

 <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>PASTO SALUD E.S.E</b> <small>NIT. 900991143-9</small>	<b>ACTA</b>			
	<b>VERSIÓN</b>	<b>PROCESO / SERVICIO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NUM</b>
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-A	022

<b>FECHA</b>	<b>DIA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	<b>HORA INICIO</b>	<b>HORA FINAL</b>	<b>ACTA No.</b>
	12	12	2022	10 a.m.	12 a.m.	
<b>TEMA DE REUNION:</b>	Rendición de cuentas de informe de Asociación de Usuarios.					
<b>LUGAR:</b>	Sala de juntas de la Sede administrativa o virtual					

**ASISTENTES**

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>	<b>DEPENDENCIA</b>	<b>FIRMA</b>
Se anexa formato 054 Registro de asistencia			
Cuando se trate de un grupo de asistentes superior a cinco personas, es válido adjuntar firmas de asistentes a la reunión en Registros de Asistencia, que forman parte integral del acta			

**ORDEN DEL DIA**

1. Llamada a lista y verificación del quórum
  2. Rendición de cuentas: Presentación Informe final 2022 Consolidado de Asociación Usuarios, Profesional Universitaria Nelcy Ibarra
- Proposiciones y varios

**DESARROLLO**

1. La secretaria María Elena Arturo, toma nota de los asistentes: Dra. Adriana Enríquez subgerente de Salud e investigación, ausente deja en reemplazo de su voto la Dr. Edwin Bastidas, profesional Universitario, Dr. Hernán Guerrero Director Operativo de la Red Sur, Dra. Sofía Díaz Directora Operativa de la Red Norte, Dra., Janeth Cristina Paz Directora Operativa de la Red Oriente, Dra. Martha Cecilia Dávila Directora Operativa de la Red Occidente, representante de los usuarios el Sr. Samuel Jurado, Dra. Magaly Rosero, Dra. Nelcy Ibarra, y la secretaria María Elena Arturo, y 13 representantes de las Asociaciones de usuarios.  
Cabe señalar que nadie se conectó por medio virtual.

2. Presentación Informe final 2022 Consolidado de Asociación Usuarios, Profesional Universitaria Nelcy Ibarra; se dirige a los asistentes y brinda la siguiente información:

3.

**Conformación /renovación asociaciones de usuarios 2022**

No	IPS	FECHA	OBSERVACION	% CUMPLIMIENTO
1	Centro Hospital La Rosa	Febrero 25	Renovación	100%
2	Centro Hospital Santa Mónica	Julio 16	Conformación	100%
3	Buesaquillo	Septiembre 27	Renovación	100%
4	Rosario	Noviembre 3	Renovación	100%
5	Tamasagra	Noviembre 10	Renovación	100%
6	Catambuco	Noviembre 17	Renovación	100%



7	Progreso	Noviembre 25	Renovación	100%
8	Encano	Noviembre 30	Renovación	100%
9	Caldera	Noviembre 26	Renovación (Pendiente hacer nueva reunión por ausencia y falta de compromiso la comunidad)	0%
<b>ASOCIACIONES RENOVADAS Y/O CONFORMADAS</b>		<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>89%</b>

**Reuniones Concertación Actividades 2022**

No	IPS	FECHA	% Cumplimiento
1	Hospital Local Civil	25 enero	100%
2	Centro de Salud Primero de Mayo	17 febrero	100%
3	Centro de Salud Pandiaco	17 febrero	100%
4	Centro de Salud Morasurco	18 febrero	100%
5	Centro de Salud Buesaquillo	27 enero	100%
6	Centro Hospital Las Rosa	14 febrero	100%
7	Centro de Salud EL Progreso	28 enero	100%
8	Centro de Salud Catambuco	26 enero	100%
9	Centro de Salud Gualmatán	18 Febrero	100%
10	Centro de Salud Santa Bárbara	11 febrero	100%
11	Centro de Salud Lorenzo	9 febrero	100%
12	Centro de Salud El Rosario	28 enero	100%
13	Centro de Salud La Laguna	9 febrero	100%
14	Centro de Salud Cabrera	4 Febrero	100%
15	Centro de Salud Encano	28 enero	100%
16	Centro Oral Mis Kikes	15 febrero	100%
17	Hospital Santa Mónica	4 agosto	100%
18	Centro de Salud Tamasagra	27 enero	100%
19	Centro de Salud Obonuco	27 enero	100%



20	Centro de Salud Mapachico	8 febrero	100%
21	Centro de Salud San Vicente	31 enero	100%
22	Centro de Salud Genoy	28 febrero	100%
23	Centro de Salud La Caldera	3 febrero	100%
<b>23 ASOCIACIONES DE USUARIOS</b>			<b>100%</b>

**Talleres de capacitación asociaciones**

IPS REDES	No Talleres Programados.	No Asoc. Usuarios con Participación	% Cumplimiento
<b>RED NORTE</b>			
Civil	4	4	100%
Primero de Mayo	4	3	75%
Pandiaco	4	2	50%
Morasurco	4	2	50%
Buesaquillo	4	3	75%
<b>Sub Total</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>70 %</b>
<b>RED SUR</b>			
La Rosa	4	2	50%
El Progreso	4	3	75%
Catambuco	4	4	100%
Gualmatán	4	1	25%
Santa Bárbara	4	4	100%
<b>Sub Total</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>70%</b>
<b>RED ORIENTE</b>			
Lorenzo	4	4	100%
El Rosario	4	4	100%
Laguna	4	4	100%
Cabrera	4	3	75%



Encano	4	4	100%
Mis Kikes	4	3	75%
Santa Mónica	1	1	100%
<b>Subtotal</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>92%</b>
<b>RED OCCIDENTE</b>			
Tamasagra	4	4	100%
Obonuco	4	4	100%
Mapachico	4	0	0%
San Vicente	4	4	100%
Genoy	4	4	100%
Caldera	4	0	0%
<b>Subtotal</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>67%</b>

**Temas brindados en los talleres de capacitación**

**CAPACITACION REALIZADOS**

<b>I TALLE R</b>	26 MARZO	Informe de PQRSF-Medición de Satisfacción Usuarios IV Trimestre 20- Informe Final de Actividades realizadas por las Asociaciones de Usuarios participación Ciudadana 2021- Informa actividades a realizar por las Asociaciones de usuarios (Participación Ciudadana 2022)- Salud Sexual y Reproductiva con enfoque diferencial- Accesibilidad Pagina Web, Tramites y Ley de transparencia- Política de Participación Social en salud y Plan de acción 2022
<b>II TALLE R</b>	1-6-7-15- JUNIO	Informe PQRSF-d Medición de Satisfacción de los usuarios I Trimestre 2022- Promoción y mantenimiento de la Salud Manejo del Estrés- Deberes y Derechos de los Usuarios- Trámites y servicios Institucionales, Accesibilidad y canales de atención al ciudadano- Planeación, Presupuesto y Control Social en Salud- Trabajo en equipo y Liderazgo



VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSIA	022

<b>III TALLE R</b>	2 SEPTIEMBRE	Socialización de la Semana de la Calidad (Exposición Principales Ejes de la Calidad)- Promoción y Mantenimiento de la Salud Oral- Accesibilidad y Trámites- Lenguaje Claro- Informes de PQRSF-d, Medición de Satisfacción de los Usuarios II Trimestre 2022
<b>IV TALLE R</b>	22-29 OCTUBRE	Acción de Tutela como derecho fundamental-Funciones y atribuciones de las Juntas Directivas de las Asociaciones de Usuarios- Plan de Mejoramiento Hospitalario- Informes de Medición y Satisfacción de los Usuarios y PQRSF III Trimestre 2022- Promoción y Recuperación de la Salud

**Usuarios informados en derechos y deberes, medios para asignar citas- medios para presentar PQRSFD-D**

RED NORTE	IPS	TOTAL USUARIOS INFORMADOS
Sede Hospital Civil	Local	1368
Sede Primero de Mayo		169
Sede Pandiaco		141
Sede Morasurco		97
Sede Buesaquillo		111
<b>SUBTOTAL</b>		<b>1.886</b>
<b>RED SUR IPS</b>		
Sede Centro Hospital La Rosa		315
Sede Progreso		110
Sede Catambuco		260
Sede Gualmatán		150
Sede Santa Bárbara		196
<b>SUBTOTAL</b>		<b>1.031</b>
<b>RED ORIENTE</b>		



Sede Lorenzo	819.
Sede EL Rosario	149
Sede laguna	178
Sede Cabrera	111
Sede Encano	273
Sede Mis Kikes	231
Sede Santa Mónica	91
<b>SUBTOTAL</b>	<b>1.852</b>
<b>RED OCCIDENTE</b>	
Sede Tamasagra	386
Sede Obonuco	130
Sede Mapachico	215
Sede San Vicente	428
Sede Genoy	116
Sede Caldera	90
<b>SUBTOTAL</b>	<b>1.365</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>6.134</b>

**Realización Asambleas comunitarias de las Asociaciones de usuarios con Directores Operativos de Red**

RED	ASISTENCIA ASOC. USUARIOS	INASISTENCIA ASOC. USUARIOS	% CUMPLIMIENTO
NORTE	Civil. Primero de Mayo Pandiaco Total 3	Morasurco Buesaquillo  2 Asociaciones	60%
SUR	La Rosa El Progreso Catambuco Santa Bárbara Total: 4	Gualmatán  Total 1	80%
ORIENTE	Lorenzo El Rosario Laguna Santa Mónica Total 4	Mis Kikes Cabrera Encano  Total 3	75%
	Tamasagra	Obonuco	50%



OCCIDENTE	Mapachico San Vicente Total : 3	Genoy Caldera Total: 3	
TOTAL	14	9	64%

**Necesidades y /o Sugerencias presentadas por las Asociaciones de Usuarios en las Asambleas realizadas con los Directores Operativos**

**RED NORTE: 20 octubre-2022**

ASOCIACIONES DE USUARIOS PARTICIPANTES	NECESIDADES Y/O SUGERENCIAS PRESENTADAS
Hospital Local Civil	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Necesidad de más personal médico en el servicio de urgencias para evitar aglomeraciones</li> <li>-Falta información y explicación de parte de enfermería en el servicio de urgencia para realizar el Triage</li> <li>- Demora en la atención en el servicio de urgencias</li> <li>- Contar con la Auxiliar de Siau en forma permanente porque ha habido cambios</li> <li>- Priorizar la atención para evitar que los adultos mayores hagan cola para solicitar los servicios</li> <li>- Existen fallas en la asignación de las cita porque se llama al teléfono en el servicio de Call Center y no responden las llamadas</li> <li>- Informar los motivos a los usuarios en sala de espera cuando hay retraso en la atención</li> </ul>
Centro de Salud Primero de Mayo	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Inconvenientes en la infraestructura se necesita ampliar y remodelar las instalaciones, la cocina es muy pequeña y está mal ubicada porque está cerca al baño.</li> <li>.Techar la parte externa del centro de salud para que los usuarios no se mojen cuando hay lluvias</li> <li>-Entregar la cartelera para uso de la Asociación de usuarios</li> <li>-Extender el horario de la jefe de enfermería porque solo se presta la atención hasta las 11</li> </ul>
Centro de Salud Pandiaco	<p>Solicitud del Salón Comunal de Pandiaco para realizar reuniones comunitarias porque la Junta de Acción comunal no permite utilizar el espacio.          Asignar citas en odontología a menor tiempo para cumplir con la oportunidad.</p>
Morasurco	Inasistencia
Buesaquillo	Inasistencia

**RED SUR: fecha 25-octubre**

ASOCIACIONES DE USUARIOS PARTICIPANTES	NECESIDADES Y/O SUGERENCIAS PRESENTADAS
Centro Hospital La Rosa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demora en la entrega de resultados de laboratorio</li> <li>No se entregan los medicamentos en forma completa</li> <li>- Priorizar la atención a los grupos poblacionales para evitar que los adultos mayores hagan cola para solicitar los servicios</li> <li>- Demora en la Atención en el servicio de urgencias</li> </ul>



	- Informar los motivos a los usuarios en sala de espera cuando hay retraso en la atención
Centro de Salud el Progreso	-Arreglar la entrada del andén en el centro de salud - Falta información a los usuarios para que conozcan los motivos cuando hay retraso en la atención de los servicios - Priorizar la atención para los adultos mayores
Centro de Salud Catambuco	-Ubicar espacios inutilizados en el centro de salud para adecuar mas consultorios - Adecuar sala de procedimientos
Centro de Salud Santa Bárbara	Asignar teléfono celular para que los usuarios soliciten las citas ya que llaman al servicio de call Center y no responden el teléfono -Adecuar sala de procedimientos - Falta información a los usuarios para explicarles la demora en la atención.
Centro de Salud Guaimatán	Inasistencia

RED OCCIDENTE: 26-October-2022

ASOCIACIONES DE USUARIOS PARTICIPANTES	NECESIDADES Y/O SUGERENCIAS PRESENTADAS
Centro de Salud Tamasagra	-Que el personal de Salud mejore la atención respecto al trato humanizado. Hay funcionarios que no responden al saludo. -Impuntualidad en la atención, se necesita que el personal de salud informe los motivos en el retraso de la atención - Adecuar la cocina para que el personal tenga más comodidad - Asignar las citas odontológicas porque las están dando a más de 15 días. - Mejorar el servicio de Call Center porque los usuarios llaman y no responden al teléfono
	-Acompañamiento de la Directora Operativa en las reuniones de Apertura de buzón programadas con la Asociación de usuarios. - Demora en la atención en el servicio de urgencias se requiere de otro médico para la atención - Inoportunidad en la asignación de citas porque se están dando a más de 15 días -Canalizar la atención prioritaria para los adultos mayores y embarazadas - Informar los motivos a los usuarios en sala de espera cuando hay retraso en la atención - Se necesita activar micrófonos para llamar a los usuarios porque algunos pacientes no



Centro de Salud San Vicente	<p>escuchan cuando el personal los llama para su atención</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Permitir el acompañamiento de familiares en el servicio de urgencias porque se quedan afuera del centro de salud</li> <li>- Disponer de más sillas para facilitar la comodidad de los usuarios</li> <li>- Mejorar las relaciones entre el personal médico porque hay usuarios que prefieren la atención según su preferencia</li> <li>- Informar a vigilancia para que oriente a los usuarios cuando haya reuniones en el Centro de Salud</li> <li>- en la medida de las posibilidades contar con la presencia de la Gerente de Pasto salud en las reuniones realizadas con las Asociaciones de Usuarios</li> </ul>
Centro de Salud Mapachico	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Arreglar la entrada del centro de salud</li> <li>- Disponer de una silla de ruedas para los pacientes de la Tercera Edad que tienen dificultad para ingresar al Centro de salud</li> <li>- Cambiar horario de atención porque el personal no llega temprano por la dificultad del transporte</li> <li>- Que la jornada para la atención sea de 8 a 4 p.m.</li> <li>- Extender más días la atención de los servicios y para odontología</li> </ul>
Centro de Salud Genoy	Inasistencia
Centro de Salud La Caldera	Inasistencia

**Realización Jornada Del Día de la Participación Social**

IPS	No Integrantes	No Asistentes	% Cumplimiento
Hospital Local Civil	11	2	18%
Primero de Mayo	8	2	25%
Pandiaco	5	2	40%
Morasurco	6	2	33%
Buesaquillo	9	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>9</b>	<b>23%</b>
La Rosa	7	2	28.5%
El Progreso	6	1	17%



Catambuco	7	2	28.5%
Gualmatán	5	1	20%
Santa Bárbara	7	3	43%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>9</b>	<b>28%</b>
Lorenzo	7	3	43%
Rosario	5	3	60%
Laguna	7	3	43%
Cabrera	5	1	20%
Encano	7	1	14%
Mis Kikes	5	1	20%
Santa Mónica	6	6	100%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>18</b>	<b>43%</b>
Tamasagra	6	3	50%
Obonuco	5	2	40%
Mapachico	5	0	0%
San Vicente	12	3	25%
Genoy	6	1	17%
Caldera	6	1	17%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>25%</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>46</b>	<b>30%</b>

La Dra. Sofía, interviene, frente al número de asistentes en la participación a los talleres, por lo que la Dra. Nelcy responde que se les dificulta la asistencia a los usuarios de las veredas, por la distancia, pero que si hay representación de las asociaciones de todas las redes.

La Sra. Ilija responde que hay compromiso por parte de todos los presidentes en la comunicación, para que asistan.

La Dra. Janeth, pregunta como miden si son usuarios de Santa Mónica o de Lorenzo ya que la sede del Lorenzo no está funcionando, la Sra. Nelcy responde que si se les pregunta, además por su historia clínica, y esto lo reafirman los representantes de la asociación.

La Dra. Sofía, refiere que hay que enfatizar sobre la capacitación sobre los Derechos y Deberes de los usuarios, ya que es diferente el informar, ya que el indicador de Rondas de seguridad es muy bajo, por lo que hay que medir la adherencia y verificar que tanto conocen.

La Dra. Magaly verifica que el conocimiento es importante, y fortalecer y articular para mayor adherencia.



Uno de los usuarios presentes manifiesta que todos deben tener registro de cuando inicia la Asociación con el presidente y un informe y no hay evidencias y al usuario constantemente se le informa sobre Derechos y deberes.

Otro usuario dice que no está de acuerdo porque si existe un formato de registro que la Sra. Nelcy les hace firmar, y realiza acompañamientos a las reuniones.

Dra. Martha Cecilia, dice que los usuarios son líderes en cada comunidad y ellos entregan los formatos firmados, como constancia.

La Dra. Sofia, manifiesta que ella no cuestiona, y aclara que una cosa es informar y otra es capacitar y evaluar por los estándares de acreditación es importante evaluar para que los usuarios entiendan y comprendan y asimilen.

Un usuario comenta que los derechos y deberes se informan así como los servicios, en el mismo formato, otro usuario solicita que ojala las enfermeras también ayuden a divulgar porque no pueden estar todo el día.

La Dra. Magaly, interviene diciendo que desde humanización hay un cronograma que cada trabajador informa, dos derechos y dos deberes al día y por perifoneo, esto ha fortalecido y hay mayor adherencia al conocimiento, y el trabajo articulado va a fortalecer aún más.

Interviene una usuaria asistente, en cada apertura de buzón, está la actividad, la cartelera y siempre hay información, y refuerzan otros usuarios que si hay esta información en el Civil.

Un usuario comenta que en San Vicente, un doctor no quiso atender a un niño por lo que el padre se enojó y lo grave, por lo que está el video y comenta que en infraestructura está muy bien pero no hay humanización muy bajo.

La secretaria del comité, interviene ya que el comité es para dar a conocer el informe final de las actividades con las asociaciones de Usuarios, y que el día viernes habrá una reunión donde podrán expresar sus inquietudes, y que hay una agenda donde es solo para el comité de ética hospitalaria.

Dr. Herman, argumenta que hay que fortalecer la comunicación, ya que lo que uno dice, no lo entienden todos, y hay dificultad del cómo llegar a todos. Toca trabajar porque nunca se terminan las quejas, aún hay baches y nuevos usuarios, trabajar para ellos y escuchar porque algo nos están informando, posibilidad de mejorar, es un trabajo complementario para mejorar los indicadores y no hay nada perfecto.

La Dra. Martha, afirma que la información es elemento de la capacitación en la dinámica de información es en los números lo que se presenta, y todos somos parte del sistema. Y hay un manejo muy fuerte de los derechos y deberes y es que se olvidan de los deberes como es el del respeto. Como el video de San Vicente, el video muestra cómo se alteró al médico y a la enfermera y la privacidad de la usuaria que se encontraba en consulta, son situaciones de urgencia, que deben respetar, y hay cámaras que muestran lo sucedido.

Termina la Dra. Nelcy, brindando la información descrita.

**COMPROMISOS**

**PROXIMA CONVOCATORIA**

 <b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</b> <b>PASTO SALUD E.S.E</b> <small>NIT.000091143-9</small>	<b>ACTA</b>			
	<b>VERSIÓN</b>	<b>PROCESO / SERVICIO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>NUM</b>
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSIA	022

<b>LUGAR</b>	<b>HORA</b>	<b>FECHA</b>	<b>DIA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>

<b>ANEXOS AL ACTA</b>	
<b>RESPONSABLE DEL ACTA</b>	MARIA ELENA ARTURO DE VRIES



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
PASTO SALUD E.S.E.  
Nº. 82008143-8

REGISTRO DE ASISTENCIA EXTERNO

VERSIÓN  
6.0

PROCESO/SERVICIO  
GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION

CODIGO  
GSHRAE

NUM  
024

Renderion de Cuentas con Comité Etica Hosp. I.  
Ese pasto Salud

ACTIVIDAD  
FECHA  
12 DIA 12 MES 2020

NOMBRE Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	COMUNA	CORREGIMIENTO	OCCUPACION	TELEFONO CELULAR	EMAIL O ELECTRONICO	FIRMA
1. Alvaro Cardona	59832671		F		Catamburo	Catamburo	hogar		3117430529		Alvaro Cardona
2. Pedro Bodin	12969641		M		Pastaguilla	Pastaguilla			3115563562		Pedro Bodin
3. Gabriel Rola	27078853		F		Luzuro	Luzuro	Hogar		3134406179		Gabriel Rola
4. Blanca yezza	30701629		F		San Vicente	San Vicente			3136770083		Blanca yezza
5. Lina Obando	30744842		F		El Bolson	El Bolson			3015186823		Lina Obando
6. Yoeluis Quintana	59823179		F		Tamboyaga	Tamboyaga			322691709		Yoeluis Quintana
7. Celina Bodin	5206126		M		Eucano	Eucano			3155682712		Celina Bodin
8. Flovio Jorja	12974355		M		La Laguna	La Laguna	agencia		3147010111		Flovio Jorja
9. Virgilio Chica	12955508		M		Catamburo	Catamburo			3122144432		Virgilio Chica
10. Geimar Pando											Geimar Pando
11. Elpidio puerre	59822800		F		La Laguna	La Laguna	hogar		3175488213		Elpidio puerre
12. Samuel yun	12953697		M		pandiano	pandiano			3164225288		Samuel yun
13. Iliu Cortes	30723876		F		H. Local Civ. 1	H. Local Civ. 1			3157247834		Iliu Cortes
14. Carlos Poma	98523197		M		El progreso	Com 5			314600351		Carlos Poma
15. Segundo Ayala	12962832		M		Comunidad San Vicente	Com 4			12962832		Segundo Ayala

EL PRESENTE FORMATO ES IDENTICO AL ORIGINAL APROBADO. LAS MODIFICACIONES AL FORMATO NO SON VALIDAS SIN APROBACION. (FIRMAS EN FORMATO ORIGINAL). OFICINA ASESORA DE PLANEACION. FECHA DE CREACION Y/O ACTUALIZACION: 03-04-2018

VALIDADO SUPERVISOR

miembro 3071745

F

pasto salud

pasto

312706251

miembro