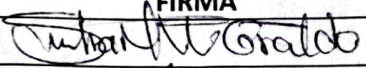
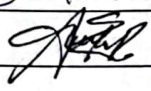
	Formato Acta de Reunión	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
		Código: FT-DOR-002	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión: 01	Pág. 1 de 2


ACTA No. 001	Proceso: ATENCION AL USUARIO	Fecha: 03/02/2022
---------------------	-------------------------------------	--------------------------

Lugar: Medio virtual	Hora Inicio: 8:00 A.M.	Relata: SANDRA MILENA GIRALDO GARCÍA
	Hora Final: 12:00 M	

PERSONAS ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
SANDRA MILENA GIRALDO GARCIA	TECNICA ADMINISTRATIVA SIAU	
AURA RENTERIA	AUXILIAR ADMINISTRATIVA	
PERSONAS AUSENTES		
NOMBRE	CARGO	
N/A		

OBJETIVOS DE LA REUNION – AGENDA	
PROPUESTA	CAMBIOS Y/O ADICIONES
Realizar el proceso de inducción del cargo de auxiliar administrativo de la oficina de SIAU de la IPS Solano.	Ninguno.

ASUNTOS TRATADOS
<p>El día 03 de febrero de 2022 a las 8:00 am se da inicio a la reunión virtual para el proceso de inducción con la participación de las siguientes personas:</p> <p>SANDRA MILENA GIRALDO GARCÍA, Técnica administrativa de SIAU AURA RENTERÍA, Auxiliar administrativa</p> <p>Proceso De Inducción</p> <p>Posterior a la presentación, la funcionaria Sandra Milena Giraldo técnica administrativa de SIAU de la ESE Fabio Jaramillo Londoño procede a detallar el proceso que se ha llevado a cabo para la inducción a la señora Aura Rentería para desempeñar la función de auxiliar administrativa con funciones de SIAU, estadística y archivo en la IPS Solano.</p> <p>Los temas socializados contemplaron los procedimientos y manuales que integran el Proceso de atención al usuario; Historias clínicas y medicina legal.</p> <p>1. ATENCION AL USUARIO</p> <p>Se realiza la explicación y entrega de los manuales y procedimientos que hacen parte del Proceso de</p>

	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

Atención Usuario, y demás documentos institucionales que integran el proceso.

Manuales

1. Manual del Sistema Integral de Atención al Usuario SIAU de la Empresa Social del Estado Fabio Jaramillo Londoño y la respectiva resolución de adopción.
2. Manual de Buzón de Sugerencias y la respectiva Resolución de adopción.
3. Manual de Asociación de usuarios y la respectiva resolución de adopción.

Procedimientos

- ✚ Procedimiento No. 1: Orientación y Asesoría de la Prestación de los Servicios de Salud
- ✚ Procedimiento No. 2: Resolución de quejas y Reclamos de la Prestación de los Servicios Salud y los anexos: formato Análisis y priorización de quejas y reclamos; Formato de queja; Formato seguimiento a las respuestas.
- ✚ Procedimiento No. 3: Evaluación de la Satisfacción de los usuarios y los anexos: Formato encuesta; Consolidado plan de mejoramiento encuesta; Cálculos de muestras Encuestas de satisfacción ajustado 2012
- ✚ Procedimiento No. 4: Acompañamiento de la Asociación de Usuarios y los anexos: Formato acta de reunión; Manual para la conformación y capacitación de la asociación de usuarios; Directorio asociación de usuarios IPS Solano
- ✚ Procedimiento No. 5: Buzón de Sugerencias de la Prestación de los Servicios de Salud y los anexos: Formato acta de apertura y cierre del buzón; Formato la voz del usuario; Formato queja.

REFERENCIAS NORMATIVAS RECOMENDADAS:

- ✓ Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- ✓ Decreto 491 de 2020 Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.
- ✓ Resolución 1995 de 1999, por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica
- ✓ Decreto 2106 Del 22 de noviembre De 2019 Art.102 Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar tramites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

CIRCULARES INTERNAS

- *Circular 006 de 2021 - Socialización Protocolo Asignación de Citas
- *Circular 030 de 2021 - Atención y Tramite Oportuno de las PQR



- *Circular 045 de 2011 - Respuesta a las quejas de los usuarios
- *Circular 011 de 2017 - Directrices en la resolución de quejas y reclamos de los usuarios
- *Circular 020 de 2015.- Trato digno a los usuarios

PROTOCOLOS INSTITUCIONALES

- ✓ Protocolo de asignación y cancelación de citas versión 2 y resolución de adopción
- ✓ Protocolo de atención preferencial y resolución de adopción

Se informa también que para el mes de noviembre de 2021 se llevó a cabo la asamblea para la elección de la Junta Directiva de la Asociación de usuarios de la IPS Solano y se entrega el ACTA DE CONFORMACIÓN.

Se hace énfasis en que la información entregada contiene el paso a paso de las actividades a realizarse en la oficina de atención al usuario, por lo tanto, se requiere que a partir de la fecha se dé el estricto cumplimiento a las mismas, así como la aplicación de los formatos anexos en cada subproceso.

Se aclara que la información de las encuestas de satisfacción y PQRS se debe presentar en el formato Excel (actualizado año 2022) denominado FORMATO INFORMES SIAU PQR Y ENCUESTAS y reportarlo junto con las actas de apertura de buzón, socialización de derechos y deberes y actas de reunión o capacitación a la asociación de usuarios con evidencias (fotos y planillas de asistencia) al correo electrónico institucional siauflorencia@esefjl.gov.co de la oficina de atención al usuario los primeros 3 días hábiles del mes siguiente, los cuales se deben consolidar y reportar a la Secretaria de Salud Departamental en el formato establecido por dicha entidad.

2. HISTORIAS CLINICAS

Se explican los requisitos para la solicitud de historia clínicas, y las normas para el manejo de la Historia Clínica:

- o Resolución N° 1995 de 1999, expedida por el Ministerio de Salud y la Protección Social
- o Decreto 780 de 2016 artículo 2.5.3.4.11 Acceso a la historia clínica. Las entidades administradoras de recursos
- o Sentencia T-182/09 - Corte Constitucional

3. MEDICINA LEGAL

Se hace énfasis sobre el cumplimiento por parte de los profesionales médicos del servicio social obligatorio del diligenciamiento del formato Reporte de valoraciones ML y necropsias y el cargue de la información en los aplicativos SIRDEC (protocolos de necropsia) y SICLICO (reconocimientos), aclarando que este es un requisito para la expedición del Paz y salvo por parte de medicina legal y la certificación de terminación del servicio social por parte de la ESE Fabio Jaramillo Londoño según lo estipulado en el documento Lineamientos para aplicativos de Sistema Siclico y Sirdec.

Se hace saber la disponibilidad que se tiene desde la Oficina de Atención al Usuario de la sede administrativa para aclarar y resolver cualquier duda que se genere en el ejercicio de las actividades de SIAU.



COMPROMISOS ADQUIRIDOS

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1. Enviar los documentos que hacen parte de la inducción vía correo electrónico	Técnica administrativa SIAU	Inmediato
2. Realizar acta de la reunión	Técnica administrativa SIAU	Inmediato
3. Dar cumplimiento a lo estipulado en los manuales y procedimientos citados en la inducción y seguir las recomendaciones y/o sugerencias impartidas.	Auxiliar SIAU IPS Solano	Inmediato

PROXIMA REUNION: Por definir

HORA: Por definir

LUGAR:

Información sobre el documento

Preparado por: SANDRA MILENA
GIRALDO GARCÍA

(firma)

Fecha:

Información sobre el documento

Copias

NOMBRE	INSTITUCION	CARGO
MARLON MAURICIO MARROQUIN GONZALEZ	E.S.E. FABIO JARAMILLO	Gerente
MARTHA CECILIA CORREA CLAROS	E.S.E. FABIO JARAMILLO	Subgerente Administrativa y Financiera.