQUIETUDES Y REPORTES POR MIEMBROS DE LA COMUNIDAD
4. COMPROMISOS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN


De conformidad con el Plan detallado de trabajo correspondiente al mes y remitido a la asociación de usuarios para realización de la reunión mensual con miembros de la comunidad, estipulada el último jueves de cada mes; La trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ; Coordinadora SIAU; Se dispone a dar cumplimiento a la reunión y desarrollar la agenda propuesta.. Se extiende un saludo de bienvenida a los participantes y se procede a desarrollar la reunión:

1. **VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA:** Se presentan los Sigüientes usuarios: Señora FELICITA BALLESTEROS, Miembro Asociación de usuarios; señor HANDS VELAIDES LAGARES, Miembro de usuarios ante Junta Directiva de la ESEB y el señor OSCAR ALVAREZ (Usuario servicios).
2. **INFORMACIÓN A LOS USUARIOS:** La coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ destaca la importancia de que los representantes de la comunidad aprovechen los canales de atención con que cuenta la ESEB, los cuales pueden ser consultados a través de la página web y carteleras informativas de los centros de salud. También destaca que pueden consultar en la página información sobre Participación Social en Salud, las instancias que están conformadas en la ESEB y quienes los representan actualmente(comité de ética, asociación de usuarios, representante ante junta directiva). De otra parte, socializa Información remitida de la Secretaría Distrital de salud sobre la convocatoria para integrar el Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud, invitación que ya fue remitida a los correos de asociación de usuarios e individualmente a los miembros que disponen de este medio. Al respecto, el señor HANDS VELAIDES, representante de usuarios ante Junta Directiva de la ESEB, aclara que hay un error en la fecha de inscripción porque señala fecha de 25 de agosto de 2020 y no del 2022. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ Manifiesta que se hará la observación a la Secretaría Distrital de Salud para la corrección
3. **PRESENTACIÓN DE INQUIETUDES Y REPORTES POR PARTE DE LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD:** El señor OSCAR ALVÁREZ manifiesta el inconveniente de goteras en el centro de salud Danubio. Al respecto, la coordinadora SIAU Trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ informa que las situaciones de arreglos locativos y de infraestructura fueron remitidos tanto a la jefe de planeación como al líder de seguridad y salud en el trabajo para las acciones a desarrollar de acuerdo a prioridad de necesidades y disponibilidad de recursos. Como acción realizada se informa el mantenimiento de la planta eléctrica a la cual se le hizo revisión y se le limpió la maleza. De otra parte, el señor OSCAR ALVÁREZ también manifiesta inconformidad por el inconveniente con el call center, dado que no se responde oportunamente a las solicitudes. Argumenta que los usuarios refieren que se les cae la llamada y nadie responde. Al respecto se informa que todas las situaciones se remitieron a la ingeniera de Sistemas quien a su vez presentó el reclamo con el operador Tigo que es el responsable del sistema de comunicaciones unificadas y se está a la espera de las acciones de mejoramiento que permitan una mayor accesibilidad y oportunidad en la atención. Adicionalmente informa que en la actualidad se están incrementando horas médicos para garantizar un mayor número de atenciones. Sin embargo, destaca que desde el área de facturación se reciben manifestaciones por el incumplimiento de los usuarios a las citas programadas, inclusive de aquellas que se asignan por reclamos interpuestos en la oficina del SIAU. Por lo tanto, solicita a los representantes de la comunidad, presentes en la reunión, a trabajar conjuntamente con la institución en la divulgación de derechos y deberes a los usuarios. Al respecto, el señor HANDS propone que se multe a los usuarios inasistentes. Sin embargo, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ afirma que la norma no lo permite. Sin embargo, se compromete a socializar con Subcientífica si existe una norma adicional que reglamente otra estrategia. A ese referente, el señor OSCAR ALVAREZ propone que el usuario inasistente sea reemplazado por otro y que la cita se asigne en forma inmediata. Sin embargo, la coordinadora SIAU

ISOLINA GONZÁLEZ manifiesta que ese ejercicio ya se ha realizado, pero no ha tenido el resultado esperado. Unas veces porque el médico le da cierta espera al usuario en el que ya van contando los minutos y otras porque el usuario presente no está disponible para recibir la cita, lo que hace de esa situación un procedimiento complejo. Así mismo, la señora FELICITA BALLESTEROS pregunta qué centros de salud están prestando los servicios tanto en zona urbana como en zona rural; al respecto la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ informa que urbanos se dispone de los centros de salud: CDV, DANUBIO, FLORESTA, CARDALES, CASTILLO Y CAMPIN. En la zona rural los centros de salud CENTRO, LLANITO Y FORTUNA. También se cuenta Con atenciones en CIENAGA DEL OPÓN y MESETA SAN RAFAEL, en los cuales hay el compromiso institucional de realizar brigadas de salud. Desde otro aspecto, el señor HANDS VELAIDES solicita información sobre oficio remitido a la oficina del SIAU respecto a la no conformidad de usuarios con la atención del doctor RIGOBERTO RANGEL, en el centro de salud CARDALES. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ informa que la no conformidad fue remitida tanto a la jefe de servicios ambulatorios como a la subdirección científica, quienes se comprometieron a revisar las situaciones y escuchar los descargos del profesional para generar las acciones correctivas convenientes. Desde otro aspecto, el señor HANDS LAGARES refiere situación de falta de humanización en el proceso de atención, centro de salud Floresta, en caso acontecido específicamente con la funcionaria CARMEN LINDADO. Manifiesta que el caso se presentó con la usuaria YADENIS FLORIÁN Al solicitar cita, pero la funcionaria actuó de manera descortés. Al respecto la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ refiere que toma nota del caso para lo pertinente y recalca que es un trabajo continuado el tema de humanización y buen trato tanto a servidores públicos como a usuarios, por lo que las situaciones se deben notificar en el momento en que sucedan para intervenirlos oportunamente. De otra parte, el señor HANDS VELAIDES insiste en que se coloque la polisombra en el área de farmacia, dado las inclemencias del clima en determinadas horas que agobia a los usuarios. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ se compromete a realizar la notificación nuevamente a planeación y le solicita al señor HANDS, que, como miembro de Junta Directiva, también lo solicite a la gerencia de la ESEB.


4. COMPROMISOS: La coordinadora SIAU Se compromete a realizar la gestión para capacitación en p y p a usuarios de la comunidad para aclarar los servicios que se prestan, capacitación de sistemas sobre tecnologías de la información. Informa que posteriormente se les estará informando de la fecha para lo pertinente; y dar respuesta de acuerdo a las indagaciones realizadas por el área de servicios Ambulatorios y Subcientífica sobre la situación planteada respecto al funcionario RIGOBERTO RANGEL, centro de salud Cardales.

Sin otro particular al que referirse se da por terminada la reunión y Como constancia se levanta la presenta acta, siendo las 11:30 AM

COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION		RESPONSABLE
INFORMAR FECHA CAPACITACION CON P Y P		COORDINADORA SIAU
SEGUIMIENTO POR SERVICIOS AMBULATORIOS DR RIGOBERTO RANGEL		SERVICIOS AMBULATORIOS
SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES		RESPONSABLE
NOMBRE Y FIRMA DE LOS ASISTENTES		
NOMBRE	FIRMA	
Isolina González León - Trabajadora social		
Cecilia Esther Miranda Leyva – Profesional Apoyo Siau		



Barrancabermeja <siau@esebarrancabermeja>

 ese Empresa Social del Estado BARRANCABERMEJA	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: 28 de Julio 2022 NOMBRE COMUNIDAD: Asociación de Usuarios

HORA: 10:00 AM LUGAR: Oficina SIAU - ESE Barrancabermeja

TEMA REUNIÓN: Reunión Anual Asociación Usuarios

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	CARGO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	EPS	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	FIRMA
1	HANS VELAZQUEZ LARA	13565862	REP. USUARIO	CRIST 13-83	3182361945	zuletaadiaz1982@gmail.com	NOEVAEPS		X	<i>[Signature]</i>
2	Oscar Velazquez	41180310	Usuario		7774247605		NOEVAEPS		X	<i>[Signature]</i>
3	Yolanda Ballasteros	28007381		Call Center	323366	yolanda.ballasteros@ese.com	Famisanar			<i>[Signature]</i>
4	Cecilia Miranda	3319944	Apoyo SIAU	ESE Barrancabermeja	60600910	SIAU@esebarrancabermeja.gov.co	N EPS	X		<i>[Signature]</i>
5	Isolina González León	63344903	Trabajadora Social SIAU	ESE Barrancabermeja	60600799	SIAU@esebarrancabermeja.gov.co	N EPS		X	<i>[Signature]</i>
6										
7										
8										

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Isolina González León	Trabajadora Social	Subdirección científica	15/07/2021
Revisó	Nancy Patricia Herrera García	Subdirector científica	Subdirección científica	15/07/2021
Aprobó	Esmeralda María Otero Álvarez	Gerente	Gerencia General	15/07/2021