

Código:	F01602030115	FORMATO DE ACTA	
Versión:	2		
Vigente a partir de:	13/02/2015		
Página:	Página 1 de 19		

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD		Acta N°		FECHA ELABORACIÓN		
Rendición de Cuentas Pública a grupos de interés Enero – Diciembre de 2018		1		Marzo 15 de 2019		
SECRETARIO / ELABORA EL ACTA			FIRMA SECRETARIO			
Natalia Peláez Miyar – Dioselina Vergara						
ACTA DE REUNIÓN						
HORA DE INICIO y DE FINALIZACIÓN.	Programación Jornada de Rendición Pública de Cuentas Vigencia 2018					
	Público	Lugar	Hora	Responsables de la convocatoria		
	Cliente externo	Proveedores, Universidades, EPS, ARL, Entes de Control, Gerentes, Medios de Comunicación, Gabinete Municipal, entre otros	Auditorio Edificio Sacatín Calle 50 # 44 - 27 Piso 6	9:30 a.m. a 11:30 a.m.	Subgerencia Red de Servicios. (Especialistas y proveedores, Universidades, Centros de Educación para el Trabajo y el empleo). Jefe Oficina de Control Interno y Evaluación. (Entes de control). Dirección de Convenios y Ventas de Servicios. (EPS y Programas). Dirección Administrativa. (Proveedores suministros). Grupo de Comunicaciones (Medios de comunicación y proveedores), Gabinete municipal y otros públicos especiales). Dirección de Talento Humano (ARL, COMFAMA).	
	Cliente Interno	Servidores: Sacatín, sede Poblado y Sede Guayabal parte administrativa	Auditorio Edificio Sacatín Calle 50 # 44 - 27 Piso 6	7:00 a.m. a 9:00 a.m.	Jefes de Unidades Administrativas	
	Unidades Hospitalarias	Usuarios	Auditorio UH	9:30 a.m. a 11:30 a.m.	Director y Coordinador Administrativo UPSS Trabajadora social	
		Servidores	Auditorio UH	7:00 a.m. a 9:00 a.m.	Director y Coordinador Administrativo UPSS	
	Centros de Salud	Servidores	Auditorio o en la Oficina del Coordinador	3:00 pm 4:00 pm	Coordinador de Centro de Salud	
FECHA	Marzo 13 de 2019					
LUGAR	Auditorio Edificio Sacatín ESE Metrosalud y Unidades Hospitalarias de Metrosalud					
OBJETIVO DE LA REUNIÓN	Rendir cuentas a los diferentes grupos de interés del periodo Enero – Diciembre de 2018					
ORDEN DEL DIA						
#	TEMA					
1	Saludo y bienvenida a la Rendición de la Cuenta Enero-Diciembre 2018					
2	Presentación de la rendición pública vigencia 2018 por parte del Gerente					
3	Espacio para preguntas e intervenciones					
4	Cierre					
ASISTENTES						

Se anexan listados de asistencia de los diferentes puntos donde se realizó la actividad.	Lugar de la rendición pública de cuentas	Número de Servidores	Otros grupos de Interés (universidades, asociación de usuarios, proveedores, contratistas)	TOTALES
	AUDITORIO EDIFICIO SACATIN	162	43	205
	AUDITORIOS CS BUENOS AIRES	93	6	99
	AUDITORIO UH CASTILLA	112	49	161
	AUDITORIO UH SAN JAVIER	52	41	93
	AUDITORIO UH SAP	59	27	86
	AUDITORIO UH NUEVO OCCIDENTE	50	23	73
	AUDITORIO UH DOCE DE OCTUBRE	65	21	86
	AUDITORIO UH MANRIQUE	125	31	156
	AUDITORIO UH SANTA CRUZ	92	40	132
	AUDITORIO UH SAN CRISTOBAL	56	6	62
	AUDITORIO UH BELEN	44	17	61
	TOTALES	910	304	1214
	INVITADOS			
NOMBRE	CARGO		FIRMA	
N/A				
INASISTENTES				
NOMBRE	CARGO		MOTIVO	
N/A				
DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA				
1	El Gerente, Directores y algunos coordinadores de Centros de Salud de la ESE Metrosalud, hacen la bienvenida a los asistentes en la sede administrativa y en las UPSS explicando el objetivo de la actividad, el cual es informar a los diferentes grupos de interés de la ESE los avances y oportunidades de mejora durante la vigencia 2018. Explica que estaremos en simultánea en video conferencia con las UPSS, por lo que tendrán acceso a la misma información en toda la red. También se agradece la asistencia y aceptación a la invitación, la cual se realizó por medio de tarjeta enviada vía correo electrónico y publicado en la página web. Se muestran dos ejemplares de invitación:			

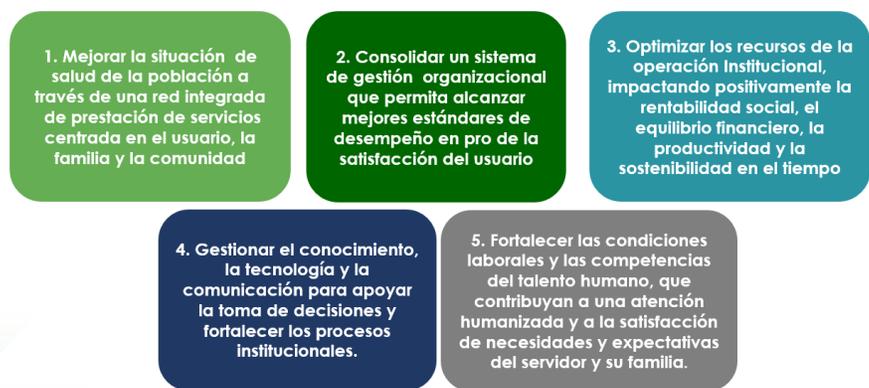
Código:	F01602030115	FORMATO DE ACTA	
Versión:	2		
Vigente a partir de:	13/02/2015		
Página:	Página 3 de 19		



Entre los grupos invitados y asistentes a la rendición pública de cuentas se encuentran los usuarios a través de la asociación de usuarios de la ESE Metrosalud ASUME y sus grupos satélite en cada UPSS, proveedores, instituciones educativas, entres de control, y representantes de las entidades del orden municipal, servidores en todas las UPSS y sedes administrativas. Se anexan listados de asistencia.

2 No se recibieron preguntas previas al evento de la Rendición Pública, por el correo electrónico dispuesto para ello y anunciado en la página web: comunicaciones@metrosalud.gov.co

3 El Gerente inicia con la presentación de los 5 objetivos estratégicos, la importancia de cada uno y su relación con las 5 líneas estratégicas del Plan de Desarrollo 2017 – 2020 y la Plataforma Estratégica.



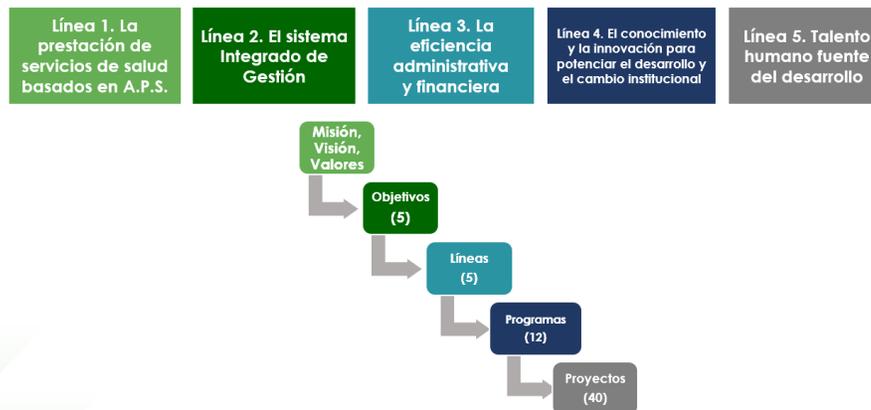
Expresa que se busca mejorar la situación de salud de la población, basado en nuestros recursos, nuestros sistemas organizacionales y con un Talento humano como eje fundamental para llevarlo a cabo.

Código:	F01602030115
Versión:	2
Vigente a partir de:	13/02/2015
Página:	Página 4 de 19

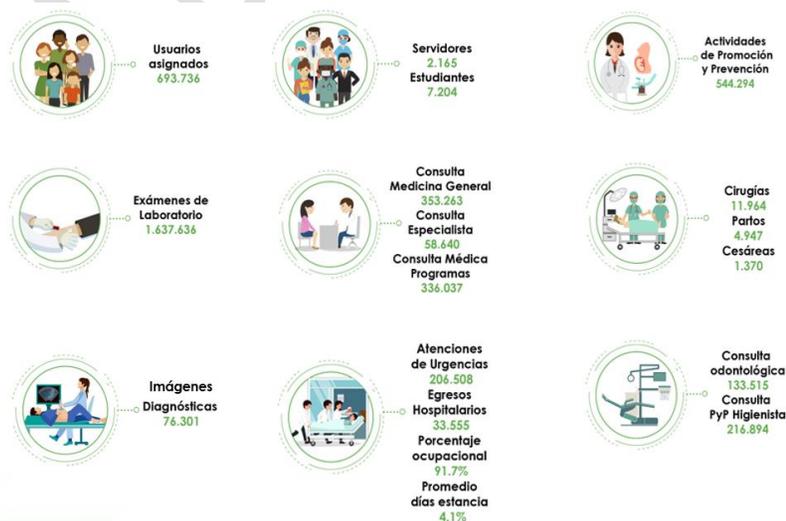
FORMATO DE ACTA



Continúa explicando las 5 líneas estratégicas y como se desagregan en 12 programas, y 40 proyectos.



Presenta posteriormente un resumen de las principales cifras que dan cuenta de la gestión, enfatizando la importancia de la empresa como centro de práctica de docencia servicio, con el paso de 7.200 estudiantes en la vigencia 2018. Igualmente aclara que además de los 2.165 servidores, se tienen 1.800 contratistas para la ejecución de los proyectos del Plan de Intervenciones Colectivas PIC contratados con Secretaría de Salud de Medellín. Plantea además la relevancia del mejoramiento del porcentaje ocupacional que pasó de 84% en 2017 a 91.7% en 2018, disminución del promedio estancia a 4.1%, del aumento de partos en la red y la baja proporción de cesáreas con respecto a los partos vértice, que es del 21%, muy por debajo del medio donde se prioriza la cesárea sobre el parto natural.



Código:	F01602030115
Versión:	2
Vigente a partir de:	13/02/2015
Página:	Página 5 de 19

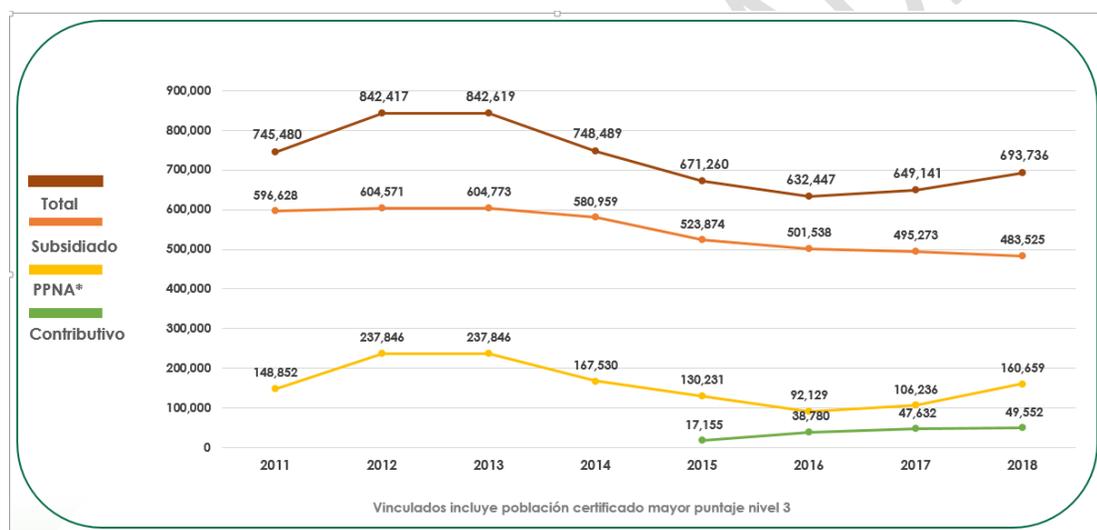
FORMATO DE ACTA



A continuación explica los resultados obtenidos en cada línea estratégica, los logros y dificultades presentadas.

Línea 1: Prestación de Servicios de Salud basados en A.P.S.

En cuanto a la población afiliada explica su comportamiento, en la que la población de régimen subsidiado de Savia Salud EPS viene disminuyendo, la del contributivo ha crecido, así como la Población pobre no asegurada, para un total de 693.736 usuarios en 2018.



Se hace referencia a las 36.359 actividades extramurales realizadas con los equipos definidos para ello en la implementación del Modelo de Prestación de Servicios con enfoque en APS, con lo que se busca a su vez fortalecer las metas de Promoción y Prevención. Se realizaron 76.282 actividades de información educación, comunicación IEC con énfasis en los cuatro hábitos de vida saludables priorizados: actividad física, sexualidad responsable, cese del tabaquismo y alimentación saludable. Se llevaron a cabo 544.294 actividades de promoción y prevención.

En cuanto a la atención de las gestantes, habla de la importancia de fortalecer la captación antes de la semana 10, para evitar las complicaciones que se derivan de la falta de control prenatal oportuno, como la mortalidad perinatal y sífilis congénita y cuando se tenga una positiva, debe realizarse el tratamiento pertinente a todas.

En adherencia a guías de atención, se cuentan con el curso virtual publicado en la intranet a disposición del personal y se presentó una mejoría del 64% al 84% en la adherencia, en beneficio de nuestros usuarios.

Código:	F01602030115	FORMATO DE ACTA	
Versión:	2		
Vigente a partir de:	13/02/2015		
Página:	Página 6 de 19		

	<p>Se presenta la continuidad al resultado en cero de mortalidad materna desde 2011. Se implementó la consulta obstétrica en todas las Unidades Hospitalarias con el apoyo de la Secretaría de Salud de Medellín, con el fin de mejorar coberturas, facilitar el acceso a las gestantes, sin embargo aún no se logra llenar la totalidad de las citas disponibles, por lo que debe trabajarse en su ocupación total, remitiendo a las pacientes al especialista. También se aumentaron 30 camas entre primer y segundo nivel</p> <p>En cuanto a los resultados de urgencias, que han aumentado, se plantea la derivación de los pacientes con triage IV y V a los centros de salud correspondientes, con el fin de descongestionar los servicios de urgencias.</p> <p>Menciona la oportunidad de la consulta médica general, la cual disminuyó con respecto a 2017 y está en 5 días, se contrataron 15 médicos más para los puntos de atención más críticos, sin embargo aún no se cumple la meta. Se continúa trabajando en las UPSS para mejorar este indicador.</p> <p>En inasistencia explica que se tiene un 12.6% de inasistencia a consulta médica general y de programas, lo cual impacta negativamente la disponibilidad de citas para otros usuarios. Se hace coparticipe a los usuarios asistentes, para que en los territorios se trabaje en divulgar la necesidad de bajar este indicador.</p> <p>Se llevaron a cabo 34 encuentros de diálogo de saberes con población gestante y con riesgo cardiovascular y la participación de 540 usuarios.</p> <p>Se avanza en la articulación intersectorial, con la identificación de Organizaciones Sociales y Comunitarias y con estas la coordinación y definición de cronogramas de trabajo conjunto con 35 de estas.</p> <p>Los principales logros en la Línea 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3.913.114 actividades y procedimientos en salud realizados • 544.294 personas intervenidas en los programas de detección temprana, protección específica y atención de enfermedades de interés en salud pública. • 9 equipos extramurales operando, con apoyo de convenios docencia servicio, y fortaleciendo el proyecto del MIAS • Avances en la integración funcional de la red de servicios de la ESE Metrosalud en beneficio de los usuarios • 241.016 personas con orientación efectiva a los programas de protección específica y detección temprana. • Ampliación de la oferta de la consulta especializada en ortopedia en la UH Castilla, consulta de alto riesgo obstétrico en las diferentes unidades • Avance en la descongestión de la UH de Manrique
--	--

Código:	F01602030115
Versión:	2
Vigente a partir de:	13/02/2015
Página:	Página 7 de 19

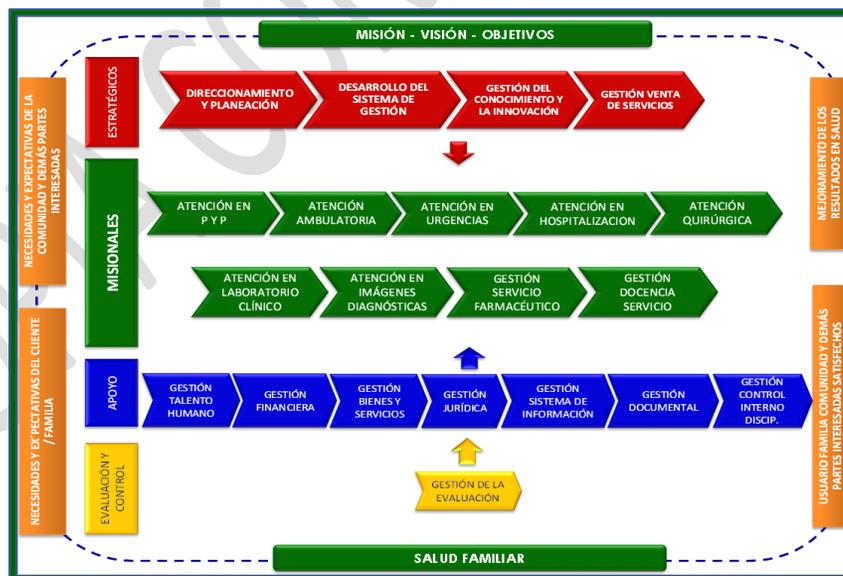
FORMATO DE ACTA



Línea 2: Sistema Integrado de Gestión

Los principales logros en la Línea 2:

- Fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente a través de diferentes actividades como las rondas de seguridad y calidad, capacitación virtual en seguridad del paciente, referentes de seguridad del paciente por Unidad Hospitalaria y despliegues institucionales. Medicamentos, IAAS y caídas son los principales tipos de eventos adversos presentados, según los reportes en el aplicativo de seguridad del paciente.
- Avances en la calidad en salud, evidente en resultados de la autoevaluación de acreditación (2,33 en 2018 vs 2,1 en 2017).
- Fortalecimiento de la cultura del mejoramiento continuo, a través de la implementación de seguimientos sistemáticos del plan de mejoramiento institucional, con un cumplimiento del 72% en el Plan de mejora Pamec y 64% en el Plan de Mejora institucional.
- Fortalecimiento del SARLAFT a través de 4.535 búsquedas en listas restrictivas a servidores, contratista y proveedores, garantizando la debida diligencia.
- Avance en la implementación de MIPG a través de la aplicación de 15 Autodiagnósticos, con un resultado de 74,1% de avance institucional
- Avance en el cumplimiento de condiciones de habilitación
- Aprobación de nuevo mapa de procesos mejorando su eficiencia y efectividad.



Otros resultados obtenidos:

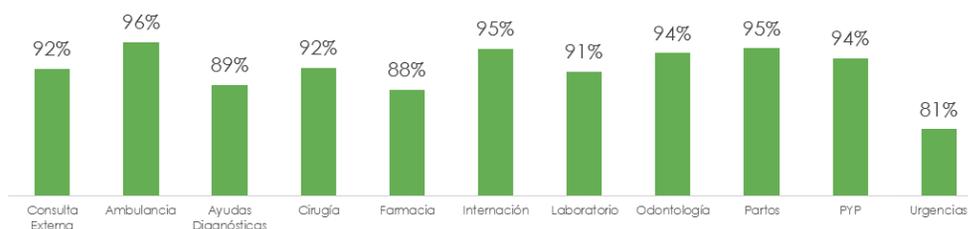
Código:	F01602030115
Versión:	2
Vigente a partir de:	13/02/2015
Página:	Página 8 de 19

FORMATO DE ACTA



- Se llevó a cabo la actualización del mapa de riesgos por proceso y se trabaja en el fortalecimiento de la cultura de riesgos en el día a día, mediante los despliegues institucionales y boletines electrónicos periódicos.
- El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, mostró un cumplimiento del 92%.
- Reducción del 2% en consumo de energía y 4% para acueducto, alcantarillado y gas
- Cumplimiento de Plan de Mejora Institucional del 64% y del Plan de Mejora de PAMEC del 72%.
- En 2018 los usuarios externos presentaron 5876 manifestaciones, de las cuales el 17% son quejas, 26% son reclamos y 27% reconocimientos. La oportunidad en la respuesta está a 1.6 días de respuesta, y la satisfacción con la respuesta es del 85.4%. La satisfacción global del usuario fue del 91%, y la satisfacción frente a la respuesta recibida fue del 81%

Satisfacción Global por servicio. E.S.E. Metrosalud 2018



- Se capacitaron 40.037 usuarios, incluidos representantes de la Asociación de Usuarios de cada UPSS y se obtiene un 91% de Grado de comprensión de los temas brindados durante las actividades educativas, de un total de 456 encuestas aplicadas.

Línea 3: Eficiencia Administrativa y Financiera

Se presenta en la gráfica la participación en ventas de servicio vigencia 2018



El valor de las ventas disminuyó comparativamente en un 6% con respecto al mismo periodo del año 2017, esta disminución obedece principalmente a la disminución del valor contratado para la operación de los convenios del Plan de Intervenciones Colectivas PIC para la vigencia 2018.

La facturación a Savia Salud EPS corresponde al 70% del total de la empresa, 64% de régimen subsidiado y 6% a régimen contributivo de Savia Salud, un 20% es del Municipio de Medellín por PIC y un 5% a 6% de Población pobre no asegurada PPNA

Las EPS con mayor participación son Savia Salud EPS, Medimás y Coomeva en Ginecología y Obstetricia

El recaudo está por encima del 90% de la facturación, como se observa en la gráfica



En cuanto a infraestructura se dio apertura del Centro Integral de Servicios Ambulatorios para la Mujer y su Familia – CISAMF, se avanza en el proyecto de la Unidad Hospitalaria de Buenos Aires, se realizó adecuación de Urgencias de la Unidad Hospitalaria de San Antonio de Prado y se llevó a cabo el mantenimiento preventivo de las sedes hospitalarias con un 97,2% de cumplimiento y un 93% en la oportunidad de respuesta (primeras 48 horas).

Con el apoyo del Municipio de Medellín se realizó adquisición y reposición de equipos biomédicos en la vigencia por valor de \$3.221 millones, discriminados así:

Los principales logros en la Línea 3

- Metrosalud categorizada por el Ministerio de Hacienda sin riesgo fiscal y financiero
- Pago de obligaciones laborales a 31 de diciembre de 2018 y proveedores a noviembre de 2018, con el apoyo de la Administración Municipal.
- 10% de ahorro en costos y gastos comparado la vigencia anterior, como resultado de las medidas de austeridad.
- 1,03 es el resultado del Indicador de equilibrio presupuestal con recaudo
- \$1.052 millones ahorrados en la ESE por la compra de insumos por subasta inversa electrónica
- En la vigencia 2018 se obtuvieron otros ingresos por valor de \$ 892 millones, por concepto de aprovechamiento en descuentos financieros.

Código:	F01602030115	FORMATO DE ACTA	
Versión:	2		
Vigente a partir de:	13/02/2015		
Página:	Página 10 de 19		

- Reposición de equipos biomédicos por valor de \$ 3.221 millones
- Mejora en la oportunidad para el cierre y radicación de la facturación
- Parametrización del módulo de costos con las bases de datos requeridas y validación de interfaces como insumo para generar información del costeo de las actividades.

Línea 4: Conocimiento e Innovación para potenciar el Desarrollo

Los principales logros en la Línea 4:

- Desarrollo los 27 cubos dentro del proyecto de inteligencia de negocios, lo que permite información transaccional oportuna para la toma de decisiones

Inteligencia de Negocios
Dimensiones - Métricas - Hechos



- Fortalecimiento del proceso de Gestión Documental con una inversión de \$ 92 millones
- Reposición de 235 equipos de cómputo por valor de \$ 1.024 millones
- Inversión de \$ 175 millones para la dotación del proyecto de Telesalud que cuyo propósito es interconectar las sedes de la ESE Metrosalud.



- Inversión de \$ 171 millones en actualización de planta telefónica UH San Antonio de Prado, organización red de datos y dotación de cámaras de video vigilancia
- Se tuvieron en 2018, 19 Convenios Docencia Servicio, 6.120 Estudiantes de Educación Superior, 1.084 Estudiantes de Instituciones para el Trabajo y el Desarrollo Humano, \$1.926 millones fue el valor de la contraprestación relación

Código:	F01602030115
Versión:	2
Vigente a partir de:	13/02/2015
Página:	Página 11 de 19

FORMATO DE ACTA



docencia servicio y se obtuvo un 93% Satisfacción de estudiantes y docentes con el desarrollo de prácticas académicas.

En cuanto a gestión de redes de conocimiento, en los despliegues institucionales se dio cobertura a 1.659 servidores con un grado de apropiación del 87%. Se cuenta con 9 proyectos de investigación desarrollados en 2018

Línea 5: Talento Humano fuente del Desarrollo

Los principales logros en la Línea 5:

- 1.817 beneficiados del programa de calidad de vida laboral.
- 2.112 servidores beneficiados de los programas de protección y servicios sociales.
- Disminución de la tasa de accidentalidad en 8,64 para el cierre de 2018, comparado con 9,55 en 2017
- 949 servidores capacitados, 55.456 horas invertidas en capacitación, valor invertido \$ 1.224 millones



Se implementó la mesa de ayuda de Talento Humano, con 1.075 solicitudes tramitadas, principalmente en los temas salariales.

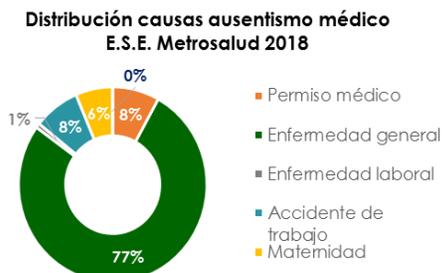
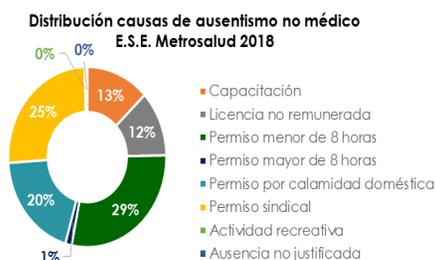
Igualmente se implementó el procedimiento de Escucha Activa de cliente interno y se realizó el diagnóstico de cultura organizacional, que sirve como insumo para el planteamiento de acciones orientadas entre otros a fortalecer la humanización de los servicios de salud, se entregaron 1.606 elementos de protección personal y se realizó el simulacro de evacuación en todas los puntos de atención.

Código:	F01602030115
Versión:	2
Vigente a partir de:	13/02/2015
Página:	Página 12 de 19

FORMATO DE ACTA



Se explica el ausentismo laboral el cual estuvo en 177.313 horas, que representa un costo de \$ 2.180. El ausentismo médico en un 70% por enfermedad general y en el ausentismo no médico en un 29 % por permisos, 25% por permiso sindical y un 20% por calamidad doméstica, un 13% en capacitación y un 12% en licencia no remunerada.



Ejecución del Plan Operativo Anual de Inversiones – POAI.

Se presentó la ejecución del POAI, con un cumplimiento del 97.6% y una ejecución del \$ 33.479.669.360, en el que se destacan los proyectos de Fortalecimiento de la prestación de Servicios de la Red de Metrosalud, Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional (Incluye el proyecto de fortalecimiento de la cultura organizacional), la Reposición UH Buenos Aires, Dotación de la red Hospitalaria, Gestión de la Tecnología y la Información y Formación y Capacitación del Talento Humano, entre otros

Resultado de la evaluación Plan de Acción Anual 2018

	Cumplimiento Plan de Acción 2018	Cumplimiento Tablero de Indicadores 2018
Línea 1: La prestación de servicios de salud basados en APS	97,24%	81,99%
Línea 2: El Sistema Integrado de Gestión	94,26%	88,75%
Línea 3: La Eficiencia Administrativa y Financiera	97,48%	95,7%
Línea 4. El conocimiento y la innovación para potenciar el desarrollo y el cambio institucional	95,90%	92,94%
Línea 5. Talento humano fuente del desarrollo	99,64%	92,09%
Total	96,90%	90,30%
Cumplimiento general Plan de Acción 2018	93,60%	

Retos 2019

Por último se mencionaron los retos para la vigencia siguiente citándose entre otros:

- Fortalecer el portafolio de servicios de segundo nivel de complejidad:

Código:	F01602030115	FORMATO DE ACTA	
Versión:	2		
Vigente a partir de:	13/02/2015		
Página:	Página 13 de 19		

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fortalecer los equipos extramurales para lograr mayores coberturas en las actividades de promoción prevención de salud de la población. ➤ Avanzar en la consolidación de la gestión por procesos y en la funcionalidad operativa de la red de servicios de salud, aumentando la capacidad resolutive de las Unidades Hospitalarias. ➤ Avanzar en la implementación del modelo de mejoramiento continuo ➤ Estimular los procesos de participación social y aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios con la prestación de los servicios. ➤ Fortalecer la gestión en investigación, innovación y la relación docencia servicio, ➤ Fomentar el desarrollo integral de los servidores, potenciando sus capacidades e incrementando su nivel de satisfacción. ➤ Avanzar en la renovación y dotación tecnológica para la prestación de servicios de salud. ➤ Avanzar en la construcción y hacer entrega de la Unidad Hospitalaria de Buenos Aires de acuerdo con el alcance contemplado en el convenio suscrito con el Ministerio de Salud y Protección Social. ➤ Garantizar el cierre y radicación oportuna de la facturación acorde con los servicios prestados y mantener el equilibrio presupuestal con recaudo ➤ Avanzar en la implementación del módulo de costos a fin de generar información precisa sobre las actividades de prestación de servicios que apoye la toma de decisiones
2	<p>Espacio para preguntas:</p> <p>Se implementó la entrega de los formatos de Cuéntanos, en los cuales los asistentes tuvieron la oportunidad de participar con propuestas, preguntas, sugerencias y felicitaciones. Las preguntas tuvieron por parte de los expositores la respuesta en el mismo momento de la RC. Las intervenciones se radicaron en el Sistema SAFIX aplicativo Escucha activa con los siguientes números: 44753, 44754, 44755, 44756, 44757,44758</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Pregunta: <i>“¿Se muestran resultados de pacientes atendidos, sin embargo no es lo ideal, el estado debe invertir más en promoción y prevención. Como se ha generado cultura en Metrosalud para que la población tenga más autocuidado?”</i> <p>Respuesta: la ESE Metrosalud, tiene un Modelo de Prestación de Servicios que prioriza la atención en promoción y prevención y la gestión de salud en los territorios y los convenios con las universidades ha facilitado el trabajo de los equipos comunitarios en los territorios. Hay que aumentar estas acciones y llegar a</p>

Código:	F01602030115	FORMATO DE ACTA	
Versión:	2		
Vigente a partir de:	13/02/2015		
Página:	Página 14 de 19		

ocuparnos de la salud y disminuir la enfermedad, es un tránsito cultural que requiere tiempo, se cuenta además con los lineamientos del MIAS Modelo Integral de Salud y PAIS Política de Atención en Salud.

- **Pregunta:** Al recolectar las PQRS del buzón de la Personería en la Red, es reiterativa la dificultad para acceder a las citas, principalmente las de medicina General, Líneas telefónica que no responden y la citas deben ser por internet, telefónica o presenciales. Sin embargo cuando el usuario no puede acceder a uno de esos medios, internet o telefónica se acerca al punto de atención y a algunos los devuelven. Adicionalmente la entrega de medicamentos en cumplimiento de la Resolución 1604 no se visualiza, porque no se tienen todos y deben ir a COHAN y ahí se pierde el rastro, no se sabe si se lo entregaron o no.

Respuesta: En cuanto a las citas el Gerente expresa que ha indicado a los Directores equilibrar la oportunidad de la consulta en cada microrred. Se contrataron 15 médicos para los puntos de atención más críticos y 5 odontólogos, pero aún no se logra la meta, se continúa trabajado en mejorar la oportunidad de las citas.

En cuanto a los medicamentos explica que se entrega casi el 100% de los que tenemos contratados. Los que no están contratados, no dependen de Metrosalud, si no de Savia salud EPS que son los que deben reclamar en COHAN y efectivamente no tenemos como empresa control sobre la reclamación efectiva que hagan los usuarios. Explica además la problemática de las farmacias en la ESE Metrosalud, por los costos que implica tenerlas abiertas en todos los puntos de atención, pero a pesar de esto se ha mantenido la entrega de medicamento en buenas condiciones

- **Pregunta:** ¿Se debe trabajar con el personal para que evitar el maltrato, como se piensa impactar esto?

Respuesta: La ESE Metrosalud cuenta con el Programa de Humanización, el cual se viene implementando y se plantearán

Código:	F01602030115	FORMATO DE ACTA	
Versión:	2		
Vigente a partir de:	13/02/2015		
Página:	Página 15 de 19		

acciones para el mejoramiento de la cultura organizacional, estas son actividades que requieren tiempo, se debe cambiar la cultura.

- **Pregunta:** Como va el proyecto de construcción del Centro de Salud Florencia?

Respuesta: La atención en el Centro de Salud Florencia era de aproximadamente 700 paciente mensuales, y tiene un riesgo de sismo resistencia, lo cual impide que sea pueda utilizar para la atención en salud. Se plantearon inicialmente unos diseños y se inició la gestión, pero hoy se considera que no se necesita, muy cercanos a pocas cuadras se encuentran el CS Santander, la UH Doce de octubre y la UH Castilla. Adicionalmente el Municipio que es quien define sobre el presupuesto para estas obras, no lo ha establecido, no se ha proyectado.

- **Pregunta:** ¿Qué posibilidades de atención cercana por optometría existen para los adultos mayores?

Respuesta: Se ha buscado que estén en los puntos más centrales, por esto se ubicaron en San Javier y Campo Valdés, unos se benefician y otros no. En san Javier se atiende 40 servicios al día pero la gente no asiste por la distancia. Hoy se tiene dos optómetras contratados, pero se puede revisar el tema, plantea el Gerente.

- **Pregunta:** Cómo atender a las personas desempleadas y en estado de vulnerabilidad y con recursos escasos?

Respuesta: La escala del Sisbén esta definidas desde Planeación Nacional, no se tiene potestad sobre esta en los Municipios y tampoco en la Empresa, por lo tanto la clasificación no se puede cambiar en la ESE, el usuario debe gestionar dicho cambio en Planeación Municipal.

- **Pregunta:** ¿Para cuándo estaría restablecido el servicio de optometría en San Javier?

Código:	F01602030115	FORMATO DE ACTA	
Versión:	2		
Vigente a partir de:	13/02/2015		
Página:	Página 16 de 19		

Respuesta: el Gerente pide al Director, Dr. Jorge Sanchez la respuesta, quién manifiesta que hay 3 optómetras, y atienden 35 consulta en promedio día, y que hay contrato hasta el 31 de marzo.

- **Pregunta:** Felicitaciones por la Rendición de cuentas y socialización tan completa en cada línea y Felicitar al Dr. Jorge y al Dr., Oscar en la UH San Javier por el buen funcionamiento del hospital. Plantea unos comentarios:
- Humanizar más los servicios de Salud, principalmente con los médicos
 - Más claridad por parte de los médicos al explicar a los usuarios sobre las remisiones, porque el usuario se pierde.
 - Muy importante revisar la parte locativa de urgencias en San Javier, que sea más humana, más digna, por la alta demanda que tiene
 - Cuando le ordenen exámenes les den toda la información completa, muchas veces el usuario llega a otro lugar para el examen y aún no se lo han autorizado.

Respuesta: el Gerente pide al Director, Dr. Jorge Sanchez la respuesta, quién manifiesta que hay 3 optómetras, y atienden 35 consulta en promedio día, y que hay contrato hasta el 31 de marzo.

- **Queja:** Otra usuaria manifiesta una queja por la atención de su mamá en el servicio de urgencias, con dificultad respiratoria y el médico ordena radiografías, las cuales no las hacen en el mismo punto de atención y es necesario esperar la autorización de Savia Salud para trasladarla y es tiempo que se pierde.

Respuesta: El Gerente da respuesta integral a estas últimas manifestaciones:

- Expresa nuevamente el compromiso con el programa de Humanización
- En cuanto a las remisiones, explica que si no está clara el asegurador lo devuelve, por lo que se ha insistido con el

Código:	F01602030115	FORMATO DE ACTA	
Versión:	2		
Vigente a partir de:	13/02/2015		
Página:	Página 17 de 19		

personal médico para dejarlas muy claras y bien hechas para evitar que el usuario tenga inconvenientes. El asegurador pedirá la justificación, sobre todo si son de alto costo.

- Para la infraestructura de urgencias de San Javier, se tiene proyectado ampliar y se tienen diseños, sin embargo no se cuenta con los recursos que son alrededor de \$ 3.000 millones de pesos, una vez se cuente con estos recursos se priorizará esta obra.
- La información a los usuarios debe ser completa para evitar que pierdan tiempo y dinero en desplazamiento y así se ha indicado al personal, se sigue trabajando en esto.

- **Pregunta:** ¿Qué avances hay en atención con calidad y respeto para el adulto mayor, los planes estratégicos de atención a personas con discapacidad, madres lactantes y personas con desnutrición para el 2019?

Respuesta: Las personas con discapacidad reciben la atención contemplada en el plan de Beneficios, como las demás personas, no tenemos un proyecto propio para atención diferenciada a esta población. Desde la Secretaría de Salud de Medellín en proyectos operados por Metrosalud, se intervienen de una forma más específica con Buen Comienzo y Ser Capaz.

- **Pregunta:** ¿Qué se piensa hacer frente a la falta de silla de ruedas en el servicio de urgencias en la Unidad Hospitalaria de Castilla? y ¿con que EPS se tienen convenio para prestar servicios y si estas si están cumpliendo con sus obligaciones financieras con la ESE?

Respuesta: El Gerente traslada la inquietud sobre las Sillas de Ruedas al Director de la Unidad Dr. Hernán Múnera para que se resuelva el tema desde la UH. Y frente a la pregunta de las EPS explica que la principal es Savia Salud EPS, también con Medimás en toda la red, Coomeva para ginecología y por urgencias todas según la clasificación que se haga en el triage.

En las actas individuales de cada UPSS que hacen parte integral de ésta, se encuentran registradas las demás manifestaciones realizadas tanto por clientes externos como internos. Ejemplo de cuéntanos:

<div style="text-align: center;">  <h2 style="margin: 0;">CUÉNTANOS</h2> <p style="margin: 0;">114755</p> </div> <p>Nombre completo: <u>Yada Cecilia Ospina</u> Documento de Identidad: _____ Dirección: _____ Teléfono: _____ EPS: _____ Queja <input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Sugerencia <input type="checkbox"/> Felicitación <input type="checkbox"/> Fecha: Día _____ Mes _____ Año _____</p> <p><i>Que se está haciendo para que el usuario pueda acceder a una cita con oportunidad... porque... el teléfono no lo responden. - no todas las personas tienen para acceder a una herramienta tecnológica. y en los puntos de atención según la asignación de una cita de manera presencial - de vuelta al usuario diciéndole que es por teléfono - el cual no responden.</i></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="font-size: small;"> <p>TU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="font-size: x-small;">  </div> </div>	<div style="text-align: center;">  <h2 style="margin: 0;">CUÉNTANOS</h2> <p style="margin: 0;">114757</p> </div> <p>Nombre completo: <u>Nevarado Moza A.</u> Documento de Identidad: <u>81269719</u> Dirección: <u>San Juan # 99-120</u> Teléfono: <u>31351041</u> EPS: <u>Savia</u> Queja <input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Sugerencia <input type="checkbox"/> Felicitación <input type="checkbox"/> Fecha: Día <u>13</u> Mes <u>03</u> Año <u>2019</u></p> <p><i>Que se puede hacer en y Hecevilla, en el servicio de urgencias, por la falta de sillones de ruedas y más camillas, puesto que la población que atiende es la mayoría adulta mayor o discapacitado y son pocos para tanta población. Se que también se ve en padecimientos hospitalarios.</i></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="font-size: small;"> <p>TU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS</p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="font-size: x-small;">  </div> </div>
---	--

COPIA

Código:	F01602030115
Versión:	2
Vigente a partir de:	13/02/2015
Página:	Página 19 de 19

FORMATO DE ACTA



<p style="text-align: center;">CUÉNTANOS</p> <p>Metrosalud 44755</p> <p>Nombre completo: _____ Documento de Identidad: _____ Dirección: _____ Teléfono: _____ EPS: S: _____ <input type="checkbox"/> Queja <input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Sugerencia <input type="checkbox"/> Felicitación <input type="checkbox"/> Fecha: Día _____ Mes _____ Año _____</p> <p>① En relación a la entrega de medicamentos.</p> <p>Qué estrategias tienen montadas para cubrir fe para los pacientes cuando deben de entregarse una fórmula completa. Me lo entregó una parte y la otra parte la debe de entregar.</p> <p>- Se que no se tiene control en estos para esto, pero es importante hacer el análisis, puesto que el usuario se queda sin Ho exp</p> <p style="text-align: center;">TU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS</p> <p style="text-align: center;">Metrosalud</p>	<p style="text-align: center;">CUÉNTANOS</p> <p>Metrosalud 44755</p> <p>Nombre completo: <u>Yamir Elcano Pareda</u> P.C. Documento de Identidad: <u>32 325 734</u> Dirección: _____ Teléfono: <u>3078944924</u> EPS: S: _____ <input type="checkbox"/> Queja <input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Sugerencia <input type="checkbox"/> Felicitación <input type="checkbox"/> Fecha: Día _____ Mes _____ Año _____</p> <p>Metrosalud presenta dentro de sus mupres quejas el maltrato por parte del personal institucional con los usuarios, como se proyecta en el caso de Salud para mejorar esta problemática?</p> <p>¿Se era trabajando en la comunicación con el personal institucional?</p> <p style="text-align: center;">TU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS</p> <p style="text-align: center;">Metrosalud</p>
--	---

NÚMERO	TAREA	RESPONSABLE	FECHA FINAL
1	Registrar en el Sistema SAFIX las manifestaciones con sus respectivas respuestas	Trabajadoras sociales UPSS	30 marzo de 2019
FECHA PROXIMA REUNIÓN	HORA	LUGAR	
NA	NA	NA	