

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-FR 008
	FORMATO ACTA REUNION COMUNIDAD	Versión:	3
	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha de Emisión:	08/02/2024

NOMBRE COMUNIDAD: _ASOCIACION DE USUARIOS ESEB **ACTA N°** 02-24 **FECHA:**29-02-2024
HORA INICIO:10:30 AM **HORA FINAL:**12 M
LUGAR: AUDITORIO SEDE ADTVA ESE BARRANCABERMEJA
TEMA REUNION:REUNION MENSUAL FEBRERO ASOCIACION DE USUARIOS (PARTICIPACION INTEGRANTES, PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES

ORDEN DEL DIA

1. INICIO DE REUNION
2. REVISION COMPROMISOS ANTERIORES
3. PRESENTACION DE INQUIETUDES Y REPORTES POR MIEMBROS ASOCIACION DE USUARIOS

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. INICIO DE REUNIÓN: La Coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, agradece la asistencia de los usuarios participantes (se anexa lista de asistencia de miembros asociación de usuarios). Por tanto, se procede a dar inicio a la reunión.
2. REVISIÓN DE COMPROMISOS ANTERIORES: La coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, informa respecto al compromiso de fijar fechas de capacitaciones a la asociación de usuarios. Refiere que la reunión mensual sería por esta vez una semana antes dado que la última semana del mes es la de semana santa, por lo tanto, por esta vez, la reunión mensual no sería el último jueves, sino el penúltimo jueves del mes, y estaría para el 21 de marzo de 2024 a las 10:00 am. De igual manera, se fija una capacitación sobre participación social y enfoque diferencial, para el día 25 de abril a las 10: 00 en el auditorio sede administrativa ESEB. Al respecto, solicita a la señora NICOLAZA PEREZ, quien actúa como secretaria de la Asociación, para que se invite al mayor número de usuarios para que se beneficien de la misma. Al respecto, la señora NICOLAZA PEREZ Solicita que por las fiestas de Barrancabermeja, se cambie la fecha del 25 de abril para el día 18 de abril o el 2 de mayo; a lo que la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, se compromete a coordinar con la profesional CLARA LUZ DE LEON, responsable de la capacitación por la secretaría Distrital de salud, e informar a la asociación de usuarios nueva fecha.
3. PRESENTACIÓN DE INQUIETUDES Y REPORTES POR MIEMBROS DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS: La señora NICOLAZA PEREZ, se refiere a la situación que se presentó sobre la inconformidad de adulto mayor quien tuvo inconveniente con la asignación de la cita por error en la información que aparecía en la agenda y la que tenía el usuario, si bien se pudo solucionar y el usuario fue atendido. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ confirma que efectivamente el caso se solucionó de forma inmediata. Como acción correctiva inmediata, el usuario fue atendido por el médico, La facturadora que cometió el error lo reconoció asumiendo el compromiso de evitar estas situaciones y se remitió a líder de facturación para seguimiento y mejoramiento. De otra parte, la señora NICOLAZA PEREZ destaca la falta de comunicación que se percibe en lo que se refiere al direccionamiento que se da para que el usuario pueda solicitar la cita en cualquier centro de salud, dada la historia clínica digital, pero sucede que otros facturadores no manejan la misma información y le dicen al usuario que tiene que solicitar cita en un determinado centro de salud. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ manifiesta que lamentablemente muchas veces el funcionario se queda con una información anterior y no actualiza la misma para que el usuario esté bien direccionado. Manifiesta que con la implementación del sistema panacea el usuario no tiene necesidad de hacer traslado de historia clínica, pero se compromete a resocializar la información con facturadores para garantizar a los usuarios la información adecuada. En otro aspecto, la señora NICOLAZA PEREZ, Solicita aclarar la información referente a que la ESEB asigna citas a 10 personas en la misma hora y por ello los usuarios tienen que esperar. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, aclara que esa situación no se presenta en la ESEB sino en la NUEVA EPS, con las citas especializadas. Referente a la mayor causa de reclamos, que es la falta de accesibilidad por dificultades de comunicación con las líneas del callcenter, informa que en este momento la gerencia ha recibido tres propuestas para implementar un nuevo callcenter, pero esta mejora no se daría sino hasta el mes de junio porque el operador actual que es tigo tiene la contratación hasta el mes de mayo. Sin embargo, destaca que es un compromiso de la administración intervenir la situación para mejoramiento del servicio por lo que se está analizando la mejor propuesta. Adicionalmente, manifiesta que si bien existe este inconveniente, también es válido mencionar la cantidad de usuarios inasistentes a las citas programadas, incumpliendo con sus deberes, lo que implica que se le brinde el servicio a quien realmente lo necesita, por lo que invita a la asociación a retroalimentar en los usuarios no sólo la garantía de derechos sino el responder también a las obligaciones. De otra parte, la señora NICOLAZA PÉREZ, Manifiesta la situación que fue reportada en el área de farmacia, según la cual hay persistencia de un usuario agresivo, que insulta al personal. Informan los funcionarios que la situación fue reportada A la profesional de apoyo al SIAU, CEICILIA MIRANDA, sin que se diera respuesta o fuera intervenida. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, informa que el personal de farmacia le

	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-FR 008
	FORMATO ACTA REUNION COMUNIDAD	Versión:	3
	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha de Emisión:	08/02/2024

manifestó a la funcionaria, la situación, y que ésta les solicitó que remitieran al correo electrónico del SIAU nombres del usuario o acudiente o la fórmula soporte de la atención, dirección, teléfono; para gestionarla con la eps y la asociación de usuarios, pero nunca fue reportada. Afirma, la coordinadora SIAU que la información solicitada por SIAU fue acertada pero no se generó ninguna información para poder intervenir. Aprovecha para destacar la importancia que tanto usuarios como servidores públicos informen las situaciones generadas en el debido momento, con exactitud de datos, para poder realizar la indagación pertinente y tomar las acciones correctivas. También hace referencia la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, al caso de la situación reportada el día anterior, en el centro de salud LLANITO, por la líder LUZMERY, referente a cuándo aplica el cobro de toma de tensión. Al respecto, refiere que la situación fue intervenida y se aclaró que, si el usuario pertenece a la ESEB y es atendido por el médico, quien le envía un seguimiento de toma de tensión, no se le cobra. Pero si es un actividad independiente de la consulta, sí se cobra y en la actualidad el costo es de \$2000. Como acción correctiva se confirmó con la líder de facturación quien socializó con el personal de facturación, el procedimiento a seguir. A continuación, interviene el edil de la comuna seis, señor FREDDY ANDRÉS COGOLLOS, quien manifiesta que estuvo en reunión con la comunidad. Sin embargo, percibe que ésta, inclusive líderes comunales, desconocen muchos aspectos de los procedimientos en salud; lo cual puede ser por el desconocimiento como tal o la falta de sentido de pertenencia. A este respecto, interviene el usuario ELIZARDO BADILLO, quien opina que hay muchos líderes que ni siquiera distinguen entre régimen contributivo y subsidiado y siendo así, no pueden orientar adecuadamente a los usuarios. Además muchas veces, algunos tienen intereses particulares para beneficiarse y no precisamente para servir a la comunidad. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ destaca que lamentablemente algunos líderes no tienen interés en servir a la comunidad y aceptan cargos o beneficios que los inhabilitan para cumplir con el objetivo social. Al respecto, también destaca la señora NICOLAZA PÉREZ, que a los integrantes de la asociación de usuarios siempre se les ha inculcado el mantenerse al margen de recibir beneficios o cargos como integrantes de esta instancia.

Finalmente, se da por terminada la reunión siendo las 12 del mediodía


COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION	RESPONSABLE
INFORMAR A ASOCIACIÓN FECHA CAPACITACION SECRETARIA DE SALUD	COORDINADORA SIAU

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES	RESPONSABLE

NOMBRE Y FIRMA DE LOS ASISTENTES	
NOMBRE	FIRMA
ISOLINA GONZALEZ LEON	COORDINADORA SIAU
CECILIA MIRANDA LEYVA	PROFESIONAL APOYO SIAU
SE ANEXA LISTA DE ASISTENCIA USUARIOS	

Autorizo a la ESE Barrancabermeja para tratar mis datos personales con el fin de comunicarme cualquier situación o evento relacionado de salud y para el desarrollo de sus objetivos misionales; en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 de la República de Colombia.


	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-FR 008
	FORMATO ACTA REUNION COMUNIDAD	Versión:	3
	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha de Emisión:	08/02/2024

**REGISTRO FOTOGRAFICO DE LA REUNIÓN FEBRERO 29 DE 2024
REUNION ASOCIACION DE USUARIOS ESEB**




	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-FR 008
	FORMATO ACTA REUNION COMUNIDAD	Versión:	3
	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha de Emisión:	08/02/2024

FORMATO DE ASISTENCIA

Acercar

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-FR 009
	FORMATO REGISTRO ASISTENCIA REUNION COMUNIDAD - USUARIOS	Versión:	3
	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha de Emisión:	08/02/2024

FECHA: 29 febrero/2024 NOMBRE COMUNIDAD: Asociación de Usuarios ESE Barrancabermeja
 HORA: 30:00 AM LUGAR: Auditorio ESE Barrancabermeja - SEDE ADIVA
 TEMA REUNION: Reunión Anual mes de febrero 2024, Asociación de Usuarios ESEB

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	CARGO	DIRECCION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	EPS	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	FIRMA
1	<i>Sandra L. Acosta E</i>	<i>63351293</i>	<i>Asociación</i>		<i>3145216440</i>		<i>NEPS</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	<i>[Firma]</i>
2	<i>Elizaveth Badillo</i>	<i>13.894.682</i>	<i>Asociación</i>	<i>Cra 34D 453-01</i>	<i>315627717</i>	<i>Joseperez@u</i>	<i>Copsalud</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	<i>[Firma]</i>
3	<i>Nicolazo Perez Aquileo</i>	<i>31.931.981</i>	<i>Asociación</i>	<i>Cra 34D 453-01</i>	<i>3208114162</i>	<i>plutini@u</i>	<i>NEPS</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	<i>[Firma]</i>
4	<i>Diana Perez Aguilar</i>	<i>284183154</i>	<i>Asociación</i>	<i>Calle 606 # 28-48</i>	<i>3012316661</i>	<i>Zajeagz@</i>	<i>Transman</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	<i>[Firma]</i>
5	<i>Fredy Andres Cogdles F</i>	<i>109619116</i>	<i>EPIL Comab</i>	<i>Cra 34D 453-01</i>	<i>300630001</i>	<i>fredy.cogdles@gmail.com</i>	<i>NUEVA EPS</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	<i>[Firma]</i>
6										
7										
8										

Autorizo a la ESE Barrancabermeja para tratar mis datos personales con el fin de comunicarme cualquier situación o evento relacionado de salud y para el desarrollo de sus objetivos misionales, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1277 de 2013 de la Republica de Colombia.

	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024

	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024