

ACTA DE REUNION

ÁREA	Participación social
ACTA NUMERO	37
FECHA	22 de abril de 2023
HORA	9:20 a.m.
LUGAR	Gerencia
ASUNTO:	Dialogo con los veedores de Sinergia y junta de alianza de usuarios de la Clínica San Diego Cúcuta.

PARTICIPANTES

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
Néstor Orozco Duran	Representante ante el comité de ética
Carmen Alicia Duarte	Usuario
Juan Carlos Quimbaya Torres	Usuario
Néstor Sánchez C	Presidente de la junta de la alianza de usuarios de la CSD
Juselly Fernandez Rolon	Secretaria de la junta de la alianza de usuarios de la CSD
Jhony S. Ramirez E	Fiscal de la junta de la alianza de usuarios de la CSD
Hermes Madrid	Veedor de SINERGIA
Zoraida Olivarez López	Veedor de SINERGIA
Lizbet Afanador	Veedor de SINERGIA
Mayron Dario Arevalo Quintero	Gerente
Yohana Astrid Alvarez Verjel	Coordinadora de calidad

DESARROLLO DE LA REUNION

1. La coordinadora de calidad da la bienvenida a los participantes, expone el motivo de la reunión. Realiza la presentación de los asistentes.

Motivo: Teniendo en cuenta los oficios allegados por el señor Hermes Madrid a la Clínica y diferentes entes de control, se propuso realizar una reunión con los miembros de la junta de la alianza de usuario con el fin de escuchar las inconformidades expuestas por el señor Hermes Madrid.

2. Toma la palabra el ingeniero Mayron Darío Arévalo Quintero, gerente de la IPS.

- Realiza presentación general de la IPS. Comunica que es una institución privada con 3 sedes para la atención (dos en Cúcuta y una en Ocaña) y un punto de atención en Villa del Rosario para la asignación de citas. Lista las EAPB con las que tiene contrato (NEPS para el servicio de oftalmología y otorrinolaringología y Sanitas servicio de otorrinolaringología) y número de profesionales que actualmente tiene la IPS.

- Informa sobre los esfuerzos que ha realizado la IPS para mejorar la oportunidad en la asignación de citas; cómo ha sido la contratación de los profesionales y plan de jornadas adicionales proyectadas con unos optómetras.

- Expone que la demanda del servicio de oftalmología y optometría crece cada día más, no hay prevención por parte de la población, ni control sobre los síntomas, no hay control desde la IPS primaria, remiten muchos pacientes sin justa causa. Así mismo, informa sobre la escasez de oferta de profesionales tanto para el servicio de oftalmología y optometría.

- Informa que si hay problema con la oportunidad para el servicio de optometría.

3. Intervención del vicepresidente de la junta de la alianza de usuarios.

- Informa que se siente complacido con pertenecer a la alianza de usuarios, expone desde su perspectiva cómo es la prestación del servicio y la gestión de la clínica frente a la mejora del mismo. *"La clínica se ha esforzado por mejorar la accesibilidad, oportunidad, seguridad, continuidad"*. Si hay oportunidades de mejora.

4. Intervención del señor Hermes Madrid, veedor de sinergia.

- Expone que se presentó una situación con dos pacientes atendidos por la Dra. Marcela Rubiano. Durante la atención la especialista hace uso del celular.

- Manifiesta que los guardas de seguridad no deben entregar información sobre la disponibilidad de agenda.

- Se debe mantener agendas abiertas. El ingeniero Mayron interviene informando que la disponibilidad es solicitada a los especialistas, quienes actualmente entregan agenda hasta para dos meses.

- Comparte el caso de una solicitud de cita de optometría realizada en el mes de febrero y asignada para el mes de septiembre. El ingeniero informa que sí, no hay oportunidad para el servicio de optometría, la demanda del servicio es muy alta, no se cumple con la ruta de atención.

- Informa que la atención de la funcionaria del SIAU, no es la mejor. En una oportunidad se acerca a la oficina y manifiesta que la colaboradora le respondió "es una queja más". Propone vincular otra funcionaria al SIAU que ayude a descongestionar el servicio que presta dicha oficina. La coordinadora de calidad informa que se vinculó una estudiante de trabajo social para mejorar la atención en el SIAU. El señor Orozco manifiesta la importancia de la gestión que realiza el SIAU.

- Pregunta sobre una nevera para los usuarios. El ingeniero Mayron informa que en el primer piso, al lado de la farmacia hay un filtro de agua y los vasos están disponibles en la farmacia.

- Desde su experiencia con la atención brindada en la óptica, manifiesta que se debe mejorar la forma como se llega al usuario.

El ingeniero Mayron invita a una auxiliar de la óptica para que comparta cómo es el suministro de lentes y monturas, la misma interviene informando que éste se realiza de acuerdo a lo dispuesto por el Ministerio de Salud (régimen de afiliación y edad del paciente).


COMPROMISOS

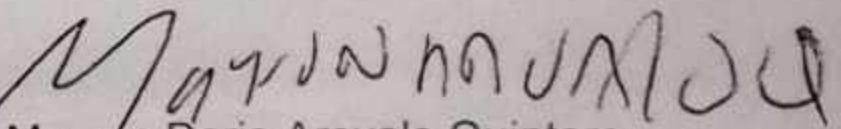
1. Solicitar a los especialistas que durante la consulta el uso del celular sea estrictamente para lo necesario, se debe dar prioridad la atención al usuario.
2. Socializar con los guardas de seguridad el límite de sus funciones.
3. Implementar turnos en el SIAU.
4. Socializar con el personal de la óptica, cómo se debe entregar la información a los usuarios sobre el suministro de lentes y monturas.

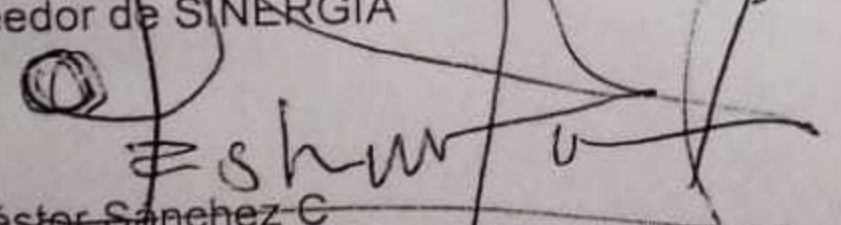
CIERRE

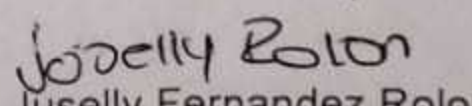
Se da por terminada la reunión el 22 de abril de 2023 a las 11:30 a.m.

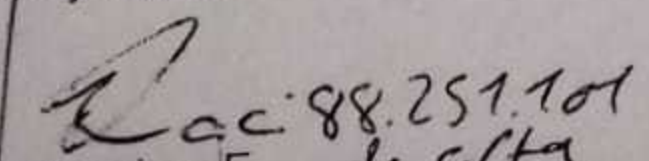
EN CONSTANCIA FIRMAN:

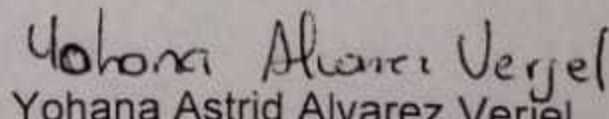

Hermes Madrid
Veedor de SINERGIA

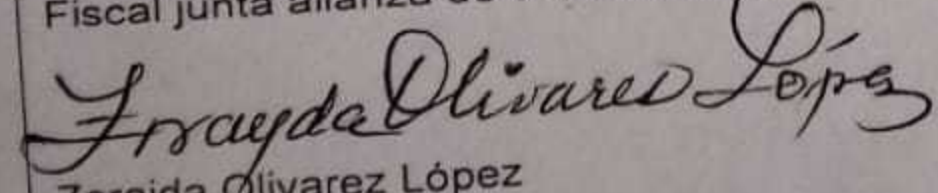

Mayron Dario Arevalo Quintero
Gerente

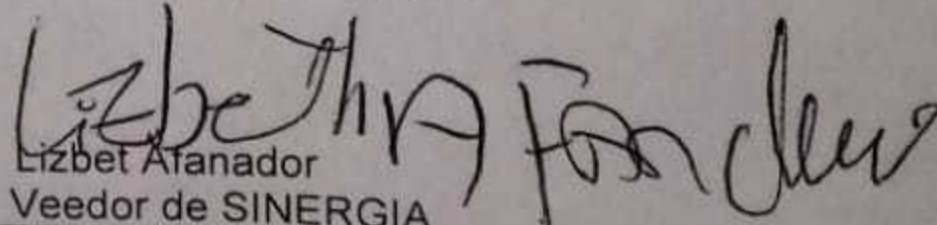

Néstor Sánchez C
Presidente junta alianza de usuarios CSD


Juselly Fernandez Rolon
Secretaria junta alianza de usuarios CSD


Jhony S. Ramirez E *de cita*
Fiscal junta alianza de usuarios CSD


Yohana Astrid Alvarez Verjel
Coordinadora de calidad


Zoraida Olivarez López
Veedor de SINERGIA


Lizbet Afanador
Veedor de SINERGIA