



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JOSÉ
BELÉN DE UMBRIA - RISARALDA

PLAN DE MEJORAMIENTO DE PROPIEDADES, QUEJAS, RECLAMOS Y EXPECTATIVAS PLANEADOS POR LA CIUDADANÍA EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS
FECHA DE ELABORACIÓN: 11 DE MAYO DE 2015

CODIGO:
EDICIÓN:
FECHA:
PÁGINA: de 2

Descripción Observación Formulada Por La Comunidad	Áreas Clícos O Procesos Involucrados	Acciones De Mejoramiento	Responsable Del Mejoramiento	Tiempo Programado Para El Cumplimiento De Las Acciones De Mejoramiento	Mecanismo De Seguimiento Interno Adoptado Por La Entidad (Actividad)	Mecanismo De Seguimiento Interno Adoptado Por La Entidad (Tiempo)	Responsable Del Seguimiento Por La Entidad	Indicador De Acción De Cumplimiento	Observaciones de Control Interno (Fecha)	Observaciones de Control Interno (Seguimiento)	Porcentaje de cumplimiento
No quiero saber si es posible que algún día hagan la mamografía acá en el hospital de Belén porque hay muchas personas que no tienen recursos monetarios para viajar a Pereira	Consulta Externa	Se dio respuesta en la audiencia de rendición de cuentas, informa al Coordinador de Calidad que esta situación no es posible dado el nivel de atención de la institución que corresponde al primero.									
En vista de que los recursos de deportes del municipio son tan escasos por que no se trabaja en conjunto esta disciplina, ya que la salud hay que trabajarla en cuanto a la prevención. Como va el presupuesto participativo 2014 en que fecha se va a hacer entrega de la dotación de uniformes?	Gerencia	Se dio respuesta en la audiencia de rendición de cuentas, responde al Delegado del Sr. Alcalde, Secretario de Desarrollo Comunitario, que los recursos para salud y deporte están asignados y son de destinación específica, por lo que no es posible presupuestalmente trabajarlos en conjunto. Complementa la Dra. Lida Oltivarro - Gerente de la ESE, que dentro del programa de promoción y prevención de la salud se realizan actividades deportivas con los grupos organizados de la comunidad.									
Sugiero que los turnos se den como era antes, que eran cinco turnos por cada vereda.	Asignación de Citas	Se dio respuesta en la audiencia de rendición de cuentas, informa al Coordinador de Calidad que en el año 2014 se incrementó el número de horas médicas para ampliar la cobertura de asignación de citas a todas las veredas del municipio. Cada vereda tiene un líder encargado de coordinar los turnos médicos de los pacientes de su localidad.									
Tienen identificado el mapa de riesgos de la población para enfocar uso y destinación de recursos según procesos prioritarios y de esta forma lograr impacto en salud?	Gerencia	Se dio respuesta en la Audiencia Pública, que los grupos prioritarios se tienen en cuenta según plan salud publica anual, acorde a las estrategias de intervención colectiva dictadas por el Ministerio, entre ellos se tenía plan ampliado de inmunización, hábitos vida saludable, salud mental, medio ambiente, dado que los recursos para prestación del servicio se enfocan para el funcionamiento y operatividad del mismo haciendo referencia a los servicios habilitados.									
En las estrategias del plan de saneamiento fiscal y financiero, se está enfocando en el plan administrativo, como se está enfocando lo asistencial "misionero"?	Gerencia	Se dio respuesta en la audiencia de rendición de cuentas, informa al Coordinador de Calidad - Dr. Jhon Freddy Montoya que las causas del alto riesgo financiero de la entidad fueron netamente administrativas, el aspecto misionero de la entidad ha estado bien y se ha cumplido con la prestación del servicio de acuerdo a los estándares establecidos por el Ministerio, es por ello que las acciones del programa de Saneamiento Fiscal y Financiero están enfocadas principalmente al área administrativa.									
Se realiza divulgación de derechos y deberes según normatividad actual, por ejemplo como de multas Lint. 55, Ley 14381?	Todos	Se dio respuesta en la audiencia de rendición de cuentas, informa al Coordinador de Calidad - Dr. Jhon Freddy Montoya que se tienen varios mecanismos para la divulgación de derechos y deberes de los usuarios. Publicación en Carteleras, Inducción y Reinducción de funcionarios. Reunión de Sanción Pedagógica. Reuniones con Asociación de Usuarios.									
Tengo varias multas, me pueden explicar qué hacer para borrarlas?	Asignación de Citas	Se dio respuesta en la audiencia de rendición de cuentas, informa al Coordinador de Calidad - Dr. Jhon Freddy Montoya que el procedimiento para quitar las multas en la ESE es el siguiente: Se debe acercarse a la Oficina del SAU e inscribirse para asistir a las reuniones de SANCIÓN PEDAGÓGICA que se realizan los días sábados a las 8:00 en el auditorio de la ESE, con el fin de sensibilizar a los usuarios sobre la importancia de asistir oportunamente a sus citas, en esta reunión se divulgan derechos y deberes de los usuarios del sistema de salud.									
El servicio que se presta en urgencias que a la hora de la atención es pesado en pasar a un paciente.	Urgencias	Se dio respuesta en la audiencia de rendición de cuentas, informa al Coordinador de Calidad - Dr. Jhon Freddy Montoya que a partir de marzo de 2015 se implementó el procedimiento de Triaje para la clasificación de pacientes en el servicio de urgencias, con esto se busca descongestionar el servicio y direccionar a los pacientes que no requieren atención de urgencia al servicio de consulta externa.									
Solicito o sugiero que el servicio de urgencias sea más eficiente en el servicio de no demorar tanto al paciente en la sala de espera.	Urgencias	Adicionalmente se reorganizó el proceso de urgencias en cuanto a la asignación de personal, hay disponibles en el servicio un enfermero jefe y dos médicos.									
Tener más orden en el manejo de horarios de los pacientes que ingresan y esperan consulta en urgencias.	Urgencias										
En cuanto a espera de remisión a la ciudad de Pereira porque tenemos tan pocos médicos para la demanda de pacientes que haya más cobertura para dar citas médicas.	Urgencias	Se dio respuesta en la audiencia de rendición de cuentas, informa al Coordinador de Calidad - Dr. Jhon Freddy Montoya que en la mayoría de las ocasiones las remisiones a la ciudad de Pereira se demoran porque en la red de prestadores no existe disponibilidad de camas en la clínica de la ciudad y no tanto porque no tengamos disponibilidad de médicos. La red del departamento en ocasiones no da a basto con la cantidad de pacientes remitidos de todos los municipios.									

LIDA ZORALDA OTALVARO BETANCUR
Gerente

ADRIANA MUÑOZ ESCOBAR
Coordinadora de Control Interno