

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: FEC0205002
	FORMATO ACTA	Versión: 04
		Página: 1 de 10

Reunión:	Rendición de cuentas	Acta N°	1
		Fecha:	Abril 23 de 2019
Responsable:	Gerencia	Hora inicio:	2:00pm
Lugar	Auditorio Principal	Hora fin:	4:00pm

PARTICIPANTES			
Nombre	Cargo	Asistió	Causa
Luis María Otalvaro Sánchez	Gerente	Si	
Líderes de procesos			
Comunidad			

ORDEN DEL DÍA	
1	Saludo
2	Presentación informe Alcalde
3	Presentación informe Gerente
4	Espacio de participación
5	Información adicional

DESARROLLO DE LA REUNION	
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 vigencia 2018, 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. Indica la metodología de la rendición, realizando la firma de asistencia en la mesa ubicada al ingreso del auditorio, donde recibieron un folleto con la información relevante de la rendición, un formato para registrar las preguntas y un formato de evaluación para diligenciar al final del evento, el cual se agradeció fuera entregado en la misma mesa de registro de asistencia. Se da inicio a Audiencia Pública de Rendición de Cuentas con los himnos de Colombia, Antioquia y Rionegro. El doctor Luis María Otalvaro dio un saludo a los representantes de los diferentes grupos de interés y organizaciones asistentes: • Comunidad en general • Miembros de la asociación de usuarios • Representantes de la junta directiva. • Secretaria de Salud e Inclusión Social de Rionegro • Alcalde y personal de la alcaldía • Juntas comunales • Empleado del hospital • Veedurías ciudadanas • IPS de la región

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: FEC0205002
	FORMATO ACTA	Versión: 04
		Página: 2 de 10

2 Presentación informe Alcalde

Se le dio espacio al Alcalde Andrés Julián Rendón Cardona para dar informe sobre los avances conjuntos con el hospital y el impacto frente a la reorganización de la red de servicios del municipio. (Anexo 1)

3 Presentación informe Gerente

El doctor Luis María Otálvaro Sánchez dio inicio a su informe con las estadísticas de las actividades de promoción y prevención, los cuales evidencian avances, se empieza a ver el aumento las atenciones a población venezolana. (Anexo 2)

El programa de vacunación esta dirigido a Niños y niñas de 0 a 5 años, Niñas de 9 a 17 años, Mujeres en edad fértil (de 10 a 49 años), Gestantes, Población de 1 a 59 años para Fiebre Amarilla y viajeros a zonas de Riesgo. Se aplican en el Hospital San Juan de Dios E.S.E. sede Gilberto Mejía Mejía, Parque principal de Rionegro durante las Jornadas Nacionales de Vacunación y Parque principal de San Antonio, durante las Jornadas Nacionales de Vacunación.

Motivos de vacunación baja en algunos biológicos: Población Venezolana que ingresa con esquemas de vacunación incompletos a edades en las cuales todos los biológicos no pueden ser suministrados.

Las dosis de BCG Y hepatitis B son bajas, debido a que en la sede Gilberto Mejía Mejía solo se atendieron 2 partos durante el 2018, las demás dosis se administraron a niños venezolanos con esquemas atrasados.

El objetivo de atención del Plan de Intervenciones colectivas es la población en general con énfasis en la población vulnerable, Gestantes, Menores de 5 años, Personas en situación de discapacidad y Víctimas del conflicto en cualquiera de sus formas victimizantes.

Los indicadores de calidad se encuentran dentro de las metas, no obstante se quieren bajar los tiempos de oportunidad para la realización de imagenología, durante el 2018 se presentaron daños en los equipos de Rayos x, la demanda se cubrió con la prestación del servicio en el primer nivel, finalizando el año se adquirió un nuevo equipo por medio de un convenio con el municipio, el cual mejorar la oportunidad de esta ayuda diagnóstica para el 2019.

Según los lineamientos de la Resolución 5596 de 2015 los tiempos de atención son:

Triage I: Inmediato

Triage II: 30 min

Triage III, IV y V: Serán definidos por la institución. Actualmente se tiene publicado para Triage III dos horas, y Triage IV y V direccionamiento a través de la estrategia Contigo o a la EPS correspondiente.

Los indicadores en ambas sedes mejoraron al realizar una reestructuración del servicio en cuanto asignaciones y comunicación entre las sedes. No obstante, se siguen presentando quejas frente a los tiempos de atención, los servicios de urgencias siguen sin ser suficientes para la alta demanda de servicios, asociado a la falta de red de algunas EPS que llevan a los usuarios a consultar por Urgencias para acceder a los diferentes servicios independiente de su clasificación.

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: FEC0205002
	FORMATO ACTA	Versión: 04
		Página: 3 de 10

En cuanto a los indicadores de calidad, la resolución 256 de 2016 donde se definen estos indicadores no contempla las metas de los mismos, por lo cual la institución definió las propias teniendo en cuenta el promedio a nivel nacional registrado en el observatorio de calidad del ministerio de salud y protección social.

Todos los indicadores se encuentran dentro de la meta. en el momento la institución se encuentra trabajando en la cultura de reporte para identificar las fallas en el proceso de atención y tener indicadores más exigentes y confiables.

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios recoge opiniones acerca de los aspectos positivos y negativos de todo el proceso asistencial, constituyendo una importante fuente de información que permite detectar oportunidades y áreas de mejora en los diferentes servicios.

En el año 2018 se realizaron 6.580 Encuestas de satisfacción.

- Las encuestas se realizan en cada servicio, se les entrega a los usuarios y/o acompañantes.
- Con el apoyo de estudiantes del último grado de las Instituciones Educativas.
- Se realizan también a los pacientes que se encuentran en Consulta Externa.

Las encuestas se tabularon en el aplicativo SISTEMA DE PQR en el sistema Online:
<https://eserionegro.gov.co/pqrgmm/>

- Quejas

Los servicios que en el 2018 registraron más quejas por parte de los usuarios fueron: Consulta Externa y Urgencias.

- Principales motivos de las quejas

- Falta de oportunidad en la asignación de citas con especialistas.
- Dificultades para establecer comunicación telefónica con la institución.
- Demora en el tiempo de espera para la atención en Consulta Externa.
- Demoras y falta de atención prioritaria en las taquillas de solicitud citas para Adultos mayores y personas en situación de discapacidad.
- Sugerencia en mejorar las instalaciones y planta física.
- Demora en la atención al llamado en el servicio del triage en servicio de Urgencias.

- Principales Motivos de las felicitaciones:

- Excelente atención a los pacientes
- Calidad y servicio humanizado
- Menos retrasos en la Atención
- Buen trato por parte de los empleados

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: FEC0205002
	FORMATO ACTA	Versión: 04
		Página: 4 de 10

Asociación de Usuarios

Durante el 2018 se realizaron las siguientes acciones:

- Capacitación e información a los usuarios sobre los servicios que les presta el Hospital, horarios, tarifas...
- Participación en la Junta Directiva de la Institución en representación de los usuarios, llevando a ésta, las sugerencias y demandas, procurando mejorar la calidad en la prestación de los servicios.
- Participación en el Comité de Ética Hospitalaria, velando por mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.
- Participación Comunitaria COPACO del municipio.
- Se capacitaron 2.363 usuarios en temas de deberes y derechos.

Se realizaron 11 reuniones mensuales en las instalaciones del Hospital, donde se trataron los siguientes temas:

- Evolución histórica de los motivos de insatisfacción más frecuentes reportados en el sistema PQRSF.
- Salud.
- Participación Ciudadana.
- Socialización y actualización de normas, elaboración y seguimiento del plan de acción de la Asociación de Usuarios y capacitaciones ofrecidas por el COPACO.

- Buzones

Los buzones de Peticiones Quejas y Reclamos, se abren en presencia de la presidente de la asociación de usuarios y la Coordinadora de Atención al Usuario del Hospital. El Hospital cuenta con (10) buzones ubicados en el área de: Urgencias, Hospitalización, Unidad Ambulatoria, rx y Cirugía, la apertura de los buzones se realiza cada 8 días.

Citas presenciales asignadas: 97.407

Citas asignadas por teléfono: 10.986

No se puede entregar un aproximado de las citas por correo, al revisarlo existe cantidad de carpetas rotuladas por especialidad lo que imposibilita el conteo, además algunos correos del 2018 ya se han eliminado. Sin embargo, desde consulta externa ya se está tomando la media para iniciar con un registro de citas por este medio y por la página web.

1. ESTADOS FINANCIEROS

• Cuentas por cobrar servicios de salud

Corresponde a las cuentas que nos adeudan las entidades prestadoras de servicios de salud y las personas naturales por atenciones de salud.

La cartera del régimen contributivo y subsidiado pasa de \$ 32.701 millones en 2017 a \$ 39.968 millones en 2018 correspondiente a un aumento de \$7.266 millones que obedece principalmente al

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: FEC0205002
	FORMATO ACTA	Versión: 04
		Página: 5 de 10

La cartera del régimen contributivo y subsidiado pasa de \$ 32.701 millones en 2017 a \$ 39.968 millones en 2018 correspondiente a un aumento de \$7.266 millones que obedece principalmente al crecimiento de entidades como Savia, Coomeva, Medimas, Nueva EPS, entre otras.

Coomeva es una entidad que pese a que tiene los servicios cerrados en varias instituciones se le continúan atendiendo y facturando, se han venido recibiendo pagos a la cartera vencida y se siguen en negociaciones para lograr el recaudo de todos los servicios prestados.

Con la EPS Medimas, se viene realizando conciliación y acuerdos de pago, y se realizó contingencia en el mes de enero de 2019 por mutuo acuerdo para radicar por la página de la EPS cerca de 500 facturas que no aparecían radicadas para su respectiva auditoría y reconocimiento de pago.

Se vienen realizando conciliaciones con la EPS SAVIA desde el año 2016 depurando saldos por devoluciones, glosas, y esta entidad mensualmente realiza giro directo por los servicios prestados.

Con la Nueva EPS han sido muy difícil las conciliaciones, pero ya se logró cita de conciliación en la ciudad de Bogotá para el mes de mayo de 2019.

- **Otras cuentas por cobrar**

Corresponde a un pago doble por Seguridad Social realizado en la planilla del mes de junio de 2018 cuyo saldo pendiente es \$ 26.970.500; a una liquidación de prestaciones sociales a la señora Gloria Patricia Moreno Sánchez por valor de \$ 10.000.000, un saldo pendiente por valor de \$ 11.538.344 por el Municipio de Rionegro de un convenio de una vigencia anterior y un mayor valor pagado a la Cooperativa Colanta por valor de \$ 363.816.

- **Cuentas de difícil cobro**

<i>Cifras en pesos colombianos</i>	31/12/2018	31/12/2017
Saludcoop EPS	2.379.405.013	3.096.034.334
Caprecom	3.991.099.259	3.991.099.259

- **Propiedades, planta y equipo**

Al 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017 la empresa:

- Utilizó el método de línea recta para el cálculo de la depreciación de todos los elementos de propiedad, planta y equipo.
- Realizó adquisiciones en la propiedad, planta y equipo, por medio de recursos propios y subvenciones por parte del Ministerio, el Departamento y el Municipio
- Presentó retiros por robo de equipos y los cuales fueron
- No se posee propiedades, planta y equipo en proceso de construcción.
- Presenta cambios en la distribución de la depreciación entre costos y gastos.
- El deterioro del valor reconocido para las edificaciones y los equipos de comunicación

biomédicos han sido objeto de reversión.

En el mes de diciembre de 2018 se realizó avalúo de los bienes inmuebles (terrenos y edificaciones), incluido el parqueadero, mediante el cual se estableció el precio que recibiría la empresa por vender el terreno y las edificaciones, de acuerdo con las condiciones del mercado al cierre del periodo contable terminado el 31 de diciembre de 2018.

- **Bienes y servicios pagados por anticipado (Diferidos)**

Corresponden a aquellos bienes y servicios cuyo pago se ha realizado antes de que el hospital obtenga el derecho al uso de los bienes y/o a la realización de los servicios. La desagregación de los bienes y servicios pagados por anticipado presentados en el estado de situación financiera individual al 31 de diciembre del año 2018 y 31 de diciembre el año 2017 es la siguiente:

<i>Cifras en pesos colombianos</i>	31/12/2018	31/12/2017
Seguros	81.637.814	1.255.595
Contribuciones efectivas	529.547.235	656.335.651
Estudios y proyectos	96.003.500	-
Otros anticipos o saldos a favor por impuestos y contribuciones	268.784.032	-
Total	975.972.581	657.591.245

- Las pólizas de seguros son amortizadas en forma lineal en el tiempo en que se obtienen sus beneficios.
- Las contribuciones efectivas corresponden a los saldos en los fondos de cesantías retroactivas al cierre de la vigencia.
- El impuesto predial se amortizará mes a mes en la vigencia 2019, ya que se realizó el pago en diciembre de 2018 para lograr un descuento por pronto pago.
- Se cuenta con unos anticipos realizados a unos profesionales para la realización de estudios (planos) para la ampliación de una sala de urgencias que se tiene proyectada para la vigencia 2019.

- **Cuentas por pagar**

<i>Cifras en pesos colombianos</i>	31/12/2018	31/12/2017
Adquisición de bienes y servicios nacionales	6,930,471,988	5,534,402,591
Acreedores	9,689,561,104	9,684,489,198
Total	16,620,033,092	15,218,891,789

Al cierre de la vigencia nos quedan unas cuentas por pagar a proveedores por la adquisición de equipos médicos científicos, equipos de cómputo, entre otros; que hacen parte del convenio 174-2018 con el municipio de Rionegro, los cuales fueron facturados al Hospital por cerca de \$ 1.100 millones de pesos y que el Municipio no alcanzó a realizarnos el giro de los dineros para el pago de estos pasivos.

• **Recaudos a favor de terceros**

Esta cuenta está compuesta por las retenciones por concepto de Estampillas pro Hospital del 1%, U de A por 0,6% y Politécnico el 0,6%, efectuadas a los distintos proveedores de bienes y servicios que deben ser consignadas respectivamente al Departamento, a la Universidad de Antioquia y al Politécnico Jaime Isaza Cadavid.

Recaudos por clasificar que corresponde a unas cuentas pendientes por cruzar siendo las más representativas la EPS Asmet Salud y la Dirección Seccional de Salud de Antioquia, esta última tiene pendientes varias auditorías de los servicios de salud prestados a los usuarios vinculados del departamento con los recursos del SGP de la vigencia 2018, los ingresos recibidos por anticipado, los cuales mensualmente se van cruzando con la facturación de los servicios de salud e ingresos por \$ 350.000.000 que se recibieron de la Secretaria Seccional de Salud de Antioquia para un proyecto denominado " conformación para la integración de servicios de salud en el Oriente Antioqueño" que estará a cargo de la Universidad ESUMER y que a la fecha se constituyen como un avance y anticipo recibido mientras se ejecutan.

• **Margen de contratación**

Corresponde al tipo de contratación que se da en los primeros niveles de atención en salud, donde si la facturación supera el valor del contrato la diferencia es una perdida para el Hospital, y si por el contrario el valor no supera el contrato es una ganancia, para el cierre de la vigencia 2018 el Hospital obtuvo una pérdida neta del \$ 5.234.879

• **Ingresos no operacionales**

Corresponde a otros ingresos recibidos que no tienen que ver con la prestación de servicios de salud, los cuales se detallan en el siguiente cuadro:

Ingresos no operacionales	31/12/2018	31/12/2017
Concurrencia	972,942,440	-
Arrendamientos	926,593,957	877,154,433
Utilidad venta activos	191,376,399	-
Recuperación cuotas partes pensionales	147,609,908	412,861
Recuperación servicios publicos	137,885,611	136,242,915
Otros aprovechamientos	111,508,687	56,763,351
Recuperación polizas	61,758,703	163,290,909
Descuento proveedores	56,050,442	22,351,210
Fotocopias	11,462,971	18,279,454
Incapacidades	2,616,497	5,993,879
Donaciones	1,953,038	139,163,487
Certificados de fax	299,592	1,751,206
Total	2,622,058,245	1,421,403,705

• **Transferencias**

En este rubro se tienen los ingresos recibidos por el Departamento de Antioquia por concepto de Estampillas pro Hospital por un valor de \$ 2.865.895.131, también recursos del Municipio de

Rionegro según convenio 174-2018 fortalecimiento institucional por valor de \$ 699.629.620.

• Subvenciones

En este rubro se tienen las donaciones en especie recibidas por el Ministerio de Salud y Protección Social (Planta Eléctrica), el Departamento de Antioquia equipos médico científicos en pro del fortalecimiento institucional, donaciones de las instituciones CENSA Y Universidad Cooperativa de Colombia en dotación de equipos de computación como contraprestación de los estudiantes que realizarán sus prácticas, donaciones de medicamentos de la empresa Pfizer, entre otros; los cuales suman \$ 533.248.985

UTILIDAD OPERACIONAL

Corresponde a la utilidad generada sobre los ingresos por la venta de servicios de salud restando gastos y costos.

	31/12/2018	31/12/2017	Variación	% Variación
Utilidad operacional	\$ 4,411,213,041	\$ 2,319,398,458	\$ 2,091,814,583	90%

La asesora de calidad presenta el portafolio de servicios del hospital por cada sede, teniendo en cuenta que se actualizo la plataforma estratégica después de habilitar la sede Gilberto Mejía Mejía donde se prestan principalmente servicios de primer nivel.

4 Espacio de participación

Se recogieron los formatos con las preguntas frente a la presentación realizada por el doctor Luis María:

1. *"Cuando se llevo a cabo la fusión de las 2 sedes, se vendió la idea de mejorar las condiciones laborales de los empleados, hoy el hospital sigue siendo la escuela y el lugar de formación de todos los centros del sector salud de la región, es preocupante la alta rotación de los empleados, que paso con esta promesa"*

La doctora Diana, Secretaria de Salud, indico que el contrato de salud pública se tiene 46 personas, no hay inestabilidad con ellos. La mitad de los pagos se realizan con recursos propios y un gran porcentaje es para recurso humano. Por norma se contrata con el hospital.

El doctor Luis María, Gerente, agrego que siempre se tendrán oportunidades de mejora, no obstante los buzones y encuestas que es donde se obtienen las estadísticas para los indicadores de satisfacción, arrojan buenos resultados a pesar las dificultades que se tienen en urgencias y consulta dado que la demanda supera la oferta. Se ha trabajado en la gestión del talento humano, a todo el personal que trabajaba en el Hospital Gilberto Mejía se le ofreció trabajar en el Hospital San Juan de Dios. Se tiene el compromiso de seguir trabajando por mejorar.

2. *Gracias por la información. Tengo una inquietud porque si los pasivos en 2018 son de 20.371 millones se registra que disminuyo en \$ respecto al año anterior según la información del volante. No habría que revisar el dato?*

El doctor Luis María aclaro que el valor en pesos es mayor pero el porcentaje frente a los datos de la misma vigencia disminuyo.

3. En qué fecha inicia el proceso de ampliación del servicio de urgencias?

El doctor Luis María informo que el 9 de abril se recibió el concepto positivo, tenemos dos meses para la planeación e inicio, con un plazo de 7 meses para la ejecución, por lo cual esperamos empezar antes del 26 de junio y entregar en enero.

4. Que estrategias se piensan efectuar para mejorar el servicio de asignación de citas y fisioterapia para el Gilberto Mejía

La doctora Patricia Quintero, Subdirectora Científica, planteo que se iniciara el trabajo paulatinamente, los usuarios que ya iniciaron terapias en la sede Jorge Humberto Gonzales Noreña continuaran acá y los nuevos se programarán en la sede Gilberto Mejía Mejía. En cuanto a mejorar la asignación de citas, el hospital se encuentra implementando el trámite interno con Savia para que la cita se asigne directamente a Savia una vez generada la autorización y el usuario no deba hacer solicitudes de citas.

5. En que va el programa de "punto final" del Gobierno Nacional para darle mas liquidez y solvencia económica a las instituciones prestadoras de servicios de salud a corto y mediana plazo

El doctor Luis María, indicó que se tienen grandes expectativas frente al fortalecimiento de los prestadores, aun ante los requisitos de valores con las aseguradoras para el desembolso de recursos.

6. Empoderamiento juridico y legal de los predios del parqueadero ya que la destinación del uso de suelo corresponde a la infraestructura de "Nuestra Empresa Social del Estado" Hospital San Juan de Dios ESE. Las necesidades vividas y sentidas de nuestras comunidades, requieren de estos espacios para que se adecuen las áreas en salud pública

El doctor Alejandro, Subdirector Administrativo y Financiero, informo que se interpuso el trámite como dueños del lote y que el municipio ha dado varias formulas, una es realizar un proceso de intercambio. En el municipio también se encuentran revisando el caso en jurídica.

7. Que beneficio se tiene de la reorganización de la red de prestadores públicos

Se fortalecieron los servicios y se habilitaron nuevos en la sede Gilberto Mejía Mejía, realizando una dinamización de los servicios y la atención.

Se recibe una queja frente a una atención realizada en la sede Gilberto Mejía Mejía, la cual se pasara a el área correspondiente y se le dará respuesta conforme al procedimiento del Sistema de Información y Atención al Usuario.

Se recibió otra pregunta relacionada con las quejas de usuarios frente a la demora en las citas, esta se contesto con la pregunta 4.

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: FEC0205002
	FORMATO ACTA	Versión: 04
		Página: 10 de 10

5 Información adicional

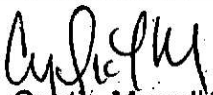
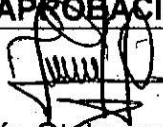
Se realizó convocatoria por medio de pauta radial en la Emisora Comunitaria de Rionegro, se pasó durante un mes tres veces al día, cada semana (anexo 3). Se realizó programación del evento en las redes sociales, página WEB (anexo 4) Y boletín informativo (anexo 5). Se invitó a los grupos de interés con oficio desde la gerencia (anexo 7), se parlateó la información durante una semana en la institución.

Para garantizar la participación se realizó transmisión en vivo en Facebook, en la cual al finalizar la rendición se tenían 160 vistas y quedó disponible para vistas posteriores. Se confirmó de forma telefónica la asistencia de los miembros de la asociación de usuarios. Se realizaron encuestas en las redes haciendo un sondeo sobre las expectativas, los temas que se querían incluir y la relevancia de este espacio de participación. Se publicó el informe completo un mes antes tanto en la página WEB y redes sociales. Se realizaron invitaciones constantes en redes sociales.

ACCIONES Y TAREAS

Descripción	Fecha	Responsable
Dar respuesta a la queda recibida durante la audiencia	Mayo 7 de 2019	Coordinadora de Atención al usuario

APROBACIÓN DEL ACTA

 Cynthia Mogollón	 Luis María Otaívar Sánchez	
Firma de quien Elaboró:	Firma del Gerente o Responsable	Fecha Próxima Reunión: