



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

CODIGO:

EDICIÓN:

FECHA:

PÁGINA: 1 de 2

FECHA DE ELABORACIÓN: 29 DE MAYO DE 2013

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
Al momento de contestar una cita no contestan o se encuentra ocupado.	Asignación de Citas	Consecución de personal médico para ampliar la capacidad de oferta en el servicio de Consulta Externa	Gerente	Un mes	Verificación de contratación  Disminución de quejas por asignación de citas	Dos meses (depende de la disponibilidad de recurso humano calificado en la región)	Coordinador de Calidad	Médicos Consulta Externa >= 4	dic-13	Servicio de Consulta Externa compensado	100%
Todavía hay personas inconformes con las citas médicas, que todavía hay empleados del hospital que no prestan buena atención y mucha demora en la entrega de medicamentos	Asignación de Citas										
Porque tanta demora para asignar citas medicas, queremos que en los consultorios amigables se tenga en cuenta la integración de medico, psicólogo y odontólogo.	Asignación de Citas										
Inquietudes sobre las dificultades para obtener una cita médica	Asignación de Citas										
Como van a descongestionar la repartición de turnos, hace 15 días se está solicitando un turno para un usuario de la tercera edad con el médico Guevara y aun no ha sido posible	Asignación de Citas										
Por qué no contestan el teléfono de los turnos cuando está desocupado	Asignación de Citas										
Pido prioridad para los grupos de adulto mayor y asociaciones para los turnos y que hayan capacitaciones, manualidades y una remuneración para cada presidente de grupo	Asignación de Citas	Se dio respuesta en la audiencia de rendición de cuentas, informa el Coordinador de Calidad que en la medida que se logre la contratación de personal médico se normaliza la asignación oportuna de citas. No es posible asignar recursos para remuneración de los presidentes de grupos.							may-13	N/A	100%
Mas teléfonos para que contesten, no es justo que coja el teléfono desde las 8:30 am hasta las 10 am seguido sin descargar y no contesten y he mandado a alguien mientras marco ella mira y el teléfono ocupado no es justo.	Asignación de Citas	Se dio respuesta en la audiencia de rendición de cuentas, manifiesta el Coordinador de Calidad que en la medida que se logre la contratación de personal médico se normaliza la asignación oportuna de citas.							may-13	N/A	100%
Planta de tratamiento aguas y desechos hospitalarios	Infraestructura	Consulta en la CARDER	Gerente	Un mes	Oficio enviado a la CARDER o visita personalizada por parte de la Gerente o su delegado para realizar consulta	Dos meses	Lider de Mantenimiento	Respuesta dada por la CARDER	dic-13	Se evidencia concepto dado por la Corporación donde queda claro que la ESE NO TIENE LA OBLIGACIÓN DE construir planta de tratamiento de aguas y desechos hospitalarios	100%

Por qué dicen que los exámenes para presentar no necesitan sacar turnos y la muchacha de SIAU dice que hay que sacarlo	SIAU	Aclaración de procedimiento interno	Coordinador de Calidad	Un mes	Aclaración y socialización de procedimiento interno para determinar necesidad de turnos médicos para la presentación de exámenes	Dos meses	Coordinador de Control Interno	Procedimiento aclarado y socializado	dic-13	Se evidencia con el Coordinador de Calidad las necesidades planteadas por el personal médico y las instrucciones dadas al personal del SIAU	100%
Por qué no hay actividad física en Cantamano siendo que hay grupo del adulto mayor	Programas Extramurales	Se dio respuesta en la audiencia de rendición de cuentas, el Coordinador Médico indica que la actividad física obedece a programación que debe cubrir todas las veredas del municipio.							may-13	N/A	100%
Por qué no se están atendiendo los urgencias de los afiliados a Coomeva (San Sebastián)	Contratación	Se dio respuesta en la audiencia de rendición de cuentas, informa el Coordinador de Calidad que existe contrato con Coomeva SOLO PARA LA ATENCIÓN DE URGENCIAS Y HOSPITALIZACIÓN, se aclara que los usuarios deben ser clasificados para determinar si es una urgencia y su atención.							may-13	N/A	100%
Qué incluye en términos financieros un desempeño fiscal, para bajar el riesgo a cero en el 2016. Como se logra?	Financiera	Se dio respuesta en la audiencia de rendición de cuentas, la Coordinadora Administrativa indica que en términos financieros incluye la toma de medidas inmediatas para reducción del gasto, optimización de recursos, recuperación de cartera, implementación de controles. Se logra con el manejo adecuado de la información para la toma oportuna de decisiones por parte de la Gerencia.							may-13	N/A	100%
Mi propuesta o inquietud es el tema de vigilancia en urgencias, ya que se han tenido casos de agresión de los usuarios hacia el personal de salud y también porque puede ocurrir que llegue un paciente herido y pueden llegar al servicio y matarlo y no hay seguridad en ese momento.	Gerencia	Se dio respuesta en la audiencia de rendición de cuentas, informa el Coordinador de Calidad que existe contrato con Coomeva SOLO PARA LA ATENCIÓN DE URGENCIAS Y HOSPITALIZACIÓN, se aclara que los usuarios deben ser clasificados para determinar si es una urgencia y su atención.							may-13	N/A	100%
Que se realicen procesos de atención y prevención del consumo de sustancias graves para la salud, mediante charlas, conferencias y/o presentación de videos en las instituciones educativas, proporcionaríamos los espacios necesarios para ello.	Consulta Externa	Se dio respuesta en la audiencia de rendición de cuentas, donde el Psicólogo informa que a través del programa de salud mental se han realizado actividades en los centros educativos del municipio.							may-13	N/A	100%
Que en los controles del adulto mayor a ellos se les haga llegar los medicamentos como era antes, ya que a veces no tienen los medios para desplazarse al hospital y que ellos también tengan la oportunidad de dotarlos de material lúdico	Programas Extramurales	Se dio respuesta en la audiencia de rendición de cuentas, comenta la Gerente que no es posible realizar esta actividad debido a que el Hospital no tiene recursos para ello. Adicionalmente no se tienen los medios para garantizar las condiciones de conservación y entrega adecuada de los medicamentos.							may-13	N/A	100%
Realizar un programa de educación continuada al personal hospitalario en atención al usuario.	Recurso Humano	Inclusión de temas de atención al usuario en programa de capacitación	Coordinador Administrativo	Un año	Realización de capacitaciones en atención al usuario	Un año	Control Interno	Capacitaciones realizadas / Capacitaciones programadas	dic-13	No se incluyó en el plan de capacitación vigencia 2013	0%
Mejorar el servicio de urgencias.	Infraestructura	Se dio respuesta en la audiencia de rendición de cuentas, informa la Gerente que debido al plan de saneamiento el Hospital en este momento además de no tener recursos para realizar inversiones, tampoco puede cofinanciar proyectos. Es claro que hay que realizar adecuaciones en el área pero se debe priorizar ahora salir del riesgo financiero.							may-13	N/A	100%
Ampliar y mejorar los programas extramurales de promoción y prevención	Programas Extramurales	Se dio respuesta en la audiencia de rendición de cuentas, comenta la Gerente que no es posible realizar esta actividad debido a que el Hospital no tiene recursos para ello.							may-13	N/A	100%

LIDA ZORAIDA OTÁLVARO BETANCUR  
Gerente

ADRIANA MUÑOZ ESCOBAR  
Coordinadora de Control Interno