

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

<b>ACTA N° 046/2021</b>	<b>Proceso: ATENCION AL USUARIO</b>	<b>Fecha: 09/12/2021 2021</b>
-------------------------	-------------------------------------	-------------------------------

<b>Lugar: IPS SOLANO</b>	<b>Hora Inicio: 10:00AM</b>	<b>Relata: NEFTALI CALDERON ORDOÑEZ</b>
	<b>Hora Final: 11:53AM</b>	

<b>PERSONAS ASISTENTES</b>		
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
SE ANEXA PLANILLA		

<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>
<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>1. Saludo</li> <li>2. Protocolo de Atención Preferencial Adoptado por la <b>E.S.E FABIO JARAMILLO LONDOÑO</b>.</li> <li>3. Protocolo de Asignación y Cancelación de Citas médicas y Odontológicas.</li> <li>4. Socialización de la Resolución 2063 de 2017.</li> <li>5. Socialización de medios electrónicos y canales de comunicación para interponer PQRS's</li> </ol>	

<b>ASUNTOS TRATADOS</b>
<p>A las 10:00am del 09 de noviembre de 2021, en la sala de espera de consulta externa de la IPS Solano, el funcionario del SIAU de la IPS Solano y los representantes de las Juntas de Acción Comunal se reunieron para desarrollar el siguiente orden del día:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Saludo</b> El Auxiliar Administrativo SIAU Neftalí Calderón Ordoñez, Saluda a los asistentes y agradece la participación.</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

## 2. Protocolo de Atención Preferencial Adoptado por la E.S.E FABIO JARAMILLO LONDOÑO.

Con el apoyo visual del videobeam el Auxiliar Administrativo del SIAU socializa a los asistentes la Resolución 0635 por medio del cual se adopta la política de atención preferencia en la E.S.E FABIO JARAMILLO LONDOÑO.

Se le informa a los asistentes que la política de atención preferencial es adoptada por la E.S.E FABIO JARAMILLO LONDOÑO para garantizar una atención humanizada y de calidad a nuestros usuarios, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas frente a los servicios ofertados y brindando especial atención a niñas, niños, adolescentes, adultos mayores, gestantes, personas con algún tipo de discapacidad, víctimas del conflicto armado, víctimas de violencia, desplazados, personas que sufren enfermedades huérfanas y pacientes con enfermedades de alto costo entre otras.

Que los funcionarios de la IPS Solano, conocen el protocolo de atención preferencial y están en la capacidad de cumplir los procedimientos de atención preferencial.

De igual manera se les informa que, aunque la IPS Solano no cuenta con la infraestructura para la ventanilla única para la atención preferencial, aun así los parámetros para la atención preferencial se garantizan en los diferentes servicios y la señalización se encuentra a la entrada a la oficina del SIAU donde se asignan las citas médicas y odontológicas; en la entrada a la Oficina de facturación, la señalización indica atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad o capacidades diferentes, adultos mayores, menores de 2 años y embarazadas.

Que esta socialización se hace a la comunidad en general para que los usuarios exijan sus derechos enmarcados dentro de la política de atención preferencial.

## 3. Protocolo de Asignación y Cancelación de Citas médicas y Odontológicas.

Siguiendo el curso normal de la reunión, se hace lectura a la resolución 01386 del 29 de diciembre de 2020, expedida por la E.S.E FABIO JARAMILLO LONDOÑO, por medio de la cual se adopta el Protocolo de Asignación y Cancelación en la E.S.E FJL.

Se socializan los objetivos Generales del protocolo de asignación y cancelación de citas médicas y odontológicas, los mecanismos para la accesibilidad de los usuarios (presencial y no presencial) para la asignación y cancelación de citas médicas y odontológicas, los horarios establecidos.

De la misma forma el Auxiliar Administrativo del SIAU socializa los procedimientos para la asignación de citas, el cual se les recuerda que para la solicitud de las citas se debe presentar el documento de identidad, para que el funcionario pueda verificar el estado de afiliación, si paga copagos indicar el proceso y donde hacer el respectivo pago, que las citas se asignan de acuerdo a las prioridades detectadas, disponibilidad de cupos y facilidades del usuario respecto a fecha y hora de la citas.

De igual manera se les hace saber que el funcionario que asigna las citas debe suministrar información sobre la fecha, hora, consultorio y profesional que atenderá su cita, que para los usuarios a los que la IPS le cancele su cita, ésta deberá ser asignada nuevamente en un rango no superior a tres días.

## 4. Socialización de la Resolución 2063 de 2017

Se proyecta en diapositivas la Resolución 2063, se explica los objetivos, los alcances, la estructura de la política, la Participación Social en Salud como un Derecho interdependiente al Derecho a la Salud y las diferentes fases dentro del marco estratégico en el cual el Estado busca garantizar la participación social en salud, fortaleciendo y empoderando a la ciudadanía con mecanismos y

 <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

condiciones para ejercer la participación y el control social.

### 5. Socialización de medios electrónicos y canales de comunicación para interponer PQRS's.

El Auxiliar Administrativo le informa a los asistentes que la E.S.E FABIO JARAMILLO LONDOÑO en el esfuerzo de mejorar la comunicación y garantizar la participación de nuestros usuarios, ha dispuesto de canales electrónicos como la pagina web [www.esefjl.gov.co](http://www.esefjl.gov.co), el correo electrónico [siausolano@esefjl.gov.co](mailto:siausolano@esefjl.gov.co), los cuales los usuarios podrán utilizar para interponer PQRS y/o solicitudes de información entre otras.

Se les da a conocer que el numero celular 3202118926 está dispuesto en la Sede IPS Solano, para información de los diferentes servicios que presta la IPS.

Que el Buzón de sugerencias esta dispuesto las 24 horas, en él se podrán depositar PQRS derivadas de la prestación de los servicios y/o de la calidad de atención que brinda cada uno de los funcionarios, Este buzón se abre el ultimo día hábil de cada mes entre el Director o coordinador de la IPS, el Auxiliar Administrativo del SIAU y un integrante de la Asociación de Usuarios. Así mismo la Ofician del SIAU disponible de lunes a jueves en el horario de 07:00 a 12m y de 02:00pm a 06:00pm el dia viernes de 07:00am a 12:00m y de 02:00pm a 05:00pm.

### 6. finalización

A las 11:53am del día 09 de Diciembre de 2021 se da por terminada la actividad y se procede a la firma de la planilla de asistencia.

Y

	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: 09/12/2021
---	--	----------------------

Información sobre el documento

Copias

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

