



HOSPITAL
San Juan de Dios
Empresa Social del Estado
Rionegro - Antioquia
NIT. 890.907.254-7
Siempre por la Vida

RENDICIÓN DE CUENTAS 2017

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS ESE RIONEGRO - ANTIOQUIA



ORDEN DEL DIA

1. Informe de oficina de Atención al Usuario
2. Espacios de participación
3. Tramites disponibles
4. Estado de resultados
5. Indicadores de Calidad
6. Proyectos
7. Proposiciones y varios



ATENCIÓN AL USUARIO

RESULTADOS 2017





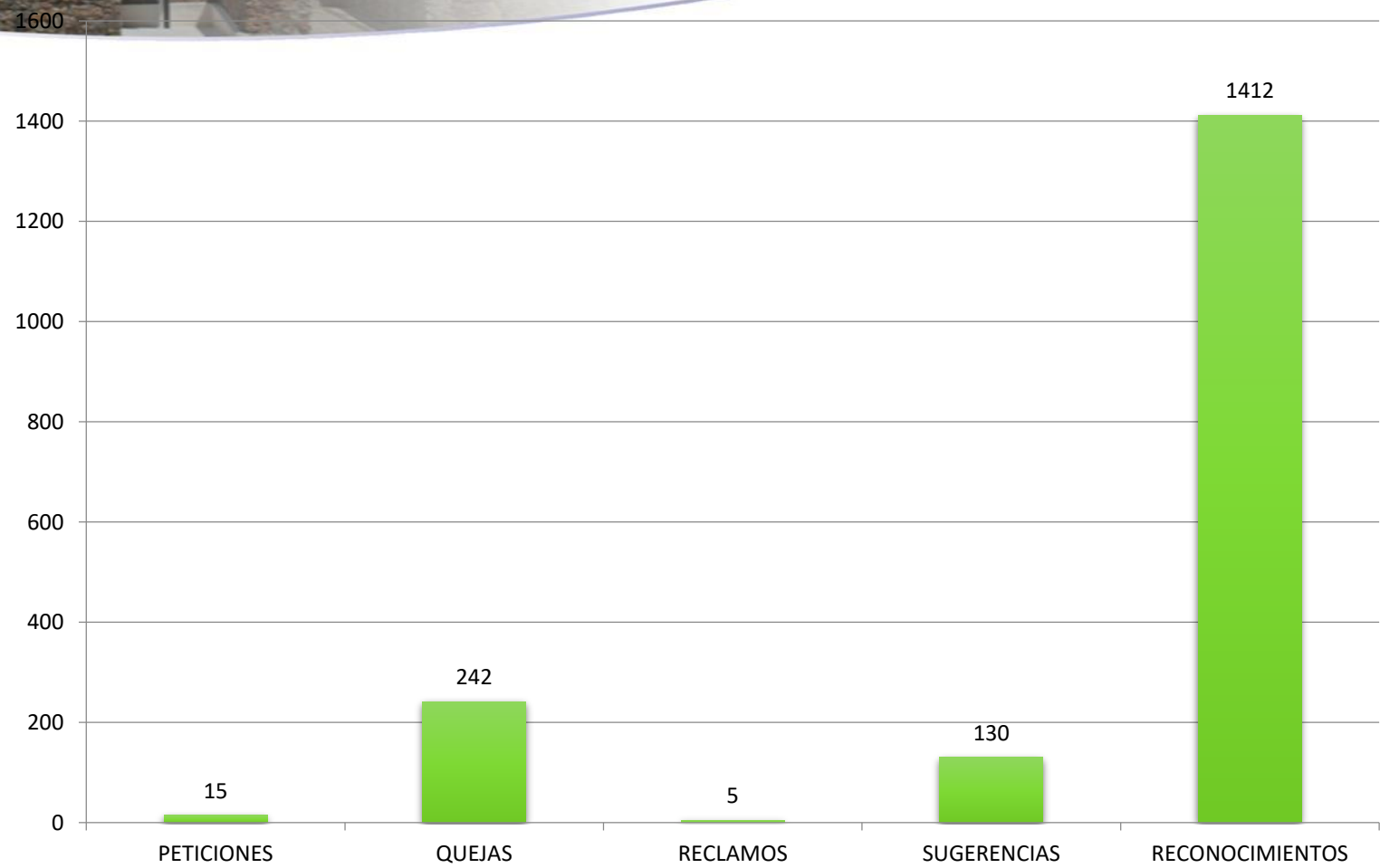
ATENCIÓN AL USUARIO

El Decreto 1757 de 1994 del Ministerio de la Protección Social y la circular 47, única de la Súper Intendencia Nacional de Salud 2007, establecen que las Empresas Promotoras de Salud y las Instituciones prestadoras de Servicios de Salud públicas, privadas o mixtas, deben tener un Sistema de Atención e Información al Usuario, implementando procedimientos, mecanismos, medios, instrumentos y canales para que la atención se brinde con objetividad, calidad y buen trato. Este servicio pretende garantizar además del proceso de quejas y reclamos, la existencia de mecanismos para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios, la formulación de un plan de garantías de calidad de los servicios, la orientación e información en derechos y deberes a los usuarios y la promoción de los procesos de participación en la Institución.

También es el servicio encargado de evaluar aquellas situaciones sociales que se presentan a nivel Institucional, y de hacer las remisiones a las Instituciones y/o entidades pertinentes.



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS 2017





PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS 2017

Durante el último trimestre incrementaron las PQR dado la fusión de ambos niveles de atención.

Mayor número de quejas se presenta en el servicio de urgencias, por demora en la atención y en los trámites administrativos.

La oportunidad en las citas es otro factor de inconformidad.





PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS 2017



HOSPITAL
San Juan de Dios
Empresa Social del Estado
Rionegro - Antioquia
NIT. 890.907.254-7
Siempre por la Vida

Respecto al servicio de urgencias es importante aclarar que este se rige según Resolución 5596 de 2015 donde se define los criterios para el sistema de selección y clasificación de los pacientes

Los tiempos de espera oscilan en:

Triage 1 tendrá una atención inmediata dado que existe un riesgo vital.

Triage 2 podrá tener una espera máxima de 30 minutos dado que su estado de salud se podría deteriorar.

Triage 3 puede tener una espera de 2 a 6 horas según la disponibilidad de los espacios locativos



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS 2017

Los reconocimientos obedecen al buen trato y calidez en la atención humana por parte de los profesionales de la salud en diferentes servicios como Medicina interna, ortopedia y cirugía.

Durante el año se atendieron el 100% de las PQR, estableciendo planes de mejoramiento en las diferentes áreas y servicios, involucrando los diferentes niveles de jerarquía.





OPORTUNIDADES DE MEJORA IMPLEMENTADAS

- Organización en la realización del Triage
- Recurso médico adicional
- Especialistas en el servicio de urgencias(urgentólogo, internista)
- Auditoria concurrente
- Espacios de sensibilización frente a la humanización del servicio





SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2017

COMO CALIFICA SU EXPERIENCIA FRENTE A LOS SERVICIOS

Muy buena	3488
Buena	1575
Regular	69
Malo	2
Muy malo	1
No responde	22





SATISFACCIÓN DEL USUARIO 2017

RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTE HOSPITAL?	
Definitivamente si	4558
Definitivamente no	14
Probablemente si	569
Probablemente no	16
No responde	0





SATISFACCIÓN AL USUARIO 2017



Durante el año se aplicaron 5157 encuestas de satisfacción, en los diferentes servicios. Durante el último trimestre las encuestas se aplicaron en ambas sedes.

La oportunidad en la atención de urgencias y citas de consulta externa es la que muestra menor satisfacción.

En general los usuarios manifiestan una buena atención en los diferentes servicios y afirman desear recomendar al hospital.



ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

- Asociación de Usuarios: conformada por usuarios de la Sede Jorge Humberto González Noreña, Gilberto Mejía Mejía, tanto del municipio de Rionegro como de municipios del Oriente Antioqueño (encuentros mensuales)
- Comité de ética hospitalario: Con representación de dos delegados de la comunidad (encuentros mensuales)
- Asamblea de Usuarios: convocatoria abierta para todos los usuarios de la ESE (anual)
- Participación ante CTSSS: participación activa en el CTSSS convocado por la Administración municipal.





OTRAS ACTIVIDADES

- Procesos de capacitación: se generaron espacios de sensibilización con los pacientes y sus familias, para compartir diferentes temas de interés
- Voluntariado: Se cuenta con un grupo de mujeres (32) comprometidas con el servicio social, que realizan acompañamiento a los pacientes sus familias y brindan apoyo a la ESE
- Atención Psicosocial: a través de Trabajo Social se le realizó valoración a los pacientes y familiares que lo requirieron y se activaron las rutas pertinentes.



OTRAS ACTIVIDADES

- Registro de recién nacidos: en convenio con la Registraduría se prestó el servicio para registrar los recién nacidos de la institución
- Afiliación EPS Savia salud: Se diligenció formulario de afiliación de los recién nacidos hospitalizados.
- Verificación de población víctima: se realizó verificación de los usuarios víctimas del conflicto armado, para los trámites requeridos
- Atención a público en general: se recibieron las inquietudes y necesidades de todos los usuarios que hicieron uso de los servicios de la institución



ESTADO DE RESULTADOS





BALANCE GENERAL NIF

(Cifras expresadas en pesos Colombianos)

ACTIVO

DICIEMBRE DE 2017

Deudores	69,7%	52.112.300.630
Deterioro de la Cartera	-19,4%	(14.473.315.654)
Derechos Fiduciarios	3,5%	2.631.617.495
Inventarios	1,9%	1.388.161.338
Disponible	1,1%	858.842.627
Fondos - Anticipos	0,9%	656.335.651
Otras Cuentas por cobrar	0,4%	311.866.094
Diferidos	0,1%	79.344.564
Corriente	58,3%	43.565.152.745
Activos fijos	40,3%	30.101.897.244
Cargos Diferidos	1,43%	1.071.923.997
Inversiones	0,0%	23.593.485
Prestamos empleados	0,0%	612.364
No corriente	41,7%	31.198.027.090
TOTAL ACTIVOS	100,0%	74.763.179.835



BALANCE GENERAL NIF

(Cifras expresadas en pesos Colombianos)

PASIVOS

		DICIEMBRE DE 2017
Acreedores	13,0%	9.684.489.198
Proveedores	7,4%	5.534.402.591
Recaudos de terceros	1,7%	1.263.665.709
Estampilla Pro Hospital	1,0%	742.267.209
Ingresos rec. por anticipado	0,4%	267.922.138
Pasivo laboral	0,3%	239.781.131
Obligaciones Fras	0,3%	193.603.862
Impuestos	0,1%	69.619.673
Corriente	24,1%	17.995.751.511

Litigios y Demandas l.p.	1,2%	868.413.104
Cesantías por pagar	0,3%	224.592.643
No corriente	1,5%	1.093.005.747

TOTAL PASIVOS	25,5%	19.088.757.258
----------------------	--------------	-----------------------

PATRIMONIO

Capital Fiscal	68,6%	51.259.995.059
Resultado del ejercicio	5,9%	4.414.427.518
TOTAL PATRIMONIO	74,5%	55.674.422.577

PASIVO + PATRIMONIO	100,0%	74.763.179.835
----------------------------	---------------	-----------------------



ESTADO DE RESULTADOS ACUMULADO

NIF

(Cifras expresadas en pesos Colombianos)

DICIEMBRE DE 2017

Venta servicios de salud		46.459.188.990
Devoluciones		(2.768.650.049)
Glosas vigencia actual		(49.623.217)
Margen Contratacion (+)		150.612.470
Margen Contratacion (-)		(47.325.700)
INGRESOS OPERACIONALES	100,0%	43.744.202.494
COSTO SERVICIOS DE SALUD	82,1%	35.910.432.872
UTILIDAD BRUTA	17,9%	7.833.769.622
GTOS DE ADMINISTRACION	9,9%	4.309.411.688
EBITDA	8,1%	3.524.357.934
Depreciaciones - Provisiones	2,5%	1.096.815.274
UTILIDAD OPERACIONAL	5,5%	2.427.542.660
Ingresos no operacionales		1.423.912.847
Transferencias del Gobierno		2.029.976.253
Egresos no operacionales		1.467.004.242
UTILIDAD NO OPERACIONAL		1.986.884.858
UTILIDAD NETA	10,1%	4.414.427.518



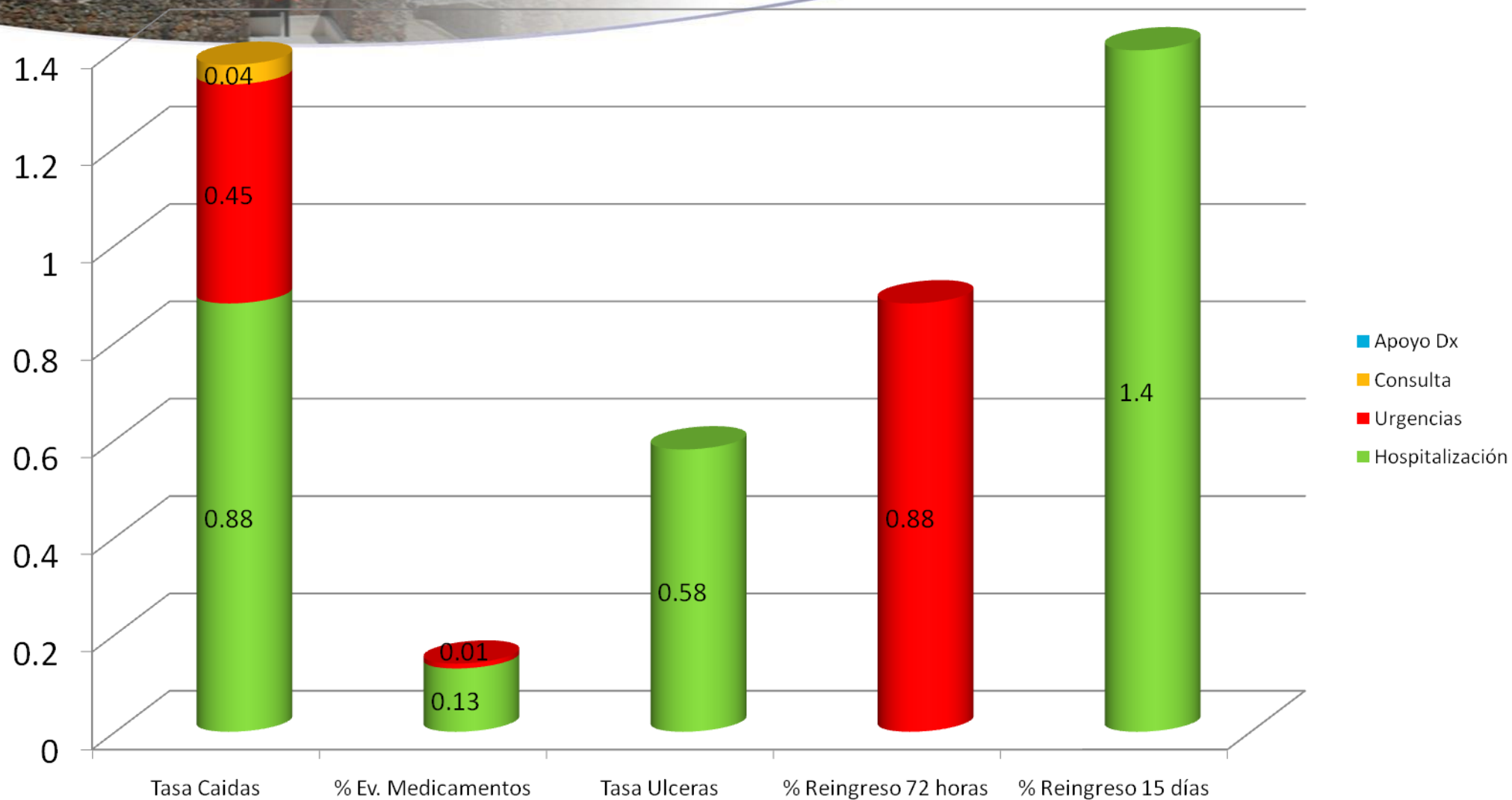
HOSPITAL
San Juan de Dios
Empresa Social del Estado
Rionegro - Antioquia
NIT. 890.907.254-7
Siempre por la Vida

INDICADORES DE CALIDAD



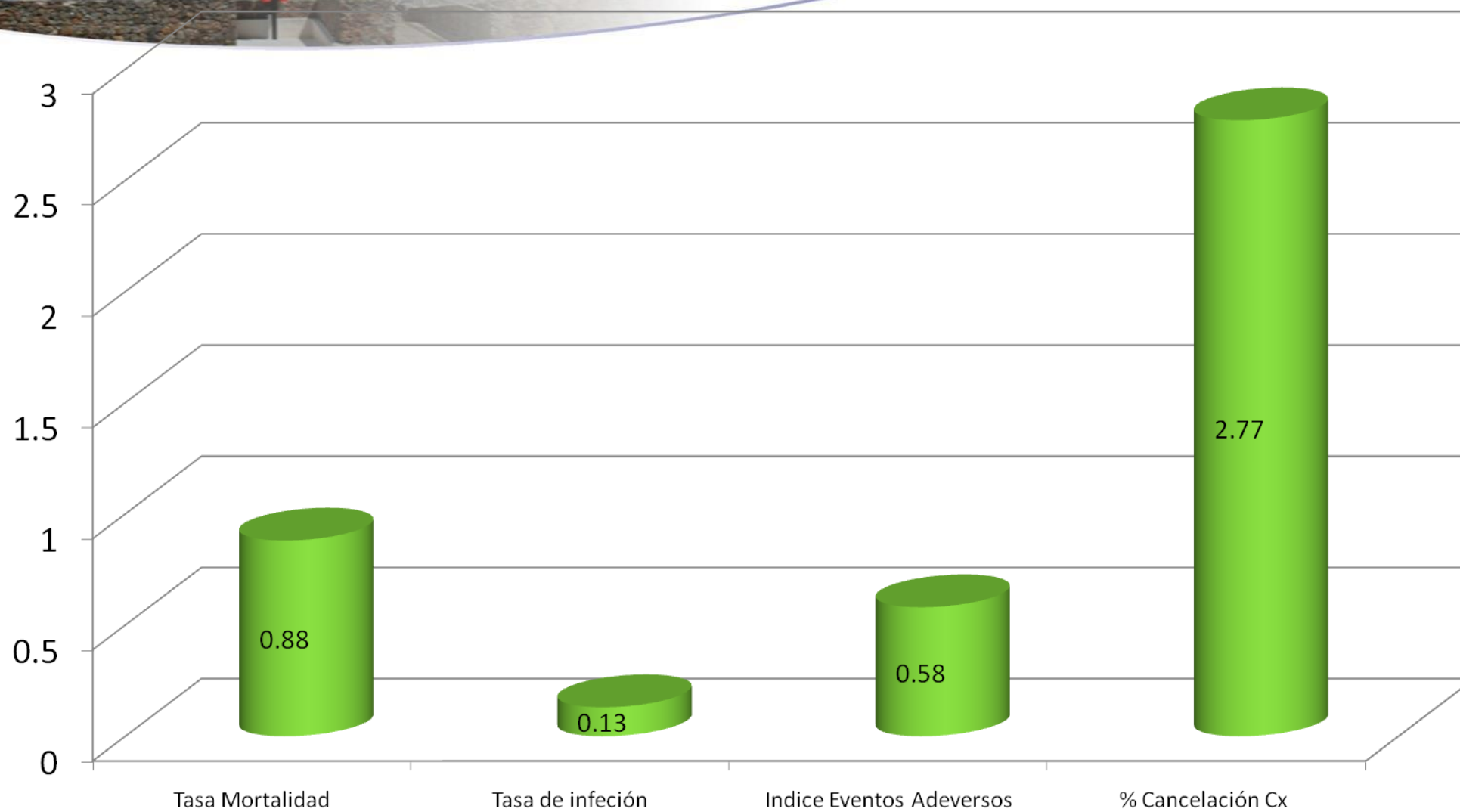


SEGURIDAD



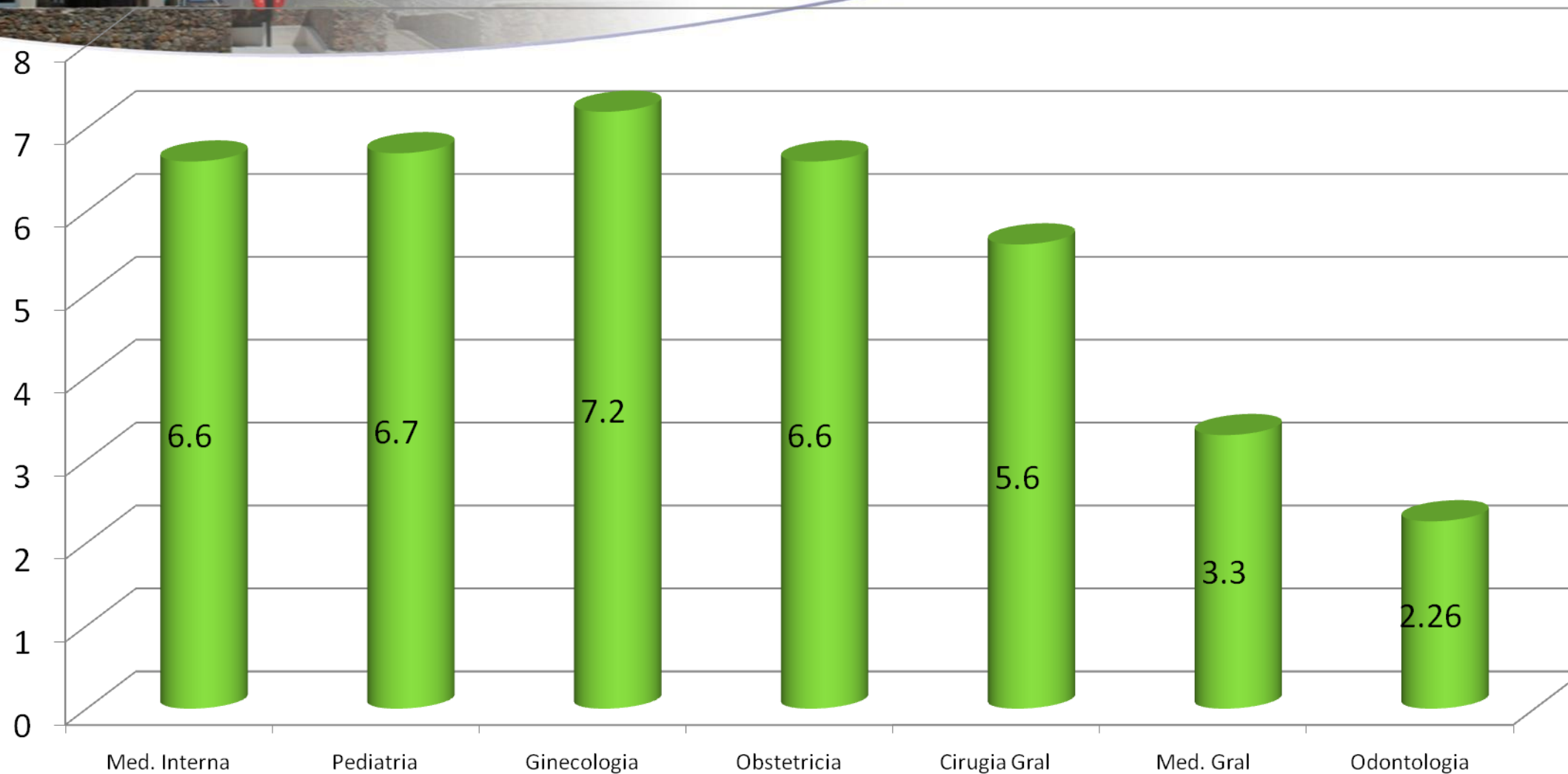


SEGURIDAD



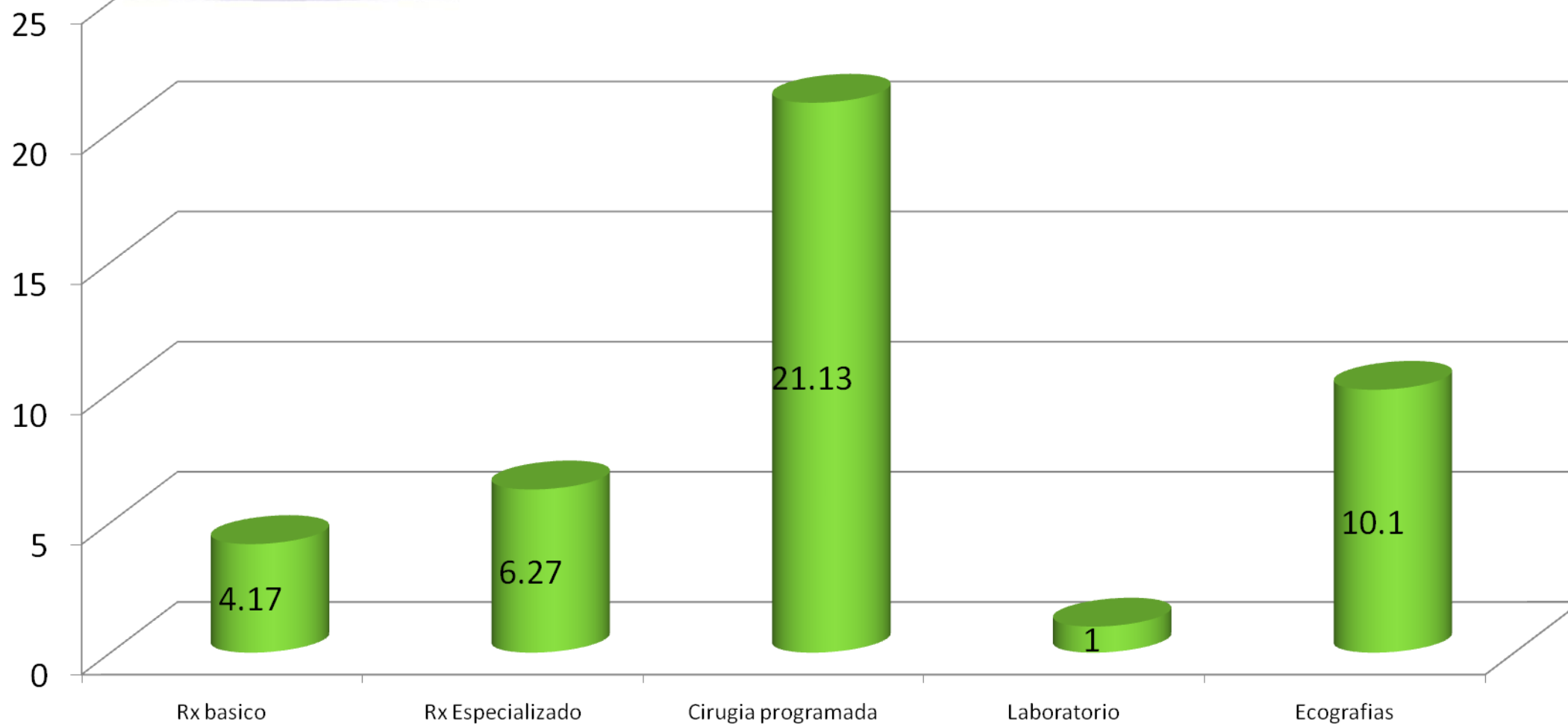


OPORTUNIDAD





OPORTUNIDAD





PROYECTOS





PROYECTOS 2017

RENOVACIÓN DE EQUIPOS BIOMEDICOS

INSCRITO

PROYECTO HISTORIA CLINICA

EJECUTADO

FORTALECIMIENTO DE LA ATENCIÓN MATERNO PERINATAL

EJECUTADO

ADECUACIONES HOSPITAL SEGURO

EJECUTADO

RENOVACIÓN DE URGENCIAS

INSCRITO

CAMBIO A ILUMINACIÓN LED

70%



PROYECTOS 2018

Historia Clínica
Electrónica
Ambulatorios

Cambio de
iluminación
LED

Renovación de
equipos

Adecuación de
Servicio
Farmacéutico

Cambio de
termómetros
de mercurio

Nueva Sala de
Urgencias



PROYECTOS 2018

Nueva Sala de Urgencias





PROYECTOS 2018

Nueva
Sala de
Urgencias





PROYECTOS 2018

Nueva Sala de Urgencias





HOSPITAL
San Juan de Dios
Empresa Social del Estado
Rionegro - Antioquia
NIT. 890.907.254-7
Siempre por la Vida



**CONOCER TU OPINIÓN
ES IMPOTANTE PARA
NOSOTROS... TE
ESCUCHAMOS...**