 <b>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</b> GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	<b>SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS</b> (SISTEDA, SGC y MECI)		MAGT04.03.14.12.P01.F04
			VERSIÓN 3
	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 01/may/2018

<b>ACTA No. 4145.030.9.37.075</b>	FECHA:	30/abr/2019
	HORA INICIAL:	03:05 p.m.
	HORA FINAL:	04:03 p.m.
<b>OBJETIVO:</b> Realizar Actividad Rendición de Cuentas de la Secretaria de Salud Municipal – Servicio de Atención a la Comunidad SAC- defensoría del paciente.		<b>LUGAR:</b> Despacho del Subsecretario de Promoción, Prevención y Producción Social de la Salud

**ASISTENTES:** Alexander Camacho Erazo, Subsecretario de Promoción, Prevención y Producción Social de la Salud y Defensor del Paciente, Karen Quintero Contratista Presentadora y Equipo técnico de Producción para la transmisión por Facebook Live

**AUSENTES:** N/A


**INVITADOS:** N/A

**ORDEN DEL DÍA:**

1. Presentación del video sobre rutas de atención del SAC
2. Saludo de Bienvenida de la presentadora, explicación de la actividad y presentación del Doctor Camacho
3. Intervención del Dr. Camacho
  - Presentación en diapositivas del Informe estadístico 2018
  - Retos, objetivos y compromisos para 2019
  - Agradecimientos al señor Alcalde, secretario y equipo de trabajo
4. Video sobre rutas de atención del SAC
5. Cierre

**DESARROLLO**

1. Presentación del video sobre rutas de atención del SAC.
2. La presentadora saluda y explica el objetivo del SAC de velar por la defensa del Derecho a la Salud de los caleños haciendo gestión ante las entidades de salud cuando se presentan barreras de atención. También se refiere al reconocimiento como Mejor Experiencia en Salud del país, con el otorgamiento del Premio Nacional de Alta Gerencia por parte de la Presidencia de la República.
3. El subsecretario Saluda y comienza a explicar las diapositivas sobre la gestión 2018, haciendo énfasis en los logros más representativos de esa Vigencia. Destaca el trabajo del equipo del SAC para atender a la ciudadanía. Igualmente, las acciones

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MAGT04.03.14.12.P01.F04	
	VERSIÓN	3
	FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL  
INTEGRADOS  
(SISTEDA, SGC y MECI)

**ACTA DE REUNIÓN**

implementadas con el respaldo del Alcalde Maurice Armitage y del secretario de Salud, Nelson Sinisterra. Explica que dará a conocer estadísticas relacionadas con a gestión cumplida el año anterior.

Invita a los caleños a participar con sus preguntas, comentarios e inquietudes en la página de Facebook de la Secretaría de Salud Pública y llamadas telefónicas.

José Libardo Quintero pregunta por qué no se sanciona a las EPS por incumplimiento? El Doctor Camacho responde: La competencia es de control y vigilancia, pero no sancionatoria. Son las entidades de salud las que tienen el deber de prestar el servicio. El objetivo de la oficina es velar por el derecho a la salud de los caleños. Se hace gestión ante EPS para que respondan, y los ciudadanos reciban los servicios de salud.

Dice que la meta del plan de desarrollo está relacionada con la atención y destina los recursos necesarios para cumplir el trabajo. En los tres años se han atendido 60.505 consultas superando la meta fijada en 54 mil atenciones para los cuatro años.

La inversión ha sido de \$981.000 en 2016; en 2017 fue de 1,181; en 2018 fue de \$1243 y de \$1.245 en 2019 para poder tener el recurso humano para servirle a 20 mil personas por año y cumplir con las correspondientes actividades y servicios para el funcionamiento.

Gladys Muñoz pregunta: Por qué solo atienden pacientes de Cali? Responde el Defensor: Los recursos son de la administración municipal, de la Alcaldía de Cali, por lo tanto no se puede atender a otros entes territoriales, porque sería utilizar inadecuadamente los recursos donde no tenemos competencia; sin embargo, en ocasiones se apoya gestión de otros municipios porque existe articulación con la Gobernación y Súper Salud.


Consolidado de atención fue de 21.926 personas en 2018 y de 6.802 derechos de petición, porque no todos los usuarios radican peticiones. Por ejemplo, no se radican peticiones de quienes están en urgencias porque la situación es de emergencia; otras son de orientación.

El comportamiento entre 2015 y 2018 muestra indiscutibles incrementos que evidencian las dificultades del Sistema, la capacidad de Respuesta del SAC y el énfasis en la humanización del servicio del SAC.

María Isabel Méndez, Mesa Participación de la Comuna 1 Saluda desde la Biblioteca del Centro Cultural

Mesa de participación Comuna 13 presente desde El Pondaje

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MAGT04.03.14.12.P01.F04	
	ACTA DE REUNIÓN		VERSIÓN	3
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	01/may/2018

Irina Serrano envía un mensaje de gratitud por intervención efectiva ante Medimas  
El subsecretario señala que es la obligación del funcionario, pero entendemos que se vela por la garantía de bienestar y vida.

De la Comuna 1, Wilson Zúñiga, pregunta que de las 60.505 consultas cuántas se resolvieron?

Responde el Doctor Camacho: el 86% es el porcentaje de resolución efectiva en la restitución del servicio de salud

#### Proyección y objetivos 2019

- Fortalecer logros alcanzados en 2018
- Fortalecer la descentralización del servicio, idea del secretario para estar más cerca de los hogares con jornadas periódicas y también con atención permanente en los CALI 6 y 15 y en la ladera en la Comuna 20, en la UES al lado de la IPS Siloé.
- Continuar con las rutas especiales de atención para pacientes de Enfermedades Huérfanas y Cáncer
- Continuar atención Línea 24 Horas 5554545
- Avanzar en la capacitación de funcionarios del SAC y de entidades de salud para la humanización del Servicio

Aleyda Cabrera expresa agradecimiento por la atención a su padre.

Se muestra gráfica con porcentajes de la Línea 24 Horas. 64% fue de gestión personal de los funcionarios y el 33% de orientación.


Por comunas, las de mayor cantidad de usuarios fueron: 13, 15, 6, 14 y 20 que suman el 28% de las peticiones.

Por regímenes, el subsidiado tiene el mayor porcentaje de atenciones

Wilson Zúñiga pregunta: Si se suspende el tratamiento porque le asignan otra IPS?

Responde el subsecretario: El Sistema lo permite siempre y cuando las garantías son las mismas. Pero se necesita continuidad y se puede exigir que el tratamiento no arranque de cero para evitar un retroceso. Lo importante es recibir el servicio ordenado.

Explica el Doctor Camacho que la gráfica de Frecuencia de DP según EPS es diferente al ranking, porque muestra la alta demanda de las EPSL Emssanar, SOS, Coosalud y Coomeva y las de menos Ferrocarriles, Sanitas, Policía y Sura

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MAGT04.03.14.12.P01.F04
			VERSIÓN 3
	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 01/may/2018

La mayor cantidad de peticiones según edad están entre 55 y 69 años y radican más peticiones las mujeres 3.927 DP, 58%.

Los adultos mayores son sujetos de protección especial por parte del Estado. También la primera infancia, pero las EPS no están cumpliendo según las peticiones que llegan a la Secretaría.

Johana Velásquez, pregunta si los pacientes con cáncer y Enfermedades Huérfanas tienen atención especial?

Responde el subsecretario que hay rutas especiales porque las huérfanas son enfermedades crónicas y debilitantes cuya atención genera barreras y hay que atenderlos a nivel gerencial. Lo mismo a los pacientes con cáncer a quienes la enfermedad les afecta gravemente y hay que actuar a contrarreloj.

Entre las causas de barreras: Las tres primeras son: Demoras en procedimientos e intervenciones; autorización de servicios y medicamentos.

Marlene Aguilera pregunta: Cómo pedir ayuda cuando estamos en urgencias?

Responde el Dr. Camacho: Debe marcar el 5554545 de la Línea 24 Horas, pero también es importante conocer el triage que puede ser 1, 2, 3, 4, 5 según la gravedad del Paciente.

Libia Loaiza dice: Si me retiran del Sisben me prestan servicio de Salud?

Responde el Defensor: Son dos cosas diferentes. El Sisben es una encuesta nacional para determinar acceso a la oferta y servicios del Estado, uno de esos es la salud. Si el puntaje es menor de 54 puede acceder a salud subsidiada. Si comienza a trabajar pasa al contributivo.


Barrera para pacientes con cáncer.

En 2018 hubo 543 peticiones de estos pacientes. Una cifra impresionante. La ley 1384, 1388 los protege especialmente, igualmente la Ley 1751. Mayor cantidad de DP proviene de Emssanar, Coomeva y SOS

Aleyda Cabrera dice que del SAC la llamaron para preguntar cómo sigue su padre, lo que demuestra humanización y sensibilidad en el servicio del SAC.

Yamileth Vivas dice que es importante informar y direccionar al ciudadano. Qué buena labor!

El Doctor Camacho agradece ambos comentarios y destaca que su equipo trabaja con dedicación hasta que se cierra cada caso.

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MAGT04.03.14.12.P01.F04
	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>		VERSIÓN 3
			FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 01/may/2018

Patología oncológica según edad muestra que la mayoría de pacientes está en los rangos de 55 y 59 - 65 y 69 años. Cuando las EPS no atienden se denuncian y remiten a Súper Salud.

Bárbara Maradiago, de la Mesa de Participación Comuna 1 dice que tuvo una quemadura y en el Centro de Salud de Terrón no la atendieron por falta de insumos, aunque está afiliada al contributivo.

Explica el Doctor Camacho que todas las IPS deben atender una urgencia vital, sea de cualquier régimen, y les pide a los usuarios comunicarse al 5554545 y recomienda al Usuario conocer previamente a donde dirigirse.

DP de cáncer según diagnostico revelan que el 27% corresponden a Cáncer de mama y próstata. Las EPS no analizan las situaciones, la gravedad del estado del Paciente.

Las barreras para CA, son las mismas: demoras 93% Se hace un llamado de atención a las EPS para cumplir la ley y para estar humanizados y no atentar contra la vida de estos pacientes.

Isabel del Valle pregunta cómo evitar demoras para renovar tratamientos cuando se cambia de EPS?

El Doctor Camacho le dice que se presente en la oficina del SAC con los documentos para iniciar gestión ante la EPS.


Juana María Medina se queja de que en SOS nunca contesta para citas médicas. El subsecretario le explica que se requiere la evidencia que es la herramienta para exigirle cumplimiento a la EPS y le pide radicar la petición informando el caso.

Clasificación según efectividad de EPS se refiere a las que más resuelven las peticiones del SAC. En Alta están: Comfenalco, Sura, Salud Total y Sanitas. Las que menos responden Coomeva, Asmet Salud, Policía y FF.MM

El Ranking de EPS en 2018 se determina según número de afiliados y de peticiones que genera una tasa. Entonces, se clasifican las mejores y peores. Las mejores son Comfenalco, Salud Total, Sura y Sanitas y las peores Medimas, Coosalud, Emssanar, Asmet Salud y Coomeva. La información se entrega a las entidades de salud y a Súper Salud

Se recomienda a los usuarios mirar los riesgos para escoger a donde afiliarse

Consuelo Aranda pregunta si se hace seguimiento a EPS de la Policía?

 ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI  GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS (SISTEDA, SGC y MECI)		MAGT04.03.14.12.P01.F04
			VERSIÓN 3
	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA 01/may/2018

El Doctor Camacho le explica que hacen parte del régimen especial al igual que las FF.MM, y el magisterio, Se sugiere que se presente a la Secretaría para atenderla.

4. Se presenta Video sobre rutas de atención del SAC
5. La sesión concluye con información sobre la Línea 24 Horas. Dirección: calle 4 No. 36 – 00. Horario: 7:30am a 5:00pm en jornada continua. Se requieren fotocopias de: documento de identidad, historia clínica y órdenes médicas. Igual servicio se presta en los CALI 6 y 15, y en la UES de la Comuna 20, al lado de la IPS de Siloé.

#### OBSERVACIONES GENERALES (Propuestas, Cambios y/o Adiciones):

La participación ciudadana se da de conformidad con las intervenciones en la página de Facebook de la Secretaría de Salud Pública y llamadas telefónicas

TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNION		
QUÉ HACER	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Elaborar el acta de la Rendición de Cuentas del SAC SSPM	Nelsy Patricia Villa Tombe	06/may/2019
Publicar acta e informe de evaluación en la página web de la Secretaria de Salud	María Ximena Holguín Loaiza, Nelson Sánchez	07/may/2019
Remitir acta e informe de evaluación de la Actividad de Rendición de Cuentas a la Subsecretaria de Trámite, Servicios y Gestión Documental	María Ximena Holguín Loaiza	08/may/2019

  
 ALEXANDER CAMACHO ERAZO  
 Subsecretario de Promoción, Prevención y  
 Producción Social de la Salud

  
 NELSY PATRICIA VILLA TOMBE  
 Profesional Universitario

Elaboró: Nelsy Patricia Villa Tombe – Profesional Universitario

Revisó: Alexander Camacho Erazo – Subsecretario de Promoción, Prevención y Producción Social de la Salud

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.