



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JOSE  
BELÉN DE UMBRÍA - RISARALDA

PLAN DE MEJORAMIENTO DE PROPUESTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y EXPECTATIVAS PLANTEADAS POR LA CIUDADANÍA EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS

FECHA DE ELABORACIÓN: 13 DE MAYO DE 2014

CODIGO:

EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA: de 2

Descripción Observación Formulada Por La Comunidad	Áreas Ciclos 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
Mejorar la atención en urgencias	Urgencias	Realización de auditorías	Coordinación de Calidad	Un año	Seguimiento a acciones de mejoramiento de auditorías	Un año	Control Interno	Acciones de mejoramiento realizadas / Acciones de mejoramiento ejecutadas >= 80%			
		Implementación de sistema de vigilancia por circuito cerrado.	Gerente		Seguimiento a implementación de sistema de vigilancia por circuito cerrado			Sistema de vigilancia implementado			
		Capacitación de personal	Coordinador Administrativo		Verificación de cumplimiento plan de capacitación			Capacitaciones realizadas / Capacitaciones programadas >= 80%			
		Implementación de Campañas Educativas para Usuarios (Socialización Triage)	Coordinadores Enfermería		Verificación de cumplimiento de campañas educativas			Capacitaciones realizadas / Capacitaciones programadas >= 80%			
Soy integrante del grupo mayor, veo la necesidad de un espacio bien dotado con implementos para hacer actividad física. Que el espacio sea dentro de las instalaciones del Hospital.	Gerencia Consulta Externa	Consecución de material de apoyo	Gerente	Un año	Compra de material lúdico para realizar actividades con los grupos de adulto mayor	Un año	Control Interno	Inventario de material lúdico ingresado a la institución y al servicio de los grupos de adulto mayor			
Material de apoyo para realizar las actividades del adulto mayor											
Abrir la capilla y comunicarle a los pacientes y familiares que existe para que las personas puedan orar.	Administración	Abrir la capilla y comunicar a los pacientes y familiares sobre el horario	Coordinador Administrativo	Seis meses	Implementar un horario de apertura de la capilla en el Hospital para el uso de los usuarios internos y externos. Incluir esta área en el proyecto de vigilancia por cámaras	Seis meses	Control Interno	Verificación de cumplimiento de horario de apertura de la capilla			
		Ampliación de cupos de citas por veredas	Coordinador de Calidad	Tres meses	Verificación de uso de cupos asignados	Tres meses	Control Interno	Cupos asignados / Cupos disponibles			
		Socialización de los mecanismos con los líderes	Coordinador Enfermería Coordinador de Calidad	Seis meses	Actas de reuniones de socialización de mecanismos para asignación de citas	Seis meses	Control Interno	Reuniones realizadas / Reuniones programadas >=90%			

[illegible]

En atención de menores de edad en estado de embriaguez u otras sustancias cuál debe ser la actividad que debe desarrollar el médico del servicio de urgencias?	Urgencias	Se dio respuesta en la audiencia de rendición de cuentas, informó el Auditor de Cuentas que es el médico de turno en urgencias quien define si es una intoxicación por sustancias alucinógenas, diligencia la ficha Sivigila y la notificación del maltrato por posible negligencia. Debe remitir al menor a psicología o psiquiatría			
--	-----------	---	--	--	--

LIDA ZORAIDA OTÁLVARO BETANCUR  
Gerente

ADRIANA MUÑOZ ESCOBAR  
Coordinadora de Control Interno