

# ASOCIACION DE USUARIOS HOSPITAL GENERAL DE MEDELLIN

---

Municipio de Medellín

## **ASAMBLEA EXTRAORDINARIA. ACTA nro. 04 - 03 de mayo 2023**

**Objetivo:** Continuar con el cronograma de formación de sus integrantes. Hoy corresponde el conocer el funcionamiento del Observatorio del derecho fundamental a la Salud de la personería distrital de Medellín.

### Agenda

- 1 – Saludo y apertura
- 2 – Verificación del quorum deliberatorio y decisorio
- 3 – Capacitación – Observatorio del derecho fundamental a la salud
- 4 – Otros temas
  - ✓ Lectura de comunicados
  - ✓ Presentación de informes por representantes a otros espacios de participación.
    - Informe administrativo PQRS – primer trimestre año 2023.
- 5 - Proposiciones y Varios
- 6 – Cierre de la reunión.

### **Desarrollo de la asamblea.**

#### **1 – Saludo –**

Siendo las 09,17 am la líder de la oficina Atención al Usuario instala la reunión brindando un saludo a los presentes e informando del objetivo de esta – Capacitación de los asociados y continuando con la plan de formación validado por la asociación en fecha anterior.

#### **2 – Verificación de quorum deliberatorio.**

La líder de atención al usuario informa a los presentes, que, en la fecha, la presidente solicito una licencia de un (1) mes para atender asuntos personales, asumiendo el cargo el señor vocal – señor Juan Carlos Olarte Mejía. Dejo documento escrito que valida asunto.

Igual informa que la señora secretaria – señora Carmen Lucia Zapata Castrillón se excusó por asuntos personales en su grupo familiar. En ese orden de ideas se nombró secretario adhoc al señor Julián Barrientos.

Se anexa a la presente acta listado de asistencia que en número de diez (10) asociados conforman el quorum, más dos (2) funcionarios de personería y dos (2) funcionarias de la oficina de atención al usuario.

**3 - Capacitación** – Observatorio del derecho fundamental a la salud – personería distrital de Medellín.

Continuando con el plan de capacitaciones, en la fecha le corresponde a la personería distrital de Medellín, quien viene acompañando el saber y hacer de la Asociación de Usuarios del Hospital General de Medellín hace varios meses atrás. En la fecha le corresponde capacitarnos sobre el funcionamiento y los objetivos específicos de dicho observatorio en el componente salud.

➤ **Se adjunta al acta la presentación realizada.**

Esta socialización fue realizada por las profesionales:

- Cristina Isabel Posada Arango – Líder del observatorio.
- Yamile Andrea Jiménez Tamayo – contratista observatorio

Apartes importantes:
----------------------

1 - “El Observatorio del Derecho Fundamental a la Salud, su labor está dirigida en fortalecer en Medellín la protección, el cumplimiento y el respeto por el derecho fundamental a la salud, en el marco de los derechos de las personas definidos por la Constitución, la ley y el derecho internacional, produciendo resultados que contribuyan a la formulación, ajuste y evaluación de políticas públicas”.

2 - Entra las distintas labores que desempeña el Observatorio del Derecho Fundamental a la Salud, se enfatizan:

- Sensibilización a la comunidad en derechos y deberes en salud.
- Acompañamiento a Veedurías en salud y COPACOS (Comités de Participación Comunitaria en Salud).
- Acompañamiento y apoyo a las ligas y alianzas de usuarios.
- Acompañamiento a la Red de Apoyo Interinstitucional en Salud RAIS
- Se realiza verificación de la accesibilidad y oportunidad a los servicios de urgencias.
- Se verifica la accesibilidad y oportunidad en la entrega de los medicamentos por la Eps.

Después de la presentación se dio un espacio de preguntas /respuestas y especialmente en el asunto de las PQRS que se tramitan a través y desde la personería distrital.

**4 – Otros temas**

4.1 - Lectura de comunicado – solicitud de licencia por presidente, Luz Mery Lezcano.

4.2 - Informe administrativo PQRS – primer trimestre año 2023.

4.3 - Presentación de informes por representantes a otros espacios de participación

4.4 - Nombramiento de representante al consejo departamental de seguridad social en salud

**4.1 – Lectura de comunicado - solicitud licencia y nombramiento**

En el desarrollo de este literal y ante los asambleístas se dio lectura al comunicado que presento la presidente Luz Mery Lezcano Zuleta, ver oficio adjunto. Igualmente, el señor presidente en cargo presenta su saludo e informa que la licencia solicitada fue avalada en reunión de junta directiva de fecha – 24 de abril 2023 y esta será por treinta (30) días calendario.

**4.2 – Presentación informe de PQRS - trimestre uno del año 2023.**

A continuación la líder del comité de Atención al Usuario presenta su informe sobre el seguimiento a las PQRS generadas para el primer trimestre del año 2023 – presentación en excell – Se destaca que el

numero de reclamos (quejas ) en cuatro meses medidos es de cuatrocientos treinta y cinco (435) de mil doscientas cuarenta y siete (1.247) registradas y que equivale a un 35 % del total de real quejas identificadas el otro 65 % de PQRS se distribuyen en agradecimientos 28 % (350) - felicitaciones 35,5 % (443) y peticiones 1,5 % ( 19) – ver tabla

<b>1. MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS SEGÚN EL MES 2023</b>					
-	manifestación				
MES	agradecimientos	felicitaciones	reclamo	sugerencia	Total general
ENERO	55	104	95	8	262
FEBRERO	100	126	91	3	320
MARZO	62	103	132	5	302
ABRIL	133	110	117	3	363
<b>Total general</b>	<b>350</b>	<b>443</b>	<b>435</b>	<b>19</b>	<b>1.247</b>

Luego de esta presentación se hacen algunas preguntas sobre la temática y se aclaran posiciones personales en el análisis del informe. Queda como tarea realizar otro tipo de evaluación y ver cuales EPS son la fuente.

#### 4.3 - Presentación de informes por representantes a otros espacios de participación

Los siguientes asociados presentan otros en referencia:

\*\*\* Jhony Patiño – semana de la participación en salud, evento realizado por la Secretaria de Salud del depto de Antioquia y en cual hubo un alto énfasis en el programa que a nivel departamento se viene implementado de manera consecuente **“Salud Mental para el alma”**.

\*\*\* Marujita – Maria de Jesus Cataño - da un informe de su intervención y representación en el COPACO municipal, su orientación y objetivos macros y a su vez nos informa quien quedo como coordinador del programa : \_\_\_\_\_,

\*\*\* También interviene la señora Clementina Gomez – representante de la Asociación en el Comité de Ética Hospitalaria, y nos informa acerca del proceso de mejora en el servicio de comidas con los pacientes hospitalizados. Que aún hay deficiencias, pero no tan marcadas como el año pasado; que con el Dr Cruz las acciones de mejora continua son inmediatas.

\*\*\* La señora Bilma Echavarría igual hace breve intervención acerca del funcionamiento de la junta directiva y que aun esta en proceso de acoplamiento. Hace la presentación de la señora \_\_\_\_\_ quien hará parte de la asociación de usuarios a partir de la fecha.

También hubo la intervención de los asociados Sergio Jiménez, Aníbal Restrepo, Victor Giraldo en temas varios.

#### 4.4 - Nombramiento de representante al consejo departamental de seguridad social en salud

A continuación, se trató la temática de validarse en asamblea el nombramiento del compañero Sergio Jiménez para el consejo departamental de seguridad social en salud. Se procedió a darse lectura al oficio con radicado nro. 2023030195146 de fecha 17 de abril 2023 con asunto

- “Convocatoria de elección de delegado de las asociaciones de usuarios al consejo departamental de seguridad social en salud”
- Firmado por el funcionario Cesar Augusto Gómez Fonnegra Subsecretario prestación y desarrollo de servicios de salud – secretaria de Salud y Protección Social Departamento de Antioquia.

Se explico a la asamblea la decisión tomada por la junta directiva en reunión del 24 de abril 2023, en la cual se validó la elección y nombramiento del señor Sergio Jiménez en dicho espacio de participación ciudadana a nivel departamental. Su experiencia y conocimiento permite ser la persona idónea para nombrarse y hacerse el debido tramite ante la secretaria de Salud departamental.

Se hacen algunas preguntas sobre el tema, se dan las explicaciones en referencia, se le entrega copia del oficio y la asamblea valida su nombramiento.

### **5- Propositiones y Varios**

En este numeral se identificó que están pendiente reunión con la dirección de los trabajadores sociales del hospital. Asunto que se tramitara con líder de Atención al usuario para consolidar reunión en próximo encuentro del mes de junio 2023.

Como proposición quedo que debe tratarse temática de las evaluaciones de satisfacción del usuario como otro literal y diferente a las PQRSF generadas. Liderara conversatorio la coordinadora de atención al usuario de la asociación y en junta directiva.

### **6– Cierre de la reunión**

Siendo los 12,20 minutos se da por terminada la asamblea extraordinaria de la asociación con muchos temas, pero nos permite avanzar en nuestro objeto social.



---

Juan Carlos Olarte Mejia  
Presidente (e)

---

Julian Barrientos  
secretario adhoc