	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 N° 06/22 FECHA: 30/06/2022 HORA INICIO: 10:0 AM HORA FINAL: 11:45 AM LUGAR: _SEDE ADMINISTRATIVA ESE BARRANCABERMEJA OFICINA SIAU TEMA REUNION: REALIZACION REUNION MENSUAL ASOCIACION DE USUARIOS
--

ORDEN DEL DIA

1. INFORME PQRD GESTION Y PARTICIPACION SOCIAL MAYO 2022
2. PRESENTACION DE INQUIETUDES Y REPORTES POR MIEMBROS DE LA ASOCIACION DE USUARIOS
3. 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 esta instancia, Estipulada el último jueves de cada mes; La trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ; Coordinadora SIAU; Se disponen a dar cumplimiento a la reunión y desarrollar la agenda propuesta. Se presentan los miembros de la Asociación de usuarios: señora NICOLAZA PEREZ AGUDELO, MARIA PATRICIA VELAZQUEZ, MARIA DE LOS ANGELES MUÑOZ Y HECTOR GARRIDO. Se procede a desarrollar la reunión:

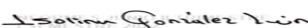
1. **INFORME PQRD GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL MAYO 2022:** La coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ refiere que el mes de mayo se presentaron un total de 95 reclamos y 3 quejas. Las causas de los reclamos fueron 64 por falta de oportunidad en la asignación de citas dificultad líneas telefónicas, 29 por falta de oportunidad en la asignación de citas por no disponibilidad de agendas médicas, 1 reclamo por falta de oportunidad en la entrega del medicamento, 1 reclamo por información inadecuada al usuario (en facturación se le asignó cita en horario no disponible en el centro de salud) y 3 quejas por falta de calidez de parte de los funcionarios (médica en el centro de salud CDV que responde inapropiadamente cuando el usuario solicita el cambio de medicamento; auxiliar de odontología en Danubio que responde groseramente al usuario cuando solicita pasar a la atención, y trato discriminatorio de facturadora en el centro de salud Floresta cuando usuaria de nacionalidad extranjera solicita información para el procedimiento de afiliación y tener derechos a los servicios). Todas las manifestaciones fueron remitidas a jefes de procesos y operadores de servicios para las acciones de mejoramiento que garanticen la accesibilidad, oportunidad, calidad y calidez en la atención. Como acciones inmediatas en los casos de falta de oportunidad en asignación de citas se realizó la gestión con el área de facturación y se asignaron las citas notificando a los usuarios y a las Eps que presentaron el inconveniente. Como un aspecto de mejoramiento, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, refiere que a partir del mes de junio se implementaron las comunicaciones unificadas a través de las cuales el usuario solicita la cita por medio de tres líneas telefónicas y espera el turno de su llamada y se asigna la cita. Se espera que con esta medida haya una mejor oportunidad en el servicio. De igual manera. En lo que se refiere a las situaciones por no disponibilidad de agendas, la jefe de servicios ambulatorios SANDRA VERA BLANDON, notificó el incremento de horas médicas en algunos centros de salud.
2. **PRESENTACIÓN DE INQUIETUDES Y REPORTES POR PARTE DE LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS:** la señora NICOLAZA PEREZ manifiesta que la Participación Social en Salud es un espacio para que los usuarios pueden aprovechar para plantear alternativas de mejoramiento, sugiere que se les dé la información de forma oportuna para que puedan socializar con los demás integrantes de la asociación cada vez que haya eventos de interés del tema. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ destaca el compromiso que se tiene desde el proceso SIAU Para garantizar la información a los usuarios para que participar activamente en tales actividades. De hecho, se cuenta con la evidencia de las remisiones al correo de la asociación de usuarios y a los miembros que disponen de este medio. De otra parte, la señora MARIA PATRICIA VELÁSQUEZ quien requiere información sobre las atenciones que se realizan en el programa de promoción y prevención. Refiere el caso de su señora madre, señora MARIA NORBY VELASQUEZ, quien asistió a cita por el programa de crónicos, RIESGO CARDIOVASCULAR. Argumenta que estuvo en la consulta acompañando a la usuaria y le generan factura por la atención de riesgo cardiovascular, por educación y agudeza visual. Presenta inconformidad porque refiere que estas actividades no fueron realizadas en ningún momento toda vez que no le hicieron examen de los ojos como tampoco fue revisada por optómetra. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ, manifiesta que el examen de agudeza visual hace parte de las actividades de promoción y prevención y no requiere atención de especialista y se realiza dentro de la consulta medica referida. Sin embargo, se asume el compromiso de concertar reunión con la coordinadora

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

de promoción y prevención para que realice una capacitación a la asociación de usuarios con explicaciones detalladas de las actividades que se cubren. A ese respecto, la señora NICOLAZA PEREZ manifiesta que hay la percepción en los usuarios que tales actividades no se realizan. La coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ reitera que precisamente para aclarar sus observaciones al respecto, se les notificará fecha y hora de la reunión. Desde otro aspecto, la señora MARIA PATRICIA VELASQUEZ solicita que se dé información sobre en qué situaciones se requiere que se remita a interconsulta por medicina interna dado que el médico JEAN PAUL REYES, profesional responsable de la atención, no fue claro al respecto. Finalmente solicita una reunión con las madres cuidadoras para que ellas expongan las dificultades que han tenido en la solicitud de cita en los diferentes centros de salud, solicita que sea en un lugar más cerca al comercio y en horas de la tarde, la señora NICOLAZA, manifiesta que puede ser en la oficina del consejo territorial de Planeación que está ubicada en el edificio Superestrellas, la señora MARIA PATRICIA queda con el compromiso de informar cuando sería la fecha de la reunión según conversación con las madres cuidadoras.

3. **CONCLUSIONES:** Expuesta la información de PQRD del mes de mayo y los reportes referente al Servicio; se concluye que institucionalmente se asumen los compromisos adquiridos para mejoramiento del servicio y se en el tema específico de la programación de reunión con coordinación de p y p se informará a los miembros de la asociación por los medios disponibles

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
Programar reunión liderada por coordinación de p y p e informar a la asociación		coordinadora SIAU
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		

