

ACTA DE VISITA			 PERSONERÍA DE PEREIRA
Código: DP-FO-09	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024	

Acta No:		Hora Inicio:	8:45: am	Hora Final:	10:00 am
Entidad:	FELIPE HOYOS				
Dependencia:	PERSONERIA DE PEREIRA	Fecha:	14	03	2025

OBJETIVO DE LA VISITA
Acompañamiento de la personería delegada en Salud y el Personero para Verificar para dar atención y orientación a la comunidad sobre el proceso ya que hay cierre parcial de la vía.

DESARROLLO DE LA VISITA
1. Se hace la presentación del equipo de trabajo de la personería a los coordinadores del dispensario evedisa 2. Una vez llega el equipo de la personaría ya se había solucionado el inconveniente con las personas que tenían cierre de la vía el cual hizo acompañamiento la policía. 3. Se hace acompañamiento en fila para atender a la población y orientarla en el servicio. 4. Se verifica la entrega de medicamentos o la generación de pendientes y como se atenderá esta población. 5. Se realizan recomendaciones para mejorar la calidad del servicio y evitar alteración de orden publico por la falta de información. 6. Se solicita personal de evedisa y nueva eps atender depurar en la fila revisando que cumplan con todos los requisitos para garantizar la entrega de medicamentos y evitar que esperen en la fila y que no puedan ser atendidos.

ACTA DE VISITA			 PERSONERÍA DE PEREIRA
Código: DP-FO-09	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024	

DOCUMENTO(S) SOLICITADO(S) Y ENTREGADO(S) EN LA VISITA
No se solicita documentación adicional

OBSERVACIONES
De acuerdo a la información recopilada durante la visita, se identifica que el dispensario no tiene la capacidad para la atención de el número tan grande de usuarios, sin embargo, se entrega estrategia de implementar pico y cédula la cual se aplicara a partir de la próxima semana y evitar la cogestión de los usuario.

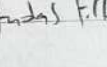


ACTA DE VISITA			 PERSONERÍA DE PEREIRA
Código: DP-FO-09	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024	

ASISTENCIA REUNIONES			 PERSONERÍA DE PEREIRA
Código: DP-FO-07	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024	

Nota: Favor diligenciar este Formato en letra legible

Lugar	Tema	Responsable / Capacitador	Fecha	Hora
Evadisa	Visita Rutina	Felipe Hoyos	14/03/25	8:45

Nº	Nombres y Apellidos	Entidad / Dependencia	Cargo	Teléfono	Correo electrónico	Firma
1.	Mónica Ruiz	Evadisa	Lider. D.	3104689950	monica.m.ruiz@personeriapereira.gov.co	
2.	Felipe Hoyos	Personería	Coordinador	3015431510	felipe.hoyos@personeriapereira.gov.co	
3.	Andrés Felipe Muñoz	Mesa 415	Analista	312251682	andres.f.munoz@personeriapereira.gov.co	
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4
 Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co
 Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

ACTA REUNIONES



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: DP-FO-06

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

Fecha: 17 de febrero de 2025.		Acta No: 002	Hora Inicio: 3:30 p.m.	Hora Fin: 6:00 p.m.
Tema: MESA DE TRABAJO GARANTÍAS SERVICIOS DE SALUD NUEVA E.P.S. Y PRESTADORES.				
Responsable: JULIANA ANDREA TORO ARISTIZÁBAL – Profesional Universitario, IVAN FELIPE VÉLEZ CASTAÑO – Auditor Médico Contratista.			Elaborado por: Andrés Felipe Hoyos – Contratista. Juliana Andrea Toro Aristizábal – Profesional Universitario.	
Proceso / Subproceso / Actividad: Delegada en Salud, Educación y Movilidad.				
Lugar: Piso 10 Edificio Unidad Administrativa el Lago y conexión virtual de algunos participantes en el enlace: https://meet.google.com/vkb-zrqy-ezt .				
AGENDA	1.	Analizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el acta del 11 de diciembre de 2024, relacionados con los pagos de AUDIFARMA.		
	2.	Revisar el estado actual de los pagos realizados y proyectados, considerando el flujo de recursos requerido para garantizar la continuidad del servicio.		
	3.	Evaluar los impactos del incumplimiento en la disposición de medicamentos y las acciones correctivas necesarias.		
	4.	Proponer medidas concretas para la mitigación del riesgo en la atención de los usuarios, especialmente aquellos con patologías crónicas o de alto costo.		
	5.	La posible no continuidad del servicio a partir del 28 de febrero de 2025.		
	6.	Peticiónes no resueltas por parte de la NUEVA E.P.S. y estadísticas.		
	7.	Otros.		
DESARROLLO DE LA REUNIÓN				
Se dará cumplimiento al desarrollo de la audiencia conforme a las intervenciones realizadas por los participantes:				
1. Se da inicio a la mesa de trabajo con la introducción del Doctor Iván Felipe Vélez Castaño Médico Auditor de la Personería Delegada en Salud, Educación y Movilidad de la ciudad de Pereira, dando la bienvenida a los asistentes y realizando una breve presentación de las personas que se encuentran en la mesa de trabajo, se complementa informando sobre las competencias y funciones de la Personería de Pereira en el abordaje como responsables del control de la vulneración de derechos específicamente en la salud de los Pereiranos y el propósito principal de la mesa de trabajo teniendo un claro conocimiento de la situación actual de la NUEVA E.P.S. y los dos prestadores de los servicios también citados a la mesa (AUDIFARMA – CLÍNICA SAN RAFAEL).				

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

ACTA REUNIONES



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: DP-FO-06

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

Fecha: 17 de febrero de 2025.

Acta No: 002

Hora Inicio: 3:30 p.m.

Hora Fin: 6:00 p.m.

Tema: MESA DE TRABAJO GARANTÍAS SERVICIOS DE SALUD NUEVA E.P.S. Y PRESTADORES.

2. Se lidera proceso de articulación por parte de la Personería de Pereira con los diferentes actores con responsabilidad en el control y vigilancia del servicio de salud (Agente interventor NUEVA EPS – AUDIFARMA – Defensoría del pueblo – Superintendencia Nacional de Salud – Clínica San Rafael) informando que se ha documentado junto con los prestadores, las fallas que ha generado el no pago oportuno de los servicios prestados a la EAPB y que ha tenido como consecuencia la deficiencia constante de los servicios, afectando el derecho a la Salud, a la Vida, a la Dignidad Humana y a la Integridad de los Pereiranos. Lo anterior tal y como se indica en la convocatoria adjunta a la presente acta.
3. Intervienen en la mesa de trabajo la Doctora Marcela Monsalve, en representación de la Superintendencia Nacional de Salud, quien realiza una invitación a la Personería Delegada en Salud, Educación y Movilidad a ser parte de la mesa de trabajado que se realiza con la Procuraduría en cabeza del Doctor Monroy, Procurador Regional Caldas, donde se está abordando la situación problemática de todo el eje cafetero, con el propósito de unificar criterios y acciones efectivas.
4. Interviene a continuación la NUEVA E.P.S. dónde informa que han realizado diferentes mesas de trabajo con la Clínica San Rafael y el prestador de medicamentos AUDIFARMA, analizando la situación de cartera y realizando acuerdos de pago, sin embargo la NUEVA E.P.S. confirma que hasta la fecha no han presentado un plan de pagos concreto con la finalidad de subsanar lo adeudado con los prestadores.
5. Interviene la representante de AUDIFARMA quien informa que debido al incumplimiento en los pagos y a la cartera tan alta se ha visto en la obligación de limitar servicios y realizar un plan de desmonte en 2 meses a nivel nacional, sin embargo, expresa que esto dependerá de una conciliación de cartera nacional citada para el 20 de febrero de 2025 con la Procuraría, y que se espera se cumplan los acuerdos para normalizar el servicio.
6. Nuevamente toma la palabra la Personería Delegada en Salud, Educación y Movilidad de Pereira, esta vez en nombre de la Doctora Juliana Andrea Toro Aristizábal, Profesional Universitaria de la Personería de Pereira, realizando la presentación de las estadísticas de agosto de 2024 hasta febrero de 2025, sobre las solicitudes, quejas, reclamos, tutelas y derechos de petición que llegan a esta Personería y la ineficiencia de la NUEVA E.P.S. para dar trámite y respuesta a las mismas. Igualmente

ACTA REUNIONES



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: DP-FO-06

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

Fecha: 17 de febrero de 2025.

Acta No: 002

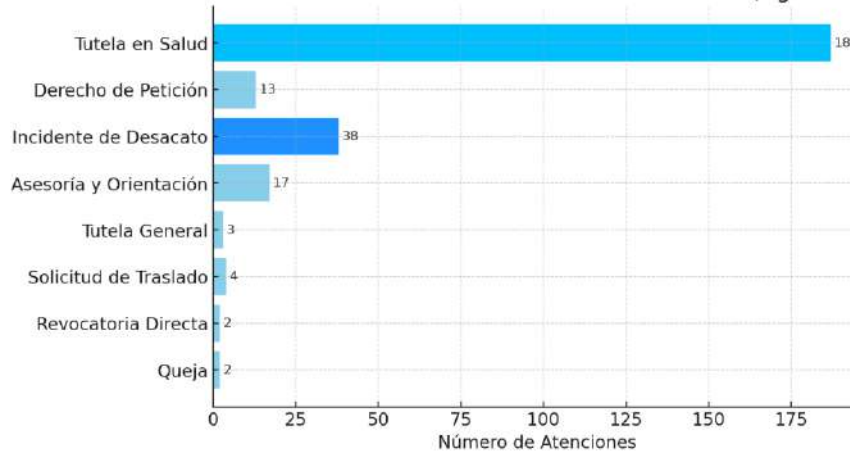
Hora Inicio: 3:30 p.m.

Hora Fin: 6:00 p.m.

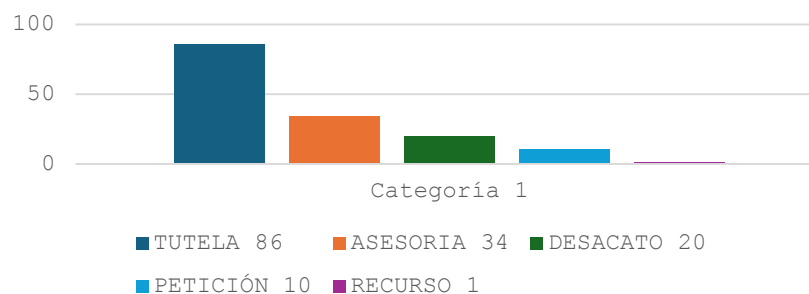
Tema: MESA DE TRABAJO GARANTÍAS SERVICIOS DE SALUD NUEVA E.P.S. Y PRESTADORES.

se informa de la ausencia del asesor de la NUEVA E.P.S. en las instalaciones de la Personería de Pereira para poder resolver de manera rápida las solicitudes de los ciudadanos y también se hace referencia a la inactividad de los correos electrónicos con los cuales se tenía contacto, para agilizar los trámites requeridos por los usuarios.

Distribución de Atenciones Relacionadas con la Nueva EPS (Ago 2024 - Ene 2025)



ENERO - FEBRERO 2025



PERIODO	TOTAL
AGOSTO 2024 A FEBRERO DE 2025	412

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

ACTA REUNIONES**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: DP-FO-06

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

Fecha: 17 de febrero de 2025.**Acta No: 002****Hora Inicio: 3:30 p.m.****Hora Fin: 6:00 p.m.****Tema: MESA DE TRABAJO GARANTÍAS SERVICIOS DE SALUD NUEVA E.P.S. Y PRESTADORES.****PETICIONES SIN RESPUESTA POR PARTE DE LA NUEVA E.P.S.:**

FECHA	RADICADO	PETICIONES	ESTADO
DICIEMBRE 10 DE 2024	SIN RADICADO	OLGA LUCÍA TELLEZ	PENDIENTE
DICIEMBRE 10 DE 2024	SIN RADICADO	NELSON GUILLERMO MONTES	PENDIENTE
DICIEMBRE 10 DE 2024	SIN RADICADO	ANGIE MELISSA TABARES	PENDIENTE
DICIEMBRE 12 DE 2024	SIN RADICADO	LUZ DARY TORO CALDERON	PENDIENTE
DICIEMBRE 16 DE 2024	SIN RADICADO	JOSE ISAIAS MARQUEZ	PENDIENTE
DICIEMBRE 17 DE 2024	SIN RADICADO	MARIELA MAHECHA OCAMPO	PENDIENTE
ENERO 20 DE 2025	SIN RADICADO	LUIS FERNANDO CORREA POSADA	PENDIENTE
ENERO 21 DE 2025	163221 DEL 30 DE ENERO DE 2025	MARIELA DE JESUS CARO LOPEZ	PENDIENTE
ENERO 29 DE 2025	SIN RADICADO	RAQUEL MORALES LARGO	PENDIENTE
FEBRERO 03 DE 2025	SIN RADICADO	OFICIO 046 Y 047 REQUERIMIENTO PROCURADURIA. LUCY HERNANDEZ MORALES	PENDIENTE
1 DE FEBRERO DE 2025	181872 DEL 1 DE FEBRERO DE 2025	PAULA ANDREA BEDOYA TREJOS	PENDIENTE
31 DE ENERO DE 2025	179302 DEL 31 DE ENERO DE 2025	LUZ MARINA SALAZAR	PENDIENTE
23 DE ENERO DE 2025	156246 DEL 23 DE ENERO DE 2025	KEVIN MAXILIMIANO AGUDELO	PENDIENTE
13 DE FEBRERO DE 2025	213711 DEL 13 DE FEBRERO DE 2025	LUIS ALDEMAR USMA	PENDIENTE
13 DE FEBRERO DE 2025	213469 DEL 13 DE FEBRERO DE 2025	LIGIA HENAO DE LOPEZ	PENDIENTE
13 DE FEBRERO DE 2025	213329 DEL 13 DE FEBRERO DE 2025	C.C 24857085	PENDIENTE
04 DE FEBRERO DE 2025	187060 DEL 04 DE FEBRERO DE 2025	LINDA LUCY HERNANDEZ	PENDIENTE
31 DE ENERO DE 2025	112149 DEL 31 DE ENERO DE 2025	DEMORA EN CITAS	PENDIENTE
23 DE ENERO DE 2025	156702 DEL 23 DE ENERO DE 2025	ICBF	PENDIENTE

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.coSitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

ACTA REUNIONES



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: DP-FO-06

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

Fecha: 17 de febrero de 2025.

Acta No: 002

Hora Inicio: 3:30 p.m.

Hora Fin: 6:00 p.m.

Tema: MESA DE TRABAJO GARANTÍAS SERVICIOS DE SALUD NUEVA E.P.S. Y PRESTADORES.

23 DE ENERO DE 2025	116262 DEL 23 DE ENERO DE 2025	JESUS EMANUEL HERNANDEZ	PENDIENTE
22 DE ENERO DE 2025	155061 DEL 22 DE ENERO DE 2026	SANTIAGO GOMEZ	PENDIENTE
22 DE ENERO DE 2025	153791 DEL 22 DE ENERO DE 2025	ICBF	PENDIENTE
20 DE ENERO DE 2025	146322 DEL 20 DE ENERO DE 2025	ICBF	PENDIENTE
20 DE ENERO DE 2025	146316 DEL 20 DE ENERO DE 2025	ICBF	PENDIENTE
20 DE ENERO DE 2025	146292 DEL 20 DE ENERO DE 2025	ICBF	PENDIENTE
17 DE ENERO DE 2025	144164 DEL 17 DE ENERO DE 2025	ICBF	PENDIENTE
17 DE ENERO DE 2025	144143 DEL 17 DE ENERO DE 2025	ROSA NUBIA CHARY Y UBALDO ANTONIO PARRA	PENDIENTE
17 DE ENERO DE 2025	141914 DEL 17 DE ENERO DE 2025	ICBF	PENDIENTE
8 DE ENERO DE 2025	118633 DDEL 8 DE ENERO DE 2025	YALI HASSAM OCHOA	PENDIENTE
7 DE ENERO DE 2025	116812 DEL 7 DE ENERO DE 2025	MARIA LETICIA CATAÑO	PENDIENTE
7 DE ENERO DE 2025	116262 DEL 7 DE ENERO DE 2025	JESUS EMANUEL HERNANDEZ	PENDIENTE
3 DE ENERO DE 2025	112168 DEL 3 DE ENERO DE 2025	CLAUDIA MARCELA GIRALDO	PENDIENTE
3 DE ENERO DE 2025	112149 DEL 3 DE ENERO DE 2025	DEMORA SERVICIOS DE SALUD	PENDIENTE

PERIODO	TOTAL SOLICITUDES PENDIENTES DE RESPUESTA
DICIEMBRE 2024 A FEBRERO DE 2025	33

7. Interviene la Doctora Sonia Patricia Castro Zárate – Gerente de la Clínica San Rafael, donde expresa que, aunque han tenido diferentes acercamientos no se tiene clara una fecha para subsanar la cartera, pero que se espera conciliar un 10% de lo

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

ACTA REUNIONES



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: DP-FO-06

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

Fecha: 17 de febrero de 2025. **Acta No:** 002 **Hora Inicio:** 3:30 p.m. **Hora Fin:** 6:00 p.m.

Tema: MESA DE TRABAJO GARANTÍAS SERVICIOS DE SALUD NUEVA E.P.S. Y PRESTADORES.

pendiente por pago. Aclara también que, debido a los incumplimientos en los pagos, la clínica ha presentado retrasos en la nómina de sus empleados, ocasionando a su vez, renunciaciones masivas, y escasez de talento humano, lo que como consecuencia trae la dificultad en la operación y la suficiencia para dar cumplimiento a la cobertura, oportunidad y acceso, además se ha evidenciado una sobre utilización de los servicios por la falta de la entrega de medicamentos a tiempo. De igual manera informa que se espera para finales de este mes se pueda recoger cartera y poder prestar un mejor servicio.

8. Intervención del Doctor Bernardo Armando Camacho Rodríguez, Agente Interventor de la NUEVA E.P.S. quien indica que los recursos con los que se está tratando de solventar la crisis del sistema de salud, son recursos del año 2025, y la presión de los compromisos del 2024 es fuerte. Se está tratando de resolver recursos públicos 2025.

Quizás si el fallo de la Corte se cumpla para aumentar UPS año 2024 y 2025 se tendrán otros recursos disponibles que se pondrán a la red de prestadores. Esta entidad dispone de los recursos que se tienen actualmente y se pone a disposición lo que se tiene, de lo que no se tiene certeza sería irresponsable comprometerlo. No se tiene duda de poner a disposición este equipo y solucionar esta situación de institución a institución.

El Doctor Iván Felipe Vélez Castaño, hace énfasis en solicitar que a la ciudad de Pereira se le garantice, una mejor calidad de vida a los usuarios, requiriendo de todo el compromiso y apoyo para garantizar la prestación del servicio de salud en este municipio por medio de la red de prestadores con la que se cuenta actualmente y que de alguna forma por flujo de recursos y carteras pendientes se están viendo afectadas.

9. Interviene para finalizar la Doctora Carolina Girón – Gerente de Salud de la NUEVA E.P.S. Regional Risaralda indicando los prestadores que tiene actualmente para el desarrollo del servicio así:

- Hospital Universitario San Jorge de Pereira Contratación PITP, sin restricciones de atención actualmente, inclusive atiende actualmente régimen contributivo.
- Clínica Comfamiliar de Pereira, atiende dos regímenes – PGP.
- Hospital Santa Mónica de Dosquebradas – Pendiente Comité de Contratación.
- Hospital de la Virginia – pendiente Comité de Contratación.

ACTA REUNIONES**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: DP-FO-06

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

Fecha: 17 de febrero de 2025.	Acta No: 002	Hora Inicio: 3:30 p.m.	Hora Fin: 6:00 p.m.
Tema: MESA DE TRABAJO GARANTÍAS SERVICIOS DE SALUD NUEVA E.P.S. Y PRESTADORES.			
- Clínica San Rafael de Pereira – Baja capacidad, en gestiones tema contractual. - E.S.E. Salud Pereira: Cuba, servicio de urgencias, hospitalización. - También se verifica la ampliación de la red de entrega de medicamentos para tener otras alternativas de entrega diferentes al prestador denominado AUDIFARMA.			
• <u>CONCLUSIONES:</u> 1. Desde la Personería se invita a la NUEVA E.P.S. a ser más oportuna en la respuesta de las quejas, solicitudes y peticiones que se envían desde la delegada. 2. Actualizar los correos electrónicos, con el fin de mejorar la comunicación y dar solución a las PQRS. 3. Se remitirá a la NUEVA E.P.S las solicitudes pendientes por respuesta desde el mes de diciembre realizadas por la Personería de Pereira para su verificación y trámite. 4. La NUEVA E.P.S. verificará la posibilidad nuevamente de asistencia por parte de un asesor que ayude a solucionar las denominadas PRE – QUEJAS. 5. La Superintendencia Nacional de Salud, resalta la importancia de las mesas de trabajo mes a mes y los seguimientos semanales a los PQRS para garantizar la prestación del servicio. 6. Se propone una reunión aproximadamente en un mes para verificación de lo planteado en la presente acta, la cual se articulará con la mesa regional liderada por la procuraduría regional de Caldas.			
Se da por terminada la reunión en esta instancia. Hace parte integral de la presenta acta el oficio SE-055 de 2025 y el comunicado de AUDIFARMA relacionada con la continuidad en la prestación del servicio.			

No.	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	SEGUIMIENTO	
				Ejecutado Si/No	
				SI	NO
1	Actualizar los correos electrónicos, con el fin de mejorar la comunicación	NUEVA E.P.S.	Semana del 24 al 29 de febrero de 2025.		X

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.coSitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

ACTA REUNIONES**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: DP-FO-06

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

	y dar solución a las PQRS.				
2	Remitir a la NUEVA E.P.S las solicitudes pendientes por respuesta desde el mes de diciembre realizadas por la Personería de Pereira para su verificación y trámite, las cuales a la fecha no tienen respuesta.	DELEGADA DE SALUD, EDUCACIÓN Y MOVILIDAD – Deberán estar contenidos en la presente acta.	Semana del 17 al 21 de febrero de 2025.	X	
3	Verificar la posibilidad nuevamente de asistencia por parte de un asesor que ayude a solucionar las denominadas PRE – QUEJAS.	NUEVA E.P.S.	Semana del 17 de febrero al 07 de marzo de 2025.		X
4	Se propone una reunión aproximadamente en un mes para verificación de lo planteado en la presente acta.	TODOS LOS ACTORES ASISTENTES	Semanas del 17 al 31 de marzo de 2025.		X

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.coSitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

ACTA REUNIONES



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: DP-FO-06

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

ASISTENCIA REUNIONES

Código: DP-FO-07

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Nota: Favor diligenciar este Formato en letra legible

Lugar	Compromisos y garantías de la continuidad de servicio de salud de Nueva EPS	Responsable	Fecha	Hora
Personería de Pereira		Dr. Juan Velez Juliana Toro.	17	02 2025 3:30

1.	Dally Sánchez Maquera	SSPYSS.	Contratista	3006342464	dallydepensor@gmail.com	Dally
2.	Iván Haido Díaz	NuevaEPS.	Coord. Reg. Exp	3223451027	ivan.diaz@nuevaeps.com.co	Iván
3.	Marcela Uribe	Nueva EPS	Profesional OC	3128472120	auditorias@nuevaeps.com.co	Marcela
4.	Johane A. Toro Andrade	Personeria	Profesional O	3013119183	profesional@personeria.gov.co	Johane
5.	M. Débora Medina O	Personeria	Técnico	3155573003	medboramedina@personeria.gov.co	M. Débora
6.	FELIPE MARQUEZ H	MIN-TRABAJO	INSPECTOR	318823969	FMARQUEZ@MINTRABAJO.GOV.CO	Felipe
7.	Sandra del Pozo	Adigoma	Gerente	3183217297	sandra.pozo@adigoma.com	Sandra
8.	Carolina Giron	Nueva EPS	Gerente Salud	3148142412	carolina.giron@nuevaeps.com.co	Carolina
9.	Andrés Felipe Hoyos	Personeria	Profesional	3019434320	apehoyos2704@gmail.com	Andrés

Dirección: Calle 25 N° 7-48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4
Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co
Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

Dirección: Calle 25 N° 7-48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

ACTA REUNIONES



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: DP-FO-06

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

ASISTENCIA REUNIONES

Código: DP-FO-07

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Nota: Favor diligenciar este Formato en letra legible

10.	25.	CERSTHA LOPEZ	DEFENSORIA DEL PUEBLO	FULCIVARIA 617	3104721014	enlopez@defensoria.gov.co	all
11	26.	Juan Felipe Uebel	Personería	Auditor Med. en Comunicaciones	3117392822	Juan.Felipe.Uebel@personeria.gov.co	lu
12	27.	Juan Stokan Seng	Personería	profesp	3192155306	JuanStokan05@gmail.com	jseng
	28.	Jose Nelson Carlos	Defensoria		31478223823	joclavos@defensoria.gov.co	jc
	29.						
	30.						
	31.						
	32.						
	33.						
	34.						
	35.						
	36.						
	37.						
	38.						
	39.						

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

ACTA REUNIONES



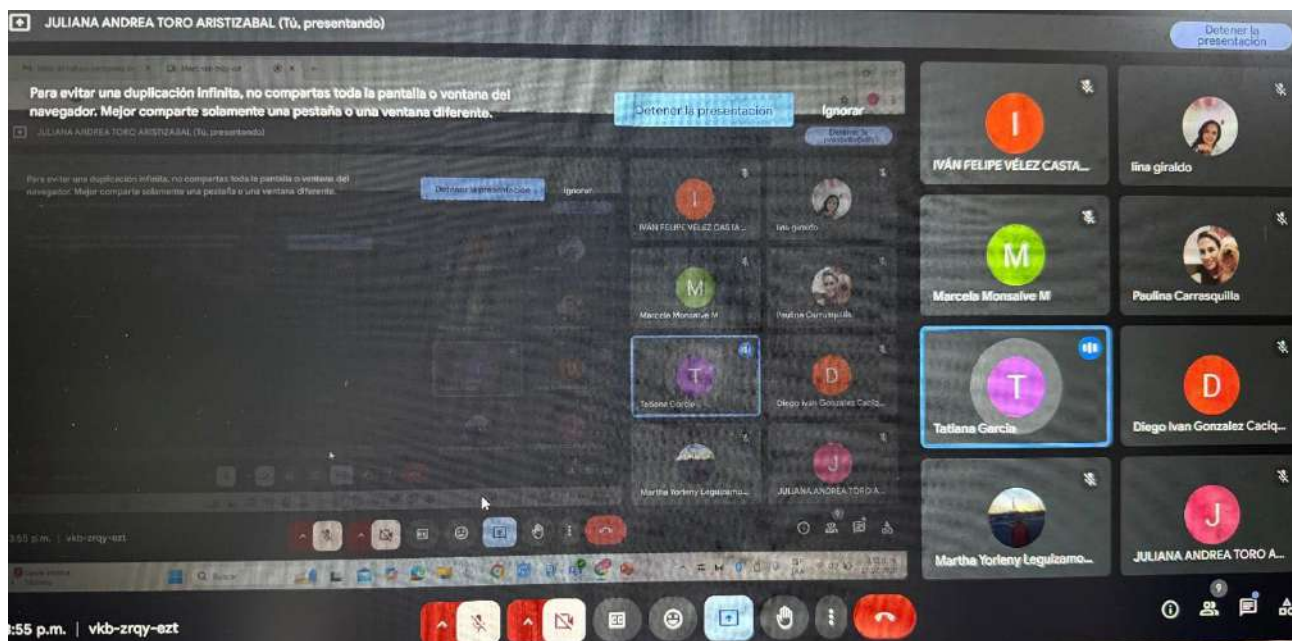
**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: DP-FO-06

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

- Registro Virtual Reunión:



Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriapereira

ACTA DE VISITA			 PERSONERÍA DE PEREIRA
Código: DP-FO-09	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024	

Acta No:		Hora Inicio:	3:30 PM	Hora Final:	4:30 PM
Entidad:	IVAN FELIPE PEREZ – FELIPE HOYOS – JULIANA TORO				
Dependencia:	PERSONERIA DE PEREIRA	Fecha:	27	02	2025

OBJETIVO DE LA VISITA
Realizar seguimiento y control de las solicitudes quejas y peticiones de la ciudadanía Pereira al programa de defensor salud de la secretaria de salud y articular las acciones con la personería de Pereira con la finalidad de tener una única ruta de orientación de los Pereiranos.

DESARROLLO DE LA VISITA
Se inicia la reunión con la contextualización del doctor Yamith García coordinador del programa donde tiene personal a cargo para la atención de quejas y peticiones que tienen los pereiranos en materia de salud. El programa defensor salud tiene como prioridad establecer un filtro donde se identifica que el ciudadano ha agotado los recursos y que ha realizado el tramite en su eps o ips y que en realidad se le esta negando un servicio, compartiendo todas la evidencias necesarias para entrar a realizar el respectivo tramite por parte del equipo de defensor salud. Se identifica que otro de los filtros que se realiza en la entidad es verificar si realmente es población Pereirana que se está atendiendo y si se realiza el respectivo traslado por competencias en caso de ser necesario, siendo este un sistema que ayuda a descongestionar y concentrar esfuerzos en la población de Pereira. Se identifica que el equipo cuenta con un site de seguimiento y control de todos los usuarios con caracterización de los ciudadanos el cual permite llevar una cifra real con estadísticas y priorización de acuerdo a la gravedad del caso del paciente. El equipo de defensor salud a la fecha de la visita cuenta con un total de 28 casos gestionados de lo que va corrido del año, sin embargo han realizado múltiples orientaciones a la ciudadanía.

ACTA DE VISITA			 PERSONERÍA DE PEREIRA
Código: DP-FO-09	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024	

--

DOCUMENTO(S) SOLICITADO(S) Y ENTREGADO(S) EN LA VISITA
No se solicita documentación, sin embargo Defensor salud comparte el modelo del drive de seguimiento y control con la finalidad articular la operación con la personería de pereira

OBSERVACIONES
De acuerdo a la información recopilada durante la reunión, la personeria delegada en salud buscara aplicar las buenas practicas que tiene el programa defensor salud en la atención a publico y también buscara referir a los ciudadanos que desde la personería sean identificados y que puedan ser orientados por el equipo de esa dependencia.

COMPROMISOS				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA		
		DD	MM	AAAA
		DD	MM	AAAA
		DD	MM	AAAA
		DD	MM	AAAA
		DD	MM	AAAA
		DD	MM	AAAA

ACTA DE VISITA



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: DP-FO-09

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024



ASISTENCIA REUNIONES



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: DP-FO-07

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

Nota: Favor diligenciar este Formato en letra legible

Lugar	Tema	Responsable / Capacitador	Fecha	Hora
Sec de Salud	Reunión Defensor Buloch	IVAN FELIPE VELEZ C	27	2 25 15:30

Nº	Nombres y Apellidos	Entidad / Dependencia	Cargo	Teléfono	Correo electrónico	Firma
1.	IVAN FELIPE VELEZ C	PERSONERIA	AUDITOR MEDICO	3117592822	ivan.velez@uam.edu.co	
2.	Yanith Fdz. Garcia M	SS8455	Prof. Especialista	3104123780	defensoria@personeria.gov.co	
3.	Johann A. Toro A	Personeria	Asesor	3013114188	@personeria.gov.co	
4.	Andrés Felipe Hoyos	Personeria	Catador	3015434320	pchoyos21704@gmail.com	
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriapereira

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriapereira

ACTA DE VISITA			 PERSONERÍA DE PEREIRA	
Código: DP-FO-09	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024		

Acta No:		Hora Inicio:	12:00	Hora Final:	1:30 PM
Entidad:	FELIPE HOYOS				
Dependencia:	PERSONERIA DE PEREIRA	Fecha:	28	02	2025

OBJETIVO DE LA VISITA
Aplicación de instrumento de inspección, control y vigilancia en EAPBs en dos ejes: condiciones del servicio y satisfacción del usuario.

DESARROLLO DE LA VISITA
1. Se hace la presentación de La intención de la visita a la coordinadora del servicio, encargada de recibir la visita para la aplicación del instrumento.

ACTA DE VISITA



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: DP-FO-09

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

INSTRUMENTO DE INSPECCIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA EN EPS



Código: SE-FO-05		Versión: 01		Vigencia: 12/02/2025	
PERSONERÍA DE PEREIRA					
PERSONERÍA DELEGADA EN SALUD, MOVILIDAD Y EDUCACIÓN					
FECHA DE LA VISITA:	26 DE FEBRERO DE 2025		MOTIVO DE LA VISITA		APLICACIÓN INSTRUMENTOS DE INSPECCIÓN CONTROL Y VIGILANCIA
RESPONSABLE DE EJECUTAR LA VISITA	ANDRÉS FELIPE HOYOS ORREGO		PROFESIÓN		PROFESIONAL ADMINISTRATIVO CONTRATITA
IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN					
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:	ASMET SALUD				
RAZÓN SOCIAL:	ASMET SALUD	NIT:	900935126-7		
DIRECCIÓN:	AV 30 DE AGOS 32 - 59	TEL:	310621606 ASISTENTE VIRTUAL AUTORIZACIONES		
SERVICIO AUDITADO:	ATENCIÓN AL CLIENTE EPS	EMAIL PARA CITACIONES O PETICIONES DE LA ENTIDAD:	NO APORTAN		
ENCARGADO DE RECIBIR LA VISITA	LEYDI RAMIREZ - KARIME REDONDO	PROFESIÓN	COORDINADORA DE ATENCIÓN AL USUARIO ZONAL - LÍDER DE AUDITORÍA		
TELÉFONO CONTACTO:	3216990766	EMAIL	LEYDI.RAMIREZ@ASMETSALUD.COM - CONTACTO PARA PRO CENTRODECONTACTO@ASMETSALUD.COM - NOTIFICACIONESJUDICIALES@ASMETSALUD.COM		
LÍNEAS DE ATENCIÓN (CITAS):	6028353783	¿SE HAN IDENTIFICADO SITUACIONES QUE PONGAN EN RIESGO LA VIDA DE LOS PACIENTES?	SI: NO: X		
LISTA DE CHEQUEO					
CRITERIOS/COMPONENTE	ITEM	RESPUESTA	OBSERVACIONES		
CONDICIONES DEL SERVICIO	¿Tiene documentado el mecanismo por el cual se socializan los canales de acceso a los usuarios?	CUENTA CON CARTELERIA INFORMATIVA EN TODAS LAS OFICINAS, DONDE SE ENCUENTRA TODA LA INFORMACIÓN PARA LOS USUARIOS, Y EN LA PAGINA WEB TIENE ACTUALIZADO TODOS LOS CANALES DE ACCESO			
	¿Tiene documentado el mecanismo por el que se realiza la gestión de los casos de los pacientes en abandono social?	Una vez se identifica se para la notificación a la ips quien tiene el área de trabajo social quien identifica al paciente en abandono y pasan el reporte a las comisarías.			
	¿Cuál es la oportunidad cirugía programada por ortopedia?	30 días			
	¿Cuál es la oportunidad cirugía programada por cirugía general?	5 días hospitalaria - 30 días ambulatoria	La cirugía ambulatoria por el volumen de pacientes solicitando lleva mas tiempo.		
	¿Cuál es la oportunidad cirugía programada por urología?	15 días			
	¿Cuenta con prestador de atención de urgencias con urólogo?, ¿cuál prestador? Y ¿con qué disponibilidad?	Prestadores 3er nivel: Nevados, San Jorge, San Rafael con atención de 24/7 - para primer y segundo nivel la red se extiende a la ese salud Pereira en todo el municipio.			
	¿Cuenta con prestador de atención de urgencias con pediatría?, ¿cuál prestador? Y ¿con qué disponibilidad?				
	¿Cuenta con prestador de atención de urgencias con medicina interna?, ¿cuál prestador? Y ¿con qué disponibilidad?				
	¿Cuenta con prestador de atención de urgencias con cirugía general?, ¿cuál prestador? Y ¿con qué disponibilidad?				
	¿Cuenta con prestador de atención de urgencias con ortopedia?, ¿cuál prestador? Y ¿con qué disponibilidad?				
	¿Cuenta con red prestadora vigente para urgencias?, ¿Cuál?				
	¿Cuenta con red prestadora vigente para consulta externa?, ¿Cuál?				
	¿Cuenta con red prestadora vigente para hospitalización?, ¿Cuál?				
	¿Cuenta con red prestadora vigente para cirugía?, ¿Cuál?				
	¿Cuenta con red prestadora vigente para oncología?, ¿Cuál?		Prestador: centro oncológico del caribe.		
	¿Cuenta con red prestadora vigente para salud mental?, ¿Cuál?	Prestador: Homers adultos - clínica del prado armenio para menores			
	¿Cuenta con socialización en las salas de espera, de deberes y derechos de los pacientes?	Los deberes y derechos están socializados tanto en la cartelera de cada servicio como en la pagina web.	Tiene una asesora en la uppv casa del consumidor: tiempo completo de 7 a 12 y de 2 a 4		
	¿Principales dificultades presentadas para la prestación del servicio?	Reforzar Canales de atención para la solicitud de citas ya que no cuentan con el personal suficiente y retrasa el agendamiento.			
	¿Cuenta con atención preferencial para población adulta mayor, pediatría, gestantes o en situación de discapacidad?	Si cuentan, por medio de las 2 salas que tienen en la sala 1 filtran todas los usuarios que llegan y le dan prioridad.			
	¿Cuál es el mecanismo de atención del usuario, para orientación, autorizaciones o direccionamiento?	Chat Ivana - gestores concurrentes en la ese salud Pereira nevados, san jorge, Coc y en las oficinas pagina web			
¿Cuál es la oportunidad para consulta externa de neurocirugía?	30 días				
¿Cuál es la oportunidad para consulta externa de pediatría?	30 días				
¿Cuál es la oportunidad para consulta externa de medicina interna?	30 días				
¿Cuál es la oportunidad para consulta externa de ginecología?	30 días				
CRITERIOS/COMPONENTE	ITEM	RESPUESTA	OBSERVACIONES		
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	¿Cuenta con usuarios satisfechos con su proceso de atención?	SI	AMANDA DEL SOCORRO 74 AÑOS SE SIENTE MUY SATISFECHA CON EL SERVICIO PRESTADO POR LA EPS		
	¿Cuenta con usuario que testifiquen adecuada oportunidad en los servicios requeridos?	NO	ROSARIO GOMEZ GOMEZ 83 AÑOS SOLICITUD MEDICAMENTO PARA EPOC Y NO HA TENIDO OPORTUNIDAD CON LAS CITAS DE ESPECIALISTA NI LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS - QUEDA CON PENDIENTES DE INALADOR DE MAS DE 10 DÍAS.		
	¿Cuenta con usuarios que certifican un trato humanizado?	NO	LA SEÑORA ROSARIO CERTIFICA QUE NO HAY UN TRATO HUMANIZADO YA QUE SE HA PRESENTADO A RECLAMAR MEDICAMENTOS Y HA TENIDO QUE ESPERAR FILAS DE MAS DE 4 HORAS Y AL FINAL LE GENERAN PENDIENTES.		
	¿Cuenta con usuarios que testifiquen que se les explico su contexto clínico, tratamiento y pronóstico?	SI	LA SEÑORA AMANDA INDICA QUE LE EXPLICARON CON CLARIDAD EN TRAMIENTO QUE REQUIERE		

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

ACTA DE VISITA			 PERSONERÍA DE PEREIRA
Código: DP-FO-09	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024	

DOCUMENTO(S) SOLICITADO(S) Y ENTREGADO(S) EN LA VISITA
No se solicita documentación adicional

OBSERVACIONES
De acuerdo a la información recopilada durante la visita, se identifica unas condiciones del servicio aceptables y una percepción de satisfacción del usuario DESFAVORABLE en el momento de la visita. Se recomienda establecer mejor comunicación con los prestadores ya que no dan las citas a los usuarios o son dadas en tiempos poco oportunos igual que con los dispensarios de medicamentos que tienen convenio



ACTA DE VISITA			 PERSONERÍA DE PEREIRA
Código: DP-FO-09	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024	

ACTA DE VISITA			 PERSONERÍA DE PEREIRA
Código: DP-FO-09	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024	

Acta No:		Hora Inicio:	8:15 am	Hora Final:	9:30 am
Entidad:	FELIPE HOYOS				
Dependencia:	PERSONERIA DE PEREIRA	Fecha:	7	03	2025

OBJETIVO DE LA VISITA
Aplicación de instrumento de inspección, control y vigilancia en dispensario de medicamentos en dos ejes: condiciones del servicio y satisfacción del usuario.

DESARROLLO DE LA VISITA
1. Se hace la presentación de La intención de la visita a la coordinadora del servicio y el cordinacido nacional de dispensarios, encargados de recibir la visita para la aplicación del instrumento.

ACTA DE VISITA			 PERSONERÍA DE PEREIRA
Código: DP-FO-09	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024	

INSTRUMENTO DE INSPECCIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA EN DISPENSARIOS DE MEDICAMENTOS				 PERSONERÍA DE PEREIRA
Código: SE-FO-06		Versión: 01	Vigencia: 12/02/2025	
PERSONERÍA DE PEREIRA				
PERSONERÍA DELEGADA PARA LA SALUD, MOVILIDAD Y EDUCACIÓN				
FECHA DE LA VISITA:	7/03/25	MOTIVO DE LA VISITA	APLICACION DE INSTRUMENTO Y CONOCIMIENTO DEL NUEVO DISPENSARIO DE MEDICAMENTOS DE NUEVA EPS	
RESPONSABLE DE EJECUTAR LA VISITA	ANDRÉS FELIPE HOYOS ORREGO	PROFESIÓN	CONTRATISTA	
IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN				
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:	EVE DISTRIBUCIONES			
RAZÓN SOCIAL:	EVE DISTRIBUCIONES	NIT:	891409291	
DIRECCIÓN:	AV 30 51 12	TEL:	3004872342	
SERVICIO AUDITADO:	DISPENSARIO	EMAIL PARA CITACIONES O PETICIONES DE LA ENTIDAD:	ANDERSON.MACKLEY@ZENTRIA.COM.CO	
ENCARGADO DE RECIBIR LA VISITA	ANDERSON MORENO - OMAIRA LADINO	PROFESIÓN	LÍDER DISPENSARIOS NACIONAL - REGENTE DE FARMACIA	
TELÉFONO CONTACTO:	3102312997	EMAIL:	DCE2.EVEDISA@ZENTRIA.COM.CO	
LINEAS DE ATENCIÓN (CITAS):	¿SE HAN IDENTIFICADO SITUACIONES QUE PONGAN EN RIESGO LA VIDA DE LOS PACIENTES?		SI: ____ NO: X	
LISTA DE CHEQUEO				
CRITERIOS/COMPONENTE	ITEM	RESPUESTA	OBSERVACIONES	
CONDICIONES DEL SERVICIO	¿Tiene documentado el mecanismo por el cual se socializan los canales de acceso a los usuarios?	SI	LOS CANALES DE ACCESO SON PRESENCIAL Y DOMICILIO PARA LOS PENDIENTE ESTA MENCIONADO POR EL PERSONAL AUN SIN CARTELERA - EN LA NUEVA EPS POR MEDIO DE SUS CANALES EXPONEN TODOS LOS CANALES DE ATENCIÓN DEL SERVICIO	
	¿Cuál es el número de pendientes a la fecha?	200	SE INICIA SERVICIO CON NUEVA EPS DESDE EL DÍA DE AYER 6 DE MARZO Y SE ENTREGARON APROXIMADAMENTE MÁS DE 800 FÓRMULAS - NO SE ESTA DISPENSANDO PAÑALES - NUTRICIÓN - ALTO COSTO	
	¿Cuál es el principal medicamento que genera pendiente?	SI	CALCO	
	¿Cuál es el principal insumo que genera pendiente?	NO	NO SE ESTÁN DISPENSANDO INSUMOS YA QUE SOLO SE ESTA ENTREGADO LO QUE NO REQUIERE AUTORIZACIÓN	
	¿Cuál es el tiempo máximo de los pendientes? Y ¿Cuál es ese pendiente?		SIN DATA	
	¿Cuenta con socialización en las salas de espera, de deberes y derechos de los pacientes?	SI	SE REALIZA POR MEDIO DE LAS CARTELAS INFORMACION Y SE TIENE UN ASESOR DE LA NUEVA EPS QUE APOYA Y COMUNICA NOVEDADES DEL SERVICIO EN LA FILA	
	¿Principales dificultades presentadas para la prestación del servicio?		EL VOLUMEN DE PERSONA POR EL INCUMPLIMIENTO DEL PROVEEDOR ANTERIOR HA GENERADO LA CONGESTIÓN MAYOR - LOS PENDIENTE GENERADOS POR AUDIFARMA NO SERÁN ENTREGADOS POR EVEDISA	
	¿Cuenta con atención preferencial para población adulta mayor, pediatría, gestantes o en situación de discapacidad?	SI	SE REALIZA UN PRIORITIZADO EN LA ENTRADA Y SE ENTREGA FICHA DIFERENCIADA DE TURNOO DIGITAL Y CUENTAN CON EL SISTEMA ES QUE PRIORIZA Y ENVÍA A CUALQUIERA DE LAS 10 CAJAS - SOLO SE ESTA ENTREGADO A PACIENTES QUE TIENE ATENCIÓN EN PEREIRA, BASE DE DATOS ENVIADA POR LA NUEVA EPS	
¿Cuál es el mecanismo de atención del usuario, para orientación, autorizaciones o direccionamiento?	2	EN EL MOMENTO SE ATIENDE A PUERTA CERRADA Y EL PERSONAL DE SEGURIDAD 3 ASESORES Y 1 ASESORA DE LA NUEVA EPS SON LOS QUE SE ENCARGAN DE REALIZAR EL DIRECCIONAMIENTO O SI REQUIERES DE UNA NOVEDAD DIRECCIONAMIENTO.		
CRITERIOS/COMPONENTE	ITEM	RESPUESTA	OBSERVACIONES	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	¿Cuenta con usuarios satisfechos con su proceso de atención?	1	LUIS ANTONIO ECEVERRI LLEGÓ A LAS 4 AM SE DIO CUENTA DE QUE A RECIBIR MEDICAMENTO EN EVEDISA - SE SIENTE SATISFECHO CON LA ATENCIÓN SIN EMBARGO QUEDA CON ALGUNOS PENDIENTES DE 3 PACIENTES DIFERENTES	
	¿Cuenta con usuario que testifiquen adecuada oportunidad en los servicios requeridos?	1	JOSÉ MARÍN LLEGA ALAS 6 AM ESTA EN FILA TIENE EL TURNO 90 Y VA EN EL 45 - EL USUARIO INDICA QUE COMPRENDE LA DEMORA POR EL VOLUMEN DE PERSONAS	
	¿Cuenta con usuarios que certifican un trato humanizado?	2	MARÍA ISABEL ARISTIZABAL LLEGA ALAS 3 AM CON 40 PERSONAS ADELANTE - FÓRMULA DE PSIQUIATRÍA Y SE LE ENTREGARÁ POR URGENCIA SIENDO UN MEDICAMENTO QUE REQUIERE AUTORIZACIÓN - HACEN EXCEPCIÓN - CERTIFICA QUE HAN TENIDO UN TRATO HUMANIZADO Y SON MUY AMABLES	

ACTA DE VISITA			 PERSONERÍA DE PEREIRA
Código: DP-FO-09	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024	

DOCUMENTO(S) SOLICITADO(S) Y ENTREGADO(S) EN LA VISITA

No se solicita documentación adicional

OBSERVACIONES

De acuerdo a la información recopilada durante la visita, se identifica que el dispensario no tiene la capacidad de atención para los usuarios teniendo en cuenta que están dispensado para la nueva eps y que vienen con retrasos en las entregas de medicamentos de mas de 2 meses. La percepción de satisfacción del usuario es desfavorable en el momento de la visita ya que se encuentra muy congestionado.

El dispensario lleva 2 días en este proceso y está comprometido a actualizar los históricos de entrega para un evitar los pendientes. Se informa que se estará visitando constantemente el dispensario para identificar la mejora en la prestación del servicio



Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

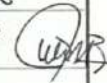
Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

 PERSONERÍA DE PEREIRA		
ACTA DE VISITA		
Código: DP-FO-09	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024

 PERSONERÍA DE PEREIRA		
ASISTENCIA REUNIONES		
Código: DP-FO-07	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024

Nota: Favor diligenciar este Formato en letra legible

Lugar	Tema	Responsable / Capacitador	Fecha			Hora
Eve Distribuciones	Aplicación Tubovento.	Andres Felipe Hoyos	7	03	25	8:15

Nº	Nombres y Apellidos	Entidad / Dependencia	Cargo	Teléfono	Correo electrónico	Firma
1.	Andres Felipe Hoyos	personero	Contratista	3015434320	pipeloyos2704@gmail.com	
2.	Anderson Moreno B.	Evedisa	Lider dispensación	2004872342	anderson.mackley@zentria.com.co	
3.	Ornara Jacinto B.	Evedisa	Regente de Recaudación	3113125865	dce2@evedisa@zentria.com.co	Ornara B.
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

ACTA DE VISITA			 PERSONERÍA DE PEREIRA	
Código: DP-FO-09	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024		

Acta No:		Hora Inicio:	2:00 pm	Hora Final:	4:00 pm
Entidad:	FELIPE HOYOS				
Dependencia:	PERSONERIA DE PEREIRA	Fecha:	4	03	2025

OBJETIVO DE LA VISITA
Aplicación de instrumento de inspección, control y vigilancia en la IPS en dos ejes: condiciones del servicio y satisfacción del usuario.

DESARROLLO DE LA VISITA
1. Se hace la presentación de La intención de la visita a la coordinadora del servicio y la directora medica, encargadas de recibir la visita para la aplicación del instrumento. 2. Durante la vita se realiza la aplicación de dos instrumentos que son los servicios que tienen habilitados la clínica Pianares Médica (hospitalización y cirugía)

ACTA DE VISITA			 PERSONERÍA DE PEREIRA
Código: DP-FO-09	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024	

INSTRUMENTO DE INSPECCIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA EN SERVICIOS DE CIRUGÍA				 PERSONERÍA DE PEREIRA
Código: SE-FO-04	Versión: 01	Vigencia: 12/02/2025		
PERSONERÍA DE PEREIRA				
PERSONERÍA DELEGADA EN SALUD, MOVILIDAD Y EDUCACIÓN				
FECHA DE LA VISITA:	4/03/25	MOTIVO DE LA VISITA	Visita de verificación del servicio	
RESPONSABLE DE EJECUTAR LA VISITA	ANDRES FELIPE HOYOS	PROFESIÓN	CONTRATISTA	
IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN				
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:	Pinares medica			
RAZON SOCIAL:	Pinares medica	NIT:	900112820-9	
DIRECCION:	Clinica pinares medica	TEL:	3122441714	
SERVICIO AUDITADO:	Cirugia	EMAIL PARA CITACIONES O PETICIONES DE LA ENTIDAD:	NO APORTAN	
ENCARGADO DE RECIBIR LA VISITA	Laura Hurtado Taboada	PROFESIÓN	Coordinadora	
TELÉFONO CONTACTO:	3193537744	EMAIL:	Coordenfermeria.pinares@dumjanmedical.net	
LÍNEAS DE ATENCIÓN (CITAS):	3122441714	¿SE HAN IDENTIFICADO SITUACIONES QUE PONGAN EN RIESGO LA VIDA DE LOS PACIENTES?	SI: _____	NO: X
LISTA DE CHEQUEO				
CRITERIOS/COMPONENTE	ITEM	RESPUESTA	OBSERVACIONES	
CONDICIONES DEL SERVICIO	¿Cuál es el número de médicos para el servicio por turno?	3	Anestesiólogo ortopedia y cirugía general 24 horas ortopedia	
	¿Cuál es el número de profesionales en enfermería para el servicio por turno?	1		
	¿Cuál es el número de auxiliares de enfermería para el servicio por turno?	3	3 en la mañana 3 en la tarde 2 en la noche	
	¿Cuál es la oportunidad cirugía programada por ortopedia?	7	Días	
	¿Cuál es la oportunidad cirugía programada por cirugía general?	0	No se tiene el dato ya que no se ha realizado la primera	
	¿Cuál es la oportunidad para neurocirugía?	0	No se tiene el dato ya que no se ha realizado la primera	
	¿Cuál es la oportunidad para urología?	0	No se tiene el dato ya que no se ha realizado la primera	
	¿Cuenta con anestesiólogo en que horario y disponibilidad?	24	Horas	
	¿Cuenta con cirujano general en que horario y disponibilidad?	24	Horas	
	¿Cuenta con ortopedista en que horario y disponibilidad?	24	Horas	
	¿Cuáles son las EAPBs con las que se tiene convenio?	0	Actualmente no tienen ningún convenio con EAPBs	
	¿Cuenta con atención preferencial para población adulta mayor, pediatría, gestantes o en situación de discapacidad?	SI	La líder siau es la encargada de promover atención de derechos y priorizar	
	¿Cuenta con socialización en las salas de espera, de deberes y derechos de los pacientes?	SI	Se verifican cartillas educativas en cada uno de los servicios con los deberes y derechos.	
¿Principales dificultades presentadas para la prestación del servicio?		Al no tener contrato con las eps hay demoras en las autorizaciones o en la reubicación de pacientes		
CRITERIOS/COMPONENTE	ITEM	RESPUESTA	OBSERVACIONES	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	¿Cuenta con usuarios satisfechos con su proceso de atención?	2	Patricia Serna en cirugía con múltiples fracturas - la acompañante confirma que se encuentran satisfechos con el servicio de la IPS	
	¿Cuenta con usuario que testifiquen adecuada oportunidad en los servicios requeridos?	2	La acompañante certifica que le han realizado el procedimiento en el tiempo establecido	
	¿Cuenta con usuarios que certifican un trato humanizado?	2	La acompañante certifica que la han tratado con respeto y que se le explicaron los derechos y deberes	
	¿Cuenta con usuarios que testifican que se les explico su contexto clínico, tratamiento y pronóstico?	2	La acompañante certifica que se le explicaron los riesgos del procedimiento y los cuidados que debía tener una vez saliera de la cirugía.	

ACTA DE VISITA			 PERSONERÍA DE PEREIRA
Código: DP-FO-09	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024	

INSTRUMENTO DE INSPECCIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA EN SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN				 PERSONERÍA DE PEREIRA
Código: SE-FO-02	Versión: 01	Vigencia: 12/02/2025		
PERSONERÍA DE PEREIRA				
PERSONERÍA DELEGADA EN SALUD, MOVILIDAD Y EDUCACIÓN				
FECHA DE LA VISITA:	4/03/25	MOTIVO DE LA VISITA	Visita de verificación de condiciones del servicio de hospitalización	
RESPONSABLE DE EJECUTAR LA VISITA	Andrés Felipe HOYOS	PROFESIÓN	Contratista	
IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN				
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:	Pinares medica			
RAZÓN SOCIAL:	Pinares medica	NIT:	900112820-9	
DIRECCIÓN:	Clinica pinares medica	TEL:	3122441714	
SERVICIO AUDITADO:	Hospitalización	EMAIL PARA CITACIONES O PETICIONES DE LA ENTIDAD:	NO APORTAN	
ENCARGADO DE RECIBIR LA VISITA	Martha Cecilia Mendoza	PROFESIÓN	Directora medica	
TELÉFONO CONTACTO:	3183117743 - 3218444184	EMAIL:	pmedica.pinaresmedica@pinaresmedica.net	
LÍNEAS DE ATENCIÓN (CITAS):	3122441714	¿SE HAN IDENTIFICADO SITUACIONES QUE PONGAN EN RIESGO LA VIDA DE LOS PACIENTES?	SI: NO: x	
LISTA DE CHEQUEO				
CRITERIOS/COMPONENTE	ITEM	RESPUESTA	OBSERVACIONES	
CONDICIONES DEL SERVICIO	¿Cuál es el número de médicos para el servicio por turno?	1		
	¿Cuál es el número de profesionales en enfermería para el servicio por turno?	1		
	¿Cuál es el número de auxiliares de enfermería para el servicio por turno?	2	Uno por cada 10 camas habilitada - capacidad instalada de 20 camas	
	¿Cuál es el reporte de giro cama en el último mes informado?	2.2	Días	
	¿Cuál es el número de camas en el servicio?	20	capacidad instalada de 20 camas habilitadas no se tiene discriminada Hombres, mujeres o mixtas	
	¿Cuenta con disponibilidades de especialidades para interconsulta de hospitalización?, describa cuales y con que periodicidad asisten al servicio.	SI	Ortopedia 24/7 - Anestesia 24/7 - Cirugía general 24/7 - Medicina interna pasa ronda 1 vez por día. - interconsulta - maxilofacial cirugía de tórax y cirugía de mano cirugía plástica, infectología.	
CRITERIOS/COMPONENTE	ITEM	PUNTAJE	OBSERVACIONES	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	¿Cuenta con usuarios satisfechos con su proceso de atención?	2	Atención - excelente amables - agradecido con el servicio	
	¿Cuenta con usuario que testifiquen adecuada oportunidad en los servicios requeridos?	2	Paciente desde el 19 de febrero caída en moto con 2 procedimientos en pierna izquierda - curaciones medicina todo ha sido en los tiempos requeridos.	
	¿Cuenta con usuarios que certifican un trato humanizado?	2	Paciente certifica que el trato del personal ha sido con respeto y amabilidad	
	¿Cuenta con usuarios que testifiquen que se les explico su contexto clínico, tratamiento y pronóstico?	2	El paciente certifica que se le ha explicado todos los procedimientos y que han sido honestos y claros en la información	
IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN				

DOCUMENTO(S) SOLICITADO(S) Y ENTREGADO(S) EN LA VISITA
No se solicita documentación adicional.

OBSERVACIONES

ACTA DE VISITA



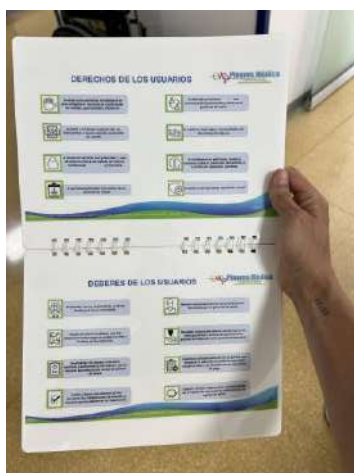
**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: DP-FO-09

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

De acuerdo a la información recopilada durante la visita, se identifica unas condiciones del servicio aceptables y una percepción de satisfacción del usuario aceptables tanto para el servicio de hospitalización como de cirugía. Cabe resaltar que pinares médica cuenta con estos servios habilitados hace muy poco tiempo y no cuentan con muchos pacientes por lo cual hacen que el servicio este con ocupación baja en el momento de la visita.



Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

 PERSONERÍA DE PEREIRA		
ACTA DE VISITA		
Código: DP-FO-09	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024

4 de 8

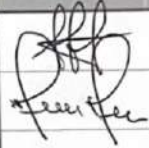
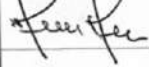

PERSONERÍA DE PEREIRA

ASISTENCIA REUNIONES

Código: DP-FO-07	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024
------------------	-------------	----------------------

Nota: Favor diligenciar este Formato en letra legible

Lugar	Tema	Responsable / Capacitador	Fecha	Hora
Pinares Medica	Aplicacion Tubos Hospitalizacion - Cirugia	Andres F. Hoyos	4	03 25

Nº	Nombres y Apellidos	Entidad / Dependencia	Cargo	Teléfono	Correo electrónico	Firma
1.	Andres Elise Hoyos	Personeria	co-hyholo Directora	3015434320	pipehoyos2704@gmail.com	
2.	Martha C. Mardaza	CMS Pinares	Medica	3183117741	@domianmedical.net	
3.	Laura Hurtado Taborda	CMS Pinares	Coordinadora Enfermeria	3143537744	coordenfermeria.pinares@domianmedical.net	Laura Hurtado T.
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						

ACTA REUNIONES			 PERSONERÍA DE PEREIRA			
Código: DP-FO-07	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024				

Lugar	Tema	Responsable / Capacitador	Fecha			Hora
CMS	VISITA DE VERIFICACIÓN DE CONDICIONES	IVAN FELIPE VELEZ	27	2	25	15:45

La personería de Pereira, dentro de sus competencias en función y virtud de la defensa de derechos humanos, defensa al derecho fundamental a la salud y a la vida, y así mismo, inspección y vigilancia como ente de control a la seguridad del paciente y dignidad humana; Realiza visita a **CMS**, la cual fue atendida por personal de la **IPS del servicio de urgencias**, con el fin de identificar de riesgos y vulneración de derechos humanos, durante la visita se inicialmente se ejecuta la presentación del equipo de auditoría, se establece la explicación de la metodología por medio del cual se realizara la verificación y se genera la introducción sobre los aspectos normativos que amparan la visita, así mismo, se explican las competencias y potestades del ente auditor, además, se expone la autorización sobre el uso de datos personales y de la imagen, para el registro fotográfico y toma de asistencia, por último se explica que la auditoria será aplicada con base a un intruso mentó de evaluación que consta de tres componentes: condiciones del servicio, satisfacción del usuario y seguridad del paciente, a continuación se relación dicho instrumento:

INSTRUMENTO DE INSPECCIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA EN ATENCIÓN DE URGENCIAS					
Código: SE-FO-01		Versión: 01	Vigencia: 12/02/2025		
PERSONERIA DE PEREIRA					
PERSONERIA DELEGADA EN SALUD, MOVILIDAD Y EDUCACIÓN					
FECHA DE LA VISITA:	27/02/2025		MOTIVO DE LA VISITA	VISITA DE VERIFICACIÓN DE CONDICIONES DEL SERVICIO	
RESPONSABLE DE EJECUTAR LA VISITA	Ivan Vélez - Felipe Hoyos		PROFESIÓN	Auditor medico - Contratista	
IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN					
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:	PINARES MÉDICA				
RAZON SOCIAL:	PINARES MÉDICA	NIT:	900112820-9		
DIRECCION:	Urgencias Clínica pinares medica		TEL:	3122441714	
SERVICIO AUDITADO:	Urgencias		EMAIL PARA CITACIONES O PETICIONES DE LA ENTIDAD:	NO APORTAN	
ENCARGADO DE RECIBIR LA VISITA	Martha Cecilia Mendoza - Jorge Mendoza		PROFESIÓN	Directora medica - coordinador de calidad	
TELÉFONO CONTACTO:	3183117741 - 3218444184		EMAIL:	Dirmedica.pinatescms@dumianmedical.net - Auditoria.pinares@dumianmedical.net	
LINEAS DE ATENCIÓN (CITAS):	3122441714		¿SE HAN IDENTIFICADO SITUACIONES QUE PONGAN EN RIESGO LA VIDA DE LOS PACIENTES?	SI: ____ NO: X	
LISTA DE CHEQUEO					
CRITERIOS/COMPONENTE	CONDICIONES DEL SERVICIO	PUNTAJE	OBSERVACIONES		
CONDICIONES DEL SERVICIO	¿Cuenta con personal suficiente para la atención actual de la demanda de pacientes en los servicios?	2	Cuenta con 2 médicos para la atención de urgencias y observación, ocasionalmente apoyan cirugía.		
	¿Cuenta con atencion preferencial para población específica (adulto mayor, situación de discapacidad, población pediátrica, etc)?	2	En el momento de la visita se evidencia que los usuarios pendientes de atención NO corresponden a adultos mayores, infantes o gestantes. En observación de urgencias se identifica adulto mayor con atención.		
	¿Cuenta con cumplimiento en los tiempos de atención de triage?	2	En el momento de la visita no se cuenta con pacientes en espera o que no cumplan con los tiempos de Triage.		
	¿Cuenta con asignación de camillas o camas a los pacientes que requieren continuar la observación, adultos mayores o con limitación para la movilidad?	2	Cuenta con metodología de asignación de camas según el giro cama y rotación a hospitalización de camas para agilizar el giro cama, no se tienen pacientes pendientes de asignación de cama en hospitalización.		
	¿La IPS tiene acceso a todos los servicios habilitados de acuerdo con su nivel de complejidad?	2	Cuenta con servicios habilitados según su complejidad		
PORCENTAJES		100%			

ACTA REUNIONES

Código: DP-FO-07

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

CRITERIOS/COMPONENTE	CONDICIONES DEL SERVICIO	PUNTAJE	OBSERVACIONES
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	¿Cuenta con usuarios satisfechos con su proceso de atención?	2	Se entrevista paciente Fany cardona quien ingresó a las 7pm el día 26 de febrero con buena percepción del servicio, menciona haber recibido la prestación de servicio en tiempos adecuados, le han explicado lo que tiene pendiente y que esta esperando en general y que ha recibido un trato humanizado y con respeto.
	¿Cuenta con usuario que testifiquen adecuada oportunidad en los servicios requeridos?	2	
	¿Cuenta con usuarios que certifican un trato humanizado?	2	
	¿Cuenta con usuarios que testifican que se les explico su contexto clínico, tratamiento y pronóstico?	2	
PORCENTAJES		100%	
CRITERIOS/COMPONENTE	CONDICIONES DEL SERVICIO	PUNTAJE	OBSERVACIONES
SEGURIDAD DEL PACIENTE	¿Se cumplen los protocolos de bioseguridad en el área de urgencias de la IPS?	2	En el protocolo institucional no se requiere de uso permanente de tapabocas,
	¿Cuenta con rótulos marcados, tableros identificados por cada paciente en manejo por el servicio?	0	No cuenta con tableros de identificación marcados por seguridad del paciente en algunos pacientes que están en la sala de observación, argumentan que llevan poco tiempo.
	¿Cuenta con ordenes de servicio, que concuerdan con la tarjeta de medicamentos?	2	Cuenta con ordenes medicas que concuerdan con kardex
	¿Cuenta con personal entrenado en el manejo de situaciones de emergencias como código azul?	0	Se realiza activación del código azul simulacro, identificando que se omite la activación del código, la identificación del ritmo del pulso, no se definen roles, se interroga por quien puede ayudar en medio del cogido, manejo de insumos y elementos, no se tiene claridad en el uso de equipobiomédico desfibrilador, se omite uso de adrenalina, no se cubre o se designa responsable de la vía área, pobre calidad de compresiones, no se tienen accesos venosos, no se continúan compresiones con calidad y frecuencia, no se identifican las causas del código, se requiere de simulacros.
	¿Cuenta con personal entrenado en buenas practicas para seguridad del	2	Cuenta con personal entrenado en buenas practicas para seguridad del paciente,
PORCENTAJES		50%	
TABULACION Y PORCENTAJE			
CRITERIOS/COMPONENTE	CONDICIONES DEL SERVICIO	PUNTAJE	OBSERVACIONES
ABANDONO SOCIAL	¿Cuenta con proceso, procedimiento o protocolo para el abordaje del paciente en condición de abandono social?	2	Cuenta con procedimiento para el abordaje del paciente
	¿Cuenta con pacientes en condición de abandono social en la institución, con respuesta efectiva al tramite pertinente?	2	En el momento sin pacientes pendientes de tramite.
	¿Cumple con la activación, seguimiento y abordaje del caso segun el protocolo, proceso o procedimiento institucional?	2	En el momento sin pacientes pendientes de tramite.
PORCENTAJES		100%	
TABULACION Y PORCENTAJE			
CRITERIOS/COMPONENTE	CONDICIONES DEL SERVICIO	PUNTAJE	OBSERVACIONES
SALUD MENTAL	¿Cuenta con proceso, procedimiento o protocolo para el abordaje del paciente en manejo por salud mental?	2	Cuenta con procedimiento para el abordaje del paciente, ademas de valoración por psiquiatría para definir pacientes, liderado por la coordinadora siau
	¿Cuenta con pacientes con requerimiento de internacion en unidad mental, debidamente gestionados y remitidos, en beneficio de la oportunidad y acceso del paciente?	2	En el momento sin pacientes pendientes de tramite.
PORCENTAJES		100%	
TABULACION Y PORCENTAJE			
INSTRUCTIVO: CALIFICACION	INTERPRETACIÓN DE PONDERADO	TOTAL PONDERADO	
0= NO CUMPLE	MENOR DE 65%		
1= CUMPLE PARCIALMENTE	ENTRE 65%Y 90%		
2= CUMPLE SATISFACTORIAMENTE	MAYOR DE 90%		
NOTA: En todo resultado, inferior al 100%, se requiere de plan de mejora, este debe ser enviado a: ivan.velez@uam.edu.co , informespersoneriapereira@gmail.com , delegadaensalud@gmail.com , en un plazo no mayor a 10 días hábiles posterior a la visita ejecutada.			

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

ACTA REUNIONES

Código: DP-FO-07

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**



A partir del instrumento aplicado se evidencia un **Cumplimiento del 90%**, en el proceso de atención y se puede concluir que la **IPS** debe plasmar un plan de mejora, con las acciones de específicas que respondan a las siguientes oportunidades de mejora:

- Marcar los rótulos tableros identificados por cada paciente en manejo por el servicio
- Realizar entrenamiento al personal en el manejo de situaciones de emergencias como código azul.

Se estipula para la IPS, un **plazo de 10 días hábiles** posterior al recibido de este correo para el envío del plan de mejoramiento al correo "informespersoneriapereira@gmail.com" informespersoneriapereira@gmail.com con copia a drivanagenda2022@gmail.com, ivan.velez@uam.edu.co.

Iván Felipe Vélez Castaño

Médico general

Especialista en gerencia de la calidad y auditoria en salud

Maestrante gestión de servicios de salud

Auditor médico, Personería de Pereira.

Se anexa asistencia

ACTA REUNIONES

Código: DP-FO-07

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

ASISTENCIA REUNIONES

Código: DP-FO-07

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Nota: Favor diligenciar este Formato en letra legible

Lugar	Tema	Responsable / Capacitador	Fecha	Hora
Piñeros Médica	Verificación de Cumplimiento de Servicio	Juan Felipe Velez Andrés Felipe Hoyos	27	02 25 3:45

Nº	Nombres y Apellidos	Entidad / Dependencia	Cargo	Teléfono	Correo electrónico	Firma
1.	Juan Felipe Velez	Responsable	Asesor	317791622	juanfelipe1@unimedicina.com	[Firma]
2.	Martha C. Mandoza	CMS Piñeros	Directora Médica	318311771	mandozac@unimedicina.com	[Firma]
3.	Laura Hurtado Taborda	CMS Piñeros M.	Coordinadora de enfermería	3193537744	coordenfemeria.piñeros@unimedicina.com	[Firma]
4.	Mara Paula Quintana Rodríguez	CMS Piñeros Médica	Enfermera	3155782046	mapaula1@gmail.com	[Firma]
5.	Marcela Rada García	CMS Piñeros Médica	Asistente de enfermería	314381579	lora17918@gmail.com	[Firma]
6.	Carla Cordero Jirón	CMS Piñeros Médica	Asistente de enfermería	3226654313	carlaqu21@bolival.com	[Firma]
7.	Jorge Eduardo Mandoza R.	CMS Piñeros Médica	Coord. Calidad	3218441181	mandozajepi@unimedicina.com	[Firma]
8.	Andrés Felipe Hoyos	Personería	Contratista	3015434320	pipehoyos2704@gmail.com	[Firma]

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriapereira

**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriapereira

ACTA DE VISITA			 PERSONERÍA DE PEREIRA	
Código: DP-FO-09	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024		

Acta No:		Hora Inicio:	2:00 PM	Hora Final:	3:30 PM
Entidad:	FELIPE HOYOS				
Dependencia:	PERSONERIA DE PEREIRA	Fecha:	18	02	2025

OBJETIVO DE LA VISITA
Aplicación de instrumento de inspección, control y vigilancia en dispensario de medicamentos en dos ejes: condiciones del servicio y satisfacción del usuario.

DESARROLLO DE LA VISITA																																																																																																									
1. Se hace la presentación de La intención de la visita a la coordinadora del servicio, encargada de recibir la visita para la aplicación del instrumento.																																																																																																									
<table border="1"> <tr> <td colspan="3">INSTRUMENTO DE INSPECCIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA EN DISPENSARIOS DE MEDICAMENTOS</td> <td>  PERSONERÍA DE PEREIRA </td> </tr> <tr> <td>Código: SE-FO-06</td> <td>Versión: 01</td> <td>Vigencia: 12/02/2025</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4">PERSONERIA DE PEREIRA</td> </tr> <tr> <td colspan="4">PERSONERIA DELEGADA PARA LA SALUD, MOVILIDAD Y EDUCACIÓN</td> </tr> <tr> <td>FECHA DE LA VISITA:</td> <td>18/02/2025</td> <td>MOTIVO DE LA VISITA:</td> <td>APLICACIÓN INSTRUMENTO DE INSPECCIÓN CONTROL Y VIGILANCIA</td> </tr> <tr> <td>RESPONSABLE DE EJECUTAR LA VISITA:</td> <td>ANDRÉS FELIPE HOYOS ORRIGO</td> <td>PROFESIÓN:</td> <td>CONTRATISTA</td> </tr> <tr> <td colspan="4">IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN</td> </tr> <tr> <td>NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:</td> <td>DISFARMA</td> <td>NIT:</td> <td>900780962</td> </tr> <tr> <td>RAZÓN SOCIAL:</td> <td>AV 30 DE AGO 48 53</td> <td>TÉL:</td> <td>3181134013</td> </tr> <tr> <td>DIRECCIÓN:</td> <td></td> <td>EMAIL PARA CITACIONES O PETICIONES DE LA ENTIDAD:</td> <td>Argentina.pereira@disfarma.com.co administrador.pereira@disfarma.com.co</td> </tr> <tr> <td>SERVICIO AUTORIZADO:</td> <td>DISPENSARIO</td> <td>PROFESIÓN:</td> <td>Regente de farmacia</td> </tr> <tr> <td>ENCARGADO DE RECIBIR LA VISITA:</td> <td>Jennifer Rios Acosta</td> <td>EMAIL:</td> <td>jennifer.rios@disfarma.com.co</td> </tr> <tr> <td>TÉLEFONO CONTACTO:</td> <td>8135513645</td> <td>¿SE HAN IDENTIFICADO SITUACIONES QUE PONGAN EN RIESGO LA VIDA DE LOS PACIENTES?</td> <td>SI ____ NO: X</td> </tr> <tr> <td>LINEAS DE ATENCIÓN (OTAS):</td> <td>3081156813</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4">LISTA DE CHEQUEO</td> </tr> <tr> <td>CRITERIOS/COMPONENTE</td> <td>ITEM</td> <td>RESPUESTA</td> <td>OBSERVACIONES</td> </tr> <tr> <td rowspan="8">CONDICIONES DEL SERVICIO</td> <td>¿Tiene documentado el mecanismo por el cual se socializan los canales de acceso a los usuarios?</td> <td>SI</td> <td>EL PERSONAL DE SIAU SOPN LA ENCARGADAS DE DAR LA INFORMACIÓN A LOS USUARIO Y ESTÁN PUBLICANDO EN LA CARTELETA DE INFORMACIÓN.</td> </tr> <tr> <td>¿Cuál es el número de pendientes a la fecha?</td> <td>78</td> <td></td> </tr> <tr> <td>¿Cuál es el principal medicamento que genera pendiente?</td> <td></td> <td>VITAMINA E DE 400 MG</td> </tr> <tr> <td>¿Cuál es el principal insumo que genera pendiente?</td> <td></td> <td>GUANTES TALLA L</td> </tr> <tr> <td>¿Cuál es el tiempo máximo de los pendientes? Y ¿Cuál es ese pendiente?</td> <td></td> <td>EL TIEMPO MÁXIMO HA SIDO DE 4 DÍAS - VITAMINA E</td> </tr> <tr> <td>¿Cuenta con socialización en las salas de espera, de deberes y derechos de los pacientes?</td> <td></td> <td>SE REALIZA POR MEDIO DE LAS CARTELERAS INFORMACIÓN</td> </tr> <tr> <td>¿Principales dificultades presentadas para la prestación del servicio?</td> <td></td> <td>SE PRESENTARON INCONVENIENTES CON LAS AUTORIZACIONES DE LOS MEDICAMENTOS, PERO SE SUBSANA CON WAPP INTERNO DE COMUNICACIÓN (CON EPS SANITAS).</td> </tr> <tr> <td>¿Cuenta con atención preferencial para población adulta mayor, pediatria, gestantes o en situación de discapacidad?</td> <td>3</td> <td>SE REALIZA UN PUEBLO FILTRO POR MEDIO DE TURNO DIGITAL Y CUENTAN CON 4 CASILLAS PARA ESTA ATENCIÓN PREFERENCIAL, TAMBIÉN SE PUEDE DIRIGIR DESDE EL USUARIO ADMINISTRADOR, TAMBIÉN CUENTAN CON CAJA RÁPIDA MÁXIMO 2 MEDICAMENTOS.</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">SATISFACCIÓN DEL USUARIO</td> <td>¿Cuál es el mecanismo de atención del usuario, para orientación, autorizaciones o direcciones?</td> <td>0</td> <td>EL SIAU AL MOMENTO DEL INGRESO A LA SALA ES CUEN ORIENTA AL USUARIO REVISANDO LA FÓRMULA Y LA NECESIDAD DEL PACIENTE.</td> </tr> <tr> <td>¿Cuenta con usuarios satisfechos con su proceso de atención?</td> <td>2</td> <td>EL SEÑOR MARIO DE JESUS MORALES DE 60 AÑOS INDICA QUE SE ENCUENTRA SATISFECHO CON EL SERVICIO, RECLAMA MEDICAMENTOS PARA LA HIPERTENSIÓN</td> </tr> <tr> <td>¿Cuenta con usuarios que testimonien adecuada oportunidad en los servicios requeridos?</td> <td>2</td> <td>LA SEÑORA MARCY ÁLVAREZ GIBALDO INDICA QUE ES ADECUADO EL SERVICIO</td> </tr> <tr> <td>¿Cuenta con usuarios que certifiquen un trato humanizado?</td> <td>2</td> <td>DIANA MARCELA TORRES CERTIFICA QUE HA TENIDO UN TRATO HUMANIZADO CON RESPETO Y EDUCADO LA VECES QUE HA VENIDO AL SERVICIO.</td> </tr> </table>				INSTRUMENTO DE INSPECCIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA EN DISPENSARIOS DE MEDICAMENTOS			 PERSONERÍA DE PEREIRA	Código: SE-FO-06	Versión: 01	Vigencia: 12/02/2025		PERSONERIA DE PEREIRA				PERSONERIA DELEGADA PARA LA SALUD, MOVILIDAD Y EDUCACIÓN				FECHA DE LA VISITA:	18/02/2025	MOTIVO DE LA VISITA:	APLICACIÓN INSTRUMENTO DE INSPECCIÓN CONTROL Y VIGILANCIA	RESPONSABLE DE EJECUTAR LA VISITA:	ANDRÉS FELIPE HOYOS ORRIGO	PROFESIÓN:	CONTRATISTA	IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN				NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:	DISFARMA	NIT:	900780962	RAZÓN SOCIAL:	AV 30 DE AGO 48 53	TÉL:	3181134013	DIRECCIÓN:		EMAIL PARA CITACIONES O PETICIONES DE LA ENTIDAD:	Argentina.pereira@disfarma.com.co administrador.pereira@disfarma.com.co	SERVICIO AUTORIZADO:	DISPENSARIO	PROFESIÓN:	Regente de farmacia	ENCARGADO DE RECIBIR LA VISITA:	Jennifer Rios Acosta	EMAIL:	jennifer.rios@disfarma.com.co	TÉLEFONO CONTACTO:	8135513645	¿SE HAN IDENTIFICADO SITUACIONES QUE PONGAN EN RIESGO LA VIDA DE LOS PACIENTES?	SI ____ NO: X	LINEAS DE ATENCIÓN (OTAS):	3081156813			LISTA DE CHEQUEO				CRITERIOS/COMPONENTE	ITEM	RESPUESTA	OBSERVACIONES	CONDICIONES DEL SERVICIO	¿Tiene documentado el mecanismo por el cual se socializan los canales de acceso a los usuarios?	SI	EL PERSONAL DE SIAU SOPN LA ENCARGADAS DE DAR LA INFORMACIÓN A LOS USUARIO Y ESTÁN PUBLICANDO EN LA CARTELETA DE INFORMACIÓN.	¿Cuál es el número de pendientes a la fecha?	78		¿Cuál es el principal medicamento que genera pendiente?		VITAMINA E DE 400 MG	¿Cuál es el principal insumo que genera pendiente?		GUANTES TALLA L	¿Cuál es el tiempo máximo de los pendientes? Y ¿Cuál es ese pendiente?		EL TIEMPO MÁXIMO HA SIDO DE 4 DÍAS - VITAMINA E	¿Cuenta con socialización en las salas de espera, de deberes y derechos de los pacientes?		SE REALIZA POR MEDIO DE LAS CARTELERAS INFORMACIÓN	¿Principales dificultades presentadas para la prestación del servicio?		SE PRESENTARON INCONVENIENTES CON LAS AUTORIZACIONES DE LOS MEDICAMENTOS, PERO SE SUBSANA CON WAPP INTERNO DE COMUNICACIÓN (CON EPS SANITAS).	¿Cuenta con atención preferencial para población adulta mayor, pediatria, gestantes o en situación de discapacidad?	3	SE REALIZA UN PUEBLO FILTRO POR MEDIO DE TURNO DIGITAL Y CUENTAN CON 4 CASILLAS PARA ESTA ATENCIÓN PREFERENCIAL, TAMBIÉN SE PUEDE DIRIGIR DESDE EL USUARIO ADMINISTRADOR, TAMBIÉN CUENTAN CON CAJA RÁPIDA MÁXIMO 2 MEDICAMENTOS.	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	¿Cuál es el mecanismo de atención del usuario, para orientación, autorizaciones o direcciones?	0	EL SIAU AL MOMENTO DEL INGRESO A LA SALA ES CUEN ORIENTA AL USUARIO REVISANDO LA FÓRMULA Y LA NECESIDAD DEL PACIENTE.	¿Cuenta con usuarios satisfechos con su proceso de atención?	2	EL SEÑOR MARIO DE JESUS MORALES DE 60 AÑOS INDICA QUE SE ENCUENTRA SATISFECHO CON EL SERVICIO, RECLAMA MEDICAMENTOS PARA LA HIPERTENSIÓN	¿Cuenta con usuarios que testimonien adecuada oportunidad en los servicios requeridos?	2	LA SEÑORA MARCY ÁLVAREZ GIBALDO INDICA QUE ES ADECUADO EL SERVICIO	¿Cuenta con usuarios que certifiquen un trato humanizado?	2	DIANA MARCELA TORRES CERTIFICA QUE HA TENIDO UN TRATO HUMANIZADO CON RESPETO Y EDUCADO LA VECES QUE HA VENIDO AL SERVICIO.
INSTRUMENTO DE INSPECCIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA EN DISPENSARIOS DE MEDICAMENTOS			 PERSONERÍA DE PEREIRA																																																																																																						
Código: SE-FO-06	Versión: 01	Vigencia: 12/02/2025																																																																																																							
PERSONERIA DE PEREIRA																																																																																																									
PERSONERIA DELEGADA PARA LA SALUD, MOVILIDAD Y EDUCACIÓN																																																																																																									
FECHA DE LA VISITA:	18/02/2025	MOTIVO DE LA VISITA:	APLICACIÓN INSTRUMENTO DE INSPECCIÓN CONTROL Y VIGILANCIA																																																																																																						
RESPONSABLE DE EJECUTAR LA VISITA:	ANDRÉS FELIPE HOYOS ORRIGO	PROFESIÓN:	CONTRATISTA																																																																																																						
IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN																																																																																																									
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:	DISFARMA	NIT:	900780962																																																																																																						
RAZÓN SOCIAL:	AV 30 DE AGO 48 53	TÉL:	3181134013																																																																																																						
DIRECCIÓN:		EMAIL PARA CITACIONES O PETICIONES DE LA ENTIDAD:	Argentina.pereira@disfarma.com.co administrador.pereira@disfarma.com.co																																																																																																						
SERVICIO AUTORIZADO:	DISPENSARIO	PROFESIÓN:	Regente de farmacia																																																																																																						
ENCARGADO DE RECIBIR LA VISITA:	Jennifer Rios Acosta	EMAIL:	jennifer.rios@disfarma.com.co																																																																																																						
TÉLEFONO CONTACTO:	8135513645	¿SE HAN IDENTIFICADO SITUACIONES QUE PONGAN EN RIESGO LA VIDA DE LOS PACIENTES?	SI ____ NO: X																																																																																																						
LINEAS DE ATENCIÓN (OTAS):	3081156813																																																																																																								
LISTA DE CHEQUEO																																																																																																									
CRITERIOS/COMPONENTE	ITEM	RESPUESTA	OBSERVACIONES																																																																																																						
CONDICIONES DEL SERVICIO	¿Tiene documentado el mecanismo por el cual se socializan los canales de acceso a los usuarios?	SI	EL PERSONAL DE SIAU SOPN LA ENCARGADAS DE DAR LA INFORMACIÓN A LOS USUARIO Y ESTÁN PUBLICANDO EN LA CARTELETA DE INFORMACIÓN.																																																																																																						
	¿Cuál es el número de pendientes a la fecha?	78																																																																																																							
	¿Cuál es el principal medicamento que genera pendiente?		VITAMINA E DE 400 MG																																																																																																						
	¿Cuál es el principal insumo que genera pendiente?		GUANTES TALLA L																																																																																																						
	¿Cuál es el tiempo máximo de los pendientes? Y ¿Cuál es ese pendiente?		EL TIEMPO MÁXIMO HA SIDO DE 4 DÍAS - VITAMINA E																																																																																																						
	¿Cuenta con socialización en las salas de espera, de deberes y derechos de los pacientes?		SE REALIZA POR MEDIO DE LAS CARTELERAS INFORMACIÓN																																																																																																						
	¿Principales dificultades presentadas para la prestación del servicio?		SE PRESENTARON INCONVENIENTES CON LAS AUTORIZACIONES DE LOS MEDICAMENTOS, PERO SE SUBSANA CON WAPP INTERNO DE COMUNICACIÓN (CON EPS SANITAS).																																																																																																						
	¿Cuenta con atención preferencial para población adulta mayor, pediatria, gestantes o en situación de discapacidad?	3	SE REALIZA UN PUEBLO FILTRO POR MEDIO DE TURNO DIGITAL Y CUENTAN CON 4 CASILLAS PARA ESTA ATENCIÓN PREFERENCIAL, TAMBIÉN SE PUEDE DIRIGIR DESDE EL USUARIO ADMINISTRADOR, TAMBIÉN CUENTAN CON CAJA RÁPIDA MÁXIMO 2 MEDICAMENTOS.																																																																																																						
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	¿Cuál es el mecanismo de atención del usuario, para orientación, autorizaciones o direcciones?	0	EL SIAU AL MOMENTO DEL INGRESO A LA SALA ES CUEN ORIENTA AL USUARIO REVISANDO LA FÓRMULA Y LA NECESIDAD DEL PACIENTE.																																																																																																						
	¿Cuenta con usuarios satisfechos con su proceso de atención?	2	EL SEÑOR MARIO DE JESUS MORALES DE 60 AÑOS INDICA QUE SE ENCUENTRA SATISFECHO CON EL SERVICIO, RECLAMA MEDICAMENTOS PARA LA HIPERTENSIÓN																																																																																																						
	¿Cuenta con usuarios que testimonien adecuada oportunidad en los servicios requeridos?	2	LA SEÑORA MARCY ÁLVAREZ GIBALDO INDICA QUE ES ADECUADO EL SERVICIO																																																																																																						
	¿Cuenta con usuarios que certifiquen un trato humanizado?	2	DIANA MARCELA TORRES CERTIFICA QUE HA TENIDO UN TRATO HUMANIZADO CON RESPETO Y EDUCADO LA VECES QUE HA VENIDO AL SERVICIO.																																																																																																						

ACTA DE VISITA			 PERSONERÍA DE PEREIRA
Código: DP-FO-09	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024	

--

DOCUMENTO(S) SOLICITADO(S) Y ENTREGADO(S) EN LA VISITA
No se solicita documentación adicional

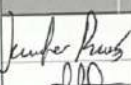
OBSERVACIONES
De acuerdo a la información recopilada durante la visita, se identifica unas condiciones del servicio aceptables y una percepción de satisfacción del usuario favorable en el momento de la visita. Se recomienda mantener la atención preferencial para adulto mayor, personas en condicione especial y mujeres embarazadas.



ACTA DE VISITA			 PERSONERÍA DE PEREIRA
Código: DP-FO-09	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024	

ASISTENCIA REUNIONES				 PERSONERÍA DE PEREIRA			
Código: DP-FO-07		Versión: 01		Vigencia: 10/09/2024		Nota: Favor diligenciar este Formato en letra legible	

Lugar	Tema	Responsable / Capacitador	Fecha			Hora
Disfarma	Aplicación de Instrumento de Inspección control y Vigilancia	Andrés Felipe Hoyos	18	02	25	2:00 pm

Nº	Nombres y Apellidos	Entidad / Dependencia	Cargo	Teléfono	Correo electrónico	Firma
1.	Jennifer Ros Acuña	Disfarma	Regente	38115603	RegentePereira@disfarma.com.co	
2.	Andrés Felipe Hoyos	Personería	Contratista	3015434320	informespersoneriapereira@gmail.com	
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						

ACTA DE VISITA			 PERSONERÍA DE PEREIRA
Código: DP-FO-09	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024	

ACTA REUNIONES			 PERSONERÍA DE PEREIRA	
Código: DP-FO-07	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024		

Lugar	Tema	Responsable / Capacitador	Fecha			Hora
CLINICA COMFAMILIAR	VISITA DE VERIFICACIÓN DE CONDICIONES	IVAN FELIPE VELEZ	13	3	25	15:30

La personería de Pereira, dentro de sus competencias en función y virtud de la defensa de derechos humanos, defensa al derecho fundamental a la salud y a la vida, y así mismo, inspección y vigilancia como ente de control a la seguridad del paciente y dignidad humana; Realiza visita al **CLINICA COMFAMILIAR**, la cual fue atendida por personal de la IPS del servicio de urgencias, con el fin de identificar de riesgos y vulneración de derechos humanos, durante la visita se inicialmente se ejecuta la presentación del equipo de auditoría, se establece la explicación de la metodología por medio del cual se realizara la verificación y se genera la introducción sobre los aspectos normativos que amparan la visita, así mismo, se explican las competencias y potestades del ente auditor, además, se expone la autorización sobre el uso de datos personales y de la imagen, para el registro fotográfico y toma de asistencia, por último se explica que la auditoria será aplicada con base a un instrumento de evaluación que consta de tres componentes: condiciones del servicio, satisfacción del usuario y seguridad del paciente, a continuación se relación dicho instrumento:

INSTRUMENTO DE INSPECCIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA EN ATENCIÓN DE URGENCIAS				 PERSONERÍA DE PEREIRA	
Código: SE-FO-01		Versión: 01	Vigencia: 12/02/2025		
PERSONERIA DE PEREIRA					
PERSONERIA DELEGADA EN SALUD, MOVILIDAD Y EDUCACIÓN					
FECHA DE LA VISITA:	13/03/2025	MOTIVO DE LA VISITA	VISITA DE VERIFICACIÓN DE CONDICIONES		
RESPONSABLE DE EJECUTAR LA VISITA	Ivan Vélez - Felipe Hoyos	PROFESIÓN	Auditor medico - Contratista		
IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN					
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:	COMFAMILIAR	NIT:	COMFAMILIAR		
RAZON SOCIAL:	COMFAMILIAR	TEL:	891480000-1		
DIRECCION:	Av circunvalar 1 - 03	TEL:	3135700		
SERVICIO AUDITADO:	Urgencias	EMAIL PARA CITACIONES O PETICIONES DE LA ENTIDAD:	NO APORTAN		
ENCARGADO DE RECIBIR LA VISITA	CAROLINA LÓPEZ GÓMEZ	PROFESIÓN	COORDINADORA ENCARGADA		
TELÉFONO CONTACTO:	3154060823	EMAIL:	Clopezgo@comfamiliar.com		
LÍNEAS DE ATENCIÓN (CITAS):	3135700	¿SE HAN IDENTIFICADO SITUACIONES QUE PONGAN EN RIESGO LA VIDA DE LOS PACIENTES?	SI: NO: X		
LISTA DE CHEQUEO					
CRITERIOS/COMPONENTE	CONDICIONES DEL SERVICIO	PUNTAJE	OBSERVACIONES		
CONDICIONES DEL SERVICIO	¿Cuenta con personal suficiente para la atención actual de la demanda de pacientes en los servicios?	2	9 médicos - 1 urgenciólogo - 6 jefes de enfermería - 12 auxiliares de enfermería 2 APh		
	¿Cuenta con atención preferencial para población específica (adulto mayor, situación de discapacidad, población pediátrica, etc)?	2	El proceso de atención está dividido en dos triages para darle prioridad a los procesos preferenciales. Área de Pediatría procedimientos y observación		
	¿Cuenta con cumplimiento en los tiempos de atención de triage?	2	En el momento sin pacientes en espera de triage, pendientes por consulta 5 paciente triage III esperando la de mayor tiempo 15:47 no supera las 3 horas de espera.		
	¿Cuenta con asignación de camillas o camas a los pacientes que requieren continuar la observación, adultos mayores o con limitación para la movilidad?	0	En el momento con pacientes en pasillo, en sillas y en camillas algunos hasta con 48 horas de espera, algunos de ellos adultos mayores con caso de 75 años en silla 28 horas en espera, Luis Fernando Ospina Ramírez 76 años antecedentes de cirugía de corazón abierto el 18 de febrero del presente año con ingreso a las 10 am por dolor torácico deriva de terapia de rehabilitación cardiopulmonar, en el momento paciente siendo las 5:25 pm no ha sido re valorado con resultado, pese a su edad su s antecedentes y su pronostico, por lo que el paciente desea firmar retiro voluntario.		
	¿La IPS tiene acceso a todos los servicios habilitados de acuerdo con su nivel de complejidad?	2	Cuenta con los servicios habilitados según su complejidad.		
PORCENTAJES		80%			

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

ACTA REUNIONES

Código: DP-FO-07

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

CRITERIOS/COMPONENTE	CONDICIONES DEL SERVICIO	PUNTAJE	OBSERVACIONES
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	¿Cuenta con usuarios satisfechos con su proceso de atención?	2	Juan Carlos zulet paciente de 63 años - lleva 1 el servicio con Triage en camilla en pasillo con oxígeno - presenta cólico - desde que ingresó se encuentra satisfecha con el servicio
	¿Cuenta con usuario que testifiquen adecuada oportunidad en los servicios requeridos?	1	Por el poco tiempo en el servicio considera que le dieron camilla rápido pero aun sin medicamentos para el cólico.
	¿Cuenta con usuarios que certifican un trato humanizado?	2	El usuario confirma que lo han tratado con respeto y humanizado de acuerdo a la edad del paciente
	¿Cuenta con usuarios que testifican que se les explico su contexto clínico, tratamiento y pronóstico?	2	Les explicaron la oxigenación y contexto clínico a la otra familiar - a la espra de que los vea el medico y formule o si requiere quedar en observación
PORCENTAJES		100%	
CRITERIOS/COMPONENTE	CONDICIONES DEL SERVICIO	PUNTAJE	OBSERVACIONES
SEGURIDAD DEL PACIENTE	¿Se cumplen los protocolos de bioseguridad en el área de urgencias de la IPS?	2	No se evidencia inadecuado uso de los elementos de protección personal en contacto con paciente
	¿Cuenta con rótulos marcados, tableros identificados por cada paciente en manejo por el servicio?	0	No cuenta con todos los tableros de identificación marcados por seguridad del paciente ni cuenta con manilla de identificación - rótulos incompletos.
	¿Cuenta con ordenes de servicio, que concuerdan con la tarjeta de medicamentos?	0	Se verifican los carros de medicamentos y se identifica que no están rotulados sin identificación y con riesgo alto de cruce de medicamentos de los pacientes
	¿Cuenta con personal entrenado en el manejo de situaciones de emergencias como código azul?	0	
	¿Cuenta con personal entrenado en buenas practicas para seguridad del paciente, lavado de manos, correctos en administración de medicamentos?	1	Cumple parcialmente pero se omiten buenas prácticas dentro del código.
PORCENTAJES		30%	
TABULACION Y PORCENTAJE			
CRITERIOS/COMPONENTE	CONDICIONES DEL SERVICIO	PUNTAJE	OBSERVACIONES
ABANDONO SOCIAL	¿Cuenta con proceso, procedimiento o protocolo para el abordaje del paciente en condición de abandono social?	2	Cuenta con procedimiento para el abordaje del paciente por medio de la trabajadora. Una vez se identifica se reporta para valoración del paciente
	¿Cuenta con pacientes en condición de abandono social en la institución, con respuesta efectiva al tramite pertinente?	2	Cuenta con paciente habitante de calle José Juan Carlos Sánchez - cc 11121943423 no cuenta con apoyo familiar, caso indentificado por el servicio ya valorado por trabajo social donde se inició la ruta.
	¿Cumple con la activación, seguimiento y abordaje del caso segun el protocolo, proceso o procedimiento institucional?	2	
PORCENTAJES		100%	
TABULACION Y PORCENTAJE			
CRITERIOS/COMPONENTE	CONDICIONES DEL SERVICIO	PUNTAJE	OBSERVACIONES
SALUD MENTAL	¿Cuenta con proceso, procedimiento o protocolo para el abordaje del paciente en manejo por salud mental?	2	Cuenta con procedimiento para el abordaje del paciente, ademas de valoración por psiquiatría turno en la mañana y turno en la mañana para definir pacientes y psicología
	¿Cuenta con pacientes con requerimiento de internacion en unidad mental, debidamente gestionados y remitidos, en beneficio de la oportunidad y acceso del paciente?	2	En el momento cuenta con 5 pacientes pendientes de aceptación para internacion en unidad mental, 5 días lleva el paciente pero sin red de apoyopy y ha perdido la cita - 3 de nueva eps. 1 sanitas y 1 sura
PORCENTAJES		100%	
TABULACION Y PORCENTAJE			
INSTRUCTIVO: CALIFICACION	INTERPRETACIÓN DE PONDERADO	TOTAL PONDERADO	
0= NO CUMPLE	MENOR DE 65%		
1= CUMPLE PARCIALMENTE	ENTRE 65%Y 90%		
2= CUMPLE SATISFACTORIAMENTE	MAYOR DE 90%		
NOTA: En todo resultado, inferior al 100%, se requiere de plan de mejora, este debe ser enviado a: ivan.velez@uam.edu.co , informespersoneriapereira@gmail.com , delegadaensalud@gmail.com , en un plazo no mayor a 10 días hábiles posterior a la visita ejecutada.		82%	



Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

ACTA REUNIONES

Código: DP-FO-07

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**



A partir del instrumento aplicado se evidencia un **Cumplimiento del 82%**, en el proceso de atención y se puede concluir que la **IPS** debe plasmar un plan de mejora, con las acciones de específicas que respondan a las siguientes oportunidades de mejora:

- Contar con asignación de camillas o camas a los pacientes que requieren continuar la observación, adultos mayores o con limitación para la movilidad.
- Contar con un método aplicado a los usuarios para medir la adecuada oportunidad en los servicios requeridos.
- Cumplir con los protocolos de bioseguridad en el área de urgencias de la IPS.
- Cumplir con las ordenes del servicio, que concuerdan con la tarjeta de medicamentos
- Marcar los rótulos tableros identificados por cada paciente en manejo por el servicio
- Cumplir con las ordenes del servicio, que concuerdan con la tarjeta de medicamentos
- Realizar entrenamiento al personal en el manejo de situaciones de emergencias como código azul.
- Realizar entrenamiento en buenas prácticas para seguridad del paciente, lavado de manos, correctos en administración de medicamentos al personal de salud de la IPS.

ACTA REUNIONES

Código: DP-FO-07

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Se estipula para la IPS, un **plazo de 10 días hábiles** posterior al recibido de este correo para el envío del plan de mejoramiento al correo "informespersoneriapereira@gmail.com" informespersoneriapereira@gmail.com con copia a drivanagenda2022@gmail.com, ivan.velez@uam.edu.co, profesionalsaludpersoneria@gmail.com.

Iván Felipe Vélez Castaño

Médico general

Especialista en gerencia de la calidad y auditoria en salud

Maestrante gestión de servicios de salud

Auditor médico, Personería de Pereira.

Se anexa asistencia



ASISTENCIA REUNIONES

Código: DP-FO-07

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Nota: Favor diligenciar este Formato en letra legible

Lugar	Tema	Responsable / Capacitador	Fecha	Hora
Confamiliar	Vicio Violacion	IVAN FELIPE VELEZ C	13 03 25	3:30

Nº	Nombres y Apellidos	Entidad / Dependencia	Cargo	Teléfono	Correo electrónico	Firma
1.	IVAN FELIPE VELEZ C	PERSONERIA	AUDITOR MEDICO	3117592822	ivan.velez@uam.edu.co	
2.	Carolina Lopez G.	Confamiliar	Gestor	3135700	clopez@confamiliar.com	
3.	Isabel C. Sanchez S.	Confamiliar	Médica Líder Senior Clínica	3104396775	isanchez@confamiliar.com	
4.	JUAN DAVID TORO ARCE	CONFAMILIAR	Auditor Médico	3164178987	JTORO@CONFAMILIAR.COM	
5.	Fernando Napia	Confamiliar	Gerente	3206766358	fnapia@confamiliar.com	
6.	Alexandra Bedoya C.	Confamiliar	Secretaria Seguridad Pte	3128893885	mbedoyac@confamiliar.com	
7.	Felipe Hoyos D	Personeria	Confamiliar	3015434370	phoyos@confamiliar.com	
8.						
9.						

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriapereira

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriapereira

ACTA DE VISITA			 PERSONERÍA DE PEREIRA
Código: DP-FO-09	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024	

Acta No:		Hora Inicio:	12:00	Hora Final:	1:30 PM
Entidad:	FELIPE HOYOS				
Dependencia:	PERSONERIA DE PEREIRA	Fecha:	28	02	2025

OBJETIVO DE LA VISITA
Aplicación de instrumento de inspección, control y vigilancia en EAPBs en dos ejes: condiciones del servicio y satisfacción del usuario.

DESARROLLO DE LA VISITA
1. Se hace la presentación de La intención de la visita a la coordinadora del servicio, encargada de recibir la visita para la aplicación del instrumento.

ACTA DE VISITA



PERSONERÍA DE PEREIRA

Código: DP-FO-09

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

INSTRUMENTO DE INSPECCIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA EN EPS



Código: SE-FO-05		Versión: 01		Vigencia: 12/02/2025	
PERSONERÍA DE PEREIRA					
PERSONERÍA DELEGADA EN SALUD, MOVILIDAD Y EDUCACIÓN					
FECHA DE LA VISITA:	26 DE FEBRERO DE 2025		MOTIVO DE LA VISITA	APLICACIÓN INSTRUMENTOS DE INSPECCIÓN CONTROL Y VIGILANCIA	
RESPONSABLE DE EJECUTAR LA VISITA	ANDRÉS FELIPE HOYOS ORRIGO		PROFESIÓN	PROFESIONAL ADMINISTRATIVO CONTRATITA	
IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN					
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:	SALUD TOTAL		NET:	800130907	
RAZÓN SOCIAL:	AV 30 DE AGOSTO 30 01		TEL:		
DIRECCIÓN:	ATENCIÓN AL CLIENTE EPS		EMAIL PARA CITACIONES O PETICIONES DE LA ENTIDAD: NO APORTAN		
SERVICIO AUDITADO:	JUAN CARLOS HERNANDEZ		PROFESIÓN	COORDINADORA DE ATENCIÓN AL USUARIO ZONAL - LÍDER DE AUDITORÍA	
ENCARGADO DE RECIBIR LA VISITA	3017267743		EMAIL	JUANHEA@SALUDTOTAL.COM.CO	
TELÉFONO CONTACTO:			¿SE HAN IDENTIFICADO SITUACIONES QUE PONGAN EN RIESGO LA VIDA DE LOS PACIENTES?		
LINEAS DE ATENCIÓN (CITAS):				SI: NO: X	
LISTA DE CHEQUEO					
CRITERIOS/COMPONENTE	ITEM	RESPUESTA	OBSERVACIONES		
CONDICIONES DEL SERVICIO	¿Tiene documentado el mecanismo por el cual se socializan los canales de acceso a los usuarios?	Cuenta con cartelera informativa, donde se encuentra toda la información para los usuarios, y en la página web tiene actualizado todos los canales de acceso	OK EVIDENCIADO		
	¿Tiene documentado el mecanismo por el que se realiza la gestión de los casos de los pacientes en abandono social?	UNA VEZ LO REPORTA LA IPS A SALUD TOTAL Y DESDE EL ÁREA JURÍDICA SE LE PASA EL REPORTE O SOLICITUD A LA SECRETARÍA DE SALUD, UNA VEZ LA SECRETARÍA DE SALUD GESTIONA EL CASO LE DAN EL RESPECTIVO INFORME A SALUD TOTAL			
	¿Cuál es la oportunidad cirugía programada por ortopedia?	15 días	Con proveedor primario rosales y con back up san Rafael y convenios con otras IPS comfamiliar y nevados		
	¿Cuál es la oportunidad cirugía programada por cirugía general?		Operador calculaser		
	¿Cuál es la oportunidad cirugía programada por urología?				
	¿Cuenta con prestador de atención de urgencias con urología? ¿cuál prestador? Y ¿con qué disponibilidad?				
	¿Cuenta con prestador de atención de urgencias con pediatría? ¿cuál prestador? Y ¿con qué disponibilidad?				
	¿Cuenta con prestador de atención de urgencias con medicina interna? ¿cuál prestador? Y ¿con qué disponibilidad?				
	¿Cuenta con prestador de atención de urgencias con cirugía general? ¿cuál prestador? Y ¿con qué disponibilidad?				
	¿Cuenta con prestador de atención de urgencias con ortopedia? ¿cuál prestador? Y ¿con qué disponibilidad?	Prestadores 3er nivel: principal clínica los rosales y oncológica y gestantes clínica san Rafael con atención de 24/7 - para primer y segundo nivel la red se extiende a la ese salud Pereira - población capitada y la atención de medidas.			
	¿Cuenta con red prestadora vigente para urgencias? ¿Cuál?	Tiene funcionaria siau de san Rafael para servicio al cliente 3 veces por semana. Lunes miércoles y viernes.			
	¿Cuenta con red prestadora vigente para consulta externa? ¿Cuál?				
	¿Cuenta con red prestadora vigente para hospitalización? ¿Cuál?				
	¿Cuenta con red prestadora vigente para cirugía? ¿Cuál?				
	¿Cuenta con red prestadora vigente para oncología? ¿Cuál?	Prestador: pigo oncológico con clínica san Rafael			
	¿Cuenta con red prestadora vigente para salud mental? ¿Cuál?	Prestador: instituto del sistema nervioso - clínica del prado armería para menores			
	¿Cuenta con socialización en las salas de espera, de deberes y derechos de los pacientes?	Son socializados tanto en la cartelera como en la página web.	Tiene una asesora en la upw casa del consumidor tiempo completo de 7 a 12 y de 2 a 4		
	¿Principales dificultades presentadas para la prestación del servicio?	Oferta insuficiente en salud mental - adulto y pediatría y red ginecopostétrica.			
	¿Cuenta con atención preferencial para población adulta mayor, pediatría, gestantes o en situación de discapacidad?	Si cuentan, por medio dos módulos constantes en sala, pero se puede priorizar todos los módulos en caso de contingencia.			
	¿Cuál es el mecanismo de atención del usuario, para orientación, autorizaciones o direccionamiento?	Chat hvana - gestores concurrentes en la ese salud Pereira nevados, san jorge, Coc y en las oficinas página web			
¿Cuál es la oportunidad para consulta externa de neurocirugía?	30 días	En días			
¿Cuál es la oportunidad para consulta externa de pediatría?	5 días	En días			
¿Cuál es la oportunidad para consulta externa de medicina interna?	5 días	En días			
¿Cuál es la oportunidad para consulta externa de ginecología?	15 días	En días			
CRITERIOS/COMPONENTE	ITEM	RESPUESTA	OBSERVACIONES		
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	¿Cuenta con usuarios satisfechos con su proceso de atención?	La señora Lux Amparo se siente bien atendida por los asesores, sin embargo menciona que la espera es larga - lleva en espera 1 hora para la autorización de resonancia y exámenes generales. La usuaria ha presentado inconvenientes con la oportunidad de los servicios con especialidades como endocrino - neurología.	en el punto actual se atiende Pereira y dos quebradas. Pero la IPS ya tiene proyectado abrir el Centro de atención para dos quebradas en el mes de junio.		
	¿Cuenta con usuario que testimonien adecuada oportunidad en los servicios requeridos?				
	¿Cuenta con usuarios que certifiquen un trato humanizado?	Yuliana Andrea Giraldo. La usuaria considera que tiene un trato humanizado y con respeto de acuerdo a las necesidades que ha tenido			
	¿Cuenta con usuarios que certifiquen que se les explico su contexto clínico, tratamiento y pronóstico?	La usuaria Yuli certifica que son claros en la información una vez son atendido pero nuevamente menciona que es un poco demorado el servicio- lleva en sala de espera 1 hora 20 min.			

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

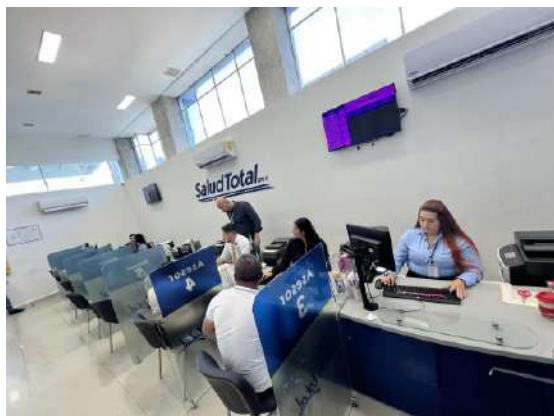
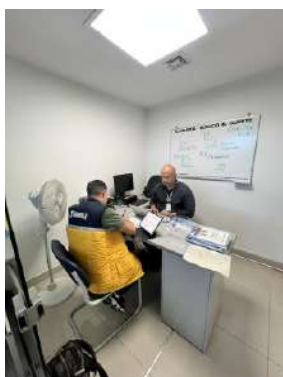
Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriapereira

ACTA DE VISITA			 PERSONERÍA DE PEREIRA
Código: DP-FO-09	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024	

DOCUMENTO(S) SOLICITADO(S) Y ENTREGADO(S) EN LA VISITA
No se solicita documentación adicional

OBSERVACIONES
De acuerdo a la información recopilada durante la visita, se identifica unas condiciones del servicio aceptables y una percepción de satisfacción del usuario aceptable y aunque la población tiene ciertas quejas por la demora en la atención se identifica que hay 18 asesores atendiendo en front y evacuando la sala. Para el mes de abril esperan tener ya habilitado el punto para dosquebradas lo cual ayudaría despejar la sala y gratinar un mejor servicio para los Pereiranos. Se recomienda establecer mejor comunicación con los prestadores ya que no dan las citas a los usuarios o son dadas en tiempos poco oportunos.

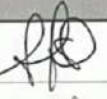
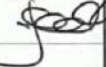


ACTA DE VISITA			 PERSONERÍA DE PEREIRA
Código: DP-FO-09	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024	

ASISTENCIA REUNIONES			 PERSONERÍA DE PEREIRA
Código: DP-FO-07	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024	

Nota: Favor diligenciar este Formato en letra legible

Lugar	Tema	Responsable / Capacitador	Fecha	Hora
Salud Total	Aplicación Ingreso	Andres Felipe Hoyos	28	02
			2025	12:00

Nº	Nombres y Apellidos	Entidad / Dependencia	Cargo	Teléfono	Correo electrónico	Firma
1.	Andres F Hoyos	Personería	Contratista	3015434370	pipehoyos2704@gmail.com	
2.	Paul O. Hernandez	Salud Total EPS	COORDINADOR SC	3017267743	kontra@saludtotal.com.co	
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						

ACTA DE VISITA			 PERSONERÍA DE PEREIRA	
Código: DP-FO-09	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024		

Acta No:		Hora Inicio:	11:00 am	Hora Final:	12:00 am
Entidad:	FELIPE HOYOS				
Dependencia:	PERSONERIA DE PEREIRA	Fecha:	12	03	2025

OBJETIVO DE LA VISITA
Verificar que se esta realizando el debido proceso para la entrega de medicamentos, que se le da prioridad al adulto mayor o discapacitados.

DESARROLLO DE LA VISITA
1. Se hace la presentación de La intención de la visita a la coordinadora del servicio. 2. Se hace acompañamiento en fila para atender a la población y orientarla en el servicio. 3. Se verifica que el personal este capacitado y en atención continua para mitigar la contingencia. 4. Se verifica la entrega de medicamentos 5. Se realizan recomendaciones para agilizar el servicio y garantizar que se le dé información clara los usuarios.
   

ACTA DE VISITA			 PERSONERÍA DE PEREIRA
Código: DP-FO-09	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024	

DOCUMENTO(S) SOLICITADO(S) Y ENTREGADO(S) EN LA VISITA
No se solicita documentación adicional

OBSERVACIONES
De acuerdo a la información recopilada durante la visita, se identifica que aun el dispensario se encuentra saturado ya que se atiende la población mas grande que es Pereira y 4 municipios mas. Se implementarán estrategias como el pico y cédula para descongestionar el punto que no tiene capacidad para la atención.

ACTA DE VISITA			 PERSONERÍA DE PEREIRA
Código: DP-FO-09	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024	

ASISTENCIA REUNIONES			 PERSONERÍA DE PEREIRA
Código: DP-FO-07	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024	

Nota: Favor diligenciar este Formato en letra legible

Lugar	Tema	Responsable / Capacitador	Fecha	Hora
Evediso	Visita Rutina	Felipe Hoyos	12 03 25	11:00

Nº	Nombres y Apellidos	Entidad / Dependencia	Cargo	Teléfono	Correo electrónico	Firma
1.	Omaira Lucio B.	Evediso	Asistente	3113125863	dce2.evediso@personeriapereira.gov.co	Omaira L.
2.	Andrés Felipe Hoyos	Personería	Contratista	30154341370	pfhoyos704@gmail.com	[Firma]
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4
Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

ACTA REUNIONES

Código: DP-FO-07 Versión: 01 Vigencia: 10/09/2024



PERSONERÍA DE PEREIRA

Lugar	Tema	Responsable / Capacitador	Fecha			Hora
CLINICA LOS ROSALES	VISITA DE VERIFICACIÓN DE CONDICIONES	IVAN FELIPE VELEZ	21	2	25	15:30

La personería de Pereira, dentro de sus competencias en función y virtud de la defensa de derechos humanos, defensa al derecho fundamental a la salud y a la vida, y así mismo, inspección y vigilancia como ente de control a la seguridad del paciente y dignidad humana; Realiza visita a la **Clínica los Rosales**, la cual fue atendida por personal de la IPS del servicio de urgencias, con el fin de identificar de riesgos y vulneración de derechos humanos, durante la visita se inicialmente se ejecuta la presentación del equipo de auditoría, se establece la explicación de la metodología por medio del cual se realizara la verificación y se genera la introducción sobre los aspectos normativos que amparan la visita, así mismo, se explican las competencias y potestades del ente auditor, además, se expone la autorización sobre el uso de datos personales y de la imagen, para el registro fotográfico y toma de asistencia, por último se explica que la auditoria será aplicada con base a un intruso mentó de evaluación que consta de tres componentes: condiciones del servicio, satisfacción del usuario y seguridad del paciente, a continuación se relación dicho instrumento:

INSTRUMENTO DE INSPECCIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA EN ATENCIÓN DE URGENCIAS			
Código: SE-FO-01		Versión: 01	Vigencia: 12/02/2025
PERSONERÍA DE PEREIRA			
PERSONERÍA DELEGADA EN SALUD, MOVILIDAD Y EDUCACIÓN			
FECHA DE LA VISITA:	21/02/2025	MOTIVO DE LA VISITA	VISITA DE VERIFICACIÓN DE CONDICIONES
RESPONSABLE DE EJECUTAR LA VISITA	Ivan Vélez - Felipe Hoyos	PROFESIÓN	Auditor medico
IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN			
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:	Clínica los rosales	NIT:	891409981
RAZÓN SOCIAL:	Cr 9 # 25 30	TEL:	3228218072
DIRECCIÓN:	Urgencias	EMAIL PARA CITACIONES O PETICIONES DE LA ENTIDAD:	NO APORTAN
SERVICIO AUDITADO:	Estefanny Cataño	PROFESIÓN	Lider de hospitalización
ENCARGADO DE RECIBIR LA VISITA	3228218072	EMAIL:	judermedu@sum@gmail.com - calidad@clorosales.com
TELÉFONO CONTACTO:		¿SE HAN IDENTIFICADO SITUACIONES QUE PONGAN EN RIESGO LA VIDA DE LOS PACIENTES?	
LINEAS DE ATENCIÓN (CITAS):		SI:	NO: X
LISTA DE CHEQUEO			
CRITERIOS/COMPONENTE	CONDICIONES DEL SERVICIO	PUNTAJE	OBSERVACIONES
CONDICIONES DEL SERVICIO	¿Cuenta con personal suficiente para la atención actual de la demanda de pacientes en los servicios?	2	Cuenta con 5 médicos para la atención de urgencias adultos y un medico para pediatría y un medico para trauma, cuenta con 1 enfermera en trauma, 1 en observación hombres, otra en mujeres, tres en triage, 1 en pediatría, 1 en fastrack, auxiliares de enfermería 11 para el servicio.
	¿Cuenta con atención preferencial para población específica (adulto mayor, situación de discapacidad, población pediátrica, etc)?	2	En el momento de la visita se evidencia que los usuarios pendientes de atención NO corresponden a adultos mayores, infantes o gestantes.
	¿Cuenta con cumplimiento en los tiempos de atención de triage?	2	En el momento se evidencia 2 triases pendientes menores a 20 min de espera.
	¿Cuenta con asignación de camillas o camas a los pacientes que requieren continuar la observación, adultos mayores o con limitación para la movilidad?	1	Cuenta con metodología de asignación de camas según el giro cama y rotación a hospitalización de camas para agilizar el giro cama, se tienen pacientes pendientes de asignación de cama en hospitalización con hasta 3 días.
	¿La IPS tiene acceso a todos los servicios habilitados de acuerdo con su nivel de complejidad?	0	Cuenta con acceso a los servicios habilitados, sin embargo, se evidencia en la sala de reanimación que no se cuenta con algunos insumos indispensables para la reanimación pediátrica, así mismo, se evidencian hallazgos en habilidades asociadas al manejo del código tales como: activación del código, no se evidencia líder del código, demora en la oxigenación del paciente por falta de dispositivo válvula mascar y Miple los cuales fueron prestado por agente externo, se omiten las órdenes claras en voz alta y unificadas, no se evidencia registro de tiempos y órdenes medicas durante el código, la identificación del ritmo se realiza de manera tardía y con paletas adulto, aun cuando el equipo cuenta con la posibilidad de la adaptación para paciente pediátrico, pediatra llega 9 min después de la activación del código, no se consideró la posibilidad del catéter intraoseo, aun cuando no se cuenta con acceso permeable en el paciente.
PORCENTAJES		70%	
CRITERIOS/COMPONENTE	CONDICIONES DEL SERVICIO	PUNTAJE	OBSERVACIONES
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	¿Cuenta con usuarios satisfechos con su proceso de atención?	2	Se entrevista paciente Ferney de Jesús pino zapata quien ingreso a las 12 pm con parálisis fácil, manifiesta encontrarse satisfecho con el servicio, indica que fue atendido con algunas demoras pero sin dificultades, manifiesta que ya tuvo re valoración.
	¿Cuenta con usuario que testifiquen adecuada oportunidad en los servicios requeridos?	2	El paciente manifiesta que en cada momento le realizaron los procedimientos en los momento estipulados después de cada valoración y le colocaron los medicamentos requeridos.
	¿Cuenta con usuarios que certifican un trato humanizado?	2	El paciente manifiesta que lo han tratado con respeto y con buena disposición por el personal de la clínica.
	¿Cuenta con usuarios que testifican que se les explico su contexto clínico, tratamiento y pronóstico?	2	El paciente indica que le han explicado claramente los procedimientos y medicamento que se le estaba realizando de acuerdo a su diagnostico a las espera de pronóstico.
PORCENTAJES		100%	

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

ACTA REUNIONES

Código: DP-FO-07

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

CRITERIOS/COMPONENTE	CONDICIONES DEL SERVICIO	PUNTAJE	OBSERVACIONES
SEGURIDAD DEL PACIENTE	¿Se cumplen los protocolos de bioseguridad en el área de urgencias de la IPS?	0	No se evidencia adecuado uso de los elementos de protección personal en contacto con paciente
	¿Cuenta con rótulos marcados, tableros identificados por cada paciente en manejo por el servicio?	0	No cuenta con tableros de identificación marcados por seguridad del paciente
	¿Cuenta con ordenes de servicio, que concuerdan con la tarjeta de medicamentos?	0	Cuenta con ordenes que concuerdan con la administración de medicamentos del paciente
	¿Cuenta con personal entrenado en el manejo de situaciones de emergencias como código azul?	0	Cuenta con acceso a los servicios habilitados, sin embargo, se evidencia en la sala de reanimación que no se cuenta con algunos insumos indispensables para la reanimación pediátrica, así mismo, se evidencian hallazgos en habilidades asociadas al manejo del código tales como: activación del código, no se evidencia líder del código, demora en la oxigenación del paciente por falta de dispositivo válvula máscara y Miple los cuales fueron prestado por agente externo, se omiten las órdenes claras en voz alta y unificadas, no se evidencia registro de tiempos y ordenes medicas durante el código, la identificación del ritmo se realiza de manera tardía y con paletas adulto, aun cuando el equipo cuenta con la posibilidad de la adaptación para paciente pediátrico, pediatra llega 9 min después de la activación del código, no se consideró la posibilidad del catéter intraoseo, aun cuando no se cuenta con acceso permeable en el paciente.
	¿Cuenta con personal entrenado en buenas practicas para seguridad del paciente, lavado de manos, correctos en administración de medicamentos?	2	Cuenta con personal entrenado en buenas practicas para seguridad del paciente, lavado de manos, correctos en administración de medicamentos?
PORCENTAJES		20%	
TABULACION Y PORCENTAJE			
CRITERIOS/COMPONENTE	CONDICIONES DEL SERVICIO	PUNTAJE	OBSERVACIONES
ABANDONO SOCIAL	¿Cuenta con proceso, procedimiento o protocolo para el abordaje del paciente en condición de abandono social?	2	Cuenta con procedimiento para el abordaje del paciente
	¿Cuenta con pacientes en condición de abandono social en la institución, con respuesta efectiva al tramite pertinente?	2	En el momento sin pacientes pendientes de tramite.
	¿Cumple con la activación, seguimiento y abordaje del caso segun el protocolo, proceso o procedimiento institucional?	2	En el momento sin pacientes pendientes de tramite.
PORCENTAJES		100%	
TABULACION Y PORCENTAJE			
CRITERIOS/COMPONENTE	CONDICIONES DEL SERVICIO	PUNTAJE	OBSERVACIONES
SALUD MENTAL	¿Cuenta con proceso, procedimiento o protocolo para el abordaje del paciente en manejo por salud mental?	2	Cuenta con procedimiento para el abordaje del paciente, ademas de valoración por psiquiatría para definir pacientes
	¿Cuenta con pacientes con requerimiento de internación en unidad mental, debidamente gestionados y remitidos, en beneficio de la oportunidad y acceso del paciente?	2	En el momento sin pacientes pendientes de tramite.
PORCENTAJES		100%	
TABULACION Y PORCENTAJE			
INSTRUCTIVO: CALIFICACION	INTERPRETACIÓN DE PONDERADO	TOTAL PONDERADO	
0= NO CUMPLE	MENOR DE 65%		
1= CUMPLE PARCIALMENTE	ENTRE 65%Y 90%		
2= CUMPLE SATISFACTORIAMENTE	MAYOR DE 90%		
NOTA: En todo resultado, inferior al 100%, se requiere de plan de mejora, este debe ser enviado a: ivan.velez@uam.edu.co , informespersoneriapereira@gmail.com , delegadaensalud@gmail.com , en un plazo no mayor a 10 días hábiles posterior a la visita ejecutada.		78%	



Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

ACTA REUNIONES

Código: DP-FO-07

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**



A partir del instrumento aplicado se evidencia un **Cumplimiento del 78%**, en el proceso de atención y se puede concluir que la **IPS** debe plasmar un plan de mejora, con las acciones de específicas que respondan a las siguientes oportunidades de mejora:

- Contar con asignación de camillas o camas a los pacientes que requieren continuar la observación, adultos mayores o con limitación para la movilidad
- La IPS debe tener acceso a todos los servicios habilitados de acuerdo con su nivel de complejidad
- Cumplir los protocolos de bioseguridad en el área de urgencias de la IPS
- Marcar los rótulos tableros identificados por cada paciente en manejo por el servicio
- Cumplir con las ordenes del servicio, que concuerdan con la tarjeta de medicamentos
- Realizar entrenamiento al personal en el manejo de situaciones de emergencias como código azul.
- La IPS debe realizar simulacro de código azul en el servicio de pediatría.
- Solicitar a los médicos el curso de reanimación PALS.

Se estipula para la IPS, un **plazo de 10 días hábiles** posterior al recibido de este correo para el envío del plan de mejoramiento al correo "informespersoneriapereira@gmail.com" informespersoneriapereira@gmail.com con copia a drivanagenda2022@gmail.com, ivan.velez@uam.edu.co.

Iván Felipe Vélez Castaño

Médico general

Especialista en gerencia de la calidad y auditoria en salud

Maestrante gestión de servicios de salud

Auditor médico, Personería de Pereira.

ACTA REUNIONES

Código: DP-FO-07

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Se anexa asistencia

ASISTENCIA REUNIONES				PERSONERÍA DE PEREIRA		
Código: DP-FO-07	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024		Nota: Favor diligenciar este Formato en letra legible		
Lugar	Tema	Responsable / Capacitador	Fecha	Hora		
Clinica Rosales	visita verificación de cumplimiento	IVAN FELIPE VELEZ C	21	2	25 15:30	
Nº	Nombres y Apellidos	Entidad / Dependencia	Cargo	Teléfono	Correo electrónico	Firma
1.	IVAN FELIPE VELEZ C	PERSONERIA	AUDITOR MEDICO	3117592822	ivan.velez@uam.edu.co	
2.	Estefany Catón	Rosales	medico coordinador	3228218012	lido.tospi@gmail.com	
3.	Andrés Felipe Flores	Personería	contabilista	3015454370	pipehoyos21704@gmail.com	
4.	Paula Marcela Burgos M	Clinica Rosales	Coord. Calidad	3164918445	calidad@clinarosales.com	
5.	Mónica Dique Arias	UCIP	Pediatra Int. Urgencia	3147826738	mauricioquevedo@equilibrum.com	
6.						
7.						
8.						
9.						

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4
Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co
Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriapereira

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriapereira

ACTA DE VISITA



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: DP-FO-09

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

Acta No:		Hora Inicio:	8:30 am	Hora Final:	10:30
Entidad:	INSTITUCION EDUCATIVA INEM FELIPE PEREZ				
Dependencia:	Personeria delegada en educación	Fecha:	03	03	2025

OBJETIVO DE LA VISITA

Verificar la situación reportada en la queja instaurada sobre el estado de la infraestructura, los servicios básicos, la gestión administrativa y el manejo de recursos de la institución educativa. Se busca identificar posibles vulneraciones al derecho a la educación y tomar medidas para garantizar condiciones adecuadas para los estudiantes y docentes.

DESARROLLO DE LA VISITA

Se realizó un recorrido por las instalaciones para verificar: **Total estudiantes 1.265 estudiantes**

- Infraestructura: Estado de aulas, techos, pisos, pintura, iluminación y ventilación.
- Sanitarios: Funcionamiento de inodoros, lavamanos, orinales y suministro de agua.
- Equipos y Materiales: Estado y ubicación de televisores almacenados, equipos de talleres y material deportivo.
- Biblioteca: Disponibilidad de libros, estado del mobiliario y funcionamiento del servicio.
- Movilidad Interna: Ubicación y estado del bus institucional.
- Áreas comunes: Condiciones de pasillos, patios, zonas recreativas y áreas administrativas.

REGISTRO FOTOGRÁFICO

Se anexan fotografías de las condiciones actuales de las instalaciones, equipos y documentos relevantes como evidencia de la inspección.

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

ACTA DE VISITA



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: DP-FO-09

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

HALLAZGOS Y OBSERVACIONES (VERIFICAR SI/NO)

- Infraestructura deteriorada sin mantenimiento adecuado. **SI**
 1. Estructura del techo segundo piso en mal estado – fachada techo piso 2 con evidente humedad y en mal estado representa un peligro por la caída de material – canaletas caídas y con cables expuestos – ventanas de celosías de salones piso 3 en mal estado con laminas de vidrio que representan un peligro.
 2. Salón 37 mal pintado y ventilador sin funcionamiento – parlantes en los salones funcionan algunos otros suenan muy poco o no funcionan –
 3. Salón de gimnasia: estado general muy malo – espejo roto lo cual representa un peligro – equipo e infraestructura vieja y en mal estado – lockers para guardar equipo en muy mal estado – aires acondicionados rotos y en mal estado.
 4. Canchas múltiples en buen estado en general : iluminación en aparente Mal estado no se puede verificar.
 5. Luminarias de salones del bloque 1 titilando en mal estado y muy mal iluminado – humedades evidentes y mal estado de la pintura. Algunos techos en mala estado y algunas canales en aparentemente tapadas.
 6. Desagüe bloque 1 de piso tapado generando agua represada.
 7. Bloque primaria salones: techo sin terminase en aparente mal estado.
 8. Espacio donde se tenia infraestructura agrícola caída en mal estado sin aparente uso – un peligro para los niños del bloque de primaria.
 9. Coliseo estructuras en aparente buen estado – mala iluminación y algunas luminarias no funcionan.
 10. Teatro en general deterioro sillas en mal estado y con goteras – las luminarias funcionan pero es aparentemente oscuro –
 11. Salón de música en con instrumentos en aparente buen estado – techo con algunas partes destapadas – bien iluminado

- Baños en mal estado sin agua ni elementos básicos de higiene: **SI**
 1. Baños piso 2 hombres: señalización de los sanitarios en Mal estrado. Espejo en mal estado – sanitario sin puerta – llave paso de orinal mal ubicada contacto con orina – baterías sanitarias con la tapas partidas y rotas.
 2. Baños piso 2 mujeres: espejo en mal estado – baño sin puertas – tapas de las baterías partidas o sin tapo – techo en mal estado
 3. Baño docentes mujeres: en buen estado – espejo en mal estado
 4. Baño docentes hombres: en buen estado – dispensadores en mal estado – espejo en mal estado
 5. Baño docentes hombres piso 3: techo claraboya en mal estado
 6. Baño docentes mujeres piso 3: techo claraboya en mal estado

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

ACTA DE VISITA



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: DP-FO-09

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

7. Baños salón de gimnasia hombres : tomas y swiches en mal estado - llaves y duchas dañadas cortadas o en mal estado – lockers en mal estado primos a caerse – lave de peseta para aseo sin funcionamiento – conexión eléctrica de iluminación pésima.
 8. Baños salón gimnasio mujeres: lavamanos sin funcionamiento – lockers sin pureta -
 9. Baños hombres bloque 1: faltan orinales – baños sin puertas – y tapas baterías partidas – o sin tapa – ventanas de doble altura a punto de caer siendo un peligro para los estudiantes –
 10. Baños mujeres bloque 1: espejo en mal estado – ventanas en mal estado baterías Rodas – sin tapa – basureros son baldes de pintura cortados
 11. Baños hombres bloque 1 posterior: sin espejo – baterías rotas y sin tapa - faltan puertas en los baños
 12. Baño mujeres bloque 1 posterior: espejo roto baterías rotas y sin tapas – evidente humedad en techo.
 13. Baños Bloque primaria niños : falta 1 orinal todo en aparente buen estado
- Materiales y equipos almacenados sin uso ni asignación pedagógica: ¿?
 1. Área de ayuda educativas: Los docentes son los encargados de realizar la solicitud para el préstamo de los equipos con anterioridad.
 2. Video beam dañados pendiente de reparación – computadores portátiles en aparente buen estado – se realiza prueba con 2 equipos y se encuentran descargados – se conectan a la energía y prende y funciona con normalidad – TV almacenados.
 3. La encargada no presenta ni envía inventario de los equipos que se tiene en la institución.
 - Pérdida de recursos financieros por falta de gestión: de acuerdo al recorrido realizado se considera que la institución educativa Inem Felipe Pérez tiene muchas falencias en la infraestructura, no solo en los baños si no también en salones que presentan humedades grandes y salones muy mal iluminados.
 - Biblioteca en estado de abandono sin personal asignado:
 1. el personal encargado de la biblioteca es la auxiliar administrativa quien también se encarga de las ayudas audiovisuales y simag entrega de ferretería y papelería.
 2. En esto momento la biblioteca solo lo usan lo niños de primaria.

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

ACTA DE VISITA



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: DP-FO-09

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

3. se visualiza poco inventario en libros y la infraestructura esta deteriorada.
4. Su principal uso es como auditorio mas que como biblioteca.

- Asignación arbitraria de modalidades a los estudiantes. No se identifica esta situación en el recorrido realizado.
- Bus institucional: esta en las instalaciones en el bloque de primaria el cual ya no funciona, se debe de mover con grupa y se tiene un proyecto para realizar biblioteca para el área de primaria, no hay respuesta si se dio de baja.

DOCUMENTO(S) SOLICITADO(S) Y ENTREGADO(S) EN LA VISITA

Se solicita al área de materiales y equipo el inventario y no es entregado.

OBSERVACIONES

ACTA DE VISITA



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: DP-FO-09

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

ASISTENCIA REUNIONES

Código: DP-FO-07

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Nota: Favor diligenciar este Formato en letra legible

Lugar	Tema	Responsable / Capacitador	Fecha	Hora
Ingen Felipe Perez	Estructura general	Andres Felipe Hoyos Jose Arley Velasquez	3 03 25	8:25

Nº	Nombres y Apellidos	Entidad / Dependencia	Cargo	Teléfono	Correo electrónico	Firma
1.	Andres Felipe Hoyos	Personería	Contratista	305434320	aprehoyos2704@gmail.com	[Firma]
2.	Jose Arley Velasquez	Personería	Secretario	313929125	josearley25@gmail.com	[Firma]
3.	Carlos Gallego	INEM	A.G.G.	3116452438	kggallego9@gmail.com	[Firma]
4.	Lenny Paola Moncada	INEM	Auxiliar administrativo	34806239	lennymoncada97@gmail.com	[Firma]
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriapereira

ACTA DE VISITA



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Código: DP-FO-09

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

ACTA REUNIONES

Código: DP-FO-07

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024



PERSONERÍA DE PEREIRA

Lugar	Tema	Responsable / Capacitador	Fecha			Hora
HUSJ	VISITA DE VERIFICACIÓN DE CONDICIONES	IVAN FELIPE VELEZ	6	3	25	15:45

La personería de Pereira, dentro de sus competencias en función y virtud de la defensa de derechos humanos, defensa al derecho fundamental a la salud y a la vida, y así mismo, inspección y vigilancia como ente de control a la seguridad del paciente y dignidad humana; Realiza visita al **HUSJ**, la cual fue atendida por personal de la IPS del servicio de urgencias, con el fin de identificar de riesgos y vulneración de derechos humanos, durante la visita se inicialmente se ejecuta la presentación del equipo de auditoría, se establece la explicación de la metodología por medio del cual se realizara la verificación y se genera la introducción sobre los aspectos normativos que amparan la visita, así mismo, se explican las competencias y potestades del ente auditor, además, se expone la autorización sobre el uso de datos personales y de la imagen, para el registro fotográfico y toma de asistencia, por último se explica que la auditoria será aplicada con base a un instrumento de evaluación que consta de tres componentes: condiciones del servicio, satisfacción del usuario y seguridad del paciente, a continuación se relación dicho instrumento:

INSTRUMENTO DE INSPECCIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA EN ATENCIÓN DE URGENCIAS					
Código: SE-FO-01		Versión: 01		Vigencia: 12/02/2025	
PERSONERIA DE PEREIRA					
PERSONERIA DELEGADA EN SALUD, MOVILIDAD Y EDUCACIÓN					
FECHA DE LA VISITA:	6/03/2025	MOTIVO DE LA VISITA	VISITA DE VERIFICACIÓN DE CONDICIONES		
RESPONSABLE DE EJECUTAR LA VISITA	Ivan Vélez - Felipe Hoyos	PROFESIÓN	Auditor medico - Contratista		
IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN					
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:	Hospital San Jorge				
RAZON SOCIAL:	Hospital San Jorge	NIT:	800231235		
DIRECCION:	Cr 4 24 88	TEL:	3117701724		
SERVICIO AUDITADO:	Urgencias	EMAIL PARA CITACIONES O PETICIONES DE LA ENTIDAD:	NO APORTAN		
ENCARGADO DE RECIBIR LA VISITA	JUAN PABLO LONDOÑO CORREA	PROFESIÓN	ENFERMERO - COORDINADOR servicio de urgencias		
TELÉFONO CONTACTO:	3113048507	EMAIL:	Referencia@husi.gov.co - JuanPablo.londono@husi.gov.co		
LINEAS DE ATENCIÓN (CITAS):	3117701724	¿SE HAN IDENTIFICADO SITUACIONES QUE PONGAN EN RIESGO LA VIDA DE LOS PACIENTES?	SI: NO: X		
LISTA DE CHEQUEO					
CRITERIOS/COMPONENTE	CONDICIONES DEL SERVICIO	PUNTAJE	OBSERVACIONES		
CONDICIONES DEL SERVICIO	¿Cuenta con personal suficiente para la atención actual de la demanda de pacientes en los servicios?	2	Cuenta con 14 enfermeros por turno, 23 auxiliares, un urcienologo 24 horas, 8 medicos en el día y 6 en la noche, para cubrir servicio de urgencias.		
	¿Cuenta con atencion preferencial para población especifica (adulto mayor, situación de discapacidad, población pediátrica, etc)?	2	El proceso de atención está dividido en dos triages para darle prioridad a los procesos preferenciales.		
	¿Cuenta con cumplimiento en los tiempos de atención de triage?	2	En el momento un triage II, pendiente, ademas de 10 triages III esperando ingreso de admisiones para ser valorados por medico, dos triage que superan los tiempos de espera, entre ellos una materna.		
	¿Cuenta con asignación de camillas o camas a los pacientes que requieren continuar la observación, adultos mayores o con limitación para la movilidad?	2	En el momento tienen en pasillo 17 paciente, con tiempos de espera para camilla en observación o en urgencias de no mas de 24 horas.		
	¿La IPS tiene acceso a todos los servicios habilitados de acuerdo con su nivel de complejidad?	2	Cuenta con los servicios habilitados según su complejidad.		
PORCENTAJES		100%			

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriape

ACTA REUNIONES

Código: DP-FO-07

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

CRITERIOS/COMPONENTE	CONDICIONES DEL SERVICIO	PUNTAJE	OBSERVACIONES
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	¿Cuenta con usuarios satisfechos con su proceso de atención?	2	María Isabella Sánchez llega a las 9:30 am remitida de Apia la paciente le realizan una ecografía ya con medicamentos aplicados, se siente satisfecha pero expresa que es un poco demorado la definición de alta o si pasa a observación. Se verifica con el servicio que ecografía fue realizada hace 1 hora y que están a la espera de la lectura para poder definir su situación. La paciente indica que le han realizado los procesos en su momento pero que aun no le definen cual será su situación o contexto clínico hasta que salgan los resultados de la ecografía.
	¿Cuenta con usuario que testifiquen adecuada oportunidad en los servicios requeridos?	1	
	¿Cuenta con usuarios que certifiquen un trato humanizado?	2	
	¿Cuenta con usuarios que testifiquen que se les explico su contexto clínico, tratamiento y pronóstico?	1	
PORCENTAJES		83%	
CRITERIOS/COMPONENTE	CONDICIONES DEL SERVICIO	PUNTAJE	OBSERVACIONES
SEGURIDAD DEL PACIENTE	¿Se cumplen los protocolos de bioseguridad en el área de urgencias de la IPS?	2	No se evidencia inadecuado uso de los elementos de protección personal en contacto con paciente
	¿Cuenta con rótulos marcados, tableros identificados por cada paciente en manejo por el servicio?	1	No cuenta con todos los tableros de identificación marcados por seguridad del paciente
	¿Cuenta con ordenes de servicio, que concuerdan con la tarjeta de medicamentos?	0	Se verifica Jenny Marcela Costa con historia en el sistema con un medicamento y con otro en la tarjeta de medicamentos. Se evidencien inconsistencias
	¿Cuenta con personal entrenado en el manejo de situaciones de emergencias como código azul?	0	Dentro del recorrido se identifica que los pacientes que están en pasillo son un riesgo potencial en caso de que tengan alguna emergencia ya que el personal no esta cercano como para identificar que entro en paro. Es por lo anterior que se decide iniciar simulacro de código azul. Y se identifican los siguientes errores: una vez se realiza el llamado no hay coordinación en del equipo y llegan dos carros de paro y se salta el protocolo de llevar al paciente zona duden esta establecida por la clínica, se inicia los primeros momentos de código y aunque hay un lider asigna tarea en tono de voz inadecuado, no se toman signos ni ritmo en el momento indicado, nunca llega la terapeuta respiratorio estando asignada en el tablero de código azul, la calidad de las compresiones no son buenas y hay un espacio muy largo en los relevos, no es clara la administración y registro de acciones, no se contemplo otro acceso venoso.
	¿Cuenta con personal entrenado en buenas practicas para seguridad del paciente, lavado de manos, correctos en administración de medicamentos?	1	Cumple parcialmente pero se omiten buenas prácticas dentro del código.
PORCENTAJES		40%	
TABULACION Y PORCENTAJE			
CRITERIOS/COMPONENTE	CONDICIONES DEL SERVICIO	PUNTAJE	OBSERVACIONES
ABANDONO SOCIAL	¿Cuenta con proceso, procedimiento o protocolo para el abordaje del paciente en condición de abandono social?	2	Cuenta con procedimiento para el abordaje del paciente
	¿Cuenta con pacientes en condición de abandono social en la institución, con respuesta efectiva al tramite pertinente?	2	En el momento cuenta con un paciente en la camilla 70 de expansión que no ha sido aceptado como habitante de calle, por un tema de horarios para las diálisis, paciente que ingreso desde el 26 de febrero Juan Carlos duque cc 75146152, ademas de Jhon Camilo Arturo Arango 76 años asmet salud cc 100097106, ingreso el 25 de febrero por lo pronto se encuentra en manejo medico, johan eduardo LONDOÑO 30 años cc 1088319224 habitante de calle nueva eps en el momento cuenta con hermana y con exposición a múltiples consumos.
	¿Cumple con la activación, seguimiento y abordaje del caso segun el protocolo, proceso o procedimiento institucional?	2	En el momento sin pacientes pendientes de tramite.
PORCENTAJES		100%	
TABULACION Y PORCENTAJE			
CRITERIOS/COMPONENTE	CONDICIONES DEL SERVICIO	PUNTAJE	OBSERVACIONES
SALUD MENTAL	¿Cuenta con proceso, procedimiento o protocolo para el abordaje del paciente en manejo por salud mental?	2	Cuenta con procedimiento para el abordaje del paciente, ademas de valoración por psiquiatría para definir pacientes
	¿Cuenta con pacientes con requerimiento de internación en unidad mental, debidamente gestionados y remitidos, en beneficio de la oportunidad y acceso del paciente?	2	En el momento 6 pacientes pendientes de aceptación para internación en unidad mental, hace 4 días nueva eps.
PORCENTAJES		100%	
TABULACION Y PORCENTAJE			
INSTRUCTIVO: CALIFICACION	INTERPRETACIÓN DE PONDERADO	TOTAL PONDERADO	
0= NO CUMPLE	Menor de 65%		
1= CUMPLE PARCIALMENTE	Entre 65% y 90%		
2= CUMPLE SATISFACTORIAMENTE	Mayor de 90%		
NOTA: En todo resultado, inferior al 100%, se requiere de plan de mejora, este debe ser enviado a: ivan.velaz@uam.edu.co, informespersoneriapereira@gmail.com, delegadaensalud@gmail.com, en un plazo no mayor a 10 días hábiles posterior a la visita ejecutada.			

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriapereira

ACTA REUNIONES

Código: DP-FO-07

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**



A partir del instrumento aplicado se evidencia un **Cumplimiento del 85%**, en el proceso de atención y se puede concluir que la **IPS** debe plasmar un plan de mejora, con las acciones de específicas que respondan a las siguientes oportunidades de mejora:

- Contar con un metodo aplicado a los usuarios para medir la adecuada oportunidad en los servicios requeridos.
- Indagar a los usuarios el conocimiento brindado por el personal de salud de su contexto clinico, tratamiento y pronostico
- Marcar los rótulos tableros identificados por cada paciente en manejo por el servicio
- Cumplir con las ordenes del servicio, que concuerdan con la tarjeta de medicamentos
- Realizar entrenamiento al personal en el manejo de situaciones de emergencias como código azul.
- Realizar entrenamiento en buenas practicas para seguridad del paciente, lavado de manos, correctos en administración de medicamentos al personal de salud de la IPS.

Se estipula para la IPS, un **plazo de 10 días hábiles** posterior al recibido de este correo para el envío del plan de mejoramiento al correo "informespersoneriapereira@gmail.com" con copia a drivanagenda2022@gmail.com, ivan.velez@uam.edu.co.

Iván Felipe Vélez Castaño

Médico general

Especialista en gerencia de la calidad y auditoria en salud

Maestrante gestión de servicios de salud

Auditor médico, Personería de Pereira.

ACTA REUNIONES

Código: DP-FO-07

Versión: 01

Vigencia: 10/09/2024



**PERSONERÍA DE
PEREIRA**

Se anexa asistencia

ASISTENCIA REUNIONES				PERSONERÍA DE PEREIRA		
Código: DP-FO-07	Versión: 01	Vigencia: 10/09/2024				
Nota: Favor diligenciar este Formato en letra legible						
Lugar	Tema	Responsable / Capacitador	Fecha		Hora	
Hospital San Jorge	Visita conjunta al Servicio de Urgencias	Juan Vallejo - Juan Serna Andrés F. Moreno Elizabeth Ordóñez	6	03	25 3:45	
Nº	Nombres y Apellidos	Entidad / Dependencia	Cargo	Telefono	Correo electrónico	Firma
1.	Andrés Felipe Hoyos D	Personería	Contrahista	3015434370	pipehoyos6904@gmail.com	[Firma]
2.	Juan Sebastián Serna L	Personería	Comunicaciones	3192155306	juansseranos@gmail.com	[Firma]
3.	Elizabeth Ordóñez	Personería	Contrahista	3122778774	oro7758@gmail.com	[Firma]
4.	Juan Felipe Vélez	Personería	Auditor	3179418822	juan.v@personeria.gov.co	[Firma]
5.	Luz María Marín	HOS	Tr. Social	31417099252	luzmaria.marin@hos.gov.co	[Firma]
6.	Juan Pablo Borge	HUS	Tr. Social	31134185	juanpablo.borge@hus.gov.co	[Firma]
7.	Jennifer Ceballos B	HUS	Coord. Med	3218114117	coordinador.v@hus.gov.co	[Firma]
8.						
9.						

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4
Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co
Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriapereira

Dirección: Calle 25 N° 7- 48 Unidad Administrativa el Lago Piso 3 y 4

Email: atencionalusuario@personeriapereira.gov.co

Sitio web: personeriapereira.gov.co / Facebook: Personería de Pereira / Instagram: personeriapereira