



**CONTROL DE ASISTENCIA**

<b>FECHA</b>	15 DE DICIEMBRE DEL 2021
<b>SEDE</b>	CANAIMA
<b>ASUNTO</b>	<p>REUNIÓN MES DE DICIEMBRE ASOCIACIÓN DE USUARIOS Agenda:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SALUDO</li> <li>2. ORACIÓN</li> <li>3. VERIFICACIÓN DEL QUORUM</li> <li>4. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA</li> <li>5. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR</li> <li>6. COMPROMISOS</li> <li>7. INFORME ATENCIÓN AL USUARIO MES DE NOVIEMBRE             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción Usuarios</li> <li>• PQRS</li> <li>• Informe Aplicación Encuesta</li> </ul> </li> <li>8. VARIOS</li> <li>9. CAPACITACION DE RUTA INTEGRAL DE MANTENIMIENTO A LA SALUD</li> <li>10. CAPACITACION PREVENCIÓN DE LESIONES POR POLVORA EN TEMPORADA DECEMBRINA</li> </ol> <p>LÍDER ÁREA DE SIAU LEIDY CATALINA GÓMEZ CALDERÓN</p>

No.	NOMBRE COMPLETO	CARGO	SEDE	FIRMA
1	Abelardo M. Pérez	comité	Cocuyos	[Firma]
2	Miguel Ángel Moreno P	De fiscal	Canaima	[Firma]
3	José Alvaro Benítez	comité	Canaima	[Firma]
4	Irma Susana Bermúdez Acosta	e calidad	Canaima	[Firma]
5	Raúl Pérez Salazar	ADJUNTO	Canaima	[Firma]
6	CRISTÓBAL FDO CASTRO M	PRESIDENTE	PALMAS	[Firma]
7	Catalina Gómez Calderón	Lider SIAU	Canaima	[Firma]
8	Maide A. ...	Comun	Canaima	[Firma]
9	Carla Mantalvo	Medico epid.	Canaima	[Firma]
10	Graciela Lira	Int. Gestión	Canaima	[Firma]
11	Anny Daniela Marcelaya	Prof. AC	Canaima	[Firma]

“Servimos con Excelencia Humana”

<b>ACTA</b>	FORMATO	CÓDIGO	GC-S1-F5
		VERSIÓN	3
		VIGENCIA	06/02/2019
		PAGINA 1 DE 20	



### DATOS GENERALES

ASUNTO	Reunión mensual con Asociación de Usuarios	No. ACTA: 12	
FECHA	15 de Diciembre de 2021	HORA INICIO	09: 17 am
RESPONSABLE	Leidy Catalina Gómez Calderón	HORA Final	

E.S.E Carmen Emilia Ospina  
 NIT. 813.005.265-7  
 www.ebecarmenemiliaospina.gov.co

### OBJETIVO

Se realiza reunión mensual con la Asociación de Usuarios con el fin de comunicar y socializar el informe mensual de las actividades diarias que realiza la oficina de Atención al Usuario de la ESE CEO.

Realizar trabajo en equipo con la Asociación de Usuarios para encontrar estrategias que ayuden a mejorar la atención en los servicios y a cada uno de los usuarios.

Conocer el trabajo comunitario y plan de acción que realiza la Asociación de Usuarios.

Capacitar a los representantes de la Asociación de Usuarios en temas relevantes del sector salud para que sean multiplicadores de la información a las comunidades.

### TEMAS

1. Saludo
2. Oración
3. Verificación de Quorum.
4. Aprobación del orden del día.
5. Lectura y aprobación del acta anterior
6. Compromisos

“Servicios con Excelencia Humana”

	FORMATO	CÓDIGO	GC-S1-F5
	ACTA	VERSIÓN	3
		VIGENCIA	06/02/2019
		PAGINA 2 DE 20	



E.S.E. Carmen Emilia Ospina  
 NIT. 813.005.265-7  
[www.esecarmenemiliaospina.gov.co](http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co)

7. Informe oficina de Atención al Usuario mes de Noviembre 2021

- Satisfacción Usuarios
- PQR
- Informe de aplicación de encuestas

8. Proposiciones y Varios y capacitación en salud en las rutas del mantenimiento de la salud como también en manejo de pólvora.

COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA			CUMPLE		OBSERVACIONES
		D	M	A	SI	NO	
<i>Se presenta auditoría realizada por los profesionales de calidad y la respectiva trazabilidad de los casos 3 casos presentados en la atención de urgencias del centro de salud de Canaima</i>	<b>Área de calidad</b>	15	12	2021	x		

“Servimos con Excelencia Humana”

Zona Norte: Calle 34 No. 8-30 Las Granjas, Teléfono: 8631818 Ext. 6025  
 Zona Oriente: Calle 21 No. 55-98 Las Palmas, Teléfono: 8631818 Ext. 6308  
 Hospital Canaima: Carrera 22 No. 26-19, Teléfono: 8631818 Ext. 6587  
 Zona Sur: Calle 2C No. 28-113 Los Parques, Teléfono: 8631818 Ext. 6200  
 Sistema de Información y Atención al Usuario 8632828 - Línea gratuita 018000943781

	FORMATO	CÓDIGO	GC-S1-F5
	ACTA	VERSIÓN	3
		VIGENCIA	06/02/2019
			PAGINA 3 DE 20



E.S.E Carmen Emilia Ospina  
NIT. 813.005.265-7  
www.esecarmenemiliaospina.gov.co

**INICIO DE LA REUNION:**

**1. Saludo de bienvenida por parte de la líder área de SIAU Leidy Catalina Gómez Calderón.**

**2. Oración Realizada por Catalina Gómez Calderón**

**3. Se realiza llamado a Quorum:** Cristóbal Fernando Castro - Presidente de la Asociación de Usuarios, Milciades Perdomo Moreno Fiscal de la Asociación de Usuarios, José Albeiro Bonilla coordinador de comité, Cecilia Cedeño Secretaria de la Asociación de Usuarios, Herlinda Ortiz miembro de la Asociación de Usuarios, Leidy Catalina Gómez Calderón – Líder Área SIAU.

**4. Se pone a consideración el orden del día,**

**Interviene Cristóbal Fernando Castro Presidente de la Asociación de usuarios,** Catalina no hay Quorum porque solo hay un miembro de la directiva, el fiscal no hace parte de la directiva.

**5. Lectura y aprobación del acta anterior**

**Interviene Leidy Catalina Gómez Calderón Líder Área de SIAU,** hace un mes habían quedado 3 compromisos, una en donde ustedes manifestaban unas inconsistencia en las atenciones por el servicio de urgencias de Canaima, aquí está la Dra. Irma del área de Calidad y el Dr. Raúl auditor, en donde ellos hicieron la trazabilidad de estos casos, teniendo en cuenta lo que ustedes manifestaban, le cedo a palabra al Dr. Raúl.

Zona Norte  
Calle 3 No. 8-30 Granjas  
Teléfono: 8651818 Ext. 6025  
Sistema de Información y Atención al Usuario  
8653298  
línea gratuita 018000943781  
Zona Oriente  
Calle 21 No. 55-88 Palmas  
Teléfono: 8651818 Ext. 408  
Zona Canaima  
Caracas No. 26-19  
Teléfono: 8651818 Ext. 6587  
Zona Sur  
Calle 2C No. 28-1 Los Pinos  
Teléfono: 8651818 Ext. 0001

"Servicios con Excelencia Humana"

	FORMATO	CÓDIGO	GC-S1-F5
	ACTA	VERSIÓN	3
		VIGENCIA	06/02/2019
		PAGINA 4 DE 20	

**Interviene el Dr. José Antonio Muñoz Paz Gerente de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA**, buenos días para todos perdóneme la tardanza pero estaba como perdido, que pena señor Milciades puede seguir continuando con su intervención, ustedes saben que yo los quiero tener cerca, yo quiero catalina que el día de Hoy, organicen un cronograma con ellos, para el préstamo del auditorio de allá arriba y yo los firmo, favores que yo les pido a ustedes, con mucho cariño pero también con mucho respeto, ustedes saben que yo contesto y trato de contestar siempre, entonces qué favor me piden de allá los funcionarios, que cuando ustedes necesiten información, no salgan de la oficina es decir de la reunión, al área jurídica o técnico científica no me hagan eso por favor, si requieren una información me la piden directamente a mí.

**Interviene Cristóbal Fernando Castro presidente de la Asociación de Usuarios**, Dr. José Antonio la única vez que requerimos al Dr. Miguel fue una solicitud que se hizo de manera programada.

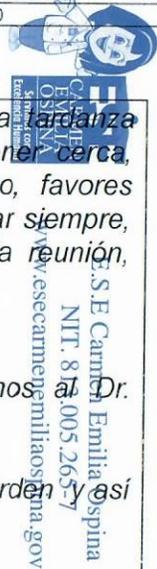
**Interviene el Dr. José Antonio Muñoz Paz Gerente de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA**, ustedes me dicen a mí y yo doy la orden y así todo funciona.

**Interviene Cristóbal Fernando Castro presidente de la Asociación de Usuarios**, cuando se requirió de la presencia de algunos funcionarios se hizo a través de Catalina.

**Interviene el Dr. José Antonio Muñoz Paz Gerente de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA**, Catalina cuando requiera información de algún funcionario me la pides a mí, de acuerdo, porque el funcionario en su autonomía puede decir yo no recibo ordenes ni de A ni de B, solo de C,

**Interviene Leidy Catalina Gómez Calderón Líder Área de SIAU**, Dr. José Antonio lo que sucede es que hemos tenido inconvenientes, en la reunión anterior salió un tema de contratación, nosotros fuimos a pedirle el favor al Dr. Miguel que si él podía venir un momento, para que nos aclarara ese tema, eso fue todo.

**Interviene el Dr. José Antonio Muñoz Paz Gerente de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA**, entonces reitero la información que les había dicho por favor me pasan el cronograma de la reuniones del próximo año y yo los firmo porque mi deseo es que ustedes se reúnan en la oficina del auditorio del segundo piso. Agradezco la presencia del Dr. Raúl y la Dra. Irma, porque nosotros lo que nos interesa son las observaciones la revisiones que se hayan hecho, porque los miembros de la Asociación de usuarios, todos son veedores, que lo que ellos perciben también lo perciben los usuarios, de acuerdo a esta dinámica ellos pueden desde su perspectiva decir que se está haciendo bien y que no y para eso estamos nosotros aquí para aclarar esa duda, de tal manera que ellos también transmitan la información a sus representados, por eso fue que les pedí el favor al área de calidad que hicieran presencia el día de hoy aquí, agradezco su presencia y a todos los miembros que conforman la Asociación de usuarios y como le informe al principio me pasan el cronograma del próximo años de las reuniones las firmo le pasamos una copia a la secretaria administrativa y que ella no programe reuniones en esas fechas establecidas.



Sistema de Informacion de Usuarios  
 Atención al Usuario  
 "Servicios con Excelencia Humana"  
 Hospital Carmen Emilia  
 Calle No. 22 No. 22-169  
 Teléfono: 863181818 Fax: 6025  
 Calle No. 22 No. 22-169  
 Teléfono: 863181818 Fax: 6025

	FORMATO	CÓDIGO	GC-S1-F5
	ACTA	VERSIÓN	3
		VIGENCIA	06/02/2019
		PAGINA 5 DE 20	



**Interviene Leidy Catalina Gómez Calderón Líder Área de SIAU, continuamos con el orden del día, seguimos con los compromisos, le doy la palabra al Dr. Raúl .**

### 6. Compromisos

**Interviene el Dr. Raúl Pérez Salazar Auditor concurrente del área de calidad, buenos dias para todos nuevamente, al área de calidad llevo una manifestación de 3 atenciones que se realizaron por el servicio de urgencias de Canaima, en donde ustedes en una reunión manifestaban que se habían presentado falencias en estas tres atenciones, yo quiero informar que la historia clínica es un documento privado, que solo pertenece al usuario, la ESE CEO solo salvaguarda la seguridad de esa historia, luego ese documento solo puede ser solicitado por las entidades competentes o en su defecto el propietario de la historia clínica, ahora yo no puedo publicar aquí nombres de personas, cuando los presentes no son los dueños de dicha historia, no sé si estas manifestaciones llegaron directamente por los implicados en las atenciones, mas sin embargo nosotros bajo la naturaleza técnica científica, estudiamos los tres casos, desde el punto de vista médico teniendo en cuenta la seguridad del paciente, se realizó todo como dice las guías de atención clínica, no hubo errores en la atención inicial de urgencias, a uno de los usuarios se le realizo los exámenes pertinentes, los exámenes le salieron negativos, ese mismo paciente después de 2 o tres dias llevo a otra institución de acuerdo a lo que manifiestan en dicha solicitud, el segundo caso el paciente entro en conflicto con el profesional de salud, el médico le indico que debía de quedarse en observación para tomarle unos exámenes de laboratorio, el paciente se negó a recibir la atención en observación, el médico le explico los riesgos de firmar retiro voluntario, el usuario de acuerdo a las anotaciones que están en la historia clínica el usuario hablo con un usuario que se encontraba en la sala de espera porque el usuario se encontraba sin acompañante y lo persuadió para que se quedara, el usuario accede a quedarse en la institución se le realizan todos lo paraclínicos pertinentes, y se le resolvió el problema que tenía se le dio salida, él se queja porque no le formularon una medicación, como el la venia tomando y el tercer caso es un paciente que consulta al médico le formula una serie de exámenes y al momento de revisar los exámenes el usuario no se encontraba en la sala cuando se realizo el llamado por parte del profesional, el medico registra en la historia clínica que usuario se da a la fuga, para estos pacientes para aclarar, la ESE CEO cuenta con la unidades de urgencias para atender a cualquier usuario de cualquier EAPB, sin necesidad de que medie un contrato, es decir el paciente tiene que ser asistido, hay algunos pacientes que son de régimen contributivo, esos pacientes tienen sus IPS para que los atiendan y los asistan, las EAPB nos critican porque atendemos urgencias no vitales, se quejan porque les damos muchas incapacidades porque los medicamos con cosas que no son, en términos generales este fue el resultado de la auditoria que se realizó con estos 3 casos.**

**Interviene el Dr. José Antonio Muñoz Paz Gerente de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, gracias Dr. Raúl en términos generales, lo que dice la historia clínica, es uno de los documentos más privados que puede existir, casi nadie puede acceder a ellos, exceptuando el dueño de la historia autoridades judiciales, directamente el juez de la república, para un tema de auditoria también están autorizados pero casos muy especificos, entonces dentro de este contexto lo que se realiza en caso de presentarse un caso de estos, nunca se pone nombres, se pone la fecha el día, el servicio se dice paciente de 23 años, o 25 o 30 años, que llega al servicio de urgencias, solicitando servicio tal, se encuentra estos hallazgos dentro exámenes, porque al no tener nombre, no tener cedula no hay forma de identificarlo, pero nos vamos encontrando con el**

*A*

	FORMATO	CÓDIGO	GC-S1-F5
	ACTA	VERSIÓN	3
		VIGENCIA	06/02/2019
		PAGINA 6 DE 20	

respectivo caso, aquí el tema de la atención de los usuarios de régimen contributivo, es muy difícil, tuvimos un caso, me llamo el señor personero, que había un usuario, muy molesto que porque la ESE CEO tenía que entregarle el medicamento de marca, cuando la ley claramente dice, que ninguna institución está obligada a entregar medicamento de marca, a menos de que el especialista diga que es el único fármaco que le sirve al usuario y que ninguno otro que haya en el mercado, me decía el señor personero hay que conseguirle el medicamento, le dije yo, señor personero yo pongo 150 mil y usted ponga 100 mil y le compramos el medicamento porque sería la única forma de ayudar al usuario, porque la gente es demandante, yo quiero que me den esto y que me autoricen esto, que me entreguen esto, no se ponen a mirar si el sistema de salud tiene esta connotación, todos los organismos que son garantes personería, procuraduría están pendientes de decir ayudémosle, pero también hay que comunicarle al usuario que es lo que nos faculta la ley, entonces dentro de esta perspectiva yo entiendo este tema, hay que revisarlo y ahí es donde el sistema del siau y eso es lo que ha insistido la Dra. Irma, durante mucho tiempo, eso fue algo que yo me traje ayer de palmas es que nosotros tengamos un muy buen sistema de pqrs, porque es tan importante, a nosotros los sistemas no nos afecta antes al contrario nos ayuda a construir, porque directamente el paciente hace el documento con numero de cedula ya prácticamente el mismo paciente nos está autorizando a nosotros a que hagamos una gestión dentro de su historia, podemos llamar hacer un análisis para saber que su atención fue prestada en los términos de calidad que exige la norma, ayer me decían los líderes de la comuna 10 estuve en reunión todo el día, y me decían es que uno se cansa de esperar y yo quiero colocar la queja y la gente no le da la orientación necesaria, le decían que no la colocara o yo no sé de esos papeles, esos papeles como que están por acá, es decir no hay una orientación clara respecto a que el usuario se manifieste y mire como yo entiendo el tema de calidad, llevo tantos años trabajando con calidad, yo tengo claro que el mejor gerente no es el que aparece con 50 felicitaciones y ninguna queja, eso no sucede en ningún lugar del país, ningún servicio ningún hospital, ninguna entidad es perfecta, todos tienen fallas y todos tienen errores y como nosotros estamos en un proceso de mejoramiento continuo, la única forma de realmente mejorar, es que a uno le digan las cosas en las cuales uno está fallando, es la única, porque si a uno le dicen es que todo está bonito, o todo está bien eso no tiene sentido, no me gusto la reunión que tuvimos en la comuna 10 y me traje esa impresión, Dra. Catalina y Dra. Irma para trabajar fuerte en este tema, si la gente facilitara los mecanismos, de manera voluntaria, no tenemos que incidir en absolutamente nada los funcionarios ni para impulsar a que pongan pqrs, ni felicitaciones, nosotros tenemos que brindarles las herramientas justas necesarias y adecuadas en su punto, para que si es voluntad de los usuarios, ojalá hubiera un letrado grande que informara aquí pueden colocar su observación que puede ser queja felicitación, o reclamo, que quede claro y la gente solo llegue a su buzón, tenemos que fortalecer mucho ese tema de pqr, porque es la única forma de saber como estamos, los señores veedores miembros de la Asociación de usuarios han traído estos casos para presentar esas observaciones ahora como fueron ellos y no los usuarios afectados hace que nos sea imposible indagar en temas de historia clínica porque quedamos totalmente bloqueados porque nosotros no podemos vulnerar la historia clínica, porque no fueron directamente ellos los que manifestaron su inquietud.

**Interviene Cristóbal Fernando Castro presidente de la Asociación de Usuarios**, en ese caso le hallo la razón, soy consciente que muchos usuarios nos hacen la intervención es a nosotros, teniendo en cuenta que somos los representantes de los usuarios, entonces hay una controversia porque, aquí a nosotros se nos dice que para cualquier manifestación tenemos que traer nombre y cedula, pero aquí nos exige eso entonces hay un desbalance, lo que nosotros queremos es que cuando tengamos inquietudes con el nombre ustedes lo analizan, para que para tomar los correctivos pertinentes y mejorar la calidad del servicio.

**Interviene el Dr. José Antonio Muñoz Paz Gerente de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA**, Cristóbal y ahí hay un elemento que vamos a

	FORMATO	CÓDIGO	GC-S1-F5
	ACTA	VERSIÓN	3
		VIGENCIA	06/02/2019
		PAGINA 7 DE 20	

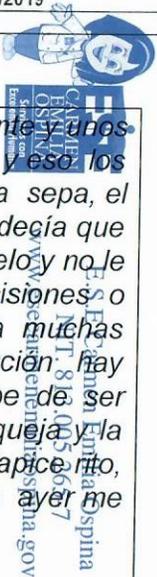
trabajar muy fuerte el próximo año, se llama derechos y deberes pieza fundamental de la atención y la calidad en la atención del paciente y uno de los derechos que tiene ese paciente es a expresar su inquietud, observación o su malestar, su felicitación que hay que fortalecer y eso los podemos realizar los primeros meses del año es colocar unos buzones bien visibles, unos elementos claros donde la gente que llega sepa, el da papel el sitio en donde el usuario puede colocar su observación, me dejo preocupado la observación que me dijo el usuario, que decía que acudió al orientador para pedir información en donde colocar una queja y la respuesta del usuario perdóneme la expresión le tomo el pelo y no le indico en donde podía manifestarse el usuario, a quien más le conviene que pongan quejas es al directivo porque puede tomar decisiones o realizar la correcciones pertinentes, de nada le sirve que le digan que su hospital funciona como un reloj y a la hora de verdad presenta muchas dificultades, entonces dentro de esa perspectiva que pasa, a nosotros como funcionarios nos queda difícil, porque aquí en la institución hay funcionario que incitan a colocar las quejas, eso no está bien, o hay funcionarios que inducen felicitaciones y eso no está bien, eso debe de ser un proceso libre espontaneo, sino que el usuario debe verlo y tenerlo con facilidad porque si le preguntan yo quiero colocar una queja y la respuesta es que yo no sé, pues no si usted quiere colocar una queja allá está el buzón la respectiva papelería ahí está pegado un lapicero, usted escribe le pone su nombre y lo deposita en el buzón, dentro de esta perspectiva nosotros necesitamos mejorar en eso, porque ayer me vine un tanto preocupado con el tema de palmas,

**Interviene Cristóbal Fernando Castro presidente de la Asociación de Usuarios,** precisamente con el tema de los buzones, en la farmacia son ellos mismos los que tienen los buzones, deberían de existir los buzones propios de la ESE CEO en las farmacias y nosotros desde hace rato hemos estado insistiendo en eso, pero por temas de presupuesto no se ha podido, pero vemos que es muy importante contar con estos buzones en estos servicios farmacéuticos.

**Interviene el Dr. José Antonio Muñoz Paz Gerente de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA,** ahora que venimos haciendo el plan de adquisiciones Catalina, eso no vale pero es muy representativo para calidad, la comunicación de la gente, que tenga la posibilidad de presentar su queja, su felicitación, su reclamo o felicitación es muy importante.

**Interviene Milciades Perdomo Moreno fiscal de la Asociación de Usuarios,** uno de los casos que se presentaron para realizar la respectiva auditoria, es el mío, resulta que acudí al servicio de urgencias de Canaima el médico me atendió me ordeno los exámenes y en horas de la tarde me dio salida con medicamentos, pero estos medicamentos no correspondían a los que el internista habitualmente me formula en su concentración yo le explique que al médico que debía de ordenarme los medicamentos en la concentración que siempre me ordena el internista que si no lo hacia estos no me iban a servir para la patología que yo tengo, eso fue todo, me fui para mi casa y en horas de la noche me descompense y tuve que acudir urgencias de Encosalud en donde allí me estabilizaron y me hicieron todos los exámenes pertinentes y estuve quince días hospitalizado me quiso dar como un derrame eso fue lo que me explico el médico y en cuanto a los buzones también hay que tener en cuenta que los usuarios no le están dando el uso adecuado a esto elementos, la papelería la usan para los baños o para tomar nota, entonces hay que educar al usuario en cuanto al uso de estos buzones y nosotros teníamos establecido un cronograma de acompañamiento para estar presente cuando los funcionarios del siau realizaban la apertura de estos buzones, pero debido a la pandemia se dejó de realizar este acompañamiento pero debemos de retomar este actividad que estábamos haciendo.

**Interviene el Dr. José Antonio Muñoz Paz Gerente de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA,** el tema de los buzones en cuanto al cuidado



Hospital Canaima  
 Calle 27 N° 6-19  
 Teléfono: 0293-8632822  
 www.gov.ve  
 www.siau.ce.ospina.gov.ve

	FORMATO	CÓDIGO	GC-S1-F5
	ACTA	VERSIÓN	3
		VIGENCIA	06/02/2019
		PAGINA 8 DE 20	



es también responsabilidad del funcionario de orientación y seguridad que este pendiente para que el usuario no haga mal uso de la papelera que está allí, para que no los mal utilicen.

**Interviene José Albeiro Bonilla coordinador de comités Asociación de usuarios,** nosotros lo que vemos es que los letreros que dicen buzón son muy pequeños, sería importante que los colocaran grandes para que el usuario logre identificarlos, y tenga conocimiento que eso es para darle el uso para las pqr.

**Interviene el Dr. Raúl Pérez Salazar Auditor concurrente del área de calidad,** Cristóbal el papel que hacen ustedes de realizar acompañamiento, es muy importante y para que haya confianza del proceso de apertura, es necesario que esté presente un representante de los usuarios y un funcionario de la ESE CEO, en caso de que el buzón sea de un tercero.

**Interviene Leidy Catalina Gómez Calderón Líder Área de SIAU,** Dr. Raúl ellos ya tienen un cronograma establecido para la apertura de los buzones, esta apertura se hace a las 7 de la mañana todos los martes en todos los centros de salud, ellos anteriormente eran muy juiciosos con este cronograma, en donde estaba detallado que veedor participada en casa centro de salud, debido a la pandemia ellos no volvieron a realizar esta actividad, el funcionario de atención al usuario hace la apertura de los buzones con presencia de un usuario.

**Interviene la Dra. Irma Susana Bermúdez Acosta Coordinadora de Calidad,** se hizo el análisis profundo de las pqr, con los equipos primarios y las jefes de zonas de cada zona y el comité de calidad es ahí, en donde nos hemos venido dando cuenta, que la mayoría son felicitaciones y pocas sugerencias, es un estándar de calidad, que el mismo personal de la ESE CEO y ustedes como Asociación están en el deber de informar a los usuarios que tienen derecho de manifestarse, porque las empresas que han sido más exitosas, no solo de salud, sino de café u otra actividad comercial, son las que escuchan al usuario en sus productos y servicios y atendiendo esas necesidades, logran tener unas empresas exitosas, por tanto ese proceso es muy importante, por eso las pqr que se generan de manera verbal hay que registrarlas en físico, de todas las zonas solo hay 37 sugerencias, lo otro que quería decirles es que la encuesta que actualmente existe para evaluar los servicios de salud, yo no la entiendo, le preguntamos al funcionario que aplica la encuesta tampoco la entiende, desde el año pasado ya existe la tarea, porque la encuesta tiene que ser clara y entendible para el usuario, entonces con catalina y ustedes queda la tarea que lean las encuestas y traten de entender que dicen y la redacten muchas veces los profesionales no saben redactar un documento, es importante que un externo lea el documento y nos informe si entiende las preguntas.

**Interviene Leidy Catalina Gómez Calderón Líder Área de SIAU,** yo tengo una tare pendiente con la Dra. Irma y es el de reunimos para formular la preguntas de las encuestas.

**Interviene la Dra. Irma Susana Bermúdez Acosta Coordinadora de Calidad,** eso lo deben de realizar con las agremiaciones.

**Interviene el Dr. José Antonio Muñoz Paz Gerente de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA,** y me la presentan a mí por favor para revisar.

A

	FORMATO	CÓDIGO	GC-S1-F5
	<b>ACTA</b>	VERSIÓN	3
		VIGENCIA	06/02/2019
		PAGINA 9 DE 20	

cómo queda, porque si tenemos una encuesta que no entendemos entonces para donde vamos, hay que hacer una buena encuesta y dejarla establecida.

**Interviene Milciades Perdomo Moreno fiscal de la Asociación de Usuarios**, cuando vino el señor súper intendente, y le presentaban las encuestas de Medimas y comfamiliar y lo mismo el 99% de satisfacción y la gente con cantidad de quejas y reclamos si van a realizar una encuesta que nos inviten para nosotros estar presentes y validar que estas encuestas queden bien hechas.

**Interviene la Dra. Irma Susana Bermúdez Acosta Coordinadora de Calidad**, lo que sucede es que hay a nivel nacional un indicador de una pregunta, usted recomendaría a un amigo, algún servicio o está usted satisfecho, a lo que el usuario responde que sí, pero si se indaga más a fondo el usuario tiene algunos servicios insatisfechos, entonces una encuesta se tiene que presentar pregunta por pregunta, porque el usuario responde que si cuando se le ha prestado la atención se le han entregado los medicamentos.

**Interviene Milciades Perdomo Moreno fiscal de la Asociación de Usuarios**, eso lo hacíamos con la líder de la secretaria de salud, le preguntábamos de donde habían sacado las preguntas en que se habían basado y en cuanto la entrega de medicamento y la oportunidad de citas que no están mal esa fue la respuesta, en que estamos le dije yo, en la última reunión quedo cuando realizar una encuesta tenía que solicitar la presencia de un veedor con el compromiso de realizar un video cuando realizaran la encuesta.

**Interviene Cristóbal Fernando Castro presidente de la Asociación de Usuarios**, nosotros anteriormente al final de año o a principio de año hacemos una encuesta interna y vale la pena que nosotros como Asociación retomemos esa labor y los resultados los tabuláramos y se los presentamos al señor Gerente y a la junta directiva para que también se enteren, en que estamos fallando, o que alcance tenemos frente a las metas que nos hemos propuesto, sería muy importante de acuerdo al cronograma que lleguemos a realizar informemos cuando se realizan la encuestas porque las hacemos es a los usuarios y no a los funcionarios, para que no tengamos obstáculos cuando realicemos estas encuestas.

**Interviene el Dr. José Antonio Muñoz Paz Gerente de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA**, si señor eso lo coordinan aquí con Catalina.

**Interviene Leidy Catalina Gómez Calderón Líder Área de SIAU**, no sé si requieran de la presencia de la Dra. Irma o el Dr. Raúl.

**Interviene Milciades Perdomo Moreno fiscal de la Asociación de Usuarios**, en general la ESE CEO está funcionando bien, hay algunas cosas para mejorar pero muy pequeñas, en cuanto a los medicamentos que formulan y están fuera del plan de beneficios normalmente los debe de ordenar un especialista.

**Interviene José Albeiro Bonilla coordinador de Comités Asociación de Usuarios**, paso en estos días en el servicio de urgencias, que el equipo de cómputo se dañó y el traje se detuvo eso no se puede para, así sea manual pero debe de continuar.



ESE CARMEN EMILIA OSPINA  
 N.T. 813.065.557  
 www.egimnemenemiliaspina.gov.co

Zona Norte  
 Calle 34 No. 8-30  
 Teléfono: 86318181  
 Hospital General  
 Calle 2C No. 5-113  
 Teléfono: 86318181



FORMATO

CÓDIGO

GC-S1-F5

ACTA

VERSIÓN

3

VIGENCIA

06/02/2019

PAGINA 10 DE 20



**Interviene el Dr. José Antonio Muñoz Paz Gerente de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA,** señor Bonilla hace un aporte valioso, para que lo tramitamos, es que se dañó el computador, y los pacientes que esperen, no señor nosotros tenemos que hacer plan A, plan B y plan C, y eso tiene que estar claro en cada una de las sedes, cualquier equipo que está en estar se puede dañar en cualquier momento y porque se daña un computador no se puede parar el servicio, eso nos pasaba en el universitario y lo aprendimos a manejar fácilmente, está el computador pero también está la papelería necesaria para cualquier plan de contingencia.

**Interviene José Albeiro Bonilla coordinador de Comités Asociación de Usuarios,** eso les dije yo el triage no se puede parar, como era antes de que existieran los computadores todo era manual, así salió una funcionaria y le realizo el triage en la parte de adentro al usuario de colocaron los monitores y lo dejar ahí y ella siguió arreglando el computador, ese tema si lo vi yo un poco descuidado y lo otro me fui por la parte de adentro y los encontré a todos chateando con el celular, les dije que eso no era forma de atender a la comunidad, entonces ahí todos empezaron a trabajar.

**Interviene el Dr. Raúl Pérez Salazar Auditor concurrente del área de calidad,** eso es lo que dicen el señor Gerente si no le informan a él, no se da por enterado, esas manifestaciones ustedes la pasaron por escrito.

**Interviene José Albeiro Bonilla coordinador de Comités Asociación de Usuarios,** yo le informa a Catalina,

**Interviene la Dra. Irma Susana Bermúdez Acosta Coordinadora de Calidad,** que quede claro, Catalina ayuda a solucionar, pero esa manifestación debe de quedar por escrito, para nosotros saber que está pasando.

**Interviene el Dr. José Antonio Muñoz Paz Gerente de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA,** eso me lleva a una solución que es definitiva a hablar con los jefes de zonas si en cada equipo de cómputo tiene la papelería necesaria frente a una contingencia en la que no contemos con sistema y que informe a su equipo de trabajo si se dañó el equipo continúen manual y si regresa el sistema debe ingresar esas historias al sistema, lo que sucede es que hay cierta apatía a trabajar en esos formatos porque una vez regrese el sistema los deben ingresar al sistema es decir que es doble trabajo, porque eso no se puede quedar por fuera, y ante estas dificultades el que menos tiene que sufrir se llama el usuario.

**Interviene Herlinda Ortiz miembro de la Asociación de usuarios,** en el centro de salud de granjas es muy demorada la dispensación de los medicamentos de los usuarios.

 <b>FORMATO</b>	CÓDIGO	GC-S1-F5
	VERSIÓN	3
	VIGENCIA	06/02/2019
	PAGINA 11 DE 20	



ESE Carmen Emilia Ospina  
 NIT. 813.005.65-7  
 www.ecarmenemiliaospina.gov.co

**Interviene Leidy Catalina Gómez Calderón Líder Área de SIAU**, si eso ya lo manifesté a la Dra. Ledvi y a la Dra. Claudia en cuanto a la entrega de los medicamentos teniendo en cuenta que solo atiende una sola persona.

**Interviene Cristóbal Fernando Castro presidente de la Asociación de Usuarios**, Catalina yo quería preguntarle como nosotros ya hicimos un video para los derechos y deberes.

**Interviene el Dr. José Antonio Muñoz Paz Gerente de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA**, que ha pasado con eso.

**Interviene Leidy Catalina Gómez Calderón Líder Área de SIAU**, Dr. Yo le pregunte a Paola que si ya lo habían editado, me dijo que no había presupto.

**Interviene Milciades Perdomo Moreno fiscal de la Asociación de Usuarios**, también es importante que a los usuarios se les entregue en folletos los deberes y los derechos porque el usuario la gran mayoría de veces no los conoce,

**Interviene Leidy Catalina Gómez Calderón Líder Área de SIAU**, Señor Milciades estamos en eso lo que pasa es que al final de año la práctica se acaba, pero para el próximo año en el plan de compras eso quedo estipulado.

**Interviene Milciades Perdomo Moreno fiscal de la Asociación de Usuarios**, Dr. José Antonio usted sabe que yo me hablo con mucha gente, y los usuarios internos le reconocen su cercanía con los colaboradores que usted es una persona muy asequible y está pendiente del bienestar de los funcionarios, una solicitud que le tengo es acerca del pago del salario a unas funcionarias de enfermería y facturación.

**Interviene el Dr. José Antonio Muñoz Paz Gerente de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA**, los de facturación todavía están por ops y las cuentas están en tesorería, pero a las enfermeras que usted me dijo ya les pagaron.

**Interviene Milciades Perdomo Moreno fiscal de la Asociación de Usuarios**, si, la que yo le informe ya le pagaron, pero hay otra que paso la cuenta el 28 de Noviembre y está pendiente.

**Interviene el Dr. José Antonio Muñoz Paz Gerente de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA**, para eso estamos para servir no solo a los usuarios sino que también a los funcionarios, ahora me da el nombre y miramos que fue lo que paso.

Zona Norte  
 Calle No. 8-30  
 Teléfono: 8631811-8631818  
 Zona Oriente  
 Calle No. 55-98  
 Teléfono: 8631818-8631818  
 Zona Sur  
 Calle No. 2C  
 Teléfono: 8631818-8631818  
 Hospital  
 Calle No. 2C  
 Teléfono: 8631818-8631818  
 Zona Zarzal  
 Calle No. 1  
 Teléfono: 8631818-8631818

 <b>FORMATO</b>  <b>ACTA</b>	<b>CÓDIGO</b>	GC-S1-F5
	<b>VERSIÓN</b>	3
	<b>VIGENCIA</b>	06/02/2019
	PAGINA 12 DE 20	



E.S.E Carmen Emilia Ospina  
 NIT. 812005265-7  
 www.esecarmenemiliaospina.gov.co

**7. Proposiciones y varios y capacitación en manejo de pólvora y rutas en el mantenimiento de la salud**

**Interviene Dr. Carlos Andrés Montalvo Arce Medico de Vigilancia Epidemiológica**, buenos dias para todos me han invitado para ilustrar en un tema de salud pública que nos compete a todos más en esta época del año y muy importante que usted repliquen el contenido el cual tiene que ver con la manipulación de pólvora, es una charla muy corta pero lo que interesa es el mensaje,

**Interviene Angie Daniela Montealegre Ramírez Apoyo profesional área técnico científico**, para nosotros es muy importante que ustedes conozcan las rutas de mantenimiento de la salud.

**Contenido**

- Primera Infancia (7 días - 5 años 11 meses y 29 días)
- Infancia (6 años - 11 años 11 meses y 29 días)
- Adolescencia (12 años - 17 años)
- Juventud (18 años - 28 años)
- Adultez (29 años - 59 años)
- Vejez (60 años en adelante)
- Acciones de educación y canalización
- Tamizajes para Cáncer

(Resolución 3280 de 2018 - Ministerio de Salud y Protección Social)

**Directrices de obligatorio cumplimiento para la operación de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la**

**Objetivo**

Orientar a los profesionales de la salud en la elaboración de los planes de cuidado de cada curso de vida en el marco de las intervenciones definidas en la Ruta Integral de Atención para la Promoción y el Mantenimiento de la Salud y de acuerdo a las consideraciones contractuales institucionales con las aseguradoras.



Zona Norte  
 Calle 34 No. 8-30 Las Américas  
 Teléfono: 8631818 Ext. 6025  
 Sistema de Atención al Usuario: 8633828 - Línea gratuita 018000943781

Zona Oriente  
 Calle 1 No. 5-5 Las Palmas  
 Teléfono: 8631818 Ext. 6308

Hospital Canaima  
 Carrera 22 No. 26-19  
 Teléfono: 8631818 Ext. 6587

Zona Sur  
 Calle 2C No. 28-113 Los Parques  
 Teléfono: 8631818 Ext. 6200

Servicios con Excelencia Humana



E.S.E Carmen Emilia Ospina  
 NIT. 813.005.265-7  
[www.esecarmenemiliaospina.gov.co](http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co)

## Primera infancia

- 1 Verificar tamizaje auditivo neonatal**  
Emisiones Otoacústicas (EOA) o con Respuesta Auditiva de Tallo Encefálico Automatizada (RATEA).
- 2 Atención para la promoción y apoyo de la lactancia materna:**  
al mes y en los siguientes 7 meses según necesidad.
- 3 Atención en salud bucal por odontología:**  
1 vez al año a partir de los 6 meses.
- 4 Tamizaje Hb-Hto en niños de 6 a 18 meses con factores de riesgo**  
(antecedente materno de bajo peso gestacional y/o delgadez durante la lactancia).  
Al menos una vez en el periodo
- 5 Vacunación**  
Según esquema PAI



## Primera infancia

- 6 Desparasitación intestinal (1 a 4 años)**  
12 a 23 meses: albendazol 200 mg, dosis única, c/6 meses.  
24 meses a 4 años: albendazol 400 mg, dosis única, c/6 meses.
- 7 Suplementación con hierro**  
1 mg/Kg/día (antecedente de madre con bajo peso para la EG o delgadez durante la lactancia) por un mes.
- 8 Fortificación casera con micronutrientes en polvo (6 a 23 meses)**  
1 g/d por 60 días y reinicia en 4 meses; a los 6, 12 meses.
- 9 Suplementación con hierro y vitamina A (24 a 59 meses)**  
Hierro (fumarato ferroso o hierro polimaltosa): 3mg/kg/día; 2 veces al año.  
Vitamina A: 200.000 UI en una dosis, 2 veces al año.

PROCEDIMIENTOS/ CONSULTAS	FRECUENCIA SEGÚN EDAD EN MESES (M) O AÑOS (A)											
	1M	2-3 M	4-5 Mes	6 M	9-11 M	12-18 M	18-23 M	24-29 M	30-35 M	3 A	4 A	5 A
Atención por medicina general o pediatría o medicina familiar	X		X			X		X		X		X
Atención por enfermería		X		X	X		X		X		X	
Atención por odontología						Una vez al año a partir de los 6 meses de edad						
Atención para la promoción y apoyo de la lactancia materna	X	Según hallazgo y criterio del profesional										

“Servimos con Excelencia Humana”

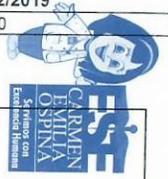
**Zona Norte**  
 Calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
 Teléfono: 8631818 Ext. 6025

**Zona Oriente**  
 Calle 21 No. 55-98 Las Palmas  
 Teléfono: 8631818 Ext. 6308

**Hospital Canaima**  
 Carrera 22 No. 26-19  
 Teléfono: 8631818 Ext. 6587

**Zona Sur**  
 Calle 2C No. 28-113 Los Parques  
 Teléfono: 8631818 Ext. 6200

Sistema de Información y Atención al Usuario 8632828 - Línea gratuita 018000943781



E.S.E Carmen Emilia Ospina  
 NIT. 813.005.265-7  
[www.escarmenemiliaospina.gov.co](http://www.escarmenemiliaospina.gov.co)

## Infancia

Atención en salud bucal por odontología: Atención en salud bucal por odontología: 1 vez al año.

Hb en niñas de 10 a 13 años (10 a 11 años): 1 vez en el periodo.

Vacunación.  
 Toda a partir de los 10 años  
 VPH a partir de los 9 años (continúa según esquema PAI)

PROCEDIMIENTOS/CONSULTAS	FRECUENCIA SEGÚN EDAD EN AÑOS					
	6	7	8	9	10	11
Atención por medicina general o pediatría o médica familiar	X		X		X	
Atención por odontología		X		X		X

Una vez al año

## Adolescencia

5 Tamizajes para población con alguno de los siguientes riesgos:

En caso de relaciones sexuales sin protección:  
 • Prueba rápida treponémica.  
 • Prueba rápida para VIH previa asesoría pre y pos test y consentimiento informado.

Y en caso de retraso menstrual y otros síntomas o signos de sospecha.  
 • Prueba de embarazo.

PROCEDIMIENTOS/CONSULTAS	FRECUENCIA SEGÚN EDAD EN AÑOS					
	12	13	14	15	16	17
Atención por medicina general o médica familiar	X		X		X	
Atención por oftalmología		X		X		X

Una vez al año

## Adolescencia

- Atención en salud bucal por profesional de odontología. Canalizar 1 vez al año.
- Hb/Hto: 10 a 13 años (12 a 13 años) y 14 a 17 años. Una vez en cada periodo.
- Vacunación.  
 Td: según antecedente vacunal.  
 VPH: 12 a 17 años y población de 18 años para completar el esquema iniciado cuando eran niñas menores de 18 años.
- Consulta de anticoncepción.  
 Cuando se haya iniciado o se esté ante la posibilidad de iniciar vida sexual.

## Adolescencia

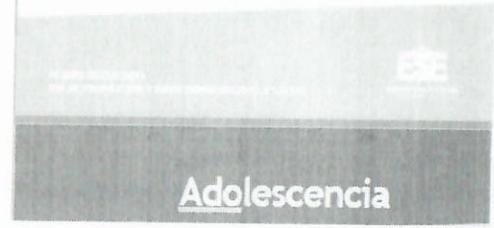
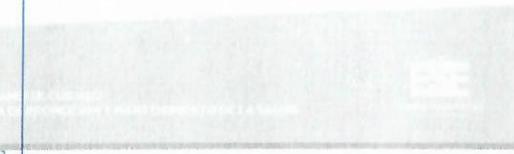
Zona Norte  
 Calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
 Teléfono: 8631818 Ext. 6023

Zona Oriente  
 Calle 21 No. 55-98 Las Palmas  
 Teléfono: 8631818 Ext. 6308

Zona Sur  
 Calle 2C No. 28-113 Los Parques  
 Teléfono: 8631818 Ext. 6200

Sistema de Información y Atención al Usuario 8632828 - Línea gratuita 018000943781

“Servicios de Atención a la Salud Bucal en la Comunidad Humana”





E.S.E. Carmen Emilia Ospina  
 NIT. 813.005.265-7  
[www.esecarmenemiliaospina.gov.co](http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co)

## Juventud

Atención en salud bucal por profesional de odontología.  
 Canalizar 1 vez cada 2 años.

Vacunación  
 Td: según antecedente vacunal.

Tamización para cáncer de cuello uterino.  
 (Ver Tamizajes de cáncer).

Tamizajes para población con alguno de los siguientes riesgos.

Riesgo cardiovascular: 1 vez en cada atención brindada.  
 Glicemia.  
 Perfil lipídico (colesterol total, HDL, LDL y triglicéridos).  
 Uroanálisis.  
 Creatinina.

“Servicios con Excelencia Humana”

**Zona Norte** Calle 34 No. 8-30 Las Granjas Teléfono: 8631818 Ext. 6025  
**Zona Oriente** Calle 21 No. 55-98 Las Palmas Teléfono: 8631818 Ext. 6308  
**Hospital Canaima** Carrera 22 No. 26-19 Teléfono: 8631818 Ext. 6587  
**Zona Sur** Calle 2C No. 28-113 Los Parques Teléfono: 8631818 Ext. 6200  
 Sistema de Información y Atención al Usuario 8632828 - Línea gratuita 018000943781

## Juventud

- En caso de relaciones sexuales sin protección:**
- Prueba rápida treponémica.
  - Prueba rápida para VIH previa asesoría pre y pos test y consentimiento informado.
  - Prueba rápida para hepatitis B (si nació antes de 1996).

- En personas que recibieron transfusiones antes de 1996 en Colombia.**
- Prueba rápida de hepatitis C.

- En caso de retraso menstrual o síntomas o signos de sospecha de embarazo:**
- Prueba de embarazo.

PROCEDIMIENTOS/CONSULTAS	FRECUENCIA SEGÚN EDAD EN AÑOS										
	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Atención por médico general a medicina familiar			X						X		
Atención en salud bucal por profesional de odontología											Una vez cada dos años

	FORMATO	CÓDIGO	GC-S1-F5
	ACTA	VERSIÓN	3
		VIGENCIA	06/02/2019
		PAGINA 16 DE 20	



E.S.E. Carmen Emilia Ospina  
 NIT. 813.005.265-7  
[www.esecarmenemiliaospina.gov.co](http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co)

## Adultez

Atención en salud bucal por profesional de odontología:  
 • Analizar 1 vez cada 2 años.  
 • Tamizajes para riesgo cardiovascular cada 5 años:  
 • Solicitar en cada atención:  
 • Glicemia.  
 • Perfil lipídico (colesterol total, HDL, LDL y triglicéridos).  
 • Hemoglobina glicosilada.  
 • Creatinina.  
 • Vacunación: Td (según antecedente vacunal).  
 • Tamizajes para cáncer: según esquemas definidos para cada tipo de cáncer.  
 • Cáncer de cuello uterino.  
 • Cáncer de mama.  
 • Cáncer de próstata.  
 • Cáncer de colon y recto.

Servicios con Excelencia y Humanidad

## Adultez

- 5 Tamizajes para población con alguno de los siguientes riesgos.
- En caso de relaciones sexuales sin protección:
- 1 vez en cada atención según riesgo.
  - Prueba rápida treponémica.
  - Prueba rápida para VIH previa asesoría pre y pos test y consentimiento informado.
  - Prueba rápida para hepatitis B (si nació antes de 1996).
- En personas que recibieron transfusiones antes de 1996 en Colombia:
- 1 vez en cada atención según riesgo.
  - Prueba rápida de hepatitis C.
- En caso de retraso menstrual o síntomas o signos de sospecha de embarazo:
- 1 vez en cada atención según riesgo.
  - Prueba de embarazo.

PROCEDIMIENTOS/CONSULTAS	FRECUENCIA SEGÚN EDAD EN AÑOS									
	20-34	35-39	40-44	45-49	50-52	53-55	56-59			

**Zona Norte**  
 Calle 34 No. 8-50 Las Orquídeas  
 Teléfono: 8631818 Ext. 6025

**Zona Oriente**  
 Calle 21 No. 55-98 Las Palmas  
 Teléfono: 8631818 Ext. 6308

**Hospital Canaima**  
 Carrera 22 No. 26-19  
 Teléfono: 8631818 Ext. 6587

**Zona Sur**  
 Calle 2C No. 28-113 Los Parques  
 Teléfono: 8631818 Ext. 6200

Sistema de Información y Atención al Usuario 8632828 - Línea gratuita 018000943781



E.S.E Carmen Emilia Ospina  
NIT. 813.005.265-7  
[www.esecarmenemiliaospina.gov.co](http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co)

## Vejez

Atención en salud bucal por profesional de odontología:  
 Analizar 1 vez cada 2 años.

Educación grupal en entrenamiento cognitivo y emocional.

Tamizajes para riesgo cardiovascular cada 5 años:  
 Solicitar en cada atención:  
 Glicemia,  
 Perfil lipídico (colesterol total, HDL, LDL y triglicéridos),  
 Hematocrito,  
 Creatinina.

Tamizajes para cáncer:  
 Según esquemas definidos para cada tipo de cáncer:  
 Cáncer de cuello uterino,  
 Cáncer de mama,  
 Cáncer de próstata,  
 Cáncer de colon y recto.

**“Servicios con Excelencia Humana”**

## Vejez

5. **Vacunación:**  
Anual contra influenza
  6. **Tamizajes para población con alguno de los siguientes riesgos.**
- En caso de relaciones sexuales sin protección:**  
 1 vez en cada atención según riesgo.
- Prueba rápida treponémica.
  - Prueba rápida para VIH previa asesoría pre y pos test y consentimiento informado.
  - Prueba rápida para hepatitis B.
- Para todas las personas a partir de los 50 años una vez en la vida.**
- Prueba rápida de hepatitis C.

PROCEDIMIENTOS/ CONSULTAS	FRECUENCIA SEGÚN EDAD EN AÑOS						
	60-62	63-65	66-68	69-71	72-74	75-77	78-79 80 y más
Atención por medicina general o medicina familiar							Una vez cada tres años
Atención en salud bucal por profesional de odontología							Una vez cada dos años

**Zona Norte**  
 Calle 34 No. 8-30 Las Granjas  
 Teléfono: 8631818 Ext. 6025

**Zona Oriente**  
 Calle 21 No. 55-98 Las Palmas  
 Teléfono: 8631818 Ext. 6308

**Hospital Canaima**  
 Carrera 22 No. 26-19  
 Teléfono: 8631818 Ext. 6587

**Zona Sur**  
 Calle 2C No. 28-113 Los Parques  
 Teléfono: 8631818 Ext. 6200

**Sistema de Información y Atención al Usuario 8632828 - Línea gratuita 018000943781**

**Interviene Cristóbal Fernando Castro presidente de la Asociación de Usuarios,** catalina que se organice el cronograma de las reuniones de las agremiaciones y comité de ética para el próximo año y llevarlas para que el Dr. José Antonio las firme para el préstamo del auditorio, y tener en cuenta para el plan de compras del próximo año los buzones,

**COMPROMISOS**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA			CUMPLE		OBSERVACIONES
		D	M	A	SI	NO	
No quedaron compromisos pendientes							

No siendo más los temas a tratar en varios, se da por terminada la reunión a las 10:56 am

E.S.E Carmen Emilia Ospina  
 NIT. 813.005.265-7  
 www.esecarmentemiliaospina.gov.co

Zona Norte  
 Calle 34 No. 8-30 Las Grutas  
 Teléfono: 51818 Ext. 6485  
 Sistema de Información y Atención al Usuario 8632828 - Línea gratuita 01800943781  
 Zona Sur  
 Calle 2C No. 28-113 Los Parques  
 Teléfono: 8631818 Ext. 6200  
 Hospital Canaima  
 Carretera 22 No. 26-19  
 Teléfono: 8631818 Ext. 6587  
 Zona Oeste  
 Calle 2 No. 55-28 Las Palmas  
 Teléfono: 8631818 Ext. 6308

"Semana con Excelencia Humana"





E.S.E. Carmen Emilia Ospina  
NIT: 813.005.265-7  
www.esecarmenemiliadospina.gov.co

	FORMATO	CÓDIGO	GC-S1-F5
	ACTA	VERSIÓN	3
		VIGENCIA	06/02/2019
			PAGINA 20 DE 20

ASISTENTES

NOMBRE COMPLETO	CARGO	FIRMA
Cristóbal Fernando Castro	Presidente de la Asociación de Usuarios	
Milciades Perdomo Moreno	Fiscal de la Asociación de Usuarios	
José Albeiro Bonilla	Coordinador de Comité	
Herlinda Ortiz	Miembro de la Asociación de Usuarios	
Leidy Catalina Gómez Calderón	Líder Área SIAU	

“Servicios con Excelencia Humana”

Zona Norte: Calle 34 No. 8-30 Las Granjas, Teléfono: 8631818 Ext. 6025  
Zona Oriente: Calle 21 No. 55-98 Las Palmas, Teléfono: 8631818 Ext. 6308  
Hospital Canaima: Carrera 22 No. 26-19, Teléfono: 8631818 Ext. 6587  
Zona Sur: Calle 2C No. 28-113 Los Parques, Teléfono: 8631818 Ext. 6200  
Sistema de Información y Atención al Usuario 8632828 - Línea gratuita 018000943781