



## INFORME SIAU MES DE JUNIO 2020 IPS MILAN

Adjunto al presente los siguientes documentos del informe SIAU, correspondiente al mes de Junio de 2020

1. ACTA DE APERTURA DE BUZON No. 006.
2. Informe Excel de PQRS. En este mes no se presentó ninguna.
3. La oficina del SIAU labora en el horario comprendido de lunes a viernes de 7:00 am a 1:00 pm
4. La línea celular personal del funcionario del SIAU está disponible las 24 horas, para atender algún llamado de un usuario.
5. Medios de información adoptados para llegar a los usuarios:
  - Se envía por correo electrónico a todos los funcionarios información allegada de la Supersalud y el Ministerio de Salud.
  - Por medio del grupo del washap de la asociación de usuarios se envía la diferente información para su conocimiento y a la vez para que la repliquen con la comunidad, como:
    - Podemos ayudar a prevenir el Covid-19
    - Todos podemos ayudar a prevenir el COVID-19
  - Pantallazo de la información mandada al grupo del washap de la ASOCIACION DE USUARIOS.
  - La oficina del SIAU labora en el horario comprendido de lunes a viernes de 7:00 am a 1:00 pm
  - La línea celular personal del funcionario del SIAU está disponible las 24 horas, para atender algún llamado de un usuario.
  - La línea celular 320 855 7187 es la asignada para tele consulta en la IPS, y para atender cualesquier solicitud.
  - Se hizo reunión con la asociación de usuarios y se abrió el buzón con los asistentes

Cordialmente

  
**ADRIANA ROJAS VASQUEZ**  
AUX ADMINISTRATIVA SIAU  
IPS MILAN



**LA SALUD CON VISION HACIA EL FUTURO**

Email: [contacto@esefil.gov.co](mailto:contacto@esefil.gov.co)

Web: [www.esefil.com](http://www.esefil.com)

### Nuestras Sedes

#### SEDE

#### ADMINISTRATIVA

Florencia

Cra. 12 No.9b-05

B. Juan XXIII

Teléfono: 4345673

Cel: 313-2073078

#### IPS SOLITA

Calle Principal

Tel 4304139

Cel : 320-8556342

#### IPS VALPARAISO

Calle 10 Cra 3

Tel 4304014

Cel: 320-8557184

#### IPS SOLANO

Calle Principal

Tel 4304125

Cel: 320-8556315

#### IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Tel 4306102

Cel: 320-8558023

#### IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Tel 4306050

Cel: 320-8557187



Acta N° 006

### ACTA DE APERTURA DE BUZÓN

En el municipio de Milán a las 11:00 a.m. horas del día 30 de Junio de 2020, se hace constar que el Director JOSE RICAURTE RIVAS HERRERA y el auxiliar administrativo de atención al usuario ADRIANA ROJAS VÁSQUEZ, realizan la apertura de (los) buzón (es) instalado(s) en la IPS de Milán perteneciente a la ESE FABIO JARAMILLO LONDOÑO encontrándose lo siguiente:


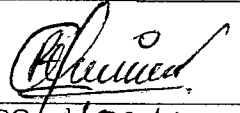


En buzón, se recibieron cero (0) encuesta de "la voz del usuario". Las cuales se clasifican en:


- |    |       |                      |       |
|----|-------|----------------------|-------|
| 1. | _____ | "la voz del usuario" | _____ |
| 2. | _____ | "la voz del usuario" | _____ |
| 3. | _____ | "la voz del usuario" | _____ |
| 4. | _____ | "la voz del usuario" | _____ |
| 5. | _____ | "la voz del usuario" | _____ |
|    |       | Para un total de     | _____ |

Observaciones:

Estas encuestas de "la voz del usuario" se les darán el trámite denominado tratamiento de las sugerencias y observaciones.

Sin otro asunto que hacer constar, se incluye la presente a las 12:10 pm, del día en que se actúa, por lo que firman para constancia en los que en ella intervinieron

DIRECTOR IPS <u>MILÁN</u>	AUXILIAR ADMINISTRATIVO SIAU IPS <u>MILÁN</u>
NOMBRES: <u>JOSE RICAURTE</u> APELLIDOS: <u>RIVAS HERRERA</u> C.C.: <u>17.657.987</u> FIRMA: 	NOMBRES: <u>ADRIANA</u> APELLIDOS: <u>ROJAS VÁSQUEZ</u> C.C.: <u>26.624.778</u> FIRMA: 
TESTIGOS: <u>VOCAL A. USUARIOS</u> NOMBRES: <u>JHON JAIRO</u> APELLIDOS: <u>SALAZAR</u> C.C.: <u>1673722</u> FIRMA: 	TESTIGOS: <u>VOCAL A. USUARIOS</u> NOMBRES: <u>BLANCA MARINA</u> APELLIDOS: <u>ORTEGA</u> C.C.: <u>27287402</u> FIRMA: 

	<b>Formato Acta de Reunión</b>		Fecha Aprobación: 7/11/2019	
			Código: FT-DOR-002	
	<b>E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO</b>		Versión: 01	Pág. 1 de 2

<b>ACTA N° 002</b>	<b>Proceso:</b> REUNION ASOCIACION DE USUARIOS	<b>Fecha:</b> JUNIO 30 DE 2020
--------------------	---	-----------------------------------


<b>Lugar:</b> IPS MILAN	<b>Hora Inicio:</b> 10:00 AM	<b>Relata:</b> ADRIANA ROJAS VASQUEZ AUXILIAR ADMINISTRATIVA – SIAU
	<b>Hora Final:</b> 11:10 AM	

<b>PERSONAS ASISTENTES</b>		
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>

<b>PERSONAS AUSENTES</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>

<b>OBJETIVOS DE LA REUNION – AGENDA</b>	
<b>PROPUESTA</b>	<b>CAMBIOS Y/O ADICIONES</b>
<b>OBJETIVO:</b> Dar cumplimiento al Cronograma de capacitación vigencia 2020. Realizar reunión con la asociación de usuarios de la IPS Milán con el objetivo de dar cumplimiento al cronograma de capacitaciones del 2020.  <b>AGENDA:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saludo y agradecimientos por la asistencia.</li> <li>2. Verificación del quórum</li> <li>3. Temas a tratar: Deberes y derechos de los usuarios. Medios de comunicación y canales para la presentación de las PQRSF. Portafolio de servicios. Protocolo de lavado de manos</li> <li>4. Varios</li> <li>5. Verificar cumplimiento de los compromisos fijados en el acta anterior.</li> </ol> <b>Conclusiones</b>	

<b>ASUNTOS TRATADOS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La auxiliar administrativa del SIAU Adriana Rojas de la IPS. Milán, saluda y a la vez agradece la Asistencia de los integrantes de la Asociación de usuarios; ya que es de vital importancia su asistencia.          El Director – José Ricaurte Rivas Herrera, saluda y agradece a los asistentes por su compromiso para con la IPS y comunidad.</li> <li>2. <b>Verificación de Quórum</b>          Son siete (7) las personas que conforman la asociación de usuarios de esta IPS y asisten cuatro (4) integrantes; por lo tanto si hay quorum.</li> <li>3. <b>Temas:</b>  <b>DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se pregunta si conocen los deberes y derechos de los usuarios, se les pregunta que digan algunos.</li> <li>• Se les hace entrega de un folleto de los deberes y derechos de los usuarios a la vez se lee.</li> </ul> </li> </ol>

	<b>Formato Acta de Reunión</b>		Fecha Aprobación: 7/11/2019
			Código: FT-DOR-002
	<b>E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO</b>		Versión: 01      Pág. 1 de 2

• Se les dice que en la sala hay pancartas las cuales tienen consignados los derechos y deberes de los usuarios.  
Se les hace entrega de un VOLANTE

#### **MEDIOS PARA EXPRESAR INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN**

Se les recuerda los medios disponibles para expresar las inconformidades en la atención y el servicio de salud en la ESE Fabio Jaramillo Londoño – IPS Millán:

- Teléfono
- Buzón de quejas, reclamos y sugerencias
- Página web
- Atención personal en la oficina SIAU

Estos medios nos permiten dar a conocer las inconformidades que se presenten en los diferentes servicios de salud, si ustedes como usuarios no se manifiestan por estos medios, pues no existe la posibilidad que se corrijan las fallas ya que si no hay PQRS quiere decir que todo está marchando bien, hay 100% satisfacción de los usuarios.

#### **PORTAFOLIO DE SERVICIOS**

Se da a los asistentes folleto de sistema integral de atención al usuario SIAU, en el cual aparece el portafolio de servicios además se explica uno a uno los servicios que se prestan en la IPS:

- Consulta médica general
- Consulta de urgencias-24 horas
- Hospitalización
- Programa de Promoción y Prevención
- Odontología general
- Laboratorio clínico- Bajo nivel de complejidad
- TAB (Ambulancia)

#### **PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN (P Y P):**

- Atención de parto
- Atención del recién nacido
- Atención planificación familiar mujeres – hombres
- Detección temprana de las alteraciones del embarazo
- Detección temprana de las alteraciones de la agudeza visual
- Detección temprana de las alteraciones del joven
- Detección temprana de las alteraciones de crecimiento y desarrollo del menor de 10 años
- Detección temprana de las alteraciones del adulto
- Detección temprana de las alteraciones del joven
- Detección temprana y prevención del cáncer cervico uterino (Citología)
- Atención preventiva en salud oral
- Programa ampliado de inmunizaciones PAI (Vacunación)
- Charlas y talleres educativos

#### **PROTOCOLO DE LAVADO DE MANOS**


El lavado de manos y la desinfección de áreas de uso común son acciones que debemos llevar a cabo diariamente para evitar la propagación de enfermedades respiratorias como el nuevo Coronavirus. El celular es uno de los objetos que debe limpiarse a menudo ya que puede aglomerar una gran cantidad de microorganismos.

Una de las formas más eficaces para evitar el contagio de enfermedades respiratorias como el coronavirus es mediante el lavado de manos con agua y jabón y en otros casos con alcohol en gel. Medidas que deben ser reforzadas con la limpieza de superficies para desinfectar los microorganismos existentes en ellas.

Los gérmenes que se encuentran en tus manos pasan al teléfono, y por más que las laves, los microorganismos permanecen en el celular. De allí la recomendación de la Organización Panamericana de la Salud en lavarse las manos en todo momento y limpiar las superficies del celular diariamente.

##### **1. ¿Cuál es la forma correcta de lavarse las manos?**

Para eliminar cualquier rastro del virus de las manos, no basta con frotar y aclarar rápidamente. Este es el proceso para lavarse

	Formato Acta de Reunión		Fecha Aprobación: 7/11/2019	
			Código: FT-DOR-002	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO		Versión: 01	Pág. 1 de 2

las manos de manera eficaz, paso a paso.

- Paso 1: Mojar las manos con agua corriente
- Paso 2: Aplicar una cantidad suficiente de jabón para cubrir las manos mojadas
- Paso 3: Frotar por toda la superficie de las manos (el dorso, el espacio entre los dedos y debajo de las uñas) durante, al menos, 20 segundos
- Paso 4: Aclarar bien con agua corriente
- Paso 5: Secarse las manos con un paño limpio o una toalla de un solo uso

## 2. ¿Cuánto tiempo debería dedicar a lavarme las manos?

Deberías dedicar entre 20 y 30 segundos a lavarte las manos. Una manera sencilla de calcularlo es cantar la canción del cumpleaños feliz entera dos veces.

Es igual para el desinfectante de manos: utiliza un desinfectante que tenga un contenido mínimo de alcohol del 60% y frótate las manos durante al menos 20 segundos para asegurarte de cubrir toda la superficie.

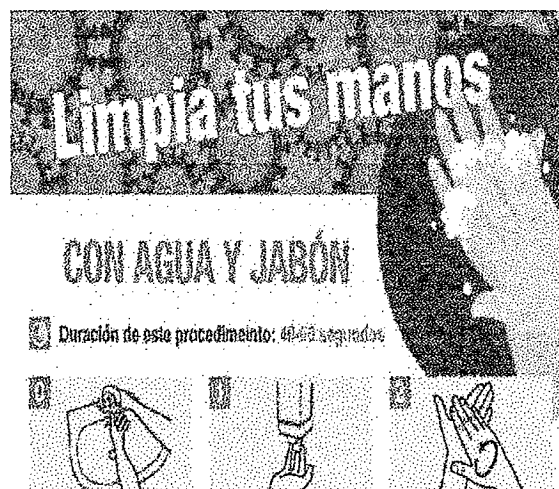
## 3. ¿Cuándo debería lavarme las manos?


En el contexto de la prevención del COVID-19, deberías lavarte las manos en las siguientes ocasiones:

- Después de sonarte la nariz, toser o estornudar
- Después de visitar un espacio público, como transportes, mercados y lugares de culto
- Después de tocar superficies fuera de tu hogar, por ejemplo, dinero
- Antes y después de cuidar a una persona enferma y también mientras la estés cuidando
- Antes y después de comer

En general, siempre deberías lavarte las manos en los siguientes casos:

- Después de ir al baño
- Antes y después de comer
- Después de estar en contacto con la basura
- Después de tocar animales y mascotas
- Después de cambiarle el pañal a un bebé o de ayudar a un niño a usar el retrete
- Siempre que tengas las manos visiblemente sucias



	<b>Formato Acta de Reunión</b>		Fecha Aprobación: 7/11/2019	
			Código: FT-DOR-002	
	<b>E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO</b>		Versión: 01	Pág. 1 de 2

#### 4. Varios

Siguiendo los lineamientos según el PLAN DE PARTICIPACIÓN DE POLÍTICA SOCIAL EN SALUD, en este año se debe reactivar la Asociación de Usuarios de la IPS Milán.

Se da información de cómo se está atendiendo a los usuarios.

Se invita a los integrantes de la asociación que nos ayuden a replicar la información de la atención que se está dando en la IPS:

- La consulta externa es por la modalidad de TELECONSULTA.
- Atención de crónicos, gestantes, etc.

Se pregunta a los asistentes si han recibido quejas de la comunidad, a lo cual responden que no.

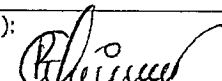
#### 5. Conclusiones

- Se agradece de antemano a todos los asistentes por su participación, y se resalta la puntualidad.
- Se felicita a la asociación de usuarios de la IPS Milán por su esmero en velar por los derechos de los usuarios.
- Se invitan para que sigan trabajando unidos, como lo han hecho a la fecha, en beneficio de la comunidad.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS		
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
• Seguir trabajando en unión	Asociación de usuarios	INMEDIATO
• Replicar toda la información	Asociación de Usuarios	INMEDIATO

<b>PROXIMA REUNION:</b>	<b>HORA:</b>	<b>LUGAR:</b> OFICINA ATENCION AL USUARIO
-------------------------	--------------	--

Información sobre el documento

Preparado por (nombre): <b>ADRIANA ROJAS VASQUEZ</b>	(firma): 	Fecha: JUNIO 30 DE 2020
---	---	----------------------------

Información sobre el documento

Copias

NOMBRE	INSTITUCION	CARGO
MARLON MAURICIO MARROQUIN	E.S.E. FABIO JARAMILLO	Gerente
MARTHA CECILIA CORREA CLAROS	E.S.E. FABIO JARAMILLO	Subgerente Administrativa y Financiera.
SANDRA MILENA GIRALDO	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Técnica Administrativa SIAU

SEDE/IPS:

1871-61

**F E C H A**

0202 OF 2020

**HORAS**

10:00 am

## Reunión

## Socialización

## Asistencia Técnica

## Capacitación

**Otro:**

## TEMAS TRATADOS:

Asociación Vecinos

## Nombre Completo

**C.C. No.**

**Carzo**

**Firma**

NAME	DATE	POSITION	REMARKS
BLANCA M. OREGA	27-287-402	VOCAL	Blanca M. Orega
Marlene Lopez F	26624797	Vice Presidente	Marlene Lopez
Dora Emilia Hamigan	26624844	Vice Presidente	Dora Emilia Hamigan
John Tenorio Salazar	1673 722	VOCAL	John Tenorio Salazar
Jose R. Rivas Hernandez	13651981	Director	Jose R. Rivas Hernandez
Adriana Rojas	26624773	Ases. Admin. SRA	Adriana Rojas

**OBSERVACIONES:**

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD

Adrian Rojas V

**FIRMA**