

	<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° 047/2021</b>	<b>Proceso: ATENCION AL USUARIO</b>	<b>Fecha: 25/11/2021</b>
-------------------------	-------------------------------------	--------------------------

<b>Lugar: IPS SOLANO</b>	<b>Hora Inicio: 02:00pm</b> <b>Hora Final: 16:45pm</b>	<b>Relata: NEFTALI CALDERON ORDOÑEZ</b>
--------------------------	---	---

**PERSONAS ASISTENTES**

NOMBRE	CARGO	FIRMA
SE ANEXA PLANILLA		

**PERSONAS AUSENTES**

NOMBRE	CARGO

**OBJETIVOS DE LA REUNION – AGENDA**

PROPUESTA	CAMBIOS Y/O ADICIONES
<p><b>OBJETIVO</b></p> <p>Capacitar y brindar las herramientas necesarias para que nuestros usuarios se instruyan en temas de participación social y temas de interés para la protección, acceso y garantía de la calidad en la prestación de los servicios de Salud.</p> <p><b>AGENDA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Saludo</li> <li>Socialización del Protocolo de atención preferencial adoptado por la E.S.E FABIO JARAMILLO LONDOÑO.</li> <li>Socialización del protocolo de asignación y cancelación de citas médicas y odontológicas adoptado por la E.S.E FABIO JARAMILLO LONDOÑO.</li> <li>Socialización de la Resolución 2063 de 2017.</li> <li>Socialización de Derechos y Deberes de los pacientes.</li> <li>Socialización de medios electrónicos y canales de comunicación para interponer PQRS.</li> <li>Usuarios.</li> </ol>	

**ASUNTOS TRATADOS**

	<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

A las 02:00pm del 25 de noviembre de 2021, en la sala de espera de consulta externa de la IPS Solano, el funcionario del SIAU de la IPS Solano se reunió con población con capacidades diferentes integrantes de ASOPECODE (Asociación de Personas con Capacidades Diferentes):

### **1. Saludo**

El funcionario Neftali Calderón Ordoñez saluda a los asistentes y agradece la participación de cada uno de los asistentes y el apoyo brindado por el Presidente de ASOPECODE.

### **2. Socialización del Protocolo de atención preferencial adoptado por la E.S.E FABIO JARAMILLO LONDOÑO.**

Se les informa a los asistentes que mediante la Resolución 0635 de 2020, expedida por la E.S.E FABIO JARAMILLO LONDOÑO, se adoptó el protocolo de atención preferencial, para fortalecer la calidad en la atención y garantizar el acceso a los servicios de manera humanizada y preferente a los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, embarazadas, personas con algún tipo de discapacidad, reclusos, enfermos mentales, pacientes de alto costo, personas que sufren enfermedades huérfanas, víctimas de la violencia, desplazados y víctimas del conflicto armado.

De igual manera se les informa que en la entrada al servicio de facturación y en la oficina del SIAU esta publicada la señalización de clasificación preferencial la cual debe ser exigida al momento de solicitar un servicio de acuerdo al orden de prioridad (embarazadas, niños menores de 2 años, adultos mayores de 62 años y personas con discapacidad).

Que los funcionarios conocen el Protocolo de Atención Preferencial y están en capacidad de cumplir lo parametrizado en dicho documento.

### **3. Socialización del protocolo de asignación y cancelación de citas médicas y odontológicas adoptado por la E.S.E FABIO JARAMILLO LONDOÑO.**

se explica a las personas que asisten a la reunión, que la E.S.E FABIO JARAMILLO LONDOÑO adoptó mediante Resolución 01386 de 2020, el Protocolo de Asignación y Cancelación de citas, para establecer lineamientos para la implementación y el seguimiento del proceso de asignación y cancelación de citas médicas y odontológicas en las Sedes IPS Solita, IPS Valparaíso, IPS Milán, IPS San Antonio de Getucha y Solano.

Que en dicho protocolo está establecido los mecanismos para acceder a las citas médicas y odontológicas (presencial y no presencial). Que existe la línea celular 3143817016, habilitada para la solicitud y cancelación de citas médicas y odontológicas en la IPS Solano, que los horarios para solicitar citas es:

Citas telefónicas de 07:00am a 08:00am y de 02:00pm a 03:00pm de lunes a viernes.

Citas presenciales el horario establecido es de lunes a viernes de 08:00am a 09:00am y de 03:00pm a 04:00pm.

Que las citas se asignaran de acuerdo a la capacidad de atención, teniendo en cuenta el número de profesionales de la salud disponibles en cada una de nuestras IPS's.

Que cuando a un usuario se le asigna una cita, este deberá conocer la fecha, hora y profesional que lo va a atender.

Que cuando las citas son canceladas por la IPS, se asignará nuevamente sin superar un rango máximo de tres días calendario para su atención, con previo conocimiento del usuario.

 <b>FABIO JARAMILLO LONDOÑO</b> <small>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</small>	<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. Socialización de Derechos y Deberes de los pacientes.**

Con ayuda del pendón de Derechos y Deberes se socializa cada uno de los Derechos y Deberes de los pacientes, de igual manera se hace entrega del plegable **"SISTEMA INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO"** que tiene información sobre las Oficinas de Atención al Usuario, las funciones, los objetivos del SIAU. Los canales de comunicación habilitados para interponer PQRS, el Buzón de Sugerencias, los Derechos y Deberes de los pacientes (resolución 4343 de 2012), línea telefónica para solicitar citas médicas y odontológicas y el lavado correcto de manos.

**5. Socialización de medios electrónicos y canales de comunicación para interponer PQRS.**

El Funcionario de Atención al Usuario de la IPS Solano, le informa a los asistentes que la E.S.E FABIO JARAMILLO LONDOÑO tiene habilitados unos medios electrónicos para interponer PQRS, que en la Página Web [www.esefjl.gov.co](http://www.esefjl.gov.co), en la pestaña atención al ciudadano pueden diligenciar el formulario de PQRS y ésta será resuelta dentro de los términos establecidos. Que para interponer PQRS o solicitudes de información pueden hacerlo al correo electrónico institucional [siausolano@esefjl.gov.co](mailto:siausolano@esefjl.gov.co). Que ésta información está en el plegable SISTEMA INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO entregado anteriormente.

**6. finalización**

A las 16:45 del día 25 de noviembre de 2021 se da por terminada la actividad y se procede a la firma de la planilla de asistencia.

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO

<b>PROXIMA REUNION:</b>	<b>HORA:</b>	<b>LUGAR:</b>
-------------------------	--------------	---------------

Información sobre el documento

Preparado por (nombre): NEFTALI CALDERON ORDOÑEZ	(firma): 	Fecha: 25/11/2021
---	--	----------------------

Información sobre el documento

Copias

NOMBRE	INSTITUCION	CARGO
SANDRA MILENA GIRALDO	E.S.E. FABIO JARAMILLO	TECNICA ADMINISTRATIVA SIAU



Formato Registro de Asistencia

E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO

Fecha de Aprobación: 7/11/2019

Código: FT-DOR-003

Version: 01

Pág 1 de 1

FECHA

25/11/2021

HORAS

02:00PM

SEDE/IPS:

Reunión	
Socialización	X
Asistencia Técnica	
Capacitación	
Otro:	

TEMAS TRATADOS: PROTOCOLO ANTENCION PREFERENCIAL, PROTOCOLO DE ASIGNACION Y CANCELACION DE CITAS, RESOLUCION 2063, MEDIOS ELECTRONICOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN PARA INTERPONER PQRS Y DERECHOS Y DEBERES EN SALUD.

Nombre Completo	C.C. No.	Cargo	Firma
Jorge Enrique Peña	12104419	B. Estrella del Norte	
Jesus Antonio Perez Torv.	17675648	B. Jardin	
Maria Emilda Pineda	29925810	B. Buenos Aires	
Dulcimar Jimenez	17605071	B. El Prado	
Ara Jady Perez	26640772	B. Bella Vista	
Gildardo Burago	447771	B. Buenos Aires	
Adelio Leguano Torres	4956231	B. Estrella del Norte	
Jose Octaviano Aluis	1119582190	B. Buenos Aires	
Conrado Rojas	16190581	B. Estrella del Norte	
Ever Toledo	17706077	B. Estrella del Norte	
Lucilia Arcelega Torres	40.660.124	B. Buenos Aires	
Marisela Busafullo Arcelega	40.660.376	B. Buenos Aires	
Fany Ortiz Bolaños	1119580953	B. Bellou 5ta	
María Gladys Sanchez	30520995	B1 Buenos Aires	

OBSERVACIONES:

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD

Neftalí Calderón

FIRMA

