DATOS GENERALES

ASUNTO	Reunión mensual Alianza De Usuarios	No. ACTA: 04	
FECHA	04 de Mayo de 2021	HORA INICIO	03:20 PM
RESPONSABLE	Leidy Catalina Gómez Calderón	HORA FINAL	04:00 pm

OBJETIVO

Se realiza reunión mensual con la Alianza 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 E.S.E C.E.O.

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 del Quórum*
4. *Aprobación del Orden del día.*

128

5. *Lectura y aprobación del acta anterior*

6. *Informe oficina atención al usuario Mes de Marzo 2021*

   Satisfacción Usuarios

   PQRS

   Informe Aplicación Encuesta

7. *Proposiciones y Varios*

INICIO DE LA REUNIÓN

1. *Saludo de bienvenida por parte de la líder área SIAU Leidy Catalina Gómez Calderón, pone a consideración el orden del día, el cual es aprobado por los asistentes.*

2. *Oración, realizada por la señora Ismelda Mejía Betancourt*

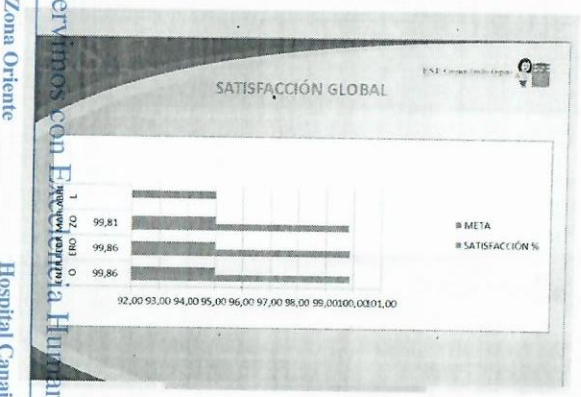
3. ***Se realiza llamado a Quórum: Emilia Ramírez- presidenta de la Alianza de usuarios, José Olimpo Ortiz Ávila vicepresidente de la Alianza de Usuarios, María Dadys Méndez – Tesorera de Alianza De Usuarios, – Miembro de La Alianza, Blasina Murcia, miembro de la Alianza de Usuarios, Ismelda Mejía Betancourt delegada de Copacco, Leidy Catalina Gómez Calderón - líder Área SIAU.***

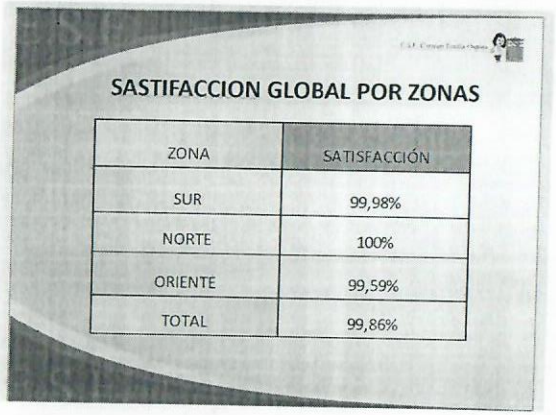
4. *Aprobación del orden del día, la cual es aprobado por los asistentes*

5. *Lectura y aprobación del acta anterior, es aprobada por los miembros de la Alianza De Usuarios.*

6. *Informe oficina de Atención al Usuario mes de Marzo*

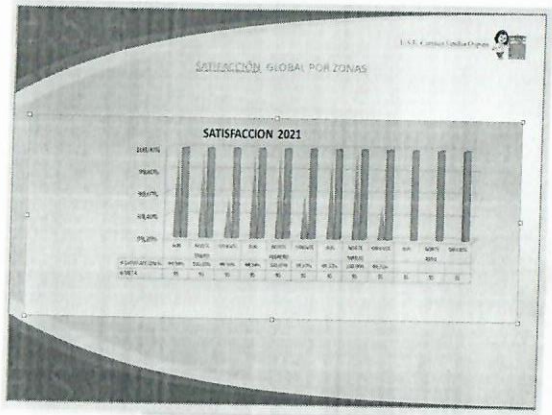
- *Satisfacción Usuarios*
- *PQR*
- *Informe de aplicación de encuestas*

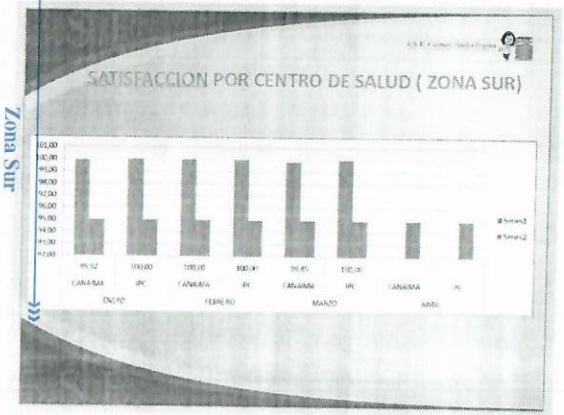


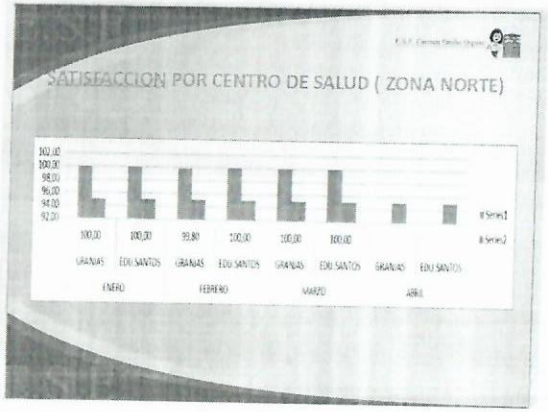


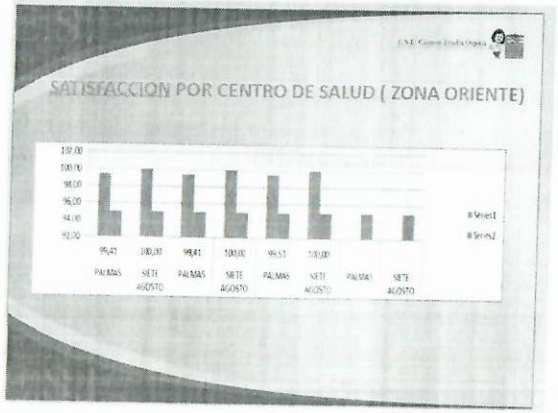
SASTIFACCION GLOBAL POR ZONAS

ZONA	SATISFACCIÓN
SUR	99,98%
NORTE	100%
ORIENTE	99,59%
TOTAL	99,86%









7. Proposiciones y Varios

Interviene Leidy Catalina Gómez Calderón líder Área SIAU, *quiero informarles que a todas las farmacias que están prestando el servicio de dispensación en la ESE CARMEN EMILIA OSPINA ya cuentan con bolsas para empacar los medicamentos que se le están entregando a los usuarios, no sé si ustedes se han dado cuenta, yo estuve inspeccionando esta mañana y pude evidenciar aquí en canaima, que si se están entregando los medicamentos en estas bolsas, este material es de papel recicle y están marcadas con su logotipo; de igual manera quiero invitarlos a ustedes como veedores para que realicen el respectivo seguimiento y constatemos que esto se esté cumpliendo en todos los centros de salud de la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, si tenemos un caso en donde no se esté cumpliendo con la entrega en estas bolsas, por favor lo documentamos y me lo envían para yo informarle a la Dra, Claudia Marcela.*

Interviene la señora Blasina Murcia Miembro de la Alianza de Usuarios, *los usuarios me informan con respecto a la jornada de vacunación, que vienen a recibir la vacuna pero le informan que ya no hay.*

Interviene Leidy Catalina Gómez Calderón líder Área SIAU, *lo que pasa señora Blasina, es que las campañas de vacunación se organizan de acuerdo al lote de vacunas que nos estrega la secretaria de salud, casi siempre es al final del día, por ese motivo es que la información se publica de manera tardía, por ejemplo mañana en granjas se empezara a colocar la primera dosis de Pfizer y aquí en canaima la segunda dosis de Sinovac , es posible que más tarde publiquen otro comunicado, el cual yo les estaré replicando la información a ustedes, este fin de semana también estuvimos en campaña de vacunación, a pesar de que hubo confinamiento el servicio se prestó de manera normal, señora Blasina ¿estos abuelitos son de la zona norte?*

Interviene la señora Blasina Murcia Miembro de la Alianza de Usuarios, *no señora, son de aquí de Timanco.*

Interviene Leidy Catalina Gómez Calderón líder Área SIAU, *de igual manera yo les estaré replicando la información para que ustedes estén informados y así puedan difundir una información clara.*

Interviene la señora Emilia Ramírez Vicepresidente de la Alianza de Usuarios, *yo recibí la información que me envió Catalina, la replique a todo mis conocidos y fui al otro día y no había aglomeraciones estaba el puesto de vacunación vacío, todo estuvo muy bien organizado.*

Interviene la señora Ismelda Mejía Betancourt delegada de Copacco, *es importante que, el personal que está en el servicio de urgencias, conozca de la situación en la que se encuentran los usuarios en el servicio de urgencias, comento esto porque en días pasados ocurrió en el servicio de urgencias de canaima el caso de un menor que tuvo fiebre y posterior a ello, presento una convulsión la madre que presenta un grado de discapacidad no quería estar allí sola con su hijo se encontraba muy nerviosa y alterada ella se encontraba con su madre, quien la estaba acompañando a ella y al niño, el orientador le informaba que solo podía estar una sola persona de acompañante, la madre salió y el niño se puso indispuesto a pesar de estar allí su abuela, entonces tener en cuenta situaciones como estas para ofrecer un servicio de manera humanizada a los usuarios.*

No siendo más los puntos a tratar en varios se da por terminada la reunión a las 4:00 pm.

ASISTENTES

NOMBRE COMPLETO	CARGO	FIRMA
Emilia Ramírez	*Presidente de la Alianza*	Emilia Ramirez
José Olimpo Ortiz Ávila	*Vicepresidente de la Alianza*	
María Dadys Méndez	*Tesorera Alianza De Usuarios*	Maria Dadys Mendez
Blasina Murcia Quesada	*Veedora Alianza De Usuarios*	
Ismelda Mejía Betancourt	*Representante Del Copacco*	
Leidy Catalina Gómez Calderón	*Líder Área SIAU*	