

## ACTA DE VEEDURÍA ASOCIACION DE USUARIOS

<b>Acta Numero:</b>	<b>02</b>	<b>Fecha:</b>	20/10/2021	<b>Hora:</b>	<b>2:30 PM</b>
<b>Departamento:</b>	<b>Norte de Santander</b>	<b>Municipio:</b>	<b>Cúcuta</b>	<b>Duración de la Veeduría:</b>	50 Minutos
<b>Institución donde se realiza la veeduría:</b>	<b>Sede administrativa de dispensación de medicamentos IPS Ladmedis.</b>		<b>Dirección:</b>	Av. 10 54-138 Terraza La Floresta Municipio de Los Patios, Norte de Santander – Colombia	
<b>Miembro 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>	
Roberto Carrascal	Fiscal			3123232059	
<b>Miembros de la institución reciben la visita:</b>					
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>			<b>TELEFONO DE CONTACTO</b>	
Patricia Romero	Gerente Ips Ladmedis			3175739807	
Deybeth Sofia Diaz	Coordinadora dispensación de medicamentos IPS Ladmedis			3163974067	
Paola Beltrán	SIAU dispensación de medicamentos IPS Ladmedis			3133711801	

<p><b>Objeto de la veeduría:</b></p> <p>Realizar como Asociacion veeduría con el fin de hacer vigilancia y control a la administración y gestión de los diferentes servicios en salud, contribuyendo a la eficiencia de la prestación de los servicios y la participación ciudadana.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Introducción:</b></p> <p>Se inicia la veeduría en la sede administrativa de dispensación de medicamentos de la IPS Ladmedis siendo las 2:30 de la tarde, donde recibe la visita la Gerente, coordinadora del dispensario y encargada del SIAU de la IPS LADMEDIS, en donde inicialmente se realiza la presentación del miembros de la Asociacion de usuarios que realiza la visita, con el objetivo de realizar como Asociacion veeduría con el fin de hacer vigilancia y control a la administración y gestión de los diferentes servicios en salud, contribuyendo a la eficiencia de la prestación de los servicios y la participación ciudadana, tomando la vocería fiscal Roberto Carrascal de la Asociación de usuarios del municipio de Cúcuta, el cual socializa la finalidad de la veeduría y el compromiso a todos los procesos de participación social en salud de la EPS.</p>

## ACTA DE VEEDURÍA ASOCIACION DE USUARIOS

### Metodología:

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 refiere A través de nuestras farmacias y las alianzas hemos atendido a más de 4 millones de usuarios dispensando los medicamentos PBS Y NO PBS, garantizamos el cumplimiento en las entregas. Nuestro objetivo es el bienestar de los pacientes, por eso contamos con programas de seguimiento e indicadores que nos ayudan a medir la gestión logrando eficiencias para nuestros clientes y la reducción en costos para las entidades contratantes, garantizando un servicio de excelente calidad, oportunidad y seguridad para el usuario.

Para conocimiento referente a la dispensación de medicamentos llegamos a 120 municipios de Colombia dispensando medicamentos PBS Y NO PBS. Basamos nuestro éxito en la inversión continua para la promoción, desarrollo, investigación y exploración de nuevos productos y servicios que representen un avance y mejora para las condiciones actuales de los mercados operados.

Para el régimen subsidiado se cuenta con dos puntos habilitados uno de ellos esta dentro de la IPS Ladmedis en atalaya donde se presta el servicio CII 0 #9-04 Barrio Comuneros – Cúcuta y en la AV 4E N° 5-37 Barrio popular.

Por otro lado, el representante de la Asociación refiere que como líder comunitario tenía conocimiento de donde quedan los dos puntos de entrega pero que desconocía que había una sede administrativa para la dispensación de los medicamentos a la cual refiere que para las instalaciones de entrega y la sede son lugares adecuados y con personal de calidad humana.

Asi mismo refiere que le gustaría que tuvieran su número de contacto con el fin de que para cualquier inquietud ellos puedan solucionar y menciona que las inquietudes que se han generado en la entrega de medicamentos ya sea por certificados o demas situaciones que se presenta el como integrante de la Asociación realiza puente directo con el Coordinador de la EPS José Vera el cual esta siempre presto para solucionar cualquier inconveniente.

Seguidamente la coordinadora del dispensario nos muestra el portafolio y las instalaciones de cada punto de dispensación de medicamentos y puntualizando que estos lugares cuentan con los protocolos activos referente a la pandemia de Covid 19.



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

## ACTA DE VEEDURÍA ASOCIACION DE USUARIOS

### Resultados:

Como manera general la veeduría arroja un resultado muy positivo donde de este encuentro con la Asociación de usuarios se plantean una estrategia de articulación con los representantes con el fin de ser una mano amiga y aliada para todos los procesos de la IPS y la farmacia.

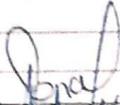
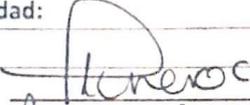
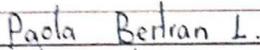
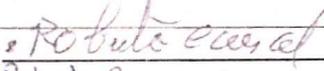
### Recomendaciones:

De manera general como estrategia clara se encaminada a seguir reforzando los canales de comunicación y las alianzas con los líderes y representantes de la asociación con el fin de dar una información eficaz a los usuarios evitando una información herrada y que esto lleve a una inadecuada prestación de los servicios y una insatisfacción por parte de los usuarios que tiene como asignada la farmacia de Ladmedis.

### Evidencia fotográfica



# ACTA DE VEEDURÍA ASOCIACION DE USUARIOS

Fecha para seguimiento:	22/11/2021	Hora:	2º 30 PM.
Firmas de los participantes de la actividad:			
Firma:		Firma:	
Nombre:	Daybeth Sofia Diaz	Nombre:	Patricia Romero C
Documento:	60448645	Documento:	27592948
Teléfono:	3163974067	Teléfono:	3175739807
Firma:		Firma:	
Nombre:	Paola Bertran Lugo.	Nombre:	Roberto Carrascal
Documento:	1092388838	Documento:	13371773
Teléfono:	3133711801.	Teléfono:	3123232059