	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: 1 DE 13
		FECHA: 06/04/2021

N° DE ACTA: 4	FECHA: 08-10-2021
REUNIÓN: Cuarto Diálogo Ciudadano de la Gerencia	

ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	ÁREA/ENTIDAD
Jaime García Hurtado	Gerente	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Fanny Lucia Rugeles	Jefe oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Anis González	Directora de Servicios Ambulatorios	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Camila Díaz	Profesional Oficina de Comunicaciones	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Martha Cecilia Chamucero Ayala	Asociación de usuarios Gran Alianza	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Ingrid Falla Cwik	Junta Asesora Comunitaria Engativá	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Betsy Bárbara Rueda Cuervo	Junta Asesora Comunitaria Simón Bolívar	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Mariana Ospina	COPACOS Barrios Unidos	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Nathalie Toro Pérez	Colaborador o Funcionario de la Subred Norte	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Yolanda Sánchez	Ciudadanía	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Teófila Barrera	COPACOS Suba	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
María Consuelo Cubillos Canti	COPACOS Suba	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Pedro Jiménez	COPACOS Engativá	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Mireya Avellaneda Gutiérrez	Colaborador o Funcionario de la Subred Norte	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
María Teresa Rodríguez	Asociación de usuarios Usaquén	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
María Alcira Pulecio Cortes	COPACOS Barrios Unidos	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Julio Roberto Galvis	COPACOS Usaquén	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Marco Fidel Sánchez Romero	COPACOS Barrios Unidos	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Marines Becerra	Asociación de usuarios Usaquén	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Luz Yaneth Sánchez Bastidas	COPACOS Barrios Unidos	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte

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: 2 DE 13

FECHA: 06/04/2021

Teresa Puentes	Asociación de usuarios Usaquén	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Mariana De Jesús Ospina Morales	COPACOS Barrios Unidos	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Alfonso Jiménez Cuesta	COPACOS Barrios Unidos	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Luz Mary Triana Bonilla	Otra Organización	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Martha Garzón García	COPACOS Teusaquillo	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Fanny Gutiérrez tejero	Junta Asesora Comunitaria Engativá	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Jorge Alberto Forigua Pulido	Otra Organización	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Graciela Cufiño Mendoza	Asociación de usuarios Usaquén	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Gonzalo Wohlmeyer Gómez	COPACOS Engativá	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Flor Silva de Sotelo	COPACOS Suba	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Blanca Idali Rodríguez Rodríguez	COPACOS Suba	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Elena Velandía	COPACOS Usaquén	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
María Mercedes Gómez Jiménez	COPACOS Barrios Unidos	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Marco Fidel Sánchez Romero	COPACOS Barrios Unidos	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Carlos Humberto Gómez Martínez	Asociación de usuarios de Chapinero	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Aurora Martínez	COPACOS Chapinero	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
José Dionisio Castillo Sánchez	COPACOS Engativá	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Luz Carmenza Zamora Garay	Asociación de usuarios de Chapinero	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Luz Janeth Sánchez Bastidas	COPACOS Barrios Unidos	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Marha Garzón García	COPACOS Teusaquillo	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Aurora Martínez	COPACOS Chapinero	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Doris Ladino Carreño	COPACOS Teusaquillo	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
María del Pilar Mutis Sánchez	Colaborador o Funcionario de la Subred Norte	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte

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: 3 DE 13

FECHA: 06/04/2021


Luis Mario Cortes Pardo	Asociación de usuarios Gran Alianza	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
María Nelly Enríquez García	Asociación de usuarios Gran Alianza	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
María Dámaris Betancur Gallego	COPACOS Suba	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Rosa Elena León Salamanca	Asociación de usuarios Simón Bolívar	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Ruth Olimpia Rocuts Soto	Asociación de usuarios Asodesuba	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Luis Mario Ríos Rocuts	Asociación de usuarios Asodesuba	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Odilia Hernández Poblador	Asociación de usuarios Simón Bolívar	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Rosa Delia Jurado Díaz	Asociación de usuarios Gran Alianza	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
María Dámaris Betancur Gallego	Asociación de usuarios Asodesuba	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Isidro Alvarado Patarollo	Asociación de usuarios Asodesuba	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Javier López Bohórquez	Asociación de usuarios Gran Alianza	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
María Consuelo Cubillos Canti	Asociación de usuarios Gran Alianza	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Guillermo Ríos Hincapié	Asociación de usuarios Asodesuba	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
John Vanegas	Referente de Participación	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Lemmy Solano Julio	Profesional Oficina de Participación Comunitaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte
Marina Obando	Profesional Oficina de Participación Comunitaria	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte

ORDEN DEL DÍA / AGENDA

1. Saludo de Bienvenida
2. Apertura del Diálogo
3. Saludo del Gerente
4. Diálogo de Doble Vía
5. Cierre

REVISIÓN COMPROMISOS ANTERIORES

Responsable	Fecha	Cumplimiento		Causa
Publicación acta en la página web de la Subred		SI X	NO _____	

	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 13
		FECHA: 06/04/2021

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 8:00 a.m. del 8 de octubre se da inicio al Cuarto Diálogo Ciudadano de Doble Vía con la Gerencia de la Subred Norte. La profesional Camila Díaz da un saludo de bienvenida deseándole la mejor energía, salud y realización de sueños a los participantes y los invita a tener una jornada productiva. En el marco de la rendición de cuentas permanente, realizamos este diálogo Ciudadano con el fin de mantener informado a los grupos de interés sobre la gestión que venimos desarrollando desde la Gerencia de la Subred Norte.

En nombre del Dr. Jaime Humberto García y de su equipo directivo les extendemos un afectuoso saludo, deseándoles salud y las mejores oportunidades para la consecución de sus ideales de vida.

También saludamos a todos los presidentes delegados secretarías y secretarios técnicas se realizarán intervenciones el día de hoy como representantes de cada una de las asociaciones. A todos los que nos acompañan en este Cuarto Diálogo Ciudadano de doble vía, orientado a presentar los avances de la Gestión, las estrategias implementadas para superar retos históricos y emergentes en torno a los servicios de salud, así como concertar desde el diálogo constructivo las acciones que atiendan las situaciones críticas.

Siendo así este nuestro objetivo: fortalecer la participación ciudadana desde la asimilación de la información, que nos permita a la construcción colectiva de procesos resolutivos frente a la demanda del goce del derecho a la salud.

El desarrollo del orden del Cuarto Diálogo Ciudadano será así:

1. Apertura del Diálogo: Dra. Fanny Rugeles
2. Saludo del Gerente: Jaime García
3. Diálogo de Doble Vía: lo realizaremos por bloques de tres preguntas; una pregunta por cada organización. Primero tendremos tres Asociaciones de Usuarios quienes formularan sus inquietudes y se dará respuesta por parte del Gerente. Una vez finalizado este bloque se dará la palabra a tres COPACOS. Esta dinámica se continuará hasta que todas las organizaciones en igualdad de condiciones formulen sus preguntas y reciban las respuestas por parte del Gerente y de su equipo directivo.

La Dra. Fanny Rugeles da un saludo a todas las organizaciones presentes en el diálogo. Les orienta indicándoles que en lo posible las preguntas tengan un carácter colectivo es decir que recoja la mayoría de las inquietudes de los integrantes de la organización. Esto con el objeto que la participación sea plural y no se presenten preguntas repetitivas para que de esta forma se aproveche el mayor tiempo posible del encuentro con el gerente y así todos saquemos el mayor provecho del diálogo. Creemos que de esta forma al presentarse inquietudes de carácter colectivo se tendrá una mayor incidencia y participación de cada uno de las organizaciones sociales en salud. De esta forma cada una de las



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 13

FECHA: 06/04/2021

organizaciones tendrá la posibilidad de presentar al gerente su idea ciudadana y tener respuesta de la inquietud formulada de manera colectiva.

Después de la presentación de la Dra. Fanny Rugeles, el doctor Jaime García Hurtado, Gerente de la Subred Norte da un cálido saludo a los participantes de este cuarto diálogo ciudadano de doble vía, quién dice que en el marco de la rendición de cuentas permanente, los diálogos ciudadanos son fundamentales, pues genera legitimidad en el sentido que fortalece a las instituciones con sus grupos de valor. Y además generan equidad porque permiten incorporar, propuestas, alternativas y soluciones a los problemáticas comunes de la institución y de los usuarios. Este sentido celebramos la realización de estos diálogos. Vamos a estar atentos a sus inquietudes con todo el equipo directivo de la Subred Norte para así atender las preguntas o inquietudes presentadas por cada una de las organizaciones sociales en salud.

En este sentido es diferente da un saludo a cada uno de los representantes de cada una de las organizaciones sociales en salud de la Subred Norte indicando el nombre de la organización así como su presidente o en el caso de los COPACOS de los secretarios técnicos.

El gerente expresa que tengamos un diálogo participativo y consultivo para todas las partes.


Camila Díaz profesional de la oficina de comunicaciones, le concede el uso de la palabra a la asociación de usuarios de AsodeSuba. Le pide al Sr. Guillermo Ríos que presente su pregunta o inquietud. Dado que el Sr. Guillermo Ríos no está en la reunión, se le pide a la secretaria de AsodeSuba, la Sra. Ruth Rocuts que formule la inquietud, quien dice ¿qué vamos a hacer que no hay especialistas? Se está presentando mucho problemas por este tema, pues se pide agenda y no hay por la falta de especialistas.



Continúa con la formulación de la inquietud o pregunta el señor Carlos Humberto Gómez presidente de la asociación de usuarios de Chapinero, quien manifiesta que ¿por qué no se están entregando los medicamentos? uno va a reclamarlos y le dicen que no hay sistema. Solicito que se entreguen los medicamentos por tres meses. Mi segunda pregunta está relacionada con ¿qué va a pasar con el servicio de la unidad de San Luis? En tercer lugar, qué ha pasado con las reuniones presenciales que se van a realizar cada tres meses entre los presidentes de las asociaciones de usuarios y los secretarios técnicos ya los COPACOS con el gerente? El señor Carlos Humberto Gómez le solicita al gerente que es respuesta a esta inquietud relacionada con la entrega total y no parcial de los medicamentos que son formulados por un tiempo de tres meses.



Posteriormente se le concede el uso de la palabra al señor Víctor Bayona quien es el presidente de la asociación de usuarios de Engativá, quien pregunta ¿financieramente cómo la Subred Norte va a cerrar el año? ¿el gobierno si ha hecho el pago de Covid-19? ¿Capital Salud si está pagando oportunamente? Igualmente el señor Víctor Bayona manifiesta que no está de acuerdo con el cierre de algunos servicios así como tampoco con el cierre de las farmacias de los Hospitales. No estamos de acuerdo con la

	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: 6 DE 13
		FECHA: 06/04/2021


reorganización de los servicios como nos lo dijeron. Tampoco con ningún cierre de servicios en la Subred Norte.

El Dr. Jaime García en relación con la pregunta formulada por la Sra. Ruth Rocuts dice que hay unas especialidades críticas en la ciudad y en el país. Conseguir reumatólogos, pediatras neurólogos endocrinólogos, no ha sido fácil conseguirlos. En el marco de las negociaciones sindicales hemos firmado acuerdo de tener dos citas de especialidades por hora. Más que buscar la contratación de especialistas que no se encuentra hoy en el mercado, proponemos que hablaremos con los sindicatos para solicitarles que sea en pie la oferta de atención. Es decir, pasar de 30 minutos de Consulta a 20 minutos para que si tengamos una mayor capacidad de atención.



En relación con la pregunta del señor Carlos Humberto Gómez sobre los medicamentos, el doctor Jaime García dice: en la Subred Norte tenemos un promedio de entrega del 87%. Aquí tenemos unas dificultades relacionadas con el sistema. Esto quiere decir que tenemos una baja capacidad de operatividad de nuestros servidores en la Subred Norte. Para mejorar esto nos encontramos actualmente en un proceso de alquiler de servidores que nos permitan operar con la capacidad suficiente en la que no se presenten dificultades para la entrega de los medicamentos. Más adelante le concederá la palabra al ingeniero Álvaro Sousa que es el jefe de la oficina de sistemas y él nos dará las explicaciones y aclaraciones suficientes para comprender esta situación. Cuando tengamos estos nuevos servidores el servicio se estabilizará y no se presentaron dificultades para la entrega oportuna de los medicamentos. Ahora sobre el cierre de servicios decimos que la actual administración de la Secretaría Distrital de Salud, cuando se recibió en el proceso de empalme estaban sobre la mesa la posibilidad de cerrar algunos servicios. Sin embargo, desde el principio de la actual administración no sea tenido en cuenta esta posibilidad. La actual administración de la Subred Norte ha procurado adelantar las gestiones administrativas internas que permitan la sostenibilidad de los actuales servicios, con esto quiero decir que durante Jaime García sea gerente de la Subred Norte no adelantará ningún cierre de servicios. Por eso reitero que en el corto plazo no se va a realizar ningún cierre de servicio. Fortaleceremos nuestros servicios de facturación y con ello podremos mantener la apertura de los servicios de las unidades de San Luis, Buena Vista y Codito. Ahora bien, en este escenario del presunto cierre se había planteado una reunión para socializarles a ustedes la situación. Sin embargo, dado que esta situación no se va a presentar, se vio que era improcedente continuar con dicha reunión dado que no era pertinente pues ya se había superado la situación. Es decir, como ya no va a haber cierre no era necesario hacer la reunión.

En cuanto a la petición de que se había planteado adelantar unas reuniones periódicas, manifiesto que hemos venido cumpliendo en la realización de estas reuniones y es así que hoy nos encontramos en el cuarto diálogo de esta anualidad. Entonces, como lo habíamos planteado en su momento se han venido realizando trimestralmente las reuniones con los representantes de las diferentes organizaciones sociales en salud. Próximamente adelantaremos una quinta reunión para así seguir fortaleciendo esos encuentros ciudadanos.

	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: 7 DE 13
		FECHA: 06/04/2021

Con relación al tema de cómo está el panorama financiero y sobre el giro del Ministerio de Salud, me permito aclarar que no es que el ministerio de salud nos vaya a girar una partida por el tema del Covid-19. Lo que se hizo es que a través del adres, se realizarán el pago de unas disponibilidades por el no uso de unas unidades de cuidados intensivos durante el tiempo de la pandemia. Éste giro el ministerio lo realizó durante el año pasado y el último pago recibido por este concepto fue hecho en el mes de enero del 2021. Éste pago tenía el nombre de disponibilidad de camas de UCI Covid-19.

Con relación al tema de las farmacias, nosotros continuamos con la prestación de este servicio de dispensación de medicamentos. Actualmente nos encontramos adelantando una negociación con capital salud con el fin de tomar por parte de la Subred Norte la prestación total de los servicios de farmacias, para la entrega de los medicamentos de ambulatorios y hospitalarios desde el año 2022. Esto significa que vamos a ampliar el servicio de farmacia.


El ingeniero Álvaro Sosa, jefe de la oficina de sistemas de la Subred Norte, con relación al desempeño de la Red de sistema, hemos tenido unas dificultades, en términos de capacidad que hemos venido resolviendo gradualmente. Éstas dificultades se deben a que la operación ha venido en crecimiento con llevando a que este número mayor de operaciones genere demoras y dificultades en el manejo de datos. Ante esto queremos destacar que nos encontramos trabajando para ampliar la capacidad de trabajo de los servidores. Actualmente estamos esperando el giro de unos recursos que nos permitirá continuar en la planeación de la capacidad de comunicación de los servidores. Nuestro compromiso es que



tendremos un sistema estable que permita una comunicación permanente que no llegue a afectar la prestación de los servicios a la comunidad. Estamos en ese trabajo del fortalecimiento de la arquitectura del sistema de información de la Subred Norte.

En el segundo Bloque de preguntas por parte de las organizaciones, se le concede el uso de la palabra a los COPACOS, siendo el primero de ellos el de Barrios Unidos. La Sra. Luz Janeth Sánchez, secretaria técnica dice que comparte la iniciativa de los compañeros de que una comitiva de los representantes de las organizaciones social en salud tengan un diálogo directo con el secretario distrital de salud para tratar con él estos temas que se han mencionado como es el del cierre de servicios y de la entrega parcial de medicamentos.

La señora Luz Carmenza Zamora Secretaria técnica de COPACOS de Chapinero pregunta ¿qué va a pasar con el centro de salud de San Luis? Por otra parte, las comunidades expresan que frente al Call Center Distrital hay insuficiencia del servicio. Tener en cuenta a los habitantes rurales para el agendamiento de citas, pues ellos no pueden acercarse a las unidades de servicio para hacer la solicitud de una cita médica, sino que pueden hacerlo únicamente a través de llamada telefónica. Sin embargo, como es sabido debido a la insuficiencia en la atención estas personas se demoran entre 3 y 4 horas para poder lograr tener un agendamiento con muchas dificultades en ocasiones se logra esto.

	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: 8 DE 13
		FECHA: 06/04/2021

Se concede la palabra al señor Jorge Zumaqué secretario de COPACOS Engativá. Al no encontrarse el señor Jorge en el diálogo se le concede el uso de la palabra al señor Gonzalo Wohlmeier quien se refiere a la a que la realidad de los hospitales tienen un cuello de botella financiero relacionado con la falta de oportunidad de las transferencias por parte de las EPS. En este sentido nosotros como organizaciones sociales en salud consideramos que hay un sometimiento de la Subred a los tiempos y formas de las transferencias de dinero por parte de las EPS. El señor Gonzalo dice que lo que le compete a la Subred Norte es avanzar en los procesos de participación democrática. Pues nosotros como comunidad hacemos parte de la toma de decisiones en el diseño de las políticas. Pues hoy día se habla de la gobernanza en la cual se encuentran tres actores. Uno que es de la Secretaría distrital de salud. Dos los empresarios. Tres la comunidad. Sin embargo, en la toma decisiones siempre ha faltado la comunidad, por eso mi pregunta es que dentro de la dinámica de participación la comunidad debe hacer parte de la toma de decisión de acuerdo a lo descrito en la ley estatutaria de participación. Desde la Subred esto se va a favorecer haciendo participar a la comunidad en la toma de decisiones? El señor Gonzalo agrega que celebra que en este diálogo esté centrado en las peticiones e inquietudes de la comunidad y no en la presentación de la gerencia en relación con la gestión.

Se concede el uso de la Palabra a la Sra. María Nelly Enríquez García dice que no hay una muy buena comunicación entre la Subred Norte y la Secretaría Distrital de Salud. También quiero expresar que sobre la entrega de medicamentos esta la están realizando de manera parcial y no total. Sobre esto llama la atención que nos hacen una entrega parcial de medicamentos, pero la facturación si es sobre el total de los medicamentos prescritos. La señora María Nelly Enríquez da como favorable que en el desarrollo de este diálogo contemos con la presencia del gerente y él personalmente esté atendiendo las inquietudes presentadas por las organizaciones sociales en salud. La señora María Nelly agrega que le ha gustado el desarrollo de este diálogo pues se ha dedicado el tiempo completo a escuchar a los representantes de las organizaciones y no hemos sido invitados a escuchar al gerente únicamente. Finaliza la señora María Nelly diciendo que espera que en todos estos planes de mejora se cuente con la participación y las proposiciones de la comunidad para que así conjuntamente administración y comunidad superen las dificultades que se presentan en la prestación de los servicios de salud. sin participación no hay nada.



La doctora Fanny Rugeles, dice en relación con el Call Center, actualmente se está finalizando el proceso de empalme con la nueva empresa. De cierta forma este Empalme ha generado demoras en la atención, por eso desde la Subred Norte se ha venido apoyando en la atención de solicitud de citas médicas mientras se superaba el proceso de empalme y adaptación del nuevo operador del Contac Center. Cabe mencionar que el operador está bajo la supervisión directa de la Secretaría distrital de salud y la misma Secretaría se encuentra llevando adelante la sinergia entre el nuevo Contac Center y las cuatro Subredes. Es así que la Secretaría de salud se encuentra haciéndole seguimiento al agendamiento, así como a la implementación de un Chat Bot que permita tener una mayor oportunidad en el agendamiento de las citas médicas. Dentro de estas acciones liberadas por la Secretaría de salud se encuentra el de ampliar la capacidad de atención para así poder corresponder a la demanda de servicios solicitados por parte de la ciudadanía en general. Reconocemos que hay dificultades en el tema de agendamiento pero también es de resaltar el liderazgo llevado adelante por la Secretaría que sin lugar a dudas permitirá superar todas estas dificultades y llegar a tener un mejor servicio con oportunidad en el agendamiento de citas. Continuamos trabajando con la Secretaría en el mejoramiento de este servicio pero también

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: 9 DE 13

FECHA: 06/04/2021

queremos seguir trabajando con toda la comunidad y especialmente con los líderes y lideresas para que nos apoyen en que los ciudadanos asistan a las citas médicas y así no tengamos un porcentaje significativo de citas perdidas por falta del cumplimiento de los pacientes. También estamos trabajando con las citas en espera. Trabajando todos juntos conseguiremos el mejoramiento de los servicios de agenda miento de citas en nuestra Subred.

El Dr. Jaime García en relación con el Call Center el problema se debe a un cambio de proveedor. En este cambio de proveedor se originaron varias dificultades en la que hay que mencionar que las cuatro sus redes nos comprometimos durante el proceso de adaptación y de empalme con el nuevo proveedor de apoyar el proceso de agendamiento con personal. Es así que durante el último mes con nuestro personal hemos realizado el agendamiento de más de 19.000 citas médicas. Creemos que en el momento actual el proceso ha entrado ninguna normalización y con el pasar del tiempo seguramente tendremos un servicio más eficiente en el agendamiento de las citas. Durante este tiempo como Subred Norte hemos sido solidarios con la Secretaría brindando todos los apoyos pertinentes que se encuentran a nuestro alcance para la prestación de este servicio. Como su Red en este tiempo apoyamos en atender la lista de espera y por eso logramos atender más de 19.000 llamadas que se encontraban en espera. Ahora bien, en relación con el tema de medicamentos. Nosotros como Subred tenemos la obligación de entregar únicamente los medicamentos ambulatorios y el operador contratado por capital salud debe entregar los demás medicamentos denominados especializados. Nosotros tenemos un índice de desempeño del 87% en la entrega de medicamentos. Reconocemos que en esto debemos mejorar. La estrategia que estamos adelantando es renegociando con capital salud con el fin de poder incorporar una senda de medicamentos tanto básicos como especializados. Esto significa que como Subred Norte tendremos la posibilidad de facilitar una entrega más integral de medicamentos a los usuarios pues contaremos ya con la posibilidad de entregar tanto medicamentos básicos como especializados. Esto significa que fortaleceremos la entrega de medicamentos con más puntos de dispensación así como con talento humano suficiente para la atención. Este proyecto Dios mediante arrancará durante la primera semana del mes de enero del año 2022.

Se concede la palabra a la señora Rosa Elena León Salamanca de la asociación de usuarios Simón Bolívar, quien manifiesta su inquietud relacionada con la falta de agenda para rehabilitación por ortopedia. También menciona su preocupación por la falta de los buzones Servitá y en el Hospital Simón Bolívar.

La Sra. María Teresa Rodríguez de la Asociación de Usuarios de Usaquén, dice que ya se habló sobre la reorganización de los servicios de salud de Usaquén y es una alegría escuchar que estos servicios por el momento no van a ser cerrados. Sólo me queda la duda si más adelante esta posibilidad del cierre de los servicios, nuevamente va a ser puesta sobre la mesa. El segundo punto está relacionado con lo que en otros momentos le hemos comentado al gerente y es el cierre del punto de dispensación que se encontraba ubicado en Usaquén. Reiteramos la solicitud de poder abrir este punto para así tener una mayor accesibilidad a la entrega de medicamentos. En cuanto al Call Center consideramos importantes para apoyo de los usuarios de este servicio que se pueda contar con una plataforma de ayuda de citas. Por último preguntar ¿cuándo se llevará acabo la posesión de los integrantes del comité de ética hospitalaria que ya han sido elegido por parte de los comunitarios? Hacen falta insumos



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: 10 DE 13

FECHA: 06/04/2021

médicos, me han contado que muchas veces los pacientes deben usar batas que han sido utilizadas por otras personas.

La Sra. Martha Chamucero dice en relación con el Call Center y de acuerdo al ejercicio que adelantado en esta última semana he constatado que el Call Center no asigna citas. En diálogo con algunos usuarios de los servicios de Call Center. En diálogo con algunos usuarios de los servicios del Call Center me han manifestado que les ha sido imposible conseguir una cita en más de cuatro semanas. También dialogué con la doctora Anis González directora de servicios ambulatorios quien me manifestó que había entregado una agenda y que ella queda preocupada si desde el Call Center no están habilitando esta agenda. Veo aquí una falta de comunicación pues si la Subred realiza una apertura de agenda, ¿por qué el Call Center no realiza el asentamiento previsto? Ahora en cuanto a los servidores es importante que las cuatro sus redes mejoren esta capacidad pues la falta de poder contar con equipos técnicos apropiados está afectando de manera drástica la prestación del servicio del Call Center. En cuanto a la situación de los medicamentos hemos solicitado una reunión con Capital Salud para revisar este punto.


La Dra. Doris Ladino, secretaria técnica del COPACOS de Teusaquillo presenta sus inquietudes, dice que es inquietante el comentario del señor gerente frente al no contar con los suficientes recursos para poder atender las necesidades manifestadas por la comunidad. Mas sin embargo nosotros como usuarios si debemos mes a mes hacer nuestros aportes al sistema de salud. Por eso considero que hay un desequilibrio que mientras unos si tienen la obligación otros no pueden responder. Por eso frente a esta situación le pido a mis compañeros y compañeras de las diferentes organizaciones que nos podamos reunir para tratar este asunto y generar desde nosotros



como líderes comunitarios unas propuestas que sean tenidas en cuenta en los planes de trabajo de la Subred para el mejoramiento en la prestación de los servicios de salud. Con esto lograremos fortalecernos nosotros como comunidad en segundo lugar actualizaremos los diagnósticos en salud de nuestros territorios frente a los cambios y las nuevas realidades que hemos vivido en estos tiempos. Cómo es de su conocimiento en la localidad de Teusaquillo, no contamos con Hospital. De acuerdo al trabajo que hemos adelantado como lideresas hemos identificado el incremento de la pobreza oculta en gran parte de la población de nuestra localidad. Una de las consecuencias de esto es que varios habitantes se han quedado sin la posibilidad de poder cotizar como contribuyentes en el sistema de salud. Por eso solicitamos a la Subred que se adelanten los acercamientos a estas poblaciones para que sean incluidas dentro del régimen subsidiado y así puedan tener los servicios de salud.

El Sr. Julio Roberto Galvis de COPACOS de Usaquén pregunta si existe alguna situación el Centro de Salud de Orquídeas, pues tiene conocimiento que este centro es propiedad de la comunidad y que esta comunidad adelantado un proceso judicial solicitado la entrega del centro de salud. El señor julio Roberto también hace la solicitud y que como miembro de la junta directiva se pueda realizar cada tres meses las reuniones con el gerente de la Subred Norte, con el fin de presentarle nuestras inquietudes y conjuntamente podamos generar las alternativas de solución. Finaliza



	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: 11 DE 13
		FECHA: 06/04/2021


agradeciendo el poder pertenecer a la mesa de recuperación económica de la Subred. Entre todos debemos buscar la salida de esta situación económica entre todos y esto se hace planteando las alternativas de solución. Una de estas alternativas es el ejercicio de mercadeo.

El Dr. Jaime García frente a la inquietudes dice que ante la problemática reiterativa de agendas, vamos a solucionar este tema a través de la dirección de talento humano para poder sentarnos con los sindicatos y flexibilizar los horarios de atención. Le pido a la doctora González que adelante la contratación de dos o tres especialistas donde exista la mayor demanda por parte de la comunidad. Que estos especialistas corresponden a la mayor demanda por parte de la comunidad y así podamos atender rápidamente esa lista de espera. Sobre el cierre los servicios en la localidad de Usaquéñ manifestamos que en el momento y de acuerdo a las posibilidades que tenemos no se van a realizar ningún cierre. Otra cosa son las contingencias que se presentan. Como la que comenta Julio Roberto que hace referencia a una actuación judicial en la que se nos solicita la entrega del puesto de atención de Orquídeas. Sobre esta situación desde la Subred esperamos poder concertar con la junta de acción comunal del barrio orquídeas para así nosotros poder continuar con la prestación de este servicio en este espacio. Sobre la necesidad de una plataforma que pueda apoyar en la consecución de citas, actualmente desde el Contac Center se está trabajando en la implementación de un Chat Box. Indudablemente esta herramienta será esa plataforma de apoyo para una mayor eficiencia y agilidad en la asignación y agendamiento de citas médicas en el Contac Center. Al principio el ingeniero Álvaro Sosa expresaba que nos encontramos trabajando fuertemente en la adquisición de dos servidores que tenga una mayor capacidad para la atención de la operación. Por eso ante esta necesidad técnica de una mayor capacidad de procesamiento de datos, estamos adelantando la gestión del necesario para que estos servidores que con una mayor robustez puedan mejorar el desempeño y la atención de Contac Center. Todo esto apunta en estabilizar el servicio del Contac Center. Cabe mencionar que venimos de un año sumamente complejo con la presencia de tres picos pandémicos.

Como como Subred en este momento de preparación para el cierre de año estamos centrados en tres aspectos. Primero la normalización económica después de los tres picos pandémicos la operación ha tenido un alto costo que nos ha dejado con liquidez. Sin embargo, gracias al apoyo brindado por la Secretaría Distrital de Salud con traslado presupuestal llegaremos a un fin de año con una normalización económica. Segundo tiene que ver con el cuarto pico pandémico. En el momento está vacunado el 70% de la población. Ayúdenos con la promoción del plan de vacunación, para que sea más el número de ciudadanos que se acercan a vacunarse. Recuerden que nuestro puntos de vacunación son el Centro Comercial Galerías, Plaza de Artesanos y Coliseo de Tibabuyes. Además se está atendiendo a la población migrante irregular.

La Dra. Fanny Rugeles, agradece a los asistentes por su participación. Considera que ha sido un diálogo productivo, resolviendo temas de fondo y esperamos que prontamente de acuerdo a la agenda del Gerente podamos realizar otro encuentro ciudadano. A todos muchas gracias.

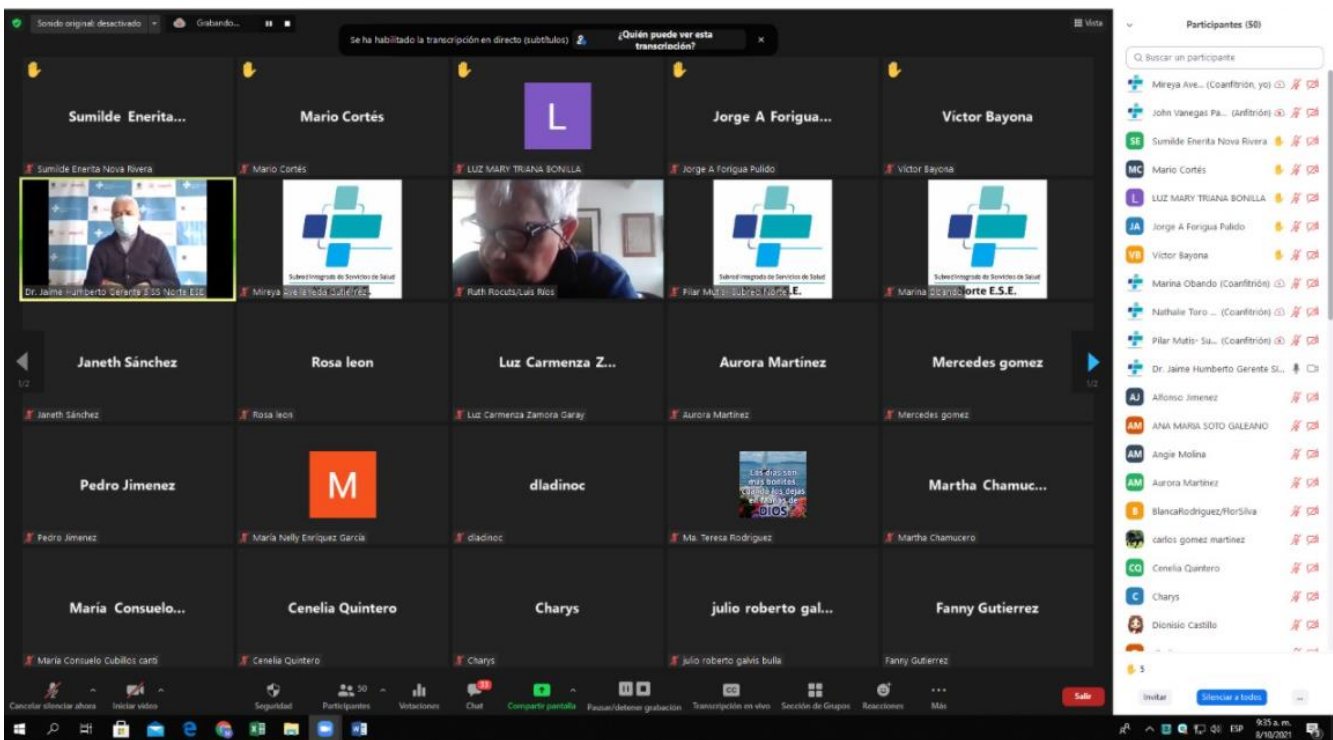
COMPROMISOS DE ESTA REUNIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Publicación acta del cuarto diálogo ciudadano en la página web de la Subred	Lemmy Solano	24-10-2021

	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 13
		FECHA: 06/04/2021

DECISIONES / CONCLUSIONES

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

NOMBRE	FIRMA	CORREO ELECTRÓNICO



The screenshot shows a Zoom meeting in progress. The main window displays a grid of participants. The top row includes Sumilde Enerita Nova Rivera, Mario Cortés, Jorge A Forigua Pulido, and Victor Bayona. The second row shows Dr. Jaime Humberto Gerente, Mirreya Avelar, Ruth Roceta, and Pilar Muñoz. The bottom row features Janeth Sánchez, Rosa Leon, Luz Carmenza Zamora, Aurora Martínez, and Mercedes gomez. A right-hand sidebar lists all 50 participants, including names like Mirreya Avelar, John Vanegas, Sumilde Enerita Nova Rivera, Mario Cortés, Luz MARY TRIANA BONILLA, Jorge A Forigua Pulido, Victor Bayona, Marina Obarido, Nathalie Toro, Pilar Matto-Sa, Dr. Jaime Humberto Gerente, Alfonso Jimenez, ANA MARIA SOTO GALEANO, Angie Molina, Aurora Martinez, Blanca Rodriguez/HorSilva, Carlos gomez martinez, Celenia Quintero, Charys, Dionisio Castillo, and Fanny Gutierrez. The meeting controls at the bottom show options for muting, video, chat, and screen sharing.



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 13

FECHA: 06/04/2021

The screenshot shows a Zoom meeting interface. At the top, there are controls for audio (original desactivado), recording (Grabando...), and transcription (¿Quién puede ver esta transcripción?). The main area is a grid of video thumbnails for 49 participants. Some thumbnails show the participant's video, while others show their profile picture or a logo. The participants' names are visible above each thumbnail. On the right side, there is a list of participants with their names and initials, along with a search bar and a 'Buscar un participante' button. At the bottom, there is a toolbar with various icons for meeting controls like mute, video, chat, and screen sharing. The Windows taskbar is visible at the very bottom of the screen.