

ACTA DE INFORME DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA VIGENCIA 2018

FECHA: Mayo 18 de 2019
HORA: 10:00 A.M.
LUGAR: Auditorio de la Parroquia Municipal de Granada

OBJETIVO

Adelantar un proceso de diálogo entre la institución y la comunidad, acerca de los resultados de la Gestión de la Gerencia y Directivas de la ESE Hospital Padre Clemente Giraldo del municipio de Granada (Antioquia) de la vigencia 2018, mediante la realización de una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, para dar cumplimiento a los principios de la Democracia Participativa y Democratización de la Gestión Pública.

PREPARACIÓN DE LA AUDIENCIA

Definición de lineamientos: por parte de la Gerencia de la ESE y su Equipo Directivo, con apoyo de la Asesoría en Control Interno y con base en los lineamientos de la Circular 008 de 2018, se establecieron los lineamientos para realizar la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2018.

Sensibilización: Por diversos medios se realizó sensibilización a los funcionarios de la ESE y a la comunidad sobre la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Convocatoria: Se realizó convocatoria por los siguientes medios:

- Carteleros de entidades municipales
- Carteleros institucionales
- Emisora municipal
- Oficios de invitación
- Programa radial "Llego el Hospital"

AGENDA DEL EVENTO

- Registro de asistencia
- Bienvenida por parte del Gerente de la E.S.E. quien explica la actividad a realizar.
- Presentación de informe de gestión de la vigencia 2018 por parte del gerente y su equipo de trabajo.

- Espacio para intervención de la comunidad.
- Evaluación del evento.
- Cierre y agradecimientos.

PRESENTACIÓN DE INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2018:

La actividad fue programada a las 10:00 a.m., se da un tiempo de espera de 15 minutos para el registro de los asistentes, iniciando la actividad a las 10:15 a.m.

Previo a la realización de la Audiencia se elaboró un informe de gestión con los aspectos más relevantes para mostrar los resultados en cumplimiento de la misión de la ESE, el cual fue publicado en la página web de la E.S.E. un mes antes de la fecha de realización de la actividad.

Por parte del Gerente se realiza la bienvenida y agradecimiento a los asistentes por aceptar la invitación de la institución y se da inicio explicando la dinámica para llevar a cabo la actividad.

El informe incluyó el siguiente contenido:

- **Prestación de servicios:**

El Gerente inicia la actividad, presentando la información correspondiente a la prestación de los servicios, realizando un comparativo de la vigencia 2017 - 2018, mencionando los siguientes resultados:

Indicadores de calidad (Resolución 256 de 2016):

- Índice de caídas de pacientes hospitalizados con un resultado de 0.
- Reingreso de urgencias antes de 72 horas, con un resultado de 2.3% en el primer semestre 2017, 2.1% en el segundo semestre de 2017, 1.5% en el primer semestre de 2018 y 1.6% en el segundo semestre de 2018.
- Reingresos a hospitalización antes de 15 días, 0% durante el primer y segundo semestre de 2017, 1.7% en el primer semestre de 2017 y 1.5% en el segundo semestre de 2018.
- Oportunidad para la asignación de citas para medicina general, con un promedio para el primer semestre de 2017 de 1.45 días, para el segundo de 2017 de 1.65 días, para el primero de 2018 de 1.83 días y para el segundo semestre de 2018 de 2.14 días.

- Oportunidad en la atención de urgencias en Triage 2, con un promedio de 9.94 minutos en el primer semestre de 2018, 12.01 minutos en el segundo semestre de 2018, 12.58 en el primer semestre de 2017 y 13.01 en el segundo semestre de 2017. Igualmente, por parte del Gerente se realiza explicación sobre el concepto de Triage y la clasificación que dentro de éste se tiene establecido, con el fin de sensibilizar a los asistentes sobre dicha actividad que se realiza en el servicio.
- Oportunidad en la asignación de citas odontológica, con un promedio en el primer semestre de 2017 de 1.30 días, segundo semestre de 2017 de 1.05 días, primer semestre 2018 de 1.55 días y segundo semestre de 2018 de 1.56.
- Satisfacción global del usuario, se obtiene un resultado en el primer semestre del 2017 del 99.9%, en el segundo semestre de 2017 del 99.4%, en el primer semestre del año 2018 de 99.3% y en el segundo semestre de 2018 del 98.9%

El gerente realiza exposición con aclaración detallada de uno en uno, de los alcances de los indicadores de calidad, oportunidad y satisfacción del usuario, del porque estos han sido elegidos como los más importantes tanto en relación con las variables de frecuencia, costos y secuelas (letalidad) en los relacionados con la calidad, en los de oportunidad ya que nos dan informes sobre la accesibilidad a los servicios, de igual manera en lo relacionado con la satisfacción del usuario ya que dan referencia de la forma como nos perciben los usuarios y de la fidelización de estos con la entidad.

Como método de aclaración y comparación presenta los valores establecidos como estándares o metas en la entidad y que han sido tomados del referente normativo a nivel nacional, así

- . Índice de caídas en pacientes hospitalizados menos del 3%:
- . Proporción de reingresos a urgencias antes de 72 horas por la misma causa menos de 3%
- . Proporción de reingreso a hospitalización por la misma causa antes de 15 días, menos 3%
- Oportunidad en la asignación de citas de medicina general de primera vez menos de 3 días
- . Oportunidad en la asignación de citas odontológicas general de primera vez menos de 3 días
- . Oportunidad en la atención de urgencias triage 2 menos de treinta (30) minutos
- . Satisfacción global del usuario mayor del 90%

Informe de producción:

Por parte de la Gerente se explica la información de producción que se ha venido presentando en los diferentes servicios y el reporte de la información que se realiza a los diferentes entes de vigilancia y control, dando cumplimiento a la normatividad (Decreto 2193 de 2004).

A continuación, se presentan los resultados comparativos entre la vigencia 2017 y 2018:

Comparativo Producción

CONCEPTO	2016	2017	2018
Vacunación	4783	5894	5092
Controles de enfermería	5203	4349	2998
Citologías	353	455	556
Consultas Médicas	10638	10209	11642
Urgencias Médicas	2366	2266	2170
Consultas odontológicas	1470	1656	1775
Sesiones de odontología	1893	2176	2140
Tratamientos terminados	980	1099	1526
Sellantes aplicados	353	267	416
Superficies obturadas	2534	2905	3266

CONCEPTO	2016	2017	2018
Exodoncias	535	531	586
Partos vaginales	9	12	6
Egresos	137	126	171
Días de estancia	669	601	788
Camas ocupadas	541	550	775
Camas disponibles	1095	1095	1095
Imágenes diagnósticas	45	67	51
Exámenes de laboratorio	19470	17988	19845
Número de visitas domiciliarias e institucionales - PIC	61	48	51

Se presenta la información sobre la morbilidad en los diferentes servicios, identificando las principales causas de atención como se muestra a continuación:

Morbilidad Consulta Externa

NOMBRE	TOTAL REGISTROS	FEMENINO	MASCULINO	URBANO	RURAL
HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	1157	699	458	900	257
EXAMEN MEDICO GENERAL	256	142	114	179	77
DOLOR EN ARTICULACION	165	111	54	92	73
HIPOTIROIDISMO, NO ESPECIFICADO	145	128	17	78	67
LUMBAGO NO ESPECIFICADO	130	78	52	75	55
INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	125	112	13	65	60
CEFALEA	123	97	26	57	66
RINOFARINGITIS AGUDA (RESFRIADO COMUN)	112	66	46	86	26
MAREO Y DESVANECIMIENTO	100	72	28	53	47
DOLOR EN MIEMBRO	75	51	24	52	23
TOTAL OTROS CASOS	3182	2063	1119	1834	1348
TOTAL CASOS	5570	3619	1951	3471	2099

Morbilidad Odontología

NOMBRE	TOTAL REGISTROS	FEMENINO	MASCULINO	URBANO	RURAL
CARIES DE LA DENTINA	695	354	341	320	375
GINGIVITIS CRONICA	488	288	200	256	232
EXAMEN ODONTOLOGICO	234	120	114	172	62
RAIZ DENTAL RETENIDA	144	74	70	70	74
NECROSIS DE LA PULPA	79	33	46	50	29
FRACTURA DE LOS DIENTES	10	5	5	9	1
TOTAL OTROS CASOS	26	18	8	15	11
TOTAL CASOS	1775	952	823	952	823

Morbilidad Urgencias

NOMBRE	TOTAL REGISTROS	FEMENINO	MASCULINO	URBANO	RURAL
OTROS DOLORS ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	124	97	27	85	39
CEFALEA	109	71	38	67	42
FIEBRE, NO ESPECIFICADA	84	46	38	64	20
DOLOR LOCALIZADO EN OTRAS PARTES INFERIORES DEL ABDOMEN	74	55	19	48	26
HERIDA DE DEDO(S) DE LA MANO, SIN DAÑO DE LA(S) UÑA(S)	49	10	39	28	21
DOLOR EN EL PECHO NO ESPECIFICADO	48	21	27	26	22
DOLOR ABDOMINAL LOCALIZADO EN PARTE SUPERIOR	46	33	13	28	18
HERIDA DE LA CABEZA, PARTE NO ESPECIFICADA	42	11	31	35	7
INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	41	29	12	26	15
HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	40	28	12	20	20
TOTAL OTROS CASOS	1439	757	682	889	550
TOTAL CASOS	2170	1205	965	1348	822

Morbilidad Hospitalización

NOMBRE	TOTAL REGISTROS	FEMENINO	MASCULINO	URBANO	RURAL
ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRONICA CON EXACERBACION AGUDA, NO ESPECIFICADA	19	5	14	12	7
INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	17	12	5	12	5
NEUMONIA, NO ESPECIFICADA	15	4	11	7	8
NEUMONIA BACTERIANA, NO ESPECIFICADA	11	5	6	5	6
PARTO UNICO ESPONTANEO, PRESENTACION CEFALICA DE VERTICE	6	6		3	3
ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRONICA CON INFECCION AGUDA DE LAS VIAS RESPIRATORIAS INFERIORES	4	1	3	3	1
INFARTO AGUDO DEL MIOCARDIO, SIN OTRA ESPECIFICACION	4	1	3		4
HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	4	2	2	2	2
ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRONICA, NO ESPECIFICADA	3	1	2	2	1
ASMA NO ESPECIFICADA	3	1	2	2	1
TOTAL OTROS CASOS	82	44	38	44	38
TOTAL CASOS	168	82	86	92	76

Motivos de consulta general (PyP)

NOMBRE	TOTAL REGISTROS	FEMENINO	MASCULINO	URBANO	RURAL
HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	5242	3568	1674	2902	2340
CONTROL DE SALUD DE RUTINA DEL NIÑO	2314	1120	1194	1603	711
CARIES DE LA DENTINA	695	354	341	320	375
SUPERVISION DE EMBARAZO CON OTRO RIESGO EN LA HISTORIA OBSTETRICA O REPRODUCTIVA	656	656		250	406
GINGIVITIS CRONICA	488	288	200	256	232
CONSEJO Y ASESORAMIENTO GENERAL SOBRE LA ANTICONCEPCION	394	393	1	181	213
EXAMEN DEL ESTADO DE DESARROLLO DEL ADOLESCENTE	355	184	171	172	183
EXAMEN ODONTOLOGICO	275	146	129	195	80
EXAMEN MEDICO GENERAL	271	150	121	188	83
CEFALEA	265	207	58	142	123
TOTAL OTROS CASOS	7188	4562	2626	3983	3205
TOTAL CASOS	18143	11628	6515	10192	7951

Con relación a la mortalidad se presentaron durante la vigencia 2018, los siguientes casos:

Mortalidad 2018

CAUSA DIRECTA	FEMENINO	MASCULINO
PARO CARDIORESPIRATORIO	8	0
CHOQUE CARDIOGÉNICO	8	0
INFARTO AGUDO MIOCARDIO	1	3
FALLA ORGANICA MULTISISTEMICA	2	2
CANCER PANCREAS	0	1
HERNIACIÓN ENCEFÁLICA	0	1
INFRECCION TRACTO DIGESTIVO	0	1
CHOQUE SEPTICO	0	1
CHOQUE HIPOVOLEMICO	0	1
ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA	0	1
TOTAL GENERAL	19	11

Se abre el espacio por parte del Gerente para que los asistentes expresen sus inquietudes, sugerencias, recomendaciones, a lo cual uno de los asistentes realiza la siguiente pregunta: “cuando a una persona requiere una ayuda radiológica la ambulancia debe ir a llevarla”, a lo cual el Gerente responde que la ambulancia es un servicio conexo al servicio de urgencias y no se le debe dar un manejo como si fuera un transporte particular, además no todos los pacientes requieren un transporte asistencial básico para ir a tomarse un Rayos X, al lugar que tiene contratado su EPS; si el paciente es clasificado como una atención urgente se analiza la necesidad del transporte y la contratación que se tiene con la entidad responsable de pago de la atención del paciente. Para adecuar el servicio de Rayos X en el Hospital se requieren muchos recursos, por lo tanto, este por el momento no es factible implementarlo.

Se aclara que la ambulancia si bien es conexo, se administra como un servicio interdependiente al Servicio de Urgencias para los pacientes que de acuerdo a su condición requieren el traslado y no es un servicio de transporte para cualquier tipo de atención que requiera realizarse en otro nivel de atención de tipo ambulatorio.

El gerente, realiza exposición sobre las consideraciones que se han tenido en cuenta de acuerdo al perfil de morbilidad y mortalidad de la ESE y por ende del municipio para buscar mecanismos que permitan intensificar los programas de Promoción de la Salud, Prevención de la Enfermedad, diagnóstico temprano de las patologías y posibles complicaciones, con el objeto de que la recuperación de la salud y la reintegración a la vida normas de los pacientes se haga más rápidamente y con el menor posible número de complicaciones y/o secuelas. Así las cosas en los últimos dos años el hospital de Granada ha incrementado en su portafolio de servicios aproximadamente 18 exámenes nuevos de laboratorio entre los cuales vale la pena destacar los relacionados con el Síndrome del Dolor Torácico y la interacción de este con la cuantificación de las Troponinas tanto cualitativas como cuantitativas, de tal manera que se permita una atención oportuna y eficaz en los pacientes que hayan podido llegar a sufrir un infarto del miocardio. De igual manera se han implementado otras pruebas relacionadas con enfermedades crónicas como son la Hipertensión Arterial (primera causa de consulta en nuestra entidad) y la diabetes, como son la medición de la Micro Albuminuria la cual es de suma importancia para valorar el posible daño renal tanto para el hipertenso como para el diabético, prueba que en interacción con otras nos pueden acercar al pronóstico de una posible insuficiencia Renal (enfermedad de muy alto costo) ya que ambas enfermedades tienen como órgano blanco el riñón. Además se monto la técnica para desarrollar pruebas que la Hemoglobina Glicosilada, la cual es de gran validez en el control del paciente diabético. Lo anterior va de la mano con la revisión y actualización de las Guías y Protocolos de Manejo de las enfermedades de mayor importancia en nuestra entidad ya sea por su alta frecuencia, por las posibles y mas frecuentes complicaciones y por los costos de manejo.

Contratación:

Se continúa la presentación del informe por parte de la Subgerente Administrativa, explicando los diferentes tipos de contratos que se tienen en la institución durante la vigencia 2018 y el estado en el que quedaron estos contratos al cierre de la vigencia.

Se informa que se suscribieron 52 contratos por prestación de servicios por un monto de \$512.757.721, éstos corresponden a los contratos que se realizan para la prestación de servicios de asesoría Jurídica, Contable, Sistema de Control Interno y Calidad, Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo, contratos para desarrollar las actividades de Salud Pública, convenios como Atención Primaria en Salud y algunos contratos para apoyar la prestación de los servicios.

Con respecto a suministros se suscribieron 12 contratos, por un valor de \$329.800.000, éstos corresponden a los relacionados con compra de medicamentos y material médico quirúrgico, material de odontología, reactivos de laboratorio, combustible, alimentación, papelería e insumos de cafetería y aseo.

Se realizaron 5 contratos de mantenimiento por valor de \$76.388.708, los cuales corresponden a mantenimiento del software, equipos biomédicos, instalaciones físicas, instalaciones eléctricas y mantenimiento de equipos de cómputo.

Se realizó un contrato de adquisición el cual corresponde a la ambulancia, por valor de \$294.950.000.

Información financiera:

Se continúa la actividad de audiencia pública de rendición de cuentas por parte de la Subgerente Administrativa, quien informa sobre la situación financiera de la E.S.E. que corresponde a:

Ejecución presupuestal:

Se presenta la información sobre la ejecución presupuestal comparativa entre la vigencia 2017 y la vigencia 2018, haciendo la aclaración sobre la variación entre un año y otro, como se muestra en la siguiente tabla:

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL			
ÍTEMES	AÑO 2017	AÑO 2018	% VARIACIÓN
INGRESOS			
PRESUPUESTO INICIAL	\$2,050,279,749.00	\$2,138,070,384.00	4%
ADICIONES PRESUPUESTALES	\$1,009,837,886.00	\$1,063,186,391.00	5%
PRESUPUESTO DEFINITIVO	\$3,060,117,635.00	\$3,201,256,775.00	5%
RECONOCIMIENTOS	\$3,427,168,703.00	\$3,395,863,168.00	-1%
RECAUDOS	\$2,922,590,227.00	\$2,931,247,331.00	0%
EGRESOS			
PRESUPUESTO INICIAL	\$2,050,279,749.00	\$2,138,070,384.00	4%
ADICIONES PRESUPUESTALES	\$1,009,837,886.00	\$1,063,186,391.00	5%
PRESUPUESTO DEFINITIVO	\$3,060,117,635.00	\$3,201,256,775.00	5%
COMPROMISOS	\$2,491,847,653.00	\$2,902,080,395.00	16%
OBLIGACIONES	\$2,491,847,653.00	\$2,902,080,395.00	16%
PAGOS	\$2,491,847,653.00	\$2,902,080,395.00	16%

Estados financieros:

Se presentan los resultados de la información contable correspondiente a la vigencia 2018 haciendo un comparativo con la vigencia 2017, se realiza una explicación sobre el Estado de Situación Financiera y el Estado de Actividades, en los cuales se explican los saldos generados en dichos informes, como se puede observar a continuación:

ESTADOS FINANCIEROS

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

COMPONENTE	AÑO 2017	AÑO 2018
ACTIVO		
CORRIENTE		
11 EFECTIVO	\$442,300,817.00	\$80,156,273.00
12 INVERSIONES	\$29,758,294.00	\$32,051,364.00
13 CUENTA POR COBRAR	\$454,579,680.00	\$470,350,733.00
14 PRESTAMOS POR COBRAR	\$200,927,504.00	\$252,973,145.00
15 INVENTARIOS	\$34,478,380.00	\$43,984,085.00
NO CORRIENTE		
16 PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	\$740,276,927.00	\$1,117,415,135.00
19 OTROS ACTIVOS	\$445,826,249.00	\$246,160,251.00
TOTAL ACTIVO	\$2,348,147,861.00	\$2,243,090,986.00



ESTADOS FINANCIEROS

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

COMPONENTE	AÑO 2017	AÑO 2018
PASIVO		
CORRIENTE		
23 PRESTAMOS POR PAGAR	\$0.00	\$0.00
24 CUENTAS POR PAGAR	\$0.00	\$7,166,945.00
25 BENEFICIOS A EMPLEADOS	\$57,368,707.00	\$71,447,122.00
27 PROVISIONES	\$50,000,000.00	\$50,000,000.00
29 OTROS PASIVOS	\$0.00	\$0.00
32 PATRIMONIO INSTITUCIONAL	\$2,240,779,154.00	\$2,114,476,919.00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$2,348,147,861.00	\$2,243,090,986.00





ESTADOS FINANCIEROS

ESTADO DE RESULTADOS

COMPONENTE	AÑO 2017	AÑO 2018
INGRESOS OPERACIONALES	\$2,235,837,165.00	\$2,572,860,484.00
COSTO DE VENTA	\$1,676,422,990.00	\$1,847,176,880.00
GASTOS OPERACIONALES	\$558,106,726.00	\$716,790,267.00
EXCEDENTE OPERACIONAL	\$1,307,449.00	\$8,893,337.00
OTROS INGRESOS	\$474,273,356.00	\$248,073,146.00
OTROS GASTOS	\$39,795,611.00	\$73,070,451.00
EXCEDENTE (DÉFICIT) DEL EJERCICIO	\$435,785,194.00	\$183,896,032.00




Cartera:

Por parte de dicha funcionaria, se continua la rendición explicando la cartera institucional con vigencia a Diciembre 31 de 2018, haciendo mención de la obligación que tienen con la E.S.E las diferentes entidades responsables de pago; a Diciembre 31 de 2018, la cartera tiene un valor de \$1.100.195.811.

Se informa que se vienen realizando diferentes actividades para la gestión de la cartera como la circularización de cartera a las diferentes entidades responsables de pago, cobros persuasivos, participación en mesas de conciliación de cartera programadas por entidades de vigilancia y control (Superintendencia Nacional de Salud, Secretaria Seccional de Salud de Antioquia), elaboración de actas de compromiso de pago, entre otras.

Por parte de la Subgerente Administrativa se abre el espacio para aclaración de dudas a los asistentes sobre la contratación y la información financiera, quienes no manifiestan necesidad de aclaración sobre la información presentada.

Sistema de Información y Atención al Usuario:

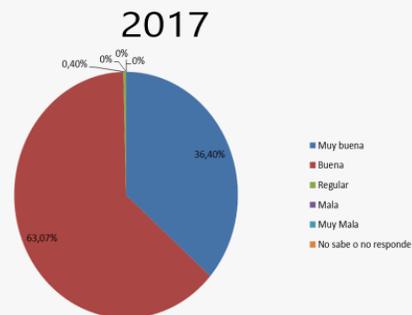
Por parte de la Enfermera Jefe se continua la actividad, realizando la presentación de la información relacionada con el Sistema de Información y Atención al Usuario comparativo entre la vigencia 2017 y la vigencia 2018; explicando lo relacionado con la gestión de respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y el resultado de la satisfacción del usuario como se muestra en las siguientes presentaciones:

Indicadores SIAU

CONSOLIDADO 2018				
SERVICIO	QUEJAS Y/O RECLAMOS	SUGERENCIA	FELICITACIONES	PETICIÓN
HOSPITALIZACIÓN	3	2	5	1
URGENCIAS	20	2		
EXAMENES COMPLEMENTARIOS		1		
MEDICO	10	1	1	1
LABORATORIO	1			
CONSULTA EXTERNA	4			3
ATENCIÓN EXTRAMURAL	1			
TOTAL	39	6	6	5

CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE 2017			
SERVICIO	QUEJAS Y/O RECLAMOS	SUGERENCIA	FELICITACIONES
HOSPITALIZACIÓN	0	0	3
TODOS LOS SERVICIOS	2	0	
URGENCIAS	6	2	0
CONSULTA EXTERNA	3	4	0
AMBULANCIA	1	0	0
FACTURACIÓN	0	2	0
LABORATORIO	4	1	0
EXAMENES COMPLEMENTARIOS	0	1	0
ODONTOLOGIA			1
ATENCIÓN EXTRAMURAL	2	0	0
TOTAL	17	10	4

ENCUESTAS SATISFACCIÓN



Igualmente, se informa sobre los principales motivos que han generado peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, comparando la vigencia 2017 y 2018, como se puede observar en la siguiente presentación:

PRINCIPALES MOTIVOS DE PQRS 2017- 2018

MANIFESTACIONES			
2017			
		PQRS	FELICITACIONES
I SEMESTRE	MANIFESTACIONES SOBRE MAS PERSONAL EN ELECTROS, QUE DEJEN ENTRAR LOS NIÑOS A VISITAR EN URGENCIAS ETC	14	2
II SEMESTRE	QUEJAS SOBRE LA ATENCIÓN DE LOS MEDICOS RURALES (TRATO INADECUADO)	13	2
2018			
I SEMESTRE	QUEJAS SOBRE LA ATENCIÓN DE LOS MEDICOS RURALES (TRATO INADECUADO), FELICITACIONES	35	8
II SEMESTRE	QUEJAS SOBRE LA ATENCIÓN DE LOS MEDICOS RURALES (TRATO INADECUADO), SOLICITUD CAMBIO DE SOFA CAMA Y NOCHEROS, ATENCIÓN ALGUNAS AUXILIARES DE ENFERMERIA	11	0

Por parte de la Enfermera Jefe, se brinda una explicación a los asistentes sobre la atención prioritaria y como se viene manejando en la Institución, además de los diferentes mecanismos de Participación Social que se vienen trabajando en la E.S.E y los logros alcanzados con el apoyo de la Asociación de Usuarios, como se muestra en las siguientes presentaciones:

MECANISMOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA

SE BRINDA A TENCION
PREFERENCIAL A:

- Adultos mayores
- Mujeres con niños en brazos
- Mujeres en estado de gestación
- Personas con discapacidad
- Niños



ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

-ALIANZA DE USUARIOS
-COMITÉ DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD (COPACO)
-CONSEJO TERRITORIAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

LOGROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS:
-AGILIDAD EN REFERENCIA DE USUARIOS
-CAMBIOS EN HORARIOS DE VISITAS
-CAMBIOS EN ATENCIÓN DE USUARIOS



La Enfermera Jefe, al finalizar su presentación abre el espacio para que los asistentes expongan sus preguntas y expresiones, quienes manifiestan lo siguiente:

Por parte del Sr. Alirio, se manifiesta una felicitación a todos los funcionarios del Hospital.

El Sr. Wilson, expresa que tuvo en años anteriores la experiencia de trabajar con el Hospital como conductor de la ambulancia, quien felicita y agradece a los funcionarios, brindando una felicitación especial al Subgerente Científico y aclara que muchas situaciones en el traslado de los pacientes no son culpa de la institución sino de las EPS. Manifiesta que se observa la mejoría del Hospital.

La Sra. Beiva, expreso que llevo a un familiar a urgencias para realizar procedimientos (sutura en el tendón), el cual se complico y tuvo que irse a Rionegro, por parte de la Enfermera Jefe se explica que en la E.S.E. solo se puede realizar la sutura y se debe remitir porque el procedimiento debe continuarse en un segundo nivel, la usuaria manifiesta que a ella no se le explico nada, por lo tanto propone que se mejore la información brindada a los usuarios sobre las actividades durante la atención y lo que requiere continuarse realizando.

Se procede a aplicar la encuesta de evaluación de la actividad.

Por parte de la Gerencia se realiza el cierre de la jornada, agradeciendo la participación de los asistentes.

Se finaliza la actividad siendo las 12:00 m.

ORGANIZACIÓN Y LOGISTICA

Se dispuso del auditorio de la Parroquia Municipal, el cual cuenta con capacidad suficiente y se contó con medios de proyección visual y sonido apropiados para el espacio; además se brindo un refrigerio para los asistentes.

La audiencia tuvo una duración de 2 horas y conto con transmisión televisiva para la comunidad a través del canal municipal.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL EVENTO:

Se diligencio la encuesta de evaluación de la actividad por 20 asistentes, presentando los siguientes resultados:

PREGUNTAS	TOTAL ENCUESTADOS	CALIFICACIÓN					
		BUENO	%	REGULAR		MALO	
PREGUNTA 1. La importancia del contenido de los temas presentados en la audiencia de rendición de cuentas	20	19	95%	1	5%	0	0%
PREGUNTA 2. La claridad en la presentación de los temas		18	90%	1	5%	1	5%
PREGUNTA 3. El horario de realización de la audiencia		18	90%	2	10%	0	0%
PREGUNTA 4. La comodidad del lugar donde se realizó la audiencia		18	90%	2	10%	0	0%

PREGUNTA 5. Como se enteró de la audiencia pública de rendición de cuentas	
CANAL DE COMUNICACIÓN	NÚMERO
RADIO	7
TELEVISIÓN	1
BOLETÍN	1

PÁGINA WEB	1
INVITACIÓN DIRECTA	10
OTRO	

COMENTARIOS ADICIONALES:

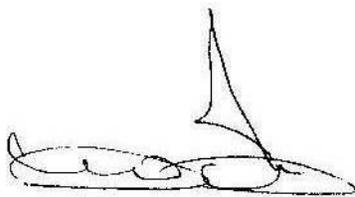
- Mandar invitación por escrito donde hay recepción.
- Cambiar la hora ya que es un día con muchas reuniones.
- Muy bien todo.
- Se hacen presuntas que insisten en recibir la respuesta que el participante quiere recibir.
- No veo explicación por la cual hay 2 gerentes, si no hay los servicios que requiere la comunidad.
- El informe fue excelente, se mostraron las cosas como son.
- Sería bueno que la rendición de cuentas no solo se centrara a dar una información sobre indicadores. Propongo que se realice información sobre la estructura de la E.S.E., número de empleados, ejecución de los planes y gestiones realizadas. en las presentaciones sugiero que se organice de modo que sea fácil su visualización.
- Felicitaciones por manejar tan bien nuestra institución. Gracias.

CONCLUSIONES

Se culminó con éxito el proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2018, mediante una audiencia pública, en cumplimiento de los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública.

Se logró el propósito de informar a la comunidad sobre la gestión durante la vigencia 2018, de acuerdo a los lineamientos definidos en la Circular 008 de 2018.

Se continúa mejorando el proceso de aprendizaje organizacional orientado al mejoramiento de los mecanismos para la rendición de cuentas a la comunidad.



VICTOR RAÚL HOYOS HOYOS
Gerente