Hospital
San Juan Bautista E.S.E.
Nit 890.701.459-4
Chaparral - Tolima

INFORME DE EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN CUENTAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO SIAU DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

VIGILADO Supersalud Por la defensa de los derechos de los usuarios

OFICINA DE CONTROL INTERNO

CHAPARRAL TOLIMA, DICIEMBRE 2023

INFORME DE EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN CUENTAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

PERIODO OBJETO DEL INFORME: SEGUNDO SEMESTRE DE 2023
DIA DE REALIZACION: 18 DE DICIEMBRE DE 2023
LUGAR: SALA DE CONFERENCIAS DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA ESE
HORA DE REALIZACION: 3:30 PM
HORA DE TERMINACION: 5:05 PM
REGISTRO DE ASISTENCIA PRESENCIAL: 41 Personas

PREPARACIÓN DE LA AUDIENCIA:

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su función de evaluación independiente, se permite presentar en consecuencia, este informe sobre el desarrollo de la rendición de cuentas, y las observaciones más relevantes de la evaluación aplicada.

1.- Definición de las diferentes acciones publicitarias tendientes a garantizar la participación comunitaria en la rendición de cuentas del Sistema de Información al Usuario SIAU, del segundo semestre de 2023: página web, cartelera, redes sociales, invitación a: La Doctora Edna Margarita Quiñonez Álvarez, Personera Municipal, Señora Eucaris Arcila Martínez Dirección Local de Salud Alcaldía Municipal de Chaparral Tolima, Asociación de Usuarios del Hospital San Juan Bautista ASOHOSJUBA, invitación enviadas por correo electrónico a: Nueva EPS – Chaparral, Nueva EPS Edna Azucena Ordoñez , ASMET SALUD EPSS Gerente Tolima, Eliana Castro, Pijao Salud Chaparral pijaossaludchaparral.com@hotmail.com, a las diferentes entidades y por la página WEB del Hospital, se publicó a disposición de toda la comunidad general, por medio de oficio en físico a la Personera Municipal, Secretaria Local de Salud, a los integrantes de ASOHOSJUBA; promocionando también en el televisor del área de Consulta Externa de la Institución, en la Cartelera de la Alcaldía Municipal con debido anticipación, como una vez invitación compartida y publicada por medio del WhatsApp de los funcionarios y comunidad en general.

2.- Elaboración previa del informe del segundo semestre 2023 – Sistema de información de Atención al Usuario (SIAU)

3. Organización logística para la realizar de la Rendición de Cuentas al Sistema de información Atención al Usuario (SIAU) del segundo semestre de 2023, Alistamiento: Sonido, video beam, computadores, internet, registro de asistencia presencial y de evaluación presencial.

4.- Realización y evaluación de la Rendición de Cuentas del sistema de información de Atención al Usuario (SIAU) del segundo semestre de 2023.

VIGILADO Supersalud Por la defensa de los derechos de los usuarios

DESARROLLO DE LA AUDIENCIA

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas se desarrolló de acuerdo con la fecha programada y con la agenda:

- Presentación de la Agenda
- Apertura de la Rendición de Cuentas
- Himno Municipal – La sombrerera
- Instalación de la Rendición de Cuentas
- Objetivo de la Rendición de Cuentas
- Reconocimiento ASOHOSJUBA
- Socializar seguimiento y Avances II Semestre -PPSS 2023
- Educación en Participación Social en Salud PSS
- Promoción de y fortalecimiento del Ejercicio de la participación Social en Salud "Alianza de Usuarios"
- Promoción de los Derechos y Deberes de los Usuarios
- Política de Humanización
- Línea de acción de la Política de Humanización
- Estrategia de Humanización Implementadas Durante el Segundo Semestre 2023
- Informe de PQRSDF -II semestre vigencia 2023

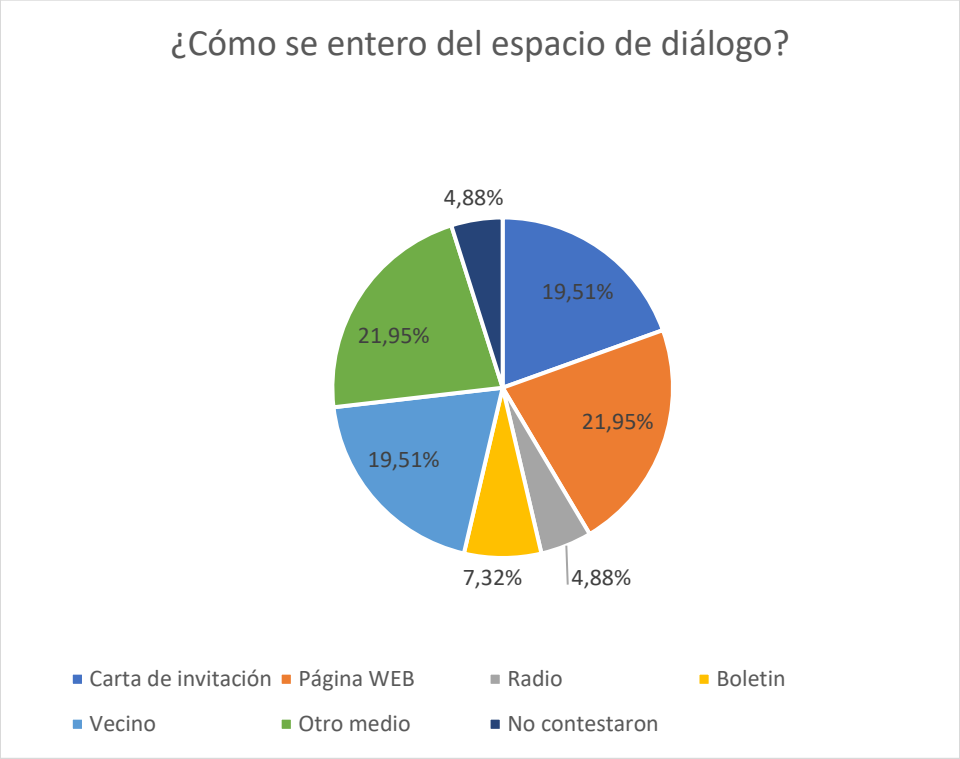
VIGILADO Supersalud Por la defensa de los derechos de los usuarios

- Encuesta de satisfacción
- Todo lo anterior con la finalidad de que la ciudadanía fortalezca su participación y control social en el marco de la transparencia y la confianza en la gestión pública
- Aplicación de encuestas a cargo de Control Interno
- Intervención de la Asociación de Usuarios ASOHOSJUBA liderado por parte del presidente Sr Ferley Cardona.
- Cierre de la Rendición de cuentas a cargo de Jennifer Bibiana Rodríguez C.

Según registro de asistencia 41 personas participación de la Rendición de Cuentas del Sistema de Información de Atención al Usuario SIAU del segundo semestre de 2023.

Para la evaluación de Rendición de Cuentas del Sistema de Información de Atención al Usuario SIAU del segundo semestre de 2023, de forma presencial arrojando el siguiente resultado: 85 %, es decir 35 personas de las 41 según registro de asistencia presencial de rendición de cuentas del sistema de información al usuario SIAU del segundo semestre de 2023, los cuales respondieron al cuestionario, así:

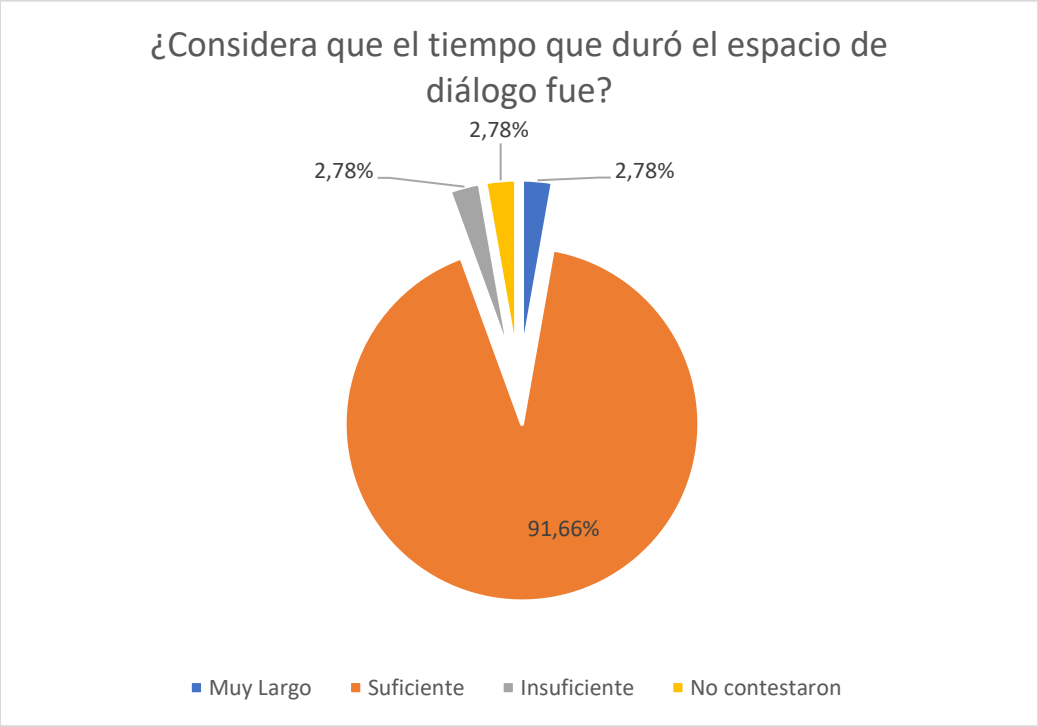
1. ¿Cómo se enteró del espacio de diálogo?



VIGILADO Supersalud Por la defensa de los derechos de los usuarios

Carta de invitación	8	19,51%
Página WEB	9	21,95%
Radio	2	4,88%
Boletín	3	7,32%
Vecino	8	19,51%
Otro medio	9	21,95%
No contestaron	2	4,88%

2. ¿Considera que el tiempo que duró el espacio de diálogo fue?



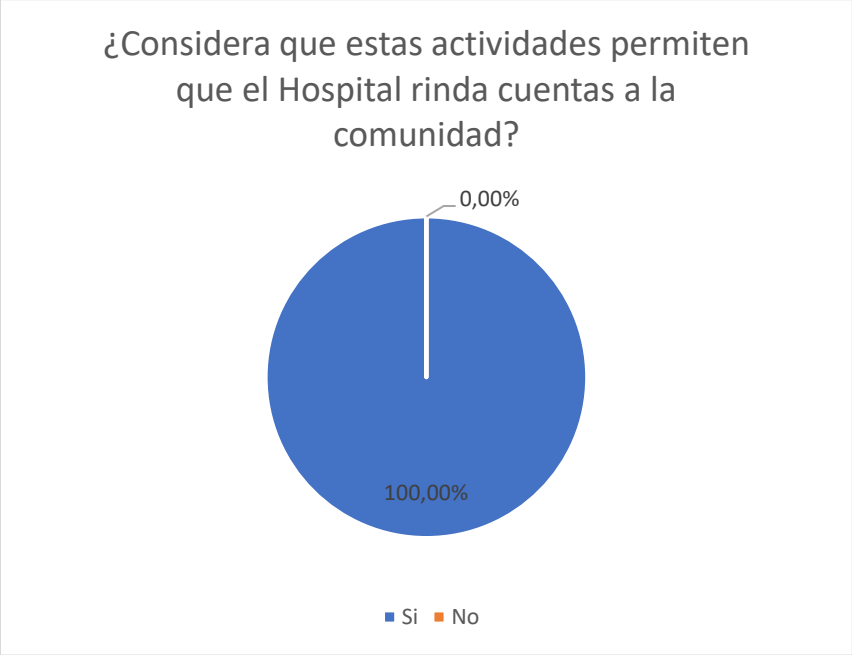
Muy Largo	1	2,78%
Suficiente	33	91,66%
Insuficiente	1	2,78%
No contestaron	1	2,78%

3. ¿La información brindada fue?

VIGILADO Supersalud Por la defensa de los derechos de los usuarios

Clara	33	94,29%
Confusa	0	0,00%
No contestaron	2	5,71%

4. ¿Considera que estas actividades permiten que el Hospital rinda cuentas a la comunidad?



VIGILADO Supersalud Por la defensa de los derechos de los usuarios

Si	35	100%
No	0	0,00%

5. ¿Volvería a participar en otra actividad cómo estás?

Si	35	100%
No	0	0,00%

VIGILADO Supersalud Por la defensa de los derechos de los usuarios

RENDICIÓN DE CUENTAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO SIAU

Con respecto a las encuestas aplicadas en la rendición de cuentas del Sistema de Información de Atención al Usuario SIAU del segundo semestre de 2023, a las preguntas realizadas contestaron:

Con respecto a la primera pregunta el 21,95% de los 35 encuestados contestaron que se enteraron por página Web, el 21,95% otro medio del espacio de dialogo como WhatsApp, por el presidente de ASOHOSJUBA, por la Trabajadora Social, Equipo SIAU, por un funcionario y por la Voz de una nieta, el 19,51% por vecino, 19,51% carta de invitación, el 7,32% por boletín, el 4,88% por radio y el 4,88% no contestaron.

En cuanto a la segunda pregunta respondieron que el tiempo que duró el espacio de diálogo según los 35 encuestados fue: El 91,66% suficiente, el 2,78% muy largo, el 2,78% insuficiente y 2,78% no contestaron.

Con respeto a la tercera pregunta el 94.29% de los 35 encuestado respondió que la información suministrada fue clara, el 5,71% no contestaron.

En cuanto a la cuarta pregunta, estas actividades permiten que el Hospital rinda cuentas a la comunidad, de los 35 encuestados respondieron que el 100% respondió que sí.

En cuanto a la quinta pregunta, volvería a participar en otra actividad cómo está, de los 35 encuestados respondieron que el 100% respondió que sí.

Al porque respondieron:

- Porque puedo saber derechos y deberes y actualizaciones
- Como representante lo podemos informar a la comunidad
- Porque nos interesa mucho saber que hacen y lo importante que es
- Nos enteramos de lo que hacen y para que es el Hospital
- Claro que si porque quiero que mejore el servicio
- Son cosas que debemos saber todo lo que hacen y para que nos sirven el Hospital
- Me gusta esta clase de información
- Porque fue muy importante, conocer y poder dar a conocer lo que tenemos y aprendamos
- Es de interés de la comunidad saber los procesos del Hospital
- No entendemos de todo lo que hacen
- Nunca había participado y me pareció importante
- Es muy importante saber cómo se presta atención
- Es importante conocer el funcionamiento del Hospital

VIGILADO Supersalud Por la defensa de los derechos de los usuarios

- Porque es el medio de información para los usuarios
- Me parece un espacio donde se puede aprender más sobre nuestro Hospital
- De esta manera puedo enterarme directamente de cosas relacionadas con la Salud
- Es importante la participación de actividades comunitarias
- Importante para aclarar el desarrollo de los programas
- Es muy importante conocer estos espacios tan importantes
- Es importante conoce los procesos ejecutados por parte del Hospital
- Es importante conocer todo lo que está pasando en nuestro Hospital y con los usuarios
- Por eso muy instructiva y no profesionaliza mas
- Es importante conocer las actividades que realiza el Hospital San Juan Bautista
- Es muy importante asistir a la rendición porque uno se entrera del funcionamiento
- Porque me interesa para ayudar a nuestros usuarios
- Porque es muy bueno, interesante saber cómo el Hospital está trabajando y le da información acá comunidad

VIGILADO Supersalud Por la defensa de los derechos de los usuarios

INTERVENCIÓN DE LOS USUARIOS Y CIUDADANÍA

Intervinieron las siguientes personas presentes en el auditorio del Hospital:

Espacio abierto - intervención de los asistentes y ciudadanía en general: Es importante, mencionar que para este espacio hace la primera intervención la señora Nubia Fandiño como representante de Juntas de Acción Comunal a lo cual ella hace parte, donde manifiesta que lamentablemente la atención en la institución a percepción de ella no es satisfactoria, pues tiene el caso puntual de una usuario que accede al servicio de urgencias con su hijo de 19 años, donde manifiesta que por antecedentes familiares han perdido familia por tema de corazón a lo cual ella dice que era importante una atención de urgencias al menor donde ella evidencia que desde el portero em adelante se toma el atrevimiento de evaluar la condición del paciente, las facturadoras y trato inoportuno del médico de turno, donde ella manifiesta eso no puede seguir pasando y su otro aporte es el tema de una materna que hace 1 mes ha tenido el parto con la Institución, sin embargo ella manifiesta que tuvo tema e complicaciones por preeclampsia, donde salió remitido tanto el bebe como la materna a otra Institución, pero el Ginecólogo el Dr Cesar Lozano le había hecho énfasis a que si ella se seguía presentando mal consultara por urgencias, para lo cual procedió la materna de nombre Sariyilian Manjarres Grisales, con identificación 1005853883, a lo que le refieren que eso no es una urgencia que debe ingresar por Consulta Externa, llevan pidiendo una cita de Ginecología que no ha sido posible, seguidamente de la intervención de la señora que en calidad de usuaria de la Institución procede a intervenir el señor Alberto Garrido de identificación 5880714 quien hace referencia a la poca oportunidad a la hora de acceder a Terapias Físicas, que tiene autorización de hace 3 días, se dirige a la sede con la fisioterapeuta Erika Duran quien le refiere que tiene en espera a 150 pacientes, como también la dificultad a la hora de facturar para la cita de Medicina General, tenía cita para las 9 am y fue atendido a las 11 y 15 am y por ultimo la no oportunidad de cita de Otorrinolaringólogo, donde en este momento se le

hace énfasis que revisado la autorización evidentemente esta para Clínica Avidanti Ibagué, en la Institución no tenemos la especialidad de Otorrinolaringólogo, al finalizar solo agradece el trabajo que se ha logrado desde la parte de urgencias, los médicos y todo el personal asistencial, muy amables y cordiales, donde solicita respetuosa se les haga extensivo las felicitaciones, para finalizar la intervención, toma la palabra el señor Luis Medina representante de la asociación de usuarios, quien pregunta con gran preocupación porque el tema de la especialidad de Oftalmología es tan difícil acceder a la oportunidad tanto de procesos, procedimientos y citas, para lo que se le responde, que al momento no tenemos contrato porque el Hospital está creciendo de tal forma, que el pago de las EPS en condiciones no oportunas de acuerdo de pagos y giros ocasiona, que si bien el área de afluencia en población es muy amplia no se logre compensar en determinadas especialidades el servicio de forma permanente.

Posterior a la intervención de los usuarios y ciudadanía, la Coordinadora de SIAU se compromete a solicitar una cita de forma inmediata para la usuaria materna que lo requiere, para ello se le solicita nombre, identificación y contacto. En cuanto a la solitud de oportunidad de citas de Terapia Física y la apertura de agenda de la especialidad de Oftalmología, queda para la vigencia 2024 y así satisfacer nuestros usuarios razón de ser de la Institución.

VIGILADO Supersalud Por la defensa de los derechos de los usuarios

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

INVITACIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

VIGILADO Supersalud Por la defensa de los derechos de los usuarios

Publicada el 28 de noviembre de 2023, el 4 y 11 de diciembre de 2023, en el Facebook del hospital, con un 11 me gusta y 6 veces compartido.

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

REALIZACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

RECOMENDACIONES GENERALES

La Oficina de Control Interno se permite hacer las siguientes recomendaciones

- Para la próxima rendición de cuentas, sea realizada en un espacio más ventilado.
- Dar cumplimiento por parte de la Coordinación de SIAU al compromiso adquirido en la rendición.

Cordialmente,

RUBY LILIANA PORTELA HUERTAS
Asesora de Control Interno

VIGILADO Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios