

**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
AREA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

CONSULTA CIUDADANA PAMPLONA NORTE DE SANTANDER

ACTA DE COMPROMISOS

Siendo las 9:00 horas del día 09 de julio de 2008, se da inicio a la consulta ciudadana convocada por la Superintendencia Delegada para la Atención a los usuarios y participación ciudadana de la Superintendencia Nacional de Salud con el propósito de abrir un espacio de encuentro entre la comunidad y la Superintendencia y fortalecer la participación ciudadana en las funciones de Inspección, vigilancia y control al Sistema General de Seguridad Social en Salud por la defensa de los derechos de los usuarios.

Con el INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD, se está estudiando la posibilidad de mejorar los estándares de habilitación para abrir un nuevo servicio. Se hará el estudio de la red con el Instituto Departamental de Salud oficina de Planeación con el fin de fortalecer la infraestructura de la Red Pública, programa que adelanta el señor Gobernador del Departamento.

Compromiso de la Gerente de la ESE Hospital SJD.

- Caso menor de edad: Se solicita que se pase la queja por escrito al SIAU para revisarla directamente y darle el respectivo trámite.
- Respecto a las personas del área rural familiares de los pacientes, aclara que la ESE no tiene capacidad para hospedar a los familiares.
- La atención a la población subsidiada se ha visto afectada dado a la deuda que sostienen las EPS-S las cuales deben al hospital aproximadamente 2000 millones de pesos que no permiten el cumplimiento de algunos compromisos
- Es competencia de la Super delegada para el flujo de recursos y se le hará llegar la inquietud, pero su preocupación es respecto al proceso de atención al usuario independiente a la deuda

- Por indicación de la Superdelegada al terminar la consulta ciudadana la dra. Maribel Trujillo y su equipo, la dra. Nelly Santa fe y como garante los dres. Dagoberto y Robert Pinzón de la Super se reunirán para que aclare como se hace la asignación de citas, se levantara un acta y se le entregara a las veedurías para el seguimiento.
- Porque las atenciones por especialista tiene que ser en otra ciudad incrementando los costos para la población y muchas veces cuando llegan allá se les cancelan las citas y pierden el viaje y el dinero. Especificamente con COOMEVA?
- Las veedurías que se conformen en la consulta con que herramientas contarán para el fortalecimiento ya que se conforman pero no operan por falta de insumos y dotación y desean colaboración para poder prestar los servicios como les compete, la inquietud fue llevada al municipio pero aun no se le ha respondido.

Interviene Martín Eduardo Supelano coordinador de COOMEVA. Solicita de que el caso sea puntual para evidenciar en sistema y tramitarla de manera inmediata, todo lo el resorte de hospitalización se tiene contratado con el hospital San Juan de Dios. Se solicita de manera respetuosa puntualizar el caso para darle trazabilidad.

También comenta que COOMEVA posee la Herramienta ATENTOS utilizada para evidenciar de manera inmediata que esta sucediendo con los usuarios y hacerle seguimiento.

En Pamplona se han hecho reuniones con los usuarios para hacer seguimiento al proceso de atención.

- La super solicita al señor ponente entregar el día de mañana, 10 de julio , los casos y una lista con todos los problemas con EPS C y S. La SUPERSALUD llamara a los representantes legales de las EPS y tratara caso por caso y se le hará seguimiento en cabeza del dr. Robert.
- Se solicita la Creación de una red de veedurías y trabajar con la comunidad la cultura de transparencia

- Construir un proyecto estructural de transparencia para la administración del sector salud en el municipio con alta participación de la comunidad. Exigen a la administración pública su responsabilidad en este sentido. Programas de educación en transparencia y control social.
- La universidad y sus estudiantes tienen cobertura del Sisben de sus municipios de origen entonces cuando demandan un servicio no se le presta hay que buscar una solución para garantizar la atención en salud a la comunidad estudiantil y tengan un a cobertura acuerdo con sus derecho- Se solicita a la SUPERSALUD y a las administraciones municipales y departamentales respuesta concreta para el mejoramiento de estos aspecto.

LA SUPER solicita la ponencia anterior por escrito.

- La administración anuncia concertar con la comunidad el mecanismo de rendición de cuentas de gestión.

Pide la certificación de la salud del hospital para un nivel de atención más alto.

- En cuanto a los equipos obsoletos del hospital la Dra. Nelly habla del programa de fortalecimiento de las ESE Departamentales que adelantara en próximos días el señor Gobernador por valor de 18.000 millones enfatizando infraestructura y equipos médicos. Actualmente se adelanta la gestión de 14 ambulancias para del departamentos el Min. 50% el departamento 25% y las ese 25%.
- La directora indica que lo de las ambulancia ya esta listo el proceso de licitación de las ambulancias, pero el de equipos médicos se demora un poco porque actualmente se adelanta en el IDS, el estudio de necesidades por ESE de acuerdo al Decreto 1011/06.

- Para el fortalecimiento de las ESE entra el departamento pero las ESE no pueden fortalecerse debido a la deuda o cartera que actualmente tiene las ESPS-S con las ESE que asciende a 18.000 millones de pesos y solicita la intervención de la super en este aspecto.

La Coordinadora de salud pública de Cacota, entrega un informe de interventoría al régimen subsidiado que refleja el incumplimiento de las EPS-S, así:

- COMPARTA SALUD. COMFAORIENTE. No entrego los contratos celebrados con la red que garantizara la prestación de servicios a los usuarios, no entrega informes de cartera ni pagos a las IPS.
- No cumplió con el proceso de carnetización ni remitió la documentación soporte.
- No han cumplido con las metas de Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad.

Se anuncia que la alcaldía adelanta procesos sancionatorios.

- En el año 2007 la alcaldía contrato salud pública con el Hospital San Juan de Dios Salud sexual, salud mental, lepra y vigilancia epidemiológica, resultado fue desfavorable por parte del IDS para el municipio debido a que el Hospital no cumplió con las actividades contratadas y por ende con las metas.

La Super aclara que hará seguimiento a lo expuesto respecto a las dos EPS-S y aplicara las sanciones que haya lugar.

Oferta insuficiente para la demanda de servicios que se evidencia en el municipio. Hay un solo médico para consulta externa que no es suficiente. No hay servicio habilitado de laboratorio clínico, solo toma de muestra que se remite a Pamplona.

Solicita adelantar el estudio de ampliación de oferta del puesto de salud de Chitaga de acuerdo a las necesidades de la comunidad.

- GERENTE. Se hizo una reunión el 4 de Julio en la Gerencia del hospital para tratar el tema de prestación de servicios de salud, ya existe un medico rural que va para Chitaga. A partir de primera semana de Agosto se amplió una plaza para otro medico en Chitaga y Cucutilla en cumplimiento al compromiso adquirido por el Gobernador. A partir del 14 de Julio se ampliaran los días para la toma de muestras.
- De acuerdo al estudio de Red adelantado por el Ministerio, esta definido para Chitaga la Toma e Muestras.

Problemática con el puesto de salud Galán.

El puesto ha funcionado por 40 años y ahora no se están prestando los servicios por no tener la infraestructura y las condiciones necesarias, solita explicación y que se le informe que va a suceder con este puesto, pues este descongestiona en actividades de P y P al San Juan de Dios. Solita que no acaben con el puesto de salud que son muy valiosos para la comunidad.

Solicita que los implementos del puesto de salud que se sacaron sean devueltos ya que está inventario a la comunidad.

EDUARDO MORA. Vigilancia y Control del IDS. Este tema ya se había hablado con la Gerente del Hospital y el municipio. Es imposible que este puesto de salud siga funcionando como antes porque no cumple con los requisitos mínimos de habilitación, solo puede hacer consulta médica y odontológica.

La comunidad solicita que el puesto de salud se habilite pues la atención es mas inmediata que en el Hospital, es programada y la población del campo no puede venir dos veces o tres para conseguir la cita y asistir al medico, o perder el viaje debido a que la demanda es mucha y a veces les quitan los turnos. También quiere manifestar que a las quejas no se les da trámite.

El alcalde manifiesta su interés en que estos puestos de salud vuelvan a funcionar y que no se cierren, y pregunta que se debe hacer para habilitar los servicios que pide la comunidad.

Dr. Eduardo Mora sugiere que se debe buscar la financiación para el mejoramiento de infraestructura y dotación de acuerdo al decreto 1011 pero corresponde a la ESE y al Municipio adelantar un estudio para este fin.

GERENTE. El puesto de salud de Galán no tiene para donde ampliar o construir, tiene problemas de humedad, de cañerías y alcantarillado. La ESE no ha podido definir lo que va a hacer con el puesto, pues el terreno es del municipio y la construcción es de la comunidad, además según revisión del arq. Carlos Fuentes del Ids la inversión necesaria para la adecuación de este puesto es de aproximadamente 700 millones.

La Super pregunta que se va hacer exactamente para que las personas que asistían a este puesto se les siga garantizando la prestación de servicios de salud.

Compromisos

- Gerente. Las actividades de P y P se están prestando con calidad y acceso en el Hospital, se atenderán diariamente las 8 horas, se priorizaran todos los días, el hospital tiene una persona exclusiva para la facturación de P y P para población rural. Los sábados tienen programación concertada con la comunidad sobre las salidas al área rural. La dra. Maribel anexara el día de mañana 10 de julio de 2008 el cronograma de salidas para que la comunidad lo conozca y se le informara de manera periódica estos aspectos a la alcaldía y a la Directora Local de Salud por parte del Hospital. Se atiende solicitud del IDS de disponer de todos los programas de P y P toda la semana de manera permanente .
- El alcalde se compromete a fijar el cronograma de actividades de PYP rural en la cartelera . El alcalde se compromete a informar por diferentes medios de manera periódica a la población rural el cronograma de salidas por parte del hospital para la actividades de PyP así como las novedades en este aspecto.
- El puesto de salud de Galán y Santa Marta quedan con los servicios de medicina general y odontología 8 horas diarias los cinco días de la semana.

- El Dr. Eduardo y el señor alcalde recomiendan que para funcionar como puesto de salud la disponibilidad de medico y odontólogo debe ser de 8 horas mañana y tarde presenciales. Las visitas que se hagan a guarderías, puestos FAMI y sitios geriátricos deben hacerse con personal adicional.

Se expresa la falta de medico en el puesto de salud de Mutiscua.

Compromisos

Gerente. El inconveniente fue la falta de rurales para ese municipio. El hospital cubrió la necesidad con un medico contratista. A partir de mañana Julio 10 de 2008 ya hay medico permanente. La promotora la maneja directamente el municipio.

Por recomendación del IDS, se manejaran presupuestalmente con cuentas específicas para el manejo de recursos de salud pública.

Aplicación del decreto 2443 y solicita cumplimiento a:

Decreto 1145 de Julio de 2007, se debe crear el concejo de discapacidad local

Decreto 1355 de los requisitos para las Ayudas Técnicas, subsidios y pensiones donde se exige la calificación de discapacidad que no se esta llevando a cabo en el municipio.

Ley 361 de 2007, integridad de los procesos de habilitación y rehabilitación teniendo en cuenta los aspectos primordiales para el desarrollo del individuo discapacitado.

El municipio no ha adelantado gestiones para la implementación de la política nacional de discapacidad, solicita que se adelante lo necesario para este fin.

Solicita una oficina y una persona especifica que maneje directamente este programa en el municipio de Pamplona

A la Gerente de Pamplona, hacer un plan de priorizacion para la atención a la población discapacitada.

Ordenanza 021 de 2004 suministro de ayudas técnicas a la población discapacitada.

Dra. MARTA Directora Local de Salud. Este año se esta manejando dentro del Plan Territorial de Salud. El tema de Discapacidad esta incluido el eje de Promoción Social que a su vez esta incluido en el Plan de Desarrollo bajo la vigilancia del Instituto Departamental de Salud.

El IDS expone que hay total garantía de atención en salud a la población discapacitada no asegurada en la Red pública del Departamento.

Compromisos

Se revisara la responsabilidad de la calificación de la discapacidad para que con base de lo contenido en la Ley 361, se asuma la ejecución de la misma.

Hay una cooperativa en el Hospital con moras de en los pagos y esa retribución monetaria es muy escasa y ha tenido que llegar hasta procesos jurídicos por no pagos.

Solicita se revisen estas cooperativa como es forma de contratar, por cuanto tiempo y porque dineros.

Que se revise cual es el presupuesto que maneja el hospital y el superávit que posee en este momento.

Los médicos internos reciben los pacientes sin supervisión de un medico.

Que el Hospital realice un programa de mejoramiento de Relaciones humanas a todo el personal

Promover los servicios de especialistas en la ESE abriendo y promoviendo el mercado.

No se cambien los turnos de medico por el de enfermeras jefes.

Compromisos

- La SUPERSALUD indica que debido a las inquietudes que se manifiestan en esta consulta, dentro de 15 días se realizara una visita de la Superintendencia a la ESE Hospital San Juan de Dios donde inicialmente se le enviara el informe resultado a la Gerencia y luego a la veeduría que se conforme el día de mañana.

Los usuarios solicitan a la Gerente del Hospital respeto por la comunidad, que respete la necesidad de la comunidad de organizar el espacio de asociación de usuarios, que apoye este proceso. Que atienda la comunidad porque la gerente no atiende al público.

Solicita la intervención de la gerente ante la persona encargada de las ecografías que es una persona grosera e irrespetuosa con la comunidad.

Las EPS-S no garantizan la oportunidad en los servicios por especialistas en Pamplona sino en otras ciudades incrementando los costos a la población.

Los puestos de salud tienen implementos sin usar y se debe buscar la manera de habilitar los servicios para hacerlos útiles y no cerrar los puestos diciéndole a la comunidad que le hace falta y como pueden colaborar.

- La superdelegada solicita al señor granados para el día de mañana pasar su ponencia por escrito y el listado de EPS-S que no cumplen con el proceso de prestación de servicios para que la Superintendencia haga el respectivo proceso.

Expresa su preocupación por el desconocimiento de los funcionarios para manejar el trato con la comunidad y la humanización de la salud. Y la comercialización de la salud.

Le solicita al alcalde la depuración del régimen subsidiado ya que hay personas con capacidad que no deberían estar beneficiándose con estos cupos.

Interventora del Reg. Subsidiado Pamplonita

Solicita a la gerente el mejoramiento de infraestructura de la red del municipio.

Se solicita la apertura del servicio de laboratorio clínico en el municipio ya que la demanda es alta.

Que posibilidades hay de incluir un médico permanente para el municipio ya que cuando se pide que lo trasladen a Pamplona para el cumplimiento de turnos el municipio de Pamplonita queda descubierta.

En constancia se firma:

Dr. Klaus Faber Mogollon

Alcalde

Dra. Nelly Patricia Santafe

Directora Instituto Departamental de Salud

Dra. Leonor Arias Barreto

Superdelegada para la Protección al usuario y PC