

HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS DE DAGUA

RENDICION DE CUENTAS AÑO 2015



Doctor. JOSE ELBER MINA CASTILLO
GERENTE



SC-CER185565 CO-SC-CER185565

ORDEN DEL DIA



SC-CER185565



CO-SC-CER185565

- Himno Nacional.
- Himno al valle del Cauca.
- Himno a Dagua.
- Rendición Pública de cuentas vigencia 2105
Gerente de la Institución Doctor José Elber Mina
Castillo.
- Respuesta a inquietudes de la Comunidad.
- Cierre y Conclusiones.

Definición de Rendición de Cuentas

Rendición de Cuenta es la acción, como deber legal y ético, que tiene todo funcionario o persona de responder e informar por la administración y el manejo de bienes o recursos públicos asignados y los resultados en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido.

Objetivos de la Rendición de Cuentas

- Fortalecer el sentido de lo público.
- Recuperar la legitimidad para las instituciones del Estado.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Constituir la estrategia en un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es sólo una receptora pasiva de informes de gestión.
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.



SC-CER185565



CO-SC-CER185565

Marco Legal



SC-CER185565 CO-SC-CER185565



- . Ley 489 de 1998, en el artículo 33, capítulo VIII sobre Democratización y Control de la Administración Pública se establece que la administración podrá convocar audiencias públicas sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración.

Marco Legal



SC-CER185565 CO-SC-CER185565

- . En desarrollo de esta misma ley se expidió el Decreto 3622 de 2005 en el cual se adopta como una de las políticas de desarrollo administrativo para organismos nacionales, “la democratización de la administración pública, dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública.

Marco Legal



SC-CER185565 CO-SC-CER185565

Ley 1438 de 2011. Artículo 109. Obligatoriedad de audiencias públicas de Entidades Promotoras de Salud y Empresas Sociales del Estado. Todas las Entidades Promotoras de Salud y Empresas Sociales del Estado del sector salud y las Instituciones Prestadoras de Salud públicas, tienen la obligación de realizar audiencias públicas, por lo menos una vez al año.

GESTION ADMINISTRATIVA



Hospital José Rufino Vivas E.S.E



NIVELES DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD



20-CER-182292 CO-20-CER-182292

JUNTA DIRECTIVA.

Es la máxima autoridad en la toma de decisiones e implementación de las Políticas de la Empresa Social del Estado.

La Junta Directiva está conformada por cinco (5) directivos:

- a. El Alcalde del Municipio o su delegado quien actuara como Presidente de la Junta.
- b. El Secretario de Salud Municipal o su delegado.
- c. Un representante del Sector Científico de la Institución.
- d. Un representante de los empleados de la institución
- e. Un representante de los Usuarios.

GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Plan de Desarrollo 2012- 2015

“Camino a la excelencia”

EJES ESTRATEGICOS



SC-CER185565



CO-SC-CER185565

- Trabajo interinstitucional para contribuir al aseguramiento Universal de la población Dagueña.
- Atención en salud con calidad y con elementos complementarios creativos.
(Fortalecimiento de los servicios de baja complejidad en especial en la zona rural del municipio).
Con énfasis en promoción de la salud y prevención de la enfermedad, priorizando la población vulnerable (niños, embarazadas, discapacitados, adultos mayores etc.)
- Acreditación en Salud (Derechos y Deberes de los pacientes, Seguridad del Paciente, humanización en la prestación del servicio, gestión del riesgo).
- Gestión del talento humano, para garantizar los derechos laborales en su integralidad, destacando las acciones encaminadas a la prevención del riesgo profesional.
- Formular los procesos y procedimientos encaminados a la prevención y atención de emergencias y desastres en el Municipio de Dagua, desde nuestra competencia.
- Actualización tecnológica de los equipos biomédicos, plataforma informática y mejoramiento de la infraestructura, como elemento de la gestión administrativa.
- Gestión financiera y rentabilidad social.

Plan de Desarrollo

MISION



SC-CER185565 CO-SC-CER185565

En el Hospital José Rufino Vivas de Dagua, prestamos Servicios de Salud de baja complejidad y complementarios, mediante el desarrollo de programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad. Participamos en la ejecución de proyectos sociales orientados al paciente a través de una gestión eficiente, para contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida de la población Dagüeña.

Plan de Desarrollo

VISION

El Hospital José Rufino Vivas de Dagua será reconocido en el Sur Occidente colombiano por haber mejorado la salud de su población



SC-CER185565



CO-SC-CER185565



SC-CER185565 CO-SC-CER185565

COBERTURA EN SALUD DEL HOSPITAL LOCAL JOSE RUFINO VIVAS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Cobertura en salud



SC-CER185565



CO-SC-CER185565

cobertura en salud. Personal afiliada 2015

ITEM	2015
Afiliados R. Subsidiado	26.508
Afiliados R. Contributivo	5.612
Pobre No Asegurada	3.807
Total afiliados	35.927
Población cubierta (%)	89,40%

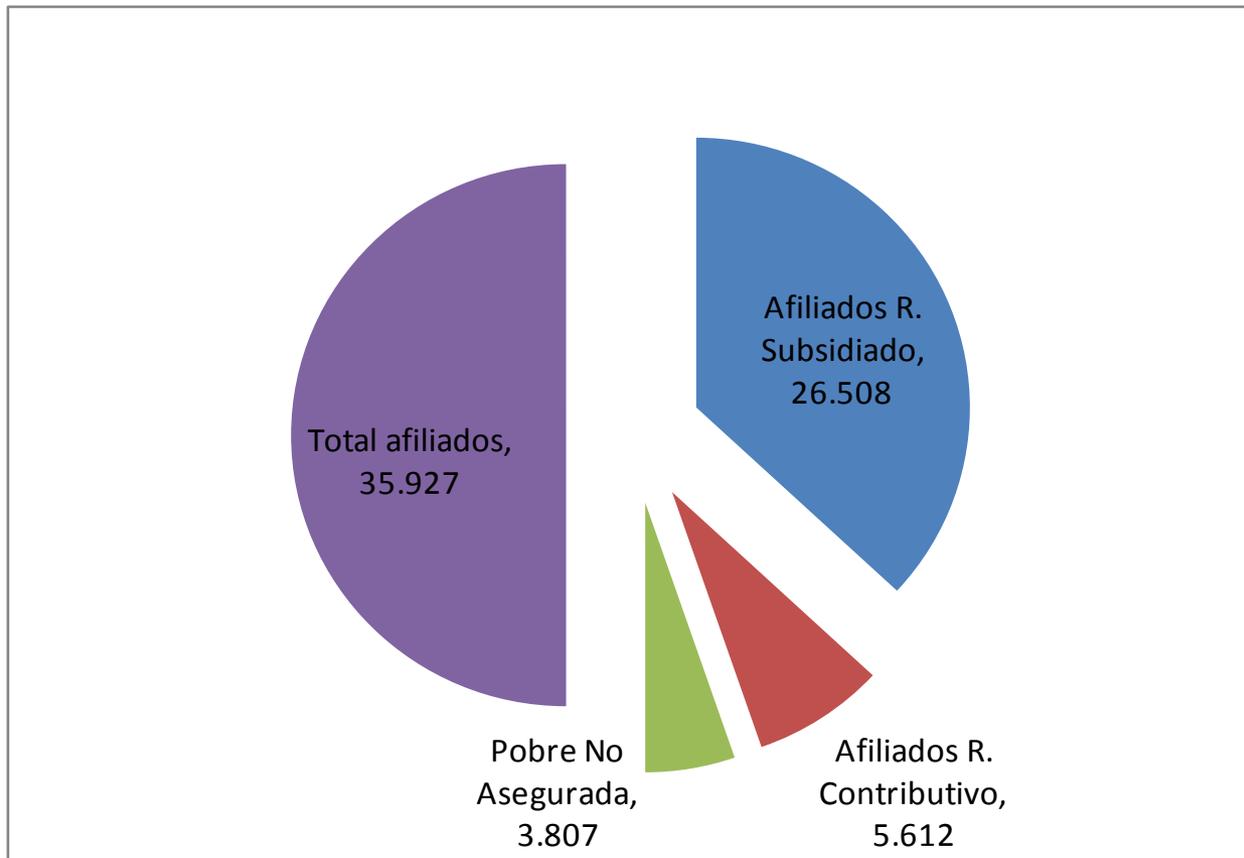
participación



SC-CER185565



CO-SC-CER185565

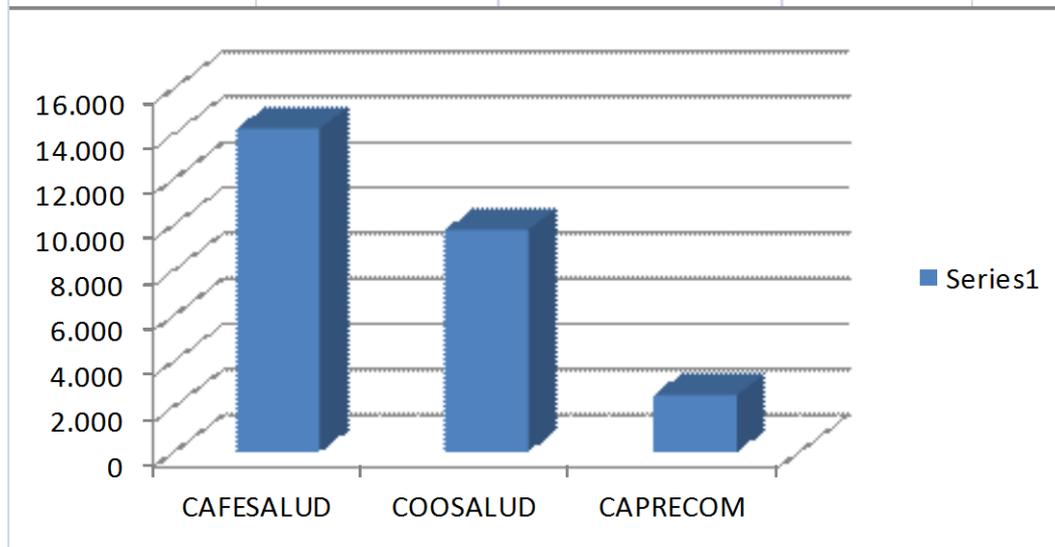


Participación del Régimen Subsidiado



35 CO-SC-CER185565

EPS	USUARIOS
CAFESALUD	14.236
COOSALUD	9.775
CAPRECOM	2.497
TOTAL	26.508



Gestión Administrativa

LOGROS INSTITUCIONALES

Gestión Administrativa



SC-CER185565



CO-SC-CER185565

- En el mes de abril se recibió la visita por parte del ICONTEC para la RECERTIFICACION del Hospital en la **Norma ISO 9001 versión 2008.**
- Visita que arrojó resultados satisfactorios, para lo cual ya se recibieron los nuevos distintivos en el mes de mayo, donde se evidencia la recertificación con un periodo de tres años, es decir hasta el año 2018.

Es el reconocimiento que hace el ICONTEC por el trabajo con estándares de Calidad.

Gestión Administrativa



Gestión Administrativa



Gestión Administrativa



Gestión Administrativa



Gestión Administrativa



SC-CER185565 CO-SC-CER185565

- Se recibieron recursos por parte de la Secretaría Departamental de Salud del Valle por 250 millones, los cuales se invirtieron en la adquisición de una ambulancia de traslado asistencial básico y equipos biomédicos para el servicio en la institución.
- El origen de estos recursos es de saldos de cuentas maestras del Municipio de Dagua.

Gestión Administrativa



SC-CER185565 CO-SC-CER185565



Gestión Administrativa



SC-CER185565 CO-SC-CER185565



Gestión Administrativa



SC-CER185565



CO-SC-CER185565



Gestión Administrativa



SC-CER185565



CO-SC-CER185565



Gestión Administrativa



SC-CER185565 CO-SC-CER185565



Gestión Administrativa



SC-CER185565



CO-SC-CER185565



- **CONVENIO DOCENTE SERVICIOS CON LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI.**
- Inicialmente se tiene con el área de Odontología, el cual ya se encuentra en ejecución con tres profesionales (dos en la cabecera y uno en km 30).
- Se están adelantando gestiones para ampliar la oferta para Medicina, Enfermería profesional y psicología.

- **CONVENIO DOCENTE SERVICIOS CON LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI.**
- En este sentido también es necesario mostrar que hay falencias en lo concerniente a la infraestructura para la ubicación de estos profesionales y los recursos necesarios para ofrecerles apoyo de alimentación.



SC-CER185565



CO-SC-CER185565







SC-CER185565



CO-SC-CER185565



Gestión Administrativa



SC-CER185565



CO-SC-CER185565

- Se atendió visita de la contraloría Departamental del Valle en el mes de abril, con resultados positivos frente a lo complejo que resulta el ejercicio en el sector salud.

Gestión Administrativa



- Para dar cumplimiento al plan de desarrollo se realizan reuniones permanentes con el equipo de trabajo en las cuales se hace seguimiento, ajustes y se toman decisiones en beneficio de mejorar la calidad de vida de la comunidad Dagueña.

Gestión Administrativa



- La institución realizó la autoevaluación de los estándares de acreditación en salud, en cumplimiento de lo consignado en la resolución 743 de 2013.

Gestión Administrativa

GESTION FINANCIERA

Gestión Administrativa



SC-CER185565



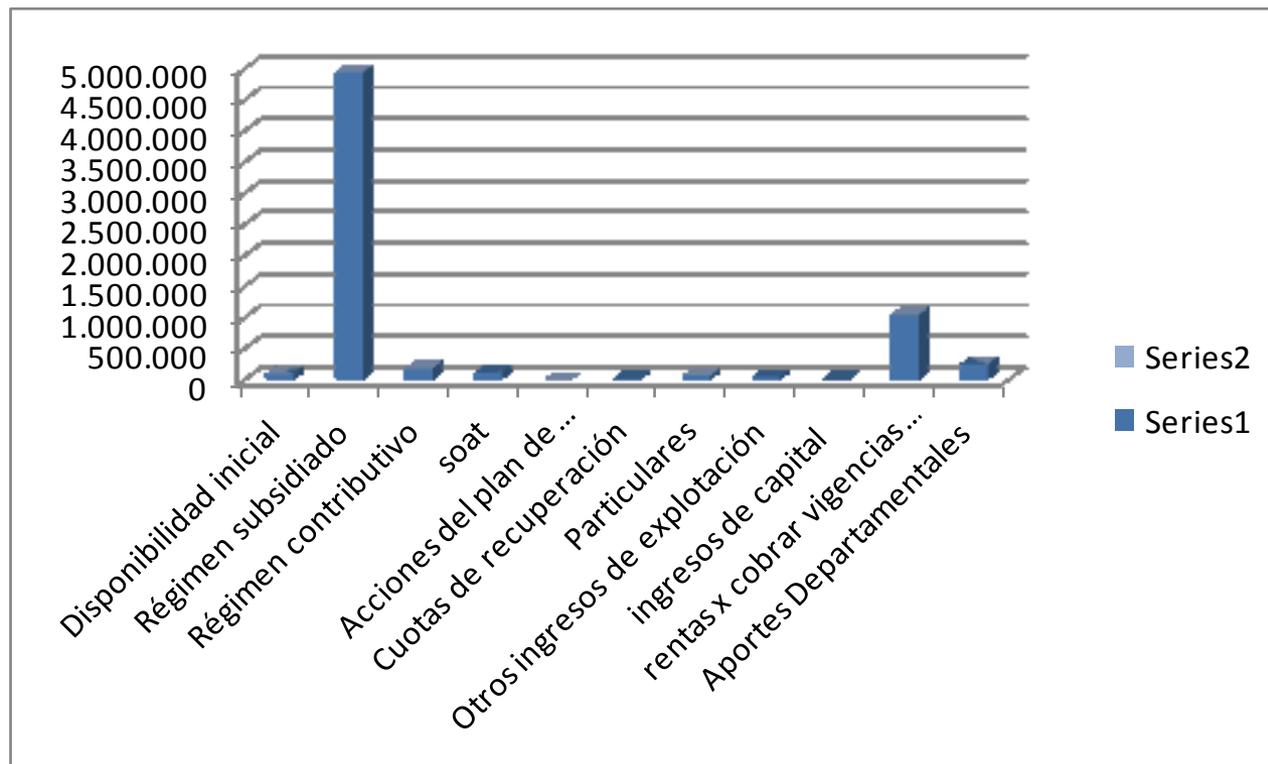
CO-SC-CER185565

- En materia financiera se mantiene “**sin riesgo**” calificación por el Ministerio de Protección, por mantener una estabilidad financiera.

Ejecución presupuestal de ingresos a Diciembre 31 de 2015

		En Miles de Pesos
CONCEPTO	RECAUDO	PORCENTAJE
Disponibilidad inicial	92.718	1,31%
Régimen subsidiado	4.939.089	70,01%
Régimen contributivo	178.099	2,52%
soat	109.868	1,56%
Acciones del plan de atención básica	0	0,00%
Cuotas de recuperación	12.832	0,18%
Particulares	66.042	0,94%
Otros ingresos de explotación	44.064	0,62%
ingresos de capital	3.310	0,05%
rentas x cobrar vigencias anteriores	1.038.533	14,72%
Aportes Departamentales	250.000	3,54%
Aportes Departamentales sin situacion de fondos	319.933	4,54%
TOTAL INGRESOS	7.054.488	100,00%

Ejecución presupuestal de ingresos a diciembre 31 de 2015

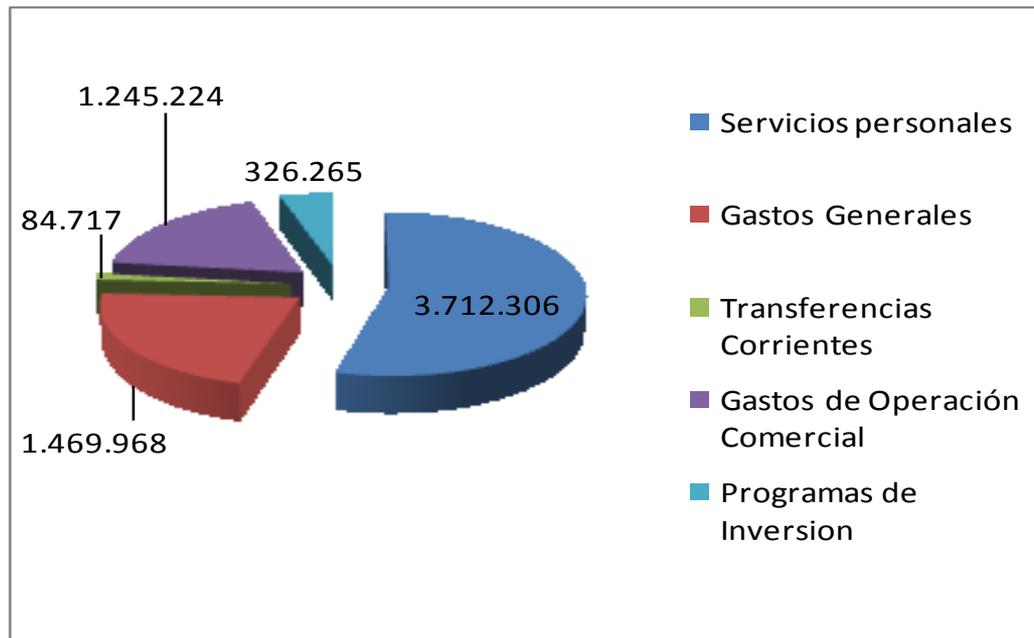


Ejecución presupuestal de gastos a diciembre 31 de 2015

	DEFINITIVO	RECONOCIMIENTO	OBLIGACION	PAGOS	%EJECUCION
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	5.302.748	5.182.274	5.182.274	5.182.274	98%
GASTOS DE PERSONAL DE PLANTA	1.400.585	1.293.477	1.293.477	1.293.477	92%
Sueldos de personal de nomina	698.519	698.262	698.262	698.262	100%
Horas extras dominicales y festivos	54.416	54.263	54.263	54.263	100%
Otros conceptos de servicios personales	244.756	241.717	241.717	241.717	99%
Contribuciones inherentes a la nomina	402.894	299.235	299.235	299.235	74%
Servicios personales indirectos	2.419.000	2.418.829	2.418.829	2.418.829	100%
GASTOS GENERALES	1.483.163	1.469.968	1.469.968	1.469.968	99%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	84.749	84.717	84.717	84.717	100%
Pago a pensionados o jubilados	46.536	46.533	46.533	46.533	100%
Otras transferencias	38.213	38.184	38.184	38.184	
GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL	1.251.636	1.245.224	1.245.224	1.245.224	99%
Medicamentos	772.643	771.650	771.650	771.650	100%
De prestación de servicios	478.993	473.574	473.574	473.574	99%
INVERSION	327.100	326.265	326.265	326.265	100%
Deuda publica		-		-	
Cuentas por pagar vigencias anteriores				-	
TOTAL GASTOS	6.966.233	6.838.480	6.838.480	6.838.480	98%

Ejecución presupuestal de gastos a diciembre 31 de 2015

Servicios personales	3.712.306	63%
Gastos Generales	1.469.968	19,17%
Transferencias Corrientes	84.717	0,89%
Gastos de Operación Comercial	1.245.224	14,97%
Programas de Inversion	326.265	1,77%



Ejercicio de cierre fiscal a diciembre de 31 2015

	2015	RECURSOS SSF	CIERRE FISCAL
TOTAL INGRESOS	7.054.488	319.933	6.734.555
TOTAL GASTOS	6.838.480	220.020	6.618.460
SUPERAVIT	216.008	99.913	116.095

GESTION ADMINISTRATIVA

**RETROALIMENTACIÓN DE QUEJAS
Y RECLAMOS POR PARTE DE LOS
USUARIOS.**

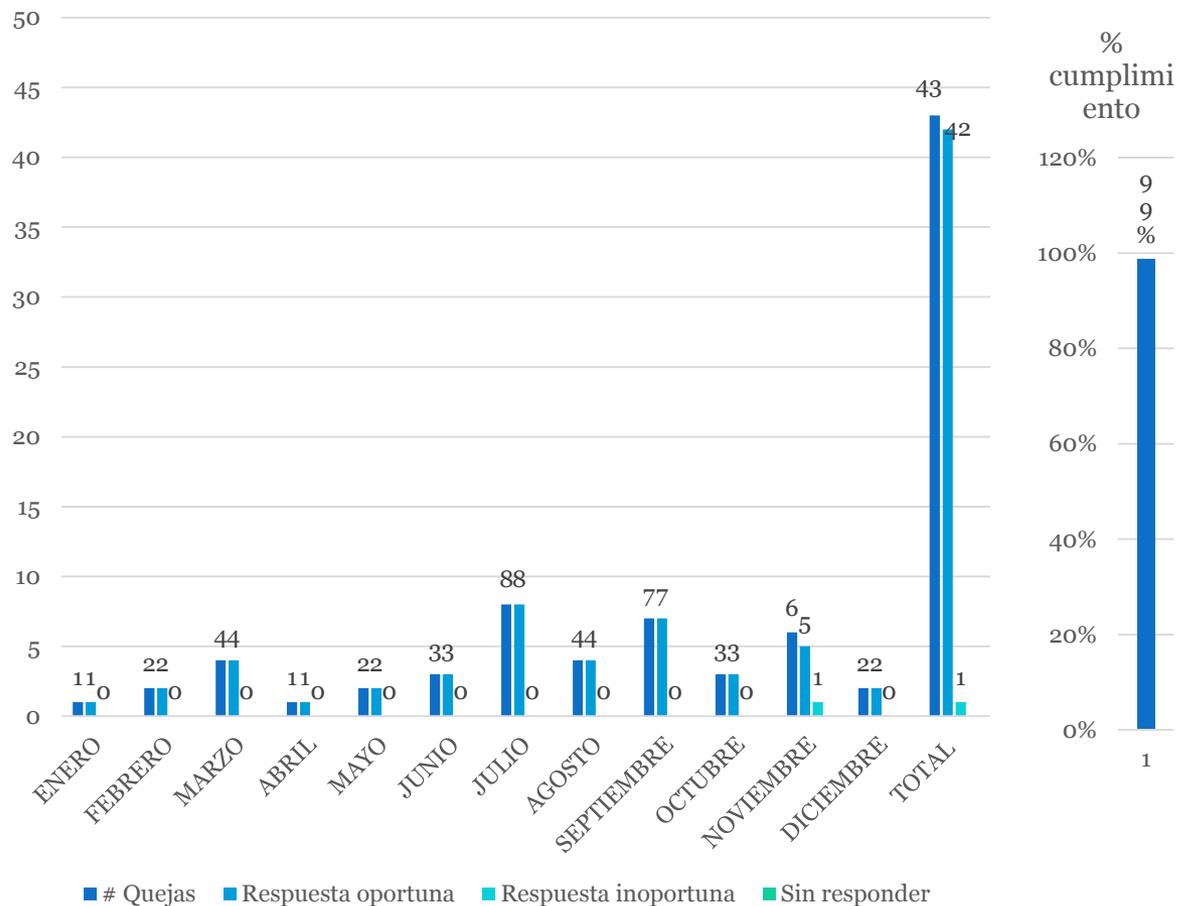
RETROALIMENTACION DEL CLIENTE: INDICADOR DE QUEJAS Y RECLAMOS

En el periodo comprendido de enero a Diciembre de 2015, se presentaron un total de 43 queja; 42 fueron gestionadas oportunamente. El cumplimiento en términos de porcentaje de enero a Diciembre del 2015, está en 99%.

Los meses de mayor impacto para el indicador de quejas resueltas oportunamente fueron julio y septiembre con 8 y 7 quejas respectivamente.

Los atributos por los que se presentaron las quejas se muestran a continuación

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA



CONCLUSIONES DE QUEJAS Y RECLAMOS

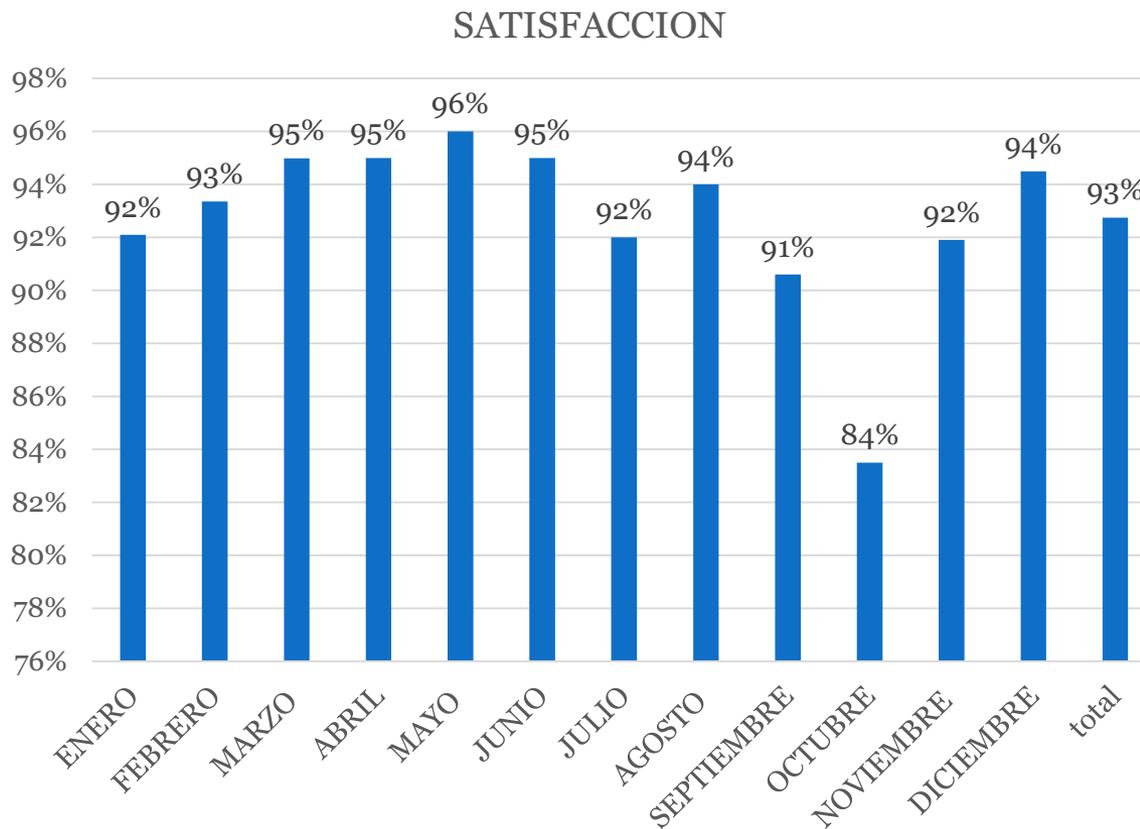
- El atributo que presenta mayor frecuencia es el de información, seguido de humanización del servicio.
- Para mitigar las quejas se han realizado actividades que mejoren los servicios prestados como capacitación en humanización a todos los colaboradores de la institución, cambio de personal en las áreas, y re inducción en los procedimientos de los servicios del Hospital.
- Estos resultados muestran que se ha venido realizando un trabajo con las áreas para mejorar los atributos y evitar la frecuencia de quejas.
- Es necesario seguir reforzando al colaborador para mejorar la comunicación asertiva hacia el usuario.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

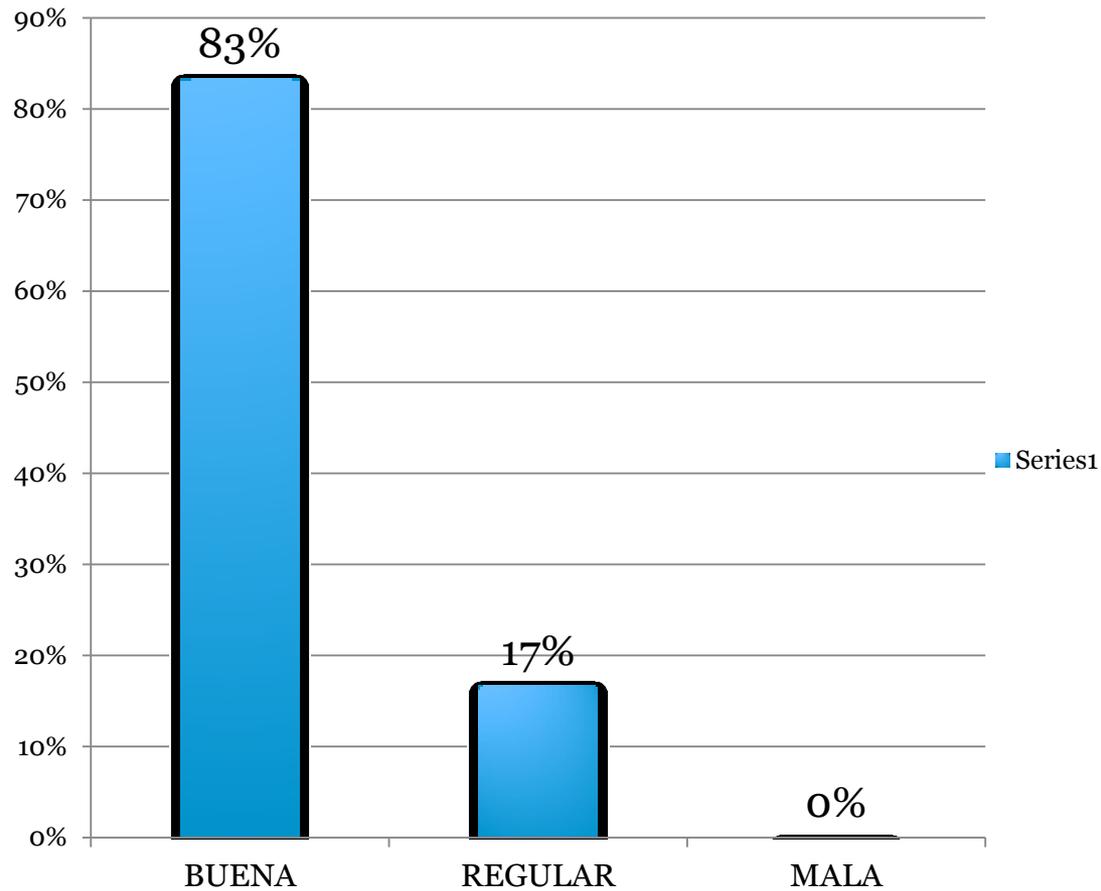
- En el hospital José Rufino vivas para el año 2015 se han realizado las encuestas de satisfacción mes a mes, logrando mantener este cumplimiento de enero a Diciembre por encima de la meta establecida del 90%. Estas encuestas son diligenciadas por todos los clientes de la institución quienes solicitan uno de los servicios. Entre los aspectos evaluados están:
 - La atención recibida por parte del personal de enfermería es
 - La atención brindada por el medico es:
 - La atención recibida en horas de la noche por parte del personal de enfermería es
 - El cumplimiento en el horario para suministro del medicamento es
 - La alimentación suministrada es
 - El horario de suministro de los alimentos es
 - Las instalaciones del servicio son
 - La información que le brindaron acerca de su salud fue
 - La orientación acerca del tratamiento a seguir fue



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE POR MES

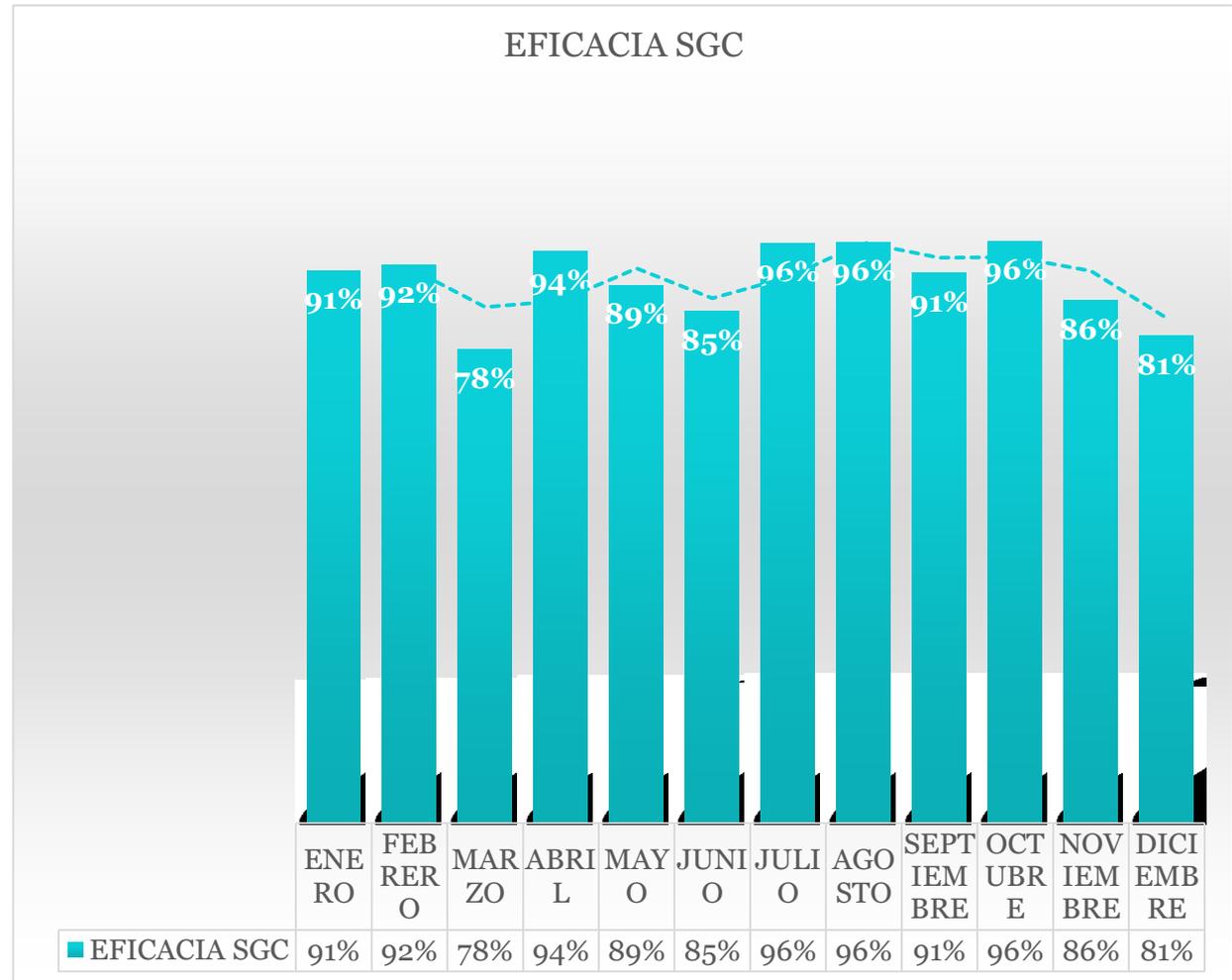


SATISFACCIÓN ASEGURADORAS



EFICACIA DEL SGC

Durante el periodo de Enero a Diciembre de 2015 se observa un comportamiento variable tendiente a la baja para los meses de marzo, mayo, junio y diciembre en el sistema de gestión de la calidad. El porcentaje de eficacia en el SGC desde enero a Diciembre tiene un promedio del 90% sobre la meta del 90%.



Gestión Asistencial



SC-CER185565



CO-SC-CER185565

PUESTO DE SALUD DE LOBOGUERRERO.

CONSULTA EXTERNA.

TODOS LOS MIERCOLES DE 7: 00 A 4:00 PM
BENEFICIANDO A LAS COMUNIDADES DE
AREAS CIRCUNVECINAS: ZABALETAS,
NARANJO, JUNTAS.

PUESTO DE SALUD DE LOBOGUERRERO.

PROMOCION DE LA SALUD Y PREVENCION DE LA ENFERMEDAD.

- LOS PROGRAMAS DE LUNES A VIERNES 7:00AM-----12:00PM MAÑANA 1:30PM---5:30PM
- DEMANDA INDUCIDA
- VACUNACION
- CRECIMIENTO Y DESARROLLO SEGUIMIENTO
- CONTROL PRENATAL SEGUIMIENTO
- HTA
- PLANIFICACION FAMILIAR
- CITOLOGIA
- ALTERACION DEL JOVEN
- SERVICIOS AMIGABLES

TOMA DE ECOGRAFIAS



SC-CER185565 CO-SC-CER185565

- SE ESTA REALIZANDO LA TOMA DE ECOGRAFIAS EN EL HOSPITAL, LOS DIAS SABADOS, FACILITANDO EL ACCESO A ESTE SERVICIO, EVITANDO ASI EL DESPLAZAMIENTO A LA CIUDAD DE CALI.

SERVICIO DE GINECOLOGIA



SC-CER185565 CO-SC-CER185565

- ESTE SERVICIO SE ESTA PRESTANDO LOS DIAS MIERCOLES. SERVICIO QUE TAMBIEN HACE PARTE DE LA ATENCION INTEGRAL EN LA QUE VIENE TRABAJANDO LA INSTITUCION EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD DAGUEÑA.

Servicio de Ginecología





SC-CER185565 CO-SC-CER185565

PRODUCCION

2015



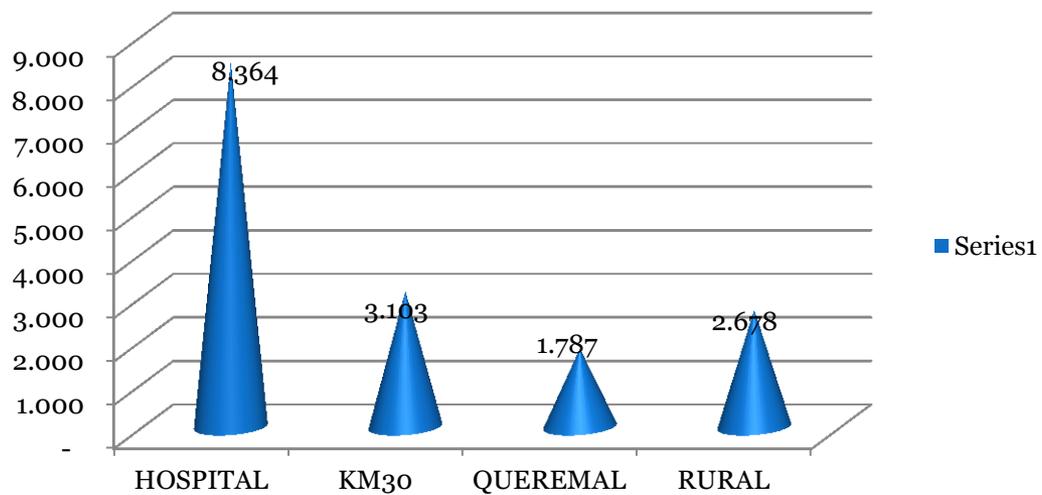
VACUNACION





SERVICIO DE VACUNACION AÑO 2015

HOSPITAL	KM30	QUEREMAL	RURAL	TOTAL
8.364	3.103	1.787	2.678	15.932
DIARIAS				44



Programas de Promoción y Prevención

- Crecimiento y Desarrollo.
- Alteración del Adulto.
- Alteración del joven.
- Planificación Familiar.
- Hipertensión Arterial y Diabetes.
- Toma de Citología.
- Vacunación.
- Control del Embarazo.
- Agudeza Visual.
- Salud Oral.



SC-CER185565 CO-SC-CER185565



ESTRATEGIAS



- **SERVICIOS AMIGABLES**
- **AIEPI: Atención Integral de Enfermedades Prevalentes en la Infancia.**
- **APS: Atención Primaria en Salud.**
- **IAMI: Institución Amiga de la Mujer y la Infancia.**

ESTRATEGIA IAMI Y AIEPI







PROGRAMA DE SERVICIOS AMIGABLES



PROGRAMA DE SERVICIOS AMIGABLES



PROGRAMA DE SERVICIOS AMIGABLES



PROGRAMA DE SERVICIOS AMIGABLES





**CONSULTA EXTERNA EN
EL AÑO 2015**

CONSULTA EXTERNA EN EL AÑO 2015

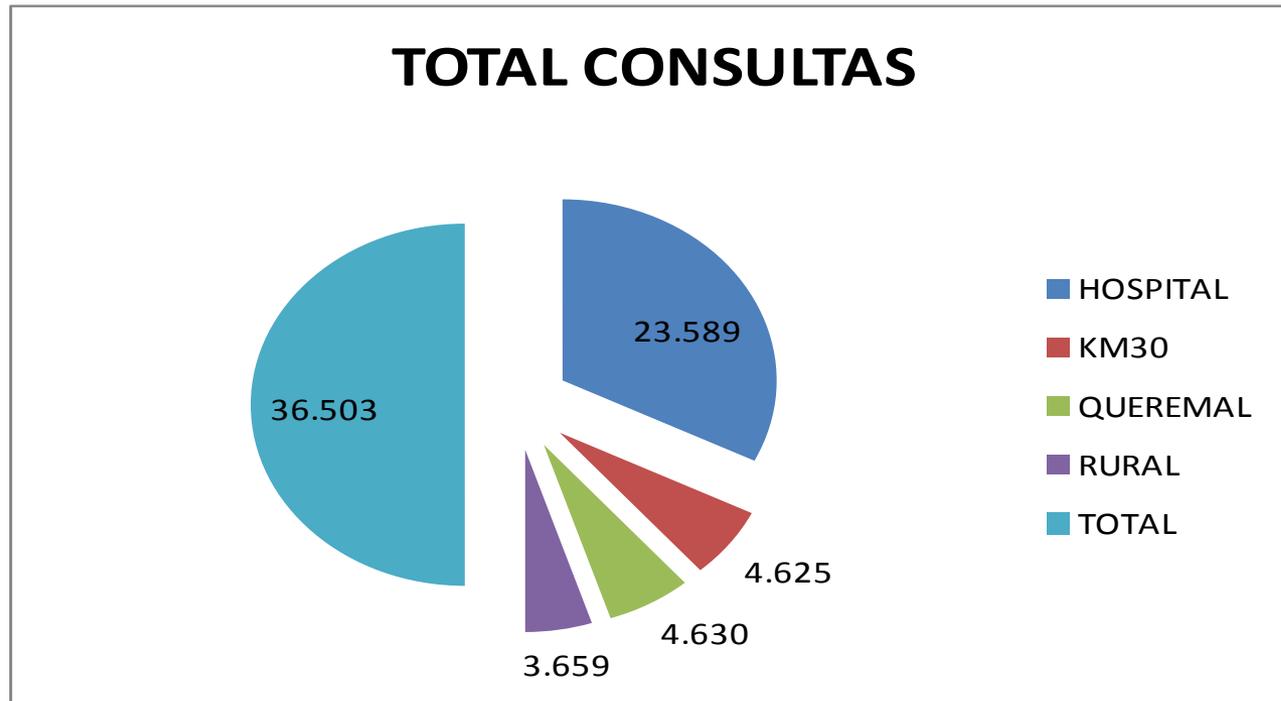
MES	SITIO ATENCION				TOTAL
	HOSPITAL	KM30	QUEREMAL	RURAL	
ENERO	1823	358	412	61	2654
FEBRERO	1922	403	441	151	2917
MARZO	2239	548	474	260	3521
ABRIL	1994	466	425	328	3213
MAYO	1803	361	381	402	2947
JUNIO	2001	422	380	392	3195
JULIO	2207	298	430	395	3330
AGOSTO	2161	420	391	330	3302
SEPTIEMBRE	2082	440	409	389	3320
OCTUBRE	2210	387	408	311	3316
NOVIEMBRE	1895	325	202	459	2881
DICIEMBRE	1252	197	277	181	1907
TOTAL	23589	4625	4630	3659	36503

Fuente. Registro Individual de Prestacion de Servicios Hospital Jose Rufino Vivas 2.015

CONSULTA EXTERNA EN EL AÑO 2015

SITIO ATENCION	TOTAL CONSULTAS	%
HOSPITAL	23.589	65
KM30	4.625	13
QUEREMAL	4.630	12
RURAL	3.659	10
TOTAL	36.503	100
mensual	3.042	12
diario	152	20
medicos	5	32

CONSULTA EXTERNA EN EL AÑO 2015



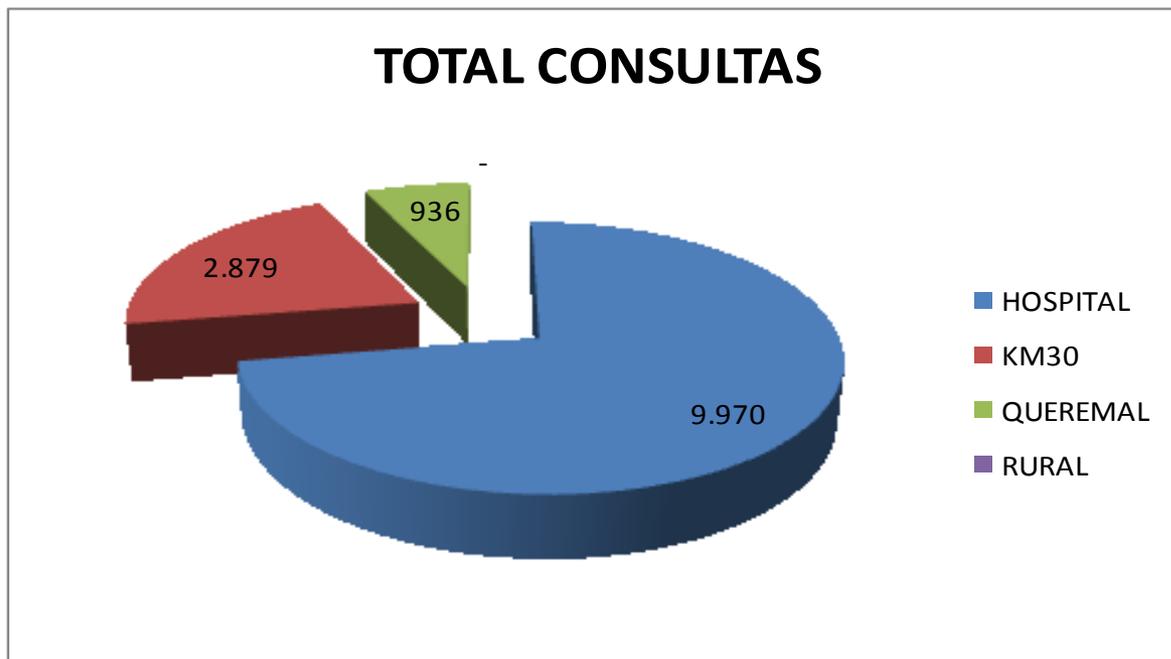
CONSULTA DE URGENCIAS EL AÑO 2015



CONSULTA DE URGENCIAS EN EL AÑO 2015

SITIO ATENCION	TOTAL CONSULTAS	%
HOSPITAL	9.970	72
KM30	2.879	21
QUEREMAL	936	7
RURAL	-	0
TOTAL	13.785	100
DIARIO	38	360

CONSULTA DE URGENCIAS EN EL AÑO 2015



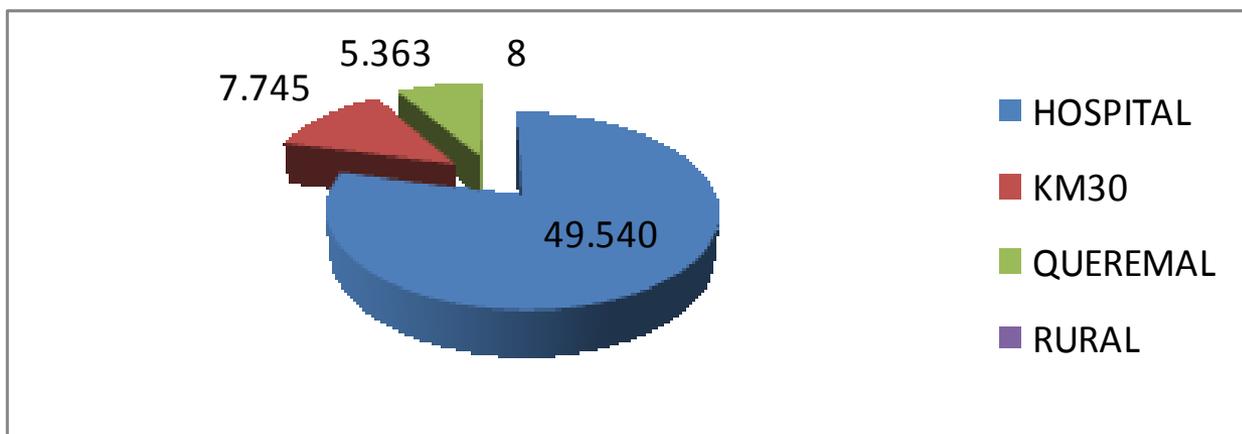


LABORATORIO CLINICO

EXAMENES DE LABORATORIO CLINICO AÑO 2015

SITIO ATENCION	TOTAL LABORATORIOS	%
HOSPITAL	49.540	79
KM30	7.745	12
QUEREMAL	5.363	8
RURAL	8	1
TOTAL	62.656	100
DIARIO	174	360

EXAMENES DE LABORATORIO CLINICO AÑO 2015



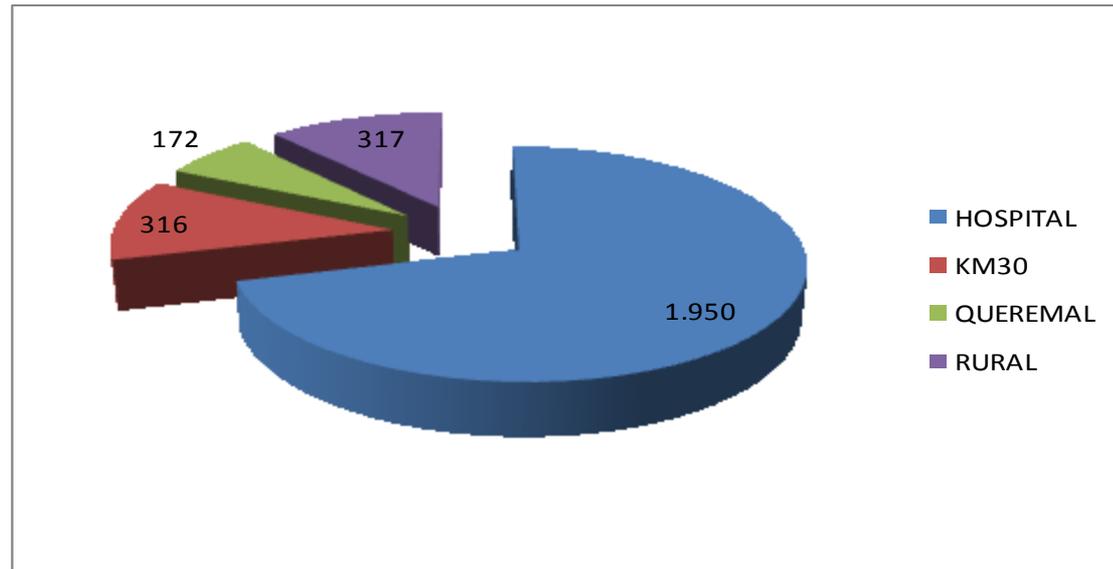
CITOLOGIAS TOMADAS EN EL AÑO 2015

SITIO ATENCION	TOTAL CITOLOGIAS	%
HOSPITAL	1.950	71
KM30	316	11
QUEREMAL	172	6
RURAL	317	12
TOTAL	2.755	100
DIARIO	8	360

CITOLOGIAS TOMADAS EN EL AÑO 2015

SITIO ATENCION	TOTAL CITOLOGIAS	%
HOSPITAL	1.950	71
KM30	316	11
QUEREMAL	172	6
RURAL	317	12
TOTAL	2.755	100
MENSUAL	230	12
DIARIO	11	21

CITOLOGIAS TOMADAS EN EL AÑO 2015



INFORME SERVICIO DE ODONTOLOGIA 2015



INFORME SERVICIO DE ODONTOLOGIA 2015



INFORME SERVICIO DE ODONTOLOGIA 2015



INFORME SERVICIO DE ODONTOLOGIA 2015



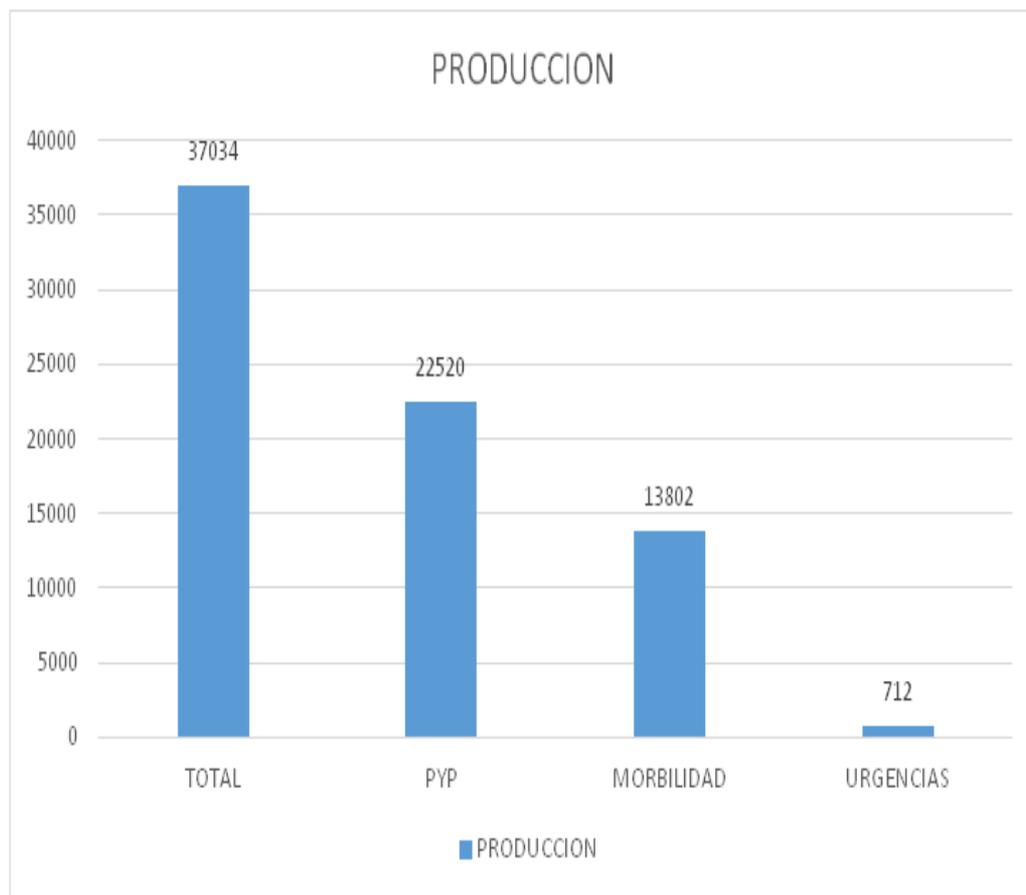
INFORME SERVICIO DE ODONTOLOGIA 2015



INFORME SERVICIO DE ODONTOLOGIA 2015

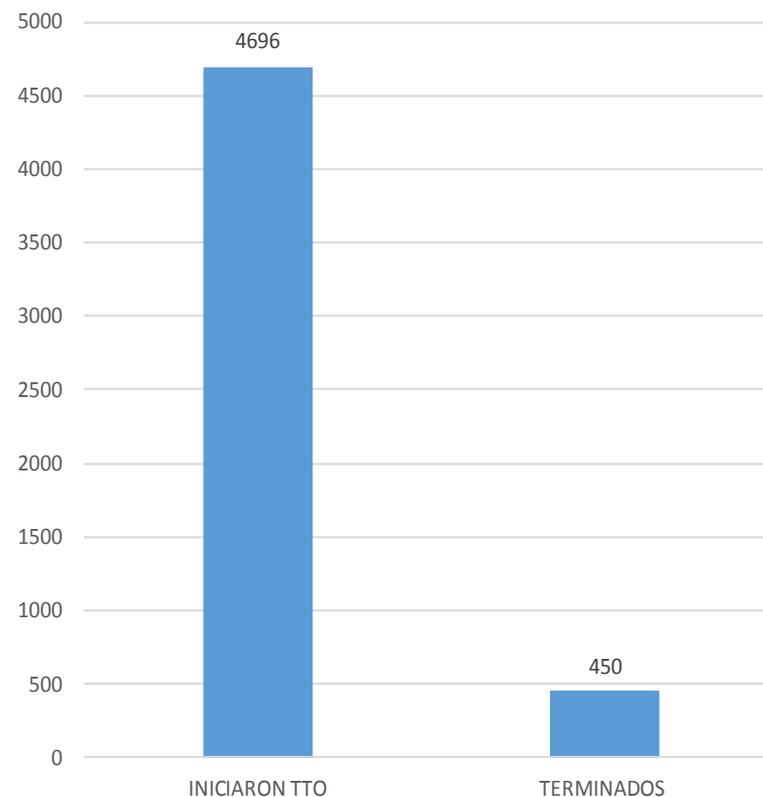
PROCEDIMIENTOS REALIZADOS 2015

En este periodo se realizaron en total de **37,034** procedimientos, distribuidos para promoción y prevención **22,520** procedimientos, para recuperación de la Salud (morbilidad) **13,802** procedimientos y de urgencias **684**



TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO TERMINADO

Para el año 2015 solo el 9.5% de los usuarios que iniciaron tratamiento odontológico lo terminaron en su totalidad, situación que evidencia la poca adherencia de los usuarios al tratamiento, por que se observa que una vez superado su motivo de consulta no regresan.

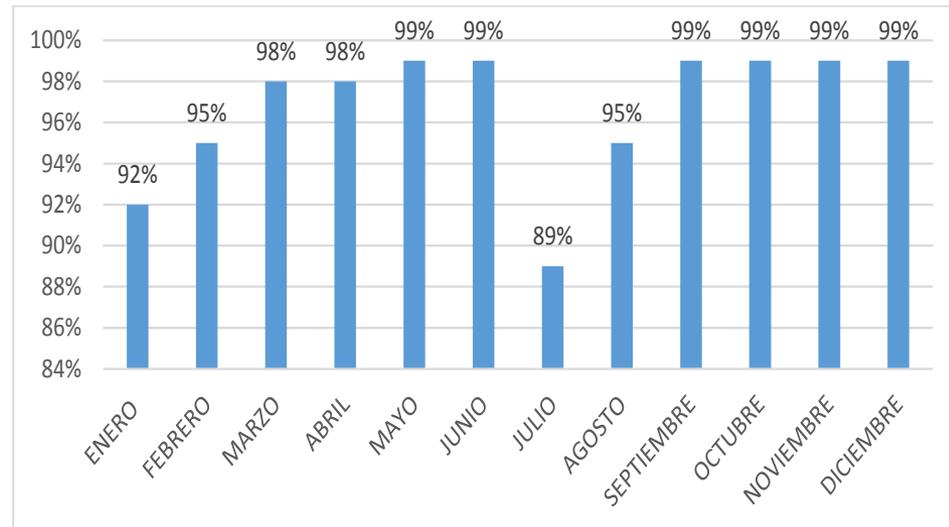


INFORME SERVICIO DE ODONTOLOGIA 2015

ADHERENCIA A GUIAS Y PROTOCOLOS 2015

Se evidencia a través de la auditorias de las historias clínicas al alta adherencia a las guías y protocolos de los procedimientos odontológicos, donde a partir del mes de julio se comenzó auditar las guías de acuerdo a las 10 primeras causa de morbilidad donde para la patología de pulpitis se estaba presentando la falta de registros en la evolución de la historia clínica.

Adherencia a guías y protocolos



SERVICIO DE RADIOGRAFIAS

Rx de Cráneo

Rx de Cara

Rx. de Huesos propios de la Nariz.

Rx de Columna

Rx de Tórax

Rx de Abdomen simple

Rx de Cadera

Rx de Miembros superiores.

Rx de Miembros inferiores.

Rx. de Articulaciones.

Rx de Mano

Rx de Pie



SERVICIO DE RADIOGRAFIAS

MES	CANTIDAD
ENERO	293
FEBRERO	342
MARZO	358
ABRIL	363
MAYO	371
JUNIO	398
JULIO	335
AGOSTO	478
SEPTIEMBRE	525
OCTUBRE	585
NOVIEMBRE	564
DICIEMBRE	237
TOTAL	4.849

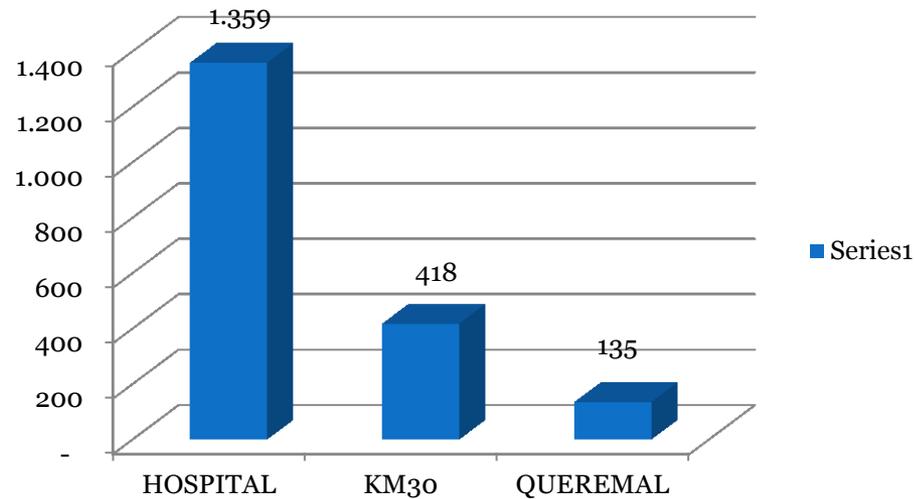
SITIO ATENCION	TOTAL CITOLOGIAS
HOSPITAL	4.849
MENSUAL	404
DIARIO	13,5

SERVICIO DE TRASLADO DE PACIENTES



SERVICIO DE AMBULANCIA EN EL AÑO 2015

HOSPITAL	KM30	QUEREMAL	TOTAL
1.359	418	135	1.912
DIARIAS			5



ASIGNACION DE CITAS

DAGUA

PRESENCIAL: LUNES Y JUEVES
(PREFERENCIALMENTE ZONA RURAL)

POR TELEFONO FIJO Y CELULAR LOS DIAS:
MARTES, MIERCOLES Y VIERNES.

HORARIO: 10 AM A 12 M

CELULAR: 3128574252

FIJO: 2450520 – 2450220 – 2450789 EXT. 113

ASIGNACION DE CITAS

KM 30

PRESENCIAL: LUNES Y MIERCOLES

**POR TELEFONO FIJO: MARTES, JUEVES Y
VIERNES.**

FIJO: 2472177

Celular: 3116171158

ASIGNACION DE CITAS

QUEREMAL

PRESENCIAL: TODOS LOS DIAS

Celular: 3116171156

Fijo: 2687284



ASPECTOS GENERALES FRENTE A LA ATENCION EN SALUD

PRECISIONES FRENTE AL SECTOR SALUD

•PRECISIONES DEL SECTOR SALUD QUE HACEN LA ATENCION MAS COMPLEJA Y GENERA PERCEPCION NEGATIVA.

- Contratación integral con la ESE. Caso CAPRECOM QUE NO CONTRATA MEDICAMENTOS.
- Usuarios Multiconsultantes.
- Barreras Geográficas.
- Barreras Culturales.
- Condicionantes Sociales.
- Necesidades Básicas Insatisfechas
- Agua potable
- Pobreza.
- Vivienda.
- Equipamiento Domestico.
- Mayor carga de enfermedad.
- Enfermedad mental secundaria asociada a la violencia.
- Destino de desplazamiento masivo

PRECISIONES FRENTE AL SECTOR SALUD

- Confluencia de dos vías nacionales asociadas a índice alto de accidentalidad, enfermedades de transmisión sexual.
- Razones Normativas
 - ✓ Propias del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
 - ✓ Propias de la entidad.
 - ✓ Aseguramiento que deriva a una Población Pobre No Asegurada, sin tener garantía sobre su respaldo económico en la prestación del servicio.
 - ✓ Contratos con las EPSs, que deja una serie de limitaciones para la atención (frecuencia de uso, procedimientos que deben atenderse, tarifas mínimas).
- Autorizaciones de segundo y tercer nivel son potestad de las aseguradoras.
- Las remisiones dependen de terceros contratantes y de la red de servicios.

PRECISIONES FRENTE AL SECTOR SALUD



SC-CER185565



CO-SC-CER185565

- La documentación incompleta por parte de los usuarios, asociado también en muchas ocasiones a inconsistencia en información en los documentos presentados.
- Múltiples glosas generadas por las EPSs, desconociendo los esfuerzos en la atención.
- Resistencia de los profesionales médicos a prestar servicios en el Municipio por diversas causas (violencia por parte de usuarios – desplazamiento de los lugares de origen)
- Cultura del No pago por parte de los usuarios.
- Falta de apoyo interinstitucional.
- Desconocimiento de competencias institucionales.
- Mal uso del servicio de urgencias.

PRECISIONES FRENTE AL SECTOR SALUD

- Los usuarios reclaman derechos, pero no responden con sus deberes y obligaciones.
 - ✓ Incumplimiento a citas de control.
 - ✓ No reclaman exámenes.
 - ✓ No se toman medicamentos en forma adecuada.
 - ✓ No tramitan el aseguramiento.
- Juzgan a los profesionales de forma subjetiva y se da como cierto.
- La normatividad permite asignar las citas para los diferentes servicios del Hospital con un tiempo mínimo (consulta externa a 3 días, RX 5 días, Laboratorio clínico a 3 días)

DERECHOS Y DEBERES



SC-CER182582 CO-SC-CER182582

SON DEBERES DE LOS PACIENTES LOS SIGUIENTES:

1. Identificarse con los documentos que exige la normatividad para solicitar cualquier servicio, excepto en los casos de urgencias vitales. En todo caso, el documento oficial para identificación de una persona es el registro civil, la tarjeta de identidad y la cédula de ciudadanía según el grupo de edad.
2. Respetar al personal de salud y ofrecer un trato digno, amable y amistoso con todos los funcionarios que tienen que ver con el servicio que demanden.
3. Seguir de manera estricta las recomendaciones que el Equipo de Salud le formule como parte del manejo de su enfermedad o como recomendación en el estilo de vida, dieta o cualquier otro hábito que busque el beneficio o complemento su manejo. Acatar los signos de alarma que el profesional le manifieste como parte de la responsabilidad en su propio cuidado de la salud.
4. Cumplir con las acciones educativas de Promoción de la Salud y Prevención de las enfermedades y las actividades de protección específica que el Equipo de salud le asigne o programe.
5. Cumplir con la cita asignada según las indicaciones que para ello haya recibido.
6. Vestir prendas adecuadas y limpias para ingresar a la institución, no estar en estado de embriaguez ni bajo el efecto de sustancias psicoactivas, excepto en situaciones de emergencias.

COMO DEBE SER SU COMPORTAMIENTO MIENTRAS PERMANECE DENTRO DE LA INSTITUCIÓN

1. El paciente, los empleados y trabajadores del Hospital no podrán ingresar mascotas o animales a la institución.
2. No ingresar ningún tipo de armas de fuego, corto punzantes o de cualquier otro tipo a las instalaciones del Hospital excepto cuando se trata de personal de las fuerzas armadas o policivas en cumplimiento de sus deberes
3. Los usuarios, empleados o trabajadores del Hospital no podrán fumar o usar sustancias psicoactivas ni bebidas alcohólicas mientras permanecen dentro de las instalaciones del hospital ni tampoco podrán presentarse a laborar bajo efectos de los mismos.
4. Los empleados y trabajadores del Hospital no podrán traer acompañantes o familiares en horarios de trabajo cuando su permanencia altere el normal desempeño de las funciones o el desarrollo de la misión institucional.
5. Ningún empleado o trabajador del Hospital podrá ingresar a las instalaciones del mismo fuera del horario normal, excepto en los casos en donde se haya dado autorización o cuando se esté en cumplimiento de tareas encomendadas por parte de la administración.
6. Ningún empleado o trabajador del Hospital podrá dedicarse a realizar actividades no permitidas en las instalaciones del hospital o en las porterías tales como la venta de productos cualesquiera que sea su naturaleza o la venta de rifas o alimentos.



SC-CER185585

CO-SC-CER165585



**E. S. E. HOSPITAL
JOSE RUFINO VIVAS**

Calidez, Vocación & Excelencia en Salud!

"LOS DERECHOS Y DEBERES EN SALUD"



Dr. José Elber Mina Castillo
Gerente Hospital

Dr. Gerardo Espinosa Navia
Auditor Médico

Dr. Diego Fernando Solarte Álvarez
Alcalde

Dagua, Junio de 2013

DERECHOS Y DEBERES



2C-CER-182566 2925819R1-SC-CO-2C-CER-182566

CONOZCA LOS DERECHOS Y DEBERES EN SALUD

1. Ser atendidos digna y amablemente, sin distinción de sexo, etnia, edad, idioma, religión, corrientes políticas, cultura, posición social o económica, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre.

2. Recibir atención inicial de urgencias sin ningún tipo de restricción

3. Escoger su Médico de acuerdo con las posibilidades ofrecidas por el Hospital, excepto en los casos de urgencia.

4. Establecer con el Equipo de Salud una comunicación clara y acorde con su cultura y su nivel educativo, de tal manera que pueda tener una buena y adecuada información acerca del estado de su salud, pronóstico y el tratamiento que se propone para su mejoramiento y los riesgos que el mismo puede conllevar.

5. Prescindir de los servicios de un profesional siempre y cuando tenga completa facultad mental para hacerlo, excepto en los casos donde se ponga el riesgo su vida.



6. Recibir los servicios de salud con los criterios de calidad acorde a las condiciones técnicas, profesionales y económicas del hospital.

7. Obtener del personal de salud la dedicación del tiempo suficiente y estimado por la institución para cada actividad.

8. Tener su Historia Clínica personal, a exigir que el acto médico se registre en ella, a que se custodie bajo la reserva y seguridad que exigen las normas sobre la materia y a que los registros o formatos se escriban con letra legible o se digiten en forma completa, clara y precisa cuando se usa la historia clínica electrónica.

9. Exigir que el personal de salud le informe y explique cuales son los efectos adversos de sus medicamentos y / o procedimientos a los que es sometido y aclare todas las dudas sobre estos. El paciente debe saber qué medicamento se le está aplicando, para qué se utiliza y que reacción va a tener de forma inmediata o tardía.

10. Ser atendido sin ningún pago anticipado, tipo de afiliación o condición en caso de urgencias.

11. Solicitar al personal de salud que se convoque a Junta Médica en los casos en que existan diferencias de criterios o solicitar una tercera opinión sobre su estado de salud.

12. Recibir todas las prescripciones médicas por escrito: En casos de pacientes internados o en sala de urgencias, en el formato de Ordenes

Médicas y en pacientes ambulatorios en el recetario oficial de la institución. La prescripción debe tener la firma del profesional que la ordena y el sello en donde se especifique la profesión, el registro profesional y su Número de identificación.

13. Recibir información sobre los actos médicos relevantes para el paciente en forma clara, completa y en lenguaje sencillo de tal manera que pueda ser entendido fácilmente teniendo en cuenta su nivel cultural y grado de educación a fin de dar su consentimiento para la realización.

14. Recibir información acerca de los costos de los respectivos tratamientos y procedimientos médicos y en casos de urgencias, no se podrá condicionar la atención al pago de los mismos.

15. Cuando de se trate de pacientes con enfermedades irreversibles, terminales o crónicas sin posibilidad de mejoría, a recibir la mejor asistencia médica posible, respetando sus deseos.

16. Morir dignamente y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

17. Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profese.

18. Presentar quejas, reclamos o sugerencias de manera respetuosa en el Sistema de Atención al Usuario cuando a su propio criterio lo considere necesario y recibir respuesta de parte de la institución.

Gracias

