

ACTA No. 9 -2023		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: COMITÉ ASOCIACIÓN DE USUARIOS		
CIUDAD Y FECHA: 08-11-2023 La Dorada	HORA DE INICIO: 10:00am	HORA FIN: 11:30 am
LUGAR: Sala de Gerencia		
<p>TEMAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PRESENTACIÓN LIDER SIAU 2. ACTAS 3. PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS 4. LINEAS PARA SOLICITUD DE CITAS 5. DEMANDA INSATISFECHA 6. AUTOGESTION NUEVA EPS 7. LIBERACIÓN AUTORIZACIONES SALUD TOTAL 8. PROPOSICIONES Y VARIOS 9. CIERRE 		
<p>OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: presentar a los miembros de asociación de usuarios los mecanismos de participación social en salud en los que viene trabajando dentro de la ESE hospital San Félix, con el fin de mejorar continuamente la calidad de los servicios ofrecidos por Dentro del comité se analiza y se buscan alternativas para promover la satisfacción de los usuarios.</p>		
DESARROLLO DE LA REUNION		
<p>Se inicia realizando una breve presentación de los participantes del comité de asociación de usuarios, para así conocerlos un poco más, así mismo la nueva líder SIAU realiza su presentación ya que es nueva en el área. Se agradece la participación de este espacio y se extiende un saludo muy especial por parte del Dr Diego Luis Arango Nieto, gerente del Hospital, quien no pudo asistir al encontrarse en una reunión en la Ciudad de Manizales con la DTCS y se encuentra regresando al municipio.</p> <p>Iniciando con los temas de la reunión se manifiestan que las actas las pueden encontrar en la página web https://hospitalsanfelix.gov.co/ en la parte que dice atención al usuario se despliegan varias opciones, una de ella dice asociación de usuarios, al darle clic se pueden evidenciar las actas de todas las reuniones durante el año 2023.</p> <p>En relación a la promoción de los servicios que brinda la ESE Hospital San Félix, se enseña a los miembros de comité de usuarios y veedurías participantes que en el canal de YouTube del hospital (https://www.youtube.com/@e.s.ehospitalsanfelixlador589) pueden encontrar videos donde indican los</p>		

GI-S03 -F002 V01 2023-02-27

diferentes servicios, además de que se coordinará con los jefes de cada área para que se apropien de encender el televisor para transmitirlos en los televisores de la ESE, en el momento se pueden visualizar diferentes tipos de informativos en el televisor de la sala de espera de Rayos X y Laboratorio.

Para fortalecer los medios para asignación de citas se crea un pequeño portafolio con las líneas para acceder a las citas y los documentos que se deben adjuntar, el cual está adjunto en la página web y en el Facebook de la ESE Hospital San Félix, además de que se están imprimiendo este formato para que los usuarios tengan accesibilidad a las líneas y medios electrónicos para la solicitud de citas de especialistas, se indica que el teléfono fijo se encuentra en función nuevamente, para atender las solicitudes de información y citas de médico general. Durante la reunión se brinda la información sobre las líneas de atención y correos electrónicos.

Se indica que los medios electrónicos a veces colapsan y que es importante hacer también consiente a los usuarios de la importancia de la paciencia y que no deben de llamar a la línea de WhatsApp, ya que esto genera interrupciones al momento de estar asignando las citas, además que como se responder en orden de atrás hacia adelante los mensajes, al momento de escribir en varias ocasiones vuelven a quedar de primeros y se menciona que se abren los mensajes de acuerdo a la disponibilidad de las agendas para que así poderla asignar en el momento adecuado, ya que si se abren los mensajes uno supone que ya le agendo la cita.

Por esto ahora se está implementando de manera más oportuna lo que es la demanda insatisfecha, la cual es un Excel al cual todos los integrantes del área de SIAU tiene acceso y se asumió el compromiso de que cuando no hay agenda con un especialista, se revisará que el paciente cuente con orden médica, autorización al día y se anota en este Excel con el fin de tenerlo presente al momento de que las agendas estén disponibles y se procederá a realizar el contacto con el paciente y asignación.

En la ESE Hospital San Félix se han dado cambios y se les manifiesta que se está realizando Autogestión con NUEVA EPS por parte de Jhon Jairo Franco integrante del área SIAU, el cual está ubicado en entrega de órdenes para así aumentarla y si se han visto cambios positivos, en el momento deja auto gestionar régimen contributivo de los pacientes que viven en la Dorada y subsidiado si viven por fuera del municipio, en el momento estamos esperando unos cambios en la plataforma para que deje autogestionar los pacientes subsidiados que viven en la Dorada.

También es pertinente mencionar que se están realizando las liberaciones de las autorizaciones de salud total, ya que están llegando pacientes con la autorización pero no tienen el número de direccionamiento en la autorización y desde la oficina de atención al usuario se libera y se entrega la autorización para que en facturación sea recibida, ya que es requisito para acceder al servicio y se están trabajando en estas alternativas para no generarle más barreras a los usuarios y puedan acceder a sus citas de manera oportuna.

PROPOSITOS Y VARIOS

- Sr Kennedy Castillo refiere que le han puesto "quejas sobre la demanda que se está viendo con medicina interna y que eso se debe a que los médicos generales no quieren realizar su trabajo y remiten a esta área.

GI-S03-F002 V01 2023-02-27

NIT. 810.000.913-8

Dirección: Calle 12 No. 4-20 Teléfonos (6) 8392000 /018000941888

La Dorada - Caldas - Colombia

www.hospitalsanfelix.gov.co

- Presidente de asociación de usuarios Eduardo Muñeton, habla sobre un documento solicitando a la DTSC para que le realizaran unas visitas a las EPS y el compromiso era que hicieran participes a los miembros de las asociación de usuarios, por lo que otra miembro refiere que eso se realizó, el Sr Eduardo refiere que al nunca le manifestaron que asistiera por lo que no se encuentra satisfecho. -¿En qué va el proyecto? -¿Dónde están los 20.000 millones?
- preocupación por las finanzas del hospital. Según el informe de RIPS- ha que dinero han llegado para la contratación y financiación por eso queríamos que el Dr Diego Luis estuviera presente en esta reunión ¿Cómo se va terminar el año?
- disminución en un 85% en la demanda de oftalmología en la ESE
- Cambios en el personal de área SIAU
- Sr Daniel manifiesta la importancia del apoyo y defensa del área SIAU atender PQRS frente a la humanización y la atención.
- mencionan la demora en urgencias para ser valorado nuevamente después de suministrarles medicamentos y que deben esperar en un espacio no adecuado, el cual es la segunda sala de espera.
- Doña Gloria refiere la necesidad de que haya dos médicos con mayor experiencia en urgencias al menos en horas de la noche, ya que los rurales son muy demorados y además devuelven a los pacientes.
- Falta de personal de auxiliares de enfermería ¿Cuál es el perfil?

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
ENVIAR IMAGEN INFORMATIVA DE LAS LINEAS PARA LA SOLICITUD DE CITAS	LIDER SIAU	INMEDIATO
CONCIENTIZAR A LA GENTE QUE SE DEBE DE TENER PACIENCIA A LA HORA DE SOLICITAR CITAS POR MEDIOS ELECTRONICOS	MIEMBROS ASOCIACION USUARIOS VEEDURIAS	DURANTE NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2023
REUNIÓN CON EL DR DIEGO LUIS ARANGO GERENTE DE LA ESE	LIDER SIAU	27 NOVIEMBRE 2023

ASISTENTES

NOMBRE	CARGO/DEPENDENCIA/ENTIDAD
Eduardo Muñeton	Presidente de asociación de usuarios
José Daniel Hernandez	Vicepresidente asociación de usuarios y presidente veeduría.
Gloria Edith Bojaca	Miembro de asociación de usuarios y veedurías

GI-S03 -F002 V01 2023-02-27

Kenedy Castillo	Miembro de asociación de usuarios y veedurías
Maria Elizabeth Sánchez	Miembro de asociación de usuarios y veedurías
Dra. Maria Fernanda Santa Alvarez	Líder SIAU - Secretaria asociación de usuarios

Se adjunta lista de asistencia.

Maria Fernanda Santa A.

Maria Fernanda Santa Alvarez
Líder SIAU
Secretaria Técnica del comité.

REGISTRO DE ASISTENCIA

CODIGO: GI-S03-F003

VERSIÓN: 03

FECHA: 2023-03-16

FECHA: 8/11/2023

HORA DE INICIO:

10:00 am

HORA DE FINALIZACIÓN:

11:30 AM

TIPO
(Marcar con una X)

Capacitación
Inducción
Orientación Institucional

Reunión
Reinducción

Evento
Presentación

TEMA: Presentación nueva profesional encargada de liderar el servicio de información y atención al usuario SIAU
ACTA N°: 9 Reunión mensual Asociación de Usuarios

FACILITADOR: Hanna Fernanda Santa Alvarez Lidet SIAU

No.	NOMBRE	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FIRMA
1	<u>Yvian Elizabeth</u>	<u>Secretaria</u>	<u>Yvian Elizabeth</u>	<u>3141891357</u>	<u>[Firma]</u>
2	<u>EDUARDO MARTINEZ B</u>	<u>Presidente</u>	<u>joseluisb@fmail.com</u>	<u>3105169165</u>	<u>[Firma]</u>
3	<u>RENNELY CASTIJO</u>	<u>PT & USE PUS</u>	<u>Renneleycastillo0616@gmail.com</u>	<u>3127336110</u>	<u>[Firma]</u>
4	<u>JORGE DAVID REYES</u>	<u> jefe de oficina</u>	<u>jordandavidreys@gmail.com</u>	<u>316766127</u>	<u>[Firma]</u>
5	<u>Gloria Ortiz Bobacart</u>	<u>Veronica Sabel</u>	<u>meandpoc93@gmail.com</u>	<u>316094859</u>	<u>[Firma]</u>
6	<u>Hanna Fernanda Santa Alvarez</u>	<u>Lidet SIAU</u>	<u>SIAU HospitalSanFelix.gov.co</u>	<u>3002452074</u>	<u>[Firma]</u>
7					
8					
9					
10					
11					