

## ACTA DE VEEDURÍA ASOCIACION DE USUARIOS

<b>Acta Numero:</b>	01	<b>Fecha:</b>	08/07/2021	<b>Hora:</b>	2:00PM
<b>Departamento:</b>	Norte de Santander	<b>Municipio:</b>	Cúcuta	<b>Duración de la Veeduría:</b>	60 minutos
<b>Institución donde se realiza la veeduría:</b>	IPS Ladmedis		<b>Dirección:</b>	Calle 0 N° 9e-07 Quinta Oriental	
<b>Miembros de la asociación de usuarios que realizan la veeduría:</b>					
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>		<b>CARGO DENTRO DE LA ASOCIACIÓN</b>		<b>TELEFONO DE CONTACTO</b>	
Brigitte Rodríguez		Vicepresidenta		3212405296	
Maria Cristina García		Vocero		3002930427	
<b>Miembros de la institución reciben la visita:</b>					
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>		<b>CARGO</b>		<b>TELEFONO DE CONTACTO</b>	
Patricia Romero Clavijo		Gerente IPS Ladmedis		3175739807	
Rebeca Gómez Gómez		Subgerente IPS Ladmedis		3183789187	
<b>Objeto de la veeduría:</b>					
<i>(describa el programa, proyecto, plan o servicio objeto de la veeduría)</i>					
<p>Promover y fortalecer la Asociación de usuarios del municipio de Cúcuta, en sus capacidades de intervención a los procesos de participación social y ciudadana con el fin de realizar un impacto positivo en el mejoramiento del sistema de salud que se les brinda a los usuarios de la EPS Medimas.</p>					

## ACTA DE VEEDURÍA ASOCIACION DE USUARIOS

### **Introducción:**

***(describa el problema y que población identifica que se está viendo afectada y por la cual se decide realizar la veeduría)***

Se inicia la veeduría en la IPS Ladmedis siendo las 2 de las tardes la cual recibe la Gerente y Subgerente de la Institución en donde inicialmente se realiza la presentación de los miembros de la Asociación de usuarios que realizan la visita, donde toma la vocería inicial la vicepresidenta de Asociación Brigitte Rodríguez donde refiere que el objetivo fundamental de realizar la veeduría es conocer más sobre la IPS Ladmedis, sus servicios e instalaciones como son:

- Servicio de Vacunación.
- Servicio de Laboratorios.
- Servicio de Odontología.
- Procesos de citas para los diferentes servicios.

### **Metodología:**

***(describa las actividades que se van a realizar dentro de la veeduría y como se desarrolla cada una: revisión documental, aplicación de lista de chequeo, toma de registro fotográfico o filmico, aplicación de encuestas, entrevistas, análisis de información, etc)***

Seguidamente para el desarrollo de la veeduría realizada por la Asociación de Usuarios de la EPS Medimas, la Gerente de la IPS Ladmedis la Ingeniera Patricia Romero Clavijo interviene refiriendo que se puede ir haciendo un recorrido por cada uno de los servicios y allí se explicara uno a uno su funcionamiento, en donde la Asociación de Usuarios refiere ser una buena estrategia para llevar a cabo la Veeduría.

Por tal motivo se inicia el recorrido donde la Gerente refiere que como estrategia ante la situación de alerta que se cuenta con un orientador el cual tiene como funciones la orientación y realización del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad como son Control institucional del ingreso del paciente iniciando con la realización de la encuesta para el Covid-19, toma de temperatura, lavado de manos y desinfección de los zapatos, educación y orientación del servicio al cual asiste a la IPS.

Seguidamente se verifican las instalaciones y funcionamiento donde se toman muestras de laboratorio donde refiere que para esta sede de quinta Oriental se toman muestras los lunes, miércoles y viernes y en la sede de Ladmedis Atalaya se toman todos los días de lunes a viernes. Así mismo refiere que la IPS cuenta con un protocolo para la toma de muestras y para cada uno de los servicios donde inicialmente se realiza el ingreso del paciente realizando la encuesta del Covid-19, para el cumplimiento de la toma se asigna cita previa para así tener una programación de tiempo con el fin de evitar las aglomeraciones.

Así mismo refiere que cuando el paciente sale de su cita médica y sale con orden de laboratorio inmediatamente en la IPS el usuario sale con la cita asignada para la toma de dichos laboratorios.

Continuando el recorrido se evidencias que la IPS cuenta con una infraestructura adecuada para la atención de los pacientes, donde se evidencia un ambiente limpio y adecuado para la prestación de los servicios y satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, ante los servicios de Vacunación la vicepresidenta pregunta cómo es la vacunación del esquema de vacunación y lo referente a la vacunación del Covid 19, a lo cual responde la Subgerente Rebeca que se cuenta con punto de vacunación referente al esquema de vacunación colombiano en la IPS Ladmedis de Atalaya con un horario de 7 a 5 PM de lunes a viernes y sábado medio día. Referente a la vacunación Covid se tiene una sede exclusiva para dicha vacunación ubicada actualmente en la Calle 17 N° OE-19 Caobos diagonal a la iglesia Carmelitas donde se da cumplimiento a la vacunación según la normatividad establecida.

## ACTA DE VEEDURÍA ASOCIACION DE USUARIOS

De manera general refiere la Ingeniera Patricia que en la primera planta se cuenta con la sala de espera, recepción, consultorios, consultorio de toma de laboratorios, odontología y baño.

Prolongamos el recorrido en las instalaciones del segundo piso donde esta toda la parte administrativa donde nos situamos en la oficina de la gerente para establecer un dialogo y así los integrantes de la Asociación puedan dar a conocer de primera mano las peticiones, quejas o felicitaciones que han recibido de los usuarios en general referente a la prestación de los servicios de la IPS.

Toma la palabra la vocera Maria Cristina García refiriendo que tuvo una situación personal y que ha escuchado a otros usuarios que en pocas veces les a ocurrido y es referente a la atención en la recepción al momento de facturar las citas o solicitar atención donde la funcionaria manifestó de una manera inadecuada información referente a una cita asignada lo cual genero tensión y molestia por parte de ella como usuaria.

La gerente refiere que ante estos casos en particular se han venido adelantando capacitaciones sobre el trato digno y humanizado a nuestros usuarios y así mismo hacerle vigilancia a los funcionarios, mencionando que la IPS ha tomado medidas de cambio de personal ya que su propósito fundamental es brindar un trato humanizado y con calidad en la atención de los usuarios que son la razón de ser de la IPS y que de evidenciarse alguna otra falta de respeto ante un usuario se tomaran las medidas pertinentes ante este caso, como ya se mencionó que se realizó en la otra sede.

Seguidamente interviene la vicepresidenta de la Asociación la cual refiere que otras inquietudes han sido referentes sobre la asignación de citas vía telefónica ya que los usuarios refieren que no contestan las líneas, a los cual responde la Gerente que ellos internamente esta realizando seguimiento al Centro de atención telefónica y queda como compromiso personal en habilitar otra línea para las dos sedes para el mejoramiento de este hallazgo.

De manera general la Ingeniera patricia gerente y la Doctora Rebeca recalcan un mensaje muy importante a la Asociacion en donde solicita su apoyo como asociacion en retroalimentar a los usuarios todos los hallazgos presentados con el fin de que se brinde una información verídica y se aumente la satisfacción de los usuarios.

A lo cual responden las integrantes de la Asociación que de manera general la IPS es muy buena en la prestación de los servicios que las inquietudes son mínimas pero que es muy importante brindar una respuesta oportuna que ayuden a prestar con calidad los servicios de salud par todos los usuarios en general.

**medimás**  
RED PRIMARIA  
ARS

**LADMEDIS**

LADMEDIS IPS  
Cile 0 # 9e - 07 Quinta Oriental

IPS LADMEDIS ATALAYA  
Cile 0 # 9 04 Comuneros

Medicina General Y Odontología

TELEFONOS: 5920052 - 5775771

**URGENCIAS**  
Cl 12 # 2-44 La Playa  
Urgencias San Rafael

**ENTREGA DE MEDICAMENTOS**  
AV 4E # 5 37 BARRIO POPULAR

## **ACTA DE VEEDURÍA ASOCIACION DE USUARIOS**

Así mismo la gerente entrega información sobre la red primaria de Ladmedis con el fin de dar a conocer a los usuarios en general ya que refiere que la asociación de usuarios tiene un contacto inicial con los usuarios y es vital su intervención al dar a conocer cómo funciona la red primaria de Ladmedis, la cual esta conformada Medicina general odontología y PYP se brinda atención en Ladmedis quinta oriental y Ladmedis Atalaya. Medicamentos se entregan en la misma sede de Ladmedis atalaya y otro punto en la AV 4E N°5-37 Barrio Popular y centro de urgencias lo presta el centro Medico de Urgencias San Rafael que esta ubicado en la Calle 12 N°2-44 La Playa.

Así mismo con autorización de la gerente se toman las evidencias respectivas de la IPS Ladmedis con el fin de dejar sustentados en el acta la visita por la Asociación de usuarios del municipio de Cúcuta.

Para finalizar la Asociación de usuarios agradece el espacio y la amabilidad con la que fueron tratados y se comprometen a trabar en equipo con la IPS para aumentar la excelencia en la prestación de los servicios.

## ACTA DE VEEDURÍA ASOCIACION DE USUARIOS

### **Resultados:**

*(describa los resultados que arrojo el trabajo tanto cuantitativa como cualitativamente, contraste con la planeación, normativa, procedimientos, etc)*

Como manera general la veeduría arroja un resultado muy positivo donde se quiere reforzar el tema del call center, por tal motivo que de este encuentro la Asociación de usuarios plantean una estrategia de divulgación de la información de la IPS en el próximo encuentro con la Asociación de donde se socializara la información relevante que arrojo la veeduría que mejora la información para el acceso de los servicios, mencionado lo anterior se genera un apoyo por parte de la Asociación de usuarios de Medimas en ayudar a difundir la información a los usuarios y así dar a conocer una información más clara y aumentar el porcentaje de satisfacción de los usuarios de la IPS.

### **Recomendaciones:**

*(describa las recomendaciones que sean estratégicas concisas y claras, teniendo en cuentas las competencias de las autoridades responsables de la gestión pública objeto de control)*

De manera general como estrategia clara se encaminada a seguir reforzando los canales de comunicación con el fin de dar una información eficaz a los usuarios evitando una información errada y que esto lleve a una inadecuada prestación de los servicios y una insatisfacción por parte de los usuarios que tiene como IPS primaria Ladmedis.

# ACTA DE VEEDURÍA ASOCIACION DE USUARIOS

## EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



ACTA DE VEEDURÍA ASOCIACION DE USUARIOS

Fecha para seguimiento:	08/08/2021	Hora:	2:00PM
Firmas de los participantes de la actividad:			
Firma:		Firma:	
Nombre:	Patricia Romero Choy	Nombre:	Patricia Gomez Gomez
Documento:	27592948	Documento:	33254540
Teléfono:	3175739807	Teléfono:	3183789187
Firma:		Firma:	
Nombre:	Brigitte Rodriguez	Nombre:	Maria Cristina Garcia
Documento:	60294509	Documento:	60329205
Teléfono:	3212405296	Teléfono:	3002930427

ACTA DE VEEDURÍA ASOCIACION DE USUARIOS

Fecha para seguimiento:	08/08/2021	Hora:	2:00PM
Firmas de los participantes de la actividad:			
Firma:		Firma:	
Nombre:	Juan Jimenez	Nombre:	Maria A. Gonzalez T.
Documento:	85 1697330	Documento:	1094710905
Teléfono:	310 1088192	Teléfono:	3142571652
Firma:	_____	Firma:	_____
Nombre:	_____	Nombre:	_____
Documento:	_____	Documento:	_____
Teléfono:	_____	Teléfono:	_____