



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 Implementación de sistema de vigilancia por circuito cerrado.	Coordinación de Calidad Gerente	Un año	Seguimiento a acciones de mejoramiento de auditorías Seguimiento a implementación de sistema de vigilancia por circuito cerrado	Un año	Control Interno	Acciones de mejoramiento realizadas / Acciones de mejoramiento ejecutadas >= 80% Sistema de vigilancia implementado			
		Capacitación de personal Implementación de Campañas Educativas para Usuarios (Socialización Triage)	Coordinador Administrativo Coordinadores Enfermería		Verificación de cumplimiento plan de capacitación Verificación de cumplimiento de campañas educativas			Capacitaciones realizadas / Capacitaciones programadas >= 80% 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. Material de apoyo para realizar las actividades del adulto mayor	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			
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			
		Ampliacion de cupos de citas por veredas Socialización de los mecanismos con los líderes	Coordinador de Calidad Coordinador Enfermería Coordinador de Calidad	Tres meses Seis meses	Verificación de uso de cupos asignados Actas de reuniones de socialización de mecanismos para asignación de citas	Tres meses Seis meses	Control Interno	Cupos asignados / Cupos disponibles Reuniones realizadas / Reuniones programadas >=90%			

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