

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: FEC0205002
	FORMATO ACTA	Versión: 04
		Página: 1 de 3

Reunión:	Rendición de cuentas	Acta N°	1
		Fecha:	Abril 4 de 2018
Responsable:	Gerencia	Hora inicio:	2:00pm
Lugar	Auditorio Principal	Hora fin:	4:00pm

PARTICIPANTES			
Nombre	Cargo	Asistió	Causa
Luis Maria Otalvaro Sanchez	Gerente	Si	
Líderes de procesos			
Comunidad			

ORDEN DEL DÍA	
1	Saludo
2	Presentación informe de gestión
3	Espacio de participación

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
1	Saludo La comunicadora social en nombre del Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro – Antioquia; Siempre por la vida, dio la bienvenida a la rendición de cuentas 2017, en cumplimiento de la ley 1474 de 2011, por la cual se desarrollan y fortalecen mecanismos de prevención a la corrupción, la efectividad del control de la gestión pública y donde además se ejerce el derecho de los usuarios al diálogo y a la veeduría ciudadana. El doctor Luis María Otalvaro dio un saludo a los representantes de los diferentes grupos de interés, representante del concejo, asociación de usuarios, municipio, secretaria de salud, representantes de la junta directiva.
2	Presentación informe de gestión El doctor Luis María Otalvaro explico el objetivo de la oficina de atención al usuario y los tramites que los usuarios pueden realizar en dicha oficina y realizó una pequeña contextualización frente al uso de los servicios de urgencias, la clasificación de triage y los tiempos de atención. Se resaltó la cantidad de reconocimientos recibidos en los diferentes servicios donde manifiestan el trato amable y se informaron las oportunidades de mejora implementadas frente a las quejas, donde se incluye el aumento de personal, la auditoria concurrente, capacitación en seguridad del paciente. Se mostraron los resultados de las encuestas de satisfacción en el 2017, la cual fue de más de 95%, así mismo el indicador de fidelización estuvo en más del 98%. No obstante en el último trimestre se aumentaron las quejas, principalmente por la entrada en operación de la sede Gilberto Mejía Mejía. Se socializaron cuáles son los espacios de participación disponibles para los usuarios y las diferentes actividades que se realizan en atención al usuario, entre las cuales están las

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: FEC0205002
	FORMATO ACTA	Versión: 04
		Página: 2 de 3

capacitaciones, actividades con el voluntariado.

Es importante recordar al usuario que sus acciones también impactan los servicios de salud, como la inasistencia a las citas médicas o el uso inadecuado del servicio de urgencias. Se resalta la labor de las voluntarias enfocados siempre en el usuario, incluyendo donaciones de equipos (monitor fetal), sillas para la comodidad.

Se presentaron las estadísticas de producción de la sede Gilberto Mejía Mejía y se recalca que en el hospital actualmente se encuentran trabajando personas que trabajaban en el Hospital Gilberto Mejía Mejía ahora liquidado. Se aplica que en la sede se están prestando algunas consultas de medicina especializada para apoyar los programas de promoción y prevención, sin pretender tener otro centro con servicios de segundo nivel de complejidad.

Se presentaron los indicadores de calidad, siempre pensando en la gestión de las pequeñas cosas y la seguridad del paciente.

La contadora Juliana hace presentación de los estudios financieros detallando cada ítem.

El doctor presentó los proyectos ejecutados en el 2017 y los proyectos para el 2018, en los cuales se contará con recursos de la administración municipal.

3 Espacio de participación

1. Un usuario manifestó la falta de oportunidad en la atención del servicio de urgencias. La doctora Patricia Quintero, subdirectora científica, indicó que para esto se aumentó el número de médicos en urgencias y se ha trabajado continuamente con la secretaria de salud en el proceso de urgencias actual y se están realizando gestiones para el desarrollo de una nueva unidad de urgencias.

2. Hay dificultad con acceso telefónico

Se están creando estrategias en conjunto con las EPS, especialmente Savia Salud para evitar la movilización de los usuarios.

3. Dificultad en las altas hospitalarias

Se ha fortalecido el proceso de facturación con las secretarías de sala que lo faciliten y se busca implementar el cargue en tiempo real de la atención, pero este es un proceso difícil de implementar.

4. Inconformidad con agendas de medicina interna

El hospital ha tenido dificultad con la consecución del recurso humano, pero para este mes se logró aumentar los especialistas para dar respuesta a la cantidad de demanda, también se está considerando la posibilidad de implementar la consulta externa en modalidad de telemedicina.

5. Manifestación de reconocimiento

6. Ingresos por cuentas maestras

Se aclara que el hospital no recibe recursos por cuentas maestras de destinación general, solo las del Sistema General de Participación que son de destinación específica.

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: FEC0205002
	FORMATO ACTA	Versión: 04 Página: 3 de 3

7. Una usuaria manifestó que ella realiza el trámite de citas para usuario de municipios lejanos que no pueden viajar pero que no le están asignando las citas.

El hospital esta ideando estrategias con Savia Salud quien tiene la mayor población para realizar la gestión de autorización de citas especializadas con directamente el hospital con Savia, para que los usuarios no tengan que hacer tramites y esperen solo al llamado de asignación de la cita por los gestores de Savia.

8. El personal de citas solo da dos citas por usuario y el trato por uno de los funcionarios de citas no es el mejor

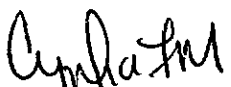
Se reitera que con la estrategia que se está implementando con Savia se intenta disminuir este tipo de inconvenientes y el caso con el funcionario se revisara puntualmente y se hará seguimiento.

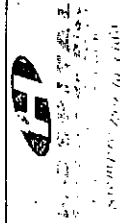
9. Después de dejar la autorización del anexo 3 cuanto tiempo se demora la asignación de la cita. Con el aumento de profesionales especialistas se pretende disminuir los tiempos y cuando no se alcance a satisfacer la demanda Savia asignara la cita a otro prestador. Se revisara con savia la capacidad de respuesta y se estipularan los tiempos del trámite.

10. Un usuario manifestó que fue atendida en el servicio de salud visual y que le mandaron exámenes para envigado y le queda muy lejos

Se revisara el caso con Savia Salud para ver si lo pueden direccionar al hospital, no obstante se aclara que no es competencia del hospital la asignación de prestadores de servicios de salud.

ACCIONES Y TAREAS		
Descripción	Fecha	Responsable

APROBACIÓN DEL ACTA		
 Cynthia Mogollón	 Luis María Otaívaró Sánchez	
Firma de quien Elaboró:	Firma del Gerente o Responsable	Fecha Próxima Reunión:



PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

Código: FEC0205005

Versión: 02

Página: 1 de 1

FORMATO DE ASISTENCIA

Nombre de la Reunión: Rendición de cuentas				Responsable: Gerencia			
Fecha: 4 de abril de 2018				Lugar: Auditorio Principal San Juan de Dios			
Horario: 2:00 p.m.				Dirigido a: Comunidad en general			
NO	NOMBRE DEL ASISTENTE	DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	SERVICIO	CARGO	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	David A. González Urea	1036952037	Subsecretaría Bienestar Social	coordinador de Juventud	5204060 ext 5206	davidajandregonzalez@gmail.com	
2	Blwin Maturino Orozco	15442299	IB. SUCUAY	COMUNICADOR	5204060	edwin213@yahoo.com	
3	Ledy Viviana García	39456155	Aten. Usuario	Trabajadora Social	5318431	bienestarsocial@bjsdesenoregion.com	
4	Diana y Flórez Rostro	39450302	Gestión Ambiental	subdirectora ambiental	5313700 ext 200	dfloréz@bjsdesenoregion.com	
5	Patricia Elvira Quintana	39438012	subdirectora ambiental	subdirectora	3104905030	subdirectora@bjsdesenoregion.com	
6	Cynthia T. Mogollón	1038414349	Calidad Salud	Asesora	3164117775	calidad@bjsdesenoregion.com	
7	Coloreado Aguirre	39440256	Salud	Subdirectora	3216041114	coloreado@bjsdesenoregion.com	
8	Daniela Rostro Alvar	1038411234	Sec. Salud	Asesora	5204060	estadística@bjsdesenoregion.com	
9	Elizabeth Gómez	1038411282	Sec. Salud	Asesora	5204060 ext 1177	epi@bjsdesenoregion.com	
10	Nidia Alvarado	42782744	Voluntaria	Voluntaria	3206705257	coloreadonidia@hotmail.com	
11	Verónica Elena Monreal	21409658	Voluntaria	Voluntaria	568-02-48	monreal@bjsdesenoregion.com	
12	Liz Marina Arango	42882610	Salud	MD	5204060	monreal@bjsdesenoregion.com	
13	Paula A. Pérez	1036928578	S. Salud	Terapeuta	5204060	perez@bjsdesenoregion.com	
14	Orion Gómez	39457590	S. Salud	Libro de Actas	5204060	monreal@bjsdesenoregion.com	
15	Patricia Rostro Alvar	39443690	SS.	Coord. JRS	3149000821	monreal@bjsdesenoregion.com	

PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

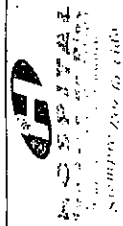
FORMATO DE ASISTENCIA

Código: FECC0205005

Versión: 02

Página: 1 de 1

Nombre de la Reunión: Informe rendición de cuentas				Responsable: Gerencia			
Fecha: 4 de abril de 2018				Lugar: Auditorio Principal Hospital San Juan de Dios			
Horario: 2:00 p.m.				Dirigido a: Comunidad en General			
NO	NOMBRE DEL ASISTENTE	DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	SERVICIO	CARGO	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Profrid Bermea Gómez	21963840	Voluntariado		3182380884	bscrnc21@hotmail.com	Profrid
2	Chelife Pungón	20279503	"		3117281487	William.burgano@chelife	Chelife
3	Aracely del Molino	3541020	Asesor social	Asesora social	3067996889	5613212	Aracely
4	Mario Alejandro Oláloro	1036953421	Usuario	"	3106379352	ole.aladoro@hotmail.com	Alejandro O.
5	Esperanza Rodríguez	1040182384	Espectador	Administración			Esperanza
6	Thorman Botero	151387195	Estadística	Administración			Thorman
7	Aracely del Molino	151426605	Asesor social	Asesora social	3136434585	auxpr	Aracely
8	Javi en. Lopez	70062156	Usador		304283406		Javi
9	En	15133271	Asesor	Asesor	3157224271		En
10	Profrid Bermea Gómez	17422619			3052413925		Profrid
11	Adrian Castro N.	15445172	Conejo	Presidente	3206722427		Adrian
12	Aracely del Molino	322057480	Asesor social		3122853985	modetina1805@gmail.com	Aracely
13	Francisco Baryu	44880429	Asesor social		3137636280	barbajoyahai.com	Francisco
14	Aracely del Molino	1035949309	Asesor social		3503236140		Aracely
15	Ana Maria Valera	1036943786		Asesor social	3016400094		Ana M.



PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

Código: FEC0205005

Versión: 02

Página: 1 de 1

FORMATO DE ASISTENCIA

Nombre de la Reunión: Rendición de cuentas				Responsable: Gerencia			
Fecha: 4 de abril de 2018				Lugar: Auditorio Principal Hospital San Juan de Dios			
Horario: 2:00 p.m.				Dirigido a: Comunidad en general			
NO	NOMBRE DEL ASISTENTE	DOCUMENTO DE IDENTIFICACION	SERVICIO	CARGO	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Lady Villegas Carvis	43701923	Talento H.	Aux Adm.	300460077	nomina@hisdeseinagro.com	Lady Villegas
2	Ximena Tral Bartrago	1038-412266	T. H	Aux. T. H	3136320365	auxthumano@hisdeseinagro.com	Ximena Tral Bartrago
3	Mona Alencortúa M	1040260324	T. H	Prod. T. H	5312855	osullumino@hisdeseinagro.com	Mona Alencortúa
4	Yathaluz Nuñillo	39437152	usuarios		3105772673		Yathaluz Nuñillo
5	Jaico Ivan	153171232	T. H	Aux. T. H	314668186		Jaico Ivan
6	Fabrizia Lopez	43019390	Voluntaria	"	3016630323	fabi5125ekal	Fabrizia Lopez
7	Leila Chacón C	27871800	Voluntaria	) 1	3226859058		Leila Chacón
8	Maria Eugenia L. C.	43023401	Voluntaria		3447322876		Maria Eugenia
9	Esun A. Lopez	3595300	Atención Psico	"	3117322830		Esun A. Lopez
10	Adriana N. Riano	51954379	S. UNICO	Optorbe	3113729559		Adriana N. Riano
11	NGRA ARTE	37439126	Seguridad PK	Doc. ex. y	5513700		NGRA ARTE
12	Lisa Fernanda Lera	1053018336	Sec. Paciente	Enfermera	3115629633	enfermerabizarraga@hisdeseinagro.com	Lisa Fernanda Lera
13	M. Elena Funes G.	39434633	CEO	Presidencia	3206391116	mefunes@hisdeseinagro.com	M. Elena Funes
14	Juan Manuel Flores	15428624	H. Principal	A. Mant. H. Principal	3137791281		Juan Manuel Flores
15	Yolanda Lora B.	15428624	Capellania	Capellán	3135752760		Yolanda Lora B.

PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA
FORMATO DE ASISTENCIA

Código: FEC0205005
Versión: 02
Página: 1 de 1

Nombre de la Reunión: Informe rendición de cuentas 2017

Fecha: 4 de abril de 2018

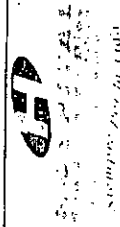
Horario: 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

Responsable: Gerencia

Lugar: Auditorio Principal

Dirigido a: Público General

NO	NOMBRE DEL ASISTENTE	DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	SERVICIO	CARGO	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	OSCAR VARELA GONZALEZ	91626072	A. Urbanos		316923051		
2	Mario Jesús Rodríguez	2305326	A. Urbanos		3112408930		
3	Danielito Soto R	21626288	Asesoría		3192471980		
4	JOSE ALFONSO ALBARRACIN	43466201	Indep. Tesis		3136978962		
5	Claudia Candona R	39438684	A. Urbanos		3225898412		
6	Adrián Gueles R	39438753	Cuentas	Met. Urban	5810532		
7	Alejandro Alvarado	2163348	Subdirector		310414248		
8	Elio Gueles	15136721	Gerencia	Asesor	310249366		
9	Claudia Puerta	103692650	Coord. sede GIM		3127490358		
10	Eidy M. Arce	39445167	Facturación	Jefe Facturación	3145349715		
11	Adriana P. Tobón	35446422	Calidad	Administración	5313700		
12	Clara Giraldo A.	22585344	Calidad	Auditoría	3133474829		
13	Natally Gomez	1036925205	Sistemas	Asistente Adm.	3109277351		
14	Liora Lombardi Henao Moreno	1037610310	Salud Pública	Odontóloga	5316929		
15							



PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

Código: FEC0205005

Versión: 02

Página: 1 de 1

FORMATO DE ASISTENCIA

Nombre de la Reunión: Rendición de Cuentas				Responsable: Gerencia			
Fecha: 4 de abril de 2018				Lugar: Auditorio Principal Hospital San Juan de Dios			
Horario: 2:00 p.m.				Dirigido a: Comunidad en general			
NO	NOMBRE DEL ASISTENTE	DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	SERVICIO	CARGO	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Sandra Cardona B.	43714363	SST	Asn. Admin	Ext 155	sstehsjed@hospnjd.com	Sandra C.
2	Grishna Gutierrez H.	391445622	Patología	Asn. Admin	307110404	grishna.gutierrez@hospnjd.com	Grishna Gutierrez
3	Rebeca E. Vallejo	992241	Pediatric	Asn. Admin	312255868	rebeca.vallejo@hospnjd.com	Rebeca E. Vallejo
4	Verónica Toro Gualdo	32079303		Usuario	5316588		Verónica Toro Gualdo
5	Cesar Vargas Carvajal	15439705	Sistemas	Coordinador	5660067	coordinador@hospnjd.com	Cesar Vargas Carvajal
6	Monica Londono	1026533411	Contabilidad	Asn. Admin	3147131400	actuatoria@hospnjd.com	Monica Londono
7	Francisco Franco Gil	15440092	Salud	Coordinador	314 596519	francisco.franco@hospnjd.com	Francisco Franco Gil
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							



PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

FORMATO DE ASISTENCIA

Código: FEC0205005

Versión: 02

Página: 1 de 1

Nombre de la Reunión:

Responsable:

Fecha:

Lugar:

Horario:

Dirigido a:

NO	NOMBRE DEL ASISTENTE	DOCUMENTO DE IDENTIFICACION	SERVICIO	CARGO	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							