

ACTA No. 12 -2024		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: PARTICIPACIÓN SOCIAL DE SALUD		
CIUDAD Y FECHA: 23-12-2024 La Dorada	HORA DE INICIO: 10:30am	HORA FIN: 12:00 pm
LUGAR: Sala de Gerencia		
TEMAS:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. SALUDO 2. PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD CANALES DE COMUNICACION 3. PROPOSICIONES Y VARIOS 4. CIERRE 		
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Dialogo frente a la participación social en salud, en compañía de los veedores en salud y asociaciones de usuarios.		
DESARROLLO DE LA REUNION		
<p>Marcela Cruz Hoyos Coordinadora Siau da inicio a la reunión, agradece la participación de este espacio a los miembros de la asociación de usuarios y veedurías, proceden a dar a a conocer el tema a asignado a la participación social en salud Canales de Comunicación Del Hospital San Félix Para La Comunidad</p> <p>Vamos a iniciar escuchándolos a ustedes exponiendo los canales de comunicación que tienen conocimiento, acceso, conocen y han utilizado. Interviene el señor Carlos Cabrero; quiero iniciar diciendo que la atención a mejorado mucho, es muy rápida para la atención de citas es muy eficiente y los médicos están atendiendo de la mejor manera, la humanización ha mejorado también, han mejorado mucho las cosas, estaos en la cúspide para poder que el Hospital tenga una prosperidad para el 2025. Interviene el señor Kennedy; respecto a los canales de comunicación Yo los he utilizado de una manera presencial, cualquier cosa que necesite gestionar para los usuarios ha sido de manera directa, personal y la verdad no tengo quejas la respecto de este mecanismo que me gusta utilizar a mí, creo que el 100% de las veces por las cuales Yo he solicitado las necesidades que tienen los usuarios se ha solucionado se me ha brindado la colaboración oportuna sobre todo con la población que Yo trabajo que se encuentra en estado de vulnerabilidad y personas que no tienen red de apoyo son por las cuales mas gestiono entonces en este caso estoy muy conforme y quiero aprovechar la oportunidad para felicitar ese mejoramiento que ha tenido el Hospital en lo que tiene que ver con brindarte al paciente al usuario esa solución esa empatía que se está tomando desde cierto tiempo con los para acá, poniéndose en sus zapatos y solucionar las diferentes necesidades. Interviene la señora Gloria Bojacá; los canales que mas he utilizado y que estoy recomendando a los usuarios son los de Whasapp y Correo Electrónico, la verdad es que si ha sido por correo ha sido un poquito dificultoso porque pues he escuchado a ciertos pacientes no tener respuesta a ese canal, pero por whasapp en lo particular he tenido buena respuesta y quiero felicitarlos por eso y por la ayuda que usted nos brinda Dra. Marcela y en especial las personas que son del campo, las personas que son de Nortasia, de Victoria, que muchas veces se les dificulta venir hasta La Dorada por ciertas cosas, que llegan y ya llegan demasiado tarde. Entonces, muchas</p>		

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

veces les dicen que no, ha pasado el caso de algunas personas que vienen de Victoria, que no hay citas, que ya la hora no es, pero entonces se les da el canal whatsapp y canal vía correo. Estamos tratando de que la gente, en especial los usuarios, los utilicemos para que no vengan hasta acá a La Dorada, sino que, a través de esos canales, a través de esos medios, y que en el mismo whatsapp que diga, soy de Victoria, soy de Nortasia, soy de tal parte, soy de tal otra, para que tengan oportunidad de que le agenden rápido la cita. Eso es todo. Interviene Marcela Cruz, quiero aportar Doña Gloria, con el tema de los usuarios de otros municipios, veredas, fincas, etcétera, que siempre están a cierta distancia del municipio de La Dorada, ya hemos empezado a mirar estrategias, sobre todo de comunicación, para que no exista la barrera, sobre todo en el primer filtro que ellos tienen cuando llegan, que son los vigilantes. Entonces, ya estamos nosotros educando también al vigilante a preguntarle al paciente de dónde viene, a mirarle la documentación, porque la directriz en ese caso es que si el paciente viene de otro lugar que no sea aquí cerca o del área rural de La Dorada, se atiende, se pase, no importa si está dentro del horario, si es de otra EPS, que estemos en el horario, hacerlo seguir, atenderlo, y en lo posible, digamos que esa es otra banderita que estoy yo liderando, es en lo posible darle la cita, y si se puede atender el mismo día, mucho mejor, de buscar la opción, ya el paciente se desplazó, está acá, y ya lo hemos hecho con maternas, que vienen a pedir la cita, se ha hablado con el médico, desde que todo se alinee, ha podido atender al paciente de una vez, para que él paciente no tenga después volver otra vez a la consulta, pero digamos que estamos ahí dando pasitos y haciendo este proceso con esos pacientes, porque la idea es priorizarlo, obviamente por el tema de distancia, en la que ellos se encuentran. Interviene el señor Carlos Hernández soy el fiscal de la veeduría en el municipio de Puerto Salgar, y del establecimiento militar de la base de Palanquera. Qué bueno que se dé este canal, porque la verdad, pues nosotros muchas veces tenemos mucho problema también con la gente. Qué cosa que es bueno, porque tenemos que mirar también que para nosotros este canal de comunicación con los pacientes de la Fuerza Aérea también estamos un poco incomunicados, y necesitamos también, porque es que, si yo llego y llamo ahorita a la representante allá, atención al usuario, es difícil que me conteste. Entonces, muchas veces tenemos un problema aquí en el hospital y queremos comunicarnos, y también yo le pidó el favor que, si tiene estos papelitos, los canales, y usted, doctora, es de la del Siau, Usted ya habló también en el caso de Puerto Salgar, habló con Daniel, ¿cierto? Usted ya se reunió con Daniel, el del Siau del hospital de Puerto Salgar. Muy buen muchacho, y metido como en el cuento, pues es importante que esta comunicación no se pierda. Yo sí le pido el favor también que, si puede ser posible, me regala números ahorita para tener comunicación, muchas gracias. Interviene Marcela Cruz; continuamos, son los medios a través de los cuales se transmiten y reciben mensajes dentro del hospital.

Pueden tomar diversas formas, desde los tradicionales correos electrónicos, reuniones presenciales, hasta plataformas de mensajería instantánea y redes sociales internas. Nosotros manejamos, estos son los medios de comunicación que tiene el hospital hacia la comunidad. La página web, la página hospitalsanfelix.gov.co, ahí podemos acceder a todo, estar al día en cuanto a todas las actividades, campañas y medios de requerimiento de citas y procedimientos. Almera, que es la plataforma institucional del hospital, en la cual brinda apoyo para garantizar el cumplimiento de estrategias organizacionales a través de sistemas de información donde también tenemos comunicación permanente y se publica temas que van dirigidos hacia la comunidad. También contamos con los correos electrónicos institucionales: citasnuevaeps@hospitalsanfelix.com y citas@hospitalsanfelix.gov.co. Líneas atención vía WhatsApp para usuarios de Nueva EPS 3152443835, Otras EPS 3157232068 y Régimen Especiales 3106595404. Igualmente tenemos nuestra página de Facebook: E.S.E Hospital San Felix.

Interviene el señor Carlos Hernández; Hay una queja que pasaron por ahí de la base, que un personaje que lo trajeron aquí, que es muy sucio, pero como les dije yo, hombre, ¿por qué no revisan ustedes más

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

bien la atención? No vemos tanto el sitio porque es que son 100 años y, la verdad, los cuartos, pues, no podemos decir que es lo mismo que el hospital de Diógenes, Troncoso, que está modernizado y está muy bonito, también tiene unas camas nuevas y todo, bien organizado todo. Estamos hasta ahora con un proyecto, yo lo decía antier, tenemos un proyecto para el año entrante, pensamos que se iba a dar este año, pero ya el gerente nos dijo que el año entrante empezábamos para mirar esa situación, porque es que también hay que mirar esta sala de atención en el momento, es precaria, es una cosa que es una montonera, una cosa que se ve hasta incómoda. Y las piezas, pues, yo le decía, jefe, si usted está tan incómodo, si le atendieron mal, si la atención no se la prestaron, sin embargo, haga el informe, me lo pase, miramos. Pero a mí me interesa más es que lo hayan atendido bien, me gusta más que me vean el lado de los profesionales que lo atendieron y todo, si lo atendieron bien oportunamente. La base tiene un contrato que adicionaron creo que es de 10 millones de pesos y ya, hasta ahora. ¿Con el hospital? Ya volvemos a acabarse. Sí, después de una emergencia. ¿Para cuántos usuarios? No, pues, imagínense. Para 1,660 usuarios, ellos son contratos de 370 millones. Arranca en febrero, marzo y termina el 30 de diciembre. Yo sigo luchando que esa plata se quede aquí, y no se vaya ya, porque los pacientes nos acaban de una, Aquí nos aguantamos 10 meses, gracias a Dios, y sostuvimos con esto. Y los servicios, ellos no tienen todos los servicios. Entonces, yo quiero dar claro las cosas y esto no es de ponernos a agarrarnos aquí, miremos más bien el beneficio que nos presta el Hospital. Interviene el señor Carlos Hernández; la cuestión de que el hospital se esmere en optimizar los servicios. Todavía continuamos con muchas falencias, incluso tengo un paciente que requiere cirugía de una hernia. En la empresa donde trabaja, incluso lo habían dicho que tenía que hacer eso rápido porque si no, entonces no lo renovaban el contrato. Entonces ahí entra en juego también hasta el puesto de trabajo. El hombre hizo todas las diligencias, yo le colaboré acá, lo llamaron, sacó cita que con el anestesiólogo ya estaba listo para que lo llamaran, pasaron los meses, no lo llamaron, que día le hizo la llama para decir que presentara el otro día, pero así de un día para otro no le quedaba fácil por las condiciones y el sitio donde trabaja, entonces les dijo que él no podía asistir ese día y lo curioso es de lo normal es que se le vencieron todos los papeles que tenía Ahí está esperando esa cita de cirugía. Interviene Marcela Cruz; creo que en este caso el señor se encontraba priorizado y se abrió el espacio para programarle la cirugía y por eso lo llamaron para realizarle la cirugía al otro día. Interviene la señora Elizabeth Sánchez; bueno lo concerniente era sobre el tema ya había consultado con ellos porque es mi hermano y mi hija son docentes entonces mi hermano me acabó de llamar y ahora si el contrato está bien ya se abrió ya tenemos servicio y lo otro sí, que pues varias personas han dicho que muy bueno el cambio que ha tenido San Félix a los usuarios ha sido excelente y pues contenta. Tengo una usuaria que ha estado utilizando los servicios porque tiene una patología que es hipertensa, diabética ha estado como dos veces hospitalizada y que el trato es muy bueno trato humano y todo lo que siempre hemos nosotros pues recercado hace muchos años que venimos haciendo la humanización del servicio es muy importante porque realmente la persona tiene tantos dolores y los quita de una con el trato digno en eso es que estamos. Interviene Marcela Cruz; en eso es que estamos trabajando y haciendo mucho énfasis en la humanización del servicio de la mano siempre y en cabeza de gerente porque eso ha sido digamos la bandera y la directriz del gerente humanizar el servicio, el tema de la mejora de la nueva sede está enfocada pues digamos en ese objetivo de la humanización del servicio y obviamente también somos conscientes que el tema de las instalaciones también entra dentro de la humanización del servicio pero como dice don Carlos tenemos estamos trabajando como lo mejoramos pero prioridad el buen servicio y trato con los pacientes.

Otro tema que tenemos pendiente y el cual quiero aprovechar para concertar ya que los tengo reunidos y es definir la fecha para la elección de la junta directiva, recuerden que debemos publicar la convocatoria 3 veces durante dos meses, así que quiero concertar con ustedes la fecha para dar cumplimiento con la directriz de la Territorial. Interviene la señora Gloria Bojacá, nosotros esperamos

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

3. PROPOSICIONES Y VARIOS

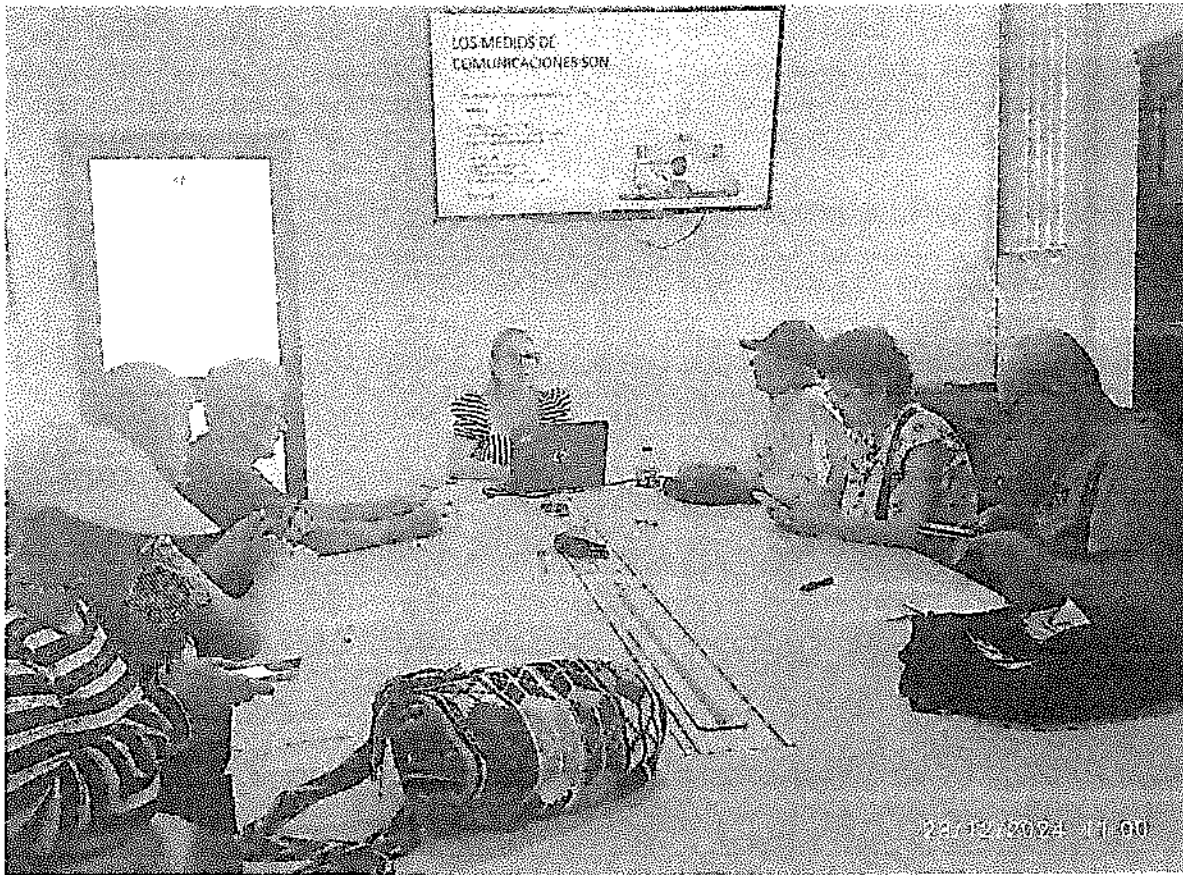
tenemos pendiente y el cual quiero aprovechar para concertar ya que los tengo reunidos y es definir la fecha para la elección para la renovación de la junta directiva, recuerden que debemos publicar la convocatoria 3 veces durante dos meses, así que quiero concertar con ustedes la fecha para dar cumplimiento con la directriz de la Dirección Territorial de Salud de Caldas. Interviene la señora Gloria Bojacá, nosotros esperamos que den un veredicto porque Don Eduardo Muñetón ya instauro una queja ante la procuraduría porque la directora la Doctora Natalia Castaño Diaz de la territorial realizo la apertura de la asamblea dejando en su representación a la segunda al manda hasta el final de la asamblea, entonces nosotros ya hicimos nuestra asamblea y eso está ya en una investigación, interviene el señor Carlos Hernández nosotros queremos esperar la respuesta de la queja que se interpuso y el 17 de enero como nos vamos a reunir tomamos una decisión si la respuesta es a favor o en contra. Si es en contra el 17 de enero que nos vamos a reunir definimos una fecha por que si es a favor no es necesario.

Cierre. Siendo las 12:00pm se da por terminado el comité de asociación de usuarios del día lunes 23 de diciembre del 2024.

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Seguimiento de los procesos de la ESE Hospital San Félix	Asociación de usuarios y veedurías	2024

Se adjunta lista de asistencia y evidencia fotográfica.

MARCELA CRUZ
Líder SIAU



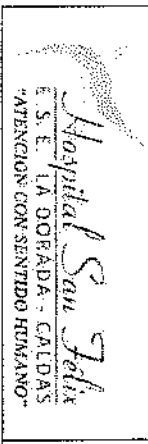
GI-S03-F002 V01 2023-02-27

NIT. 810.000.913-8

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

La Dorada - Caldas - Colombia

www.hospitalsanfelix.gov.co



REGISTRO DE ASISTENCIA

CODIGO: GI-S03-F003
 VERSIÓN: 03
 FECHA: 2023-03-16

FECHA: 23-DICIEMBRE-2024 HORA DE INICIO: 10:30 AM HORA DE FINALIZACIÓN: 12:00 PM

TIPO (Marcar con una X)

Capacitación	<input type="checkbox"/>	Reunión	<input type="checkbox"/>	Evento	<input type="checkbox"/>
Inducción	<input type="checkbox"/>	Reinducción	<input type="checkbox"/>	Presentación	<input type="checkbox"/>
Orientación Institucional	<input type="checkbox"/>				

TEMA: CANALES DE COMUNICACION DEL HOSPITAL SAN FELIX PARA LA CALIDAD

ACTA N°: _____

FACILITADOR: _____

No.	NOMBRE	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FIRMA
1	<i>Carolina Alvarado</i>	<i>Asesora Social</i>	<i>caralvarado51@gmail.com</i>	<i>390 908-51-23</i>	<i>[Firma]</i>
2	<i>KENNEDY GUSTAVO</i>	<i>VEEDURAS</i>	<i>Kennedy1051160616@hotmail.com</i>	<i>3127336110</i>	<i>[Firma]</i>
3	<i>Clodia Elly Poliquin</i>	<i>VEEDORA S.</i>	<i>poliquinod@gmail.com</i>	<i>3116049859</i>	<i>[Firma]</i>
4	<i>Carlos Hernandez</i>	<i>Veedor</i>		<i>3226825282</i>	<i>[Firma]</i>
5	<i>Jose V. Sierra</i>	<i>ASOC. NERS</i>	<i>TIPOCA.SIERRA@gmail.com</i>	<i>3207510854</i>	<i>[Firma]</i>
6	<i>Anna Elizabeth Aranda</i>	<i>Veedora Salud</i>	<i>Arandaepa213@gmail.com</i>	<i>3148913500</i>	<i>[Firma]</i>
7					
8					
9					
10					
11					