

ACTA DE LA REUNIÓN DEL 12 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Siendo las 9:20 de la mañana del día 12 de septiembre de 2024, en la Sede de La Asociación de Jubilados y Pensionados del Municipio de Palmira, ASOJUPMPAL, ubicada en la carrera 32 No. 31-34 se reunió la Mesa de Trabajo Permanente por La Salud de Palmira, con la Secretaría Técnica de Jaime Urdinola Mayor. Se desarrolla la siguiente programación:

1. Registro de asistencia
2. Tema: Secretaría de Salud Municipal, Manejo de los PQR Municipales.
3. Preguntas y varios.
4. Cierre.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN:

1.- Registro de asistencia:

Asistieron 31 personas quedando relacionadas en el Registro de Asistencia, discriminadas así:

Secretaría de Salud Departamental: Eyla Valentina L., Andros Berrio, Arlex Brand, Carmen Elisa Takegami,

Secretaría de Salud Municipal: Marly Jicet Silva, Francly Katherine Montenegro, Vanessa Fernández, Juan S. Cifuentes,

Personería Municipal: Nancy Ríos Valencia,

EPS:

IPS: CAC Santa Bárbara (Alejandra Carrejo R),

ESE: HROB (María Fernanda Bejarano)

COPACO: Jaime Urdinola Mayor, Carlos Alberto Vergara,

CTSSS: Bernardo Salcedo Patiño.

Red de Controladores en Salud,

DDHH: Carlos Alberto Vergara.

Ampica: Daniel Agredo

Ajupedevyc: Carlos Alberto Palomino, Gildardo Tejada,

Asousuarios: Comfenalco Valle de la Gente, Clínica Palmira, Emssanar, Sanitas, Bicod,

U.A.V.: Amanda Valencia, Carlos Alfonso Muñoz,

Alianza de Usuarios de la Salud del Valle

Liga de la Salud de Palmira: Jaime Urdinola, Jimmy Alberto Córdoba. Aldemar Collazos, Amanda Valencia,

Veedor: Guillermo Ledesma, Héctor Fabio Núñez, Miguel Salcedo Mena,

JAC: Dacier Mosquera,

JAL: Marleny Erazo Buitron

Usuarios: Emssanar (Cenelia Bedoya), Comfenalco (Dacier Mosquera, Daniel Agredo, Guillermo León García,), Bicod (Héctor Fabio Núñez), SOS (Luis Alfredo Villada), IPS VIVIR (Reinaldo Vanegas).

2.- Informes:

El Secretario Técnico da la bienvenida a los presentes y nos enfoca sobre la problemática que se viene presentando en el servicio de salud principalmente en la entrega de medicina

y en las autorizaciones. Nos comenta sobre la necesidad de conocer los trámites ante las dificultades, cuáles son las formas de diligenciar ante la negación del servicio de acuerdo al conocimiento que tengamos sobre la red de prestadores y ante las autoridades de Inspección, vigilancia y control del orden municipal, departamental y nacional. No debemos ser actores pasivos de nuestros problemas y mucho menos si pertenecemos a alguna asociación. A los funcionarios de la Secretaría de Salud Municipal de la oficina de la Subsecretaría de Planeación y Administración, de la Oficina de la SAC y manejo de los PQR municipales bienvenidos al evento.

SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y VIGILANCIA – OFICINA DE LA SAC
Dras: Marly Jicet Silva y Katherine Montenegro.

La Doctora Marly Jicet da los agradecimientos por la invitación y expresa que para la Secretaría de Salud es muy importante estos espacios porque nos podemos retroalimentar de todas las necesidades, conocer algunos requerimientos que nos permitan al interior de la Secretaría mejorar para prestar un mejor servicio. Entendemos las necesidades que se dan en el sector salud que es un problema estructural que tenemos no solo en Palmira sino a nivel nacional y por esto se plantea una reforma a la salud. Nuestro compromiso es atenderlo, escucharlos hasta donde tenemos nuestras competencias. Quisiéramos desde nuestra área poder decirles que llegó el usuario y que salga con toda su felicidad porque se logró solucionar su solicitud. Pero muchas veces la misma normatividad no lo permite, pero el compromiso como entidad es atender dentro de la normatividad el servicio al cual nos debemos acoger desde la norma.

La Secretaría de Salud cuenta con la Subsecretaría de Planeación y Administración que es a la que estoy a cargo y dentro de estos procesos está la ATENCIÓN AL USUARIO, el proceso de PARTICIPACIÓN SOCIAL donde se tiene el Comité de defensa de la salud, y se ha venido reforzando con personal en atención, presencial, haciendo visitas, reuniéndonos con las diferentes EPS y todas las entidades que vienen interactuando con nosotros para que los usuarios nos sintamos bien atendidos cuando se llegue a la oficina que al menos se escuche y se explique bajo la norma que se debe hacer y que se realice el acompañamiento así sea hasta la última instancia de la Superintendencia de Salud para que la petición sea atendida. Le da los agradecimientos a la Doctora Nancy Ríos de la Personería que han logrado desde la personería tener mayor interacción haciendo un trabajo conjunto y es a eso a lo que tenemos que llegar.

Presenta a su equipo de trabajo: la Doctora Katherine Montenegro que es la líder del proceso de SAC, el profesional Juan Sebastián que hace parte del proceso de Participación Social que lo están volviendo más participativo para que se sepa que se está haciendo y Vanessa Fernández Profesional que entró a hacer el refuerzo del equipo de atención al usuario y de Participación Social necesario para el acompañamiento de los usuarios. Hoy les traemos nuestra presentación de cómo es nuestro proceso de atención al usuario y qué deben hacer los usuarios cuando tiene situaciones de no atención y desde la competencia de la Secretaría de Salud cómo se les puede ayudar.

La Doctora Katherine Montenegro informa sobre los indicadores a 31 de agosto de 2024:
Número de radicaciones presentadas durante el 2024:

INFORME SAC 31 DE AGOSTO 2024



MES	CANTIDAD
ENERO	221
FEBRERO	256
MARZO	79
ABRIL	260
MAYO	194
JUNIO	205
JULIO	181
AGOSTO	140
TOTAL GENERAL	1536

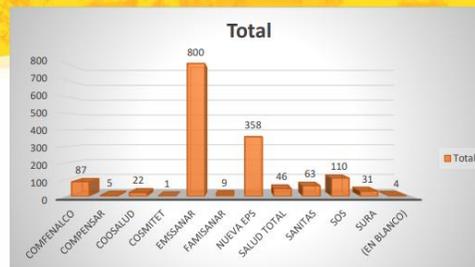


RADICADO A SUPERSALUD

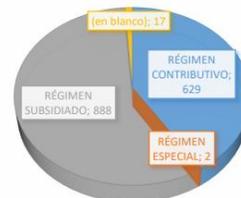
MES	CANTIDAD
ENERO	34
FEBRERO	22
MARZO	14
ABRIL	53
MAYO	9
JUNIO	41
JULIO	19
AGOSTO	13
TOTAL GENERAL	205



EPS	CANTIDAD	%
COMPENALCO	87	5,7%
COMPENSAR	5	0,3%
COOSALUD	22	1,4%
COSMITET	1	0,1%
EMSSANAR	800	52,1%
FAMISANAR	9	0,6%
NUEVA EPS	358	23,3%
SALUD TOTAL	46	3,0%
SANITAS	63	4,1%
SOS	110	7,2%
SURA	31	2,0%
(en blanco)	4	0,3%
Total general	1536	

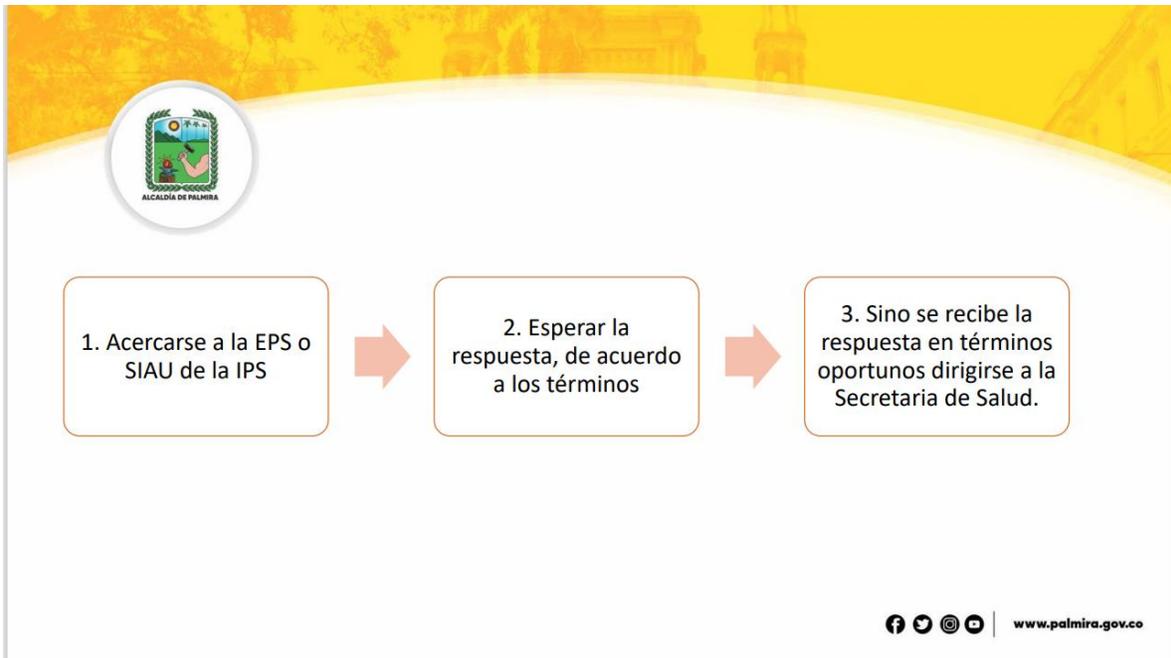


REGIMEN DE AFILIACION



En cuanto al régimen de afiliación se puede observar que el subsidiado representa el 57,81%, el contributivo 40,95%, el especial 0,13% y en blanco 1,11%

Cómo es el proceso de acercamiento y hacer uso de los servicios que presta la Secretaría de Salud:



En el paso uno es donde se deben tomar inicialmente las PQR, ya sea en la EPS o en la IPS según el caso, allí le entregan un código o radicado necesario para cuando se presenta la queja o PQR ante la Secretaría de Salud PARA HACER EL RESPECTIVO SEGUIMIENTO.

En el segundo paso es ESPERAR, en temas de salud hay unos tiempos que se otorgan y para autorizaciones va de 5 a 8 días la respuesta,

El paso 3 es: Esperado ese tiempo si no tenemos una respuesta satisfactoria y oportuna nos dirigimos a la Secretaría de Salud, el primer paso que realiza la Secretaria de Salud es de ORIENTACIÓN ya que se tiene una orden y no ha sido autorizada en los tiempos oportunos por la institución

¿Por qué el primer paso debe ser acercarse a la EPS? Porque son ellos dentro de su sistema que nos pueden orientar de una manera mejor, la Secretaria de Salud revisa los soportes ya que estos pueden tener hasta un año de vigencia. Los laboratorios en la entrega de medicamentos debe ser oportuna para la sintomatología y si me han formulado a 6 meses posiblemente no lo voy a necesitar, en ese caso la orientación es que vuelva a la EPS porque le pueden indicar que ese medicamento o procedimiento necesita que vuelva a pasar por medicina general y se necesita que nos indique si los requiere todavía. Una vez tengamos ese documento y si no ha sido entregado el medicamento o autorizado el procedimiento procedemos a arrancar.

Nosotros tenemos en nuestro procedimiento con la Alcaldía para el código de radicación un modelo: tipo de afiliación, EPS, edad, nombre, asunto, cédula de ciudadanía, una vez entregado el radicado inmediatamente requerimos a la EPS, por eso a veces se presenta demora, se envía la remisión, queja, reclamo, buzón, sugerencia o felicitaciones a la Secretaría de Salud y le generamos un código de radicado. CANALES DE ATENCIÓN: Tenemos dos canales.

1.- En forma virtual por correo electrónico: coordinación.sac@palmira.gov.co

2.- En forma presencial de lunes a viernes de 8 A.M.a 12 M y de 2 P.M. a 4 P. M.



Hola ciudadano, recuerda que en la Oficina Sistema de Atención al Ciudadano - SAC podemos orientar en las inquietudes relacionadas con la prestación de servicios de salud.

Información de los canales de atención de la Oficina Sistema de Atención al Ciudadano - SAC:

Atención presencial: Carrera 27 # 29-32

Horario: Lunes a Viernes de 8am a 12 pm y de 2pm a 4pm

Atención virtual: coordinacion.sac@palmira.gov.co

Horario: Lunes a Viernes de 8am a 12 pm y de 2pm a 4pm

Al respecto me permito informarle que son necesarios los siguientes datos:

- Nombre del afectado
- Número de documento
- Motivo de PQRS
- Edad
- EPS
- Dirección de residencia
- Teléfono de contacto
- Correo electrónico
- Documentos soporte (Escaneados en PDF)

Nos comenta sobre el Plan Decenal en el que hay unos cambios en salud establecido por los factores determinantes de Salud



3.- Preguntas y varios:

- Se comenta sobre la situación de los adultos mayores que no pueden asistir a las reuniones o actividades programadas ya que no cuentan con dinero para realizar lo

solicitado. R/ es algo que debe ser tratado con el hospital para ver cómo se puede trabajar, se le comentará a integración social

- Se comenta un caso relacionado con exceso de ruido R/ Se ha realizado visita por parte de saneamiento ambiental y lo concerniente a uso del suelo corresponde a Planeación
- Se pregunta dónde están entregando los medicamentos a la antigua Coomeva R/ Se pueden acercar a la Secretaría de Salud para verificar su estado de afiliación
- Que tiempo hay para resolver una situación con una entidad R/ de 5 a 8 días hábiles para las autorizaciones, para la entrega de medicamentos pendientes 72 horas
- En fumigaciones porque no se informa el paso del vehículo R/ se acordó realizar un perifoneo media hora antes y todos los jueves entregarán el recorrido para ser informados por medio de las redes sociales y diversos medios de comunicación
- Se solicita información sobre a quien compete que no hay batería sanitario en funcionamiento en Cruz Verde distribuidor de medicamentos R/ se hará un seguimiento formal
- Se haga seguimiento a los espacios de atención de las EPS donde no se le presta atención al paciente
- Se solicita que en el régimen especial la Secretaría de Salud cumpla con el marco regulativo que tiene en sus competencias. Se prometió reunión y se le envió solicitud para la reunión y no ha contestado
- Se presenta una queja con Emssanar por la no autorización de unos exámenes desde abril R/ Emssanar cambió el contrato con Gesencro por lo cual todos los procedimientos requieren autorización
- La plantea la situación de la EPS COMFENALCO con el cambio del dispensador de medicamento (DUANA) donde la atención es lo más inhumana, donde no existe una batería sanitaria, donde la fila preferencial desapareció y no se sabe a cuáles aseguradores está atendiendo, además que están cobrando anticipadamente los pendientes y no entregan factura del pago efectuado ni colocan cancelado en el documento pendiente. R/ en cuanto al tema de salubridad con relación a las baterías sanitarias es un problema del establecimiento comercial que presta servicio al público debe contar con baños públicos. Se le hará visita para este problema- En cuanto a la habilitación es habilitada por la UES VALLE, pero le haremos una visita de inspección para hacer la recomendación.
- Se recomienda hacer las quejas por escrito y no verbales

El Secretario Técnico realiza los comentarios finales y agradece la presentación realizada por los funcionarios de la Secretaria Municipal de Salud de Palmira, muy en especial a las expositoras y a todos los asistentes por su participación activa en el desarrollo de la presentación.

4.- Cierre:

Siendo las 11:06 A.M. y agotado el temario, el Secretario Técnico de la Mesa de la Salud levanta la sesión convocando para el jueves 10 de octubre a las 9:00 a.m. con la presentación de la CAC Santa Bárbara.

JAIME URDINOLA MAYOR

Secretario Técnico Mesa de la Salud
Palmira.

Septiembre 12 de 2024.