

**ACTA N° 1741**

<b>Fecha:</b>	2021/11/26
<b>Tema:</b>	Reunión de asociación de usuarios – Rendición de cuentas 2021
<b>Tipo de Comité:</b>	Reunión
<b>Líder del Comité:</b>	Protección al Usuario
<b>Secretario del Comité:</b>	SIAU Clínica Central Fundadores
<b>Asistentes:</b>	Ver anexo listado de asistencia
<b>Objetivo:</b>	Desarrollar actividades de socialización y formación con la participación de usuarios de la IPS Promedan S.A.
<b>Orden del día</b>	(1) Presentación de participantes (2) Presentación de la Secretaría de Salud SISBEN IV (3) Rendición de cuentas año 2021 (4) Elección de segundo representante al Comité de Ética Área Metropolitana y elección de representante ante el COPACOS (5) Evento de agradecimiento a los usuarios y cierre de la sesión

Nombre Asociación: Asociación de Usuarios Promedan S.A.

Municipio 05001

Fecha Convocatoria: 20211110

Fecha Formación: 20211126

Nombre Contacto Entidad: Patricia Elena Restrepo

Teléfono Contacto Entidad: 3164013977

Correo Contacto Entidad: coordproteccionusuario@promedan.net

Nombre Contacto Alianza: Señor Sergio Alberto Jimenez Moreno- Usuario Coordinador

Teléfono Contacto Alianza: 3122100456

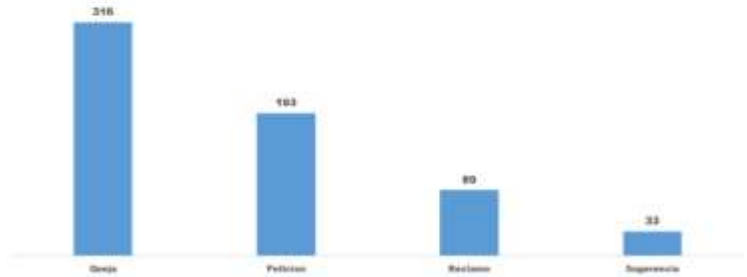
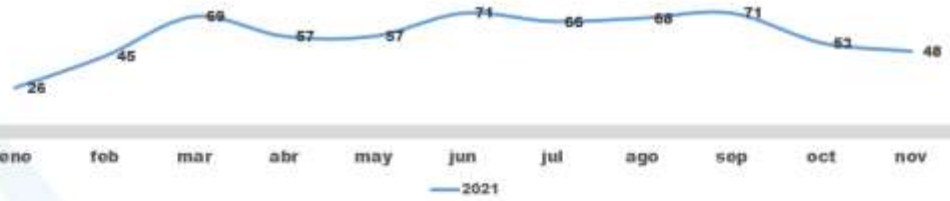
Correo Contacto Alianza: mdssajimoto@gmail.com

Link Página: <https://promedanips.co/asociacion-de-usuarios/>

**Desarrollo de la agenda: ACTA:**

1. Se realiza saludo por parte de Patricia Restrepo Coordinadora de Protección al usuario de Promedan S.A., quien invita a los asistentes a presentarse indicando nombre y sede a la que pertenecen. Se procede a la presentación por medio virtual de los participantes, quienes se encontraban presencialmente lo realizaron desde el lugar donde se encontraban a viva voz para la recepción de quienes estaban virtualmente (ver listado de asistencia)
2. Las funcionarias María Cristina Hernández y Astrid Pulgarín realizan presentación sobre la clasificación SISBEN IV y su relación con el sistema de salud colombiano, se resuelven a los participantes sus inquietudes relacionadas con las diferencias entre el SISBEN como sistema de clasificación y el aseguramiento por parte de los actores del sistema de salud. Adicionalmente se socializan requisitos para definir un delegado de la asociación de usuarios al COPACOS de la Alcaldía de Medellín. Se enviarán requisitos a la coordinación de Protección al Usuario y a SIAU de la clínica con la información para inscribir a la persona que la asociación delegue: carta donde se nombra a la persona representante, listado de asistencia de la reunión en la que se eligió, acta de la elección, documento de identidad.
3. Luis Hincapié, Trabajador Social de la Oficina de Atención al Usuario de la Clínica Fundadores realiza presentación de indicadores de PQRS de la institución en el marco de la rendición de cuentas institucional, se relaciona la siguiente información en la presentación. Posterior a la reunión, Protección al Usuario realizará envío de presentación sobre Plan de Beneficios en el marco de la rendición de cuentas.

## 631 Manifestaciones en el periodo



Frecuencia de motivos por mes	Mes											
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	Total
Insatisfacción del paciente con el manejo medico	8	12	16	19	18	24	28	23	17	7	10	182
Trato inadecuado por parte del funcionario	4	11	11	12	6	7	13	7	13	6	5	95
Infraestructura y aseo de las IPS y clínica	2	2	5	3	5	6	2	7	4	6	3	45
No hay agenda disponible para asignar la cita	1	8	9	6	1	4	3	4	4			40
Programación quirúrgica	4	2	4	2	3	3	3	6	6	4	2	39
Demora, entrega parcial o no entrega de medicamento PBS			1	2	4	7	3	8	4	4	3	36
Dificultad con los servicios de urgencias	2		4	3	3	8	2	2	5	1	2	32
Tramites excesivos	2	2	3		3		1	2	4	6	6	29
Mala información o direccionamiento errado al usuario		2	1		1				2	14	5	25
Oportunidad de citas de atención		2		2	3	1		2	6	2	2	20
Covid - 19		1	2	2	5	3	3	2				18
Incumplimiento de horarios de atención al paciente	1	2	3	3	1	2	1	1	1	3		18
Problemas de comunicación con la IPS			2	1	1	2	5	2	1			14
Cobro de copagos o cuotas moderadoras	2			1	1		1		4		1	10
Oportunidad, atención y entrega de resultados de laboratorio		1	1	1	2			1				6
No obtuvo atención prioritaria			1			2						3
Cancelación de la cita							1	1				2
Demora o no entrega			2									2
Prestación - Atención Domiciliaria						2						2
Atención de enfermería:				1								1
Demora atención				1								1
Demora en atención				1								1
Atención Médico				1								1
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>45</b>	<b>69</b>	<b>57</b>	<b>57</b>	<b>71</b>	<b>66</b>	<b>68</b>	<b>71</b>	<b>53</b>	<b>39</b>	<b>622</b>

4. Se procede con la elección del segundo representante al Comité de Ética Hospitalaria de Área Metropolitana. En la reunión anterior quedó pendiente la elección de esta persona debido a que la única postulante no pudo asistir al encuentro por compromisos personales; el día de hoy reitera su postulación la señora Margarita López y además se postula Hernán Rendón, ambos asistentes de manera presencial. Se procede a votación a mano alzada con los participantes obteniendo los siguientes resultados:

- 4 votos a favor para el señor Hernán Rendón
- 7 votos a favor para la señora Margarita Rosa López Giraldo

Queda elegida como representante por la asociación de usuarios ante el Comité de Ética Área Metropolitana de Promedan S.A. la señora Margarita Rosa López, CC 43073340 y cel. 3108364519. Por decisión de los presentes y ante la voluntad del señor Hernán Rendón se lo elige de manera unánime como representante de la asociación ante el COPACOS de la Alcaldía de Medellín.

5. Como actividad de cierre se realiza evento de agradecimiento con los usuarios, se realiza actividad lúdica con entrega de presente en reconocimiento a su participación en el espacio.

5. Compromisos						
No	Compromisos	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de entrega	Estado	Seguimiento

1	Ingreso de representante de CPACOS ante la Secretaría de Salud de Medellín	Luis Alberto Hincapié Ballesteros	2021/11/26	2021/12/10	Cerrado	2021/12/10
---	--	-----------------------------------	------------	------------	---------	------------

6. Firma de asistentes (Ver anexo)		
Cargo	Cargo	Cargo
Cargo	Cargo	Cargo

**Elaboró acta**

Nombre: Luis Alberto Hincapié Ballesteros

Cargo: Trabajador Social