	<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° 003</b>	<b>Proceso:</b> REUNION MENSUAL	<b>Fecha:</b> : Marzo 24 de 2022
--------------------	------------------------------------	----------------------------------

<b>Lugar:</b> IPS VALPARAISO	<b>Hora Inicio:</b> 3:00 PM <b>Hora Final:</b> 5:00 PM	<b>Relata:</b> CECILIA RODRIGUEZ VASQUEZ
---------------------------------	---	---

**PERSONAS ASISTENTES**

NOMBRE	CARGO	FIRMA
ANEXO PLANILLA DE ASISTENCIA		

**PERSONAS AUSENTES**


NOMBRE	CARGO

**OBJETIVOS DE LA REUNION – AGENDA**


PROPUESTA	CAMBIOS Y/O ADICIONES
<p><b>OBJETIVO:</b> Capacitación a la Asociación de Usuarios de la IPS Valparaíso para dar cumplimiento al Cronograma de actividades de la vigencia 2022.</p> <p><b>AGENDA:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Saludo de Bienvenida y presentación de la Coordinadora de la IPS.</li> <li>Socialización Protocolos de Citas y Cancelación de citas y Atención Preferencial.</li> <li>Proposiciones y varios.</li> </ol>	

**ASUNTOS TRATADOS**

<ol style="list-style-type: none"> <li>La Apertura de la reunión estuvo a cargo de la Auxiliar Administrativo del SIAU de la IPS Valparaíso CECILIA RODRIGUEZ VASQUEZ; quien brinda acompañamiento; ofrece una cálida Bienvenida a los integrantes de la Asociación de usuarios de la IPS Valparaíso y Asmet Salud y manifiesta que el objetivo principal es Socializar Protocolos de Citas y Cancelación de citas y Atención Preferencial.</li> </ol> <p>La auxiliar administrativa de SIAU socializa a los integrantes de la Asociación de</p>
--

	<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

**PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN Y CANCELACION DE CITAS**



**1. OBJETIVOS**

**GENERALES**

Establecer los lineamientos para la asignación y cancelación de las citas para los servicios de consultas de medicina general, odontología y rutas integrales de atención en salud (RIAS) Resolución 3290 de 2018.

**ESPECIFICOS**

- > Establecer y adoptar el protocolo para la asignación y cancelación de citas en cada una de las IPS de la ESE Fabio Jaramillo Londoño.
- > Brindar mecanismos eficientes para la atención oportuna y pertinente para el acceso a servicios de asignación y cancelación de citas a los usuarios del servicio de salud del área rural y urbana.
- > Optimizar los trámites, tiempos de espera de los usuarios y mitigar las posibles afectaciones por la limitación o no acceso a la atención requerida.
- > Garantizar el cumplimiento a los requerimientos de asignación y cancelación de citas a los servicios institucionales.
- > Disponer de los procedimientos, herramientas tecnológicas y personal para garantizar el acceso a la comunidad de los servicios de salud brindados por la ESE F.J.L.
- > Fortalecer los espacios de participación ciudadana a través del uso de los protocolos, procedimientos y servicios de la ESE Fabio Jaramillo Londoño en el desarrollo de su objeto social.

**2. ALCANCE**

La disposición se establece con aplicabilidad para las IPS Solano, Solita, Valparaiso, Milán y San Antonio de Getulio de la ESE Fabio Jaramillo Londoño.

**4. DEFINICIÓN**

**CONSULTA EXTERNA:** Atención en salud en la cual toda actividad, procedimiento e intervención, se realiza sin necesidad de internar u hospitalizar al paciente.

**CITA:** Concertación entre dos personas para programación de atención, asignación del servicio (cita, hora y lugar).

**ASIGNACIÓN DE CITAS:** Es el proceso mediante el cual se asigna y programa acceso a un servicio institucional, definiendo lugar, fecha y hora de atención de acuerdo a la demanda, según necesidad del usuario, portafolio de servicios y disponibilidad en las cinco IPS de la ESE Fabio Jaramillo Londoño.

**CANCELACIÓN DE CITAS:** Procedimiento mediante el cual el o los usuarios, determinan dar por terminado o desistir del trámite de acceso a servicios institucionales.

**SIAU:** Sistema de Información y Atención al Usuario.

**RIAS:** Rutas Integrales de Atención en Salud.

**PROTECCIÓN ESPECÍFICA:** Es el conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones tendientes a garantizar la protección de las personas frente a un riesgo específico, con el fin de evitar la presencia de la enfermedad.

**DETECCIÓN TEMPRANA:** Es el conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones que permitan identificar en forma oportuna y efectiva la enfermedad, facilitar su diagnóstico precoz, el tratamiento oportuno, la reducción de su duración y el daño causado, evitando secuelas, incapacidad y muerte.

**ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD (EPS):** tendrán a cargo la afiliación de los usuarios y la administración de la prestación de los servicios de las instituciones prestadoras.

**AGENDA ABIERTA:** Registro de detalle de oportunidad de citas, con el fin de realizar seguimiento a los tiempos promedio de espera y lograr reducciones; tiene la fuerza vinculante suficiente para obligar a todos a salvaguardar, por encima de cualquier prejuicio, el derecho a la salud.

**EABP:** Entidades Administradoras de Planes de Beneficio.

escucha activa cliente interno y externo en concordancia con lo dispuesto en la Normatividad Vigente que regula los servicios de salud del primer nivel.

- Los responsables del proceso de asignación y cancelación de citas deben estar capacitados sobre el manejo del sistema de citas Agenda Abierta, los diferentes servicios que ofrece la ESE Fabio Jaramillo Londoño (portafolios de servicios), rutas de acceso a los programas, normatividad vigente que rige, y los contratos suscritos con las EPS.

**MECANISMOS DE ACCESIBILIDAD**

El acceso a las "CITAS", se gestionará por parte del usuario para su asignación-cancelación a través de dos (2) mecanismos: **Presencial** y **No Presencial (telefónico)**.

Estos dos mecanismos presencial y no presencial aplican para todos los usuarios afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud, cuyas EPS tengan sus servicios contratados con las IPS de la ESE Fabio Jaramillo Londoño de los municipios Solano, Solita, Valparaiso y Milán. También aplica para los demás usuarios que recurran de nuestros servicios de forma particular.


**Criterios de Priorización:** No existirán barreras para la atención tanto presencial como telefónicamente para todos los usuarios.

Se brindará atención especial y preferente a las personas en situación de discapacidad: niños, niñas, mujeres gestantes o adultas mayores, y en general a todas las personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta en concordancia con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

**LINEAS TELEFONICAS PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS MEDICAS**

IPS	NÚMERO TELEFÓNICO
SOLANO	3143817016
SOLITA	3228668342
VALPARAISO	3228741816
MILAN	3115765495
SAN ANTONIO	3132073085

**HORARIO DE ATENCIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS**

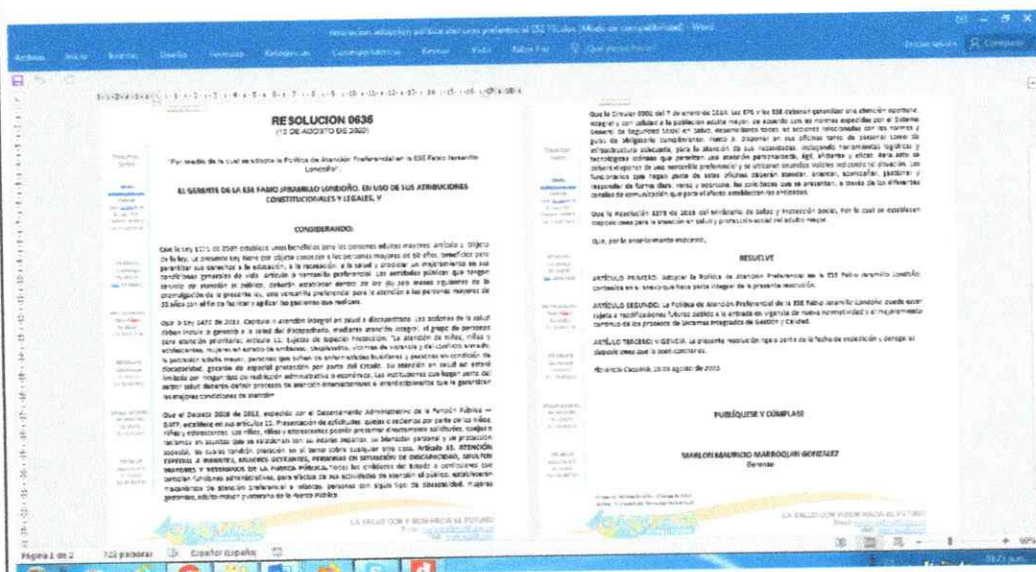
	<b>Formato Acta de Reunión</b>	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
	<b>E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO</b>	Código: FT-DOR-002	
		Versión: 01	Pág. 1 de 2

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18

<p>y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes, permitiendo una flexibilidad en el proceso.</p> <p><b>Citas Telefónicas</b></p> <p>El horario establecido para la asignación de citas telefónicas es de 7:00 a 8:00 a.m. y de 2:00 a 3:00 p.m. de lunes a viernes.</p> <p><b>Citas Presenciales</b></p> <p>Para la asignación de citas presenciales, el horario establecido es de 8:00 a 9:00 a.m. y de 3:00 a 4:00 p.m. de lunes a viernes.</p> <p><b>INDICADOR DE OPORTUNIDAD</b></p> <p>La medición del indicador de oportunidad de las citas médicas y odontológicas tendrán un estándar de oportunidad 3 días, según la resolución 1552 de 2013 donde se identifica el siguiente registro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la fecha en que el usuario solicita la cita - la fecha en que el usuario solicita la cita asignada a la cita - la fecha para la cual se asigna la cita.</li> </ul> <p><b>REPORTE DE AGENDA ABIERTA</b></p> <p>Los responsables del proceso de asignación de citas deberán diligenciar el formato de Agenda Abierta según lo establecido en la Resolución 1552 de 2013, y lo deberá reportar de forma mensual a la respectiva EPS; en caso de presentarse inconvenientes con el sistema de información y/o asignación de citas, utilizar plan de contingencia.</p> <p><b>Proceso de Agenda Abierta</b></p> <p>La Resolución 1552 de 2013. Por medio de la cual se reglamentan parcialmente los artículos 123 y 124 del Decreto Ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones para la asignación de citas de consulta médica general y especializada.</p> <p>Artículo 1 - Agendas abiertas para asignación de citas</p> <p>Parágrafo 3. La asignación de las citas de odontología y medicina general no podrá exceder los tres (3) días hábiles, contados a partir de la solicitud, salvo que el paciente las solicite de manera expresa para un plazo diferente. Dichas entidades en el momento en que reciban la solicitud informarán al usuario la fecha para la cual se asigna la cita, sin que les sea permitido negarse a recibir la solicitud y a fijar la fecha de la consulta requerida.</p> <p>Artículo 2 - Obligación de registro: Las Entidades Promotoras de Salud - EPS de ambos</p>	<p>servicios de salud donde se asigna la cita, identificándola con el código del Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud.</p> <p>Parágrafo. Las Entidades Promotoras de Salud - EPS de ambos regímenes, directamente o a través de la red de prestadores, deberán contar con mecanismos no presenciales para recibir la solicitud y asignar las citas de odontología, medicina general y medicina especializada e incrementar su cobertura de manera progresiva.</p> <p>Artículo 3 - Medición de la oportunidad de citas: Con base en el registro de que trata el artículo 2 de la presente resolución, las Entidades Promotoras de Salud - EPS de ambos regímenes, mensualmente deberán cuantificar la siguiente información para las citas de odontología, medicina general y medicina especializada, asignadas en el mes anterior a la cuantificación, discriminada por tipo, especialidad y departamento o distrito del domicilio del solicitante, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El número total de citas asignadas.</li> <li>2. Sumatoria de la diferencia de días entre la fecha para la cual se asignó la cita y la fecha en la cual el usuario solicitó la cita.</li> <li>3. Sumatoria de la diferencia de días entre la fecha para la cual se asignó la cita y la fecha para la cual el usuario solicitó la fuera asignada.</li> <li>4. Tiempo promedio de espera según fecha en que se solicita la cita: sumatoria de la diferencia de días entre la fecha en que se asignó la cita y la fecha en la cual el usuario la solicitó (3.2) / Número de citas asignadas (3.1).</li> <li>5. Tiempo promedio de espera según fecha para la cual se solicitó la cita: sumatoria de la diferencia de días entre la fecha para la cual se asignó la cita y la fecha para la cual el usuario solicitó la fuera asignada (3.3) / Número de citas asignadas (3.1).</li> <li>6. Teniendo en cuenta los datos utilizados para el tiempo promedio de espera, se deberá cuantificar el número mínimo y máximo de días de espera para las citas asignadas durante el mes anterior a la cuantificación, discriminado por tipo de especialidad.</li> </ol> <p><b>ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS</b></p> <p>La accesibilidad se mide por el indicador de demanda no atendida (inasistencia):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Demanda no atendida en consulta externa</li> <li>o Demanda no atendida en consulta odontológica</li> <li>o Demanda no atendida en PE y DT</li> </ul>
---	--

La funcionaria de SIAU concientiza a los participantes sobre la importancia de dar cumplimiento a las normas legales y las políticas institucionales con el fin de garantizar un servicio oportuno y con calidad a los usuarios.

**1. Se realizó Socialización del protocolo de Atención Preferencial de la ESE Fabio Jaramillo Londoño, y la resolución de adopción 0635 del 13 de agosto de 2020.**



RESOLUCION 0635 (13 DE AGOSTO DE 2020)

**CONSIDERANDO**

Que la Ley 1712 de 2014 establece una beneficiencia para los usuarios en materia de atención de la salud...

**RESUELVE**


ARTICULO PRIMERO: Adoptar la Política de Atención Preferencial en la ESE Fabio Jaramillo Londoño...

ARTICULO SEGUNDO: La Política de Atención Preferencial de la ESE Fabio Jaramillo Londoño quedará regida y modificada de acuerdo a la estructura organizacional de salud y el cumplimiento de los procesos de gestión de calidad y atención...

ARTICULO TERCERO: Vigencia de la presente resolución a partir de la fecha de expedición de la presente...

**PUBLICARSE Y COMPLETAR**

MARILYN MARROQUIN GONZALEZ  
Directora

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



La ESE FABIO JARAMILLO LONDOÑO se encuentra comprometida en brindar en cada una de sus IPS que la conforman, Solano, Solita, Valparaíso, Milán y San Antonio de Getucha, una atención centrada en el usuario, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas, así como una atención humanizada y de calidad, para ello se han establecido procesos, procedimientos, instrumentos, canales de comunicación y medios de participación ciudadana, que permiten facilitar la solución de los requerimientos de nuestros usuarios, para ofrecer servicios de salud de alta calidad tanto humana como tecnológica, a todos los usuarios.

En nuestras oficinas de atención al usuario, se cuenta con un espacio para la atención preferencial, es decir, punto especial, en donde se da prioridad a niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, las embarazadas, las personas con algún tipo de discapacidad, los enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de enfermedades huérfanas y pacientes con enfermedades de alto costo.


Garantizar la atención de manera preferente, de todos los niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, embarazadas, personas con algún tipo de discapacidad, reclusos(as), enfermos mentales, pacientes de alto costo, personas que sufren enfermedades huérfanas, víctimas de la violencia, desplazados y víctimas del conflicto armado.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Capacitar al personal que labora en la entidad sobre la política de atención preferencial.
- Implementar las herramientas necesarias para el cumplimiento de la política institucional.
- Establecer acciones para evaluar la adherencia a la política.
- Establecer indicadores y planes de mejora según resultados.

#### **ALCANCE**

Este protocolo tiene alcance para todos los servicios de la ESE dando cumplimiento a la política de

	<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

pacientes de alto costo, personas que sufren enfermedades huérfanas, víctimas de la violencia, desplazados y víctimas del conflicto armado) solicita información o un servicio y finaliza con el proceso de atención y con un usuario y su familia satisfechos.

#### **POLITICA DE ATENCION PREFERENCIAL**

La ESE FABIO JARAMILLO LONDOÑO se compromete a dar prioridad a la atención de niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, embarazadas, personas con algún tipo de discapacidad, reclusos(as), enfermos mentales, pacientes de alto costo, personas que sufren enfermedades huérfanas, víctimas de la violencia, desplazados y víctimas del conflicto armado eliminando barreras de acceso y garantizando la prestación de servicios de salud con oportunidad según la capacidad instalada de la entidad.


#### **ATENCIÓN PREFERENCIAL**

Hace referencia a la prioridad de atención, que se debe tener con (niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, embarazadas, personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos(as), enfermos mentales, pacientes de alto costo, personas que sufren enfermedades huérfanas, víctimas de la violencia, desplazados y víctimas del conflicto armado) para cualquier trámite referente a la atención en la institución.

#### **PROCEDIMIENTO**

##### **Atención preferencial.**

1. Se debe saludar cordialmente al usuario y su acompañante.
2. Siempre se debe mirar a los ojos cuando se establezca comunicación con el usuario de atención preferencial.
3. Siempre se debe vincular al usuario a la conversación, no solo al acompañante.
4. Mantener un trato de respeto con el usuario.
5. Ofrecer amablemente ayuda al usuario, si este decide no aceptarla, no se puede obligar a que la reciba.
6. Dar orientación hacia el lugar donde debe dirigirse.
7. Si el usuario necesita de silla de ruedas, se realizará el préstamo de esta y se acompaña al usuario hasta el área de la institución a la cual se dirige.
8. El personal de la institución verificará constantemente si existe alguna persona que requiere de atención preferencial, que se encuentre dentro de la entidad, para darle las orientaciones pertinentes.
9. Cuando el usuario realice una consulta, se le prestará la atención debida y se deberá responder de inmediato.
10. Si es una persona con discapacidad visual y trae perro guía, se debe permitir el ingreso al animal, este es compañero del usuario y lo ayuda a orientar.
11. Asignar las citas en forma preferencial siempre tratando de tener parámetros de oportunidad menores a los de la normatividad vigente.

	<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

La ESE Fabio Jaramillo Londoño se compromete a implementar esta política mediante la inclusión de la misma en los procedimientos institucionales, a empoderar las gestantes, madres y/o cuidadores con menores de 2 años, personas con discapacidad y adultos mayores de 62 años, por medio de estrategias de Información, Educación y Comunicación.

Es fundamental dar a conocer la política de atención preferencial utilizando las diferentes herramientas de comunicación e información con que cuenta la entidad con el fin de que los usuarios hagan valer sus derechos dentro de la política, se disminuyan las barreras de acceso y se propendan por su implementación y cumplimiento para recibir mejor atención por parte de los servidores públicos de la ESE.

Para finalizar se hace énfasis en la importancia que tienen las asociaciones de usuarios como fuente de información para la garantía de la calidad del servicio y la defensa del usuario.

## 2. Propositiones y varios.

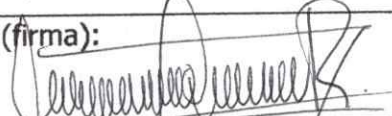
Dado en Valparaíso Caquetá, siendo las 5:00 PM. A los 24 días del mes de Marzo de 2022; se da por terminada la reunión.

### COMPROMISOS ADQUIRIDOS

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Orientar a los usuarios sobre los mecanismos de accesibilidad de las citas y Protocolo de Atención Preferencial	Auxiliar Administrativa SIAU IPS Valparaíso - Asociaciones de Usuarios	Continuo.

<b>PROXIMA REUNION:</b> Abril 21 de 2022	<b>HORA:</b> 3:00 PM	<b>LUGAR:</b> IPS Valparaíso
---	-------------------------	---------------------------------

Información sobre el documento

Preparado por (nombre): CECILIA RODRIGUEZ	(firma): 	<b>Fecha:</b> Marzo 24 de 2022
--	--	-----------------------------------


Información sobre el documento

Copias

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

ANEXO:

El estado de Asistencia de Representantes de Asociaciones de Usuarios

 <p><b>FABIO JARAMILLO LONDOÑO</b> EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</p>	<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





## Formato Registro de Asistencia

Fecha de Aprobación: 7/11/2019  
 Código: FT-DOR-003  
 Version 01  
 Pág 1 de 1

E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO

SEDE/IPS: **IPS VALPARAISO**

FECHA: **MARZO 24 DE 2022**

HORAS: **3:00 PM.**

Reunión	X
Socialización	
Asistencia Técnica	X
Capacitación	
Otro:	X

TEMAS TRATADOS: CAPACITACION SOBRE: PROTOCOLO DE ATENCION PREFERENCIAL Y PROTOCOLO DE ASIGNACION Y CANCELACION DE CITAS EN LA ESE FABIO JARAMILLO LONDOÑO ; A LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS DE LA IPS VALPARAISO.

Nombre Completo	C.C. No.	Cargo	Firma
Nelson Teajillo Valdeirama	17.641.086	Presidente	<i>[Firma]</i>
Maria Aceneth Valencia Cuartes	Secretaria	40.081.181	<i>[Firma]</i>
Neyla Maria Peña	25.558.836	Vocal	<i>Neyla Maria Peña</i>
Maria Emilia Barbosa	40.763.081	Vocal	<i>Maria E. Barbosa</i>
Jairo Perdomo	17.622.109	Presidente Asmt.	<i>[Firma]</i>
Rigoberto Valencia	16.192.383	Vicepresidente	<i>Rigoberto Valencia Cuartes</i>

OBSERVACIONES:

RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD

CECILIA RODRIGUEZ VASQUEZ

FIRMA

*[Firma]*