

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD		Acta N°	FECHA ELABORACIÓN
Jornada Rendición Pública de Cuentas período enero – agosto de 2017; dirigida a los clientes internos y externos de la ESE Metrosalud		004	26 de octubre 2017
PREPARADO POR		FIRMA	
Dioselina Vergara Muñoz; Lina María Cataño Alvarez			
ACTA DE REUNIÓN			
HORA DE INICIO		9:30 a.m. y 11:00 a.m. En las UPSS a servidores y usuarios. 7:00 a.m. 8:30 a.m. Servidores Sacatín, administrativos CS. Poblado, Administrativos CS. Guayabal. 9:00 a.m. a 10:00 a.m. Proveedores.	
FECHA		12 de octubre de 2017	
LUGAR		Auditorios Unidades Hospitalarias y CS; Edificio Vásquez de Comfama	
OBJETIVO DE LA REUNIÓN		Realizar la Rendición Pública de Cuentas a servidores y clientes externos (<i>Comunidad, proveedores, universidades, entes de control</i>) de la ESE Metrosalud para el periodo enero-agosto de 2017.	
HORA DE FINALIZACIÓN		Las actividades se desarrollaron en la mañana.	
ELABORADO		Dioselina Vergara Muñoz; Lina María Cataño Alvarez	
ORDEN DEL DIA			
#	TEMA		
1	Saludo y bienvenida a la Rendición de la Cuenta Enero-Agosto 2017		
2	Presentación por parte de Gerente, Directores de UPSS y Centros de Salud		
3	Espacio para preguntas sobre RC		
4	Cierre		
ASISTENTES			
NOMBRE		CARGO	FIRMA
<p>Rendición Pública de Cuentas para los Clientes Internos y Externos para el período Enero – Agosto de 2017.</p> <p>La ESE Metrosalud, realiza la Rendición Pública de Cuentas para los clientes internos y externos, el 12 de octubre de 2017 según la siguiente programación.</p>			

Programación Jornada de Rendición Pública de Cuentas período enero – agosto de 2017

Público	Lugar	Hora	Responsables de la convocatoria	
Cliente externo	Proveedores, Universidades, EPS, ARL, Entes de Control, Gerentes, Medios de Comunicación, Gabinete Municipal, entre otros	Edificio Vásquez de Comfama	9:00 a.m. a 10:00 a.m.	<p>Subgerencia Red de Servicios, (Especialistas y proveedores, Universidades, Centros de Educación para el Trabajo y el empleo).</p> <p>Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación. (Entes de control).</p> <p>Jefe Oficina de Mercadeo y Negocios Institucionales. (EPS y Programas).</p> <p>Director de Sistemas de Información (Proveedores sistemas).</p> <p>Dirección Administrativa. (Proveedores suministros).</p> <p>Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional (Universidades).</p> <p>Grupo de Comunicaciones (Medios de comunicación y proveedores), Gabinete municipal y otros públicos especiales).</p> <p>Dirección de Talento Humano (ARL, COMFAMA).</p>
Cliente Interno	Servidores Sacatín, sede poblado y sede guayabal parte administrativa	Edificio Vásquez de Comfama	7:00 a.m. a 9:00 a.m.	Jefes de Unidades Administrativas
UPSS	Usuarios	Auditorio UH	2:00 pm - 3:00 pm	Director y Coordinador Administrativo UPSS Trabajadora social
	Servidores	Auditorio UH	3:30 pm - 4:30 pm	Director y Coordinador Administrativo UPSS Trabajadora social

Las **áreas responsables de la Rendición de Cuentas en la ESE Metrosalud** son:

- ✓ Subgerencia Red de Servicios,
- ✓ Subgerencia Administrativa y Financiera,
- ✓ Asesor de Comunicaciones,
- ✓ Dirección de Talento Humano y
- ✓ la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional.

Metodología utilizada.

La Rendición Pública de Cuentas en la ESE Metrosalud, se realiza siguiendo las directrices establecidas en el Manual de Rendición de Cuentas de la Entidad. De esta forma, para el ejercicio de la rendición pública de cuentas correspondiente al período enero – agosto de 2017, se siguieron los siguientes pasos.

1. Información

1.1. Convocatoria.

La convocatoria del evento, se realiza a través de diferentes medios.

1.1.1. Por la página web de la entidad. Se hizo la publicación a través de un **banner**, días previos al evento, de tal forma que todos los públicos se fueran informando oportunamente de la actividad.

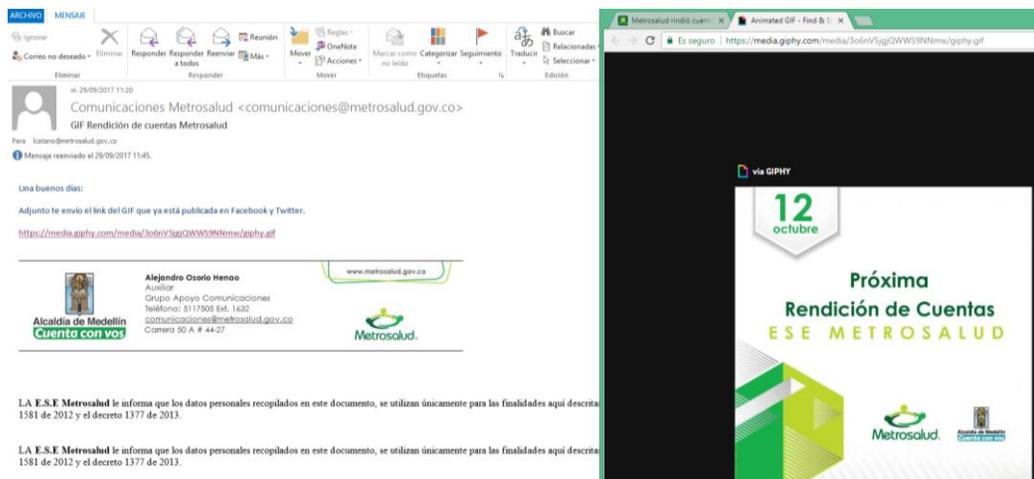


1.1.2. Tarjetas de invitación. Se diseñan y envían tarjetas de invitación para los clientes internos y externos previamente a la realización de evento

Algunas tarjetas de invitación para clientes internos y externos a la rendición



1.1.3. **Gif.** Se diseña y publica 1 gif para la convocatoria del evento y se publica en las diferentes redes sociales.



1.1.4. Divulgación de la jornada por diferentes medios.

1.1.4.1. **Boletines.** Se realiza divulgación sobre los resultados de la gestión para el período enero – agosto de 2017, a través del Boletín Latidos – edición 281.



1.1.1.4.2. **Divulgación por redes sociales.** Se realiza divulgación por las redes sociales, sobre los resultados de la gestión enero – agosto de 2017, antes y simultáneamente con las jornadas de rendición pública de la cuenta. Estos medios, permiten el diálogo con el público, quien hace preguntas y son respondidas por el mismo medio.

2. Diálogo

2.1. Desarrollo de la Rendición Pública de Cuentas en toda la Red de Metrosalud

Se realizaron en total 11 jornadas de rendición de cuentas.

✓ **Rendición Pública de Cuentas a Clientes Internos.**

En total se hicieron **10 jornadas para los clientes internos** de la ESE Metrosalud, 9 en las Unidades Hospitalarias de la Red y 1 en el Edificio Vásquez de Comfama, dirigida a los servidores y contratistas del Sacatín, personal administrativo del CS Guayabal y CS Poblado. El total de asistentes a las jornadas fueron: 465 servidores de las UPSS y 63 personas de la parte administrativa, para un total de **528 personas**.



✓ **Rendición Pública de Cuentas a Clientes Externos.**

Se realizó jornada de rendición de cuentas a los Clientes Externos en las UPSS dirigida a los usuarios, para un total de 273 participantes. Igualmente, se jornada de rendición en el Edificio Vásquez de Comfama con la participación de 48 proveedores de la institución, para un total de **321 asistentes**.

Punto de Atención	servidores	usuarios y comunidad	TOTALES
UH san Cristobal	33	47	80
UH Belen	51	18	69
UPSS San Antonio de Prado	51	18	69
UH Doce de Octubre	20	52	72
UH Castilla	45	31	76
CS Villatina	9		9
CS Popular	7		7
UH nuevo Occidente	40	12	52
CS Carpinello	10		10
CS Villa del Socorro	17		17
CS santa Elena	8		8
Cs Pablo VI	11		11
UPSS San Javier	64	8	72
UH Santa Cruz	60	42	102
UPSS Manrique	39	45	84
TOTALES	465	273	738

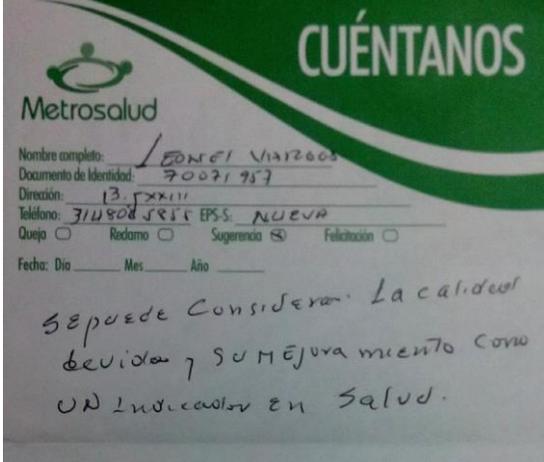
Fuente: Participación Social ESE Metrosalud. Octubre de 2017

Total asistentes a la Rendición de Cuentas entre el público interno y externo: **849 personas.**

El listado de asistentes a la Rendición de Cuentas en las UPSS, se encuentra consolidado en el área de participación social. Así mismo, la asistencia de las jornadas realizadas al personal del Sacatín, C.S Guayabal y C.S Poblado, así como a los proveedores, se encuentra consolidada en la Oficina de Planeación de la entidad.

En cada una de las 11 Jornadas de Rendición de Cuentas, en la parte final de la presentación, se abre un espacio para motivar al **Diálogo** entre los asistentes y el orador. Para ello, se cuenta con un formato **CUENTANOS**, a través del cual se pueden realizar aportes, recomendaciones, quejas, reclamos o felicitaciones.

A continuación se muestra un ejemplo de la Rendición de Cuentas realizada en la UPSS San Javier.



CUÉNTANOS

Metrosalud

Nombre completo: LEONEL VIZCARRA
 Documento de Identidad: 70071957
 Dirección: 13 FXXIII
 Teléfono: 3148085855 EPS: NUEVA
 Queja Reclamo Sugerencia Felicitación
 Fecha: Día _____ Mes _____ Año _____

Se puede considerar la calidad de vida y su mejoramiento como un indicador en salud.

La respuesta del Director de San Javier por ejemplo a esta manifestación fue la siguiente: Hay muchas aristas en el tema de la calidad de vida, por un lado ha disminuido la afiliación al subsidiado pero se refleja un incremento en el contributivo, todo se puede mejorar y seguir contribuyendo a esta, un reflejo negativo de ello es la descompensación de pacientes por a falta de oferta en la consulta de medicina interna.

Las manifestaciones recibidas, se ingresan al aplicativo SAFIX para la gestión oportuno y pertinente del trámite. El sistema le asigna un consecutivo; ejemplo en Santa Cruz se recibieron 8 manifestaciones:

Reconocimientos y felicitaciones: Total: 6. Consecutivo en Safix **36551, 36552, 36553, 36554, 36555, 36556**

¿Ordenes represadas de Savia Salud ? Consecutivo safix 36560

R/Las atenciones de mayor complejidad o que llaman de segundo nivel, le corresponden a la EPS, para Medellín será Savia Salud.
 Se informa que el proceso de referencia es el siguiente:

- 1- El médico general envía la orden
- 2- El centro regulador de Metrosalud debe enviar los anexos 3 a la Eps-S Savia salud
- 3- Savia Salud recibe el anexo y carga la orden al sistema
- 4- Savia Salud Autoriza el servicio
- 5- La autorización la envía a la IPS (hospital, clínica) con quien tengan contrato para que llaman al paciente e informen el día y hora de la cita

El tiempo promedio para recibir la llamada es de 20 a 30 días hábiles sino es una orden prioritaria, se informa que es importante mantener los datos actualizados, como teléfono fijo y celular, así mismo si pasa un tiempo prudente y no lo llaman se pide que llamen a la línea 018000941313 para recibir información del proceso de la autorización.

Así mismo se informa de los mecanismos de participación con los que cuentan y se informa de la representante de la asociación de usuarios de Savia Salud quien canaliza eventos y dificultades de los usuarios ante la EPS-S

Manifestaciones presentadas en la UPSS Doce de Octubre:

“Por qué para reclamar los medicamentos, los tenemos que reclamar en la farmacia unos y en Savia Salud de Industriales los otros. Y si no lleva la orden, los entregan y la orden la entregan en otra oficina?”

Respuesta.

Señor usuario se le informa que los medicamentos que tenemos contratados con Savia Salud, tienen algunas restricciones, es decir, no contamos con todo el portafolio ya que se entregaron algunos de estos medicamentos a otro proveedor llamado COHAN; por ende, el médico debe formular el tratamiento completo para su enfermedad y depende de los medicamentos que usted requiera se pueden reclamar completos si están contratados o de manera parcial y realizar el desplazamiento para autorizar en Savia y luego reclamar en COHAN.

Manifestación.

“Por qué la farmacia no se están entregando los medicamentos verapamilo 80 mg, atorvastatina desde 2016, acetil? Ahora, 2017 estoy comprando verapamilo de 80, atorvastatina, acetil”.

Respuesta.

En este momento Metrosalud debe a los proveedores de los insumos y medicamentos varios pagos debido a las dificultades económicas por las que atraviesa la empresa, la deuda de savia salud para Metrosalud es muy alta lo que retrasa los pagos que como empresa se deben realizar para el funcionamiento idóneo del servicio

Otras manifestaciones fueron:

María Edilma Muñoz.

Manifestación: Después de haberme dado una cita el 4 de octubre para las 10:30 de la mañana, me llaman para recordar la cita y me dicen que si podía venir más temprano y les dije que sí. Pues llegué una hora antes de la cita y no me atendieron antes, me dejaron sentada hasta las 10:30 y luego no me hicieron nada. Sólo me volvieron a dar de nuevo otra cita. Creo que no es justo, porque a esa hora, estaba demasiado ocupada para que me hicieran perder todo ese tiempo. Gracias. Espero me entiendan.

R/ Se revisará su caso.

Idanis Yaredy Velásquez.

Manifestación: Primero que todo felicito a todos los que conforman la atención en esta unidad hospitalaria por su desempeño. Por otro lado, es una sugerencia y es sobre las citas médicas generales que muchas veces no logramos conseguir por internet. Sugiero con el corazón y con todo respeto que vuelvan a entregar las citas por ventanilla y así será más fácil conseguir el servicio. Gracias.

R/ Se han realizado avances, sobre los cuales no podemos retroceder. En el momento, los usuarios tienen la disponibilidad de conseguir citas a través de: 1) Internet. 2) Vía telefónica. 3) Personalmente en nuestras instalaciones. Dejar las citas únicamente por taquillas, no es posible, dados los avances realizados. En nuestra unidad, contamos con 3 computadores de Medellín Ciudad Inteligente, donde los usuarios pueden buscar sus citas o cancelarlas y si se les dificulta, pueden solicitar el apoyo del señor Carlos Vélez, quien les podrá ayudar.

Manifestaciones Usuarios	
Rendición de Cuentas de Enero a Agosto de 2017	
UPSS 12 de Octubre	
Medellín, 12 de octubre de 2017 - 9:30 a 10:30 a.m.	
Usuario	Tipo de Manifestación
1 María Leni Giraldo	Reconocimiento
2 María Edilma Muñoz	Reclamo Odontología
3 Ana Sonia Agudelo	Reconocimiento y Reclamo Urgencias
4 Rosa Adela O.	Reconocimiento y Reclamo Odontología
5 Idanis Yaredy Velásquez	Reconocimiento Hospital-Sugerencia Citas Médicas
6 María del Carmen Carvajal C.	Reconocimiento
7 Alba Patiño	Reconocimiento
8 Blasina Muñoz	Reconocimiento y Sugerencia
9 Rosa Elena Bedoya	Reconocimiento y Sugerencia
10 Elías Cuesta Romaña	Reclamo Farmacia
11 Rosa María Giraldo	Reclamo Urgencias
12 Óscar Quintero	Reconocimiento
13 Margarita Luján	Reconocimiento
14 Elicenia Soto Quintero	Reclamo Farmacia
15 María Emma Cardona	Reconocimiento y Sugerencia
16 María Zeneth Villa	Reconocimiento
17 Luzmila Durán	Reconocimiento
18 Marilyn Velásquez	Reclamo y Queja Odontología
19 María Ligia Muñoz	Reconocimiento
20 José Ancizar Ramírez	Reconocimiento
21 Aurora Areiza	Reconocimiento

En San Antonio de Prado se presentaron 2 manifestaciones:

1. Dos personas hacen la misma pregunta:

El señor Orlando Flórez, asistente representante de la JAC Central. Que se puede hacer para que se atienda aquí a las personas de San Antonio de Prado con EPS, porque les toca ir hasta Itagüí. Señora. Cenelia Cano Castañeda, Coordinadora comité salud JAC Vergel, y delegada por PP pregunta. Si desde las Mesas de salud dicen que buscan que acá se haga la atención para contributivos y subsidiados en este hospital. El director les explica que no se atenderá contributivo diferente a Savia Salud, porque hay mucha dificultad para que las EPS paguen los servicios que se les presta a sus usuarios y por motivos de costos que no se ha podido llegar acuerdos con las EPS, y recuerda que el servicio de urgencias recibe personas de todas las EPS.

2. Sra. Marta Aracelly Ruiz, participante de Escuela de Salud, quiere saber “porque en SAP no se presta servicio con especialistas y por eso los SOAT se los llevan para otros lados”.
3. El director le explica que este es un hospital de nivel 1 de atención en salud, habilitados por la DSSA para prestar nivel 1 que es con médicos generales, somos una red y no un hospital individual, y que los especialistas se tienen en otros hospitales de la red. Las personas que vienen accidentados se atienden, se estabilizan y se trasladan a la red de atención en segundo o tercer nivel según sea la necesidad.

3. Plan de Mejora

Producto de la Rendición de Cuentas para el período enero – agosto de 2017, el señor Julián de la Asociación de Usuarios de Belén, solicita la posibilidad de contar con presentaciones de gestión de la entidad más entendibles para los usuarios, dado que en una reunión posterior a la Rendición realizada con los usuarios, les preguntó sobre si habían entendido toda la información recibida y le contestaron que “no”. Conforme con lo anterior, como Plan de Mejora para la Rendición de Cuentas a realizarse en el 2018, se establece realizar una presentación más sencilla para los usuarios para una mejor comprensión de los temas. Responsable. Equipo de trabajo Rendición de Cuentas ESE Metrosalud.

4. Rendición a entes de Control

Reporte de Rendición de Cuentas a Entes Territoriales

La Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Organizacional consolida la información de la rendición de la cuenta pública y se encarga de enviar la información a los diferentes entes territoriales.

La información es enviada a:

- **Secretaría de Salud de Medellín.**

La entidad reporta a la Secretaria de Salud de Medellín, acta consolidada de la Rendición Pública de Cuentas realizada para los clientes internos y externos de la ESE Metrosalud correspondiente al período enero – agosto de 2017.

NÚMERO	TAREA	RESPONSABLE	FECHA FINAL
1			
FECHA PROXIMA REUNIÓN		HORA	LUGAR