	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	CÓDIGO: ES-GC-F-104-07
		VERSIÓN: 7
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 1 DE 15
		FECHA: 06/04/2021


<b>N° DE ACTA:</b> 02	<b>FECHA:</b> 09-07-2021
<b>REUNIÓN: Segundo Diálogo Ciudadano de Doble Vía</b>	

<b>ASISTENTES</b>		
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>ÁREA/ENTIDAD</b>
Jaime García Hurtado	Gerente	Subred Integrada de servicios Integrales de Salud
Anís González	Directora de Servicios Ambulatorios	Subred Integrada de servicios Integrales de Salud
Johanna Torres	Directora de Gestión del Riesgo	Subred Integrada de servicios Integrales de Salud
Fanny Rúgeles	Jefe Participación Comunitaria	Subred Integrada de servicios Integrales de Salud
Camila Díaz	Profesional Oficina de Comunicaciones	Subred Integrada de servicios Integrales de Salud
Lía Margarita Álvarez	Directora Administrativa	Subred Integrada de servicios Integrales de Salud
Eliana María Molano	Directora Hospitalarios	Subred Integrada de servicios Integrales de Salud
Yuly Ayala	Profesional Servicios Complementarios	Subred Integrada de servicios Integrales de Salud
Sandra González	Arquitecta Desarrollo Institucional	Subred Integrada de servicios Integrales de Salud

<b>ORDEN DEL DÍA / AGENDA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saludo de Bienvenida</li> <li>2. Apertura del Diálogo Ciudadano</li> <li>3. Presentación de la Gestión de la Gerencia</li> <li>4. Respuesta a preguntas de la Ciudadanía</li> <li>5. Diálogo ciudadano</li> <li>6. Cierre</li> </ol>

<b>REVISIÓN COMPROMISOS ANTERIORES</b>				
<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>	<b>Cumplimiento</b>		<b>Causa</b>
		SI _____	NO _____	


<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN</b>
El presente Diálogo Ciudadano se convocó previamente a la ciudadanía por medio de la página web de la Subred Norte y se hizo difusión por medio de la siguiente pieza comunicativa

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	CÓDIGO: ES-GC-F-104-07
		VERSIÓN: 7
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 2 DE 15
		FECHA: 06/04/2021



Con los diferentes grupos de valor se realizó la convocatoria, enviando la pieza comunicativa con la siguiente descripción:

Los(as) invitamos a participar en el Diálogo Ciudadano para conocer los avances de la Gestión de la Subred Norte, el Gerente con su Equipo Directivo atenderá las inquietudes de los participantes. El Diálogo Ciudadano se realizará vía Zoom, mañana 9 de julio a las 8:00 a.m.

Accede al siguiente link y participa. 

<https://us02web.zoom.us/j/87168733265?pwd=R05qaDRqbjZwSmhVb1Vnd3NvZGwxdz09>


#GestiónConResultados

Siendo las 8:00 a.m., del 9 de julio de 2021, la profesional de la Oficina de Comunicaciones Camila Díaz da un saludo de buenos días y bienvenida a todos los (las) integrantes de las diferentes organizaciones sociales en salud, ciudadanos, servidores y colaboradores de la Subred Norte. En nombre del Dr. Jaime Humberto García y de su equipo directivo les extendemos un fraterno saludo, deseándoles la mejor energía, salud y realización de sus sueños. Y que en esta segunda jornada de Diálogo ciudadano podamos dar respuesta a las diferentes inquietudes manifestadas por ustedes a lo largo de en este proceso de rendición de cuentas.

A todos los que nos acompañan en este Diálogo Ciudadano de doble vía, orientado a compartir los propósitos y aspiraciones de la gestión, a fortalecer la escucha, el respeto y la confianza. Por tanto, el objetivo de este Diálogo Ciudadano es el fortalecimiento de la participación a través de la interlocución entre los grupos de interés de la Subred Norte con la Gerencia y su equipo directivo, para hablar constructivamente, conocer los avances en la gestión, acordar compromisos y contribuir en las acciones de mejora que resuelvan las situaciones críticas.

La dinámica del Diálogo Ciudadano, será a continuación la apertura del Diálogo Ciudadano con las palabras de la Dra. Fanny Lucia Rúgeles, jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. Posteriormente contaremos con las palabras del Gerente, el Dr. Jaime García. Después tendremos las preguntas formuladas por las organizaciones sociales en salud, quienes a través de una consulta ciudadana formularon varias inquietudes a la Gerencia de la Subred Norte.

Antes de concederle la palabra a la Dra. Fanny Rúgeles, queremos unirnos en fraternidad en torno a la memoria de Hernando Sastoque, líder comunitario de la Localidad de Suba, perteneciente al

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	CÓDIGO: ES-GC-F-104-07
		VERSIÓN: 7
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 3 DE 15
		FECHA: 06/04/2021

COPACOS de esta Localidad. Por esto hacemos un minuto de silencio en su memoria y de todas las personas que por efecto de esta pandemia han fallecido.

La Dra. Fanny Rúgeles extiende un saludo a todos los participantes de la comunidad, a los líderes y lideresas de las diferentes organizaciones sociales en salud, así como a todo el equipo de profesionales de Participación Comunitaria, quienes desde las asistencias técnicas trabajan articuladamente con la comunidad en la búsqueda del mejoramiento de los servicios en salud.

Nuevamente nos encontramos en este espacio de Diálogo Ciudadano con la Gerencia de la Subred Norte. El Diálogo es un ejercicio de veeduría y control social a la gestión pública. Es pues, este un espacio dentro del proceso de rendición permanente de cuentas. Por eso, hemos recibido de parte de ustedes una serie de preguntas, las cuales han sido revisadas y proyectadas sus respuestas por las diferentes áreas en procura de atender y satisfacer sus necesidades.

La profesional Camila Díaz, invita a todos los presentes en el Diálogo Ciudadano a acceder al link que se encuentra en el chat de la plataforma para que se realice el registro de la asistencia: <https://forms.gle/xahCpwbkK6X8vpNr9>

A continuación, se le concede la palabra al Gerente de la Subred Norte, recordando a todos los participantes que este un espacio de fortalecimiento de la participación ciudadana y de control social encaminado al mejoramiento de la gestión pública. Por eso se invita a tener un diálogo transparente, constructivo y colaborativo.

El Dr. Jaime García Hurtado, Gerente de la Subred Norte da un saludo a todos los integrantes de las diferentes organizaciones sociales en salud que nos acompañan en este segundo Diálogo Ciudadano, así como a todos los servidores y colaboradores de la Subred Norte. El Gerente menciona que nos encontramos en este tercer pico pandémico el cual además de ser de una mayor duración que los dos anteriores, ha presentado un alto nivel de contagio y de letalidad, así como de prevalencia, incidencia y ocurrencia. Por esto, se ha priorizado la capacidad institucional a responder a semejante reto. Pues llevamos 12 semana de pico pandémico, lo que ha significado que el personal de salud, tanto asistencial como administrativo refuercen sus servicios, pues no solamente podemos atender Covid-19, sino que tenemos que seguir atendiendo los diferentes frentes de servicios con que cuenta la Subred Norte. Es cierto que tenemos algunas restricciones en varios servicios, pero seguimos trabajando con el fin de brindar con oportunidad los servicios habilitados. Quiero mencionar que la Oficina de Participación Comunitaria ha venido ganando un protagonismo inusitado. Cada vez tiene más responsabilidad, en el relacionamiento con todas las instituciones locales, del área de influencia de la Subred Norte.

La metodología de este segundo Diálogo Ciudadano se hará atendiendo la formulación de las preguntas que ustedes realicen por el equipo directivo de la Subred, particularmente por los directores asistenciales que tienen relación con las inquietudes que manifiesten en el Diálogo. El SGSS colombiano se monta sobre cuatro pilares: la participación ciudadana, la descentralización política, administrativa y fiscal, el Subsidio a la demanda y por último; la gestión de calidad. Sin la participación de la comunidad, no es posible crear democracia. Por eso, el proceso de participación tiene dos grandes frentes: uno relacionado con la gerencia de servicios y atención de los usuarios. Y dos, todo el manejo de participación y de gestión institucional con las localidades y sus territorios. Valoramos la formulación de las preguntas y reconocemos la responsabilidad de las respuestas. Y en la tercera línea de nuestro Plan de Desarrollo Institucional, hemos creado la obligación de la profundidad de la legitimidad y la equidad. Este espacio tiene fundamental como eje la legitimidad. Vamos pues a dar

## ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO: ES-GC-F-104-07

VERSIÓN: 7

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE  
E.S.E.  
GESTIÓN DE CALIDAD

PÁGINA: 4 DE 15

FECHA: 06/04/2021

respuesta a las preguntas. Seguiremos atentos a las observaciones y propuestas que en un espacio de co-creación continuaremos con una actitud abierta y cercana a la comunidad. Damos la bienvenida a todas las personas que nos acompañan en este Diálogo Ciudadano. Reiteramos que esta es una administración abierta y transparente. Por eso desde la legitimidad, la transparencia y la gerencia alcanzar los objetivos propuestos.

La Dra. Fanny Rúgeles dice que las preguntas formuladas por la comunidad son una oportunidad de mejora a los servicios de salud, por eso la importancia de dar respuesta con un alto sentido de responsabilidad y compromiso en satisfacer las necesidades de los usuarios.

Camila Díaz, abre el espacio de atención a las inquietudes de la comunidad por parte de las Direcciones de Servicios Asistenciales de la Subred, invitando desde la afirmación del Gerente que somos una administración transparente, abierta al diálogo constructivo con los diferentes actores sociales, para la formulación de respuestas a las diferentes situaciones críticas que encuentren en la prestación de los servicios.

Avanzamos en el desarrollo del Diálogo Ciudadano, con este segmento llamado: **Ideas Ciudadanas**., donde varios integrantes de las organizaciones sociales en salud de forma responsable e informada, formularon las siguientes inquietudes, que serán atendidas en este momento, por parte de la Dra. Anís González, directora de Servicios Ambulatorios y la Dra. Johanna Torres, Directora de Gestión del Riesgo.

Iniciamos este segmento de Ideas Ciudadanas, con la recomendación que nos hace el COPACOS de Engativá: "Qué sean bien contestadas las preguntas que la comunidad hace".

La Dra. Anís González y la Dra. Johanna Torres extienden un saludo y manifiestan que desde la Dirección de Ambulatorios y de Gestión del Riesgo se ha venido trabajando de manera articulada para atender los requerimientos de la comunidad.

La Junta Asesora Comunitaria de Engativá nos pregunta ¿Por qué hay demora en la entrega de insumos a la población con discapacidad?

La Dra. Johanna Torres responde diciendo que el otorgamiento o entrega de dispositivos de asistencia personal -ayudas técnicas – se realiza por medio de los Proyectos de Inversión Local de los diferentes Fondos de Desarrollo de las localidades de Engativá, Usaquén, Barrios Unidos, Chapinero, Suba y Teusaquillo. Con estos Fondos se hace un convenio interadministrativo en donde el primer paso es la identificación de los beneficiarios y de acuerdo a la necesidad de cada usuario, sale un listado de recursos e insumos que la Subred debe adquirir a través de proceso de contratación pública, con los proveedores que se seleccionen. Este listado debe ser avalado por los supervisores designados desde la Alcaldía Local. Después de esto se hace el proceso contractual, iniciando con la elaboración de los estudios previos, la asignación de los recursos económicos y la selección del proveedor que haga las entregas de estas ayudas técnicas, basados en criterios de técnicos de seguridad y calidad. Posterior a este proceso se solicita el aval de las Alcaldías Locales. Una vez surtido este proceso, se pasa a la selección del proveedor y posterior entrega de los dispositivos de asistencia personal. El desarrollo de estas actividades lleva a tiempos administrativos para la asignación de estos dispositivos a los usuarios. El arco de desarrollo de este proceso inicia con la toma de muestras a cada usuario, la estructuración del proceso contractual, la selección del contratista, la toma de muestra de cada dispositivo de acuerdo a las necesidades personales de los usuarios, la adquisición, entrega y entrenamiento a los usuarios para el uso y cuidado de los dispositivos de asistencia personal.

## ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO: ES-GC-F-104-07

VERSIÓN: 7


SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE  
E.S.E.  
GESTIÓN DE CALIDAD

PÁGINA: 5 DE 15

FECHA: 06/04/2021

Desde el COPACOS de Engativá preguntan ¿Qué se proyecta en el tema de medicina preventiva para la Subred?

La Dra. Johanna Torres dice que esta atención se realiza a través de dos componentes. Uno las acciones que hacemos a nivel colectivo y otro, a nivel individual. Las acciones a nivel colectivo se desarrollan a través del Plan de Intervenciones Colectivas, el cual está organizado por los diferentes entornos, quienes desarrollan las actividades. Empezamos por el entorno hogar, donde se hacen visitas a usuarios que pertenecen a población prioritaria, donde están menores de 5 años, adultos mayores con alguna enfermedad crónica. Estas visitas las realiza un equipo integral conformado por enfermería, auxiliar de enfermería y profesiones psico-sociales que buscan un fortalecimiento de las habilidades del cuidado; De esta forma se previene la enfermedad de las personas y en caso que tenga una enfermedad, que mantenga adherencia al tratamiento médico. Tenemos acciones a nivel de educación con los colegios y jardines de las localidades. En este contexto de pandemia, de acuerdo a los espacios que nos permiten los colegios, realizamos estas acciones de forma virtual. También tenemos acciones orientadas a la prevención de accidentes laborales, con las unidades de trabajo informal que tienen nuestras localidades. Estas actividades informales pueden ser que se dediquen a la manipulación de alimentos, la mecánica e incluso el comercio. Se hacen acciones para la prevención de enfermedades de acuerdo a la actividad laboral que realizan. En el espacio público, hacemos tamizaje para el control cardio-vascular y orientar a las personas a los cuidados que deben tener, para que no se materialice el riesgo o desarrollen enfermedades crónicas. También brindando orientaciones sobre el uso adecuado del tiempo libre, espacios libres de humo y promoviendo la actividad física. Tenemos acciones a nivel de la gobernanza, en donde posicionamos los temas de salud en los diferentes espacios, para articularnos con los otros sectores y de esta manera dar una respuesta integral a nuestras comunidades. Ahora desde las actividades individuales, son las que realizamos directamente en los centros de atención. Estamos normados con la resolución 3280, es decir que debemos actuar desde las Rutas Integrales de Atención en Salud, orientadas a promover la salud en toda la población que tenemos afiliada y vinculada en nuestros procesos; a través de la Ruta de Promoción y mantenimiento de la salud, y a la cual tenemos todos derechos a participar en actividades como toma de citología, mamografía. La ruta contempla actividades que, de acuerdo a la edad, nos aplican. Estas actividades se desarrollan en todas las unidades de la Subred, con médicos y enfermeras calificadas para hacer estos procedimientos. Y un equipo de auxiliares de enfermería que tratan de vincular a todos los usuarios a través de llamadas telefónicas a que asistan a todas estas actividades. En las actividades colectivas no interesa el tipo de aseguramiento que tenga el usuario. Las actividades individuales se hacen con los usuarios que nos asignan las diferentes EAPB. La Dra. Anis González dice que ratificando hay acciones colectivas e individuales. Por tanto, la invitación es que la comunidad adscrita a las localidades de la Subred Norte se vinculen. En este momento tenemos un porcentaje de inasistencia para las citas de control de estos procedimientos. La Dra. Johanna Torres menciona que desde la Dirección de Gestión del Riesgo se busca que los usuarios asistan a las actividades de prevención de la enfermedad, se ha hecho un seguimiento a cada usuario en cuanto al cumplimiento de citas, previo a la cita se hace una llamada de recordación. Sin embargo, observamos aproximadamente un 25% de inasistencia a la cita. Estas citas son importantes, porque allí se promueve la vida sana, se promueven actividades del uso de tiempo libre, como alimentarnos sanamente con los recursos que tenemos. Esta inasistencia, impacta negativamente porque le estamos quitando la posibilidad de atención a otro usuario. Si es cierto que todos podemos acceder a información sobre salud, lo importante de este espacio es que las recomendaciones dadas corresponden a las necesidades individuales del usuario, conforme a las necesidades particulares. Por esto, les solicitamos a los líderes que repliquen esta información de promover la asistencia a las citas de prevención que adelantamos desde la Subred Norte.


	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	CÓDIGO: ES-GC-F-104-07
		VERSIÓN: 7
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 6 DE 15
		FECHA: 06/04/2021

Desde COPACOS Chapinero preguntan ¿Qué estrategias tienen para mejorar las citas con los especialistas, examen? Nunca hay agenda.

La Dra. Anis González dice que desde la Dirección de Ambulatorios se hace un ejercicio de planeación de oferta de servicios. ¿Cómo se hace esa planeación? Teniendo en cuenta la población asignada por parte de las EAPB con las que tenemos la contratación suscrita. En ese sentido estamos llamado a atender los diferentes canales de asignación de servicios, que como sabemos el principal es el Call Center Distrital. Este es el canal que queremos fortalecer para que los usuarios accedan a los servicios. Hemos tenido algunas situaciones, por ejemplo, en el momento nos encontramos en una transición con el cambio de operador. El ejercicio ha sido transparente para el usuario. Estamos buscando fortalecer el servicio, disminuyendo la brecha por la cual el usuario a través de este servicio no accede a la cita que solicita. No se trata de un problema de planeación de la agenda o que no haya disponibilidad de los profesionales. Se trata de la manera como accedemos a los canales que utilizamos. Sea esta la oportunidad para decir que la oferta de la Subred Norte está distribuida en las 25 unidades de servicios. Quiere decir eso que, si el usuario solicita una cita por ejemplo para la Unidad de Chapinero, pero se cuenta con disponibilidad en Fray o en otra Unidad, el usuario no lo acepta. Esto lleva a que se pierda la oportunidad en la atención. Igualmente, el usuario puede acudir de forma presencial a cualquiera de las 25 unidades de servicios, pues en este momento hemos fortalecido este canal de asignación de citas de manera presencial, para disminuir las quejas y los distintos requerimientos en los que se presentan de manera frecuente. Pues el usuario estaba llegando a una unidad y el servicio no se le estaba asignando y se direccionaba al canal del Call Center. En este momento, esto se está fortaleciendo. El quipo de primer contacto, que son facturación y con el apoyo del equipo de servicio al ciudadano, estamos trabajando y orientando sobre la disminución de la brecha y en ese sentido garantizar la prestación del servicio a todos los usuarios. De esta forma buscamos disminuir la percepción de que no hay agenda, pero resulta que, como Subred Norte, tenemos una planeación por horas en los servicios. Y hay algunos servicios sin ofertarse, por quedar con cupos disponibles. Entonces, no hay coherencia entre la percepción de falta de agenda y la disponibilidad de agenda en algunos servicios.

Por parte de la veeduría Usaca preguntan ¿Los compromisos con la discapacidad de la subred norte ¿cómo están para este año?

LA Dra. Johanna Torres dice que a través del Plan de intervenciones Colectivas se vienen desarrollando unas acciones basada en la rehabilitación en comunidad que se orientan al fortalecimiento de las habilidades del cuidado de las familias que tienen algún integrante con discapacidad. Acá se hace un diagnóstico individual de acuerdo a las necesidades que tenga el usuario en salud, para así satisfacer sus necesidades básicas y así fortalecer el desarrollo de la autonomía en la cotidianidad. Este trabajo se hace tanto con el usuario que tiene discapacidad como con su cuidador, para trabajar el fortalecimiento del vínculo. Adicionalmente se activan todas las respuestas intersectoriales que requiera el usuario, para que tenga acceso a todo el portafolio de servicios que se tiene en el Distrito Capital y en particular en su Localidad. De tal forma se trabaja para que tenga un goce efectivo de sus derechos. Así mismo, elevamos todas sus necesidades en los espacios locales donde participamos, uno de ellos muy importante es el Consejo Local de Discapacidad, que son liderados por la comunidad en donde escuchamos por parte de ellos cuáles sus necesidades particulares en salud y así mismo lo implementamos para fortalecer los servicios a nivel individual. Como parte de las respuestas a los servicios de rehabilitación, se trabaja desde el CAPS de Fray Bartolomé con un equipo integral de salud, se hace un abordaje integral al usuario. Adicionalmente trabajamos con un abordaje desde el enfoque diferencial, fortaleciendo nuestras

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	CÓDIGO: ES-GC-F-104-07
		VERSIÓN: 7
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 7 DE 15
		FECHA: 06/04/2021


capacidades para romper con las barreras de acceso, bien sean estructurales o actitudinales, por parte de nuestros profesionales, con el fin de mejorar la experiencia que tiene los usuarios cada vez que se acercan a nuestra Unidades de Servicios en Salud. La Dra. Anis González complementa diciendo que la Subred Norte cuenta con la Unidad de Usaqué, la cual está certificada por el Ministerio de Salud para prestar el servicio de diagnosticar y certificar la discapacidad. Este proceso de certificación de discapacidad es realizado a través de la Secretaría Distrital de Salud. en todo caso, la Subred Norte cuenta con personal y una Unidad para esta certificación de discapacidad.

La Dra. Eliana María Molano, Directora de los Servicios de Hospitalarios y Quirúrgicas, quien atiende la solicitud de

COPACOS de Teusaquillo pregunta ¿Qué programas se tiene para la atención en salud mental? La Dra. Anis González dice que complementando lo explicado Johanna Torres sobre la Ruta de la Salud, desde la Secretaría de Salud se vienen desarrollando unos convenios para fortalecer y aportar en las intervenciones que se hacen en la población objetivo con temas de salud mental. Tenemos dos convenios en ejecución, tenemos la Ruta de Atención, además contamos con la Unidad diferencial que es Fray Bartolomé. Tenemos un proceso que es conocido como Hospital día. Allí se tiene una atención parcial, donde se realiza el abordaje con un psiquiatra, psicólogas y un equipo de trabajo social que tiene a su cargo intervenciones grupales e individuales y en algunos casos población del régimen contributivo. El promedio de las atenciones mensuales es de 100 pacientes. Sin embargo, tenemos una capacidad mayor. Ahora en el proceso Hospitalario la Dra. Eliana María Molano dice que la Clínica Fray Bartolomé es una clínica especializada en salud mental. En Bogotá son muy pocas las clínicas dedicadas a este servicios y es una fortuna contar con una IPS con más de 125 camas. 105 de estas camas están dedicadas a la población adulta y las otras, a la población infantil y adolescente. Este es un gran plus con que cuenta la Subred Norte. Esta clínica cuenta con un manejo integral, es decir no es solo clínico, sino que contamos con un grupo interdisciplinar que se encarga de la atención de estos pacientes. Ahora, en el abordaje de los pacientes involucramos a la familia, pues se requiere una red de apoyo importante en este proceso de rehabilitación. También atendemos a pacientes con dificultades de consumo de Sustancias Psico-Activas, en pro de disminuir las recaídas de ellos y prevenir los episodios psicóticos o maniacos que se derivan del uso de estas drogas. Son personas que no pueden vivir en comunidad y requieren ser internados en esta Unidad de Salud. Adicional, la Subred cuenta con un programa para el personal de salud y sus familias, denominado Conscientemente. El Ministerio de Salud, recientemente otorgó un reconocimiento a este programa, el cual surgió en la pandemia para acompañar el proceso de salud mental de los profesionales y cuando se requiere a los integrantes de las familias de la salud de la Subred Norte.

COPACOS Barrios Unidos pregunta me gustaría saber ¿qué pasa con las vacunas falsificadas? ¿en que afectaría a la población particular? ¿por qué tanta polémica con respecto a la perdida de vacunas y a las vacunas que se están falsificando?

La Dra. Johanna Torres dice que es un hecho bastante grave que se estén falsificando vacunas. Particularmente en la Subred Norte, la vacunas que se reciben son por parte de la Secretaría de Salud y esta las recibe por parte del Ministerio de Salud. todas estas vacunas que recibimos son vacunas garantizadas. Por eso lo primero es acudir a los puntos que tiene la red de salud. debemos consultar en las páginas oficiales de la Secretaría y de la Subred para así tener garantía de los puntos habilitados oficialmente. Esta habilitación asegura que tenga los procedimientos abalados, de acuerdo a los protocolos establecidos por el Ministerio, que el personal que lo atiende en estos puntos está certificado. Entonces, la recomendación a tener en cuenta para no ser victimas de vacunas falsificadas es vacunarse en un punto certificado por la Secretaría Distrital de Salud; particular en la

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	CÓDIGO: ES-GC-F-104-07
		VERSIÓN: 7
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 8 DE 15
		FECHA: 06/04/2021


Subred Norte los puntos Oficiales son el Hospital Simón Bolívar, el Coliseo de Tibabuyes, la UMHEs de Engativá, Plaza de Artesanos y por último el Centro Comercial Galerías. Desde la Subred Norte solamente se maneja la vacuna que recibimos directamente de la Secretaría Distrital de Salud, la cual es enviada por el ministerio de Salud. estas vacunas vienen con todas las certificaciones dadas por el INVIMA, lo cual es garantía de seguridad y calidad para los usuarios. LA Subred Norte no recibe vacunas de manera particular de algún laboratorio, las vacunas que se aplican a la población en los puntos oficiales de la Subred Norte, son las vacunas remitidas por la Secretaría de Salud. para evitar recibir una vacuna falsificada, los invitamos a asistir a los puntos de vacunación oficiales dispuestos por la Subred Norte y de los cuales he echo mención. Frente a las perdidas, desde la Subred Norte no hemos tenido perdidas. Las perdidas se pueden presentar porque se rompió la cadena de frío. Frente a este caso desde la Subred Norte no se nos ha presentado el caso. Esto es de cuidado, pues esto lo que ocasiona es que se reduzca el número de beneficiarios a recibir las vacunas. Las otras perdidas pueden estar relacionadas que cuando se punciona el dial, puedan caer residuos al interior del biológico. Si esto llegase a ocurrir, estas vacunas entran en una cadena de custodia por parte de los equipos epidemiológicos, para ser entregados a la Secretaría de Salud. cabe decir que tanto el Ministerio como la Secretaría de Salud han mantenido un estricto control frente a la seguridad y vigilancia de las vacunas. Por ello, acompañan permanentemente que el personal que vacuna aplique los protocolos definidos para garantizar la seguridad de las vacunas. Ellos están permanentemente en los puntos vigilando y verificando el cumplimiento de los protocolos.

La Asociación de Usuarios de Engativá pregunta ¿Cómo manejan las agendas en la Subred Norte para poder dar solución a los usuarios en las citas de medicina general y especialidades que requieren los mismos?

La Dra. Anis González dice que anteriormente se había mencionado que el proceso de agendamiento responde a un ejercicio de planeación del talento humano para llevar a cabo el portafolio de servicios que oferta la Subred Norte en lo que tiene que ver con lo ambulatorio. Las agendas tienen una primera fase de planeación mensual, posterior a eso se hace la oferta al Call Center, y a través del Call Center es como el usuario accede al servicio. Ratifico que la Subred Norte en el cambio de operador que está teniendo el Distrito, desde hace 15 días fortaleció el proceso de primer contacto de facturación y de atención al ciudadano en facilitarle a los usuarios la facilitación de las citas en las diferentes unidades que tiene la Subred. Por otro lado, recomiendo que según los porcentaje de ocupación de las agendas de medicina general, observamos que no se están completando las agendas en su totalidad. Por eso, recurrimos a ustedes como líderes sociales para promover la asistencia a las citas. También que las quejas van en ese sentido de que no se cuenta con la disponibilidad de agenda, sin embargo como observamos hay servicios cuyas agendas no son completadas totalmente. Siempre hemos contado con agendas disponibles; adicional se cuenta con las citas prioritarias de uno o dos días. Cumplir con los indicadores de oportunidad de asignación de la cita y esto debe ir acorde con las necesidades de los usuarios. En cuanto a los casos particulares, hacemos la recomendación de informarnos oportunamente para atender la situación.

La Dra. Eliana María Molano, de la Dirección de Servicios Hospitalarios atiende la solicitud de la Asociación de Usuarios Gran Alianza, en relación con la asistencia, control y seguimiento de pacientes post-covid-19, diciendo que gracias al poyo del gobierno de Corea, la UMHEs de Calle 80 será beneficiada con una cantidad de equipos de apoyo diagnóstico, imagenología y otros equipos de rehabilitación con el objeto que la Unidad de Engativá se llame posteriormente Unidad Funcional Post Covid-19. Efectivamente, de acuerdo a los estudios, que los pacientes que han tenido enfermedad grave y muy grave con Covid-19; han tenido secuelas de carácter cognitiva y cardiológico. Esto nos exige planificar una unidad que nos apoye en el seguimiento y la rehabilitación de los pacientes post



	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	CÓDIGO: ES-GC-F-104-07
		VERSIÓN: 7
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 9 DE 15
		FECHA: 06/04/2021

Covid-19. La unidad va a contar con equipo de alta tecnología y un área de rehabilitación con hidroterapia y contar con personal especializado para la atención de los pacientes post Covid-19.


La Asociación de Usuarios de Engativá pregunta ¿Cuál va hacer la inversión en Engativá y cuáles son los puntos de inversión y el punto de la granja que ha pasado gracias y otro punto como estamos financieramente?

La Dra. Lía Margarita Álvarez, Directora Administrativa de la Subred Norte, quien dice que antes de responde los comentarios del COPACOS de Suba, cuenta sobre las intervenciones adelantadas para la adecuación de los diferentes puntos de vacunación, adicionalmente se está trabajando en el laboratorio de biología molecular que se está desarrollando en Engativá. En las Unidades de Española y Boyacá Real están postuladas para acreditación, cumpliendo con los estándares de Ley. En la Unidad de Emaús se realizó mantenimiento preventivo a todo el primer piso. La Dra. Sandra González de la Oficina de Desarrollo Institucional y coordinadora de los diferentes proyectos de inversión de infraestructura dice que actualmente se está manejando un proyecto de inversión para la Unidad de Calle 80 que consta de dos fases. La primera fase una adecuación para Hospital Universitario y una segunda fase denominado Parque Hospitalario. Esta segunda fase se encuentra en estructuración del proyecto. En cuanto a Hospital Universitario, se tiene proyectado arrancar entre finales de este año y principio del próximo año. Ahora sobre el predio de la Granja, esta se encuentra en la elaboración de la licencia de demolición y encerramiento. Paralelamente estamos haciendo los estudios previos para llevar a cabo la demolición y encerramiento de este predio. En este momento se encuentra en evaluación por parte de la Subred Norte, ¿qué tipo de obra se hará allí?

Desde COPACOS Suba realizan los siguientes comentarios:

- Que las citas médicas no sean por teléfono
- Prioridad a los adultos mayores y discapacidad
- Que el hospital tenga toda clase de especialistas
- Que la historia clínica se ajuste a la realidad
- Una atención integral en salud
- Entrega de medicamentos y citas medicas
- Entrega medicamentos, vacunas Covid y citas médicas priorizadas
- Citas médicas priorizadas medicamentos no y vacunas Covid 19

Dra. Yuly Ayala de la Dirección de Servicios Complementarios dice que, en relación con la entrega de medicamentos, la Subred Norte dispone de varios centros de atención ambulatoria entre los cuales está Chapinero, Fray, Calle 80, Emaús, San Cristóbal y Gaitana. El horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Los sábados de 7:00 a.m. a 12:00 M. con respecto a la entrega de medicamentos para el adulto mayor, disponemos de varias rutas de atención y entrega de medicamentos en el domicilio para adultos mayores y en discapacidad. En coordinación con los referentes de la Dirección Ambulatoria, se hace la cita médica por medicina general y se detectan estos casos de adultos mayores de 70 años, se canalizan las formulas médicas por el servicio farmacéutico ambulatorio y son programadas en los próximos tres días para la entrega en los respectivos domicilios. Tenemos novedades frente a la infraestructura de CAPS de Verbenal y CAPS de Suba; mientras se desarrolla la intervención a estas Unidades, se está atendiendo en San Cristóbal y en Gaitana. La Dra. Eliana María Molano, Directora de Servicios Hospitalarios dice que en relación con la atención integral en salud y que la historia clínica se acerque a la realidad, es importante aclarar que la atención integral en salud, de acuerdo al marco de la OMS, de atención primaria en salud, como Subred Norte contamos con Centros no solamente desde el primer nivel de atención, sino hasta el tercer nivel de atención hospitalaria. Esto no solamente nos ha permitido atender a


	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	CÓDIGO: ES-GC-F-104-07
		VERSIÓN: 7
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 10 DE 15
		FECHA: 06/04/2021

nuestros usuarios, sino también de acuerdo a la patología, los pacientes pueden acceder a unos servicios de urgencias, quirúrgicos, de hospitalización de unidades de cuidado intensivo. Con respecto a la historia clínica que se ajuste a la realidad, la historia clínica en Colombia está normada por la resolución 1995, las que nos indica los procedimientos a seguir de forma y de fondo. La historia clínica se encuentra en nuestro sistema de información, al cual acceden los profesionales cuando registran sus atenciones a los pacientes y de hecho hace parte de los criterios de habilitación de nuestros Centros. Entonces, el ajuste a la realidad es que efectivamente en el marco de la resolución cumplimos con los objetivos. En cuanto a la pregunta sobre ¿Quiénes pueden tener acceso a los centros de atención post covid-19? El acceso será para los pacientes post Covid-19 del régimen subsidiado y aquellos pacientes del régimen contributivo, cuenten sus EPS con contrato con la Subred Norte.

Continuando con el desarrollo de nuestro Diálogo Ciudadano de doble vía, atenderemos en este momento las preguntas formuladas a través del Chat. La Sra. Betsy Bárbara pregunta Con relación a la vacunación y el agendamiento ¿por qué no se cumple el horario de la cita? La idea es que el usuario no haga fila interminable. La Dra. Johanna Torres, Directora de Gestión del Riesgo dice que los puntos de vacunación intramural como lo es el Hospital Simón Bolívar y el Hospital de Engativá, se respete este agendamiento, para así hacer la atención diferencial a las personas que agendaron su cita. La intención es que, al acercarse el usuario, el auxiliar de enfermería de el ingreso y notifique que fue agendado a determinada hora y pueda seguir con preferencia al punto de vacunación. Reiteraremos a nuestros equipos la importancia de dar trato preferencial a los usuarios que se han agendado. Por otro lado, solicitamos que se acuda a la vacunación en la hora indicada y no antes, pues hay usuarios que tienen el agendamiento a las 11:00 a.m. y llegan al punto desde antes de las 7 de la mañana. Esto hace que los servicios se congestionen y se presenten largas filas, pues se presentan usuarios de varios horarios en un mismo momento. Este es un proceso que ha venido mejorando, pues ha sido nuevo para todos. Pero la idea es que la persona que agendó su cita sea atendida de forma preferencial en relación con las personas que se acercan de forma espontánea. El Sr. Pablo Forigua pregunta ¿cuándo vacuna a persona de 40 a 45 años no priorizadas y que no tengan EPS? La Dra. Johanna Torres dice que de acuerdo a los que nos indica el Plan Nacional de Vacunación, esta vacunación inició el día de hoy, para vacunar a mayores de 40 años que no tengan comorbilidad. Lo que tienen que hacer es acercarse a los puntos de vacunación con el documento de identidad, para acceder a la vacuna. Un ciudadano identificado como Usuario de Zoom pregunta ¿por qué vacunan con Zinovac, si los comentarios es que generales es que no es tan efectiva? La Dra. Johanna Torres dice que todas las vacunas que se aplican en el país, son vacunas seguras que ha demostrado su efectividad frente al Covid-19. Esta efectividad es validada en nuestro país por el INVIMA, quien certifica su efectividad. Cualquier vacuna de las que se están aplicando en el país, son vacunas seguras. Y como dice el secretario de salud “la mejor vacuna es la que está disponible”. No tengan miedo de vacunarse con el biológico con el cual se tenga disponibilidad. Siempre va a estar protegidos. Lo cierto es que no podemos bajar la guardia frente a los cuidados que debemos tener con el Covid-19, aun así, ya esté vacunado. Hay que mantener las medidas de bioseguridad, aun así, ya tenga completo mi esquema de vacunación.

Una vez atendida las inquietudes presentadas por medio del chat de Zoom y de Facebook, pasamos a tener el diálogo con todos los asistentes que deseen formular una pregunta o presentar una propuesta a nuestro Gerente, el Dr. Jaime García.

El Sr. Marco Sánchez dice que está desde la antigua UPA de Rionegro, y quiere saber ¿qué actividad se va a realizar en la UPA de Rionegro? Allí siempre ha habido actividad del Plan de Intervenciones Colectivas (PIC) y ha habido un liderazgo de salud pública. También quiero proponer que desde la

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	CÓDIGO: ES-GC-F-104-07
		VERSIÓN: 7
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA: 11 DE 15
		FECHA: 06/04/2021

UPA se desarrolle un curso de manipulación de alimentos. El gerente le responde que la Unidad de Rionegro está habilitado como punto de atención administrativa y de planeación para el personal de salud pública. Esto se viene desarrollando desde hace mucho tiempo y no ha permitido organizar la casa. Por lo tanto, Rionegro seguirá como sede administrativa y no se habilitará como sede asistencial. El Sr. Luis Alberto Chávez había levantado la mano para preguntarle a la Dra. Anis González respecto a lo que tiene que ver con los insumos técnicos, pues nos comentaba que actualmente hay un proceso muy largo para hacer entrega de estos insumos para las personas que lo requieran en el momento que necesitan una silla de ruedas o de otro dispositivo para poderse movilizar. Mi pregunta es en la contratación que hacen ¿cada cuánto la hacen? ¿por qué no se tiene un proveedor fijo de acuerdo a los criterios de precios y de calidad? Para que así los insumos se tengan lo más pronto posible, para hacer la entrega a los usuarios. El Dr. Jaime García dice que todo el proceso precontractual, contractual y postcontractual se desarrolla de acuerdo al estatuto de contratación que tiene la entidad y el cual es aprobado por la Junta Directiva. De manera que se hace en estricta meritocracia y adecuado a la norma. Lo segundo es que hace por medio de licitación o de invitación abierta. Lo tercero es que se asigna al que tenga los mejores puntajes desde el punto de vista técnico, jurídico, financiero y operacional. De manera no se asigna a un proveedor único, sino a quien se gane la licitación. Hay por lo menos cuatro criterios. Uno de tipo económico, compramos al que mejor presente su oferta económica. Dos, al que cumpla con las mejores especificaciones técnicas y de calidad. Tres, al que cumpla con todos los requisitos jurídicos, administrativos y documentales. Y cuarto, al que acredite la experiencia y demás requisitos de norma establecida. ¿qué duración tienen los contratos? Dependen de la disponibilidad presupuestal en el momento que se requiera. Serán por dos, tres o cuatro meses. Ustedes saben que las Subredes tiene unos presupuestos deficitarios y por eso nos mantenemos un contante proceso contractual. Esta es la única forma en que podemos funcionar. Lo que garantizamos es que vamos a tener permanente disponibilidad en el marco de las disponibilidades presupuestales, de los convenios para suministrar los elementos de ortesis y prótesis en el proyecto de banco de ayudas técnicas, que se opera a través de convenios con las diferentes instituciones que se presentan. El Sr. Mario Cortes pregunta ¿cómo hacemos para disminuir el tiempo de autorización? Y para ello quiero hacer una insinuación: que los cuatro gerentes de las Subredes puedan concretar con el gerente de Capital Salud y con el secretario de salud, para disminuir esas trabas de autorización. Pues además que se demoran, ahora se la pasan en cotización. Eso va en detrimento, a sabiendas que el Distrito tiene el 98% ¿por qué no buscamos la manera de agilizar? Aparece más el deseo de la traba burocrática que los usuarios no llegan a comprender. Ahora, sabemos que no hay los profesionales suficientes. El Call Center no tiene la culpa. Podemos tener mil operadores, pero sucede que ocurre lo siguiente: primero todos los operadores están ocupados y es porque no tenemos los profesionales suficientes. También se tienen equipos obsoletos. Se llama y nos dicen que no hay agenda. ¿Qué vamos a hacer? Pues esto va disminuyendo la calidad de los usuarios que necesitan con oportunidad de estos servicios. También me gustaría saber ¿por qué los servicios en ocasiones son más costosos en lo público que en lo privado? Particularmente me salió más económico un antígeno prostático en IDIME que en la Subred Norte. Ahora, otra cosa ¿no tenemos resonancia en el Hospital Simón Bolívar? ¿por qué tenemos que darles la plata a los privados en vez de fortalecer lo público? El Dr. Jaime García le dice a Mario Cortes que la pregunta es compleja y la responderé en cuatro puntos: primero, el gran reto operacional se llama sistema único de información de aseguramiento. En eso se ha venido trabajando entre Capital Salud y la Subred Norte. Capital Salud es el contrato más importante con las 4 Subredes. La Subred Norte tiene el contrato más pequeño. Solamente \$4 de \$10 tienen origen del contrato con Capital Salud. Segundo, renegociamos el contrato con Capital Salud, aquí hubo un trabajo importante adelantado por la Subgerencia de Servicios y sus diferentes direcciones asistenciales. En esto se redefinió varias cosas. Pusimos un número de actividades que efectivamente podemos cumplir. ¿Por qué es importante esto? Porque nos va a significar menos sanciones a la Subred. También le incluimos nuevos

## ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO: ES-GC-F-104-07

VERSIÓN: 7

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE  
E.S.E.  
GESTIÓN DE CALIDAD

PÁGINA: 12 DE 15

FECHA: 06/04/2021

servicios. Por ejemplo, todo lo relacionado con imagenología y resonancia, ya se va a realizar por parte nuestra y no va a requerir una autorización. Tercero, aumentamos el número de servicios, es decir, al tener mayor número de servicios capitados, vamos a necesitar menos autorizaciones. Cuarto, vamos a revisar su propuesta y le garantizamos que lideraremos la convocatoria de la reunión y más que convocar a los gerentes, considero que es un tema operacional. Por tanto, se debe organizar la reunión con los directores de acceso y con los jefes de los servicios comprometidos. Quinto, vamos a establecer un mecanismo de autorización exprés, para los denominados casos especiales, y para las citas que requieran autorización el Call Center solicita el número, así como el vencimiento en el tiempo. Sin embargo, hemos avanzado y estamos en este momento con más de 90 servicios que no requieren autorización. En resumen. Primero, vamos a sentarnos con Capital Salud y las Subredes para el tema de conectividad; segundo, vamos a revisar que nuevos servicios podemos incorporar a las nuevas sendas, para que cada vez tengamos menos servicios con autorizaciones. Vamos a liderar la reunión que estás planteando y cuarto, vamos a fortalecer el capítulo de autorizaciones espaciales. Con esto damos respuesta al planteando. Esto aplica a todos los servicios y en el próximo contrato veremos como el Centro Integral de Rehabilitación lo incluimos en la senda del nuevo contrato para disminuir las autorizaciones. La Sra. Martha Chamucero, dice que su pregunta fue formulada con la del Sr. Chávez y otra que hizo Mario Cortes. Por esto no va a reiterar la pregunta. El Dr. Jaime García quiere públicamente agradecer el papel que ha realizado en la Junta Directiva, siendo propositiva y proactiva. Proponiendo alternativas, propiciando encuentros, facilitando los temas en la Junta Directiva. La Sra. Martha Chamucero agradece el reconocimiento. La Sra. María Teresa Rodríguez dice que tiene una inquietud en la Localidad de Usaquén sobre los sitios de dispensación de medicamentos con Capital Salud. Es reiterativo esta solicitud de los usuarios de Usaquén, pues no contamos con un sitio de dispensación y debemos desplazarnos hasta Suba o hasta la calle 75. Esto es muy lejos para las personas adultas. Desde el Comité de Ética, hemos solicitado un diálogo con la gerencia de Capital Salud, para presentar esta inquietud. El Dr. Jaime García dice que la pregunta va en una doble vía. La primera, que hemos venido haciendo con los medicamentos del consultorio básico. Esos medicamentos que son entre 85 y 90 los seguiremos entregando en nuestros sitios de dispensación que en la localidad de Usaquén es el CAPS de San Cristóbal, y en las otras localidades como Calle 80, Emaús, Fray Bartolomé de las Casas y el CAPS de Chapinero. Con relación a los medicamentos del consultorio especializado, se ha venido adelantado un proceso de evaluación entre las cuatro subredes, para definir si lo hacen cada Subred o se hará por medio de un operador logístico que tenga por lo menos toda la experiencia. Esto nos puede demorar unos dos meses. Lo que si queremos recordar en nuestro compromiso de ratificar la entrega de los medicamentos del consultorio básico en los puntos mencionados de la Subred Norte. La Sra. Matilde García pregunta ¿en qué forma podría la Subred Norte fortalecer el agendamiento de especialistas, para que nos la den a conocer a los usuarios? Pues está sucediendo, que cuando uno solicita la cita de especialistas, nos dicen que ya la agenda fue completada. Entonces, como se hacía en un momento, que nos den a conocer las fechas de agendamiento de las citas. Esta es la problemática mayor que tenemos en la Subred Norte. Maximiliano Rincón desde la veeduría del Call Center hemos observado que la operación del Call Center muestra una participación por debajo del 50% de la Subred Norte, en relación con la asignación de citas que hacen las Unidades de Servicios de Salud ¿qué medidas han tomado para fortalecer la asignación de citas por parte del Call Center? Ya que en el contrato se justifica que el Call Center maneje el 100% de la asignación de citas. Esto porque después de dos años observamos que el proyecto no ha avanzado totalmente al cumplimiento de esta meta. El Dr. Jaime García dice la pregunta tienen que ver con la disponibilidad de gestión de citas. Esto es un tema que maneja la Dirección de Servicios Ambulatorios. Para esto le daré la palabra a la Dra. Anís González, quien responde que en cuanto a la agenda y los servicios que se ofertan a través del Call Center mes a mes. El canal se realiza a través del operador del Call Center, donde considero que la intervención es hacia allá. En este momento tenemos un cambio de operador, donde se está

## ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO: ES-GC-F-104-07


VERSIÓN: 7

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE  
E.S.E.  
GESTIÓN DE CALIDAD

PÁGINA: 13 DE 15

FECHA: 06/04/2021

trabajando en el cierre de todas las brechas, para evitar la queja permanente de la comunidad sobre este particular en cuanto a la asignación de la cita. La Dra. Fanny Rúgeles complementa diciendo la preocupación es la oportunidad de la asignación de la cita. La dirección de ambulatorios elabora la disponibilidad de la agenda y desde la Oficina de Participación la trabajamos de manera permanente en el Call Center. Allí tenemos dos dificultades. Una radica en la falta de oportunidad en algunas especialidades. La segunda radica en que el usuario solo quiere la cita en un sitio determinado. Entonces, a veces tenemos disponibilidad en un sitio que no es aceptado por el usuario. Aquí tenemos una dificultad que debemos resolver para que el usuario acoge la disponibilidad que se tiene en la Subred Norte. Con la dirección de ambulatorios seguiremos mejorando en la asignación de citas de especialidades. La Sra. Matilde García dice ¿qué canales podría fortalecer para darnos a conocer a los usuarios, la apertura de la agenda? Pues sucede que hoy llamo y me dicen que ayer se abrió la agenda, pero ya hoy no hay asignación, pues fue completada ya la agenda. La Dra. Fanny Rúgeles atiende la solicitud ¿por qué las unidades tienen una asignación de citas mayor al Call Center? Es de conocimiento de ustedes que tanto el Call Center Institucional como el Distrital, pueden tener congestión de líneas. Allí está otro canal como es el Chat y los canales presenciales de asignación de citas y aparte de unas citas que son especializadas y que deben asignarse desde la Unidades. Gracias al ejercicio conjunto con los veedores se ha venido creciendo en el porcentaje de atención desde el Call Center, pues antes el Call Center solo atendía el 21% de las citas. Hoy estamos un poco más del 45% y la idea es seguir trabajando en la ampliación de esta cobertura, hasta que logremos no solo que el Call Center nos asigna, sino también que como usuarios tengamos adherencia a este canal. La Dra. Anis González dice la Dirección de Ambulatorios hace una apertura de citas que son ofertadas al Call Center para que haga la gestión de las citas. Ratificamos que en este momento hay una contingencia y se está haciendo una asignación presencial en las unidades para disminuir las barreras de acceso. La Sra. Nelly Enríquez dice va uno a la consulta de medicina general y le formulan lo medicamentos, pero cuando los reclama le queda a uno faltantes. Cuando fui hubo faltantes de Losartan. Mi preocupación es que cuando hay dificultad de movilidad o de dinero para ir nuevamente a reclamar el faltante. ¿cómo se hace para que no haya faltantes, sino que entreguen totalmente lo medicado? El Dr. Jaime García dice que la entrega de medicamentos faltantes, se hace de manera domiciliaria. Ahora bien, en este momento se tiene una coyuntura frente al tema de medicamentos. Esperamos que en dos meses este resuelto este tema. La Sra. Myrian Reyes dice ya se tocó el tema de los medicamentos faltantes, pero cuando se está en la farmacia, no nos toman los datos personales para identificar a quienes no les entregan completamente los medicamentos. Hay adultos mayores que no pueden desplazarse nuevamente a la farmacia a solicitar los faltantes. El Dr. Jaime García dice que va a tomar atenta nota de este tema. Primero, abrir un mecanismo para gestionar lo referente. Le solicito a la Dra. Anis González y a la Dra. Fanny Rúgeles este encargo. Ciudadano que tenga un medicamento faltante, hay que tomarle datos para saber a quién y en dónde hay que entregarlos. En esto hay que comprometernos con una fecha de entrega. Segundo, hacer una reunión para que se capacite y se sensibilice al personal en la atención de los usuarios. Tercero, hacer un control post entrega, para verificar la entrega de los medicamentos. El Sr. Víctor Bayona felicita a la Sra. Martha Chamucero y a Julio Roberto Galvis por su representación en la Junta directiva por parte de la comunidad y de las organizaciones sociales en salud. Solicita una reunión con el Gerente de la Subred Norte y con los presidentes y Secretarios Técnicos de los COPACOS, para presentarle unas situaciones que necesitan ser atendidas. El Dr. Jaime García propone que se adelante la reunión con todo el equipo técnico de la Subred Norte para revisar sus demandas y poder resolverlas. El gerente reitera su voluntad de propiciar el diálogo abierto con los ciudadanos. La próxima reunión de este espacio ciudadano es el 8 de octubre. El Dr. Jaime García, agradece la participación de todos los asistentes.

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	CÓDIGO: ES-GC-F-104-07
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 7
		PÁGINA: 14 DE 15
		FECHA: 06/04/2021

La Dra. Fanny Rúgeles, agradece a los presentes por su pregunta y como lo observaron el gerente está dispuesto a atender a la comunidad y hacer seguimiento a las acciones. Sobre la reunión que solicita el Sr. Víctor Bayona deben asistir los delegados de cada una de las organizaciones sociales en salud. Que este diálogo siga fortaleciendo la mejora en la gestión de los servicios de salud.

Camila Diaz, le pide a los asistentes diligenciar el formulario de evaluación del Diálogo Ciudadano.  
<https://forms.gle/N2Pgi6QWGE68215y5>

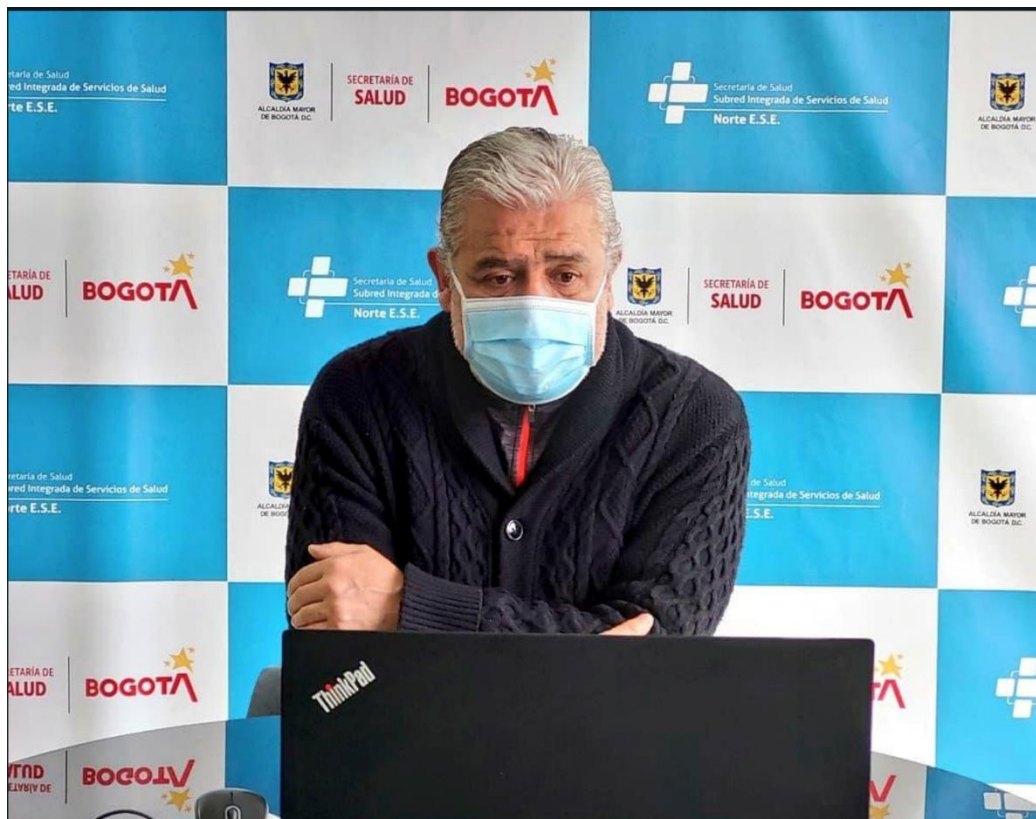
COMPROMISOS DE ESTA REUNIÓN	RESPONSABLE	FECHA
		DD/MM/AAAA


**DECISIONES / CONCLUSIONES**

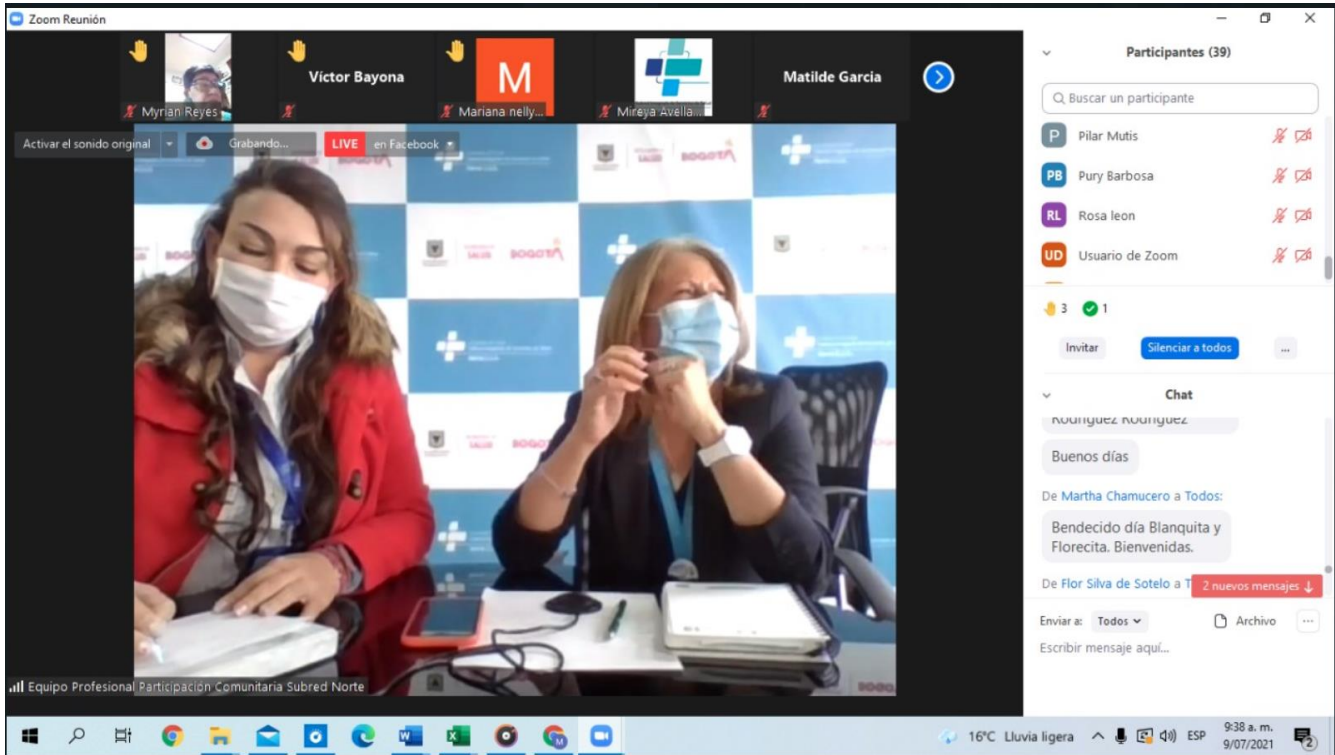
--

**FIRMAS DE LOS ASISTENTES** - Este campo deberá diligenciarse cuando el acta se realiza en físico.

NOMBRE	FIRMA	CORREO ELECTRÓNICO



	<h1>ACTA DE REUNIÓN</h1>	CÓDIGO: ES-GC-F-104-07
		VERSIÓN: 7
	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN DE CALIDAD</b>	PÁGINA: 15 DE 15
		FECHA: 06/04/2021



**Zoom Reunión**

Activar el sonido original | Grabando... | LIVE en Facebook

Participantes (39)

- Pilar Mutis
- Pury Barbosa
- Rosa leon
- Usuario de Zoom

Chat

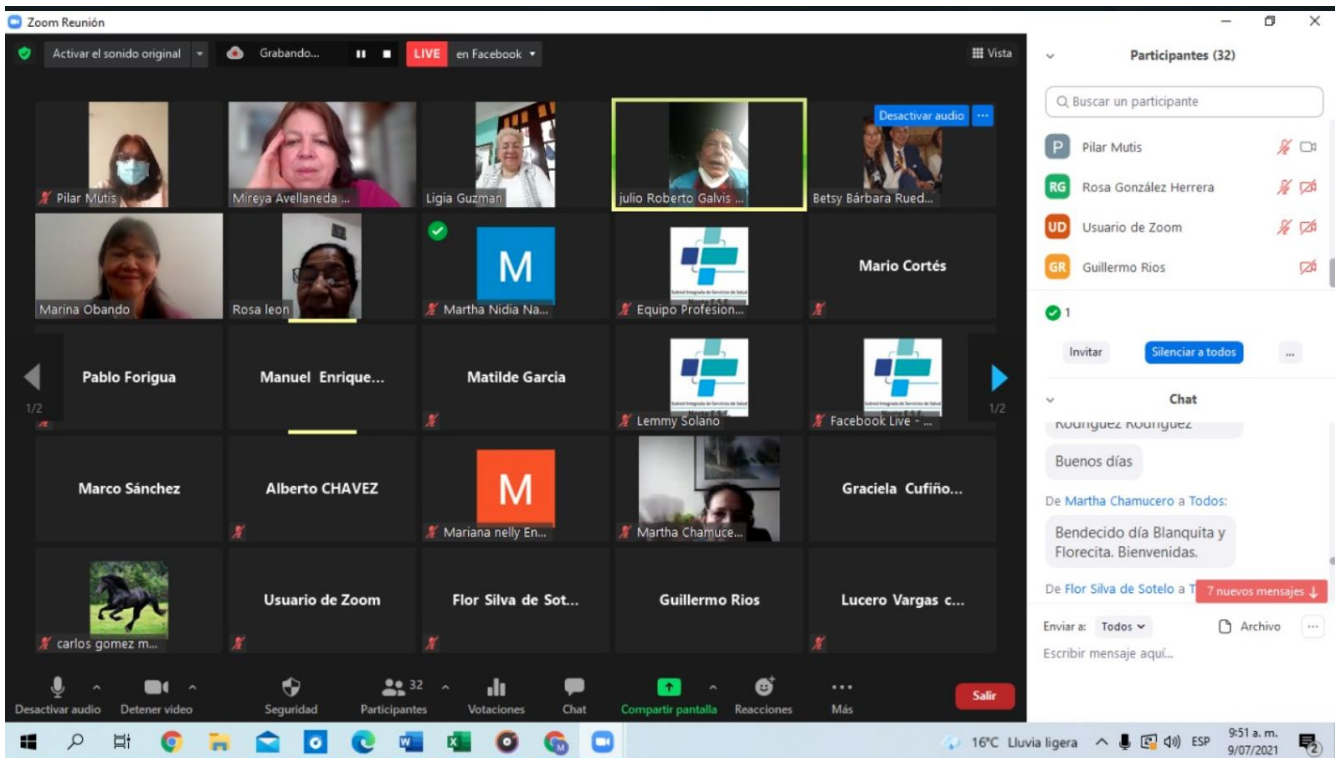
Buenos días

De Martha Chamucero a Todos:  
Bendecido día Blanquita y Florecita. Bienvenidas.

De Flor Silva de Sotelo a T: 2 nuevos mensajes ↓

Enviar a: Todos | Archivo

9:38 a. m. 9/07/2021



**Zoom Reunión**

Activar el sonido original | Grabando... | LIVE en Facebook

Participantes (32)

- Pilar Mutis
- Rosa González Herrera
- Usuario de Zoom
- Guillermo Rios

Chat

Buenos días

De Martha Chamucero a Todos:  
Bendecido día Blanquita y Florecita. Bienvenidas.

De Flor Silva de Sotelo a T: 7 nuevos mensajes ↓

Enviar a: Todos | Archivo

9:51 a. m. 9/07/2021