



VERSIÓN	PROCESO/SERVICIO	CÓDIGO	NÚM
7.0	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GSI-CO	058
SIAU			

CIRCULAR



202205740026823

San Juan de Pasto, 19 mayo 2022

PARA: ASOCIACIONES DE USUARIOS, VEEDORES, COMUNIDAD INDIGENA DE OBOÑUCO, GENOY Y ENCANO, LÍDERES

Con el objetivo de promover y brindar espacios de participación ciudadana, Pasto Salud E.S.E invita a participar del *II taller de capacitación*, el cual se desarrollara de acuerdo al siguiente cronograma:

Fecha	Asociaciones de usuarios	Lugar
1 de junio de 2022	Red Norte: - Hospital Local Civil - Primero de Mayo - Pandiaco - Morasurco - Buesaquillo	Sede administrativa: Auditorio Cra 20 No 19B-22
6 de junio de 2022	Red Sur: - Hospital La Rosa - El Progreso - Catambuco - Gualmatán - Santa Bárbara	
7 de junio de 2022	Red Oriente: - Lorenzo - Rosario - Laguna - Cabrera - Encano - Mis Kikes	
15 de junio 2022	Red Occidente: - Tamasagra - Obonuco - Mapachico - San Vicente - Genoy - Caldera	

El horario y las temáticas que se abordaran son las siguientes:

Horario	Temas	Responsable
7:45 am a 8 a.m.	Registro de asistencia	
8:00 a.m. a 8:20 a.m.	Informe de PQRSFD y Medición de Satisfacción de usuarios I Trimestre 2022	Lorena Pantoja Guerrero Profesional Universitaria - SIAU
8:20 am: 8:40 am	Promoción y mantenimiento de la Salud: Manejo del Estrés.	Jefe Rosita Pabón Guerrero Profesional Universitaria especializada
8:40 am a 9:00 am	Deberes y derechos de los Usuarios	Dra. Magaly Santacruz Contratista
9:00 am a 9:20 am	Trámites y Servicios Institucionales y accesibilidad y canales de atención al ciudadano	Ingeniero José Fernando Mora, Profesional Universitario
9:20 am a 9:45 am	Refrigerio	
9:45 a.m. a 12 a.m.	Planeación, presupuesto y	Dr. Juan Pablo Ortega Mora -





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
SIAU			

Control Social en Salud

Contratista

Trabajo en equipo y liderazgo

Esperando contar con su valiosa asistencia y participación,

NELCY IBARRA
Profesional Universitaria

LORENA PANTOJA GUERRERO
Profesional Universitaria



CO19.00732





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

GS1-A

022

Diligenciar en medio digital o a mano alzada Válida con firmas

FECHA	DIA	MES	AÑO	HORA INICIO	HORA FINAL	ACTA No.
	1.-6-7 -15	Junio	2022	8:00 a.m.	12: 00 m	
TEMA DE REUNION:	II TALLER DE CAPACITACION PRESENCIAL CON ASOCIACIONES DE USUARIOS.					
LUGAR:	Auditorio Pasto Salud ESE					
ASISTENTES						
NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO		DEPENDENCIA		FIRMA
Se anexa Listados de asistencia						
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						
<ol style="list-style-type: none">1. Bienvenida y registro de asistencia2. Informe de PQRSF-d y Medición de Satisfacción de usuarios I trimestre 20223. Promoción y Mantenimiento de la Salud. Manejo del estrés4. Deberes y derechos de los usuarios5. Trámites y servicios Institucionales y accesibilidad y canales de atención al ciudadano6. Planeación, presupuesto y Control Social en Salud. Trabajo en equipo y Liderazgo7. Presentación de inquietudes8. Evaluación de la jornada de capacitación						
DESARROLLO						
<ol style="list-style-type: none">1. Se cuenta con la asistencia de 52 integrantes de las Asociaciones de usuarios. 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 capacitación del segundo taller según el orden del día2. La Doctor Lorena Pantoja Profesional Universitaria saluda a los participantes agradeciendo su asistencia, seguidamente da a conocer los informes respectivos de PQRSF-d' y Medición de Satisfacción de los usuarios correspondiente al Primer trimestre del año 2022 informando los motivos de las pqrsf-d' (se anexa presentación).						



La Doctora Lorena Pantoja informa que en el primer trimestre 2022 se atendieron 487.955 usuarios en los diferentes servicios a lo cual los usuarios presentaron un total de 371 PQRSFD-d así: 2 peticiones, 70 quejas, 87 reclamos 31 sugerencias, 181 felicitaciones y 1 denuncia. Seguidamente da a conocer el consolidado de PQRSFD-d presentado en el primer trimestre 2021 y 2022, posteriormente informa los motivos de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncia, igualmente da a conocer el análisis de la vulneración de los derechos, la frecuencia de las quejas y reclamos respecto a los Atributos relacionados con la oportunidad, accesibilidad, trato humano, información, seguridad, pertinencia y continuidad así también da a conocer la frecuencia de las quejas y reclamos en lo relacionado con los derechos vulnerados y las acciones de mejoramiento en torno a las PQRSF.

Terminado el informe de PQRSFD-d. la doctora Lorena presenta el informe de Medición de Satisfacción de los usuarios del I trimestre respecto a los servicios de Urgencias y hospitalización, imagenología, laboratorio y servicios ambulatorios utilizados por los usuarios en lo cual se logró el 98.9% de satisfacción, seguidamente informa la proporción de usuarios del 100% que recomendarían a sus familiares y amigos la utilización de los servicios que ofrece Pasto Salud Ese, igualmente da a conocer los indicadores de Satisfacción.

3. La Doctora Rosa Pabón Guerrero presenta el tema Manejo del Estrés informado acerca de la definición, síntomas, clasificación, efectos comunes, manejo y control del Estrés. (se anexa presentación). Terminada la presentación los asistentes sugieren que este tema se afiance en otra capacitación porque es un tema muy importante que las personas deben conocer para el manejo del estrés por considerarse una enfermedad a la cual se le debe prestar mucha atención toda vez que el estrés se incrementó después del confinamiento establecido por la pandemia

4. La Doctora Magaly Rosero Santacruz Psicóloga de Pasto Salud hace su presentación en el tema HUMANIZACION dando a conocer la política " Sirviendo con Amor, es la cualidad esencial de los servidores de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, que manifiesta en la dignidad, empatía, servicio y entorno de una experiencia centrada en la atención en el paciente capaz de promover la salud, prevenir la enfermedad, fortalecer derechos y deberes y transformar participativamente los estados de vulnerabilidad en salud y bienestar entre sus usuarios, familias y colaboradores; de igual manera se socializa las cuatro estrategias de humanización en el marco del plan de acción del programa : Soy mejor por ti, destinada a la generación y fortalecimiento de actividades de formación y capacitación para la construcción del carácter, la pro actividad, el liderazgo, compromiso y otras cualidades que lleven a la transformación personal e institucional; Nos escuchamos, estrategia orientada a evaluar permanentemente las necesidades, expectativas y percepciones de la atención por parte de usuarios, familias y colaboradores: Tus derechos son nuestros deberes, estrategia destinada a fortalecer la adherencia a la observación de los derechos y deberes de los usuarios y familias por parte de los colaboradores de la institución. Videos, redes sociales, Facebook, instaran y radio, articulado con los rotafolios de escritorio de los colaboradores, así como en las carteleras institucionales y la estrategia Un Ambiente digno de ti, como estrategia de mejoramiento de la infraestructura y el ambiente físico para garantizar los derechos a la seguridad, comodidad, intimidad y respeto durante la prestación del servicio



VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSJ-A	022

Posteriormente, se da a conocer los derechos y deberes adoptados en Pasto salud según la Resolución 343 del 9 de mayo de 2012, posteriormente se presenta el instrumento Rondas de humanización en lo que respecta a la trazabilidad general para los usuarios 20,2021, primer trimestre 2021, primer trimestre 2022.

5. El ingeniero José Fernando Mora, y el líder de comunicaciones German Linares funcionarios de la oficina asesora de Comunicaciones y Sistemas, en una exposición de aproximadamente 20 minutos, presentan a la ciudadanía temas interés correspondientes a conocer algunos de los servicios que pueden realizarse por medio de la página web u otros que se han venido desarrollando en las salas de espera de los centros de salud, adicionalmente se hace la presentación de medios de comunicación digitales como la radio en línea, el programa radial de la universidad de Nariño además de las redes sociales.

Gobierno Digital y acceso a la información Pública de las nuevas tecnologías para los ciudadanos
 Junio . 2022

PÁGINA WEB INSTITUCIONAL
 En la página web institucional ~~microprocedimiento~~ ~~acceso~~, se publica toda la información que produce la Entidad, que es de interés para todos los ciudadanos y pueden hacer uso de ella, adicionalmente, encontramos secciones como "transparencia", "participación ciudadana", "trámites y servicios", "entidad", que cumplen con los requerimientos establecidos por la ley 1712 de 2014 y otras normativas asociadas.

CONOCE NUESTRO PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Otras herramientas adicionales que puedes encontrar

- ✓ Chat on-line (para asignación de citas médicas)
- ✓ Formulario electrónico para resolver PQRSF-5 para la ciudadanía y los trabajadores de la Entidad.
- ✓ Formulario para la solicitud de copia de historia clínica.
- ✓ Herramientas para trabajadores (dependientes de pago, servidor documental, acceso a sistemas de información, certificado laboral)
- ✓ Datos Abiertos de información para investigación
- ✓ Calendario de eventos para la participación ciudadana

Los funcionarios exponen información relacionada a los Trámites y servicios que pueden realizarse por medio de la página web y otros servicios Institucionales, funciones de accesibilidad que pueden mejorar los canales de interacción con la ciudadanía y reducir el desconocimiento de la información. Es por ello que se le hace una breve introducción a los líderes de las asociaciones para el acceso a la página web, formulario de PQRSF y la solicitud de copia de historia clínica, se da una breve introducción a la ley 1712 de 2014 correspondiente a transparencia y acceso a la información pública.

Además, el ingeniero José Fernando Mora, explica la importancia de contar canales de comunicación disponibles para el acceso a la ciudadanía de cualquier tipo o aquellos que de acuerdo a la caracterización de usuarios lo requieran, deben cumplir con las funcionalidades de accesibilidad que indica la estrategia de Gobierno digital



Cursos de Accesibilidad



Centro de Relevo



Actualmente la página web cuenta con los siguientes servicios:

- Derechos y Deberes en lenguaje Braille
- Derechos y Deberes con Lenguaje de Señas
- Centro de Relevo (canal de información para beneficiar a la población sorda)
- Convertic (software que convierte a voz la información que se muestra en la pantalla)

Adicionalmente y como parte del cumplimiento de las actividades anteriormente mencionadas, se expone los resultados de las publicaciones realizadas en el I trimestre 2022, demostrando los siguientes resultados,

Sección	Enero	Febrero	Marzo
Transparencia y acceso a la información	17	14	24
Noticias de Interés	19	20	21
Actualización de secciones	1	2	2
Banners	1	3	2
TOTAL	38	39	49

(Se anexa presentación)

6. El Doctor Juan Pablo Ortega Mora. Contratista de Pasto Salud hace la presentación en el tema de planeación, presupuesto, Control Social en Salud, dando a conocer respecto a lo que es la planeación integral en Salud, apreciaciones sobre el presupuesto en salud, el Control social en salud (se anexa presentación),
 Seguidamente el doctor Juan Pablo Ortega presenta a la Señorita Paola Carolina Jojoa quien da a conocer el tema "Trabajo en equipo" en lo que refiere a: Que es el trabajo en equipo, porqué es importante trabajar en equipo, definición de lo que es un líder, habilidades, concepto de lo que es el liderazgo y la diferencia entre jefe y líder. (se anexa presentación)



ACTA

VERSIÓN	PROCESO / SERVICIO	CODIGO	NUM
6.0	GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION	GSI-A	022

7. Terminadas las presentaciones se reciben inquietudes de parte de los asistentes donde los integrantes de las asociaciones de usuarios informan que de parte de los usuarios refieren que:

- Hay Inconformidad en el servicio de Call Center porque llaman a las líneas telefónicas pero no responden
- Inconformidad porque las citas médicas y odontológicas se están dando a largo tiempo
- Demora en la atención en el servicio de urgencias en el Centro Hospital la Rosa, San Vicente, Hospital Local Civil
- Es importante que el tema de humanización en Salud se replique en las salas de espera para que los usuarios hagan uso de los derechos y cumplimiento de sus deberes ya que hay muchos usuarios que no tienen buen trato con los prestadores que brindan la atención.
- Hay inconformidades de los usuarios a quienes no se les entrega los medicamentos porque ESE Pasto Salud no tiene contrato de suministro de medicamentos y los pacientes deben acudir a Cruz Verde
- Educar a los usuarios en la utilización del servicio de urgencias
- Afianzar el tema de la humanización para que todo el personal brinde una buena atención para disminuir las quejas ya que hay personal en algunos centros de Salud que les falta brindar una buena atención.

La Doctora Lorena Pantoja informa que las inquietudes recibidas de parte de las asociaciones serán dadas a conocer a la Subgerencia de Salud e Investigación para toma de correctivos y fines pertinentes.

8. Evaluación de la jornada de capacitación

Nelcy Ibarra solicita a los participantes dar su opinión respecto la jornada de capacitación brindada en este taller a lo cual los asistentes agradecen a Pasto Salud brindar estos espacios a las Asociaciones de usuarios en los temas que han sido muy provechosos para las asociaciones, igualmente felicitan a los capacitadores por el buen manejo en la información y el apoyo logístico que se ha dado en el taller y sugieren que las capacitaciones se realicen los días sábados para que se pueda lograr más asistencia de parte de los integrantes ya que de lunes a viernes deben atender sus labores cotidianas y de trabajo.

No habiendo otros asuntos que tratar, Nelcy Ibarra agradece a las Asociaciones de usuarios su participación y se da por finalizada la jornada de capacitación

COMPROMISOS

PROXIMA CONVOCATORIA

LUGAR	HORA	FECHA	DIA	MES	AÑO
					2022



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
NIT. 900991143-9

ACTA

VERSIÓN

PROCESO / SERVICIO

CODIGO

NUM

6.0

GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION

GSI-A

022

ANEXOS AL ACTA

Lista asistencia- memorias- fotos

RESPONSABLE DEL ACTA

NELCY IBARRA ALVAREZ

TEMA: **Parto Salud ESE**
 LUGAR: **Parto Salud ESE**
 ACTIVIDAD: **II TABLA DE CAPACITACION ASOC. de USUARIOS**
 FECHA: **1 DIA 06 MES 2022**

No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	CORREGIMIENTO, VEREDA	OCCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Flanther Nupain	1085254970	35	femen.		Daza. C6.41A	Horosurco	odontologia	3177241023	maripea@gmail.com	[Firma]
2	Lidia Ortizaga	30719234	62	F.		veorosuru	Urosuru	Hogar	3105474141	Lidia Ortizaga	[Firma]
3	Glorio Amparokoro	27537413	53	F		Cusacal	Buesaguillo		3117420570		[Firma]
4	Sigifredo Cardona Sotomayor	16.612.105	65+	M		Calle 22b. #28-55	Vellavista		3753231088		[Firma]
5	Samuel Mejias	12953694	27	M		Calle 18 par 100	BRIOPAMBA	profesora	316422288		[Firma]
6	Pablo Alberto Guajardo	12951743	74	M		corregimiento Guaramaten Posto	Buelavata	agropecuaria	3146073566		[Firma]
7	Maria Popayan	2286388	40	F		CALLE 18A #737 PANDIACO	PANDIACO		3136043323		[Firma]
8	Emilio Villota	98386131	47	M		Aranda	Primero de mayo	Agro	3128880053888	maroldburgos@gmail.com	[Firma]
9	Seg. Oficina de Tercera	3070333	70	F		Aranza de	Primero de Mayo		3146188285		[Firma]
10	POPA C. JARA	108532449	26	F					323486900	pcjara@agricul.com	[Firma]
11	Ilia McCosta	30723376	59	F		M.14C.3 Tama.2	H.L.CIVIL		3154247834	0-0-0	[Firma]
12	Margarita Lopez	3071029		F		Perthuisda			3125773449		[Firma]
13											
14											
15	Melina Barrera										



TEMA:		II. TALLER CAPACITACION									
LUGAR:		PASTO Salud Ede									
No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCCUPACION	TELEFONO/CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Tirza Diaz	59070002				B/ el progreso	5	Agrup	3146030242		Tirza Diaz
2	Carlos Romo	98523198				B/ Las Lunas	5	Ventas	3146001351		TRump
3	Marib Galindo R.	34549475		FEMENINO		COSECO MUNICIPIO DE GUACAMAYAN	Guacamaya	empleado publico	3156244623	comunicacion@telmex.net	Marib Galindo R.
4	Doris Carchula B	54814810		F.		Catambuco	Catambuco	S. publico	3152740632	doisarchula@oh.com	Doris Carchula B
5	Carlos E. Calcedo S	12982920		M.		Catambuco	Corregimiento	S. publico	3229147664	calcedos457@oh.com	Carlos E. Calcedo S
6	Lourdes Parate	13058166		M		Orinda	Orinda	m	3153137249		Lourdes Parate
7	Rosa Mercedes Paramezuelo	27099970				Santa Barbara	Orincipinas				Rosa Mercedes Paramezuelo
8	Pablo Roberto Paramezuelo	12951740		M	Indigena	Guacamaya Centro	Vereda Guacamaya Centro	Presidente	3146073566	Paramezuelo@outlook.com	Pablo Roberto Paramezuelo
9	Rosa FANNY Paramezuelo	29233687		F		Vereda Fatima	Corregimiento Guacamaya	Vice Presidenta	3148656395		Rosa FANNY Paramezuelo
10	Alyde Córdoba	58832631		F		Catambuco	Catambuco	Presidencia	3177430599		Alyde Córdoba
11	Julio Correa M	12976120		M		Vereda ROSA	Posto	Vendedor	3158254130	JulioCorrea@oh.com	Julio Correa M
12	Rosa Fabian G	30721770		F		Posto SaludESE	Posto	Empleada	3148922031	Jacques Calderon E. P. H. SaludESE.gov.ec	Rosa Fabian G
13	Vigilio Echandi	12955508		M		Jacatoria	Jacatoria	Agricultor	3122144432		Vigilio Echandi
14	Elizabeth Pizarra			F		La Rosa	5	hogar	317877078		Elizabeth Pizarra
15											

Handwritten signature or mark at the bottom right of the page.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E.
NIT 900391143-9

VERSION
6,0

REGISTRO DE ASIS

EXTERNO

PROCESO/SERVICIO

GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION

CODIGO
GSI-RAE

NUM
024

TEMA:

LUGAR: *Pasto Salud Eae*

ACTIVIDAD:

II. TAILOR CAPACITACION

FECHA

6 DIA

06 MES

2020

No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	<i>German Delfado</i>	<i>12485391</i>	<i>56</i>	<i>M</i>		<i>Calle 6A 44 N 24 Sta Clara</i>	<i>5</i>	<i>Indep to</i>	<i>318606476</i>	<i>german.650@kard.com.co</i>	<i>[Firma]</i>
2	<i>Hector Pechin</i>	<i>520304</i>	<i>53</i>	<i>H.</i>		<i>H.P. Nueva Amal</i>	<i>7</i>	<i>manejador</i>	<i>3158000624</i>		<i>[Firma]</i>
3	<i>Maria Leticia</i>	<i>3077407</i>	<i>66</i>	<i>M</i>		<i>Calle 22 Bis 2855 70</i>	<i>70</i>	<i>Amadeo case</i>	<i>3753737088</i>		<i>[Firma]</i>
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											

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

visiLabs Supersalud

2020/06/06

TEMA:

LUGAR: *Pasto Salud ESE*

ACTIVIDAD:

IF TAILER CAPACITAC con Asoc. de COMUNARIOS

FECHA

7 DIA

06 MES

2022

No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	<i>Diego Gonzalez</i>	<i>27089587</i>	<i>70</i>	<i>F</i>		<i>Cobiza</i>	<i>Cobiza</i>	<i>hogar</i>	<i>3107192930</i>		<i>[Firma]</i>
2	<i>Flavio Jajoo</i>		<i>63</i>	<i>M</i>		<i>Laguna</i>	<i>Laguna</i>		<i>3147010111</i>		<i>[Firma]</i>
3	<i>José Pinedino</i>		<i>69</i>	<i>M</i>		<i>Laguna</i>	<i>Laguna</i>		<i>3185261507</i>		<i>[Firma]</i>
4	<i>Manuel Puerres</i>	<i>12951486</i>				<i>Cobiza</i>	<i>Cobiza</i>		<i>3128529419</i>		<i>[Firma]</i>
5	<i>Glady Rivera</i>	<i>57821624</i>		<i>F</i>		<i>Eucana</i>	<i>San José</i>	<i>hogar</i>	<i>3148310034</i>		<i>[Firma]</i>
6	<i>Gabriela Boncalá</i>	<i>27012853</i>		<i>F</i>		<i>Lago</i>	<i>Lago</i>		<i>3134406779</i>		<i>[Firma]</i>
7	<i>Leonel yander</i>	<i>98396546</i>		<i>M</i>		<i>Eucana</i>	<i>San José</i>	<i>hogar</i>	<i>3162806924</i>		<i>[Firma]</i>
8	<i>Celino Bodón</i>	<i>5206186</i>				<i>Eucana</i>	<i>San José</i>	<i>aguijal</i>	<i>3155687512</i>		<i>[Firma]</i>
9	<i>Esperanza Puerres</i>	<i>59822616</i>		<i>F</i>		<i>La Laguna</i>	<i>Udasan Luis</i>	<i>Secretaria</i>	<i>3175488213</i>		<i>[Firma]</i>
10	<i>Geovanny Puerres</i>	<i>2708599</i>		<i>F</i>		<i>La Laguna</i>	<i>Udasan Luis</i>		<i>3137642681</i>		<i>[Firma]</i>
11	<i>Lidia H. delgado</i>	<i>30711175</i>		<i>F</i>		<i>Cobiza</i>	<i>Cobiza</i>	<i>Hogar</i>	<i>3206399951</i>		<i>[Firma]</i>
12	<i>Faira Obando</i>	<i>30744849</i>				<i>El Rosario</i>	<i>Rosario</i>	<i>HOGAR</i>	<i>301570823</i>		<i>[Firma]</i>
13	<i>Ryda González</i>	<i>59813337</i>		<i>F</i>		<i>Kitces</i>	<i>San Luis</i>	<i>comunidad</i>	<i>3163428297</i>		<i>[Firma]</i>
14	<i>Carmin Escobar</i>	<i>027373730</i>		<i>F</i>		<i>Rosario</i>	<i>Rosario</i>		<i>3163014722</i>		<i>[Firma]</i>
15											

TEMA:		ACTIVIDAD:			FECHA:		CORREO ELECTRONICO:		FIRMA:		
LUGAR:		II Taller Capacitacion Asoc. Usuarios			15 DIA		06/05		2022		
No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Eva Yolanda Zambardo	30718524		F.		Obonuro		Hogari	3188660110		Yolanda Zambardo
2	Maria Guistancena	59823199	48	F.		Tamasagra			3226911209		Maria Guistancena
3	Cristina Delgado	307056271		F.		Tamasagra			3154142291		Cristina Delgado
4	Laura Delfado	59825787	51	F.		Tamasagra		Hogar	3175614013		Laura Delfado
5	Floralba Lopez	59825040		F.		Obonuro		Hogari	3219680477		Floralba Lopez
6	Luis Touguero	5232435		M		Tamasagra		Independ.	3206166107		Luis Touguero
7	Maria Luceo Valle					Mapachic					Maria Luceo Valle
8	Blanca Mejia	307019274		F.		San Vicente		Amador C.O.S.A	9156470083		Blanca Mejia
9	ANGEL LOP NARANJO	5931266	38	F.		Hogari		LUDECAVAZK	311518587	angelnaranjo@gmail.com	ANGEL NARANJO
10	Yarida Escobedo	27198907	54	F.		Calderon		Hogari	3127456063		Yarida Escobedo
11	Luis Yajayayensi	12963641	60	M		Buenaquillo		equival.	3165549735		Luis Yajayayensi
12	Claudio Gualle	5930840	58	F.		Buenaquilla		Hogari	3154435118		Claudio Gualle
13	Mario Alejandro		24	F.		Mapachic		Hogari	3182091300		Mario Alejandro
14											
15	Melby Barba										Melby Barba

TEMA: Copacatan		ACTIVIDAD:		FECHA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA					
LUGAR: Catambuco				21 DIA	06 MES	2022					
No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Melinda Pariza	59650591	37	F		Catambuco	Catambuco	hija	3226156208		Hercules Pariza
2	Alegrinda Muñoz	30144843	54	F		Catambuco	Catambuco		3127753270		Alegrinda Muñoz
3	Vigilante Chant	12955508	71	M		Lavetopa	Catambuco	Agricultor	312244432		Vigilante Chant
4	Dejanara Eraso	31001123	53	F		Catambuco	Catambuco	financiera	3146912491		Dejanara Eraso
5	Elvira Sierra Gario	210820396		F		Catambuco	Catambuco	usuario	3117430599		Elvira Sierra
6	Maria Magdalena Rivas	27199946	82	F		Catambuco	Catambuco	usuario	3163675140		Maria Magdalena Rivas
7	Aura Chica Rivas	27066189	84	F		Catambuco	Catambuco	usuario	3135909518		Aura Chica Rivas
8	Rosalva Heras R.	87020557	58	F		Catambuco	Catambuco	estudiante	322607192		Rosalva Heras R.
9	Nilse Montilla C	1085350091	24	F		Catambuco	Catambuco	estudiante	3165812000		Nilse Montilla
10	Mariela Córdoba	59844746		F		Catambuco	Catambuco	usuario	3198605621		Mariela Córdoba
11	Hector Esteban	5263014		M.		Catambuco	Catambuco	usuario			Hector Esteban
12											
13											
14											
15											

TEMA:		ACTIVIDAD:										
LUGAR:	Taller capacitación Salud Cultural pandurao											
No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACIÓN	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCIÓN	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FECHA	FIRMA
1	Eche Alicia Chumbo	59.85.593	50	F	-	Km 4/1A #18-16	9 Pandurao	Ama de casa	3128991315	manabach@hotmail.com	22/06	2022
2	Jelis Cesar Machado	98.38/861	51	M	-	Cll. 18D #44-80	9 Pandurao	Obrero	3155571117			
3	Luz Carme Molina	66.95/201	45	F	-	Cra 45 # 18-30 308	Ed. Alicante	Ama de casa	312 410-3464	Hellouy1@hotmail.com		
4	Quevedo Paucatajo	12975765	60	M	-	Km 95 #19A10X	9 Juany	Profesional	3175745879	diós.viv@guacay.com		
5	Maria Cristina R.	54832675	38	F	-	Km 44 #20-224	9 San Antonio	Empleado	3106517992			
6	Doris M. Piondo	59820211	52	F	-	colle NS A #44.49	9 Panduro	ama / casa	3188570003			
7	Margarita Puelo	3690706	42	F	-	uzac9 Villavieja	pasto	Segu	3127080281			
8	Alfredo Puelo	2961781	70	M	-	Panduro	past	-	3127080290			
9	Meleny Ibarra	30717431		F	-	pasto salud	pasto	T. Salud	3127080291			
10												
11												
12												
13												
14												
15												



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E.
NIT 89089143-8

VERSION
6.0

REGISTRO DE ASISTE EXTERNO
PROCESO/SERVICIO
GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION

CODIGO
GSI-RAE
024

NUM
024

TEMA: Taller Capacitac		ACTIVIDAD:		FECHA: 24 DIA 06 MES 2022							
LUGAR: Geany											
No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	CORREGIMIENTO, VEREDA	OCUPACION	TELEFONO/ CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Rubio guerra	72746221		F		Castillo Lame	Geany	agricult	3188894473		skm ascan
2	Dolores maclei	27070576		F		,,	,,	h ygo	-		Dolores
3	Ma Luisa Solarte			F		castillo lame	,,	h ygo	-		Manuel
4	Umarho Jopa	39832412		F		Geany	Geany	h ygo	3189225233		Manuel Jopa
5	Nestor Chapuz	12952141		M		Geany	Geany	agricult	3112016882		Manuel Jopa
6	Aura Pardo	123410220		F		Geany	Geany	Hoyo	3172284590		Aura Rosero
7	Hector Navarro	5.263074		M		Geany	Geany	Hoyos	315.8605521		Teaching
8	Maria Fernanda Ben	100424134		F		Castillo Lame	,,	Enfermiera	3164474400		Manuel Ben
9	José Exa30	5194421		M		Geany	Geany		-		José Exa30
10	Wu Fidelino Geany	36752071		M		Geany	Geany		-		Manuel Exa30
11	Ayda Villota	7085245725		F		Geany	Geany		3043841467		Ayde Villota
12	Alberto Jopa	16846343		M		Geany	Geany		30.14016017		Alberto
13	Manuel Villota	12971843		M		Geany	Geany		3155046079		Manuel Villota
14	Richard Chapuz	7085282954		M		Geany	Geany		3175543030		RICHARD CH.
15	Viviana Martelchen Luy					Geany	Geany		-		VIVIANA LUY

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 Supersatud



Reunión Ordinaria No 5 Comité de ética hospitalaria

1. Llamada a lista y verificación del quórum
2. Aprobación del acta No 4 enviada al correo electrónico
3. Informe de la Encuesta de medición de Satisfacción primer trimestre de 2022- Lorena Pantoja G., P.U. SIAU
4. Informe de PQRSF primer trimestre de 2022- Lorena Pantoja G., P.U. SIAU
5. Informe de vulneración primer trimestre de 2022- Lorena Pantoja G., P.U. SIAU
6. Informe del Programa de humanización 2022 – Magaly Rosero S. Psicóloga contratista
7. Socialización del Plan de Participación ciudadana
8. Propositiones y varios

 Pasto Salud ESE  <http://www.pastosaludese.gov.co>   Pasto Salud ESE

Salud, día a día la mejor compañía para ti. Cuidados que te convierten al tiempo en bienestar. Por eso trabajamos con el orgullo de ser la empresa más humana.

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN I TRIMESTRE 2022

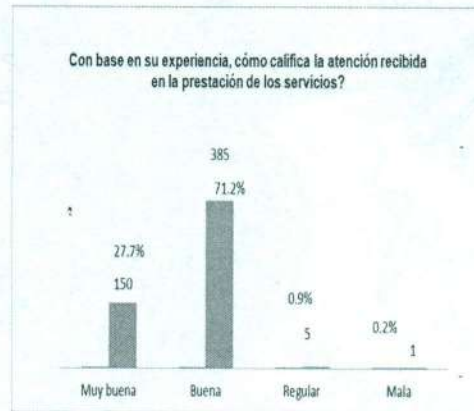
Equipo Sistemas de Información y Atención al Usuario

 Pasto Salud ESE  <http://www.pastosaludese.gov.co>   Pasto Salud ESE

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS

En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 27.7% (150 de 541) de los Usuarios califican la atención recibida como muy buena, el 71.2 % (385 de 541), el 0.9% (5 de 541) califican como regular en los servicios de laboratorio: dos usuarios, urgencias: dos Usuarios y hospitalización: un usuario y el 0.2% (5 de 541) como malo en el servicio de hospitalización. El total de satisfacción es de 98.9%



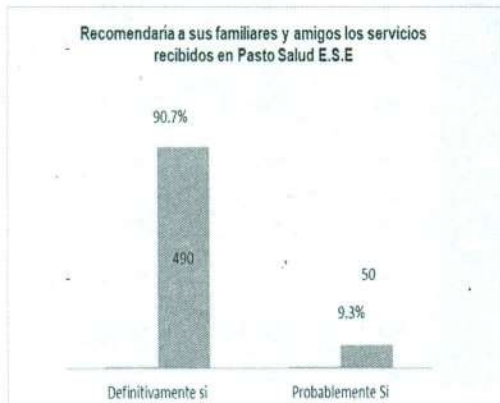
Pasto Salud ESE

#VamosporlaAcreditación

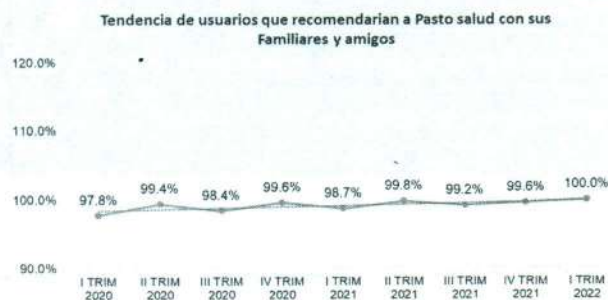
Teniendo en cuenta la tendencia de satisfacción de los usuarios percibida frente al servicio, indica un comportamiento constante, cumplimiento la meta establecida del 90%.



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



En los servicios de Ambulatorio, Urgencias y Hospitalización, Imagenología y laboratorio el 90.7% (490 de 540) manifiestan que definitivamente si recomendarían la entidad y el 9.3% (50 de 540) probablemente si lo recomendaría. En el servicio de urgencias una persona no califica la satisfacción del servicio. El total de satisfacción es de 100%



Pasto Salud ESE

#VamosporlaAcreditación

INDICADORES DE SATISFACCION

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AÑO 2022

INDICADORES	I TRIMESTRE 2022		
	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS
720 - Proporción de usuarios satisfechos	535	541	98.9%
749- Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.	540	540	100.0%
815-Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.	214	218	98.2%
895- Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que lo citaron hasta que fue atendido	217	218	99.5%
Con la elección del profesional que eligió para que le brinde la atención	109	109	100.0%
899 - Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta	1040	1045	99.5%
1009- Proporción de usuarios satisfechos frente a la información orientación que recibió del profesional que lo atendió.	540	541	99.8%
1004- Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención.	540	541	99.8%
1005-Proporción de usuarios satisfechos frente a la solución que le dieron a su necesidad de salud por la que asistió a su centro de atención	541	541	100.0%
1006 - Proporción de usuarios a quienes se les brindo información y orientación sobre sus derechos y deberes	539	541	99.6%
1007-Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida.	0	541	0.0%
1006-Proporción de usuarios satisfechos frente a la comodidad de las instalaciones de los IPS donde fue atendido.	539	541	99.6%
1009-Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.	7	7	100.0%

Pasto Salud ESE

#VamosporlaAcreditación

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN EN LA ALIMENTACION SUMINISTRADA EN LE SERVICIO DE HOSPITALIZACION

Indicadores	I TRIMESTRE 2022		
	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS
1010 Proporción de usuarios satisfechos con el sabor de la alimentación suministrada	100	105	95.2%
1011 Proporción de usuarios satisfechos con la temperatura de los alimentos suministrados	103	105	98.1%
1012 Proporción de usuarios satisfechos con la presentación y aseo de la alimentación suministrada	105	105	100.0%
1013 Proporción de usuarios satisfechos con el horario de la alimentación suministrada	104	105	99.0%
1014 Proporción de usuarios satisfechos con la variedad de la alimentación suministrada	104	105	99.0%
Proporción de usuarios que le ofrecieron alternativa en la dieta.	0	105	0.0%



#VamosporlaAcreditación

NUEVOS INDICADORES

Indicadores	I TRIMESTRE 2022		
	Usuarios Satisfechos	Usuarios Encuestados	USUARIOS SATISFECHOS
Le explicaron el problema de salud o resultado de la consulta con el personal que lo atendió	323	323	100%
Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron	540	541	99.8%
Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir	322	323	99.7%
El talento humano responsable de su atención, se presentó correctamente	541	541	100.0%
El personal contaba con los elementos de protección personal	541	541	100.0%
Proporción de usuarios a quienes se les brindó información y orientación cómo colocar una PQR5FD-d'	535	541	98.9%
Le brindaron información sobre el portafolio de servicios que presta Pasto Salud E.S.E	535	541	98.9%
Le brindaron información Trámites administrativos para recibir la atención	532	541	98.3%
Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o espiritual	205	323	63.5%
Le brindaron explicación sobre el uso de los medicamentos, suministrados	320	323	99.1%
Le entregaron los medicamentos de manera completa.	319	323	98.8%



#VamosporlaAcreditación

1. En la percepción de los Usuarios han sentido algún tipo de discriminación, se puede afirmar que para el año 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, perciben 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 cual indica que persiste el incumplimiento del indicador que es del 0%.

Lo anterior, se ve reflejado en las acciones de mejoramiento del Programa de humanización, donde se socializa con actividades lúdicas el cumplimiento de deberes y derechos de los Usuarios.

2. En la satisfacción del servicio de alimentación en Hospitalización, en el primer trimestre 2022 no se les ofreció alternativa en la dieta a los Usuarios. Por tanto, se debe enfatizar que el servicio de alimentación en hospitalización brinde a los Usuarios alternativa en la dieta.



#VamosporlaAcreditación

3. Teniendo en cuenta el porcentaje de satisfacción para el año 2018 al 2021 presenta una tendencia positiva, pues se encuentra por encima de la meta del 90%, se puede anotar que para el año 2020 el número de atenciones en salud fue de 670.729, por la situación de pandemia Covid bajo considerablemente, para el año 2021 Pasto Salud E.S.E. apertura todos sus servicios, por tanto el número de atenciones en salud ascendieron en 1,927,650, lo cual se ve reflejado en este indicador incrementando la satisfacción de los Usuarios en un 7%.

4. El porcentaje de recomendación de parte de los Usuario de Pasto Salud para el año 2018 al 2021 presenta una tendencia positiva. Y para el primer trimestre del año 2022 el total de porcentaje de recomendación es del 100%, resultado positivo reflejado en la comparación entre trimestres del año 2020 del 97,8%, año 2021 del 98,7%. Teniendo en cuenta su incremento anual se presenta que en el año 2018 al 2019 existió un incremento del 3.57%, en el año 2019 al 2020 el incremento fue de 1,72% y del año 2020 al 2021 el incremento fue de 0,78%. Además, en indicador de recomendación se encuentra por encima de la meta del 90%.

5. De acuerdo a la pregunta a los usuarios: Reciben información de ¿cómo poner una PQRSFD-d' para el primer trimestre del año 2022 el resultado fue de 98.9%, resultado con tendencia teniendo en cuenta los resultados del tercer trimestre 2021: 94.4% y el cuarto trimestre 2021: el 98.2%.

Este porcentaje de favorables se refleja por el trabajo que se realiza con las asociaciones de Usuarios donde anualmente se acuerda actividades en educación de cómo colocar una PQRSFD- d' y la difusión y educación de deberes y derechos y el portafolio de servicios, y actividades capacitación en el cuidado y promoción de la salud.



#VamosporlaAcreditación

6. En cuanto a la pregunta referente a que si el Usuario recibe información del Portafolio de servicios de Pasto Salud ESE, los Usuarios en el tercer trimestre 2021 responden favorablemente el 93.5% 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%.

7. En cuanto a los indicadores presentaban en el tercer trimestre del 2021, un comportamiento inferior al 90%, para el cuarto trimestre del 2021 presenta un comportamiento favorable y para el primer trimestre del año en curso se percibe un incremento favorable en la satisfacción. A continuación se relacionan:

- Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron tercer trimestre 2021: 79.5%, cuarto trimestre 2021:99.6% y para el primer trimestre año 2022: 99.8%
- Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir cuarto trimestre 2021: 85.1%, cuarto trimestre 2021: 98,5% y para el primer trimestre año 2022: 99.7%
- Le brindaron información Trámites administrativos para recibir la atención tercer trimestre 2021 87.1%, cuarto trimestre 2021 92,2% y para el primer trimestre año 2022: 98.3%
- Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica y/o tercer trimestre espiritual 2021: 56.2%,cuatro trimestre 2021: 60.7% y para el primer trimestre año 2022: 63.5%



#VamosporlaAcreditación



INFORME DE PQRSFD primer trimestre 2022

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
Sirviendo con Amor



ISO 9001
0018-00711

f Pasto Salud ESE <http://www.pastosaludese.gov.co>  Pasto Salud ESE 

CONSOLIDADO PQRS I TRIMESTRE 2022

Consolidado número de PQRSFD – d'	
PQRSFD	I Trimestre 2022
Peticiones	2
Quejas	70
Reclamos	87
Sugerencias	31
Denuncia	1
TOTAL	191
Felicitaciones	181
TOTAL	371

En el I Trimestre del año 2022, se realizaron **487.955** procedimientos en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,04% (191 usuarios) presentaron PQRS.

En cuanto a las felicitaciones se presentaron 181 formatos, que con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0,04%.



#VamosporlaAcreditación

CONSOLIDADO PQRSFD por TRIMESTRES 2021 – I TRI 2022

PQRSF	2021				2022
	I trim	II trim	III trim	IV trim	I trim
Peticiones	0	0	0	0	2
Quejas	58	51	104	71	71
Reclamos	74	89	84	87	86
Sugerencias	8	6	17	2	31
Denuncias	0	0	0	0	1
Felicitaciones	260	264	427	280	181
Total	400	410	632	440	372

Consolidado de PQRSFD I trimestre 2022										
Redes	P	Q	R	S	D	Total PQRSD	% PQRS	F	% F	TOTAL PQRSF
Red Norte	0	20	46	3	0	69	36.1%	39	21.5%	108
Red Sur	0	16	18	27	0	61	31.9%	92	50.8%	153
Red Oriente	2	17	3	0	0	22	11.5%	31	17.1%	53
Red Occidente	0	18	2	1	1	22	11.5%	19	10.5%	41
Call Center	0	0	17	0	0	17	8.9%	0	0.0%	17
Total	2	71	86	31	1	191	100.0%	181	100.0%	372
Porcentaje del total de PQRSD presentadas en el I trimestre 2022						51.34%				
Porcentaje del total de Felicitaciones presentadas en el I trimestre 2022						48.66%				



#VamosporlaAcreditación

CONSOLIDADO PQRSFD por TRIMESTRES Año 2021

Consolidado de QRSF Cuarto trimestre 2021								
Redes	Q	R	S	Total QRS	% QRS	F	% F	TOTAL QRSF
Red Norte	26	29	1	56	12.8%	79	18.0%	135
Red Sur	19	36	1	56	12.8%	99	22.6%	155
Red Oriente	19	11	0	30	6.8%	55	12.5%	85
Red Occidente	6	4	0	10	2.3%	46	10.5%	56
Call Center	1	6	0	7	1.6%	1	0.2%	8
Total	71	86	2	159	36.2%	280	63.8%	439
Porcentaje del total de PQRSFD - d' presentadas en el cuarto trimestre 2021							36.22%	
Porcentaje del total de Felicitaciones presentadas en el cuarto trimestre 2021							63.78%	



#VamosporlaAcreditación

RELACION DE PETICIONES

En el I trimestre del año 2022 se presentaron dos (2) peticiones en la Red Oriente una referente al cargue de información de vacunación y otro de borrar información de resultados en la historia clínica, a cual no fue aceptada, puesto que en la historia clínica se deben reportar los resultados para el seguimiento.

RELACION DE DENUNCIA

En el I trimestre del año 2022 se presentó una (1) denuncia en la Red Occidente, referente a presunta falsedad en acreditación de título en auxiliar de enfermería, de acuerdo a la investigación se concluye que es personal de AVANTI, se envía requerimiento para la respuesta de la denuncia



#VamosporlaAcreditación

RELACION DE SUGERENCIAS

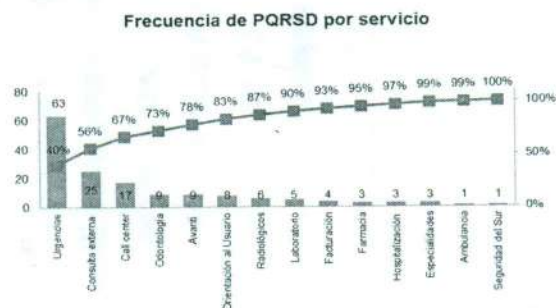
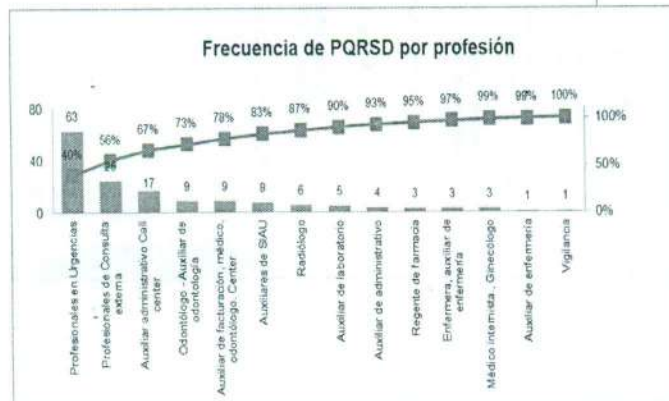
El total de sugerencias presentadas en el I trimestre del 2022 fueron 31. A continuación se relacionan de acuerdo a la Red:

- Red Norte. Se presentaron en total 3: dos (2) en el mes de enero 2022, para el Hospital Local Civil, donde sugieren que en el servicio de laboratorio debería contratar nuevamente a la anterior empresa que traía los alimentos a los pacientes por que ahora es malo el servicio, y en la Sede de Pandiaco sugiere que regrese a medico Camila Revelo al Centro de salud porque ella llevaba mis controles. En el mes de febrero 2022, en el Hospital Civil sugieren colocar más médicos en el servicio de Urgencias porque la atención es demorada
 - Red Occidente se encontró una (1) sugerencia para la Sede San Vicente donde el Usuario aduce dar pronta apertura al mismo.
 - Red Sur. Se presentaron en total 27: En el mes de febrero 2022, en el Hospital Rosa: Un (1) Usuario sugiere contratar más personal en Urgencias
 - Veinte (21) Usuarios del Centro de Salud de Santa Barbará contratar una personal para la asignación de citas.
- En marzo 2022
 Cinco (5) Usuarios del Centro de Salud de Santa Barbará referente a contratar una personal para la asignación de citas.



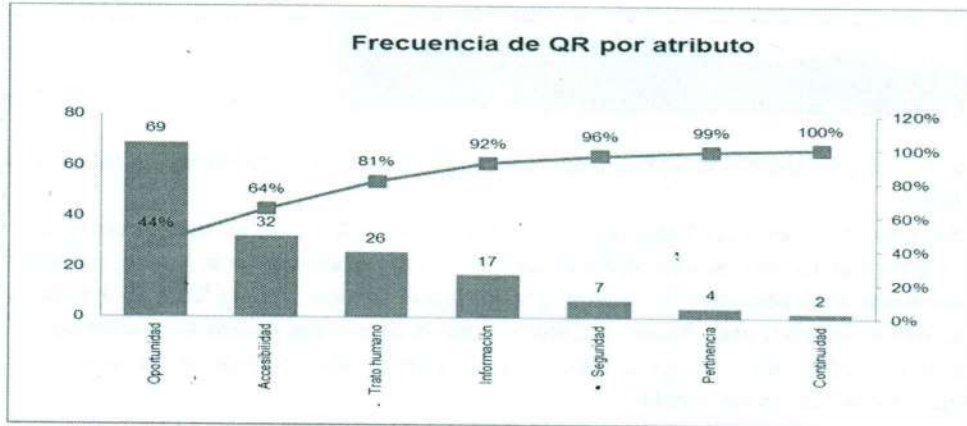
#VamosporlaAcreditación

ANALISIS DE LA VULNERACIÓN DE DERECHOS



#VamosporlaAcreditación

Frecuencia de quejas y reclamos por atributo



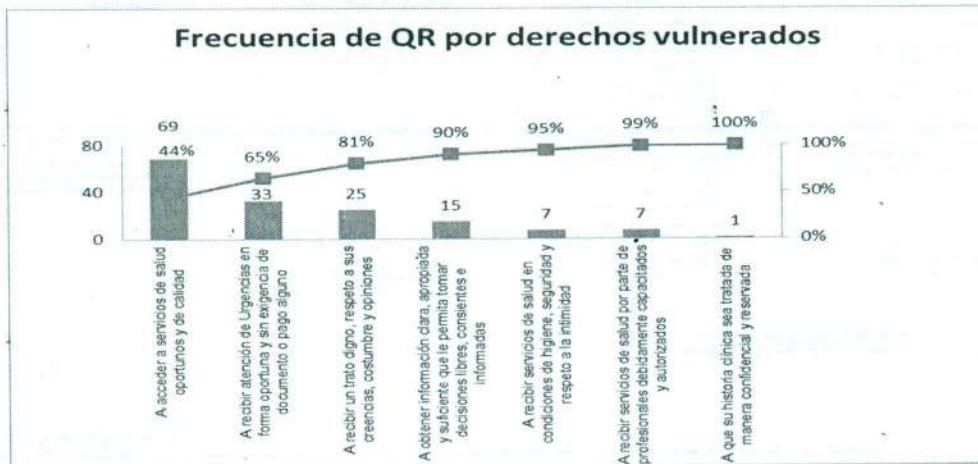
#VamosporlaAcreditación

Frecuencia de quejas y reclamos por motivos



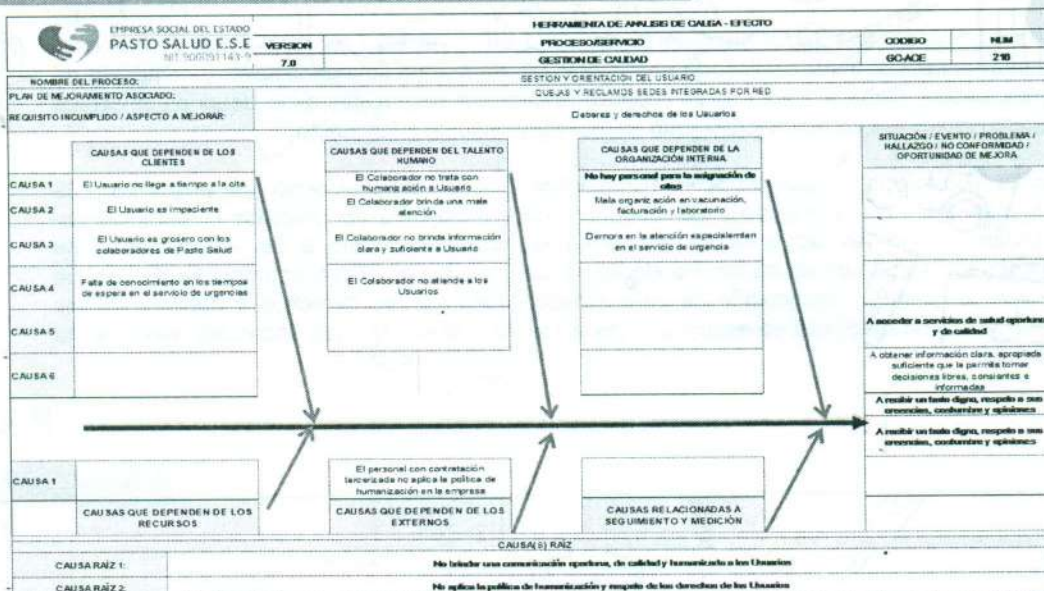
#VamosporlaAcreditación

Frecuencia de quejas y reclamos de derechos vulnerados



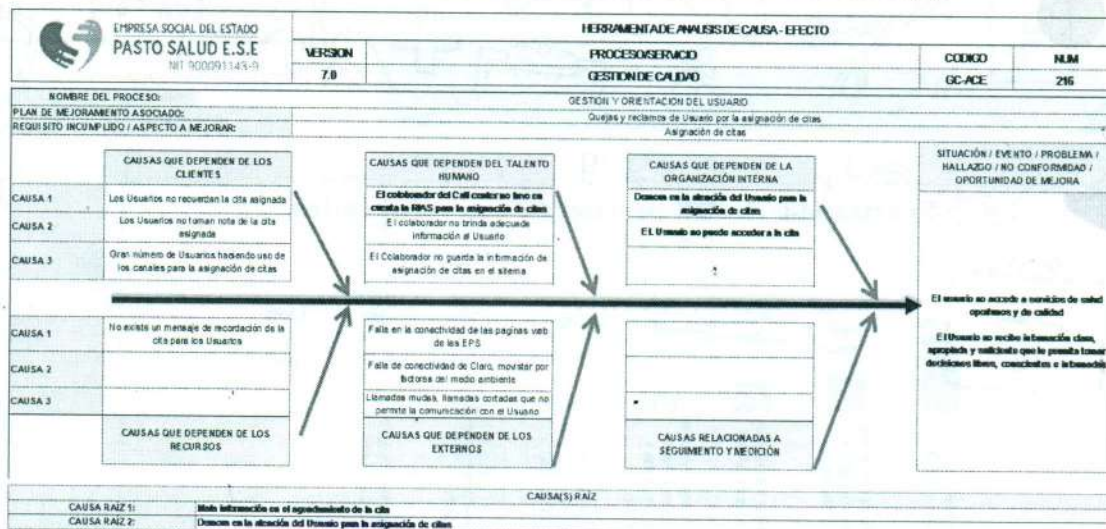
#VamosporlaAcreditación

ANALISIS CAUSAL QUEJAS Y RECLAMOS



#VamosporlaAcreditación

ANÁLISIS CAUSAL QUEJAS Y RECLAMOS ASIGNACIÓN DE CITAS



#VamosporlaAcreditación

Acciones de mejoramiento en torno a PQRSF

Frente a las acciones de mejoramiento en torno a quejas, reclamos, del año 2022 se articulan con el programa de humanización, PAMEC, programa de participación social, entre otros. Para el primer trimestre 2022 se han desarrollado las siguientes acciones:

- ✓ Actas de reunión con los colaboradores de SIAU en la revisión de respuestas de quejas y reclamos a los Usuarios, realizando observaciones en cuanto la organización y contenido de las respuestas. Cabe señalar que se propuso, que en las respuestas a los Usuarios se coloca la acción inmediata como mejoramiento a la queja y reclamo interpuesto.
- ✓ Con la Profesional Universitaria – Trabajadora Social mensualmente se programan 22 reuniones con las Asociaciones de Usuarios, con el objetivo de propiciar la participación ciudadana. Entre las acciones se encuentra el acompañamiento a las Asociaciones de Usuarios en la apertura de buzón, donde se da lectura a las pqrsl presentadas, se divulga los canales de atención, asignación de citas y recordación de los derechos y deberes de los Usuarios. Como evidencia se establecen las actas de reunión de cada acompañamiento a los Usuarios.



#VamosporlaAcreditación

Acciones de mejoramiento en torno a PQRSF

- ✓ En el I taller de capacitación con los Usuarios del 26 de marzo de 2022, se divulgo las canales de atención, en especial para la asignación de citas, también se socializo la forma como un Usuario debe sacar una cita.
- ✓ En el Programa de Auditoria para el mejoramiento de Calidad se establecen acciones en torno a las quejas y reclamos, en concordancia a los estándares de acreditación tales como:
 Estándar 1. Código: (AsDP1). Establecer estrategias que fortalezcan el despliegue y comprensión de los derechos y deberes, para generar cultura de su cumplimiento.
 Estándar 48. Código: (AsEVA2). Establecer mecanismos de seguimiento de la efectividad a las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias.
- ✓ Para contrarrestar las quejas o reclamos, referente a la vulneración de derechos en cuanto a: A recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones, el 31 de marzo de 2022, según acta de reunión, entre el área de Orientación al Usuario y la Líder del Programa de Humanización, se articularon las actividades en torno a la disminución de quejas con el motivo de trato inadecuado, lo cual indica actividades lúdicas tituladas "DOSIS DE AMOR" y la difusión de Deberes y Derechos.



#VamosporlaAcreditación

Acciones de mejoramiento en torno a PQRSF

- ✓ Para contrarrestar las quejas o reclamos, referente a la vulneración de derechos en cuanto al servicio de Call Center y Orientación al Usuario. el día 20 y 21 de abril de 2022 se desarrolló reunión con el personal Call Center, Auxiliar Administrativo Siau, o quien cumpla funciones relacionadas y el personal de facturación y Pre y post consulta. Los temas desarrollados fueron: Ruta para la asignación de citas, estableciendo las responsabilidades de cada colaborador, cómo brindar información clara al Usuario, para disminuir las quejas o reclamos por este motivo, además del Uso del lenguaje claro, Manual de atención al Usuario, Derecho de la libre escogencia del personal médico por parte de los Usuarios y Ruta para la segunda opinión médica. Cabe señalar que la reunión fue articulada con el Área de Facturación donde se expusieron los factores que llevan a glosar una factura.



#VamosporlaAcreditación

CONCLUSIONES

- Para el primer trimestre del 2022 las felicitaciones bajan por cada queja que coloca el usuario se colocan dos felicitaciones, en comparación con el mismo periodo del 2021, por cada queja que interponen los Usuarios, colocaron cuatro felicitaciones.
- En cuanto a las peticiones en el I trimestre del 2022 se presentan dos en la Red Oriente una referente al cargue de información de vacunación y otro de borrar información de resultados en la historia clínica, a cuál no fue aceptada, puesto que en la historia clínica se deben reportar los resultados para el seguimiento. A comparación del año 2021 no se presenta ninguna petición.
- Las sugerencias se incrementan de 31 a 33, indicando que la Red Sur en el I trimestre de 2022 es quien presenta más sugerencias reiterativas en referencia a la contratación del personal en orientación al Usuario.



#VamosporlaAcreditación

CONCLUSIONES

- En cuanto al comportamiento de las quejas y reclamos, teniendo en cuenta el comportamiento trimestral desde el año 2021 hasta el I trimestre 2022, presenta una tendencia constante con el mismo número.
- En cuanto a las denuncias se presenta una en la Red Occidente, referente a la presunta falsificación de título de auxiliar de enfermería del personal de Avanti, investigación que se encuentra en trámite.
- De acuerdo al número de 372 PQRSDF recepcionadas en el primer trimestre de 2022. Teniendo en cuenta las QRS la Red Norte el 36.1% (69 de 372) PQR y la Red Sur presenta el 31.9% (61 de 372), la Red Oriente y Red Occidente con el 11.5% (22 de 372) respectivamente y el servicio de asignación de citas de Call center reporta el 8.9% (17 de 372)



#VamosporlaAcreditación

CONCLUSIONES

- En cuanto a las felicitaciones la Red Sur presenta el 50.8% (92 de 372), luego la Red Norte con el 21.5% (39 de 372), la Red Oriente con el 17.1% (31 de 372), la Red Occidente con un 10.5% (19 de 372).
- El consolidado de PQRSFD del primer trimestre 2022 muestra que el porcentaje de PQRS es del 48.66% mientras que las felicitaciones son del 51.34%
- Con la aplicación de la metodología de Pareto, se puede sugerir que las acciones de mejoramiento se deben dirigir hacia:
 - **Servicios:** Urgencias, Consulta externa, Call center, Odontología, Avanti, Orientación al Usuario, Radiológicos
 - **Atributos:** Oportunidad, Acceso, y Trato humano.
 - **Motivos:** Demora en la atención, Mala información, Mala atención, Trato inadecuado, Falta de acceso en asignación de citas
- **Vulneración de derechos:** A acceder a servicios de salud oportunos y de calidad
A recibir atención de Urgencias en forma oportuna y sin exigencia de documento o pago alguno.
A recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones



#VamosporlaAcreditación



Gracias...



#VamosporlaAcreditación

Pasto Salud ESE

<http://www.pastosaludese.gov.co>

Pasto Salud ESE

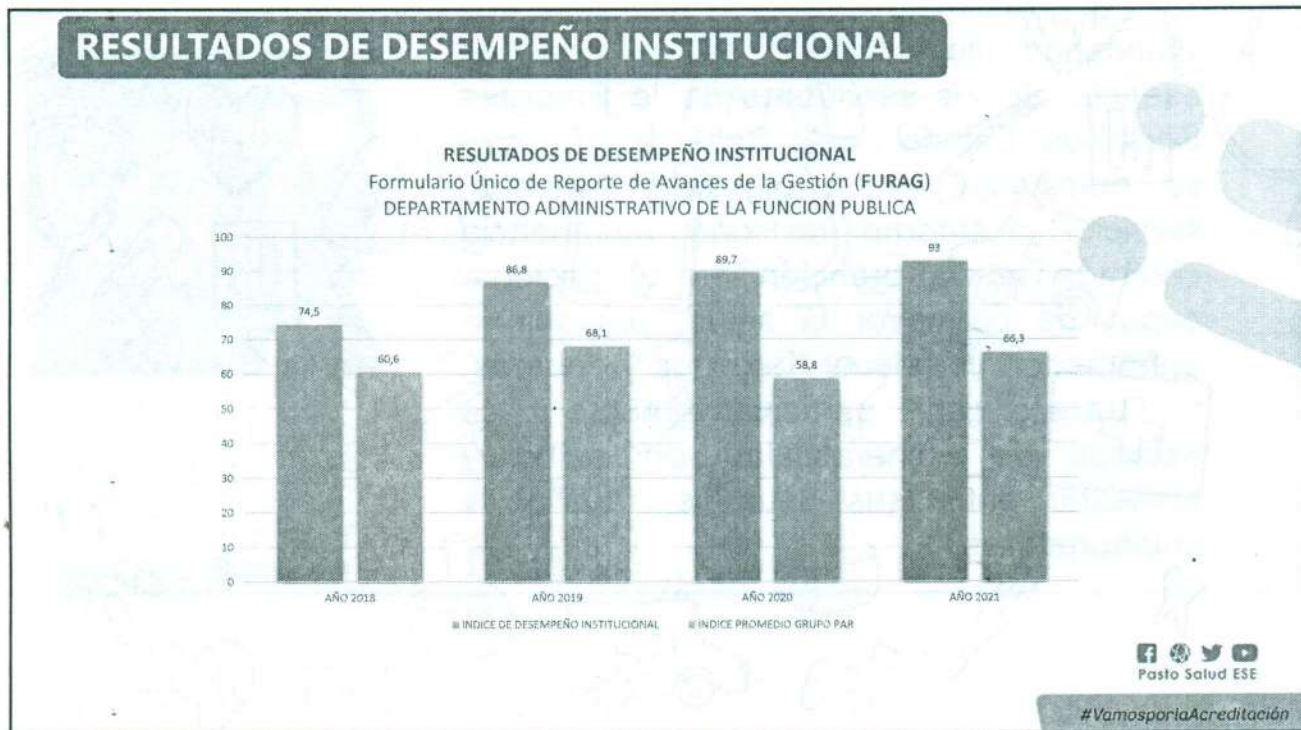


HUMANIZACIÓN "SIRVIENDO CON AMOR"

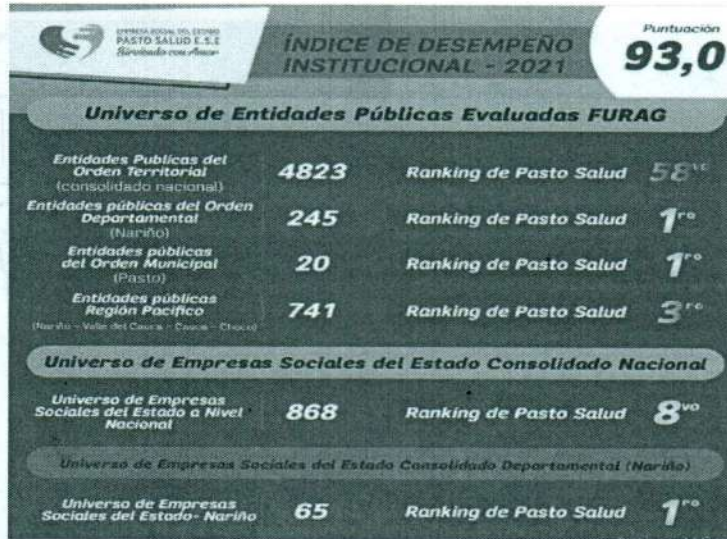
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
Sirviendo con Amor

icontec
ISO 9001
CERTIFICADO

 Pasto Salud ESE
  <http://www.pastosaludese.gov.co>
 Pasto Salud ESE



INDICE DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL



Pasto Salud ESE

#VamosporlaAcreditación

POLÍTICA HUMANIZACIÓN

“Sirviendo con Amor”, es la cualidad esencial de los servidores de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., que se manifiesta en la dignidad, empatía, servicio y entorno de una experiencia centrada en la atención en el paciente capaz de promover la salud, prevenir la enfermedad, fortalecer derechos y deberes, y transformar participativamente los estados de vulnerabilidad en salud y bienestar entre sus usuarios, familias y colaboradores.



MARE TERESA DE CALCUTA



Pasto Salud ESE

#VamosporlaAcreditación

1. ESTRATEGIA SOY MEJOR POR TI

- Estrategia destinada a la generación y fortalecimiento de las competencias en humanización en todo el talento humano de la organización, a través de actividades de formación y capacitación para la construcción del carácter, la proactividad, el liderazgo, compromiso y otras cualidades que lleven a la transformación personal e institucional.



#VamosporlaAcreditación

2. ESTRATEGIA "NOS ESCUCHAMOS"

Estrategia orientada a evaluar permanentemente las necesidades, expectativas y percepciones de la atención por parte usuarios, familias y colaboradores.



#VamosporlaAcreditación

3. ESTRATEGIA "TUS DERECHOS SON NUESTROS DEBERES"

Estrategia destinada a fortalecer la adherencia a la observancia de los derechos y deberes de los usuarios y familias por parte de los colaboradores de la institución.

Videos, redes sociales, Facebook, Instagram y radio, articulado con los rotafolios de escritorio de los colaboradores, así como en las carteleras institucionales.



  
Pasto Salud ESE

#VamosporlaAcreditación

DERECHOS RESOLUCIÓN No. 343 del 9 de mayo de 2022

- ❖ Acceder a servicios de salud oportunos y de calidad.
- ❖ Tener una comunicación plena, expresa, completa, y comprensible con el personal de salud.
- ❖ Obtener información clara, oportuna y suficiente, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento y procedimiento a seguir.



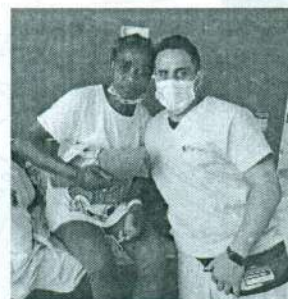
  
Pasto Salud ESE

#VamosporlaAcreditación

DERECHOS RESOLUCIÓN No. 343 del 9 de mayo de 2022



- ❖ Recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro.
- ❖ Ser atendido sin hacer diferenciación de raza, género, sexo, creencia, costumbres, opiniones o nacionalidad.
- ❖ A ser respetada su intimidad, privacidad, reserva y confidencialidad de la información suministrada en todo el proceso de atención, incluida la Historia Clínica.



f t y v
Pasto Salud ESE

#VamosporlaAcreditación

DERECHOS RESOLUCIÓN No. 343 del 9 de mayo de 2022

- ❖ Ser orientado para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias o desistimiento (voluntad de abandonar el proceso solicitado o pedir el alta voluntaria)
- ❖ Elegir libremente el profesional de la preferencia y ser informado sobre la ruta establecida, para pedir una segunda opinión médica.
- ❖ Que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas.
- ❖ Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos y recibir información acerca de los costos de su atención en salud.
- ❖ Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
- ❖ Recibir servicios de salud por parte de profesionales debidamente capacitados y autorizados.
- ❖ Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y comodidad.

f t y v
Pasto Salud ESE

#VamosporlaAcreditación

DEBERES RESOLUCIÓN No. 343 del 9 de mayo de 2022

- ❖ Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- ❖ Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y mantenimiento de la salud.
- ❖ Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.



- ❖ Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
- ❖ Usar adecuadamente y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema y la cancelación oportuna de las citas a la cuales no puede asistir



#VamosporlaAcreditación

DEBERES RESOLUCIÓN No. 343 del 9 de mayo de 2022

- ❖ Cumplir las normas del sistema de salud y actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- ❖ Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
- ❖ Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.
- ❖ De no ingresar armas.
- ❖ Deber de asistir de manera puntual a la cita o en su defecto cancelar las citas asignadas con antelación.



#VamosporlaAcreditación

4. ESTRATEGIA "UN AMBIENTE DIGNO DE TI"

Todo Publicaciones Personas Grupos Evento

El Contraste
19 oct. · 🌐

En Pasto, antes de finalizar octubre entra en funcionamiento el Hospital de Santa Mónica... Ver más



ELCONTRASTE.CO

En Pasto, antes de finalizar octubre entra en funcionamiento el Hospital de Santa Mónica -

Estrategia de mejoramiento de la infraestructura y el ambiente físico para garantizar los derechos a la seguridad, comodidad, intimidad y respeto durante la prestación del servicio.



#VamosporlaAcreditación

Instrumento Rondas de Humanización

TRAZABILIDAD GENERAL PARA USUARIOS
TOTAL DE USUARIOS: 466

CONSO 2020	CONSO 2021	I TRIMES 2021	I TRIMES 2021
87%	92%	88%	89%



#VamosporlaAcreditación

Instrumento Rondas de Humanización

RED OCCIDENTE

CONSO 2021	I TRI 2021	I TRI 2021
94%	95.8	89%

RED ORIENTE

CONSO 2021	I TRI 2021	I TRI 2021
92%	91	91%

RED NORTE

CONSO 2021	I TRI 2021	I TRI 2021
90%	85%	88%

RED SUR

CONSO 2021	I TRI 2021	I TRI 2021
93%	92%	90%



#VamosporlaAcreditación

La Vida es como el eco.
 Lo que das...recibes.
 Lo que siembras... cosechas.
 Lo que ves en otros...
 es tu propio reflejo.
 La Vida es como el eco,
 siempre te regresa lo que das!!!



#VamosporlaAcreditación



Gracias...

#VamosporlaAcreditación

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E.
Sirviendo con Amor

iconotec
ISO 9001
COTR.00782

Pasto Salud ESE

<http://www.pastosaludese.gov.co>

Pasto Salud ESE

DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- ❖ Derecho a la Igualdad: Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos.
- ❖ Pasto Salud ESE tomará todas las medidas necesarias para asegurar que todos los usuarios con discapacidad gocen plenamente de los derechos humanos y libertades fundamentales en igualdad de condiciones frente a la prestación de los servicios de Salud que esta Entidad ofrece, con el fin de lograr y mantener su máxima independencia, capacidad física, mental, social y vocacional
- ❖ Todo paciente con discapacidad será atendido sin prejuicios, estereotipos o prácticas nocivas y durante su permanencia en las IPS de Pasto Salud ESE recibirá una atención interdisciplinaria que permita evaluar y suministrar tratamiento a sus necesidades y capacidades.
- ❖ Derecho al libre desplazamiento: Eliminación de barreras físicas, con el fin de que tengan acceso a las instalaciones de la Entidad.
- ❖ Tienen derecho a recibir una atención igualitaria y respetuosa de sus capacidades y aportaciones especialmente en lo relacionado con la información y su desplazamiento dentro de la Institución.
- ❖ Derecho a la Salud: Se facilitará la prestación médica en materia de prevención, atención y rehabilitación; considerando siempre que las capacidades diferentes no son una enfermedad.

DERECHOS DE PACIENTES DE SALUD MENTAL

- ❖ Derecho a recibir información clara, oportuna veraz y completa de las circunstancias relacionadas con su estado de salud, diagnóstico, tratamiento y pronóstico, incluyendo el propósito, método, duración probable y beneficios que se esperan, así como los riesgos y las secuelas de los hechos o situaciones de su deterioro y de las circunstancias relacionadas con su seguridad social.
- ❖ Derecho a que las intervenciones sean las menos restrictivas de las libertades individuales de acuerdo a la ley vigente.
- ❖ A tener un proceso psicoterapéutico, con los tiempos y sesiones necesarias para asegurar un trato digno para obtener resultados en términos de cambio, y calidad de vida
- ❖ A recibir psicoeducación a nivel individual y familiar sobre su trastorno mental y las formas de autocuidado.
- ❖ A recibir incapacidad laboral, en los términos y condiciones dispuestas por el profesional de la salud tratante, garantizando la recuperación en la salud de la persona.
- ❖ A ejercer sus derechos civiles y en caso de incapacidad para ejercer estos derechos sea determinado por un juez de conformidad con la ley 1306 de 2009 y demás legislación vigente.
- ❖ A no ser discriminado o estigmatizado, por su condición de persona sujeto de atención en salud mental.
- ❖ A recibir o rechazar ayuda espiritual o religiosa según sus creencias.
- ❖ A recibir el medicamento que requiera siempre con fines terapéuticos o diagnósticos.
- ❖ A exigir que sea tenido en cuenta el consentimiento informado para recibir el tratamiento.
- ❖ A no ser sometido a ensayos clínicos ni tratamientos experimentales sin su consentimiento informado.
- ❖ A la confidencialidad de la información relacionada con su proceso de atención y respetar la intimidad de otros pacientes.



#VamosporlaAcreditación

DERECHOS DE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA

DERECHOS SEXUALES

- ❖ Derecho a fortalecer la autoestima y autonomía para adoptar decisiones sobre la sexualidad.
- ❖ Derecho a decidir libremente y autónomamente cuando y con quien se inicia la vida sexual
- ❖ A vivir y expresar libremente la orientación sexual e identidad de género.
- ❖ A la protección y prevención de infecciones de transmisión sexual o embarazos no deseados.
- ❖ A recibir Información y al acceso a servicios de salud de calidad sobre todas las dimensiones de la sexualidad sin ningún tipo de discriminación.
- ❖ A recibir orientación e información sobre los derechos sexuales universales.

DERECHOS REPRODUCTIVOS

- ❖ Derecho a tomar decisiones sobre la reproducción sin sufrir discriminación, coerción, ni violencia
- ❖ A decidir libremente si se desea tener o no hijos
- ❖ A decidir sobre el número de hijos que se desea y el espacio de tiempo entre un embarazo y otro.
- ❖ A ejercer la maternidad con un trato prioritario, equitativo en su atención.
- ❖ A acceder a métodos anticonceptivos modernos, seguros y eficaces (incluyendo la anticoncepción de emergencia).
- ❖ Derecho a tener acceso a servicios de salud y atención médica que garanticen una maternidad segura.



#VamosporlaAcreditación

DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL

- ❖ Ser tratadas con dignidad, privacidad y respeto durante cualquier entrevista o actualización con fines médicos.
- ❖ Ser informadas de los servicios disponibles para atender las necesidades que le haya generado el delito.
- ❖ Tener acceso a un servicio de orientación y consejería gratuito para ella y su familia atendido por personal calificado.
- ❖ Tener acceso gratuito a los siguientes servicios.
 - a. Examen y tratamiento para la prevención de infecciones de transmisión sexual.
 - b. Examen y tratamiento para trauma físico y emocional
 - c. Recopilación de evidencia médica legal



MANEJO DEL ESTRÉS

Rosa Pabón Guerrero

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E.
Sirviendo con Amor

ICONTÉC
ISO 9001
COTR-RETE

 Pasto Salud ESE  <http://www.pastosaludese.gov.co>   Pasto Salud ESE

Definición de estrés

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés como: "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción, se trata de un sistema de alerta biológico necesario para la supervivencia"

Causas del estrés:

□ Cualquier cambio o circunstancia diferente que se presente ante nuestras vidas:

- Cambiar de trabajo,
- Hablar en público,
- Presentarse a una entrevista,
- Cambiar de vivienda,
- Múltiples obligaciones que se tengan que realizar,

En conclusión, el estrés se puede presentar por cualquier situación que nos hace sentir frustrados o nerviosos

Aunque también dependerá del estado físico y psíquico de cada individuo

   
Pasto Salud ESE

#VamosporlaAcreditación

SINTOMAS DE ESTRÉS

- Dolor de cabeza.
- Baja productividad en el trabajo.
- Sudoración de frente, axilas o manos.
- Respiración rápida, pulso acelerado.
- Cambios en el tono de voz.
- Temblor en las piernas y en las manos.
- Sensación rara en la boca del estómago.

CLASIFICACION DEL ESTRES

• Estrés a corto plazo

Desaparece rápidamente y es ocasionado cuando nos enfrentamos a algún susto o una nueva emoción. En ese momento nuestro cuerpo libera hormonas que hacen que el cerebro esté más alerta, que los músculos se tensionen y que aumente el pulso. Estas reacciones son la manera en la que el cuerpo se protege así mismo.

• Estrés crónico

Es cuando el estrés continúa, durante semanas o meses, en este caso, el cuerpo se mantiene alerta incluso cuando no hay peligro. Las razones para que esto ocurra pueden ser por problemas laborales, económicos y de pareja. Acostumbrarse a él puede causar algunos riesgos en la salud como: tener presión arterial alta, insuficiencia cardíaca, diabetes, obesidad, depresión, ansiedad, acné y alteraciones en el ciclo menstrual.

Efectos más comunes del estrés

Se evidencian claramente en el cuerpo, en el estado de ánimo y en el comportamiento. Algunos pueden ser:

- Generar un consumo de comida en exceso o por debajo de lo normal.
- Hacer que tengas momentos de ira e inquietud.
- Experimentar falta de motivación, incitar a consumir cigarrillos, drogas o alcohol.
- Sentir tristeza o depresión, y bajarle al ritmo del ejercicio.
- Cambio en el deseo sexual se puede fomentar por la irritabilidad y el enojo.
- Se presenta cansancio, problemas al dormir, pérdida o aumento de peso, dolores y achaques frecuentes, y mala memoria.



Pasto Salud ESE

#VamosporlaAcreditación

COMO CONTROLAR EL ESTRÉS

El manejo del estrés radica en controlar esos síntomas que se presentan en el momento de experimentarlo y no permitir que avance a enfermedades con un nivel de complejidad alto.

Medidas para controlarlo:

- ✓ Realizar actividad física como caminar, correr, trotar, saltar lazo, bailar o tomar una clase virtual, con horario como si fuera una fórmula médica
- ✓ Practicar técnicas de relajación con yoga y meditación.
- ✓ Compartir tiempo de calidad con tu familia, y si está lejos, dedícale un espacio al día para hablar por teléfono o video llamada. Haz lo mismo con tus amigos, cuenta con ellos para hablar de los buenos y malos días.
- ✓ Tómate un espacio para jugar en línea, organizar tus cosas, cuidar tus plantas, leer, ver películas y series favoritas. Cuando lo hagas, piensa en que no todo puede ser trabajo.



Pasto Salud ESE

#VamosporlaAcreditación

COMO CONTROLAR EL ESTRÉS

- ✓ **Acude al médico si los síntomas continúan** y encuentra con su ayuda las posibles causas y soluciones. Si lo ven necesario, también tienes la opción de **acudir a un profesional de la salud mental. No te automediques.**



#VamosporlaAcreditación



Gracias...



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
Serviendo con Amor



#VamosporlaAcreditación

Pasto Salud ESE

<http://www.pastosaludese.gov.co>

Pasto Salud ESE

PLANEACION, PRESUPUESTO, CONTROL SOCIAL EN SALUD

JUAN PABLO ORTEGA MORA

QUE ES LA PLANEACION INTEGRAL EN SALUD?

La Planeación Integral en Salud es un proceso que se enmarca en el ciclo de la gestión pública para cada periodo de gobierno y permite a las entidades territoriales definir y desarrollar las acciones de formulación, implementación, monitoreo, evaluación y rendición de cuentas del Plan Territorial de Salud –PTS, bajo los principios de coordinación, concurrencia, complementariedad y subsidiariedad, como instrumento estratégico de la política en salud territorial². (Las autoridades responsables de la Planeación Integral en Salud son el Alcalde o Gobernador, las Asambleas departamentales o Concejos municipales o distritales, según corresponda, las oficinas o secretarías de Planeación y de salud y el Consejo Territorial de Planeación.

APRECIACIONES SOBRE EL PRESUPUESTO EN SALUD

1. El ministro de hacienda anunció un monto de \$41.2 billones para el sector salud, pero el gasto determinado en los documentos revisados es de \$46.220 billones. No se encontró explicación sobre la diferencia, aunque la primera cifra puede corresponder al valor financiado con el presupuesto nacional, y la segunda, incluir recursos propios u otras fuentes.
2. En el gasto en salud se incluyen los aportes patronales en salud que debe hacer el gobierno nacional por sus empleados, que no son propiamente un gasto directo en salud, pero se suman a la financiación del régimen contributivo.
3. Adicionalmente, se incluyen como entidades ejecutoras a las fuerzas armadas, los maestros, las atenciones en las cárceles y otras entidades, es decir, que el gasto en salud incluye todas las entidades que hacen erogaciones para el sector, no únicamente el Sistema General de Seguridad Social en Salud establecido en la Ley 100 de 1993.
4. En el mensaje presidencial, el valor del gasto relacionado para el ministerio de salud es inferior al establecido en el anexo de gasto social; adicionalmente, en el mensaje presidencial no se incluyen los valores determinados como inversión.
5. Al contrario, en el Instituto Nacional de Salud, Superintendencia Nacional de Salud e INVIMA, se incluyen como gasto tanto la inversión como el funcionamiento.

CONTROL SOCIAL EN SALUD

- El Control Social es el derecho y un deber de todo ciudadano, que se ejerce de manera individual o colectiva, a vigilar y fiscalizar la gestión de las asociaciones e instituciones, oficiales o no. Ejercer vigilancia a la gestión de las entidades y fiscalizar la correcta inversión de los recursos, propende en menor corrupción y alcanzar objetivos de igualdad, oportunidad, democracia y transparencia. Es por lo tanto la mejor expresión de la Participación Ciudadana.

- En Colombia, desde la creación de las Juntas de Vigilancia bajo la Ley 454 de 1988 se intenta mejorar y aumentar la Participación Ciudadana con las Veedurías Ciudadanas (Ley 850 de 2003) y el Control Social (Ley 1757 de 2015). El Ministerio del Interior “ejerce los roles de coordinación y secretaría técnica de la Red Institucional de Apoyo a las Veedurías Ciudadanas (art: 22 de la Ley 850 de 2003), en donde se ofrece apoyo legal y la promoción de la vigilancia” y la Superintendencia Nacional de Salud, Supersalud, “se encarga de promover entre los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud la conformación de espacios para la promoción de mecanismos de control social en el sector”.



Comunicación e Información

USUARIOS y PASTO SALUD ESE

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
Sirviendo con Amor

ICARTREC
ISO 9001
CERTIFICADO

ISO 14001
CERTIFICADO

Facebook Pasto Salud ESE | <http://www.pastosaludese.gov.co> | YouTube Pasto Salud ESE

Procedimiento de Comunicaciones

Pasto Salud ESE ha formulado para la vigencia 2022 un Plan de Comunicaciones pensado en sus usuarios, el cual contiene una serie de estrategias y actividades que buscan fortalecer los procesos de educación e información en salud, de empoderar a los usuarios con la participación social e involucrar a la comunidad en general, no solo en la prestación de servicios de salud sino también en la gestión administrativa de la empresa.



Facebook Twitter YouTube
Pasto Salud ESE

#VamosporlaAcreditación

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

Comunicación Externa: Informar de manera oportuna, clara y precisa lo relacionado a temas institucionales generando confianza y aceptación en los grupos de interés externos. (RENDICIÓN DE CUENTAS)

Participación Ciudadana: Promover la participación ciudadana con la institución mediante el uso de herramientas tecnológicas y físicas, que permitan la apropiación de los canales de comunicación en el acceso y uso de la información.

(EDUCACIÓN EN SALUD)

Comunicación Corporativa: Informar a nuestros grupos de interés las acciones y resultados de los diferentes procesos institucionales que permitan posicionar de manera positiva la imagen corporativa de la empresa. (PLATAFORMA ESTRATÉGICA)

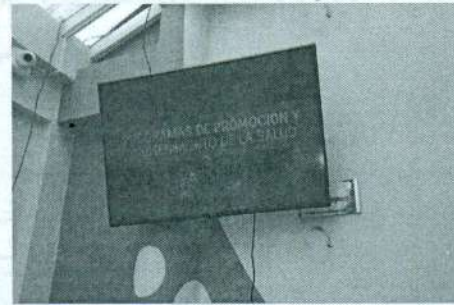
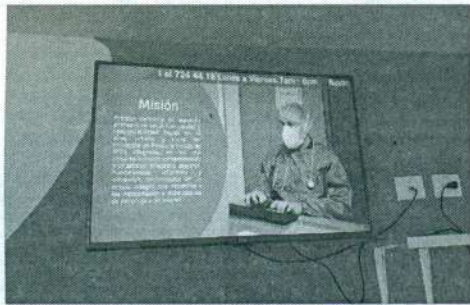
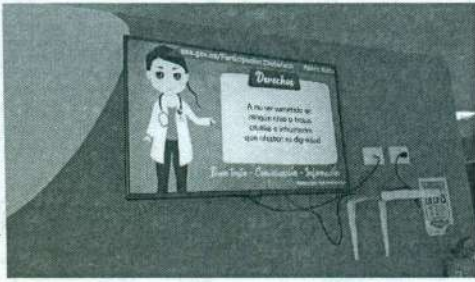


#VamosporlaAcreditación

CANALES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

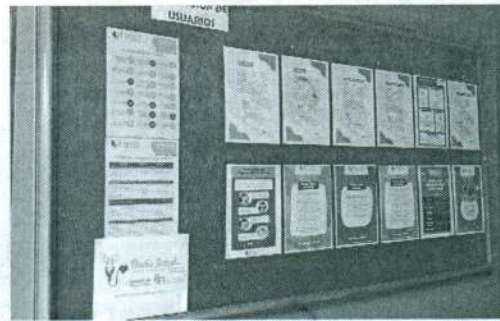
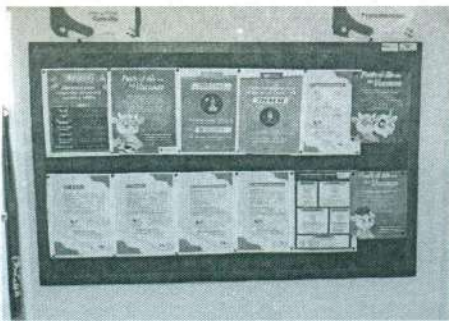


#VamosporlaAcreditación



f t y o
Pasto Salud ESE

#VamosporlaAcreditación



f t y o
Salud ESE

#VamosporlaAcreditación

1 nuevo mensaje

pastosaludese.gov.co/site/

Radio EN-VIVO

ENTIDAD SERVICIOS CONTRATACIÓN PARTICIPACIÓN CIUDADANA TRANSPARENCIA AYUDA CONTACTO

Asignación y Cancelación de Citas
 Call Center: **602 724 44 18**
602 738 22 57
 Lunes a Viernes de 7 a 6 pm y Sábados de 7 a 11 Pm

Nuestros Servicios

- Portafolio de Servicios [Leer más](#)
- Enfermería [Leer más](#)
- Laboratorio Clínico [Leer más](#)

13°C 9:28 a. m. 1/06/2022

1 nuevo mensaje

pastosaludese.gov.co/site/participacion-ciudadana/radio-on-line

Radio EN-VIVO GOV.CO

ENTIDAD SERVICIOS CONTRATACIÓN PARTICIPACIÓN CIUDADANA TRANSPARENCIA AYUDA CONTACTO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
 PASTO SALUD E.S.E

Radio **Pasto Salud**
 La radio EN-LÍNEA de la Empresa Social del Estado
 Pasto Salud E.S.E

Señal en Vivo!

RADIO PASTO SALUD

14°C 9:36 p. m. 31/05/2022

TV Salud # 5.mp4



Salud E.S.E.

Boletín informativo de Pasto Salud E.S.E.

El Boletín informativo de Pasto Salud E.S.E.

0:06 / 9:40



5kw

- 101.1 FM STEREO -
RADIO UNIVERSIDAD DE NARIÑO



#VamosporlaAcreditación






Gracias...

#VamosporlaAcreditación

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
Sirviendo con Amor

 iconotec
ISO 9001
CO19.00782



 Pasto Salud ESE  <http://www.pastosaludese.gov.co>   Pasto Salud ESE