

## ACTA DE REUNIÓN

### AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS DE LA VIGENCIA 2018

E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS ANORI

28 DE MARZO DE 2019

## INTRODUCCIÓN

“Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”. Una de esas acciones es la realización de audiencias públicas de rendición de cuentas. Así lo establece el Artículo 32 de la Ley 489 de 1998.

La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Anorí adelantó diversas acciones de comunicación de resultados de los programas y proyectos desarrollados durante la vigencia 2018 y culminó con un proceso de interacción entre la institución y la comunidad, mediante la realización de una audiencia pública de rendición de cuentas.

## OBJETIVO

Adelantar un proceso de diálogo entre la institución y la comunidad a la que sirve, acerca de los resultados de la gestión 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.

## **FECHA y LUGAR DE LA AUDIENCIA**

La Audiencia pública de rendición de cuentas se realizó el 28 de marzo de 2019 en el Auditorio de la ESE Hospital San Juan de Dios de Anorí a las 10:00 am.

## **PREPARACIÓN DE LA AUDIENCIA**

**Convocatoria:** Se identificaron las organizaciones comunitarias y sus representantes, así como las demás personas y partes interesadas de la ESE, a quienes se les realizaría invitación directa a participar en la audiencia.

A nivel general se convocó por los siguientes medios:

- Publicación de convocatoria en la página Facebook y en carteleras de la E.S.E.
- Avisos de convocatoria en el parque educativo
- Aviso radial por la emisora comunitaria, Anorí estéreo.

Invitación directa a través de oficio:

- Alcalde Municipal
- Personería Municipal.
- Parroquia San Luis Gonzaga
- Secretaria de salud y Bienestar Social
- Coosalud EPS
- Savia Salud EPS

## **ORGANIZACIÓN Y LOGISTICA**

Se dispuso de un auditorio con capacidad para 40 asistentes y se contó con medios audiovisuales (proyector de video y sonido) apropiados y refrigerio para los asistentes.

## AGENDA DEL EVENTO

1. Registro de asistencia.
2. Bienvenida.
3. Situación actual de la Salud en Colombia.
4. Espacios para preguntas de los asistentes.
5. Intervención del coordinador de atención al usuario.
6. Presentación informe rendición de cuentas, gestión durante la vigencia 2018.
7. Conformación de los Comités de salud – zona rural.
8. Cierre del evento – conclusiones.
9. Agradecimientos.

## Desarrollo

1. Se pasa el formato para la firma de asistencia.
2. Se les da la bienvenida a los asistentes.
3. El gerente de la ESE, expone para conocimiento de los asistentes la situación actual de la Salud, en nuestro país. Describiendo de manera detallada las dificultades actuales del Sistema.
  - Con relación a la situación que se viene presentando a nivel nacional con las EPS, se le da a conocer a los asistentes que pese a las múltiples dificultades con el sector salud y al endeudamiento que estas adquieren con las instituciones, paguen o no paguen el Hospital mantendrá los servicios abiertos hasta subsistir los recursos.
  - Se les explico el mecanismo de Triage que se realiza en la E.S.E, esto es realizado por una enfermera profesional o auxiliar de enfermería, quien bajo su criterio clasificara la gravedad del caso.
  - Actualmente las EPS adeudan a los diferentes hospitales del estado incluyendo la nuestra, por lo que no se está dando cumplimiento a la ley 1438 de 2011.
  - Actualmente la institución busca estrategias para seguir manteniéndose financieramente estable, puesto que a la fecha no se encuentra en riesgo financiero.

- Los actuales deudores del Hospital son algunas aseguradoras (SOAT), Medimas y Nueva EPS, pese que a la fecha aún no se han puesto al día con las obligaciones, la E.S.E está al día con pago a proveedores, nómina y todas las prestaciones de salud de los empleados

#### **4. INTERACCIÓN – DIÁLOGO CON LA COMUNIDAD**

Durante el desarrollo de la Audiencia se abrió un espacio de diálogo abierto con los asistentes donde podían hacer sus aportes para el mejoramiento de los servicios de la ESE y expresar su percepción sobre el hospital y estas fueron las intervenciones:

- Una usuaria, se presenta y felicita al Gerente por la buena Gestión que a la fecha ha realizado como gerente, agradece por los espacios de participación que se le dan a los usuarios, ya que en gerencias pasadas no tenían la oportunidad de hablar con el gerente, por lo cual la comunidad en general están muy agradecidos con el Dr. Hugo por su calidad humana, desempeño y gran compromiso en brindar una excelente atención a todos los anoriseños.
- El señor Misael Cano presidente la Asociación, comienza a dar un pequeño informe de su gestión y de las actividades que viene realizando como representante. Empieza por informar a los asistentes que semanalmente se vienen abriendo los tres buzones de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) con el acompañamiento del Coordinador del servicio de Información y Atención al Usuario SIAU y el Coordinador médico, indica que estos buzones no se abren si no es con la presencia de él, quien es quien cuenta con las llaves de los candados que tienen los buzones, o en caso de que él esté ausente la persona que se delegue. Termina por invitar a todos los usuarios de la ESE, en participar en todos los espacios y mecanismos de participación que existen, y así aportar en mejoramiento del hospital.

1. También interviene la enfermera jefe de la E.S.E Juliana López, y da a conocer algunas de las actividades que se realizaron durante el año 2018, las cuales fueron:
  1. Durante el año 2018, se capacitaron casi a todas las juntas de acción comunal del municipio, en temas relacionadas a salud entre otros.
  2. Desde el plan de intervenciones colectivas PIC y APS, se cumplieron las metas establecidas para el año.
  3. Informa que a la fecha en veredas como, Cruces, Madreseca, La Esperanza, Porce, Carmín entre otras, se capacitaron varios líderes, presidentes e integrantes de los comités de salud, en la aplicación de medicamento de leishmaniasis, quienes a la fecha están certificados.
  4. También se brindó capacitación en primeros auxilios a algunos líderes y presidentes de juntas de acción comunal, y se les hizo entrega de botiquines.

Por último, la enfermera manifiesta que para el próximo año se deben fortalecer todos los comités de salud ya conformados en la zona rural del municipio, así como el brindarles un acompañamiento en temas relacionados a salud.

5. El nuevo coordinador del servicio de información y atención al usuario (SIAU), Yorfán Andrey Cano Tamayo, da a conocer a todos los presentes como encontró el servicio de información y atención al usuario así:
  - Con relación a los diferentes procesos que allí se lideran se encontraron algunas falencias, como lo son en los indicadores de calidad de las encuestas de satisfacción y PQRSF, esto a que en ambos no se estaban realizando las tabulaciones de las encuestas, como el seguimiento a las

PQRSF, sumado a esto se encontró que en algunos meses faltaban encuestas.

- Encontró el servicio con una muy baja favorabilidad de satisfacción de los usuarios externos para con la atención que se presta en esta área.
- Indica que no se habían realizado las actividades extramurales como lo es acompañar las brigadas de salud a la zona rural, así como una adecuada articulación con demás entidades municipales.
- Por último, el coordinador de dicho servicio se comprometió a fortalecer todos los procesos asistenciales y administrativos que se lideren desde esta área, como también dar cumplimiento a sus funciones, lo cual permita el mejoramiento continuo de todos los servicios. Por lo anterior para el año 2019 se propone lo siguiente:
  - Que desde el servicio de información y atención al usuario, se puedan establecer nuevos mecanismos de escucha y divulgación de derechos, deberes y demás información de la E.S.E.
  - Fortalecimiento de los indicadores de calidad, de la asociación de usuario y del comité de ética y ética hospitalaria.
  - Acompañamiento a los usuarios internos pero en especial a los externos, con el objetivo de concientizarlos sobre los servicios de salud que ofrece la E.S.E.
  - Asistir a las brigadas de salud que se realicen en la zona rural del municipio de Anorí.
  - Desde el comité de emergencias internas y externas hospitalarias, se realizará un trabajo mancomunado con la enfermera jefe de salud

pública, para el fortalecimiento de los comités de salud de las juntas de acción comunal.

- Sumado a todo esto, se realizan durante el año, algunas actividades de trabajo comunitario, en donde como institución aportaremos nuestro granito de arena para mejorar la calidad de vida de toda la población anoriseña.

Una vez terminada la intervención del coordinador del servicio de información y atención al usuario, agradece a todos los asistentes por participar de estos espacios y los invita a que cada vez que se realicen las convocatorias estos también sean voceros e inviten a más personas.

El compromiso del coordinador de dicha área es que la oficina de atención al usuario y todos sus procesos, sean modelo a seguir en los demás municipios del departamento de Antioquia, es por esto que para lograrlo se requiere del trabajo mancomunado.

6. El gerente Hugo Alexander Manco Guzmán, inicia la exposición del informe de gestión correspondiente al año 2018. El cual había sido entregado previamente con la citación a todos los miembros de la junta directiva al igual que los soportes para la realización de evaluación según la resolución 408 de 2018.

## **LINEA ESTRATEGIAS 1    CRECIMIENTO Y DESARROLLO INTEGRAL DEL TALENTO HUMANO.**

Se presenta el plan de capacitaciones programado para el 2018 con sus respectivas fechas tentativas, de las cuales se ejecutaron 49 capacitaciones de las cuales se ejecutaron 46 para un cumplimiento del 93.8%

También se presenta la cantidad de empleados a los que se les realizó inducción durante la vigencia 2018, que corresponde a un total de 54 empleados capacitados para cumplir con sus funciones dentro de la ESE.

Se realizaron 4 reinducciones en:

Manejo documental - Luz Amparo Gómez  
Responsabilidades en el sistema general de salud y seguridad en el trabajo-Diana López.  
Manual de inducción y reinducción-Llancely Londoño  
Sistema obligatorio de garantía de la calidad-Diana Piedrahita

Se presenta el programa de estímulos e incentivos con el cual los empleados cuenta, algunos de estos son: el kit escolar para los hijos de los empleados que están estudiando y la integración navideña. La E.S.E llevo ejecuto la actividad central de bienestar social en Quindío "DECAMERON – HELICONIAS", donde sus empleados disfrutaron del paisaje de este bello lugar donde pudieron disfrutar del aire puro y la tranquilidad que ofrece el campo allí pudieron descansar y llevaron actividades lúdico-recreativas con el fin de liberarse del estrés y la rutina.

Es de anotar que la ESE ha estado pasando por una situación difícil, respecto al flujo de recursos dado que muchas EPS no pagan a tiempo o no cumplen con las obligaciones contractuales adquiridas, por tanto, la ESE ha tomado decisiones drásticas respecto a las inversiones que se hacen, por tanto, se dejaron de realizar algunas actividades programadas en el PICE.

## **LINEA ESTRATEGIA 2. GESTIÓN DE PROCESOS, TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA**

La ESE cumplió con las actividades que se habían programado al 31 de diciembre con el fin de mejorar la tecnología e infraestructura de la ESE.

Número de metas del plan operativo anual cumplidas/número de metas del plan operativo anual programadas: de 5 actividades programadas, se ejecutaron al 31 de diciembre: 5.



Adicional a ello celebro el contrato para llevar a cabo el diseño de los planos para llevar a cabo la construcción del nuevo hospital en el lote que le ha cedido el municipio de Anorí.

### **Prestación integral de servicios de salud**

Número de metas del plan operativo anual cumplidas/número de metas del plan operativo anual programadas: de 6 actividades programadas, se han ejecutado al 31 de diciembre: 6.

**En lo pertinente a esta estrategia, va en ejecución 100%**

### **Apoyo institucional en actividades asistenciales y administrativas**

Número de metas del plan operativo anual cumplidas/número de metas del plan operativo anual programadas: de 4 actividades programadas, se han ejecutado al 31 de diciembre: 4.

**En lo pertinente a esta estrategia, va en ejecución 100%**

## **LINEA ESTRATEGIA 3. FORTALECER EL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD**

La ESE realizó la verificación de estándares de habilitación con la Resolución 2003 de 2014, por los diferentes servicios de la institución con un cumplimiento del 80%, los estándares verificados fueron:

- **Talento Humano**
- **Odontología:**
- **Vacunación:**
- **Sala de partos:**
- **Servicio de protección específica y detección temprana:**
- **Urgencias baja complejidad:**
- **Guías de atención basadas en la evidencia científica:**

- **Asegurar la correcta identificación del paciente en los procesos asistenciales:**
- **Transporte Asistencial Básico:**

La institución se encuentra en el paso **“Medición Inicial del Desempeño”** donde se realizará la medición del desempeño de los procesos definidos como prioritarios de acuerdo a los Niveles de Auditoría Interna y Autocontrol.

## **AUDITORÍAS INTERNAS**

Acorde con el Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad establecido por la ESE Hospital San Juan de Dios de Anorí, y a los lineamientos de auditoría establecidos por parte del Ministerio de la Protección Social dentro del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, definidos en el Decreto 1011 y en la Resolución 2003 de 2014, ejecutaron durante el año las siguientes auditorías:

- **Auditoría Sistema Único de Habilitación**
- **Auditoría de Medicamentos**
- **Auditoría Guía Control Prenatal**
- **Auditoría Guía Enfermedad Hipertensiva**
- **Auditoría Guía AIEPI**
- **Auditoría Guía Crecimiento y Desarrollo**
- **Auditoría de H.C Odontológica**
- **Auditoría Joven Sano**
- **Auditoría Planificación Familiar**
- **Encuesta de Satisfacción del Usuario**

#### **ESTRATEGIA 4. DESARROLLO FINANCIERO**

El gerente expone que la ESE no se encuentra en situación de riesgo financiero, también indica que la ESE no tiene deudas laborales que superen los 30 días, y cuentan con dos funcionarios con cesantías retroactivas. A demás indica que la ESE viene avanzando en la producción de servicios de salud, lo que genera mayores ingresos con un aumento de \$ 285 millones de pesos en ventas y que los costos se aumentan un porcentaje de 4%, es decir solo la infracción. Los márgenes en la contracción se controlan y pasan de \$1.234.5 millones en el 2018 a \$633 millones con una disminución en pesos de \$601 millones. La ESE está presentando utilidad neta de \$870 millones de pesos.

#### **ESTRATEGIA 5. PRESTACION INTEGRAL DE SERVICIOS DE SALUD**

La ESE cuenta con dos convenios docente–asistenciales con las universidades U de A y Fundación universitaria San Martín con una vigencia de 10 años.

En cuanto a la producción general del área asistencial es importante anotar que se ha tenido una amplia cobertura en la prestación de los servicios, corte de este informe (31 de diciembre de 2018), se han realizado 20.274 consultas de medicina externa y se han atendido 4.036 urgencias.

También explica que en el 2018 el mayor evento de salud pública presentado en el municipio de Anorí, son los 59 casos de Leishmaniasis cutánea, 36 casos sospechosos de violencia de género seguido de 34 casos de agresiones por animales potencialmente transmisores de rabia para un total de 233 casos reportados a la fecha.

Con relación a los exámenes de laboratorio por régimen durante el 2018, se realizaron 2.923 exámenes a pacientes vinculados al régimen contributivo, lo que representó en facturación \$ 69.551.560, para el caso del régimen subsidiado se realizaron, 30.580 exámenes de laboratorio para un total facturado de \$566.663.721; se realizaron 27 exámenes a pacientes vinculados, entre particulares y otros se realizaron 2.708 exámenes representados en \$72.822.925, por tanto se concluye que el régimen que ha demandado más del servicio del laboratorio de la ESE es el subsidiado.

A continuación, se da un resumen de las dosis aplicadas en el año 2018, y presento gerencial con su porcentaje de cumplimiento y metas de este año.

Según los nacidos vivos, tenemos coberturas en menores de 1 año del 111%; teniendo con ROTAVIRUS Y NEUMOCOCO una meta lograda de 110%. Con población de 1 año logramos una meta para SRP de 100%, FIEBRE AMARILLA 97.3%, POLIO primer refuerzo 85.8% y para segundos refuerzos 102.1%.

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS:** Para el Hospital es de vital importancia para la búsqueda del mejoramiento continuo, el conocer cuál es la percepción de satisfacción de nuestros usuarios, para esto se realizan mensualmente 66 encuestas de satisfacción, distribuidas en todos los servicios y/o áreas de la institución, esta información es tabulada y analizada obteniendo una cualificación, la cual debe de ser mayor a un 95% de satisfacción.

7. El gerente de la ESE informa que se vienen trabajando desde la dirección local de salud, veeduría ciudadana, la conformación de los comités de salud, en la zona rural, el gerente les da a conocer la importancia de contar con estos comités en las veredas, los cuales deberán contar con unos mínimos conocimientos en primeros auxilios, manejar inventario de los vehículos para el traslado de pacientes al casco urbano, además de esto los posibles riesgos que se puedan generar en dichas zonas. Ya se ha capacitado una gran cantidad de representantes de comité de salud de las diferentes veredas del municipio de añora. Los cuales han sido certificados.

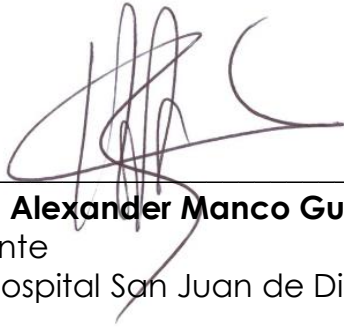
## 8. CONCLUSIONES

- 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 acerca de los logros y dificultades en el cumplimiento de metas de gestión durante la vigencia 2018.

- Se avanzó en un proceso de aprendizaje organizacional orientado al mejoramiento de los mecanismos para la rendición de cuentas a la comunidad.

**Anexos:**

- ✓ Convocatoria publicada en cartelera
- ✓ Pantallazo convocatoria publicado en la página de Facebook
- ✓ Listado de asistencia a la reunión.
- ✓ Oficio de invitación a entidades del municipio.
- ✓ Fotos de la actividad realizada



---

**Hugo Alexander Manco Guzmán**  
Gerente  
ESE Hospital San Juan de Dios Anorí.