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

NOMBRE COMUNIDAD: EDILES COMUNA 7 **ACTA N°** 1/24 **FECHA:** 25/11/2024 **HORA INICIO:**5:00 PM
HORA FINAL: 6:35 P M
LUGAR: PALOCA COMUNA 7
TEMA REUNION: CONVERSATORIO CON LIDERES COMUNA 7 PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO DE SALUD CAMPIN, SOCIALIZACION PROCEDIMIENTO PQRSDF ESEB

ORDEN DEL DIA

1. INICIO DE REUNION
2. PRESENTACIÓN DE ASISTENTES
3. INTERVENCION DE LOS EDILES – INTERVENCION DE LA GERENTE SANDRA VERA BLANDON Y EQUIPO DE TRABAJO DE LA ESEB

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. **INICIO DE REUNIÓN:** El representante de los EDILES señor MIGUEL OLAVES inicia la reunión dando la bienvenida al equipo de la ESEB y realiza la presentación de todos los demás EDILES de la Comuna 7, reconoce la importancia de articular trabajo y socializar las actividades de salud que beneficiarán a la comunidad y al ellos conocerlas pueden realizar la divulgación en la comunidades para que haya una mayor presencia de usuarios en el centro de salud. A continuación realiza el llamado de asistencia a los Ediles (anexo asistencia), da la palabra a la trabajadora social de la ESEB Coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, quién agradece la aceptación y la oportunidad de reunirse con los EDILES, manifiesta que de parte de la Gerencia de la ESEB Dra Sandra Vera pretende un primer acercamiento, un conversatorio del reconocimiento de la oferta institucional prestada en el centro de salud Campin, todas las actividades que de primera mano sean conocidas por ustedes y así mancomunadamente se realice un trabajo y una participación social en salud , el control social que ustedes hacen sobre los servicios y los recursos del sector salud. Por tanto, se procede a dar inicio a la reunión.
2. **PRESENTACION DE ASISTENTES:** A continuación se hace presentación de los asistentes, la Gerente hace su presentación, manifiesta que está realizando un ejercicio de acercamiento a los líderes para realizar una canalización de todos los servicios que se prestan en la institución, da la palabra a la auxiliar de enfermería Nayibe Moreno quien realiza su presentación, seguidamente se presenta la auxiliar de enfermería Rocío Sarmiento y la jefe de enfermería Esperanza Rodríguez, quién refiere que es la coordinadora de todos los servicios del centro de salud campin, El Doctor Fredy Tuta realiza su presentación manifestando que es el profesional especializado Jefe de servicios ambulatorios con funciones delegadas de sub científico .
3. **INTERVENCIONES:** la Gerente Dra Sandra Vera, inicia la intervención manifestando que la ESEB en este año está desarrollando unos programas adicionales como son Equipos Básicos, son como su nombre lo indica equipos de profesionales en distintas disciplinas MÉDICOS, ENFERMEROS, AUXILIARES DE ENFERMERIA, TRABAJADORES SOCIALES, PSICOLOGOS, ODONTOLOGOS los cuales llegan hasta las casa de todos los barrios de las familias de Barrancabermeja, atendiendo y brindando servicios de salud a las comunidades que por varios factores no se han acercado a una institución de salud, estos equipos son el puente entre los usuarios y los centros de salud. Están también las UNIDEFAS que son las unidades de salud que van por los diferentes colegios del distrito, llevando salud oral, higienistas. Tenemos también una UNIDAD MOVIL que está en todas las comunas de barranca, la pongo a su disposición, cuando ustedes consideren y tengas una comunidad que requiera atención nos solicitan y la unidad llega a brindar el servicio, si proyectan una brigada nos contactan y nosotros programamos la unidad móvil con el médico, odontólogo, enfermería, toma de citologías. Adicionalmente tenemos nuestros servicios de urgencias en los centro Danubio y Castillo y en el rural centro, estamos atendiendo y es algo que queremos que ustedes como líderes tengan presente que brindamos servicios al contributivo y subsidiado de cualquier seguridad social que tenga el usuario. los invitamos a recorrer y conocer la infraestructura de nuestro servicio de urgencias Danubio donde los cubículos son de alta gama y calidad con todo el confort para el usuario. También tenemos todo lo de Rutas de Promoción y mantenimiento de la salud en cada centro de salud de atención de externa, ahí necesitamos y es la invitación que nos ayuden a promocionar los servicios de toma de citologías, vacunación, planificación familiar, atención del niño en sus diferentes ciclos de vida, a las personas mayores, la atención de gestantes, que nuestras materns puedan recibir su atención de parto en los centros de salud.

Nuestra intención hoy es decirle que tenemos toda la capacidad instalada para brindar servicios de salud , que las comunidades nos visiten, nos utilicen el servicio y nos den la oportunidad de atenderlos, con recurso humano comprometido y con una actitud de servicio y humanización. Con los recursos propios estamos realizando unas adecuaciones locativas, en espera que el ministerio incluya y de los recursos para realizar más adecuaciones y mejoramientos en el centro de salud campin, el ministro en su visita se comprometió incluir campin para una partida en lo relacionado a los arreglos y mejoras locativas.

La jefe de enfermería y coordinadora del centro de salud campin Esperanza Rodríguez, es presentada por la gerente y queda como la referente para que los Ediles se puedan comunicar con ella para cualquier inquietud de servicios y para presentar Peticiones, quejas y reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones será ella el profesional encargado a igual que la oficina el SIAU a cargo de la Trabajadora Social Isolina González León. La Señora Marleni Jiménez, interviene para preguntar que cuando se dice que se atiende a todos en el servicio de urgencias contributivos y subsidiados hace referencia a cualquier EPS, la Dra Sandra responde que no importa la seguridad social que el usuario pertenece, todos reciben atención en el servicio de urgencias.

El Dr tuta aclara que en los servicios de urgencias, si un paciente llega y tiene una patología que amerita la atención y es clasificado por el triage como urgencia, debe según la norma ser atendido. Todo paciente que requiere la atención de urgencias será atendido sin necesidad que exista un convenio de servicio con la EPS.

La señora Ruth Silva Camarón, se presenta y pregunta que de los arreglos que está realizándose en el centro de salud Campin cual es la procedencia de los recursos, los fondos vienen del distrito o son recursos de la Empresa. La Dra Sandra aclara que los recursos económicos son propios de la ESEB. La señora Silva Camaron pregunta si es posible ampliar la infraestructura del centro de salud y la posibilidad de contar con una ambulancia para el servicio de los usuarios de la comuna 7 y la posibilidad de los servicios de urgencias. La Dra Sandra Vera responde que por el momento no hay proyecciones de ampliaciones en la infraestructura del centro de salud campin, con el ministerio solo se ha hablado de adecuación mejoramiento de los que hay construido Y SOBRE EL SERVICIO DE Urgencias aunque el sector es amplió y en el pasado hubo la prestación del servicio de urgencias, actualmente no está contemplado ni habilitado este servicio. El Dr Tuta aclara que la ESEB está supeditada a un plan de atención Regional desde la secretaria de salud de Santander y no han determinado que la demandas de servicios que hay en la comuna 7 da para habilitar el servicio de urgencias, somos la única IPS en Barrancabermeja que tiene habilitado 3 servicios de Urgencias. Todas las clínicas de la ciudad solo tienen un servicio de urgencias y la ESEB tiene mayor capacidad de atención de urgencias cuenta con Danubio, Castillo y centro, pero no se pueden habilitar mas servicios de urgencias, por el momento se han habilitado servicios como psicología, nutrición los cuales anteriormente no se prestaban.

El Dr Tuta aclara que en los centros de salud se brindan los servicios que ya están habilitados tanto en consulta externa, urgencias y Programas de promoción y mantenimiento de la salud que son constante con horarios establecidos, planificación familiar, atención a los niños, a las gestantes, a las personas mayores, todos estos programas son constantes en el centro de salud.

Si se hacen campañas adicionales para aumentar algunas coberturas se realiza la publicidad y divulgación para que la comunidad llegue al centro de salud.

Actualmente contamos con 3 médicos para consulta externa, promoción y mantenimiento de la salud, adulto mayor riesgo cardiovascular.

Se les aclara que los servicios de consulta externa son para los del régimen subsidiado en su gran mayoría, ahí es diferente a la urgencia que es a todos contributivo y subsidiado.

Todo corresponde a contratos que se hacen con las EPS para brindar servicios, en este momento se atiende usuarios subsidiados de las EPS sanita, nueva eps, coosalud, famisanar y algunos de saludtotal o los que se atiende por portabilidad en salud.

La señora Adriana Janeth, pregunta cómo se maneja el servicio de ambulancia en la comuna 7. La Dra Sandra le aclara que las ambulancias solo están en los sitios donde hay servicio de urgencias castillo, Danubio y Centro.

En el campin no hay de manera constante, pero si hay la necesidad de trasladar un usuario que está dentro del centro de salud campin y requiere ser llevado al servicio de urgencias, se solicita el servicio y se procede a realizar el traslado.

El Dr Tuta les aclara que en el servicio de urgencias hay que tener claro varias cosas, cuando esta el usuario en el centro de salud el servicio lo brinda la ESEB internamente con sus ambulancias hace el traslado, si ya es un usuario que se encuentra en la casa y requiere ser trasladado en ambulancia a algún centro hospitalario se debe solicitar a bomberos voluntarios que es la entidad con la cual existe un convenio del distrito para brindar el servicio ya eso no es competencia de la ESE Barrancabermeja.

El señor Miguel, refiere que la comuna 7 si requiere un centro con atención de urgencias, con una ambulancia, porque es una comuna con gran población, que en tiempos pasados con menos usuarios se contaba con el servicio de urgencias, una ambulancia que está abandonada en el centro de salud y que no funciona, se han venido desmejorando los servicios, manifiesta que el Gerente anterior el Dr Castro les había planteado la posibilidad de los servicios de urgencias y de una ambulancia en un sitio estratégico de la comuna para responder a cualquier eventualidad que sucediera, refiere el edil Miguel que si no hay demanda en el centro de salud campin, no le van a ver la necesidad de ampliar servicios , que hay que motivar para que la gente sature de solicitudes el centro de salud y así crear la necesidad de ampliar los servicios. La Dra Sandra le manifiesta que eso es algo muy importante que los usuarios de la comuna Utilicen los servicios ofertados por el centro de salud, porque actualmente la cobertura es muy baja, los usuarios no van a los programas, no asisten a los controles y el centro siempre se ve solo con inasistencias y por eso mismo estamos hoy aquí para invitarlos a que usen los servicios del centro de salud campin.

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

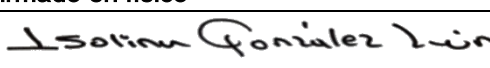
En la Secretaría de salud Departamental es complejo que puedan habilitar servicios si no ven la necesidad. El señor Marcos collazos, se presenta y manifiesta que el covid 19 daño la estructura de salud, refiere que no es atractivo recibir los servicios en el campin por la no existencia de un call center. La Trabajadora Social le explica y aclara que hace más de dos años ya existe un call center para asignación de citas, que en el tiempo pasado si solo se contaba con celulares convencionales que las líneas colapsaban y se congestionaba, pero que se ha ido mejorando pasando a un call center con el operador TIGO que no fue suficiente que también colapsó y que desde mayo de este año se cuenta con un nuevo Call Center que ha resultado efectivo con un numero de operadores de troncales y de llamadas en espera que han sido suficientes para responder a las solicitudes, se han bajado en un 80% el número de reclamos por dificultad en la comunicación con la líneas telefónicas para asignar citas, de igual forma se da toda la información del procedimiento de trámite de PQRDSF y la ESEB garantiza el derecho que tiene todo usuario para interponer quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones frente a la prestación de servicios, contamos con canales presenciales y no presencial para que sea de fácil acceso a la comunicación. Los presenciales la oficina de atención al usuario ubicada en el Danubio los no presenciales la pag web institucional www.esebarrancabermeja.gov.co donde pueden interponer las solicitudes pqrdsf, las líneas convencionales 6706138158 y la 018000423690, buzones de sugerencias en todos los centros de salud los cuales son abiertos dos veces por semana según una programación establecida, el compromiso es al WhatsApp del señor Miguel Olavez enviar todos la información del procedimiento para interponer quejas y reclamos para que sea compartido con todos, que los usuarios conozcan y tengan la seguridad que son atendidos su peticiones y que se da respuesta según lo establecido en la norma actual circular de la supersalud, se les recalca los derechos y deberes de los usuarios y se entregan plegables con la información.

El señor Marcos plantea la propuesta de realizar conjuntamente una visita al centro de salud Campin, donde asistan los Ediles y la Gerente con su equipo de trabajo, con el fin de levantar un diagnóstico de las fortalezas y las debilidades que tenga el servicio de salud, porque hay identificadas fallas lo que han quitado del centro de salud: la Farmacia ya no existe, la ambulancia esta atrás abandonada en el patio del centro de salud. El dr Tuta toma la palabra para aclarar que en la administración de la Dra Sandra, lo primero que se hizo fue una evaluación técnica mecánica para ver el estado real en el que se encontraba, ya es una ambulancia de más de 10 años lo cual para el sistema de salud ya es muy antiguo y los costos de recuperación y dotación son muy altos y no se garantiza un funcionamiento óptimo y duradero, entonces se tomó la decisión de tramitar la recuperación del parqueo automotriz, no solamente de esta ambulancia, sino de las otras que tiene la ESEB, desde ese punto de vista hay que esperar el proceso y los resultados que se den si hay inversión, para chatarrizar y para dotar de nuevas ambulancias.

En lo referente a la farmacia la Trabajadora social les comenta que se han implementado estrategias para poder entregar los medicamentos a los usuarios de nueva EPS que es a la única EPS que la ESEB tiene contrato de entrega de medicamentos, pero no han funcionado porque los usuarios no regresan al centro de salud a reclamarlos y hay que retornarlos a la farmacia central, lo cual hace más difícil los procedimientos. El Dra tuta concluye felicitando a los EDILES por el compromiso y trabajo con las comunidades y reafirma la solicitud de colaborar divulgando los servicios del centro de salud Campin

Se termina la reunión acordando una visita al centro de salud campin para el día 2 de Diciembre a las 7 am, para revisar lo locativo y lo operativo de los servicios.


Finalizada las intervenciones, Se procede a levantar acta siendo las 6:35 pm

COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION		RESPONSABLE
SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES		RESPONSABLE
NOMBRE Y FIRMA DE LOS ASISTENTES		
NOMBRE		FIRMA
SANDRA LILIANA VERA BLANDON - GERENTE		Firmado en físico
ISOLINA GONZALEZ LEON – TRABAJADORA SOCIAL		
Se anexa acta de asistencia Ediles comuna 7		

**REGISTRO FOTOGRAFICO CONVERSATORIO 25 NOVIEMBRE 2024
EDILES COMUNA 7 - PALOCA**



FORMATO DE REGISTRO ASISTENCIA CONVERSATORIO 25 NOVIEMBRE 2024 EDILES COMUNA 7 - PALOCA


	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NTT: 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: NOV-25-2024 NOMBRE COMUNIDAD: Ediles Comuna 7
 HORA: 5 P.M LUGAR: PALOCA
 TEMA REUNIÓN: Conversatorio con Líderes Comuna 7 Protección Servicios de Salud Centro Salud Campín
Socialización Procedimiento PQRDSF

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	CARGO	DIRECCION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	EPS	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	FIRMA
1	Marleni Jimenez	6345468	Edil	Carri 4703700 Paloca	320357 0187	marleni.nieto9@sin.com	Fami Sanaer	X		Marleni Jimenez
2	Adriana Janeth Hernández	63472207	EDIL	B. Willoph	310559 2924	yenejandis@gmail.com	SANITAS	X		Adriana Janeth Hernández
3	Olivera Rodríguez Juliana	63488121	Edil	Computac. callejón	321319 6920	rodryguezmthz@otr391.com	Erapsol Policlínica	X		Olivera Rodríguez
4	Ruth Silva Camarín	109868304	EDIL	Microuna C.E.S.	373357 5078	Ruby.comara@igmail.com	NUOVA EPS	X		Ruth Silva Camarín
5	Hilda Rosa Nieto	28488663	EDIL	C.E.S. 7	315349 3154	hilda.nieto@hotmail.com	Nueva EPS	X		Hilda Rosa Nieto
6	Miguel Ángel Obispo	109867716	Edil	Barr. 3 de octubre	321319 3114	chimurro130@hotmail.com	Famisuvi	X		Miguel Ángel Obispo
7	Esperanza Rodríguez	2382503	EXPERIEN	Campín	320833929	refanichis@campin.com	NUEVA EPS	X		Esperanza Rodríguez
8	Rolando Santacruz Lopez	63458721	As. G.N.F.	Paloca	32084224	rolando_36@hotmail.com	Famisuvi	X		Rolando Lopez

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 NTT: 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: Nov. 25-2024 NOMBRE COMUNIDAD: Ediles Comuna 7
 HORA: 5 P.M LUGAR: PALOCA
 TEMA REUNIÓN: Conversatorio Líderes Comuna 7 - Protección Servicios de Salud Centro de Salud Campín
Socialización Procedimiento PQRDSF

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	CARGO	DIRECCION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	EPS	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	FIRMA
1	Freddy Hernando Tula T	91267245	P.E. Ambulatorio	ESEB	3208047624	ambulatorios@esebarrancabermeja.gov.co	Nueva EPS	X		Freddy Tula T
2	Nayra Mercedes Cefinchara	6346652	As. de enfermería	ESEB	316583180	cefinchara@esebarrancabermeja.gov.co	Nueva EPS	X		Nayra Mercedes Cefinchara
3	Sandra Van Bleden	60259056	Gerente	ESEB	3214956	sandrableden@esebarrancabermeja.gov.co	SANITAS	X		Sandra Van Bleden
4	Olivera Rodríguez Juliana	109868304	Edil	Computac. callejón	321319 6920	rodryguezmthz@otr391.com	Nueva EPS	X		Olivera Rodríguez
5	Jocelyn Fernanda Lin	63344903	Trabajadora Social	ESEB	311278 6391	linjocelyn@esebarrancabermeja.gov.co	Nueva EPS	X		Jocelyn Lin
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 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