

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT 900091143-9	COMUNICACIONES OFICIALES			
	VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
	7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO				

COMUNICADO

Con motivo de realizar el Día de la Participación Social, Cordialmente invitamos a las Asociaciones de Usuarios de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE para que nos acompañen con su valiosa presencia para realizar este evento en el cual se dará a conocer los siguientes temas:

1. Reforma al Sistema de salud.
2. Alcance Ley 1952 de 2021
3. Certificación, Re acreditación y Habilitación de Servicios de Salud
4. Acciones descentralización en salud en lo político, fiscal y administrativo
5. Lenguaje claro ayudas teórico practicas
6. Plan de Desarrollo

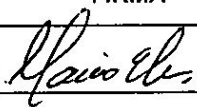
FECHA: Viernes 28 de octubre

HORA: 8 : 00 a.m

LUGAR Auditorio Pasto Salud ESE. Cra 20 No 19B-22

LOS ESPERAMOS

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E NIT. 900091143-9	ACTA			
	VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
	6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-A	022

Diligenciar en medio digital o a mano alzada Válida con firmas						
FECHA	DIA	MES	AÑO	HORA INCIO	HORA FINAL	ACTA No.
	28	octubre	2022	8:00 a.m	1:00 p.m	
TEMA DE REUNION:	Realización Jornada Día de la Participación Social.					
LUGAR:	Auditorio Pasto Salud ESE..					
ASISTENTES						
NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA		
MARIA ELENA ARTURO		Contratista	Pasto Salud ESE			
NELCY IBARRA ALVAREZ		Profesional Universitaria Supervisora del contrato	Pasto Salud ESE			
Cuando se trate de un grupo de asistentes superior a cinco personas, es válido adjuntar firmas de asistentes a la reunión en Registros de Asistencia, que forman parte integral del acta						
ORDEN DEL DIA						
1-Registro de Asistencia 2-Saludo y Presentación 3.Plan de Desarrollo 4. Saludo Dra Ana Belén Arteaga . Gerente Pasto Salud 5. Informa Medición de Satisfacción de Usuarios III Trimestre 2022 6 Presentación de los temas respeto a la Reforma al Sistema de Salud Certificación, Re acreditación y habilitación de servicios de salud, Acciones descentralizadas en Salud en lo político, fiscal y administrativo 7. Reconocimiento y Entrega de certificados a los participantes 8. Evaluación de la Jornada de capacitación 6. Cierre del evento						
DESARROLLO						
1. Se cuenta con la asistencia de 50 personas en la reunión 2. La Profesional Universitaria Nelcy Ibarra presenta un saludo de bienvenida agradeciendo la asistencia, seguidamente da a conocer la agenda para el desarrollo de los temas a tratarse en la jornada de capacitación para llevar a cabo el Día de la Participación Social						



3. El Doctor Milton Moncayo socializa el tema en relación a la construcción del Plan de Desarrollo para llevar a cabo dentro de la Administración de la ESE Pasto Salud para su ejecución, seguidamente resalta la importancia de los grupos comunitarios que tiene Pasto Salud para haber aportado sus expectativas, necesidades y sugerencias para la construcción de dicho Plan. El Dr Milton Moncayo reitera la importancia de la Participación Social de las Asociaciones de Usuarios quienes son los representantes de los usuarios para ser los veedores para vigilar la prestación de los servicios que ofrece Pasto Salud para promover los Derechos y deberes que les asiste a los usuarios dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
4. La Doctora Ana Belén Arteaga Torres solicita disculpas por no haber hecho la Instalación del Evento debido a compromisos laborales, sin embargo agradece la asistencia de las Asociaciones de Usuarios resaltando la importancia que tienen las Asociaciones de Usuarios dentro de la ESE Pasto Salud para vigilar la Prestación de los servicios para que los usuarios hagan usos de sus derechos y deberes y propongan alternativas de solución en la medida de las posibilidades para mejorar y garantizar la prestación en el mejoramiento de los servicios de salud para los usuarios. La Doctora Ana Belén manifiesta su disposición para atender a las Asociaciones de Usuarios cuando necesiten hablar con ella para atenderlos. La Dra Ana Belén Arteaga informa que los aportes y sugerencias presentadas serán tenidas en cuenta para darles respuesta dentro de las posibilidades y competencias.
5. La Doctora Maria Elena Arturo presenta el Informe de Medición de Satisfacción de los Usuarios correspondiente al III Trimestre vigencia 2022.
6. El Dr Juan Pablo Ortega da a conocer los temas respecto a la Reforma del Sistema de salud, Certificación, Re acreditación y habilitación de los servicios de salud, acciones descentralizadas en salud en lo político, fiscal y administrativo

El Doctor Juan Pablo Ortega informa que las sugerencias e inquietudes presentadas por los participantes en esta jornada del Día de la Participación Social serán reportadas a la Dra Ana Belén Arteaga Torres como gerente de la ESE Pasto Salud para la toma de decisiones.

Se recibe de parte de los asistentes las siguientes aportes y sugerencias

- Ampliar el servicio odontología en Catambuco y Obonuco
- Asignar ambulancia permanente en Cabrera, Catambuco y Gualmatán
- Habilitar el servicio de urgencias en el Hospital Santa Mónica
- Fortalecer el plan de capacitación sobre manejo de los buzones para las quejas de los usuarios



- Ampliación de estrategias de sensibilización respecto a no uso de la pólvora en este fin de año
- Ampliación del servicio Call Center para asignación de citas en medicinas y odontología.
- Las asociaciones de usuarios informan que reciben de los usuarios el reconocimiento de la entrega de medicamentos y ponderan los avances en el componente de Humanización de la Salud.

Las personas asistentes sugieren la necesidad de que a cada asociación de usuarios se entregue las memorias en medio escrito sobre los temas abordados en los respectivos talleres de capacitación a lo cual el Dr. Juan Pablo Ortega informa su compromiso para hacer la entrega respectiva .

4. Antes de hacer la entrega de los diplomas Nelcy Ibarra enaltece la labor de las Asociaciones de usuarios dentro de la Política de la Participación Social resaltando su compromiso, liderazgo y participación para cumplir con las labores que les compete como representantes de las Asociaciones de usuarios en cada uno de los centros de salud , seguidamente se hace entrega de los diplomas a los asistentes.

5- Nelcy Ibarra solicita a los asistentes dar su opinión respecto a la evaluación de la jornada del Día de la Participación Social a lo cual los participantes manifiestan que se sintieron bien en el desarrollo de la realización de la jornada, agradecen que la ESE Pasto Salud hacer el reconocimiento de la labor que hacen los integrantes que se encuentran activos dentro de las Asociaciones, igualmente manifiestan su agrado en la información de los temas, lugar y apoyo logístico por haber llevado a cabo esta jornada de la Participación Social.

6. No habiendo otros asuntos que tratar Nelcy Ibarra agradece la asistencia y participación y se hace el cierre del evento.

COMPROMISOS

PROXIMA CONVOCATORIA

LUGAR	HORA	FECHA	DIA	MES	AÑO
					2022
ANEXOS AL ACTA	Lista asistencia..				
RESPONSABLE DEL ACTA	Nelcy Ibarra de Revelo				

TALLER DE ACTUALIZACION
DE NORMAS DEL SISTEMA
SALUD

GERENTE: DRA ANA BELEN ARTEAGA
CAPACITADOR: JUAN PABLO ORTEGA MORA



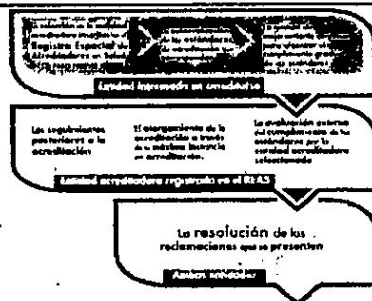
HABILITACION Y ACREDITACION Y PLANES DE MEJORAMIENTO EN SALUD

HABILITACIÓN: Es el conjunto de normas, requisitos y procedimientos mediante los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnico-administrativa, indispensables para la entrada y permanencia en el Sistema. Estos buscan dar seguridad a los usuarios frente a los potenciales riesgos asociados a la prestación de servicios y son de obligatorio cumplimiento por parte de los Prestadores de Servicios de Salud y las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB).

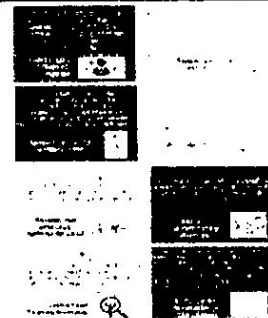
Las condiciones de habilitación son:

Capacidad técnica-administrativa
Suficiencia patrimonial y financiera
Capacidad tecnológica y científica.

A
C
R
E
D
I
T
A
C
I
O
N



PLANES DE MEJORAMIENTO EN SALUD



FUNCIONES DE LA SUPER SALUD

La gestión de la entidad está enfocadas en 3 grandes actividades que son Inspección, Vigilancia y Control.

Inspección realizamos actividades que nos permiten monitorear y evaluar el sistema de salud, de esta manera, podemos solicitar, confirmar y analizar la información sobre la situación de los servicios de salud y sus recursos, sobre la situación jurídica, financiera, técnica - científica, administrativa y económica de las entidades que vigilamos.

Vigilancia: este significa que debemos advertir, prevenir, orientar, asistir y propender porque las entidades encargadas del financiamiento, aseguramiento, prestación del servicio de Salud, atiendan al usuario, participación social y demás sujetos que vigilamos cumplan con las normas del sistema.

Control: ordenamos los correctivos que permitan superar una situación crítica o irregular sea esta jurídica, financiera, económica, técnica - científica o administrativa de cualquiera de los vigilados y sancionar las actuaciones que se aparten de la ley.

- Inspeccionar, vigilar y controlar los recursos del sistema de salud.
- Examinar, dirigir y controlar las actividades en salud de las compañías de seguros, incluyendo las que administran el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (Sust) y las Administradoras de Riesgos Laborales.
- Verificar que departamentos, distritos, municipios y territorios indígenas cumplan sus funciones relacionadas con el sector salud.

LEY 1949 DE 2019

ARTÍCULO 130B. CADUCIDAD DE LA FACULTAD SANCIONATORIA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD. La facultad que tiene la Superintendencia Nacional de Salud para imponer sanciones, caduca a los cinco (5) años de haber sucedido el hecho, la conducta u omisión que pudiese ocasionarlas, término dentro del cual el acto administrativo sancionatorio debe haber sido expedido y notificado.

ARTÍCULO 130C. COMPETENCIA PREFERENTE. En cualquiera de las etapas del ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control, la Superintendencia Nacional de Salud podrá asumir la competencia preferente respecto de los asuntos de su competencia que estén a cargo de otros órganos de inspección, vigilancia y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en cuyo desarrollo se podrá iniciar, proseguir o remitar cualquier actuación, investigación o juzgamiento garantizando el derecho al debido proceso.

ARTÍCULO 41. FUNCIÓN JURISDICCIONAL DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD.
 Con el fin de garantizar la efectiva prestación del derecho a la salud de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y en ejercicio del artículo 116 de la Constitución Política, la Superintendencia Nacional de Salud podrá conocer y fallar en derecho, y con las facultades propias de un juez en los siguientes asuntos:

- Cobertura de los servicios, tecnologías en salud o procedimientos incluidos en el Plan de Beneficios en Salud (plan obligatorio de salud), cuando se negarla por parte de las Entidades Promotoras de Salud o entidades que se le asimilan ponga en riesgo o amenace la salud del usuario, consultando la Constitución Política y las normas que regulan la materia.
- Reconocimiento económico de los gastos en que haya incurrido el afiliado en los siguientes casos:
 - Por concepto de atención de urgencias en caso de ser atendido en una Institución Prestadora de Servicios de Salud (EPS) que no tenga contrato con la respectiva Entidad Promotora de Salud (EPS) o entidades que se le asimilan.
 - Cuando el usuario haya sido expresamente asistido por la Entidad Promotora de Salud (EPS) o entidades que se le asimilan para una atención específica.
 - En los eventos de incapacidad, imposibilidad, negativa injustificada o negligencia demostrada de la Entidad Promotora de Salud o entidades que se le asimilan para cubrir las obligaciones para con sus usuarios.

c) Conflictos derivados de la multifiliación dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud y de este con los regímenes exceptuados.

d) Conflictos relacionados con la libre elección de entidades aseguradoras, con la libre elección de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud dentro de la red conformada por la entidad aseguradora; y conflictos relacionados con la movilidad dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

e) Conflictos entre las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios y/o entidades que se le asimilan y sus usuarios por la garantía de la prestación de los servicios y tecnologías no incluidas en el Plan de Beneficios, con excepción de aquellos expresamente excluidos de la financiación con recursos públicos asignados a la salud.

f) Conflictos derivados de las devoluciones o pólizas a las facturas entre entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

PARTICIPACION EN SALUD

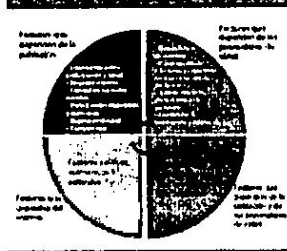
La participación social se define como el derecho a una significativa participación en la toma de decisiones acerca de la salud, la política y la planificación, la atención y el tratamiento. Se entiende como un proceso mediante el cual los miembros de una comunidad se comprometen individual o colectivamente a desarrollar la capacidad de asumir su responsabilidad por sus problemas de salud y actuar para buscar soluciones.

La participación de la ciudadanía es entendida como la instancia de fiscalización por parte de la comunidad de la calidad, la efectividad y la oportunidad del servicio y el uso eficiente de los recursos. La participación ciudadana apoya los derechos de los pacientes y brinda un mayor papel de los ciudadanos y los pacientes en la toma de decisiones médicas.

El término "participación comunitaria" se entiende comúnmente como la participación colectiva de la población local en la evaluación de sus necesidades y estrategias de organización para satisfacer esas necesidades. En esta perspectiva, la participación comunitaria es un proceso dinámico en el que las personas, a través del aprendizaje y la participación, ganan el acceso y control sobre los recursos de atención de salud.

PARTICIPACION EN SALUD

Figura 1. Funciones de las asociaciones de usuarios en salud



ATRIBUCIONES DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS EN SALUD

DECRETO 1757 DE 1994

Artículo 14. Funciones de las asociaciones de usuarios. Las asociaciones de usuarios tendrán las siguientes funciones:

- Asesorar a las autoridades en la libre elección de la entidad promotora de salud, las instituciones prestadoras de servicios y/o los profesionales adscritos o con vinculación laboral a la entidad promotora de salud, dentro de las opciones por ella ofrecidas.
- Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.
- Participar en las Juntas Directivas de las empresas promotoras de salud o instituciones prestadoras de servicios de salud, sean públicas o mixtas, para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario. En el caso de las privadas, se podrá participar, conforme a lo que dispongan las disposiciones legales sobre la materia.
- Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las Juntas directivas de la institución prestadora de servicios de salud y la empresa promotora de salud.
- Vigilar que las decisiones que se tomen en las Juntas directivas, se apliquen según lo acordado.

6. Informar a las instancias que corresponde y a las instituciones prestadoras y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.

7. Proponer a las Juntas directivas de los organismos o entidades de salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.

8. Vigilar que las tarifas y cuotas de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo con lo que para tal efecto se establezca.

9. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.

10. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.

11. Ejercer veedurías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante las empresas promotoras y/o ante las oficinas de atención a la comunidad.

12. Elegir democráticamente sus representantes ante la Junta directiva de las empresas promotoras y las instituciones prestatarias de servicios de carácter hospitalario que correspondan, por y entre sus asociados, para períodos máximos de dos (2) años.

13. Elegir democráticamente sus representantes ante los comités de ética hospitalaria y los comités de participación comunitaria por períodos máximos de dos (2) años.

ACCION DE TUTELA

Es un mecanismo de protección que permite a toda persona acudir ante las autoridades judiciales para obtener la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares, en los casos establecidos en la ley. Su marco normativo se encuentra de manera general en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia y en el Decreto Ley 2591 de 1991.

¿QUÉ DERECHOS PUEDEN SER PROTEGIDOS A TRAVÉS DE LA ACCIÓN TUTELA?

LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DENOMINADOS DE APLICACIÓN INMEDIATA.

Son aquellos que se encuentran expresamente señalados por la Constitución Política de Colombia en el artículo 85, entre los cuales se encuentran: la vida, libertad, libre desarrollo de la personalidad, personalidad jurídica, intimidad, libertad de conciencia, libertad de cultos, libertad de expresión, honra, derecho de petición, profesión u oficio, debido proceso, derecho al trabajo, debido proceso, habeas corpus, doble instancia, reunión y manifestación políticas.

2. Los derechos fundamentales además de los mencionados en el numeral anterior, están: la paz; el asilo por motivos de índole política, filosófica, religiosa o doctrinaria; la asociación y el ejercicio sindical.

3. Los derechos fundamentales por expreso mandato constitucional (por ejemplo los derechos de los niños).

4. Derechos fundamentales Innombrados. Son aquellos que por Interpretación Constitucional han sido reconocidos, tales como la dignidad humana, mínimo vital, seguridad personal, estabilidad laboral reforzada de sujetos de especial protección, entre otros. Este reconocimiento se ha efectuado a través de la jurisprudencia proferida por la Corte Constitucional, órgano competente de interpretar la Constitución Política de Colombia.

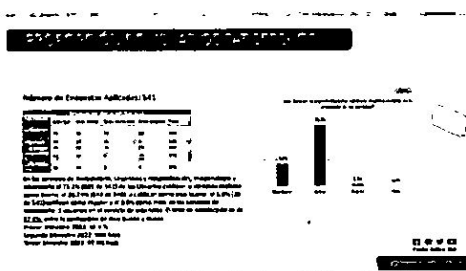
5. Los derechos fundamentales por conexidad. Son aquellos derechos que no siendo denominados como tales en la Constitución Política, les es reconocida esta condición en virtud de la íntima relación con otros derechos fundamentales. Los derechos a la seguridad social en conexidad con el derecho a la vida, al diagnóstico en conexidad con el derecho a la salud, al pago oportuno del salario en conexidad con el de mínimo vital, al pago de licencias de maternidad en conexidad con el de mínimo vital, a la educación, y a un ambiente sano, entre otros.

EN CUÁNTO TIEMPO PUEDO OBTENER RESPUESTA A LA TUTELA

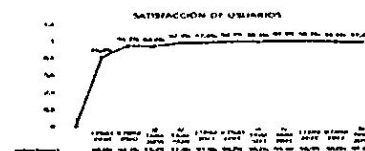
La ley ha previsto que el juez constitucional dispone de diez (10) días para proferir el fallo que resuelva de fondo lo solicitado en el escrito de tutela. Lo anterior de conformidad con el artículo 29 del Decreto 2591 de 1991.

¡Gracias!

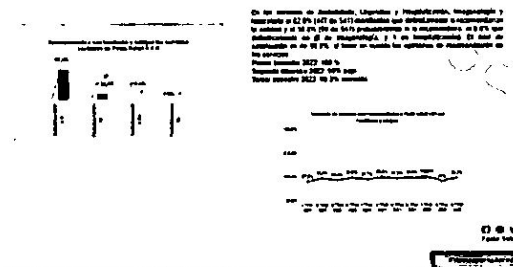
PRESENTACION INFORME DE TERCER TRIMESTRE 2022 DE MEDICION DE NIVEL DE SATISFACCION Y PQR



Teniendo en cuenta la tendencia de satisfacción de los usuarios periódica frente al servicio, indica un comportamiento positivo favorable, cumplimiento la meta establecida del 90%.



PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍAN LA ENTIDAD A SUS FAMILIARES Y AMIGOS



INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Indicador	2018	2019	2020	2021	2022
Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	98.9%
Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	98.9%
Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	98.9%
Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	98.9%
Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	98.9%
Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	98.9%
Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	98.9%
Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	98.9%
Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	98.9%
Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	98.9%

- En la percepción de los Usuarios han sentido algún tipo de discriminación, se puede afirmar que, para el primer, segundo y tercer trimestre de 2022, se cumple con la meta del 0% de casos reportados. En comparación con el año 2021, se presentaron en primer trimestre 2021 cuatro (4) usuarios, desearon haber sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida, en el segundo trimestre se presentaron cinco (5) casos, en el tercer trimestre se presentaron ocho (8) casos, y para el cuarto trimestre se presentaron tres (3). Lo anterior, se ve reflejado en las acciones de mejoramiento del Programa de humanización, donde se socializa con actividades lúdicas al cumplimiento de deberes y derechos de los Usuarios.
- Para el I trimestre de 2022 el porcentaje de satisfacción de los Usuarios fue del 98.9% y para el II trimestre fue de 98.9%. Lo cual indica un leve decremento del 0.0%. En el III trimestre el 97.0% de los usuarios se encontraron satisfechos, indicando un decremento de 1.9% en comparación con el primer trimestre. A pesar de ello, los resultados indican una satisfacción superior a la meta asignada del 90%.
- El porcentaje de recomendación de parte de los Usuarios de Pasto Salud para el año 2018 al 2021 presenta una tendencia positiva. Para el I trimestre del año 2022 el total de porcentaje de recomendación es del 100%, para el II trimestre es de 98.9% presenta un decremento de 1.1%. En el III trimestre se incrementa un 1.3% en comparación con el II con un total de 99.3%. A pesar del decremento entre el I y II trimestre, los resultados indican una satisfacción superior a la meta propuesta del 90%.

- Con referencia a la pregunta: ¿Pueden informarnos de cómo poner una PQRSD-47 los Usuarios en el segundo trimestre del 2021 el resultado fue de 94.4% y para el tercer trimestre con el 98.2%. Para el primer trimestre del año 2022 el resultado fue de 98.9% y para el II trimestre fue del 97.0% disminuyó el 1.9%, en el III trimestre se vio aumentado en un 0.7%, a pesar de la disminución entre el I y el II trimestre (1.1%) los resultados indican una satisfacción superior al 90%.
- Este porcentaje de favorable se refleja por el trabajo que se realiza con las asociaciones de Usuarios, donde anualmente se acuerda actividades en educación de cómo hacer una PQRSD-47 y la difusión y educación de deberes y derechos y el portal de servicios, y actividades de capacitación en el cuidado y promoción de la salud.
- En cuanto a la pregunta relevante a que al Usuario recibe información del Portal de servicios de Pasto Salud ESE, los Usuarios en el tercer trimestre 2021 respondieron favorablemente al 97.5% y para el cuarto trimestre 2021 fue del 98.6%.
- Para el primer trimestre del año 2022 el porcentaje de satisfacción fue del 98.9% y para el II trimestre el resultado fue de 98.9%. En el III trimestre se vio un aumento en el porcentaje en comparación con el II con un 99.3% (0.4% de diferencia). El comportamiento para el trimestre del año 2022 indica una disminución del 0.5%, a pesar de ello, los resultados indican una satisfacción superior al 90%.
- Proporción de usuarios que les aplicaron el examen o el procedimiento que se realizaron tercer trimestre 2021: 99.5%, cuarto trimestre 2021: 99.6%, tuvo un incremento del 0.1%. Para el primer trimestre año 2022, el resultado de satisfacción fue de 99.6% y en el segundo trimestre de 2022 incrementó al 100%, para el III trimestre tuvo un leve decremento del 0.7% para un total de 99.3%. A pesar de ello, los resultados indican una satisfacción superior al 90%.
- La aplicación del tratamiento y cuidado a seguir tercer trimestre 2021: 95.1% y en cuarto trimestre 2021: 98.5%, tuvo un incremento del 3.4%. Para el primer trimestre año 2022 el resultado fue de 99.7% y en el segundo trimestre de este el 100%. En comparación al III trimestre tuvo un leve decremento de 0.3%, teniendo el trimestre con 99.1%, a pesar de ello, los resultados indican una satisfacción superior al 90%.

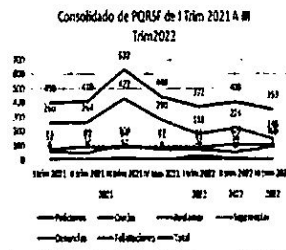


CONSOLIDADO PQRSFD por TRIMESTRES AÑO 2022

Consolidado número de PQRSFD - 01			
PQRSFD	I Trimestre 2022	II Trimestre 2022	III Trimestre 2022
Peticiones	2	1	1
Quejas	70	56	42
Reclamos	87	103	103
Sugerencias	31	13	4
Denuncia	1	0	0
TOTAL	191	173	150
Felicitaciones	181	224	119
TOTAL	371	402	269

0000
Pinar del Río

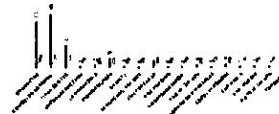
CONSOLIDADO PQRSFD por TRIMESTRES AÑO 2022



0000
Pinar del Río

Frecuencia de quejas y reclamos por servicios

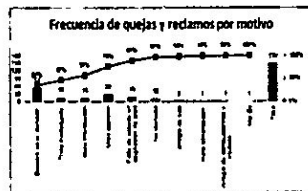
PQ POR SERVICIOS
01 - 02 - 03 - 04 - 05 - 06 - 07 - 08 - 09 - 10 - 11 - 12



Según el servicio el 28% corresponden la quejas/reclamos a Urgencias, el 32% a consulta externa, el 14% a Call center, el 2% a infraestructura, también a Avank, psicología el 6% a odontología, el 3% a laboratorio y a especialidades, radiológicas, el 5% a facturación, el 1% a seguridad del sur, en la misma proporción del indicador a vacunación, hospitalización, servicios irregulares, farmacia, nutricionista y a terceros.

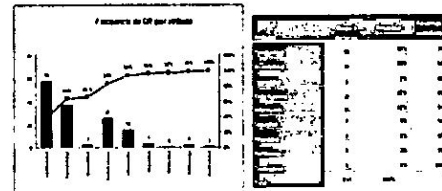
0000
Pinar del Río

Frecuencia de quejas y reclamos por motivo



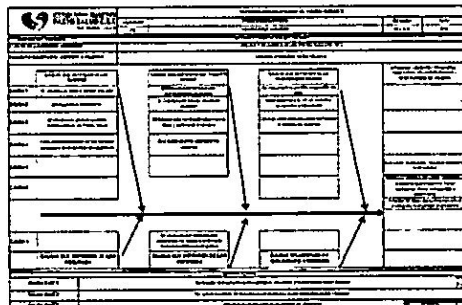
0000
Pinar del Río

Frecuencia de quejas y reclamos por motivo



0000
Pinar del Río

ANÁLISIS CAUSAL QUEJAS Y RECLAMOS



0000
Pinar del Río

PLAN DE MEJORA

- Acto de reunión No. 6 del 16 de mayo de 2022 del Comité de Ética Hospitalaria se presentó el Informe del primer trimestre del año en torno a los PQRSFD, oportunamente realizó informe en el análisis de vulneración de derechos. Teniendo en cuenta los el número de quejas y la cantidad de servicios que presta el Hospital Pinar del Río, se acordó realizar planes de mejoramiento, que incluya acciones correctivas en el momento que se presenten la queja o el reclamo, además se acordó que el porcentaje de quejas no debe ser mayor al 1% de las prestaciones, más que no al 80% el cual está contemplado en el Plan Operativo Anual.
- Actuación de reuniones en torno a quejas y reclamos, del año 2022 se realizó con el programa de Hospitalización, PMAE, programa de participación ciudadana entre otros. Para el segundo trimestre 2022 se han desarrollado las siguientes acciones:
- Actas de reunión con los representantes de SHAD en la reunión de respuestas de quejas y reclamos a los Usuarios, realizando observaciones en cuanto a la organización y estructura de las respuestas. Como resultado que se presentó, que en las respuestas a los Usuarios se refleja la acción llevada a cabo respectivamente a la queja y reclamo elevados.
- Con la Profesional Universitaria - Trabajadora Social implementando en programas 22 reuniones con los Asesorados de Usuarios con el objetivo de promover la participación ciudadana. Entre los objetivos se encuentran el acompañamiento a los Asesorados de Usuarios en la apertura de la sesión, desde la de salud y las quejas presentadas en el área de atención, explicación de citas y recordatorios de las consultas y de los Usuarios. Como resultado se presentaron las actas de reunión de cada acompañamiento a los Usuarios.
- En el 1, 8 y 15 de mayo de 2022 en los Usuarios se el día de la salud, junio y octubre 2022, se eligió las causas de atención, en especial por la recepción de citas. Las citas se reciben la forma como los Usuarios para tener una cita, utilizando el sistema de citas, y posteriormente en los diversos niveles de salud y realizando las acciones de atención.
- En el Programa de Atención para el mejoramiento en Calidad se establecieron acciones en torno a las quejas y reclamos, en concordancia a las unidades de acreditación que para el primer trimestre 2022 (PQRSFD) Establecimiento se establecieron el seguimiento y acompañamiento en los procesos y acciones para generar actas de no conformidad, el cual se elaboró el Códice (Códice) Establecimiento se establecieron de seguimiento de la efectividad a las respuestas de los problemas, quejas, reclamos, sugerencias.

0000
Pinar del Río

Conclusiones

-En el III trimestre del año 2022, se realizaron 587,819 atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,04% (159 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 119 formatos, que, con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0,03%.

-En el III trimestre del 2022 se presentó una (1) petición, mientras que en el II trimestre del año 2021 no se presentó ninguna, tuvo un incremento del 1%.

-En el III trimestre de del 2022 se presentaron 42 quejas, mientras que en el III trimestre del año 2021 se presentaron 164, tuvo un decremento del -59,2%.

-En el III trimestre de del 2022 se presentaron 163 reclamos, mientras que en el III trimestre del año 2021 se presentaron 89, tuvo un incremento del 16%.

-En el III trimestre de del 2022 se presentaron 4 sugerencias, mientras que en el III trimestre del año 2021 se presentaron 17, tuvo un decremento del -76,4%.

-En el III trimestre del 2021 y 2022 no se presentaron denuncias.

-En el III trimestre de del 2022 se presentaron 119, mientras que en el III trimestre del año 2021 se presentaron 427, tuvo un decremento del -72,13%.

-Para el tercer trimestre por cada queja que colocan los usuarios existe 5 Felicitaciones y 4 PQRS.



Pasto Salud ESE



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. ART. 800081143-9		REGISTRO DE ASISTENCIA EXTERNO									
VERSION 6.0		PROCESO/SERVICIO GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION						CODIGO GSI-RAE		NUM 024	
TEMA:	Dio de la participación Social						ACTIVIDAD:				
LUGAR:	Auditoria para Salud						FECHA:	28	10	2022	
No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACIÓN	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCIÓN	LUMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Rosa Maria Perdomo	27089970	46	F.	/	santa Monica		hogar	313579003	ho	Rosa Maria Perdomo
2	Blanca Meza	30401642	74	F.	/	M2H C4 Panarquico	8.	hogar	3136770083		Blanca Meza
3	Maria Cristina Pando	59826866	46	F.	/	Buenos Aires - Nariño		J.P.C.	3122848029		Maria Cristina Pando
4	Maria del Pardo Azu	30415114	66	F.	/	Sorapito Buenavista		JAL	3127905964	Rosa Perdomo 64 9m/ 17.00m	Maria del Pardo Azu
5	Guillermo Horta	5206126	13	M.	/	Encuentro Santa Clara	-o-	Asesoría ACPA	3155687516	Colombiano 1388m ACM	Guillermo Horta
6	Ignacio Figueira	5196827	81	M.	/	M2 B 106 Santa Monica	3.	JAC	3152967541		Ignacio Figueira
7	Sigifredo Cordero	16612105	66	M.	/	vella vista ell 228 p228-SS	10.	v.gilach	3153231088		Sigifredo Cordero
8	Mario C. Chinchajaca	59828693	36	F.	/	Aionda viejo	10.	hogar	3164840535		Mario C. Chinchajaca
9	Ligia Meier	30703330	65	F.	/	Aionda viejo	10.	hogar	314418423		Ligia Meier
10	Maria Elena Quis	59823199	49	F.	/	Caicedo Alto	6.	hogar	3226411709		Maria Elena Quis
11	Cristino Delgado	30703602	71	F.	/	Agualongo M214C	6	hogar	3154142291		Cristino Delgado
12	Gertrudis Rosero L.	27078853	54	F.	/	Lorenzo ciudad N13-60	4	hogar	3134406179		Gertrudis Rosero L.
13	Bingilia Choma	12955508	70	M.	/	La Victoria catombos sector	-o-	CIVICIL	3122144432		Bingilia Choma
14	Rosa F. Marquez	39832687	67	F.	/	Putima Gualmatan sector	-o-	hogar	3148836694		Rosa F. Marquez
15	Leiva Perdomo	30744849	56	F.	/	El Barrio	-o-	hogar	3015186823		Leiva Perdomo

EL PRESENTE FORMATO ES IDENTICO AL ORIGINAL APROBADO. LAS MODIFICACIONES AL FORMATO NO SON VÁLIDAS SIN APROBACIÓN.
(FIRMAS EN FORMATO ORIGINAL). OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN. FECHA DE CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN: 03-04-2018

VIGILADO Supersalud

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. N.T. 8908/143-6		VERSION 6.0	REGISTRO DE ASISTENCIA EXTERNO		PROCESO/SERVICIO GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	CODIGO GSI-RAE	NUM 024				
TEMA:	Dia de la Participación Social				ACTIVIDAD:						
LUGAR:	auditorio Pasto Salud				FECHA:	28	10 2022				
No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACIÓN	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCIÓN	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Samuel Muñoz Aguirre	12953697	72	M.	✓	Pandilla del 19A No 42-100	casera 9	✓	320517978		Samuel M.
2	Blanca Carlosma	27548026	64	F.	✓	H2JCT Panoramio II	B.	Hogar	3116818632		Blanca C.
3	Carlos Dione Pomo	98523198	53	M.	✓	Cia 8A#14-cg. Las Lomas	2.	Vendedor	3146001351		Carlos P.
4	Luis Alfredo Lopez	12958586	69	M.	✓	H2 AC4 caicedonia	3.	Indepen	3176715044		Luis A.
5	dani salazar	30718452	62	F.	✓	H2 AC4 caicedonia	3.	Hogar	3225723260		Dani S.
6	Jorge E. Navano	5379121	72	M.	✓	H2ICS4 Santa Monica	3.	Indepen	3172498464		Jorge E.
7	Rosario Caicedo	30707434	68	F.	✓	H2ICS4 Sta. Monica	3	Hogar	3155278085		Rosario C.
8	Judy Huertas	59822481	48	F.	✓	Santa Monica	3	Hogar	3777799951		Judy H.
9	Rosalba Arcaya	27455523	60	F.	✓	Santa Monica	3	Hogar	3113813600		Rosalba A.
10	Ana Lucia chilama	30723700	63	F.	✓	Santa Monica	3	Hogar	3166087472		Ana L.
11	Doris Rocio Bastidas	59812369	80	F.	✓	14 Lorenzo A	3.	Hogar	3218639481		Doris R.
12	Jaime Pantoja	13058166	80	M.	✓	Chambo H237C14	5	Indepen	3153157749		Jaime P.
13	Luis Alberto Longino	5232436	78	M.	✓	Cra 14 No 538 B Caicedo	6.	Indepen	3006166567		Luis A.
14	Maria Esperanza Puentes	59822616	45	F.	✓	Laguna S. Luis	- -	Hogar	3175488213		Maria E.
15	Isabel Jara	27089594	79	F.	✓	Laguna S. Luis	- -	Hogar	3175488213		Isabel J.

EL PRESENTE FORMATO ES IDENTICO AL ORIGINAL APROBADO. LAS MODIFICACIONES AL FORMATO NO SON VALIDAS SIN APROBACION.
(FIRMAS EN FORMATO ORIGINAL). OFICINA ASESORA DE PLANEACION. FECHA DE CREACION Y/O ACTUALIZACION: 03-04-2018

VIGILADO Supersalud

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. NIT 80081143-9		REGISTRO DE ASISTENCIA EXTERNO									
VERSION 6.0		PROCESO/SERVICIO GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION							CODIGO GSI-RAE		NUM 024
TEMA:	Dia de la participación Social							ACTIVIDAD:			
LUGAR:	Auditorio Pasto Salud							FECHA:	28	10	2022
No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACIÓN	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCIÓN	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Ilia Monto Cortes	30723376	60	F	/	4214 c2 Tumasaque	- - -	Presente del GSI-RAE GSI-RAE	315 424 7834		Ilia Monto
2	Arturo Cubela	19911676	60	M	/	Comuna El	- - -	JH E Palmira	316 44 7775		Arturo
3	Nidia Meneses	1085272195	33	F	/	Obaruco	Obaruco	Venulos	310675107	nycarad@gmail.com	Nidia
4	Juan Carlos Inchima	12754189	39	M	/	Obaruco	Obaruco	Lugar	3186732339	nycarad@gmail.com	Juan Carlos
5	Olga Patricia Rivas	27096624	42	F	/	Santa Barbara	- - -	Indepa	316 727 7942		Olga Patricia
6	Amable Burgos	27469435	68	F	/	La mina H2C26	5	Lugar	3207806528		Amable Burgos
7	Segundo A. Ayosbes	12962837	65	M	/	42367 hostc39	8	Lugar	3128225979		Segundo A. Ayosbes
8	ana Igua B	21234929		F	/	el Rosario	4	Estadista	3145561482		ana Igua
9	Carmin Erazo	27373738		F	/	el Rosario	4	amadora	3183014722		Carmin Erazo
10	Hanielo Erazo	27198907	54	F	/	caldera	- - -	Lugar	312745663		Hanielo Erazo
11	Conlas Tegarda	12958446	69	M	/	Moravico-Ju Josefina	- - -	ayudante	3156456389		Conlas Tegarda
12	Liliana Legarda	30731532	30	F	/	Moravico-Ju Josefina	JOSEFINA	Lugar	3116603270		Liliana Legarda
13	Maria Popayan	27286388	40		/	Panduco		Lugar	313 60 93323		Maria Popayan
14	Miguel Rosaro	36950747	42	F	/	Sta Barbara	Sta Barbara	Amadora	316894825	miguelrosaro@gmail.com	Miguel Rosaro
15	Senio Tulio Portillo E.	5283156			/	Sta ucouren		Indepa	3162353216		Senio Tulio Portillo E.

EL PRESENTE FORMATO ES IDENTICO AL ORIGINAL APROBADO. LAS MODIFICACIONES AL FORMATO NO SON VÁLIDAS SIN APROBACIÓN.
(FIRMAS EN FORMATO ORIGINAL). OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN. FECHA DE CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN: 03-04-2018

VIGILADO Supersalud

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PASTO SALUD E.S.E. ACT 800981143-9		REGISTRO DE ASISTENCIA EXTERNO									
VERSION		PROCESO/SERVICIO						CODIGO		NUM	
6.0		GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION						GSI-RAE		024	
TEMA:		Dia de la Participación Social						ACTIVIDAD:			
LUGAR:		Auditorio Pasto Salud						FECHA:		28 / 11 / 2022	
No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACIÓN	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCIÓN	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Aleida Cordoba	59832671	48	Femenino	/	Cotambuco	Cotambuco		3117430529		Aleida Cordoba
2	Teresa Gonzalez	23089595	74	F.	/	Cabiera		Hogar	3107192930		Teresa Gonzalez
3	Flavio Jojoa	12938355	70	M	/	Laguna		agricult.	31470011		Flavio Jojoa
4	Lida Gonzalez	59813337		F.	/	Rica		Hogar	3163428267		Lida Gonzalez
5	Ma. Fdo Guerra	1004214131		F.		Guaya		Estadista	3164474450		Ma. Fdo Guerra
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											

EL PRESENTE FORMATO ES IDENTICO AL ORIGINAL APROBADO. LAS MODIFICACIONES AL FORMATO NO SON VÁLIDAS SIN APROBACIÓN.
(FIRMAS EN FORMATO ORIGINAL). OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN. FECHA DE CREACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN: 03-04-2018

VIGILADO Supersalud