



Medellín, 3 de agosto del 2022

ACTA NRO. 7

REUNION ORDINARIA DE LA ASOCIACION DE USUARIOS DE LA SALUD DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO GENERAL DE MEDELLIN, LUZ CASTRO DE GUTIÉRREZ. ESE

Siendo las 9.00 am, se da inicio a la reunión de la asociación de usuarios de la salud del hospital general de Medellín universitario luz castro de Gutiérrez ESE en el auditorio de la gerencia tercer piso norte con el siguiente orden del día.

1. Constatación de quorum.
2. Informes
3. Intervención del gerente del HGM
4. Continuidad de las modificaciones del estatuto de la Asociación de Usuarios
5. Capacitación
6. Se levanta sesión.

Aprobado el orden del día se da inicio a la reunión de usuarios de la salud hospital general universitario luz castro de Gutiérrez con el siguiente orden del día: 1-costatacion de quórum, por la asociación de usuarios asisten: Luz Mery Zuleta L, Sergio Alberto Jiménez Moreno, Julián Barrientos, Doña Clementina Gómez, María de Jesús Cataño de Londoño, Bilma Echavarría , Don Aníbal Restrepo, Carmen Lucia Zapata Castrillón, Luis Alfredo Restrepo, Fasiry Esmeralda Alcue, no asistió Juan Carlos Olarte con excusa y Johny Albin Patiño; sin excusa no asiste Adriana Álzate, por la atención al usuario asiste la profesional Astrid Yamile Rodríguez Mejía, Astrid Yamile hace uso de la palabra donde hace la presentación de Sonia Martínez la nueva funcionaria de la oficina de atención al usuario que esta es un apoyo para ella, que también está haciendo una tarea de ir por los servicios visitando los usuarios y detectando muchas cosas que se está demorando de 2 a 3 horas, o en ocasiones hasta el mediodía que esto se está haciendo de lunes a viernes para escuchar a los usuarios que por tal motivo le gustaría que Sonia estuviera bien informada sobre participación ciudadana, que también hay una nueva funcionaria que le mandaron que se llama Tatiana que no pudo estar presente por motivos de salud, es otro apoyo más para ella que haga el trabajo que Astrid realiza en caso de que ella no este, Astrid manifiesta que se propuso que se debería sacar unas tarjetas para darle la bienvenida a los usuarios, que ella siempre dice en cada tarima ; celebra mucho que esta asociación este creciendo que nosotros le hemos ayudado mucho y que esto funciona por el compromiso, solidaridad, voluntariedad de todos; Luz Mery hace uso de la palabra donde informa que ella abrió un espacio en la oficina de la asociación de usuario para que hicieran uso de ella porque en



la oficina de ellas el espacio es muy reducido que se encuentran a la espera de la ampliación de este espacio ,se continua con la presentación de la representante de la personería de Medellín Mallerly de la Rosa y por ende Astrid Yamile hace la presentación de : Luz Mery Zuleta como representante ante la junta directiva del hospital general universitario de Medellín. ESE, presidenta de la asociación de usuarios, Carmen Lucia Zapata C, como secretaria de la asociación de usuarios, doña Bilma como representante al comité de ética y don Julián presenta A María de Jesús Cataño como representante del COPACO y nuevamente Faisury se presenta ante la representante de la personería, Astrid toma la palabra y dice que está a la espera de que Luz Mery autorice para agregar a Sonia al grupo, además nos dice que se va realizar en el hospital la semana de humanización a la cual estamos todos invitados que es 24,25 y 26 de agosto pero el reconocimiento de nosotros como asociación es para el 26 que ojala pudiéramos asistir todos; 2-informes: Luz Mery hace uso de la palabra e informa que el 19 julio se hizo la reunión de la junta directiva donde control interno debería tener el informe sobre la alimentación de las múltiples quejas de usuarios y de la gente que labora allí con la Doctora Leidy se quedó que para la próxima reunión que es el 10 de agosto se hiciera llegar las QPRS de 2021 y 2022 que son hasta la fecha 119 más las que llegan por el correo interno donde las usuarios manifiestan que las comidas son muy saladas o muy frías muy tarde y muy dulces a veces para los usuarios diabéticos, Luz Mery dice que ella se tomó el atrevimiento de sacar el listado de quejas del 2021 mes por mes, pero la de esta año las saco con nombre de paciente y numero de cama, la presidenta de la junta dice que esto se salió de las manos debido a esto se hará reunión extraordinaria de junta directiva, que ella le mostro a Sergio el informe de la personería que le enviaron el año pasado se hace un paréntesis para hacer la presentación de Mallrly de la Rosa de la rosa de la personería de Medellín, Luz Mery da además el informe de cuando estuvieron en el ITM haciendo presencia de la invitación que hizo Astrid Yamile que relativamente fue muy poca gente no se sabe si fue mala información o falta de compromiso de la asociación de usuarios solo fueron Luz Mery y Sergio habían varios estándar de las EPS e IPS estaba la súper salud y la personería de Medellín, dando solución a varias situaciones de los usuarios y también puesto de vacunación, ellos se acercaban a cada una de ellas para darles a conocer como asociación de usuarios de la salud del hospital general de Medellín , repartieron volantes e hicieron la invitación para que se asocien a esta y la gente nos felicitó porque está muy bien conformada y organizada, Bilma hace uso de la palabra y dice que llamaron a convocatoria a las asociaciones que la mamá, es de la nueva EPS y ella de sura que por eso no podía representa a nadie y limitaron la participación, eso realmente es una falla; Sergio toma la palabra y dice que nosotros en ningún momento nos hemos puesto a evaluar el tema de la participación en esta institución versus las demás, él forma parte de la asociación de usuarios de la nueva EPS ahora en la elección de la junta directiva de la asociación de usuarios de VIVA, uno de los prestadores de servicios de la nueva EPS, nosotros con los procesos de organización no hemos sido capaz de sentarnos a dialogar cuales son los más referentes que en los procesos de organización no hemos sido capaz de mirar individualidades, ojala nos sentáramos y revisáramos cuales son los más repetitivos en



esta institución para que se les ponga todo el empeño para encontrar la solución, todos somos humanos todos tenemos problemas e inquietudes y diferentes necesidades dentro de los procesos de participación, a esos espacios tenemos que darle el verdadero valor a los COPACOS ya que ellos están representando el nivel superior a los procesos de participación comunitaria en salud, estos son los que deberían estar dictando charlas y conferencias pero no hemos sabido elegir a las personas o prepararlas que manejen la representatividad el tema de educación, en nosotros mismos familiares acompañantes y usuarios de la salud estos estatutos deben quedar muy bien plasmados no sabemos cuándo retomarlos, pero tenemos que buscar la forma que nosotros cumplamos esta función de evaluar en todas las instituciones la satisfacción del usuario en todos los servicios de atención por ejemplo ortopedia, urología, cirugía et, Julián dice que la función de la asociación no es recoger buzones que tenemos muchas funciones que desarrollar en nuestra labor, Bilma hace uso de la palabra y dice que sin desmeritar los buzones estos nos da muchas herramientas para que la presidenta las pueda hacer llegar al comité de ética; Luz Mery dice que deberíamos retomar nuevamente la función que veíamos haciendo antes de pandemia que es lo que hace ahora Sonia la de atención al usuario ir piso por piso dialogar con ellos escucharlos y darles los volantes para concientizarlos sobre el contenido de los volantes, Julián hace uso de la palabra y dice que nosotros tenemos una tarea, que recordemos que tenemos unos estatutos que cumplir, luego en este espacio se hace la presentación de la representante de la personería de Medellín; Mallery de la Rosa ella es coordinadora del observatorio de salud, Julián pide la palabra y dice que Sergio tiene la razón que la administración tiene un problema que para ellos es más importante cantidad y no calidad que tienen 100 figurando 40 laborando 40 estudiando y 40 cumpliendo con la normatividad es cierto que es un trabajo voluntario que no se paga con nada, lo que usted hace voluntariamente no se paga con dinero otro informe de Luz Mery que el día, que estuvo en el ITM con Sergio al llegar a la casa recibe una llamada del HGM, donde le informan que son las 2 PM y que no había llegado la alimentación para los usuarios ni para el personal que allí labora a estos les dieron la opción de ir a la cafetería del 2do piso pero lo más preocupante es la de los usuarios sobre todo la dieta de los diabéticos que se deben aplicar insulina, que esto ha pasado a repetición según las quejas, ella de inmediato llamo a la doctora Liliana y ella responde que ya está todo solucionado que no se sabe que daño hubo Mery dice que a ella la están llamando permanentemente para informarle las inconformidades que hallan que luego nos informa por WhatsApp, Don Julián hace uso de la palabra y pregunta si la alimentación es por el hospital o contratación la cual responden y dicen que es de SER-COLOMBIA, dicen que una sola parisina para atender tantos usuarios, no es suficiente en los pisos que por tal motivo es que llega la comida fría a las habitaciones; Luz Mery dice que eso es lo que tenemos que mirar y ponernos en la tarea de hacer vigilancia pero no informando si llegar de sorpresa, doña Bilma dice que después de la investigación que se hizo a nivel mundial desde hace 3 años se hizo un proceso al hospital general con respecto a la alimentación hospitalaria que esta se volvió un proceso ficticio del país sobre el tema de la alimentación del paciente que se limitan solo a seguir unas normas y tienen en cuenta el manejo de la alimentación uno se



sana porque DIOS es muy grande, es ir mas haya desde la junta directiva destine un dinero donde se pueda aportar es que haya una inversión, pero si está influyendo sobre el bienestar de paciente, Sergio dice que él no ha visto en los servicios donde conectar los carro donde transportan los alimentos a la cual Mery responde que en el estudio que hicieron auditoria dijeron que no los pueden conectar porque son material desechables y que estos con el calor se desintegran, pero ya solo se utilizaría desechables para los aislados para los demás seria vajilla de loza ,don Aníbal hace uso de la palabra para tratar el tema sobre los médicos que están haciendo ellos nada nosotros debemos exigir algo ellos hacen las cosas por hacerlas pero que no están tomando medidas para tratar la enfermedad y curar sino para calmar con paños de agua tibia que no están haciendo nada con honestidad y no son todos los médicos en general Luz Mery da el informe que SER-COLOMBIA, no tiene sino unas sola nutricionista que no sabe si el personal está preparado que las dietas que le llegan a los usuarios, no son las adecuadas para el tipo de dieta que ordenan el problema no es de la nutricionista si no de ser Colombia, que nunca se habían presentado tantas quejas sobre la alimentación que estas eran mucho mejor cuando eran directamente de la institución , Sergio da inicio a la presentación de los estatutos que vamos a socializar y reformar dice que uno no debe andar con secretos en estos espacios que él no conoce el contenido de este documento que envió Luis Alfredo, dice si hay opiniones con respecto a lo que nosotros debemos hacer como asociación de usuarios con respeto a la normatividad en los procesos de participación ciudadana y que se espera ver reflejado en estas páginas ya que hay muchas cosas que se pueden corregir de acuerdo a la norma, se continua con la reforma y modificación desde el capítulo uno hasta el derechos de los asociados deliberados y modificados uno a uno Sergio manifiesta que en una ocasión le propuso al Gerente del HGM formar un escuela de capacitación; Luis Alfredo hace uso de su palabra hace la presentación a los que no lo distinguen y expresa que los estatutos los realizo a base de velar por los buenos servicios de la salud de los usuarios que son nuestra labor de ser, nos explica la experiencia que ha tenido con las EPS, nos explica que la idea no es demandar la EPS, sino demandar el médico, ya que él tiene el derecho de velar por la salud del paciente, no las EPS, que son entidades sin ánimo de lucro, 3-intervencion del señor gerente para hacer la presentación de los nuevos integrantes a nuestra asociación estos son Faisury Esmeralda Alcue, Luis Alfredo Restrepo, Sonia Martínez y Mayerly de la Rosa, les da la bienvenida a cada uno de ellos y les dice creo que ya conocen el hospital y lo que es, que acá no se necesita nada sino que haya respeto actitud y disposición, le manifiesta a Faisury la importancia de pertenecer a esta asociación ya que el hospital recibe gran cantidad de etnias, don Julián pide la palabra dice que ocurre algo muy particular cuando hacen el recorrido recogiendo la PQRS, se encuentran muchas quejas sobre la alimentación que este es un tema que no se puede dejar pendiente, el gerente responde que de hecho venia de una reunión de más de 3 horas, por eso llego tarde donde estaba con la organización sindical y estuvo hace 8 días en una mesa de dialogo con el ministro de trabajo sobre este tema, de hecho dentro de ocho días también se citó a las 7 AM a la interventoría y a la junta directiva para que de alguna manera especificar, presentar situaciones y tomar decisiones, a la vez manifiesta que aún no se



ha recibido ningún evento adverso con referencia al tema de alimentación, también se comentó el hacinamiento en la oficina de atención al usuario, donde Astrid nos manifestó que ese proyecto de ampliación ya está caminando, se aprovechó la intervención del señor gerente para pedirle la renovación del computador para la oficina, ya que el de la oficina está presentando problemas, el cual nos manifestó que aprovecháramos para hacerle el pedido por escrito a la subgerente administrativa Dra. Liliana 4-Capacitación estrategia institucional amigas de la mujer y la infancia integral (IAMII) presentada por la profesional Irene álzate se da inicio a la capacitación con un recorrido por los diferentes servicios La estrategia IAMII es congruente con misión del hospital general de Medellín, su objetivo, compromiso, protección y apoyo en salud y nutrición enmarca en los derechos humanos y la familia, aplica para adolescentes las mujeres en periodo de gestación, los recién nacidos, madres en periodo de lactancia niños y niñas menores de 5 años y sus familiares. Lineamientos voluntad, política armonización conceptual y práctica empoderamiento de las mujeres y sus familias las mejores condiciones para el nacimiento ayuda efectiva para el cuidado del recién nacido promoción protección y apoyo favorece el alojamiento y el acompañamiento seguimiento sistemático al crecimiento y desarrollo institución de salud como un entorno

Protector cuidado de la salud y nutrición materno infantil; 5.to punto. no habiendo más que tratar se da por terminada la sección a la 1.00 pm, próxima reunión

“POR LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LA SALUD”

Luz Mery Zuleta Lezcano
Castrillón

Presidente

Carmen Lucía Zapata

secretaria