



Alcaldía de Medellín

PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD, MEDELLÍN VIGENCIA 2021

Evidencia que soporta la ejecución de la actividad:

35. COPACO REALIZANDO CONTROL SOCIAL A LOS DIFERENTES PROGRAMAS Y PROYECTOS EN SALUD Y SOCIALIZANDO LOS HALLAZGOS

Eje 4. Control social

Motivar a la realización de ejercicios de control social

La Política de Participación Social en Salud nos motiva como ente territorial a fortalecer los ejercicios de control social desde la iniciativa comunitaria, es por esto que los gestores territoriales vieron la oportunidad de fortalecer el control social en escenarios como el COPACOS y las Mesas Ampliadas de Salud, realizando diferentes ejercicios de control social ya que estos líderes y líderes han hecho parte de procesos de formación que contribuyen en el ejercicio. Para este ejercicio los COPACOS y algunos integrantes de las Mesas Ampliadas de salud hicieron control social a la prestación de servicios de salud de algunos centros de salud y Unidades Hospitalarias de Metrosalud, donde se realizaron visitas, diligenciamiento de encuestas a los usuarios y así como revisión de la infraestructura, Recursos Humanos, Farmacia, entre otros. Así mismo se realizó control social a algunos de los proyectos de la Secretaría de Salud. A continuación, se anexa tabla con la información sobre dicho ejercicio de control social.

Tabla 1. Hallazgos control social

COMUNA	OBJETO DE CONTROL SOCIAL	HALLAZGOS	RECOMENDACIONES
1- Popular	Prestación de los servicios en Centro de Salud Popular	Se realizó ejercicio de control enfocado en el mejoramiento de la atención de los servicios de salud de Metrosalud, para ello se realizaron actividades como visitas, recorridos y reuniones tanto con el coordinador del Centro de salud Popular donde se plantearon las dificultades y posibles soluciones para mejorar la prestación de los servicios así mismo se realizaron encuestas a los usuarios que permitieron evidenciar que los servicios en	El ejercicio de control social debe estar acompañado de un proceso de formación continua, ya sea seminario o diplomado, que aporte herramientas, además del acompañamiento permanente. Las instituciones u operadores a los cuales se le





Alcaldía de Medellín

		<p>salud se están prestando de una buena calidad y oportunidad.</p> <p>Con respecto a la infraestructura del Centro de salud tanto se evidencia el deterioro en paredes, pisos, techos, muebles (sillas, mesas), además falta realizar mantenimiento continuo a equipos médicos como también a la infraestructura</p> <p>Necesidades urgentes evidenciadas en el Centro de Salud Popular:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Falta de personal en el área de facturación y talento humano donde se recomienda aumentar recurso humano para mejorar la atención de los usuarios.2. Falta de espacios para realizar consulta medica3. Mejorar la Red de telefónica4. Falta de mantenimiento a la infraestructura	<p>realiza el control social deben ofrecer mayor apertura para la entrega de la información que se requiere para el ejercicio de control social.</p>
2- Santa Cruz	Vacunación contra el covid-19 en punto de la Unidad Hospitalaria Santa Cruz	<p>Se realizó ejercicio de control enfocado a la vacunación Anticovid en el territorio, para ello se realizaron actividades como visitas, recorridos y reuniones tanto con el director de la Unidad Hospitalaria de Santa Cruz, trabajadora social y enfermeras coordinadores del punto de vacunación donde se plantearon las dificultades y posibles soluciones para mejorar la prestación del servicio de vacunación.</p> <p>Durante las visitas se estableció contacto con la jefa del punto de vacunación donde se plantearon acciones para mejorar la atención y dentro de esas actividades se solicita que se tenga prioridad con las personas adultas mayores y en situación de discapacidad para la vacunación, así mismo se sugiere ubicar en la parte externa del lugar un tablero con información clara sobre número de dosis</p>	<p>El ejercicio de control social debe estar acompañado de un proceso de formación continua, ya sea seminario o diplomado, que aporte herramientas, además del acompañamiento permanente.</p> <p>Las instituciones u operadores a los cuales se le realiza el control social deben ofrecer mayor apertura para la entrega de la información que se requiere para el ejercicio de control social.</p>





Alcaldía de Medellín

		<p>aplicar y cada hora estar actualizando la información.</p> <p>Así mismo para evitar aglomeraciones por sugerencia de los COPACOS se cambió la metodología de entrega de fichos para agilizar la vacunación logrando que los tiempos de espera de la aplicación de los biológicos y el indicador de oportunidad mejoren. el tiempo de espera está en media hora.</p>	
3- Manri que	Vacunación contra el covid 19 en el punto de la Unidad Hospitalaria de Manrique	<p>Se realizó ejercicio de control enfocado a la vacunación Anticovid en el territorio, para ello se realizaron actividades como visitas, recorridos y reuniones tanto con la directora de la Unidad Hospitalaria de Manrique, trabajadora social y enfermeras coordinadores del punto de vacunación donde se plantearon las dificultades y posibles soluciones para mejorar la prestación del servicio de vacunación.</p> <p>Durante las visitas se estableció contacto con la jefa del punto de vacunación donde se plantearon acciones para mejorar la atención y dentro de esas actividades se solicita que se tenga prioridad con las personas adultas mayores y en situación de discapacidad para la vacunación, así mismo se sugiere ubicar en la parte externa del lugar un tablero con información clara sobre número de dosis aplicar y cada hora estar actualizando la información.</p> <p>Así mismo para evitar aglomeraciones por sugerencia de los COPACOS se cambió la metodología de entrega de fichos para agilizar la vacunación logrando que los tiempos de espera de la aplicación de los biológicos y el indicador de oportunidad mejoren. el tiempo de espera está en media hora.</p>	<p>El ejercicio de control social debe estar acompañado de un proceso de formación continua, ya sea seminario o diplomado, que aporte herramientas, además del acompañamiento permanente.</p> <p>Las instituciones u operadores a los cuales se le realiza el control social, deben ofrecer mayor apertura para la entrega de la información que se requiere para el ejercicio de control social.</p>





Alcaldía de Medellín

4- Aranjuez	Prestación de los servicios de salud del Centro de Salud Campo Valdés de la ESE Metrosalud	<p>Se realizó ejercicio de control enfocado en el mejoramiento de la atención de los servicios de salud de Metrosalud, para ello se realizaron actividades como visitas, recorridos y reuniones tanto con el coordinador del Centro de salud donde se plantearon las dificultades y posibles soluciones para mejorar la prestación de los servicios así mismo se realizaron encuestas a los usuarios que permitieron evidenciar que los servicios en salud se están prestando de una buena calidad y oportunidad.</p> <p>Con respecto a la infraestructura de los Centros de salud tanto se evidencia el deterioro en paredes, pisos, techos, muebles (sillas, mesas), además falta realizar mantenimiento continuo a equipos médicos como también a la infraestructura</p> <p>Necesidades urgentes evidenciadas en el Centro de Salud Guayabal:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Falta de personal en el área de facturación y talento humano donde se recomienda aumentar recurso humano para mejorar la atención de los usuarios.2. Falta de espacios para realizar consulta medica3. Mejorar la Red de telefónica4. Falta de mantenimiento a la infraestructura	<p>El ejercicio de control social debe estar acompañado de un proceso de formación continua, ya sea seminario o diplomado, que aporte herramientas, además del acompañamiento permanente.</p> <p>Las instituciones u operadores a los cuales se le realiza el control social deben ofrecer mayor apertura para la entrega de la información que se requiere para el ejercicio de control social.</p>
5- Castilla	Proyecto Escuchaderos	<p>Se realizó las vistas a los Escuchaderos de la comuna 5 ubicados en: Parque de juanes de la paz anteriormente ubicado en el parque del viento del barrio Girardot, Belalcázar, secretaria de movilidad, terminal del norte, barrió Florencia, y estación Acevedo.</p>	<p>El ejercicio de control social debe estar acompañado de un proceso de formación continua, ya sea seminario o diplomado, que aporte herramientas, además del acompañamiento permanente.</p>





Alcaldía de Medellín

		<p>Al realizar las visitas a los Escuchaderos, encontramos hallazgos positivos y también a mejorar:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Algunos puntos de atención no cuentan con condiciones adecuadas2. Encontramos profesionales empoderados de su trabajo y cumplidores de su deber3. Los Escuchaderos han presentado muy buena receptividad por parte de la comunidad.4. La forma de contratación de los profesionales es por corto tiempo, lo que incide en la continuidad del proyecto y en la credibilidad de la comunidad.5. En el caso del Escuchadero de la terminal del norte y movilidad se instaló pensando en los empleados de esos lugares, pero también se atiende todas las personas que concurren a ellos6. Se encontró que los asistentes a los Escuchaderos no se recargaban a ninguna edad, es algo muy genérico.7. Se resalta la apertura de las instituciones, organizaciones sociales para la ubicación de los Escuchaderos. <p>Dentro de los motivos de consultas podemos resaltar las siguientes:</p> <p>Depresión Violencia intrafamiliar Consumo de sustancias psicoactivas Consulta por dueles Intento de suicidio</p>	<p>Las instituciones u operadores a los cuales se le realiza el control social, deben ofrecer mayor apertura para la entrega de la información que se requiere para el ejercicio de control social.</p>
6-Doce de octubre	Vacunación contra el covid-19 en el punto de la Unidad Hospitalaria de Doce de	Se realizó ejercicio de control enfocado a la vacunación Anticovid en el territorio, para ello se realizaron actividades como visitas, recorridos y reuniones tanto con la directora de la Unidad Hospitalaria de Doce de octubre, trabajadora social y enfermeras coordinadores del punto de vacunación	





Alcaldía de Medellín

	octubre de la ESE Metrosalud	<p>donde se plantearon las dificultades y posibles soluciones para mejorar la prestación del servicio de vacunación.</p> <p>Durante las visitas se estableció contacto con la jefa del punto de vacunación donde se plantearon acciones para mejorar la atención y dentro de esas actividades se solicita que se tenga prioridad con las personas adultas mayores y en situación de discapacidad para la vacunación, así mismo se sugiere ubicar en la parte externa del lugar un tablero con información clara sobre número de dosis aplicar y cada hora estar actualizando la información.</p> <p>Así mismo para evitar aglomeraciones por sugerencia de los COPACOS se cambió la metodología de entrega de fichos para agilizar la vacunación logrando que los tiempos de espera de la aplicación de los biológicos y el indicador de oportunidad mejoren. el tiempo de espera está en media hora.</p>	
7- Robledo o	Centros de salud de Metrosalud	<p>Se realizó visita a los cuatro centros de salud, ubicados en la comuna: Las Margaritas, Civiton, Robledo y San Camilo. De los hallazgos más relevantes, en cuanto a la planta física de los centros de salud, se encontró que en los baños faltan las tapas de los tanques de sanitarios porque se lo roban los usuarios, en algunos casos las paredes requieren de pintura, se encontró problemas de canaletas que hacen que se filtre el agua y genere humedades. En la parte del mobiliario sillas y escritorios ya requieren cambio. Se encontró problemas con las rejas de acceso. En el centro de salud de Civitón no se presta el servicio de farmacia, y según la coordinadora (el día de la visita), no se tenía información de una fecha para solucionar dicha dificultad.</p>	





Alcaldía de Medellín

8-Villa Hermosa	Prestación de servicios de salud en los Centros de salud operados desde la IPS Metrosalud que están ubicados en la comuna 8 Villa Hermosa	<p>Se evidencia que la infraestructura de los centros de salud en general está deteriorada, notándose daños en las paredes, pisos, techos, además en los servicios públicos donde en la mayoría de los centros de salud había baños fuera de servicios</p> <p>Otro tema notorio es que estos centros de salud no son los suficientemente grandes para la capacidad de usuarios que debe atender, en el caso de Villatina y enciso es evidente tal observación, además que no se cumple con los requerimientos de Ministerio</p> <p>Un tema relacionado con el personal es que este no es suficiente dado que no se cuenta para hacer los reemplazos en vacaciones o por tema de incapacidad medica lo que hace que se dificulte la prestación de servicios</p> <p>Tocando el tema de deberes y derechos en salud, se identificó que en los centros de salud se pierde mucha oportunidad a la hora de asignar citas, dado que se da mucha inasistencia a las mismas, negando la posibilidad de que otros usuarios acudan a las mismas.</p> <p>Todavía se denota la falta de educación de las personas en tema de aseguramiento y los que pueden acceder a los centros de salud, porque acuden para urgencias o acuden personas de otras EAPB.</p>	El ejercicio de control social debe estar acompañado de un proceso de formación continua, ya sea seminario o diplomado, que aporte herramientas, además del acompañamiento permanente.
9-Buenos Aires	Prestación de servicios de salud en los Centros de salud operados desde la IPS Metrosalud que están ubicados en la comuna 9 Buenos Aires	<p>El comité de participación Comunitaria en salud COPACOS C9, en nuestro ejercicio de control social, vimos con agrado que la interacción del personal de los centros de salud y los usuarios es súper buena, evidenciamos que la asignación de citas casi siempre es presencial, ya que el internet no es de fácil acceso para todo el público.</p> <p>En cuanto a la planta física encontramos falencias en la misma tales como humedades, escaleras en mal estado, y la falta de rampas para las personas con discapacidad</p>	El ejercicio de control social debe estar acompañado de un proceso de formación continua, ya sea seminario o diplomado, que aporte herramientas, además del acompañamiento permanente. <p>Contratación de más personal para dar respuesta a la demanda de servicios</p>





Alcaldía de Medellín

		Creemos que es importante mejorar la planta física, y el equipo del talento humano	Mejoramiento en la infraestructura de los centros de salud Una oficina de atención al usuario en cada centro de salud para promover la educación en la comunidad. Abrir espacios de educación a la comunidad Fomentar los escenarios de participación social en la comunidad Realizar un acompañamiento del Copacos a los centros de salud para promover los servicios Acompañar la apertura de buzón de parte de Copacos Insistir en el mejoramiento de las relaciones con los usuarios principalmente por el portero del centro de salud salvador.
10-La Candelaria	Prestación de servicios de salud en el Centro de salud operado desde la IPS Metrosalud que están ubicados en la comuna 10 la candelaria	Existe una adecuada infraestructura física en el centro de salud de san Lorenzo, siendo uno de los más nuevos en la zona 3, lo que facilita el acceso a los servicios, cuenta con ascensor para las personas con discapacidad, dos plantas las cuales están en buen estado, lo que además se evidencia en los servicios, baños, silletería y de más oficinas. Se observa una buena disposición de los servicios con espacios amplios y muy bien cuidados, es de anotar que luego de la primera visita el centro de salud fue objeto de un ataque, lo que hizo que algunos de sus espacios físicos se vieran afectados, como las puertas, historias clínicas y otros daños que ya están siendo recuperados Frente a la relación de los usuarios con el personal se da una muy buena relación, esto	Implementar en la comunidad espacios de educación en temas de derechos y deberes en salud y en aseguramiento Manejar un flujo de medicamentos para brindar atención oportuna Buscar estrategias para agilizar la asignación de las citas médicas Seguir con el buen trato a los usuarios. Trabajar de forma conjunta con el Comité de participación comunitaria en salud en temas de participación social





Alcaldía de Medellín

		<p>es manifestado en las entrevistas realizadas, nombrando que la atención es muy buena y especial, que tanto la directora de la Unidad como el coordinador son muy amables</p> <p>También en la mayoría de las entrevistas exponen que el personal del centro de salud brinda información clara y oportuna a los usuarios</p> <p>Se da la observación generalizada de la dificultad con la entrega de los medicamentos además se hacen algunas observaciones relacionadas al trato del personal de las taquillas y el portero, sin embargo, no es generalizado</p> <p>Se reconoce una atención adecuada a los usuarios, además el mismo personal expone que los usuarios que acuden al centro de salud son muy respetuosos y amables también</p> <p>Uno de los problemas enunciados es la dificultad para conseguir las citas médicas, algunos expresan que se demoran mucho o no pueden acceder a ellas fácil, frente a este tema de directora de la Unidad también expresa que es muy alto también los índices de inasistencia de los usuarios, quitando la oportunidad a otros.</p>	
11- Laureles	Vacunación contra el Covid-19 y tomas de muestras Covid, en diferentes puntos de la comuna	Se realizó ejercicio de control enfocado a la vacunación Anticovid en el territorio, para ello se realizaron actividades como visitas, recorridos y reuniones tanto con los Copacos y otros líderes, se plantearon las dificultades y posibles soluciones para mejorar la prestación del servicio de vacunación.	
12- La América	Gestión Territorial y Vacunación Covid	Los Copacos formaron parte del equipo Gestor haciendo un mayor control del proceso de formación y acompañando las acciones de movilización que desde el programa se proyectaron.	El ejercicio de control social debe estar acompañado de un proceso de formación continua, ya sea seminario o diplomado, que aporte herramientas, además del





Alcaldía de Medellín

		Con respecto al tema de vacunación los líderes comunitarios estaban al pendiente de las jornadas orientando a la comunidad y verificando que las jornadas se realizaran de la mejor manera posible	acompañamiento permanente. Las instituciones u operadores a los cuales se le realiza el control social, deben ofrecer mayor apertura para la entrega de la información que se requiere para el ejercicio de control social.
13- San Javier	Prestación de los servicios de salud de la Unidad Hospitalaria San Javier y los 5 Centro de Salud de la ESE Metrosalud	Se realizó ejercicio de control enfocado en el mejoramiento de la atención de los servicios de salud de Metrosalud, para ello se realizaron actividades como visitas, recorridos y reuniones tanto con los coordinadores de los Centros de salud, donde se plantearon las dificultades y posibles soluciones para mejorar la prestación de los servicios. Con respecto a la infraestructura de los Centros de salud, se evidencia el deterioro en paredes, pisos, techos, muebles (sillas, mesas), además falta realizar mantenimiento continuo a equipos médicos como también a la infraestructura.	
14 Poblado	Prestación de los servicios de salud del Centro de Salud del Poblado de la ESE Metrosalud	Los integrantes del COPACOS trabajaron en el restablecimiento de los servicios en el Centro de Salud del Poblado para recuperar todos los servicios prestados allí y no dejar morir este espacio tan fundamental para nuestra comunidad. Para ello se realizaron 6 actividades entre visitas, recorridos y reuniones tanto con el Director de la UH de Belén y el coordinador delegado del Centro de salud del Poblado así mismo se contó con el apoyo por parte de la Junta Administradora Local quienes citaron a dos reuniones a Metrosalud y a la Secretaria de salud para realizar seguimiento a los compromisos.	El ejercicio de control social debe estar acompañado de un proceso de formación continua, ya sea seminario o diplomado, que aporte herramientas, además del acompañamiento permanente. Las instituciones u operadores a los cuales se le realiza el control social deben ofrecer mayor apertura para la entrega de la información que se





Alcaldía de Medellín

		<p>Se realiza entrevista a algunos usuarios los cuales manifiestan que se ha recibido buena atención.</p> <p>Quedan pendientes algunos compromisos por parte de Metrosalud que no se han cumplido en el tema del seguimiento al Centro de Salud del Poblado (Toma de muestras, Vacunación, control y desarrollo, Pulir la prueba piloto de la entrega de medicamentos</p>	requiere para el ejercicio de control social.
15 Guaya bal	Prestación de los servicios de salud del Centro de Salud de Trinidad y Guayabal de la ESE Metrosalud	<p>Se realizó ejercicio de control enfocado en el mejoramiento de la atención de los servicios de salud de Metrosalud, para ello se realizaron actividades como visitas, recorridos y reuniones tanto con los coordinadores de los Centros de salud Trinidad y Guayabal donde se plantearon las dificultades y posibles soluciones para mejorar la prestación de los servicios así mismo se realizaron encuestas a los usuarios que permitieron evidenciar que los servicios en salud se están prestando de una buena calidad y oportunidad.</p> <p>Con respecto a la infraestructura de los Centros de salud tanto Guayabal y Trinidad se evidencia el deterioro en paredes, pisos, techos, muebles (sillas, mesas), además falta realizar mantenimiento continuo a equipos médicos como también a la infraestructura</p> <p>Necesidades urgentes evidenciadas en el Centro de Salud Guayabal:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Falta de personal en el área de facturación y talento humano donde se recomienda aumentar recurso humano para mejorar la atención de los usuarios.2. Falta de espacios para realizar consulta medica3. Mejorar la Red de telefónica	





Alcaldía de Medellín

		4. Falta de mantenimiento a la infraestructura	
16-Belén	Atención de los servicios de salud de la Unidad Hospitalaria de Belén y al Centro de Salud de Altavista de la ESE Metrosalud	<p>Se realizó ejercicio de control enfocado en el mejoramiento de la atención de los servicios de salud de Metrosalud, para ello se realizaron actividades como visitas, recorridos y reuniones tanto con la trabajadora social de la Unidad Hospitalaria de Belén y el centros de salud AltaVista donde se plantearon las dificultades y posibles soluciones para mejorar la prestación de los servicios, así mismo se realizaron encuestas a los usuarios que permitieron evidenciar que los servicios en salud se están prestando de una buena calidad y oportunidad.</p> <p>Con respecto a la infraestructura de los Centros de salud Altavista y Unidad Hospitalaria de Belén se evidencia el buen estado en paredes, pisos, techos, muebles (sillas, mesas), se sugiere realizar mantenimiento continuo a equipos médicos como también a la infraestructura.</p>	
50-San Sebastián de Palmitas	Prestación de los servicios del Centro de Salud San Sebastián de Palmitas	<p>Se realizó ejercicio de control enfocado en el mejoramiento de la atención de los servicios de salud de Metrosalud, para ello se realizaron actividades como visitas, recorridos y reuniones tanto con el coordinador del Centro de salud San Sebastián de Palmitas donde se plantearon las dificultades y posibles soluciones para mejorar la prestación de los servicios así mismo se realizaron encuestas a los usuarios que permitieron evidenciar que los servicios en salud se están prestando de una buena calidad y oportunidad.</p> <p>Con respecto a la infraestructura del Centros de salud tanto se evidencia el deterioro en paredes, pisos, techos, muebles (sillas, mesas), además falta realizar mantenimiento</p>	<p>El ejercicio de control social debe estar acompañado de un proceso de formación continua, ya sea seminario o diplomado, que aporte herramientas, además del acompañamiento permanente.</p> <p>Las instituciones u operadores a los cuales se le realiza el control social, deben ofrecer mayor apertura para la entrega de la información que se requiere para el ejercicio de control social.</p>





Alcaldía de Medellín

		<p>Periódico a equipos médicos como también a la infraestructura</p> <p>Necesidades urgentes evidenciadas en el Centro de Salud San Sebastian de Palmitas:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Falta de personal en el área de facturación y talento humano donde se recomienda aumentar recurso humano para mejorar la atención de los usuarios.2. Falta de espacios para realizar consulta medica3. Mejorar la Red de telefónica4. Falta de mantenimiento a la infraestructura5. La Farmacia no cuenta con los medicamentos básicos del PBS6. Desplazamiento obligado por medicamentos a COHAN del punto de la Oriental, lo que incrementa los costos por el valor del desplazamiento7. Aumento de recaídas en enfermedades básicas por ausencia de continuidad en los tratamientos, debido a la ausencia de medicamentos8. Ausencia de personal de la EPS Savia Salud para autorizar las atenciones y medicamentos	
60-San Cristóbal	Servicios de salud de la Unidad Hospitalaria de San Cristóbal y al Centro de Salud de la Loma de la ESE Metrosalud	Se realizó ejercicio de control enfocado en el mejoramiento de la atención de los servicios de salud de Metrosalud, para ello se realizaron actividades como visitas, recorridos y reuniones tanto con la trabajadora social de la Unidad Hospitalaria de San Cristóbal, Nuevo Occidente y el centro de salud La Loma donde se plantearon las dificultades y posibles soluciones para mejorar la prestación de los servicios.	
70-Altavisita	Programa Medellín me cuida salud	Se realizó el ejercicio de control social al Programa Medellín me cuida salud. Se hizo un muestreo a través de una encuesta, teniendo como resultado que dicho	Se recomienda que por parte del equipo ETAFIS, se debe reforzar siempre el nombre del programa: Medellín me cuida salud, ya





Alcaldía de Medellín

		<p>programa, tiene reconocimiento en la comunidad con los servicios que oferta. Sin embargo, se encontró que la respuesta de la comunidad en cuanto a la asistencia a las jornadas, en algunas fue muy baja. Se requirió de la implementación de otras estrategias de convocatoria, para lograr una mejor asistencia de la comunidad.</p>	<p>que las personas encuestadas, no lo identifican por el nombre.</p>
80-San Antonio de Prado	Prestación de los servicios de la Unidad Prestadora de servicios del corregimiento de San Antonio de prado ESE Metrosalud	<p>RECURSO HUMANO</p> <ul style="list-style-type: none">• Dificultades de la empresa para reemplazar el personal en casos de vacaciones o por incapacidad lo que incide en la prestación• Recurso humano limitado que dificulta la prestación de servicios• No se cuenta con una planta suficiente de personal para los reemplazos que se requieren <p>ATENCIÓN AL USUARIO</p> <ul style="list-style-type: none">• Se evidencio que frente al personal que atiende las taquillas y admisiones se denota falta de amabilidad y paciencia con usuarios que requieren de mayor orientación• Se evidencia canales para que los usuarios interpongan las quejas, reclamos y sugerencias, las cuales se les brinda respuesta oportuna• Hay buzones de sugerencias que permiten que el usuario exponer sus situaciones, obteniendo respuestas según plazo requerido• En los usuarios entrevistados se manifiesta que las respuestas a las PQRSD no son claras, dado que no responden a las inquietudes planteadas <p>RELACION USUARIO Y PERSONAL DE LA INSTITUCION</p> <ul style="list-style-type: none">• Los usuarios del centro de salud Limonar manifiestan una buena atención, exponen que los facilitadores muestran	<p>Las recomendaciones que el Comité de participación comunitaria en salud COPACOS C80, son las siguientes:</p> <p>Es importante para mejorar los servicios y la atención al usuario la habilitación de la línea Telefónica</p> <p>Contar con personal administrativo exclusivo para la atención al usuario</p> <p>Mejorar la confianza y credibilidad del servicio de urgencias con los usuarios</p> <p>Contar con personal que permita los reemplazos en vacaciones o por incapacidades para evitar el colapso de los servicios.</p> <p>Promulgar una atención humanizada en el personal encargado de atención al usuario</p> <p>Contar con personal que se ocupe exclusivamente en la atención al usuario</p>





Alcaldía de Medellín

		<p>empatía, socializan con los usuarios, son diligentes, corteses y amables.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se evidencia en el personal de atención al usuario una forma de acercarse un poco tosca, lo que ha llevado que se tengan varias quejas sobre la misma persona a cargo, esta situación ya ha sido informada a las directivas de la Unidad prestadora, lo que llevo a mejora en esta atención <p>INFRAESTRUCTURA</p> <ul style="list-style-type: none">• Se evidencia daños en la estructura tanto en el centro de salud como en la Unidad Hospitalaria, humedades en las paredes, techos y pisos• Humedades en el centro de salud que han dañado medicamentos• Problema de punto crítico de basura en las afueras del centro de salud• Desaprovechamiento de espacios físicos en la Unidad hospitalaria, donde se hacían las cirugías <p>ASIGNACION DE CITAS</p> <ul style="list-style-type: none">• Falta de personal de atención de la línea telefónica• Demoras en la asignación de citas• Inasistencia a las citas medicas	
90-Santa Elena	Centro de salud de de Metrosalud	<p>Se realizó una visita al centro de salud. Con respecto a las urgencias, no se tiene como brindar, pero se hacen procedimientos menores de urgencias mínimas.</p> <p>Nombraron persona para atención al usuario de un proyecto piloto están rotando en cada centro de salud para Santa Elena será Mariana.</p> <p>Los buzones se van a seguir abriendo los martes y jueves, esa persona se va a encargar de abrir</p>	





Alcaldía de Medellín

		<p>el buzón, ya no será con el coordinador de centro de salud, lo hará con un usuario y se hará acta de dicha apertura.</p> <p>Con respecto al tema de equipos y la humedad en el centro de salud es una humedad que es por naturaleza.</p> <p>Están en proceso de mantenimiento van a realizar cambios de equipos especialmente lo prioritario.</p> <p>En espera que se defina lo del coordinador.</p>	
--	--	---	--

Nota: Teniendo en cuenta la Ley de Protección de datos personales Ley 1581 de 2012, no se publican datos personales ni bases de datos, para no vulnerar los derechos de los participantes. La información nominal reposa en los archivos institucionales.



www.medellin.gov.co

Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia

