



ACTA DE REALIZACIÓN AUDIENCIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Ciudad : San Vicente del Caguán
Municipio: San Vicente del Caguán

Lugar: Ofic Asmet salud San Vicente Fecha:

24	04	19
----	----	----

 Hora: 8:00 pm

Tema: Presentación Informe de Rendición de Cuentas 2018

Evento: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2018

Objetivo:

La Audiencia de Rendición de Cuentas en Asmet Salud EPS, es interpretada como un espacio de interlocución entre los diferentes actores del sistema y la EPS; tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza y garantizar el ejercicio del control social a la administración de recursos del estado; sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de mejora.

Alcance:

Suministrar información sobre la gestión desarrollada por la organización sobre el aseguramiento en salud, y el manejo administrativo y financiero.

1. Constancias de convocatorias:

Mediante el acta presente se anexa (1) archivo en formato PDF la cual contiene asistencia de personal externo municipio San Vicente del Caguán, (1) archivo en formato PDF la cual contiene relación y recibido de invitación de la audiencia de rendición de cuentas 2018 municipio San Vicente Del Caguán .

<i>Elaborado por: Coord. Mercadeo y Contact Center.</i>	<i>Revisado por: Profesional de Calidad</i>	<i>Aprobado por: Director de Operaciones.</i>
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Junio de 2019



2. Estrategias para garantizar la participación de la ciudadanía:

La convocatoria se realizó mediante invitaciones escritas, cuñas radiales, perifoneo e invitación directa en las oficinas municipales de Asmet Salud, dentro de los invitados especiales se incluyó el alcalde municipal, coordinador de salud municipal, el personal encargado del régimen subsidiado en el municipio, asociación de usuarios municipal, veedurías, Personería, Gerente de las ESE, logrando la asistencia de 51 personas.

RELACION ENTREGA DE INVITACIONES A INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTA AÑO 2018 - MUNICIPIO DE ALBANIA .

DESTINATARIO	FECHA DE RECIBIDO	FIRMA DE RECIBIDO
JOSE EUGENIO GAVIRIA SALGADO Alcalde Municipal	14-03-19.	Heraldth Rivera M.
ANA JULIA APRAEZ LOZADA Coordinador De Salud	14-03-19	Ana Julia Apraez L.
CESAR AGUSTO TRUJILLO DURANGO Personero Municipal	X 15-03-2019	[Firma]
GLORIA EUGENIA ANDRADE Interventor Del Régimen Subsidiado	14-03-19	Gloria A.
YULY NATALIA BERMEO Coordinador Del Hospital Local	X 15-03-2019	Yuly Natalia Bermeo C.
ASOCIACION DE USUARIOS MUNICIPAL ASMET SALUD	X 20-03-2019	Jireny para puros.



3. Desarrollo de la audiencia:

Se adjunta enlace de descarga de la presentación realizada en el desarrollo de la Audiencia de rendición de cuentas, la cual se encuentra en el microsítio de rendición de cuentas en la página web: <https://www.asmetosalud.com>

<https://www.asmetosalud.org.co/filedownload/show/title/informe-rendici-n-de-cuentas-san-vicente-del-cagu-n-vigencia-2018/src/@random5bd0a2d0dc789>

Evento realizado: AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS (01 de enero a 31 de diciembre de 2018)

Sede: Departamental Caquetá

Lugar: Oficina municipal Asmet Salud San Vicente del Caguán

Ciudad y Fecha: San Vicente del Caguán, 24 de abril de 2019

Responsable: María Delly Hincapié Parra

Cargo: Directora Departamental

Objetivo del evento:

Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de ASMETSALUD EPS-S CAQUETA en el municipio de San Vicente del Caguán, para crear un espacio de interlocución entre los diferentes actores del sistema y la EPS, con la finalidad de generar transparencia, condiciones de confianza y garantizar el ejercicio del control social a la administración de recursos del estado, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de mejora.

Agenda del Evento

1. Registro y bienvenida de los asistentes
2. Himno de la República de Colombia
3. Himno del Departamento del Caquetá
4. Reglas de la Audiencia de Rendición de Cuentas
5. Intervención Gerente Departamental
6. Direccionamiento estratégico (Misión, visión, estructura organizacional)
7. Gestión Prestación de Servicios de Salud
8. Gestión contratación
9. Aspectos financieros
10. Refrigerio
11. Satisfacción de usuarios
12. Asociaciones de usuarios
13. Preguntas e inquietudes
14. Cierre

Desarrollo del Evento

El día miércoles 24 de abril de 2019 siendo la 08:00 de la mañana, se instala la mesa de inscripciones para el evento. Se da inicio oficial a las 08:20 de la mañana, se da a conocer el orden del día y se presenta la mesa directiva y los invitados especiales.

<i>Elaborado por: Coord. Mercadeo y Contact Center.</i>	<i>Revisado por: Profesional de Calidad</i>	<i>Aprobado por: Director de Operaciones.</i>
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Junio de 2019



Inicia la presentación del informe Janet Patricia Rengifo Pino delegada por la doctora María Delly Hincapié Parra, Gerente Departamental quien hace apertura del evento, da la bienvenida y agradece la asistencia, realiza la presentación de los aspectos de direccionamiento estratégico (misión, visión y estructura organizacional), presenta lo relacionado con la Prestación de Servicios de Salud, las autorizaciones generadas durante la vigencia 2018 por municipio, la Gestión de Contratación y los Aspectos financieros que incluyen el Balance General, el Estado de Resultados, los Ingresos causados en el municipio y el estado de cuentas a diciembre 31 de 2018, se explica lo relacionado con la pérdida operacional que ha venido sufriendo la EPS desde los últimos 8 años, tanto a nivel nacional como departamental.

Se realiza una completa exposición de los resultados de la gestión del riesgo a nivel departamental y por municipio, destacándose la información de los grupos priorizados

El proceso Gestión de Operaciones, presenta la información relacionada con satisfacción de los usuarios que incluye resultados de encuestas de satisfacción, así como la información de PQRs y tutelas ocurridas durante el año y sus principales causas.

La información presentada a los asistentes se puede observar en el archivo anexo: Presentación Rendición cuentas Vigencia 2018 San Vicente del Caguán.

INFORMACION DE INVITADOS

Nombre Municipio	Cargos	N° Invitados	N° Asistentes
San Vicente del Caguán	Alcalde, Coordinador del Régimen Subsidiado de la Alcaldía, Coordinador de Salud de la Alcaldía, Personería Municipal, Gerente de la ESE, Asociación de usuarios municipal de Asmet Salud EPS, afiliados y comunidad en general	40	51

ANALISIS DE ASISTENCIA

La convocatoria se realizó mediante invitaciones escritas, cuñas radiales, perifoneo e invitación directa en las oficinas municipales de Asmet Salud, dentro de los invitados especiales se incluyó el alcalde municipal, coordinador de salud municipal, el personal encargado del régimen subsidiado en el municipio, asociación de usuarios municipal, veedurías, Personería, Gerente de las ESE, logrando la asistencia de 51 personas

Elaborado por: Coord. Mercadeo y Contact Center.	Revisado por: Profesional de Calidad	Aprobado por: Director de Operaciones.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Junio de 2019



4. Relación de autoridades, grupos u organizaciones asistentes:

Anexo: Mediante el acta presente se anexa (1) archivo en formato PDF la cual contiene asistencia de personal externo municipio San Vicente del Caguán, (1) archivo en formato PDF la cual contiene relación y recibido de invitación de la audiencia de rendición de cuentas 2018 municipio San Vicente Del Caguán

RELACION ENTREGA DE INVITACIONES A INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTA AÑO 2018 – MUNICIPIO DE SAN VICENTE DEL CAGUAN

DESTINATARIO	FECHA DE RECIBIDO	FIRMA DE RECIBIDO
HUMBERTO SANCHEZ CEDEÑO Alcalde Municipal	18/03/2019	
CAMILO ERNESTO CHAVARRO Coordinador De Salud	18/03/2019	
VIVIANA ANDREA ASTUDILLO Personero Municipal	18/03/2019	
NORMA LILIANA FIERRO Interventor Del Régimen Subsidiado	18-03-2019 04:36 PM	
MARLON MAURICIO MARROQUIN Coordinador Del Hospital Local	18-03-19 19:00	Magandro Pastrana
ASOCIACION DE USUARIOS MUNICIPAL ASMET SALUD	18-03-19	Ruth Castillo

5. Preguntas, Respuestas y Aclaraciones

Preguntas / Inquietudes	Respuestas / Aclaraciones	Compromisos Adquiridos
La mayor parte de las inquietudes giraron en torno al mecanismo de asignación de citas por parte de la ESE Hospital San Rafael, también se plantearon situaciones relacionadas con el uso inadecuado de los servicios y otras relacionadas con servicios que no son cubiertos por la UPC como transportes para acompañantes.	Se darán a conocer a la ESE Hospital San Rafael las situaciones presentadas con el fin de que se realicen las acciones correctivas correspondientes	Se darán a conocer a la ESE Hospital San Rafael las situaciones presentadas con el fin de que se realicen las acciones correctivas correspondientes
Las líneas telefónicas que dan en el hospital para asignación de citas no son respondidas o permanecen apagadas. El sistema que se está utilizando no es adecuado, es un solo celular y si acuden personalmente le dicen que solo las asignan por el celular y no personalmente. Se dificulta aún más para personas del campo.	Se hará revisión de cada uno de los casos planteados en conjunto con las IPS o entidades involucradas para definir las acciones de mejora correspondientes	Se hará revisión de cada uno de los casos planteados en conjunto con las IPS o entidades involucradas para definir las acciones de mejora correspondientes
Se solicita mejorar el servicio de terapia física con los servicios que se prestan en el municipio para no desplazarse a la ciudad de Florencia, sobre todo para pacientes que tienen dificultades para trasladarse a la IPS.	Se hará revisión de cada uno de los casos planteados en conjunto con las IPS o entidades involucradas para definir las acciones de mejora correspondientes	Se hará revisión de cada uno de los casos planteados en conjunto con las IPS o entidades involucradas para definir las acciones de mejora correspondientes

6. Compromisos Adquiridos


Cronograma de cumplimiento de compromisos

Tarea	Actividad	Responsables	Fecha de Cumplimiento	Recursos Requeridos
Mejorar el mecanismos de asignación de citas por parte de la ESE Hospital San Rafael, también se plantearon situaciones relacionadas con el uso inadecuado de los servicios y otras relacionadas con servicios que no son cubiertos por la UPC como transportes para acompañantes.	Se darán a conocer a la ESE Hospital San Rafael las situaciones presentadas con el fin de que se realicen las acciones correctivas correspondientes	Proceso GDS , Proceso GO, Gestor local	Se realizó la gestión pertinente para subsanar las Brechas expuestas vigencia 2018 durante el año 2019	No fueron utilizados recursos adicionales
Mejorar los canales de comunicación (líneas telefónicas) para un mayor comunicación y retroalimentación y agendamiento de citas medicas	Se hará revisión de cada uno de los casos planteados en conjunto con las IPS o entidades involucradas para definir las acciones de mejora correspondientes	Proceso GDS , Proceso GO, Gestor local, ESE San Rafael	Se realizó la gestión pertinente para subsanar las Brechas expuestas vigencia 2018 durante el año 2019	No fueron utilizados recursos adicionales
Mejorar la calidad del servicio frente a las terapia física y asignación de trasportes para las mismas	Se hará revisión de cada uno de los casos planteados en conjunto con las IPS o entidades involucradas para definir las acciones de mejora correspondientes	Proceso GDS , Proceso GO, Gestor local	Se realizó la gestión pertinente para subsanar las Brechas expuestas vigencia 2018 durante el año 2019	No fueron utilizados recursos adicionales

ANEXOS

Formato de la Superintendencia Nacional de Salud diligenciado en el desarrollo de la audiencia

ANEXO A. FORMATO SUPERSALUD

	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO					CODIGO
	PROCESO: RENDICION DE CUENTAS					VERSION
NOMBRE DE LA EAPB						
ASMET SALUD EPS SAS						
REGIMEN	DPTO	NACIONAL	FECHA DE REALIZACIÓN			
			DIA	MES	AÑO	
SUBSIDIADO	CAQUETA		24	4	2019	
RENDICIÓN DE CUENTAS						
RENDICIÓN DE CUENTAS DEL MUNICIPIO DE SAN VICENTE DEL CAGUÁN DEL DEPARTAMENTO DEL CAQUETÁ						
PERIODO DESDE			PERIODO HASTA			
DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO	
1	1	2018	31	12	2018	
RESUMEN PROPUESTA						
La mayor parte de las inquietudes giraron en torno al mecanismo de asignación de citas por parte de la ESE Hospital San Rafael, también se plantearon situaciones relacionadas con el uso inadecuado de los servicios y otras relacionadas con servicios que no son cubiertos por la UPC como transportes para acompañantes.						
COMPROMISO						
Se darán a conocer a la ESE Hospital San Rafael las situaciones presentadas con el fin de que se realicen las acciones correctivas correspondientes						
RESULTADO						
Se logró realizar aclaración sobre lo que comprende la UPC diferencial, ya que es un recurso para el afiliado de municipios diferentes a Florencia, que no cubre los acompañantes.						
Se habla acerca de la obligatoriedad de los usuarios de cumplir con los deberes en salud, dentro de los que se cuenta el uso adecuado de los recursos y servicios de salud.						
OBSERVACION						
PROPUESTA NUMERO UNO						
Las líneas telefónicas que dan en el hospital para asignación de citas no son respondidas o permanecen apagadas. El sistema que se está utilizando no es adecuado, es un solo celular y si acuden personalmente le dicen que solo las asignan por el celular y no personalmente. Se dificulta aún más para personas del campo.						
PROPUESTA NUMERO DOS						
El presidente de la asociación de usuarios de Asmet Salud San Vicente llama la atención sobre el						



MACROPROCESO GESTIÓN DE CONTACTO Y SATISFACCIÓN AL USUARIO
PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO
ACTA DE REALIZACIÓN AUDIENCIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

uso inadecuado que supuestamente realizan algunos usuarios de los servicios que les presta la EPS, pues en muchos casos se venden los tiquetes que se les entregan para desplazarse a las citas, venden los pañales, venden los ENSURES
PROPUESTA NUMERO TRES
Se solicita mejorar el servicio de terapia física con los servicios que se prestan en el municipio para no desplazarse a la ciudad de Florencia, sobre todo para pacientes que tienen dificultades para trasladarse a la IPS. Solicita apoyo de transporte para pacientes especiales (con acompañante) Entrega de turnos en Asmet Salud, se han presentado robos a la madrugada.
PROPUESTA NUMERO CUATRO
Hace 10 días llevaba 4 días con diarrea, vómito y fui por urgencias, me pusieron a esperar en una silla, me tomaron los signos vitales y como demoraron en atenderme me tocó ir a una droguería, por otro lado me mandaron un examen de sangre para ver si era diabética y esta es la hora que no me han leído el examen porque no hay cita en el hospital, no contestan el teléfono para asignar citas
PROPUESTA NUMERO CINCO
Yo fui a la consulta médica porque me sentía mal del corazón pero el médico me preguntó qué era lo que más me dolía en el momento y le dije la cabeza, entonces me dijo que eso me atendía y fui a buscar ayuda a una droguería porque el médico dice que solo atienden una enfermedad, que lo que tenía en el corazón es psicológico
PROPUESTA NUMERO SEIS
Desde febrero pedí una cita para la vista y esta es la hora que no me han dado la cita, tengo una vista que no sirve porque cuando me fui a Nelva ya había perdido la retina

Elaborado por: Coord. Mercadeo y Contact Center.	Revisado por: Profesional de Calidad	Aprobado por: Director de Operaciones.
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Aprobado en Junio de 2019