

## ACTA No. 01/2024

De Asamblea general de afiliados a la Asociación de Usuarios de Servicios de Salud – ASUSALUPA, realizada en municipio de Saravena, el día 9 de febrero del 2024, a partir de las 9 pm, en el auditorio de Anthoc Departamental, donde se desarrolló el siguiente orden del día:

1. Saludo
2. Llamado a lista y verificación del quorum – 5 delegados por comité municipal
3. Informes: - Por comités municipales.  
- Por Junta Directiva Departamental
4. Inquietudes y sugerencias de asistentes
5. Intervención de Invitados: - Personero Dr. Luis Lasso  
Secretaria de Desarrollo Social  
Delegado de Asojuntas  
Equipo gerencial ESE Hospital del Sarare
6. Nombramiento de representante de usuarios ante la junta directiva de la ESE Hospital del Sarare
7. Clausura.

### Desarrollo

- 1) El saludo estuvo a cargo del señor presidente Ángel María Salinas, quien agradece la asistencia y da la bienvenida a los delegados de los diferentes municipios, en representación de sus comités municipales, a la vez hace claridad que la asamblea de la asociación la componen los cinco delegados de los municipios de San José de Cravo Norte, Puerto Rondón, Tame, Fortul, Arauquita y Saravena, es decir, la asamblea está conformada por 30 delegados, pero en aras de generar empoderamiento en los municipios donde se realice la asamblea departamental, son convocados todos los usuarios que deseen conocer cuáles son los informes y gestiones que hacemos como Asociación de Usuarios, en nombre de los Usuarios del departamento, además porque estas asambleas se convierten en procesos de formación.
- 2) **Llamado a lista y verificación del quorum:** al llamado a lista respondieron cinco delegados del Municipio de Cravo Norte, dos de Puerto Rondón, cuatro de Arauquita, Tres de Fortul y Cinco por Saravena para un total de 19 de los 30 y por afiliados que son los comités municipales, asistieron 5 de 6, que hacen parte a la asamblea departamental. Pero en total de asistencia incluyendo las personas invitadas y los usuarios de Saravena, de 84 personas.

- 3) Informes: Los informes fueron presentados por cada uno de los municipios y en segundo lugar el informe de la Junta departamental así:

**Comité municipal de Fortul:** el informe lo presentaron por escrito su presidenta **MARÍA ELIZABETH CORREA** y secretaria **DISNEY RAMÍREZ MORA** donde resaltaron los inconvenientes presentados en la vigencia 2023, a la vez informan que recogieron 50 PQR en contra de las EPS y las IPS privadas principalmente, las EPS son la Nueva EPS y Sanitas y las IPS son Optisalud, Radiosalud, Famedic, Medytec y Vitalsalud. Dicen que otros problemas es la falta de oportunidades de consultas especializadas y esto hace que los usuarios duren más de 6 meses en obtener sus citas.

Como Asociación de Usuarios vienen liderando en el municipio una recolección de firmas solicitando a la Nueva EPS trasladar su oficina de atención al usuario cerca al hospital y lo justifican la distancia para autorizaciones y demás especialmente para las embarazadas y adulto mayores, por otro lado, como Asociación de Usuarios hemos recibido quejas respecto a la IPS RADIO SALUD en Saravena donde presentan inconformidad por los resultados de los exámenes como lo son las ecografías que realizan debido a un pésimo servicio en los resultados de exámenes ya que no dan CD de lectura del mismo, al igual la IPS FAMEDIC en Tame con los resultados de exámenes de Ortopedia y Traumatología.

Dicen que uno de los logros es el trabajo en equipo que vienen realizando con la Personería Municipal, Asojuntas y la Oficina de Salud Pública del municipio para tratar las fallencias de oportunidad en la asignación de citas para Otorrino, Oftalmología, Ginecología, Gastro, Medicina Interna, Ortopedia, Traumatología entre otras.

Dicen también que han realizado gestiones para dar una pronta y oportuna respuesta a los usuarios ya que la problemática con las EPS debido largas esperas para obtener una cita médica especializada. Donde han tenido que realizar tutelas en contra de las EPS, dicen que junto con Salud Pública venimos liderando un censo con la población de discapacitada y adulto mayor en el municipio de Fortul esto con el fin de mejorar las condiciones en salud de esta población, también realizan reuniones de salud en distintos sectores del municipio donde se les informa sus derechos y deberes que tenemos como usuarios y de otros programas que van enfocados con el bienestar y la salud de los mismos en nuestro municipio, lo otro que también venimos realizando es el acompañamiento a los usuarios en áreas del hospital San Francisco de Fortul dándoles la información de lo que se viene realizando mes a mes, como lo son las consultas, terapias y también con los especialistas con los que contamos en nuestro municipio.

Finalmente dicen que en compañía de Asojuntas se han realizado 4 mesas de trabajo y la administración donde se han hecho compromisos y gracias a esos compromisos hoy

se cuenta con especialistas o servicios de Nutricionista permanente, Pediatría, Ginecología y Bacteriología, dicen que hoy cuentan con dos bacteriólogos.

Dicen que le han hecho seguimiento a las farmacias de las EPS CAÑAGUATA de SANITAS y MEDYTEC de la NUEVA EPS para la entrega de medicamentos, e igualmente seguimiento a los pacientes que requieren servicio domiciliario, que se les asignen a tiempo tal como lo requieren, también junto con ANTOC venimos exigiendo del pago de los cuidadores domiciliarios.

Por último, hemos logrado por medio del ministerio de la salud que aprobaran el proyecto de la remodelación y ampliación del hospital San Francisco de nuestro municipio Fortul junto con la remodelación de 10 centros de salud en la parte rural con el fin de mejorar la atención a los pacientes en estos sectores.

**Comité municipal de ARAUQUITA:** Presidente del Comité Asusalupa Tito Prada, cuentan con un equipo de trabajo y han logrado realizar el trabajo encomendado.

Dique que en marzo participaron de la mesa departamental de salud y en toda la vigencia 2023 acompañaron acciones de reclamaciones de los usuarios, especialmente con la Nueva EPS y dando talleres sobre los derechos y deberes que tenemos como usuarios y menciona los encuentros de los centros poblados de la Paz, La Pesquera y el casco urbano del municipio.

Dice que participaron o acompañaron todas las mejoras en infraestructura y equipos que se hicieron al hospital San Lorenzo en cabeza del director Omar Mateus y que fueron pieza fundamental en los PTS del régimen subsidiado en relación a las campañas de promoción y mantenimiento de los usuarios del área rural y urbana. Dice que realizaron tres reuniones con el señor Alcalde Etelivar Torres manifestando la problemática de los usuarios y buscando soluciones.

Dice que igualmente acompañaron las exigencias de los funcionarios de la IPS Mecas en exigencia a sus condiciones laborales. Dice que el dolor de cabeza es la entrega de medicamentos por parte de las droguerías de Famedic y Cañaguata y dice que por esta situación se generaron cerca de 40 acciones, las cuales fueron acompañadas desde la asociación.

Resalta el compromiso de los usuarios porque según los archivos se radicaron 250 acciones de tutela y 777 PQR la mayoría de ellos en contra de la nueva eps, dice que envista a esta situación realizaron 6 PQRTON, tres de ellos en la zona urbana y tres en lo rural, donde se recogieron cerca de 500 PQR.

Termina diciendo que el trabajo de la Asociación ha sido coordinado con la oficina del régimen subsidiado y hace una recomendación que la UAESA debe tener más incidencia en su papel de vigilancia y control para que las EPS no sigan jugando con los usuarios.

**Comité municipal de Puerto Rondón**, lo hace la señora Sandra Bolívar e inicia mencionando las dificultades por falta de voluntad del señor alcalde para autorizar permiso al señor presidente José Alfredo Pérez y el factor económico dificultó la venida del compañero Norberto Alvares sin embargo menciona que en reunión prepararon el siguiente informe:

Como junta directiva de ASUSALUPA de la Filial Puerto Rondón, y representante de los diferentes sectores de la sociedad Rondoreña, ante la ESE Moreno y Clavijo en la IPS de Puerto Rondón y demás entidades prestadoras de salud en el territorio, dicen que vienen realizando incidencia para la buena prestación de los servicios del Hospital San Juan de Dios, participando en reuniones con los directivos del Hospital para tratar temas relacionados con la mejora de la prestación de los servicios, así como las necesidades de equipos Biomédicos los cuales son de suma importancia para realizar diagnósticos y definir tratamientos sobre los pacientes.

Dicen que han solicitado el plan de contingencia para los funcionarios o áreas donde solo dependen de un solo profesional como: odontología, Bacteriología, radiología y fisioterapia y médicos. A la fecha hemos sido ignorados por la gerencia de la ESE. Lo anterior en razón, que no hay plan de contingencia para los planes vacacionales o cuando un funcionario sale por motivos de terminación de contratos o se van a estudiar y no hay quien los reemplace. En muchas ocasiones nos hemos quedado sin estos funcionarios.

Dice que han realizado visitas de inspección para verificar el estado de la infraestructura física y de equipos Biomédicos y tecnológicos, así como la mueblería de la institución de la cual pudimos verificarlos en un deficiente estado como se muestra a continuación:



Se observa mesa de apoyo a procedimientos deteriorada en área de urgencias y hospitalización, así como podemos ver la pared del área de urgencias deteriorada.



*"La salud como derecho fundamental, es esencial en la vida del ser humano, por lo tanto, nuestro compromiso es su defensa"*

Oficina de ASOJUNTAS  
Teléfono: 8891202  
Celular: 3118381574  
E-mail: ansaqui@hotmail.com



Se observa cuarto de puerperio con pared deteriorada y camilla pediátrica con colchoneta en pésimo estado.



En el área de esterilización se observa equipos deteriorados y que se manipulan con herramientas que no son idóneas.



Se observa cuarto de revelado de rayos X con equipos no acorde al decreto 482. Así como el cuarto de toma de rayos X con deterioro sobre su infraestructura física.



*"La salud como derecho fundamental, es esencial en la vida del ser humano, por lo tanto, nuestro compromiso es su defensa"*

Oficina de ASOJUNTAS  
Teléfono: 8891202  
Celular: 3118381574  
E-mail: ansaqui@hotmail.com



Se observa cielo raso en pvc muy deteriorado y con bastante humedad por las filtraciones de agua lluvia sobre la cubierta, y la pared deteriorada y con humedad.



Se observan sillas de espera del área de urgencias deterioradas, así como también se ve el carro de paro de urgencias con alto deterioro.



Mesa de apoyo de odontología deteriorada y jeringa de anestesia deteriorada así mismo se observa el instrumental de odontología e higiene oral.



*"La salud como derecho fundamental, es esencial en la vida del ser humano, por lo tanto, nuestro compromiso es su defensa"*

Oficina de ASOJUNTAS  
Teléfono: 8891202  
Celular: 3118381574  
E-mail: ansaqui@hotmail.com



Se observa el instrumental de odontología e higiene oral en alto deterioro.



Se observa nevera del área de odontología en evidente deterioro, así como el peso de consulta externa.

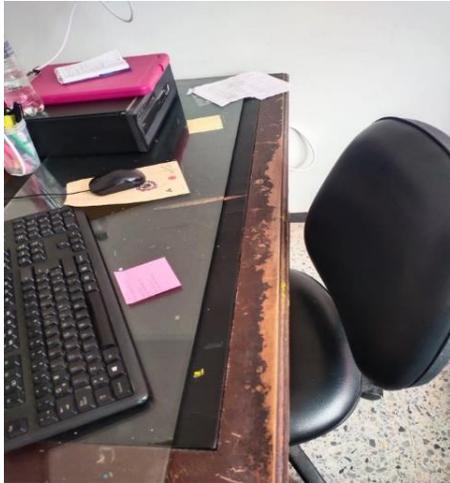


Mesa de apoyo de atención al usuario en evidente deterioro y están del área de hospitalización.

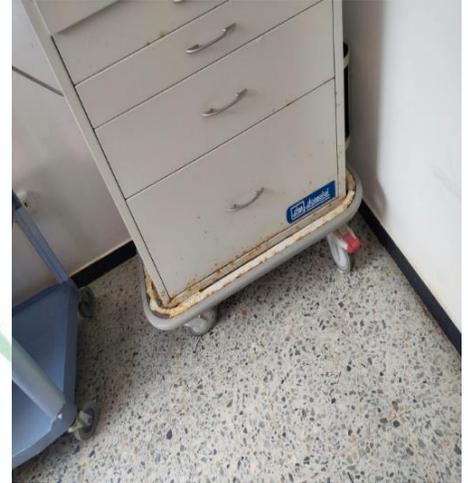


*"La salud como derecho fundamental, es esencial en la vida del ser humano, por lo tanto, nuestro compromiso es su defensa"*

Oficina de ASOJUNTAS  
Teléfono: 8891202  
Celular: 3118381574  
E-mail: ansaqui@hotmail.com



Muebles y archivador en evidente deterioro del área de hospitalización.



Con este informe esperamos que la gerencia de la ESE Moreno y Clavijo no ayude a solucionar lo más pronto posible estas necesidades Prioritarias para el buen funcionamiento y atención de los usuarios de la salud del Municipio de Puerto Rondón. Por ultimo en este informe queremos dejar la constancia de nuestra disposición para realizar un trabajo articulado con las instituciones que inciden de manera directa o indirecta en la salud de los Rondoreños. **Y a su vez extenderle la invitación a la gerencia de la ESE Moreno y Clavijo nos brinde un espacio de interlocución para tratar temas relacionados con el sector salud y su buena prestación.** PH Ambulancias – las referencias en su mayoría aprobadas hacia Arauca – pero consideran que para puerto rondón por vitalidad cercanía debería ser Saravena.

**Comité municipal de Saravena:** El informe es rendido por el señor Presidente CESAR PRIETO dice: durante el año 2023, nosotros como asociación de usuarios, participamos activamente en las mesas de salud municipal y departamental, donde presentamos PQRS de usuarios por la mala prestación de los servicios, que las EPS nos brindan.

En nuestra oficina se realizaron acompañamientos y asesorías a nuestros usuarios en lo que tiene que ver con la exigibilidad de sus derechos. Donde se alcanzaron a recoger más de 1.000 PQRS que fueron cargados en su momento a la SUPERSALUD, además se presentaron tutelas en contra de las EPS, (NUEVA EPS, COOPSALUD) donde se les exige en su mayoría, remisiones a un mayor nivel de complejidad, complementarios que no se encuentra en el POS, transporte, albergue, alimentación, entrega de medicamentos, pañales etc.

Realizamos acompañamiento en las aperturas de buzones en el Hospital del sarare, haciendo el respectivo seguimiento, Como asociación hacemos parte del comité de ética,

*"La salud como derecho fundamental, es esencial en la vida del ser humano, por lo tanto, nuestro compromiso es su defensa"*

Oficina de ASOJUNTAS  
Teléfono: 8891202  
Celular: 3118381574  
E-mail: ansaqui@hotmail.com

del Hospital, donde se participa de una manera objetiva, presentando siempre nuestras inquietudes y planes de mejoras, para una buena prestación de servicio a los usuarios.

Durante el año 2023, a solicitud de la Spersalud, se legaliza la asociación ante el Hospital del sarare, de esa manera realizamos videos informativos, dándoles a conocer a la comunidad los Deberes y Derechos que tenemos que cumplir como usuarios.

Realizamos capacitaciones en Deberes y Derechos, en diferentes distritos a nuestra población rural y con el apoyo de BELLANY CASTRO excelente funcionaria del hospital se tramitan citas con especialistas, que en varias ocasiones a nuestros usuarios del área rural, se les dificulta por conexiones con el CALL CENTER, y de esa manera pueden acceder al cumplimiento de sus citas y poder seguir con su tratamiento y Como asociación participamos activamente con el ente territorial, oficina de desarrollo social, régimen subsidiado, interventoría, y salud pública.

CAROLINA dice que hace parte de la discapacidad y muestra su preocupación porque no han aumentado los empleados de atención a los usuarios de la Nueva EPS dice que ellos fueron los que incidieron en el cambio de la oficina, pero si no aumentan los empleados no tiene sentido, dice que recogieron 604 firmas para solicitar esta ampliación solo hay 4 ventanilla pide que con cumplan con el enfoque diferencial y los tiempos, otro de los problemas son los traslados a otros servicios cuando existen en el hospital del municipio, dice que se revise el tema de contratación con el hospital y pide el ingreso de otra eps al municipio para tener opciones de traslado porque siguen los problemas de entrega de medicamentos, pañales e insumos alimenticios.

José Luis: reitera la obligación que debe hacer el ente territorial para calificar o hacerle seguimiento y no se hace. Que es necesario jugar el papel que les corresponde porque son quienes pagan a las eps- un segundo tema como usuarios entendamos no simplemente es quejarnos – hay que buscar una solución entre todos, pero es triste que los usuarios aporten responsablemente en sus obligaciones y los organismos de veeduría y control pareciera brillar por su ausencia.

**Comité municipal de San José de Cravo Norte:** rinden el informe la señora presidente Rosmira Martínez y el señor Javier Paredes quien a su vez es presidente de la Asociación de Juntas del municipio, dicen que el informe está estructurado en asistencia logros y dificultades y a la letra dice:

Asistencia

1. Se dio asistencia a los usuarios en cuanto quejas interpuestas a las Eps Sanitas, Nueva Eps y Capresoca.

2. Se estuvo atento y se llenaron formatos de queja a la IPS Hospital San José cuando se presentaron falencias en los servicios.
3. Se dio educación a los usuarios en cuanto a derechos y deberes.
4. Se instauraron tutelas cuando así se requirieron para hacer defensa de los derechos de los usuarios.
5. En conjunto, con el Señor Personero Municipal se exigió la prestación de los servicios de enfermería a pacientes en situación de discapacidad, que así lo requerían, y postrados en cama.
6. Se hizo acompañamiento al ente territorial cada vez que lo solicitaron.
7. Se coordinaron todos los temas de salud con ASOJUNTAS.

## LOGROS

1. Se logró que mejoraran los servicios en cuanto a entrega de medicamentos y asignación de citas por parte de las Eps.
2. Se dieron soluciones a las falencias presentadas en los diferentes servicios, mayormente en laboratorio.
3. Se logró que los usuarios reconocieran que así como tienen derechos tienen deberes.
4. De las tutelas instauradas se lograron los servicios domiciliarios para seis personas y esto trajo beneficios a la población ya que fueron 21 empleos que se generaron en el municipio.

## NECESIDADES

1. Es de anotar que, con la ESE MORENO Y CLAVIJO, en cabeza del jefe WILDER ORTIZ, se llegaron a acuerdos sobre: la terminación del bloque 1 donde debe funcionar odontología ya que en el lugar donde esta es incómodo e inadecuado para la atención a los usuarios.
2. Terminación y puesta en funcionamiento de la morgue transitoria del hospital San José.
3. Poner en funcionamiento el tanque de almacenamiento de agua potable con sus respectivos accesorios.
4. Dotar de equipos nuevos de rayos X, toda vez que los existentes son obsoletos y ya no están en su 100% de su capacidad de funcionalidad.
5. Dotar de equipos nuevos los servicios de odontología debido a que ya cumplieron su ciclo de funcionalidad.
6. Adecuar y dotar el consultorio de fisioterapia y además que este servicio se preste de manera continua y no cada 15 días como viene funcionando.
7. Hacer una revisión de los techos en la estructura nueva ya que hay goteras lo que con lleva a deteriorar el cielo raso.

8. Según acuerdo con la ESE MORENO Y CLAVIJO, GOBERNACIÓN DE ARAUCA Y UNIDAD ADMINISTRATIVA DE SALUD se comprometieron con la compra de dos ambulancias nuevas para el hospital San José sin que hasta el momento se haya cumplido.
9. Debido a que estamos próximos al invierno solicitamos por la dificultad que hay en las vías, se vuelvan a traer los equipos básicos como son: PEDIATRÍA, GINECOLOGÍA, NUTRICIÓN Y MEDICINA INTERNA, esto con el fin de que los usuarios puedan tener acceso a estos servicios de manera presencial y sin barreras.

Finalmente dice sobre el tema de referencia, nos tienen definidos para Hospital San Vicente y allí se presenta problemáticas en el lenguaje con los funcionarios que reciben los pacientes, de mal gusto, pide que se genere comunicación con la gerencia de la ESE y tratar de corregir.

**Informe de Junta Directiva departamental**, lo hace el señor presidente Ángel María Salinas y complementa la Secretaria Flor María Trillos. El señor Presidente dice que es un informe general resumido porque algunas situaciones de afectaciones ya han sido expuestas por cada uno de los comités municipales, además es un informe en representación de los medios de producción ante la Junta Directiva del Hospital del Sarare.

E inicia diciendo a manera de contexto, como junta directiva hemos tratado de cumplir nuestras funciones y objetivos de la Asociación. También debemos aclarar, que la Asociación se rige bajo las directrices del Movimiento Político de Masas Social y Popular del Centro Oriente de Colombia, donde se mantiene un equipo de interlocución con las diferentes entidades, para hacerle frente a la problemática. Ese equipo ha estado a la cabeza de nosotros como Asociación de Usuarios – ASUSALUPA, ANTHOC Departamental con sus Filiales municipales, CUT – Subdirectiva Arauca, Federación de Juntas Comunales del Departamento en coordinación con cada una de las Asociaciones de Juntas de cada municipio del departamento.

Dice que las quejas de los usuarios en general son las mismas de siempre, en contra de las EPS, demoras en las autorizaciones de los diferentes servicios, el traslado dentro y fuera del departamento, lo no post, la entrega de medicamentos, retiro de los cuidadores y la falta de atención oportuna para el personal en condición en discapacidad. Y en contra de las ips y red pública hospitalaria son: falta de oportunidad, falta de humanización en algunos servicios, el call center para asignar cita en la ESE Hospital del Sarare y la falta de coordinación entre las EPS y ESES para omitir el pimponeo o tramitología.

Las quejas de la red pública hospitalaria en contra de las EPS, prácticamente son las mismas, desde que iniciamos con las mesas municipales y departamental de salud año

2011, Prácticas dilatorias por parte de las EPS, glosas, modelos de contratación impuestos, contratos amañados vitalicios con renovación automáticamente sin garantías plenas para los hospitales y menos para los usuarios, como caso atípico ingobernabilidad periodo pasado a nivel del departamento.

Quejas en contra de la UAESA, igualmente son las mismas, excusas para pagar como falta de recursos por parte del departamento para lo no post, migrantes, no cumplen su papel como debe ser por un lado la circular 30 y por otro hacer incidencia real y efectiva sobre la falta de garantías para los usuarios y la misma red hospitalaria, hoy percibimos un pimponeo. Y no se están cumpliendo los principios que habla la ley estatutaria en salud de **Calidad, Oportunidad y Celeridad** y los usuarios y la red pública pagamos las consecuencias.

Dice que lo que a nosotros nos corresponde como Asociación de Usuarios de asesorar, orientar, motivar, acompañar y servir de interlocutores entre los diversos actores del sistema de salud, lo hemos hecho ejemplo de ellos, tenemos:

- Acompañar asambleas municipales y realizar la departamental de Usuarios, se hacen una vez al año.
- Motivamos 3 mesas departamentales de salud, realizadas en Arauca con presencia del señor gobernador y defensoría del pueblo.
- Acompañamos diferentes mesas municipales.
- Acompañamos diferentes reuniones en la UAESA, alcaldías, IPS Mecas y Meditec.
- Realizamos procesos de formación en Veedurías en salud, derechos y deberes de los usuarios y el papel de la Asociación de Usuarios – Asusalupa. En los municipios de Fortul y Saravena. Aquí necesitamos más apoyo de los mandatarios municipales por que la educación debe ser permanente y la problemática es igual o peor, con diferentes matices.
- Acompañamos diferentes acciones de exigibilidad de manera individual de los usuarios y una a nivel colectivo, la de la asociación en condición de discapacidad. Se apoyó con alimentación a los movilizados.
- La oficina apoyamos toda la vigencia 2023 con asesor jurídico para elaboración de tutelas, esto nos generó un desgaste político, hoy tenemos suspendido ese servicio de asesor jurídico.
- Seguimos funcionando de la mano con la asociación de juntas, ahí tenemos la oficina.
- Se sacaron comunicados de prensa visualizando la problemática del sector.

Frente al alberque debemos darle la connotación e importancia que se merece por la sensibilidad humana que es o debe ser inherente a los seres humanos, porque el que llega allí, es por necesidad y situación financiera de los usuarios, en ese orden de ideas, hemos hecho lo imposible para seguir funcionando. Continuamos en el mismo lugar y los mismos precios del 2023. Ejemplo noche por persona en cama compartida en camarote a 5.000 y cama individual a 10.000. alimentación desayunos y cenas a 3.000 y almuerzos a 5.000.

*"La salud como derecho fundamental, es esencial en la vida del ser humano, por lo tanto, nuestro compromiso es su defensa"*

Oficina de ASOJUNTAS  
Teléfono: 8891202  
Celular: 3118381574  
E-mail: ansaqui@hotmail.com

#### 4) Inquietudes y recomendaciones de los asistentes:

**José Nabria:** invita a revisar la problemática de fondo que tenemos como usuarios porque nos sentimos vulnerados nuestros derechos por parte de las EPS, dice que es inconcebible que tengamos que presentar tutelas para todo y eso tiene un costo porque todos no sabemos hacer tutelas, el agravante es que muchos de nosotros no contamos con esos recursos, además todo el tiempo que se pierde haciendo colas para acceder algún servicio, no existe plan de contingencia para cuando se va la luz, no respetan el tiempo de los usuarios, pero si se llega tarde ahí si es culpa de nosotros, las oficinas de la Nueva EPS no tienen personal suficiente de atención al usuario. Es importante que la alcaldía, la UAESA y la misma Personería realmente cumplan sus funciones de defender y amparar los derechos de los usuarios y si hay que sancionar o pedir la salida o ingreso de otra eps al municipio hay que hacerlo y nosotros como usuarios respaldamos.

**Andrea** de la Asociación de discapacidad: dice que es usuaria de Coosalud y da mucha tristeza que la administración municipal, cambio de personal desconociendo la problemática del sector y los nuevos desconocen en parte los acuerdos y compromisos que se traían y las EPS están jugando con los usuarios al desconocer los compromisos. Dice que nosotros somos una población de alto costo y ninguna eps nos va a recibir como cualquier usuario, dice que las droguerías encargadas para la entrega de insumos y medicamentos no tienen nada o entregan parcialmente algunos productos, en los nuevos albergues donde nos están enviando son inhumamos y sus instalaciones son desastrosas. Conclusión, estamos en el total abandono y necesitamos que los órganos de control de verdad nos hagan valer nuestros derechos, porque no, nos queda otra opción de la toma de las instalaciones o vías de hecho, en ese sentido invita a coordinar entre los actores del sistema, para que cumpla los acuerdos. Termina diciendo que es un riesgo trasladar los usuarios de Coosalud a la Nueva EPS, porque no tiene capacidad instalada y menos la voluntad de cumplirnos a los usuarios y el señor Personero conoce los fallos de tutela no se está cumpliendo nada y ya nos anunciaron el retiro de los cuidadores.

**Susana portilla:** dice que es preocupante el traslado de los usuarios a otras eps porque eso genera traumatismo e incumplimiento de acuerdos y coloca como ejemplo la salida de Comparta, fueron trasladado y automáticamente cambian los horarios de atención de 24 a 12 horas sin ninguna justificación, la entrega de medicamentos e insumos alimenticios. Generando traumatismo en los pacientes y familiares y por ende, deterioro en la salud de los pacientes.

En la actualidad se viene una odisea para el traslado aéreo de pacientes, porque todos están con una sola aerolínea y por motivos de ocupación definieron que todos serán por el aeropuerto de Arauca, esto significa que debemos llevarlos hacia Arauca.

Salinas: informa que frente a esta problemática estamos haciendo los acercamientos entendemos y muestra su preocupación por la inasistencia de la Gerencia de la UAESA como órgano rector de la salud del departamento, manifiesta su molestia porque viajaron a la ciudad de Arauca y en la gerencia coordinamos la fecha de la Asamblea y era un compromiso asistir a este espacio al igual que la gerencia de la ESE Moreno y Clavijo. Por otra parte, dice que debemos hacernos una autocrítica por haber hecho la convocatoria en esta época iniciando mandato porque están en su construcción de los planes de desarrollo municipal y departamental. Dice que quedamos con el compromiso de programar la reunión con las dos gerencias por separado para tocar los temas particulares.

## 5. Intervención de invitados así:

**Inicia el señor Personero José Luis Lasso**, quien manifiesta su agradecimiento por tan loable labor de la Asociación de Usuarios Asusalupa en cabeza de Doña Flor María, Salinas y Cesar aquí en el municipio, como Personería venimos haciendo el acompañamiento y asesoría, dice que se han realizado 611 tutelas y 160 desacatos, es un número que refleja casi 800 familias que están siendo afectadas, dice que las EPS vienen cambiando sus protocolos sobre la forma de radicar las solicitudes de servicios y esto genera caos para los usuarios, porque utilizan nuevas tecnologías y quieren que los usuarios las manejen y no es así.

Los más preocupante, los jueces, que en última deben tomar correctivos a través de sanciones ejemplares, no lo hacen y los usuarios pagan las consecuencias, por eso reitera la necesidad de trabajar mancomunadamente y apoyarnos porque hay poblaciones más vulnerables que otras. Resalta la labor de Asusalupa por la visibilización que a diario se viene haciendo, dice que es importante recoger toda la problemática, pero a la vez hacer claridad a los usuarios por barrios y veredas sobre los procedimientos, para no perder esfuerzos y para que los jueces no nos fallen en contra.

Por otra parte, le exige a la administración municipal ser más exigente a las EPS sobre las garantías de derechos para los usuarios y más cuando en el mes de mayo, está prevista la salida de Coosalud del departamento, en ese sentido hay que solicitar el ingreso de otra EPS al municipio. Dice estar dispuesto a generar una emergencia a nivel municipal y departamental por ser el municipio receptor de usuarios de otros municipios, además porque hay usuarios en riesgo, por falta de entrega de medicamentos.

Finalmente, muestra su preocupación por la inoperancia de la UAESA, porque no hay funcionarios que respondan y por las glosas y la regular contratación que tienen las EPS con los hospitales, afectando su liquidez, situación que afecta directamente a los usuarios. Dice que el correo institucional es [tutelaspersoneriasaravena@yahoo.es](mailto:tutelaspersoneriasaravena@yahoo.es).

**Dra. BRIGIT FARLEY HERNÁNDEZ PRIETO Secretaria de Desarrollo Social – Municipio de Saravena.** Inicia mencionando las dificultades que se ha presentado es porque vienen haciendo los empalmes y contratación de personal, la cual aspira en la próxima semana subsanar la dificultad de personal, dice que se tubo una reunión con la Doc Magda Garrido de nueva EPS nos solicitó informe del acta en la mesa de salud. No se ha logrado tenerla, dice que solicito una capacitación para el nuevo personal instruirá el que hacer, para solucionar el personal que hay sin aseguramiento, sobre el tema pendiente es realizar la mesa de salud municipal – invitarla como gerente zonal articular y programarla con una fecha, dice que en su oficina se cuenta con un abogado y están apoyando la elaboración de tutela y también acompañamos.

**Saludo de Asojuntas** lo hace el señor Vicepresidente, quien agradeció por el compromiso y vocación de servicio que se hace por parte de los compañeros que lideran la Asociación de Usuarios, a la vez pide excusas por el señor Presidente Azael Torres por encontrarse en otros compromisos. Dice que desde Asojuntas se acompaña todas las acciones y tareas de los usuarios.

**Intervención de la ESE Hospital del Sarare. Inicia el Dr. Juan Alexis Archila Subgerente Administrativo y Financiero y continuaron la Subdirección Científica y demás dependencias.**

Entre sus apartes resaltaron que hay una nómina de 821 trabajadores que se consume el 70% de los ingresos, quedando un rubro muy pequeño para inversiones. Cuentan con 45 especialistas, número que se ira aumentar con la puesta en marcha de la UCI, dicen que vienen haciendo esfuerzos significativos para poder cumplir con las expectativas de los usuarios. Por otra parte, dicen que vienen haciendo unos mejoramientos en infraestructura y la modernización de equipos al igual se hay proyecciones y proyectos ya presentados los cuales estamos esperando la aprobación y asignación de recursos por parte del gobierno departamental y nacional.

Igualmente mostraron su preocupación por el aumento en la vigencia 2023 de incumplimiento de citas programadas por parte de los usuarios y que no han valido los correctivos tomados por parte del hospital como asignar a un funcionario para que este llamando a los usuarios y lo hacen por dos motivos 1) porque hay una demanda

insatisfecha y 2) por el costo financiero que significa tener todo un equipo interdisciplinario disponible, que se traducen en pérdida para la institución y falta de oportunidad para los usuarios.

Finalmente hacen un llamado a aunar esfuerzos para incidir ante las EPS para que la oferta de servicios ofertados por la institución, en lo posible sean contratados y beneficiados los usuarios que son la razón de ser de nuestro hospital, atender a los usuarios con calidad, oportunidad y humanización. Pese a todas las falencias el hospital se ha ido modernizando y creciendo y por eso es de referencia del departamento de Arauca y de los municipios de Cubara Boyacá y Hato Corozal de Casanare.

Para una mayor claridad se anexa pantallazos de las diapositivas presentadas por las diferentes dependencias que rindieron sus informes, como a continuación se refleja.



**INFORME EJECUTIVO  
2023**



**HOSPITAL  
DEL SARARE**  
Empresa Social del Estado

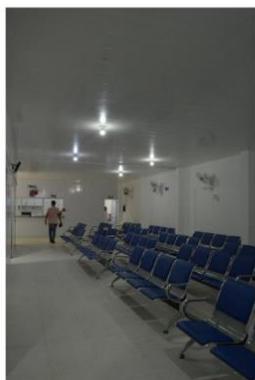
*evolucionamos pensando  
en usted*

**INVERSIÓN**



  
[WWW.HOSPITALDELSARARE.GOV.CO](http://WWW.HOSPITALDELSARARE.GOV.CO)

### Expansión de toma de muestras – Sede UNAP



Se realizó la adecuación de infraestructura creando cuatro módulos de toma de muestra y tres módulos de facturación, obteniendo como beneficios el mejoramiento de la comodidad del usuario con una sala de espera que brinda confort en todos los aspectos, se mejoraron los tiempos de toma de muestras llegando a realizar 1400 tomas semanales.



Antes



Se realizó el traslado del área, mejorando la calidad del servicio, brindando una atención mas segura, confort ambiental, mas capacidad instalada y simultaneidad en atención a los usuarios.



Antes



### Adquisición de equipos de rehabilitación.

Renovar y aumentar la capacidad instalada del servicio de terapia con el fin de realizar atenciones simultaneas donde se asegure mas producción con seguridad y calidad en la atención.



*"La salud como derecho fundamental, es esencial en la vida del ser humano, por lo tanto, nuestro compromiso es su defensa"*

Oficina de ASOJUNTAS  
Teléfono: 8891202  
Celular: 3118381574  
E-mail: ansaqui@hotmail.com

## Rayos x



Renovación tecnológica del equipo de rayos X, mejorando la calidad de imagen y el diagnóstico, haciendo posible la toma de otros exámenes y disminuyendo la dosis de radiación hasta 3 veces menos.



## Tomografía



Renovación tecnológica del tomógrafo aumentando la velocidad en la toma y la calidad de las imágenes diagnósticas, de igual manera releja un bienestar en el usuario ya que genera 3 veces menos radiación, adquisición de un inyector de doble cabezal brindando un diagnóstico más asertivo y por último la instalación de una UPS de 80 KVA blindando el equipo.



*"La salud como derecho fundamental, es esencial en la vida del ser humano, por lo tanto, nuestro compromiso es su defensa"*

Oficina de ASOJUNTAS  
Teléfono: 8891202  
Celular: 3118381574  
E-mail: ansaqui@hotmail.com

## Mamógrafo



Renovación tecnológica del equipo de rayos X, mejorando la calidad de imagen y el diagnóstico, haciendo posible la toma de otros exámenes y disminuyendo la dosis de radiación hasta 3 veces menos.



## Esterilización -Cirugía



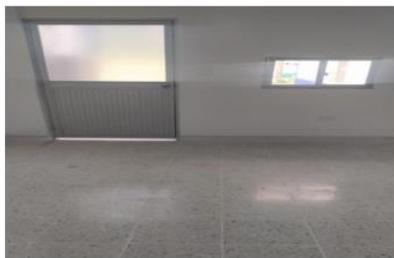
Construcción y ampliación de 80 m2 garantizando así la normatividad vigente y mejorando la prestación de los servicios entregando productos totalmente estériles a los servicios de cirugía, maternidad, entre otros.



*"La salud como derecho fundamental, es esencial en la vida del ser humano, por lo tanto, nuestro compromiso es su defensa"*

Oficina de ASOJUNTAS  
Teléfono: 8891202  
Celular: 3118381574  
E-mail: ansaqui@hotmail.com

## Farmacia – Maternidad y cirugía



Esta construcción y adecuación de 70 m2 es esencial y necesaria para garantizar la seguridad y la integridad física de los usuarios de la institución, así mismo, para brindar las actividades asistenciales que se requiera para la atención oportuna de los servicios que presta la entidad.



## Consulta externa - Pre consulta



Se realizo la adecuación de infraestructura de un área de 28 m2 en consulta externa, habilitando el consultorio de preconsulta mejorando la atención a los usuarios.



*"La salud como derecho fundamental, es esencial en la vida del ser humano, por lo tanto, nuestro compromiso es su defensa"*

Oficina de ASOJUNTAS  
Teléfono: 8891202  
Celular: 3118381574  
E-mail: ansaqui@hotmail.com

## Conexión UCI



Se adecuaron 124 m2 de piso en granito pulido, intervención de 90 m2 de cubierta y 45m2 de cielo raso, facilitando la conexión del servicio de urgencias al servicio de UCI.



## Sala de curaciones

Curaciones  
Sala de espera



Se realiza mejoramiento físico de la sala de curaciones, con una instalación mas amplia y disponibilidad sala de espera.



*"La salud como derecho fundamental, es esencial en la vida del ser humano, por lo tanto, nuestro compromiso es su defensa"*

Oficina de ASOJUNTAS  
Teléfono: 8891202  
Celular: 3118381574  
E-mail: ansaqui@hotmail.com

## Renovación tecnología laboratorio de bacteriología

Gestión de resultados en tiempo real, eliminación total de envío de muestras a otros departamentos, ampliación del portafolio para el beneficio de los usuarios.



## PROYECTOS

### Área de reanimación

Antes



Después



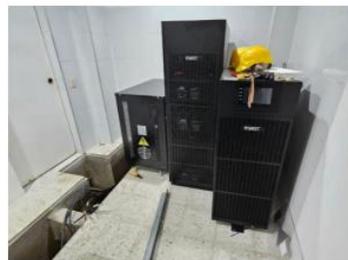
Se realiza mejoramiento de las condiciones de infraestructura del área de reanimación cardiopulmonar como medida para la seguridad al usuario, el control de infecciones y organización del área.

*"La salud como derecho fundamental, es esencial en la vida del ser humano, por lo tanto, nuestro compromiso es su defensa"*

Oficina de ASOJUNTAS  
Teléfono: 8891202  
Celular: 3118381574  
E-mail: ansaqui@hotmail.com

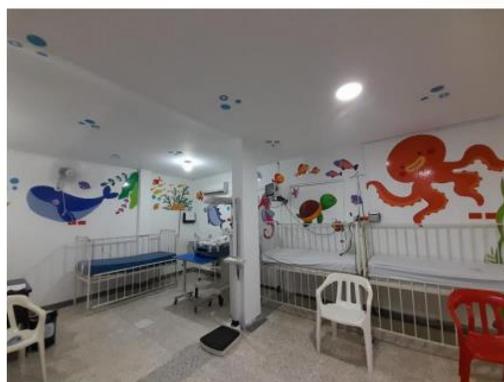
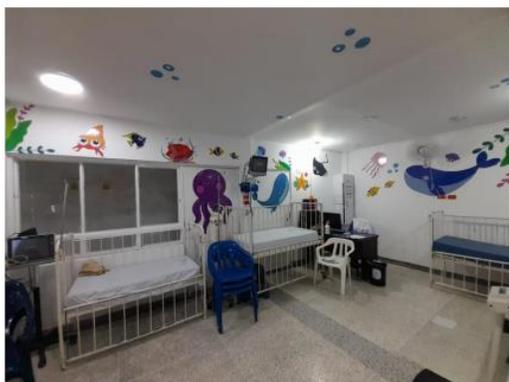
**Adecuación y mantenimiento para la modernización y optimización de las instalaciones eléctricas de las áreas de tomografía, autoclave, lavandería y rayos x del Hospital del Sarare.**

Se realizó una inversión de en la red eléctrica donde se destacan el montaje de nuevos transformadores y UPS para así garantizar la seguridad de los equipos.



**Mantenimiento a la infraestructura física de Urgencias pediatría.**

Renovar y aumentar la capacidad instalada en el servicio.



*"La salud como derecho fundamental, es esencial en la vida del ser humano, por lo tanto, nuestro compromiso es su defensa"*

Oficina de ASOJUNTAS  
Teléfono: 8891202  
Celular: 3118381574  
E-mail: ansaqui@hotmail.com

## Mantenimiento a la infraestructura física de observación pediátrica.

Renovar y mejorar el ambiente físico de la estadía del usuario en el servicio.



## CONSTRUCCION DE LA UNIDAD DE ATENCION PRIMARIA Y CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DEL SARARE.

Estado: Radicado en la UAESA, ya con concepto departamental para radicar ante el Ministerio de Salud y Protección Social.



*"La salud como derecho fundamental, es esencial en la vida del ser humano, por lo tanto, nuestro compromiso es su defensa"*

Oficina de ASOJUNTAS  
Teléfono: 8891202  
Celular: 3118381574  
E-mail: ansaqui@hotmail.com

## CONSTRUCCION DE LA INFRAESTRUCTURA FISICA DE LA UNIDAD DE REHABILITACION INTEGRAL DEL HOSPITAL DEL SARARE E.S.E.

Estado: Radicado en la UAESA, ya con concepto departamental para radicar ante el Ministerio de Salud y Protección Social.



## Adquisición de unidad móvil de captación de sangre y unidad móvil para prestación de servicios de salud extramural del hospital del Sarare E.S.E.

### GESTIONES REALIZADAS EN ARTICULACIÓN CON FONDOPAZ



Bogotá, D.C. 14 de noviembre de 2023.

Señor  
**WILSON EMILIO HERRERA GONZÁLEZ**  
Representante Legal  
UNIÓN TEMPORAL INGENIERÍAS MÓVILES  
Calle 163A # 16C - 75  
ingenieriaarquitectura@shospitalaria.com  
Bogotá, D.C.

ASUNTO: ACEPTACIÓN OFERTA - CONVOCATORIA ABIERTA No. 023 de 2023

En cumplimiento con lo establecido en el cronograma de la CONVOCATORIA ABIERTA No. 023 DE 2023 cuyo objeto es: "Adquisición y entrega de unidades móviles médicas diseñadas para el Hospital del Sarare E.S.E. Municipio de Saravena - Departamento de Arauca" y de conformidad con el resultado de la evaluación de las propuestas allegadas dentro del proceso, el CONSORCIO FONDO COLOMBIA EN PAZ 2019, actuando como vocero y administrador del Patrimonio Autónomo Fondo Colombia en Paz - P.A. FCP, le informa que acepta su propuesta en los términos y condiciones contractuales contenidos en el análisis preliminar, anexa y ademas de la convocatoria abierta No. 023 de 2023, bajo las siguientes condiciones generales:

Ilustración 13. Comparativo presupuesto asignado vs estudio de mercado (16 marzo) proyecto dotación salud en el municipio de Saravena - Arauca



**"La salud como derecho fundamental, es esencial en la vida del ser humano, por lo tanto, nuestro compromiso es su defensa"**

Oficina de ASOJUNTAS  
Teléfono: 8891202  
Celular: 3118381574  
E-mail: ansaqui@hotmail.com

**ADQUISICION DE LA DOTACION DE EQUIPOS BIOMEDICOS PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE CUIDADOS INTENSIVOS EN EL HOSPITAL DEL SARARE.**



**Adecuación de lavandería**

Se proyecta la adecuación de lavandería ya inscrito en el plan bienal del Ministerio de Salud y Protección Social por el valor de

Nota: la actualización de lavandería consiste en eliminar el pre lavado manual que actualmente esta haciendo un factor contributivo a las enfermedades laborales relacionadas al manguito rotador.



**Proyección 2024**



*"La salud como derecho fundamental, es esencial en la vida del ser humano, por lo tanto, nuestro compromiso es su defensa"*

Oficina de ASOJUNTAS  
Teléfono: 8891202  
Celular: 3118381574  
E-mail: ansaqui@hotmail.com

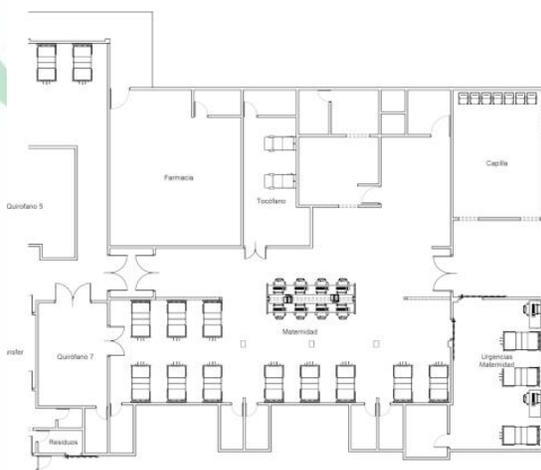
## Adecuación de Cirugía

Se proyecta la ampliación y adecuación del área de cirugía.



## Adecuación de Maternidad

Se proyecta la ampliación y adecuación del área de maternidad.

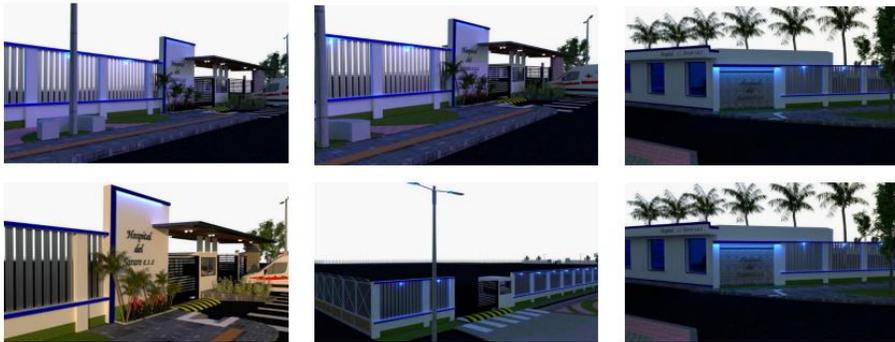


*"La salud como derecho fundamental, es esencial en la vida del ser humano, por lo tanto, nuestro compromiso es su defensa"*

Oficina de ASOJUNTAS  
Teléfono: 8891202  
Celular: 3118381574  
E-mail: ansaqui@hotmail.com

## Cerramiento y urbanismo

Cerramiento perimetral se contempla la contratación de un cerramiento arquitectónico y adecuación urbanística externa, donde se contempla el manejo de aguas pluviales en la fachada principal y la alterna, construcción de senderos peatonales, áreas de parqueo y zonas verdes debidamente iluminadas y la construcción de fachas de acceso a las áreas de consulta externa y nueva urgencias.



## Adecuaciones Puestos de Salud

Se proyecta la adecuación de los seis puestos de salud ya inscritos en el plan bienal del Ministerio de Salud y Protección Social.



Calafitas



Caño Seco



Charo Centro



Puerto Lleras



San Joaquin



Puerto Nariño



Nota: El puesto de salud de puerto Lleras queda por fuera debido a que la alcaldía municipal no ha realizado el trámite ante la Agencia de Nacional de Tierras para la realización de las escrituras a nombre del Hospital del Sarare.

*"La salud como derecho fundamental, es esencial en la vida del ser humano, por lo tanto, nuestro compromiso es su defensa"*

Oficina de ASOJUNTAS  
Teléfono: 8891202  
Celular: 3118381574  
E-mail: ansaqui@hotmail.com

- Ampliación de quirófano.
- Apertura del servicio de resonancia magnética.
- Apertura del servicio de Hemodinamia e intervencionismo vascular.
- Formular proyecto red de voz y datos.
- Proyección de energías renovable (energía solar) para la nueva infraestructura de la UCI.
- Central de mezclas.
- Actualización y rediseño de Plan Maestro.
- Bodega de Archivo y estadística.
- Vías internas y parqueaderos.
- Taller de gestión Biomédica y Mantenimiento.
- Pozo profundo, agua potable y PETAR.
- Parqueadero
- Anfiteatro
- Dotación de equipo industrial



	AGENDADAS	CUMPLIDAS	INCUMPLIDAS	# MES	%
ANESTESIOLOGIA	4409	4058	351	29.3	8%
CIRUGIA GENERAL	5372	4996	376	31.3	7%
GINECOLOGIA ONCOLOGICA	415	390	25	2.1	6%
GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA	8480	7782	698	58.2	8%
MEDICINA INTERNA	9259	8611	648	54.0	7%
NEUROCIURUGIA	1178	1140	38	3.2	3%
OFTALMOLOGIA	868	737	131	10.9	15%
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA	8119	7595	524	43.7	6%
PEDIATRIA	8148	7689	459	38.3	6%
Total general			3250	270.8	7%

*"La salud como derecho fundamental, es esencial en la vida del ser humano, por lo tanto, nuestro compromiso es su defensa"*

Oficina de ASOJUNTAS  
Teléfono: 8891202  
Celular: 3118381574  
E-mail: ansaqui@hotmail.com

## TELEMEDICINA

ESPECIALIDAD	CITAS AGENDADAS:	MENSUAL:
TELEMEDICINA CONS. ESPEC. NEUROLOGIA	52	4,33
TELEMEDICINA CONSULTA DERMATOLOGIA	1132	94,33
TELEMEDICINA ENDOCRINOLOGIA	566	47,17
TELEMEDICINA FISIATRIA	297	24,75
TELEMEDICINA NEFROLOGIA	293	24,42
TELEMEDICINA NEUMOLOGIA	171	14,25
TELEMEDICINA NEUROCIRUGIA	451	37,58
<b>Total general</b>	<b>2962</b>	<b>246,83</b>

## GASTROENTEROLOGIA

EXAMENES	Cantidad
ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA [EGD] CON O SIN BIOPSIA	1001
COLONOSCOPIA TOTAL	512
E R C P ENDOSCOPIA PARA COLANGIOPANCREOTOGRAFIA RETROGRADA	48
LIGADURA DE VARICES ESOFAGICAS VIA ENDOSCOPICA	19
RECTOSIGMOIDOSCOPIA EQUIPO FLEXIBLE	11
COLONOSCOPIA IZQUIERDA	2
GASTROSTOMIA PERCUTANEA ENDOSCOPICA SOD	1
ANOSCOPIA PROCTOSCOPIA	1
<b>Total general</b>	<b>1595</b>

	AÑO	MES
Suma de N° CITAS AGENDADAS	2116	176,3
Suma de N° CITAS CUMPLIDAS2	1890	157,5
Suma de N° CITAS INCUMPLIDAS	226	18,8
% INCUMPLIMIENTO	<b>10,68%</b>	

*"La salud como derecho fundamental, es esencial en la vida del ser humano, por lo tanto, nuestro compromiso es su defensa"*

Oficina de ASOJUNTAS  
Teléfono: 8891202  
Celular: 3118381574  
E-mail: ansaqui@hotmail.com

## UROLOGIA

PROCEDIMIENTOS	Cuenta
CISTOSCOPIA TRANSURETRAL	497
DILATACION DE URETRA POR URETROTOMIA EXTERNA	333
CISTOSCOPIA Y CALIBRACION URETRAL	77
CISTOLITOTOMIA O EXTRACCION DE CUERPO EXTRAÑO EN	63
PLASTIA DE FRENILLO PENEAL	45
DILATACION DE URETRA POR SONDEO SOD	43
VASECTOMIA SOD	34
DILATACION DE LA URETRA	33
CIRCUNCISION SOD	22
CORTE DORSAL O LATERAL EN PREPUCIO SOD	20
OTROS PROCEDIMIENTOS	203
<b>Total general</b>	<b>1365</b>

	AÑO	MES
Suma de N° CITAS AGENDADAS	<b>3100</b>	258,3
Suma de N° CITAS CUMPLIDAS2	<b>2883</b>	240,3
Suma de N° CITAS INCUMPLIDAS	<b>217</b>	18,1
% INCUMPLIMIENTO	<b>7,00%</b>	

CITAS EN ESPERA: 133

## OTORRINOLARING

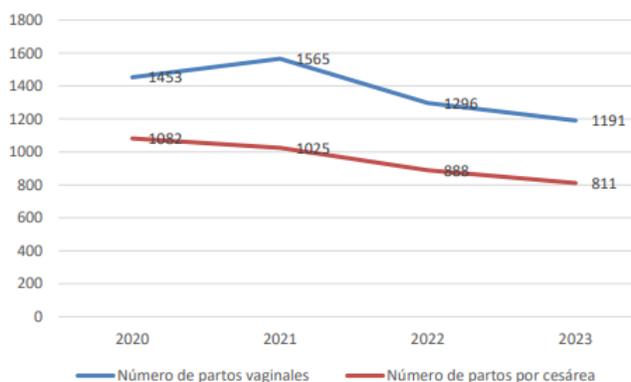
PROCEDIMIENTO	CUENTA
NASOLARINGOSCOPIA	284
TURBINOPLASTIA VIA TRANSNASAL ENDOSCOPICA	141
FIBRONASOLARINGOSCOPIA	74
SEPTORRINOPLASTIA PRIMARIA VIA TRANSNASAL	68
TURBINOPLASTIA	63
TURBINOPLASTIA VIA TRANSNASAL	57
ADENOIDECTOMIA VIA ENDOSCOPICA	34
ADENOIDECTOMIA VIA ABIERTA	17
ADENOIDECTOMIA	17
SEPTORRINOPLASTIA PARA FUNCION RESPIRATORIA NO ESTETICA	17
<b>Total general</b>	<b>772</b>

	AÑO	MES
Suma de N° CITAS AGENDADAS	<b>3228</b>	269,0
Suma de N° CITAS CUMPLIDAS2	<b>2960</b>	246,7
Suma de N° CITAS INCUMPLIDAS	<b>268</b>	22,3
% INCUMPLIMIENTO	<b>8,30%</b>	

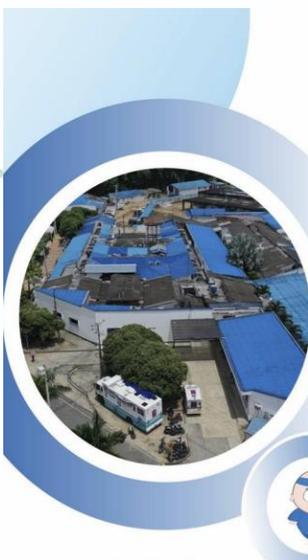
"La salud como derecho fundamental, es esencial en la vida del ser humano, por lo tanto, nuestro compromiso es su defensa"

Oficina de ASOJUNTAS  
Teléfono: 8891202  
Celular: 3118381574  
E-mail: ansaqui@hotmail.com

## NACIMIENTOS



2020	2021	2022	2023
57.3%	60.4%	59.3%	59.5%



**SERVICIO DE INFORMACION  
Y ATENCION AL USUARIO  
(SIAU)**



*"La salud como derecho fundamental, es esencial en la vida del ser humano, por lo tanto, nuestro compromiso es su defensa"*

Oficina de ASOJUNTAS  
Teléfono: 8891202  
Celular: 3118381574  
E-mail: ansaqui@hotmail.com

## Objetivo General

Informar y orientar al usuario sobre los trámites o procesos que se deben realizar durante su ingreso, estancia o egreso hospitalario que le permitan agilizar sus trámites o mejorar su experiencia durante la prestación de los servicios.



## Solicitud de Historia Clínica

Entrega presencial y por correo de Historias clínicas cumpliendo con el marco normativo de la reserva legal de las historias clínicas Art. 34 de la Ley 23 de 1981, Art. 1 de la Resolución 1995 de 1999.

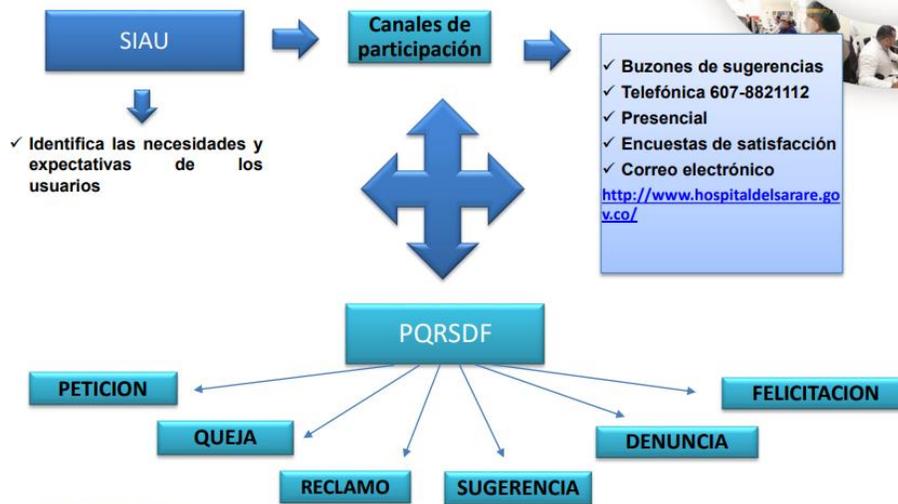
Protección y confidencialidad de la reserva de la historia clínica.



*"La salud como derecho fundamental, es esencial en la vida del ser humano, por lo tanto, nuestro compromiso es su defensa"*

Oficina de ASOJUNTAS  
Teléfono: 8891202  
Celular: 3118381574  
E-mail: ansaqui@hotmail.com

## Recepción de PQRSF



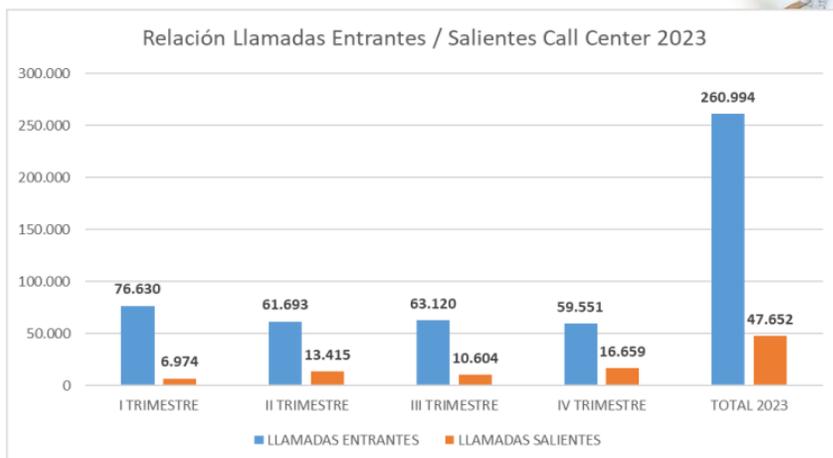
## Call Center



*"La salud como derecho fundamental, es esencial en la vida del ser humano, por lo tanto, nuestro compromiso es su defensa"*

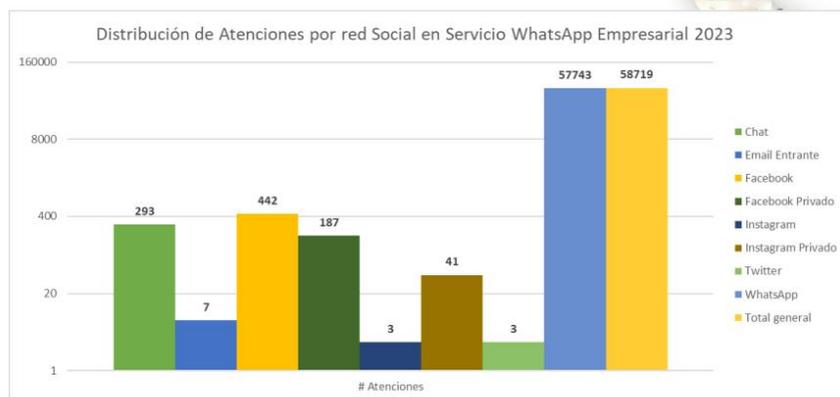
Oficina de ASOJUNTAS  
Teléfono: 8891202  
Celular: 3118381574  
E-mail: ansaqui@hotmail.com

## Cantidad de Llamadas Recepcionadas



En promedio **1087** llamadas recepcionadas por día y **198** llamadas salientes por día, bajo una jornada laboral de 20 días hábiles mes.

## Cantidad De Atenciones Recepcionadas Por WhatsApp Empresarial

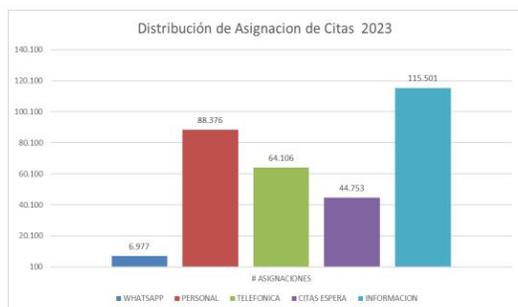


De un total de 58.719 casos se atendieron en promedio **240** casos por día a través del servicio WhatsApp empresarial, bajo una jornada laboral de 20 días hábiles.

*"La salud como derecho fundamental, es esencial en la vida del ser humano, por lo tanto, nuestro compromiso es su defensa"*

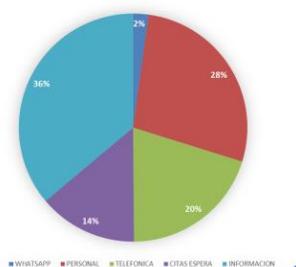
Oficina de ASOJUNTAS  
Teléfono: 8891202  
Celular: 3118381574  
E-mail: ansaqui@hotmail.com

## Cantidad de Asignación de Citas



De 319.713 atenciones (58.719 WhatsApp + 260.994 Call Center) recepcionadas en el año 2023, se asignaron 159.459 citas y se registraron 44.753 citas en listado de espera para un total de 204.212 registros en el Sistema Dinámica Gerencial, así mismo se brindó información a 115.501 usuarios lo cual corresponde a un 36% del conjunto universo de usuarios atendidos.

Proporción de Asignación de Citas 2023



Dentro de las exposiciones salieron algunos interrogantes y felicitaciones al equipo gerencial por los resultados, mostrando satisfacción y orgullo por tener y hacer parte de tan importante institución, invitaron a presentar esta clase de informes a más cantidad de usuarios y a darle mayor difusión por las redes sociales porque son bien importante los

avances y el crecimiento de nuestro hospital, se recomienda que se debe hacer más incidencia en la humanización de algunos funcionarios porque de pronto hay lunares que nada le hacen bien a la institución e igualmente incidencia para que las EPS contraten toda la oferta de servicios, porque esto reduce el impacto negativos que sufrimos los usuarios al ser trasladados a otros servicios fuera del municipio cuando aquí los hay, sobre los interrogantes por parte de la asamblea fueron:

- ¿Cuál es el horario de atención de la unidad móvil en los puestos de salud rural?
- ¿Porque tanta dificultad en la asignación de citas en el call center?
- ¿En la proyección de los CAP si van a tender a todos los usuarios que lleguen, o solo a unos y otros no, por eso es que se pierde credibilidad?
- ¿Se debería asignar una línea para la atención de la población de otros municipios y dar prioridad?

Al respecto respondieron: el horario de la unidad móvil es de 8 a 3 pm, sobre las fallas del call center se reconoce que ha sido la mayor debilidad y se han o vienen tomando correctivos como la de ampliar a tres líneas de atención a parte del call center, se a nombrado mas personal de atención al usuarios por ventanillas y se asignó un wasap para la atención de otros municipios, sobre los CAP es una figura nueva y si, se van a atender a todos los usuarios con la claridad que es una caracterización del usuario y se va a ir a terreno puerta puerta de cada hogar y este personal debe canalizar todas las inquietudes y tratar de dar respuesta generando comunicación con quien corresponda, por eso se viene generando dialogo con las EPS, secretaria de

**"La salud como derecho fundamental, es esencial en la vida del ser humano, por lo tanto, nuestro compromiso es su defensa"**

desarrollo social del municipio y la UAESA para coordinar esas salidas y tratar de llevar los medicamentos y hacer toda la trazabilidad posible al usuario,

6. Nombramiento de representante de usuarios ante la junta directiva de la ESE Hospital del Sarare. Toma la palabra el señor presidente Ángel María Salinas y hace algunas claridades, como:

- La elección o nombramiento del representante de los usuarios ante la junta directiva de la ESE Hospital del Sarare, se hace en el marco de la invitación pública que realiza la Uaesa, quien es el órgano rector de la salud del departamento.
- Como Asociación se hizo la invitación a la asamblea que anualmente se realiza y dentro del orden del día se incluyó en el 6 punto la elección o nombramiento del representante de los usuarios ante la junta directiva de La ESE Hospital del Sarare y se envió en el WASAP colectivo de la junta departamental, además se hizo pública por las redes sociales y la emisión del noticiero Notifrontera del municipio de Saravena.
- La persona a postularse debe reunir algunos requisitos que habla el decreto 1876 del 94 del ministerio de salud. Entre los que se resaltan que debe pertenecer a un comité o Asociación de Usuarios por espacio mayor a un año y no estar inhabilitado.
- La vigencia es por dos años y es posicionado por la UAESA y se debe presentar la hoja de vida, fotocopia de cedula, antecedentes disciplinarios, RUT y carta de la Asociación de Usuarios que lo postula con toda la documencion legal.

Se procedió a la postulación de aspirantes, donde se presenta la postulación del señor Ángel María Salinas con cedula de ciudadanía número 88.157.251, celular 311-838 15 74 y una vez aceptado y agradeciendo a la asamblea por el voto de confianza y al no ver más candidatos, se procede la votación siendo nombrado por unanimidad.

Habiendo agotado el orden del día, se da por terminada la asamblea a las 1.30 pm. Del mismo día.

En constancia firman



**ÁNGEL MARÍA SALINAS**  
Presidente



**FLOR MARÍA TRILLOS**  
Secretaria