 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			



202205740032491

San Juan de Pasto, 26 agosto 2022

Señor(a):
ASOCIACIÓN DE USUARIOS
Pasto - Nariño

Asunto: III taller de Capacitación

Cordial Saludo,

Invitamos a Ustedes para que nos acompañen con su valiosa participación en la realización del Tercer Taller de capacitación, el cual se desarrollara en las instalaciones de la Sede administrativa de Pasto Salud ESE, a partir de las 8:00 a.m. el viernes 2 de septiembre del presente año.

En el cual se dará a conocer los siguientes temas:

1. Informes de PQRSFD y Informe Medición de Satisfacción de Usuarios II trimestre 2022.
2. Accesibilidad y trámites.
3. Prevención y Mantenimiento de la Salud Oral.
4. Lenguaje claro.
5. Socialización RIAS dirigida a Usuarios.
6. Socialización de la semana de la calidad.

Atentamente,

JENNY LORENA PANTOJA GUERRERO
Profesional Universitario

Proyecto: María A.



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 INICIO	HORA FINAL	ACTA No.
	2	09	2022	8:00 a.m.	12:00 p.m.	

TEMA DE REUNION: III TALLER DE CAPACITACION CON ASOCIACION DE USUARIOS

LUGAR: Sede Administrativa

ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
ADRIANA ENRIQUEZ MEZA	Subgerente Salud e Investigación	Subgerencia Salud e Investigación	
JENNY LORENA PANTOJA GUERRERO	Profesional Universitaria	SIAU	
MARIA ELENA ARTURO	Trabajadora Social Contratista	SIAU	
NELCY IBARRA ALVAREZ	Profesional Universitaria	SIAU	

Quando 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. Socialización de la semana de la calidad; exposición de 6 Stan de los principales ejes de la calidad
2. Prevención y Mantenimiento de la Salud Oral: Higienista oral Martha Gutiérrez
3. Socialización Ruta integral en atención en Salud RIAS: Tecnóloga Claudia Criollo
4. Accesibilidad y trámites. Ingeniero John Fernando Mora
5. Lenguaje claro. Contratista Trabajadora Social Dra. María Elena Arturo
6. Informes de PQRSFD e Informe Medición de Satisfacción de Usuarios II trimestre 2022. Dra. Jenny Lorena Pantoja – Coordinadora SIAU

DESARROLLO

La trabajadora Social Nelcy Ibarra, hace el registro de asistencia contándose con 46 integrantes de las asociaciones de usuarios. La convocatoria se realizó por llamadas telefónicas, vía WhatsApp, y pagina institucional, logrando el 30% de la asistencia.

A continuación se relaciona el número de integrantes de las Asociaciones por el número de asistentes:

RED	No. Asistentes	No. Integrantes	%
NORTE	16	39	41
SUR	5	32	16
ORIENTE	13	42	31
OCCIDENTE	12	38	36
TOTAL	46	151	30



La Dra. Adriana Enríquez Meza, presenta un saludo de bienvenida, agradeciendo la asistencia de los participantes, seguidamente informa sobre el proceso que Pasto Salud ESE ha venido realizando para su Acreditación en el desarrollo de los diferentes estándares de acreditación como son:

1. Atención Centrada en el paciente (Política de Prestación de Servicios de Salud)
2. Seguridad del paciente y Gestión Clínica (Política de seguridad del paciente)
3. Mejoramiento continuo (Política de Calidad)
4. Gestión del Riesgo (Política de Gestión del Riesgo)
5. Humanización (Política de Humanización)
6. Transformación Cultural (Política de Transformación Cultural)
7. Gestión de la Tecnología (Política de gestión de la Tecnología)
8. Responsabilidad Social (Política de gestión ambiental responsable)

El personal de la Oficina de Calidad invita a los participantes a conocer cada uno de los Estand para conocer las actividades que Pasto Salud ESE desarrolla dentro de cada una de las políticas para llevar a cabo la acreditación.

La Doctora Lorena Pantoja agradece la participación de los asistentes y hace la presentación de la agenda a desarrollar del III taller de capacitación según el orden de día mencionado anteriormente, y la presentación de la contratista de Trabajo Social Dra. Maria Elena Arturo.

La Dra. Lorena Pantoja, socializa los resultados del consolidado del segundo trimestre del año 2022, se realizaron 507.696 atenciones en la Red de prestadores que conforman Pasto Salud ESE, de los cuales el 0,04% (179 usuarios) presentaron PQRS. En cuanto a las felicitaciones se presentaron 224 formatos, que con respecto a todas las atenciones en salud de Pasto Salud, corresponde al 0,04%.

- De acuerdo con el número de 179 PQRS recepcionadas en el segundo trimestre de 2022, la Red Norte presentó el 35.2% (63 de 179) PQRS y la Red Sur presentó el 26.3% (47 de 179), seguida la Red Oriente con el 16.8% (30 de 179), Occidente con el 15.6% (28 de 179) respectivamente y el servicio de asignación de citas de Call center reportó el 6.1% (11 de 179).

- En cuanto a las felicitaciones la Red Norte representó el 37.9% (85 de 224), Red Sur presenta el 33% (74 de 224), luego la Red Oriente con el 16% (36 de 224), la Red Occidente representó el 12.1% (27 de 224) y en el Call Center se presentó el 0.9% (2 de 224)

- El consolidado de PQRSFD del segundo trimestre 2022 el porcentaje de PQRS fue de 44.4% mientras que las felicitaciones fueron de 55.58%

- En el II trimestre del año 2022 se presentó una petición referente a información de diferentes temas en salud.

- El total de sugerencias presentadas en el II trimestre del 2022 fueron 13 comparando con el II trimestre del año 2021 se presenta una disminución, puesto que se presentaron 31, un decrecimiento del 18%.

- En el II trimestre del año 2022 no se presentaron denuncias.

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, Infraestructura, Laboratorio, Odontología, Orientación al Usuario, Servicios tercerizados (Médico, enfermera, odontóloga)



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

- **Atributos:** Oportunidad, Acceso, Comodidad y Trato humano.

- **Motivos:** Demora en la atención, Trato inadecuado, Mala información, Falta de acceso en asignación de citas

- **Vulneración de derechos:** A acceder a servicios de salud oportunos y de calidad

A obtener información clara, apropiada y suficiente que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas

A recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones

- Teniendo en cuenta las quejas y reclamos de los Usuarios en cada Red, se puede anotar que los Usuarios de la EPS Emssanar presentaron un mayor número de QR las cuales ascienden al 64% (105 de 165), seguido EPS Sanitas 11% (18 de 165), Nueva EPS 10% (17 de 165), Mallamas 3% (2 de 165), OIM - Ecoopsos EPS, Salud Total 1% (1 de 165) cada una. Cabe señalar que de acuerdo a la contratación la EPS Emssanar es la principal EPS que contrata los servicios de salud de Pasto Salud E.S.E.

- Teniendo en cuenta las quejas y reclamos de los Usuarios en cada Red, se puede anotar que los Usuarios pertenecen en su mayoría al régimen Subsidiado con el 82% (136 de 165), seguido Régimen Contributivo 7% (11 de 165) y Usuarios Anónimo 11% (18 de 165) quienes no responden por tanto no se los clasifica.

- Teniendo en cuenta las quejas y reclamos de los Usuarios en cada Red, se puede anotar que la población de los Usuarios es: Población general el 76% (125 de 165), Adulto mayor el 7% (12 de 165), Infante, Usuarios anónimos que no responden corresponde el 7% (12 de 165) respectivamente, Gestante el 4% (4 de 165), Discapacitado e Indígena el 1% (1 de 165) respectivamente.

En cuanto a la percepción de los Usuario se concluyó lo siguiente:

1. Se ha sentido algún tipo de discriminación, se puede afirmar que, para el primer y segundo 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, 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 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 I y II trimestre 2022 no se les ofreció alternativa en la dieta a los Usuarios. Por tanto, se recomienda a la Red Norte y Sur enfatizar que el servicio de alimentación en hospitalización para que brinde a los Usuarios alternativa en la dieta.

3. 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%. Lo cual indica un leve decrecimiento del 0.8%. A pesar de ello, los resultados indican una satisfacción superior a la meta asignada del 90%

4. El porcentaje de recomendación de parte de los Usuario 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% presenta un decrecimiento de 2%. A pesar de ello, se cumple con la meta propuesta del 90%.

5. Con referencia a la pregunta: ¿Reciben información de cómo poner una PQRSFD-d'? 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 97.6% disminuyo el 1.3%, a pesar de ello los resultados indican una satisfacción superior al 90%.

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 de capacitación en el cuidado y promoción de la salud.



6. En cuanto a la pregunta referente a que sí el Usuario recibe información del Portafolio de servicios de Pasto Salud ESE, los Usuarios en el tercer trimestre 2021 respondieron 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% y para el segundo trimestre el resultado fue de 97.8%. El comportamiento para el semestre del año 2022 indica una disminución del 1.1%, a pesar de ello, los resultados indican una satisfacción superior al 90%.

7. Proporción de usuarios que les explicaron el examen o el procedimiento que le realizaron tercer trimestre 2021: 79.5%, cuarto trimestre 2021:99.6%, tuvo un incremento del 17.1%. Para el primer trimestre año 2022, el resultado de satisfacción fue de 99.8% y en el segundo trimestre de 2022 incremento al 100%.

8. Le explicaron el tratamiento y cuidados a seguir tercer trimestre 2021: 85.1% y en cuarto trimestre 2021: 98,5%, tuvo un incremento del 13.4%. Para el primer trimestre año 2022 el resultado fue de 99.7% y en el segundo trimestre de 2022 el 100%.

9. Con referencia a la pregunta ¿Le brindaron información de los Trámites administrativos? los usuarios en el tercer trimestre 2021 respondieron favorablemente el 87.1% y para el cuarto trimestre 2021 el resultado fue de 92,2%, lo cual indica un incremento del 5.1%.

Para el primer trimestre año 2022 el porcentaje de satisfacción fue de 98.3% y en segundo trimestre de 2022 fue de 95.9%. El comportamiento para el semestre del año 2022 indica una disminución del 2.4%, a pesar de ello, los resultados indican una satisfacción superior al 90%.

10. Le brindaron información sobre su derecho a recibir consejería psicológica en el tercer trimestre espiritual 2021: 56.2%, cuatro trimestre 2021: 60.7%, lo cual indica un incremento de 4.49%. Para el primer trimestre año 2022 el resultado fue del 63.5% y en el segundo trimestre de 2022 el resultado fue de 78.9%. Lo cual indica un incremento de 15.4%.

11. Entre las recomendaciones que realizaron los Usuarios en el segundo trimestre de 2022 se encuentran:

Hospital Local Civil: Recomienda colocar televisión en el área de hospitalización

Hospital Local Civil: Oportunidad en la atención al momento de ingreso a urgencias y hospitalización

Hospital Local Civil: Brindar a los usuarios prioridad en la fila de facturación

Hospital Local Civil Imagenología: Una tapa para el baño para evitar caída de los elementos

Sede Catambuco: dos recomendaciones referentes a las citas de odontología, que sean más rápidas

Sede Laguna: Mejorar la cuestión de sistema

Sede Rosario: ampliar el horario de atención, ampliar el centro de salud, ampliar la sala de espera

Sede Caldera: Que haya un médico tres días

Se anexa presentación.

1. La Higienista Oral de la Red oriente Martha Gutiérrez, hace su presentación y da a conocer el tema de Promoción, mantenimiento y prevención de la Salud de forma lúdica a través de una maqueta de una dentadura, explica las formas correctas de limpieza bucal, las consecuencias de la placa bacteriana. Un usuario hace la pregunta de los días de atención, se resuelve las dudas con respecto al número de veces de lavado diario y la forma correcta de limpieza bucal. (Se anexa presentación.)

2. La Trabajadora Social María Elena Arturo, explica lo referente a Lenguaje Claro, explica que en toda Comunicación debe existir un emisor y un receptor, por lo que el lenguaje debe ser claro para que el mensaje sea



recibido de forma correcta, explica con un ejemplo como a veces los usuarios confunden lo que es una IPS y una EPS, y al no tener claro los conceptos y hacen los tramites incorrectos. Se les solicita que como representantes de los usuarios de las diferentes EPS, es importante educar al usuario al momento de solicitar una cita, tener claro que consulta va a solicitar, los documentos a mano, un papel y un lápiz para anotar, explicar al médico la sintomatología y así mismo cuando no entiendan al profesional, pueden solicitar explicación. (Se anexa presentación.)

3. La tecnóloga Claudia Criollo, desarrolla el tema de la adaptación, de la Ruta Integral de Atención para Promoción y Mantenimiento de la Salud, la Ruta Integral de Atención en Salud para la población Materno Perinatal y los Modelos de Atención de Enfermedades Crónicas, con lo cual se intervendrá de manera integral los riesgos en los grupos poblacionales específicos identificados en la priorización, así como también establecer los indicadores de impacto y la gestión y análisis de resultados que Pasto Salud ESE se compromete a ejecutar, además permite orientar y ordenar la gestión de la atención integral en salud de manera continua y pertinente con la situación y características de Pasto, así como la articulación intersectorial para la afectación de los determinantes sociales de la salud a través del grupo de intervenciones colectivas y extramurales. (Se anexa presentación.)

4. El tema de Gobierno Digital y acceso a la información Pública de las nuevas tecnologías para los ciudadanos, es desarrollado por el ingeniero John Fernando Mora, explica lo que es Gobierno Digital, describiendo como una política para la transformación de las entidades públicas, la cual tiene como propósito, atender de manera eficiente y oportuna las necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés; permitiendo resolver cualquier necesidad satisfactoriamente. Los cuales son divulgados por medio de la Página web, cartelera institucionales, cartelera virtual, redes sociales, medios radiales, radio salud, otras herramientas Chat on-line (para asignación de citas médicas) Formulario electrónico para resolver PQRSF-S para la ciudadanía y los trabajadores de la Entidad, Formulario para la solicitud de copia de historia clínica.

Además da a conocer que en la página web institucional www.pastosaludese.gov.co, a través de la sección participación ciudadana, el ciudadano podrá encontrar el enlace de "radio Pasto salud", la radio virtual que tiene contenido actual e informativo de las actividades que realiza la Empresa Social del Estado Pasto Salud. (Se anexa presentación.)

Algunos usuarios presentan inquietudes las cuales son resueltas, al finalizar la exposición de los temas.

Registro Fotográfico

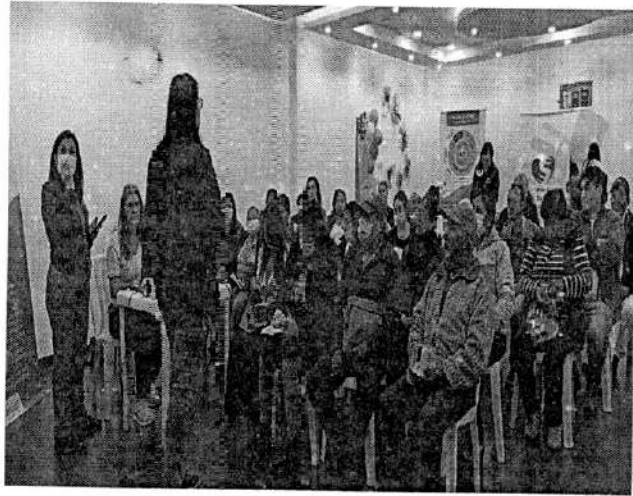




EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E
#IT. E00091143-9

ACTA

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



COMPROMISOS

PROXIMA CONVOCATORIA

LUGAR	HORA	FECHA	DIA	MES	AÑO

ANEXOS AL ACTA	Listados, registro fotográficos
RESPONSABLE DEL ACTA	NELCY IBARRA- MARIA ELENA ARTURO



TEMA:	ACTIVIDAD:	FECHA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA							
LUGAR: ITD Taller de capacitación con AOC de UNAMIN		2	Septic	2022							
Auditoria PARR Salud ESC											
NO	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA	OCCUPACION	TELEFONO/CELULAR		FIRMA
1	Claudia Mustaguero	59310840		F		Buenaguille	Buenagu	hogar	31732264221		<i>Claudia Mustaguero</i>
2	Gabriel Rosero	27078853		F		Loranzo	4	11	3134406179		<i>Gabriel Rosero</i>
3	Alejo Colorado	59832671		F		caucubier	Catum	hogar	3117430529		<i>Alejo Colorado</i>
4	Andrés Chapal	59823291		F		Cerrey	Quiny	hogar	3186059171		<i>Andrés Chapal</i>
5	Dora Bastida	59877569		F		Loranzo	4	hogar	3218639891		<i>Dora Bastida</i>
6	Jani Chauzo	30745785		F		San Vicente		hogar	3104549781		<i>Jani Chauzo</i>
7	Manuel Perea	12951486		M		Rapitosa	agruca	Agruca	3128529419		<i>Manuel Perea</i>
8	Plácida Mesa	30701624		F		San Vicente	hogar	hogar	3136770083		<i>Plácida Mesa</i>
9	Segundo Ayala	12962833		M		San Vicente	-	Empleado	3128229779		<i>Segundo Ayala</i>
10	Sara Delgado	59820789		F		Jarama	-	hogar	311774341		<i>Sara Delgado</i>
11	Lida Gonzalez	59813337		F		Uris Kika		hogar	3163428267		<i>Lida Gonzalez</i>
12	Gloria A Lozano	2737913		F		Fuili	10	hogar	323411022		<i>Gloria A Lozano</i>
13	Astoria M.	129811670		M		Loranzo	4	Verde	3216437793		<i>Astoria M.</i>
14	Luis yotaguero	316504935		M		Buenaguille		agruca	3165544735		<i>Luis yotaguero</i>
15	Yanibel Rosado	3178321646		F		Buenaguille		hogar	3128381696		<i>Yanibel Rosado</i>

TEMA:		ACTIVIDAD:		FECHA		CORREO ELECTRONICO		FIRMA	
LUGAR:		COMUNA, CORREGIMIENTO, VEREDA		TELEFONO CELULAR		CORREO ELECTRONICO		FIRMA	
No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	OCCUPACION	TELEFONO CELULAR	OCCUPACION
1	Therabalyne Erasbach	27531677	55	F		Villa Roccos casa 8	Comunicante	3782073745	Comunicante
2	Andalicia IB	27234929	53	F		el Rosario	amadeosa	3745561482	amadeosa
3	Di Si fuchs G	76.69770556	56	F		Bella Vista	pasca	3184575275	pasca
4	Fanny ortega	37087765		F		ruca	vigilante	37087765	vigilante
5	Aletunda Hoja	5708822		M		sta Monica	Indep.	300 3748994	Indep.
6	Tejero bouzard	27089545		F		Calera	hogar	3107192430	hogar
7	Carimen Sosa	27373738		F		Rosario	hogar	318301922	hogar
8	Pique witer	30703330		F		N. Mayo	hogar	3206605908	hogar
9	Angie Norvan	5932266		F		Civil	vigilante	3175788357	vigilante
10	Celso Bohor	5206126		M		Guarua	agruante	3155687512	agruante
11	Liv Cortes	3072378		F		Civil	Hogar	3154242834	Hogar
12	Dionardo Diaz	12961842		M		Civil	vigilante	3172270530	vigilante
13	Esperanza puerri	57822616		F		Laquea	hogar	3175488213	hogar
14	Vigilwachan	2455508		M		condembar	agruante	3122144432	agruante
15	Ma crist chuncho	54828632		F		Puyuyu	agruante	3164840535	agruante

TEMA:	ACTIVIDAD:		FECHA	Z	Septic	2022							
LUGAR:			TELEFONO/CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA								
No	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EDAD	GENERO	ETNIA	DIRECCION	CORREGIMIENTO, VEREDA	OCCUPACION	TELEFONO/CELULAR	FECHA	Z	Septic	2022
1	Blanca Castillo	2754886	60	F		San Vicente	8	hoy no	3164764621				Blanca C.
2	Alexis ch. lozano	30723700		F		Sta ufoana	3	Hoy no	3166087472				Arnela Villar
3	Fairuano portafra	13018160		M		La Rosa	5	Indep.	33173117744				Banco Pato
4	pablo yargual	12957940		F		Cañaditas	ce y. u. u. d.	agricul. tm	3146073566				Pablo & Beltrán Argüel
5	Somuel yaguas	12953697		M		puendices	2	albanil	3205579781				Somuel M
6	Luis touquino	5232431		M		Tamaya	6	Indep.	3206166567				Juanita Argüel
7	Florencia portafra	12966718		M		Xanarogm	6	Indep.	3185850028				Florencia Argüel
8	alfredo buacah	12964834		M		Civil	10	Indep.	3166001491				alfredo Buacah
9	pau Cuaron	12984974		M		Civil	10	Ag. u. u. d.	3177845581				Pau Cuaron
10	Carlos Poma	98523198		M		Progreso	10	vendedor	3146001351				Carlos Poma
11	Ma Luzmila	30745945		F		Civil	5	ve	3158241607				Dora Villa
12	Hevia Gustinencia	59823194		F		Tomasayera	6	hoy no	3226911109				Marcelo G.
13	Doris Pashola	59817309		F		Lorenzo	4	Indep.	3218639481				Doris P.
14	Nidia Meneses	108522195		F		Obaruco	oban.	Hogar	3106175107				Nidia H.
15	Blanca Caldera	27548026		F		San Vicente	7	hoy no	3118818637				Blanca Caldera

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
 u. o. Fdo yaguas 1008217134 F
 Estrad. 318466920
 VIGILADO SUPERVISADO
 u. o. yaguas



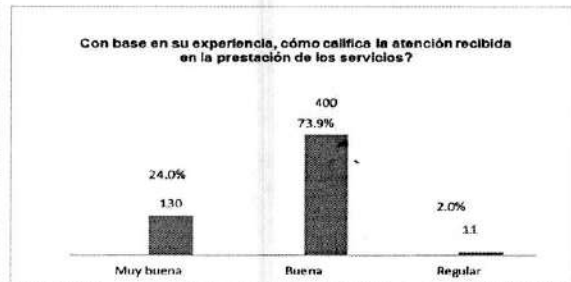
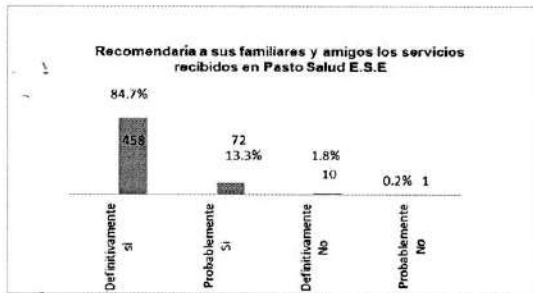
Consolidado de PQRSF Segundo trimestre 2022

Redes	P	Q	R	S	D	Total PQRSF	% PQRSF	F	% F	TOTAL PQRSF
Red Norte	0	15	47	1	0	63	35.2%	85	37.0%	148
Red Sur	0	20	23	4	0	47	26.3%	74	33.0%	121
Red Oriente	0	14	8	8	0	30	16.8%	36	16.1%	66
Red Occidente	0	7	21	0	0	28	15.6%	27	12.1%	55
Call Center	1	0	10	0	0	11	6.1%	2	0.9%	13
Total	1	56	108	13	0	179	100.0%	224	100.0%	403
Porcentaje del total de PQRSF presentadas en el II trimestre 2022						44,42%				
Porcentaje del total de Felicitaciones presentadas en el II trimestre 2022						55,58%				

Conclusiones

- **Servicios:** Urgencias, Consulta externa, Call center, Infraestructura, Laboratorio, Odontología, Orientación al Usuario, Servicios tercerizados (Médico, enfermera, odontóloga)
- **Atributos:** Oportunidad, Acceso, Comodidad y Trato humano.
- **Motivos:** Demora en la atención, Trato inadecuado, Mala información, Falta de acceso en asignación de citas
- **Vulneración de derechos:** A acceder a servicios de salud oportunos y de calidad A obtener información clara, apropiada y suficiente que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas A recibir un trato digno, respeto a sus creencias, costumbre y opiniones

Pastor Salazar
Pasto Salud E.S.E.





SALUD ORAL
Promoción, mantenimiento y prevención de la Salud










OBJETIVO

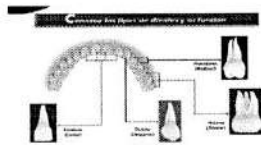
Garantizar los servicios de salud en odontología de manera segura, humanizada, pertinente y oportuna que den respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios







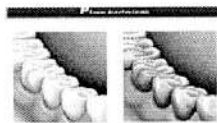

TIPOS DE DIENTES



PARTES DEL DIENTE Y SU SOPORTE



PLACA BACTERIANA



Consecuencias de la placa bacteriana



Una de las enfermedades más comunes

- En las últimas décadas se han desarrollado programas de formación en salud oral con un enfoque de prevención de la enfermedad, en un esfuerzo por disminuir la prevalencia de la caries dental y las enfermedades orales, sin embargo, la caries continúa siendo una enfermedad muy prevalente.
- En Colombia la caries sigue presentándose en alta frecuencia desde las primeras edades de vida.

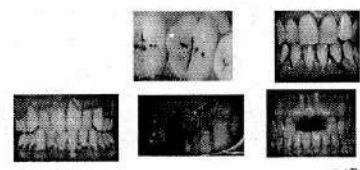


Cuántos Colombianos tiene enfermedad en salud bucal?

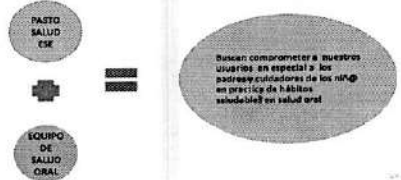
Según (ENSAR IV), un alto porcentaje de la población colombiana presenta al menos una enfermedad de salud bucal.

EDADES	PORCENTAJE	PRINCIPAL DE LA ENFERMEDAD
12 y 29 años	81,38%	Ha presentado en algún momento de su vida caries dental
10 a 29 años	55,97%	Caries dental
35 a 79 años	55,8%	Caries sin tratar
1 a 9 años	33,84%	Se encuentra en la misma situación
20 y 79 años	54,56%	EMBARAZADA/NO EMBARAZADA

Que queremos evitar



Con el fin de prevenir la aparición de la caries dental y la enfermedad periodontal



A QUIENES ?

Se han desarrollado estrategias en las que se hace un seguimiento a los niños desde su nacimiento, con el fin de prevenir enfermedades "comunes" y mejorar su calidad de vida

- Gestantes
- Primera infancia 6 meses a 5 años
- Infancia 6 a 11 años
- Adolescencia 12 a 17 años
- Juventud 18 a 28 años
- Adultez 29 a 59 años
- Vejez 60 años y mas

Que estrategia

LA APLICACIÓN DE BARNIZ DE FLUOR: PARA LA PRIMERA INFANCIA, INFANCIA Y ADOLESCENCIA, DEBE SER APLICADO EN LA POBLACIÓN DE 1 A 17 AÑOS



Como cuidar la salud bucal ?



Gracias...



RIAS PYMS
PASTO SALUD ESE

Ministerio de Salud Pública
Pasto Salud ESE

1. Definir un modelo de atención como prestador primario.
2. Garantizar la prestación de servicios contratados en el marco de las Rutas Materno Perinatales, Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y los Modelos de Enfermedades Crónicas, contando con agendas abiertas, atención preferencial según las necesidades de la población usuaria; dispensación de medicamentos u otros dispositivos, implementación de proceso de referencia y contrarreferencia de muestras y resultados, la inclusión de ajustes razonables para la eliminación de barreras físicas, actitudinales y comunicativas, entre otros.
3. Dirigir a la población a su cargo, en los casos que se requiera, hacia los servicios sociales, las intervenciones colectivas o a las entidades responsables de las atenciones dispuestas en rutas intersectoriales para la atención de eventos como la violencia de género, violencia sexual, maltrato infantil, entre otros.
4. Realizar las adaptaciones y adecuaciones de los servicios y las modalidades de prestación, requeridos para garantizar la atención integral con calidad, teniendo en cuenta los ámbitos territoriales: urbano, de alta ruralidad y con población dispersa; así como los aspectos sociales o culturales y los momentos de curso de vida de los diferentes grupos poblacionales.

5. Cumplir los mecanismos de referencia y contrarreferencia y de coordinación entre los prestadores establecidos por las ERP.
6. Desarrollar y fortalecer las capacidades a nivel individual y organizacional. Esto incluye, el desarrollo de las capacidades y suficiencia de talento humano, los procesos organizacionales y disposición de los recursos físicos o tecnológicos requeridos para la atención conforme a lo establecido en los procedimientos de las RIAS.
7. Garantizar que la historia clínica del usuario muestre la totalidad de atenciones realizadas conforme a los contenidos de las Rutas Integrales de Atención en Salud.
8. Suministrar la información requerida para monitorear y evaluar la atención integral en salud en el marco de lo establecido en las RIAS y los resultados esperados de la prestación de las atenciones, a través de la matriz de programas banderas.
9. Evaluar en el marco de sus competencias, los resultados en salud en los usuarios a través de indicadores de impacto establecidos y la gestión y análisis de resultados conforme a lo establecido en las Rutas Integrales de Atención en Salud.

RUTAS INTEGRALES DE ATENCION EN SALUD

Este instrumento contribuye a que los usuarios, familias y comunidades alcancen resultados en salud, considerando las particularidades del territorio como se relacionan y se desarrollan. La adopción de esta metodología en el modelo de atención de Pasto Salud ESE permite orientar y ordenar la gestión de la atención integral en salud de manera continua y pertinente con la situación y características de Pasto, así como la articulación intersectorial para la afectación de los determinantes sociales de la salud a través del grupo de intervenciones colectivas y extramurales.

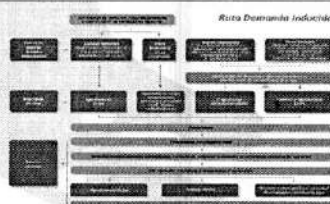
Están conformadas por tres tramos:

1. Ruta integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud en el curso de vida de carácter individual y colectivo, dirigida a promover la salud, prevenir el riesgo, prevenir la enfermedad y generar cultura del cuidado de la salud en las personas, familias y comunidades; incluye como atenciones obligatorias para toda la población asignada: la vacunación según el estado de salud, la detección temprana de alteraciones, la protección específica y la educación para la salud, que contiene el cuidado a los cuidadores. Momentos del curso de vida.

RUTAS INTEGRALES DE ATENCION EN SALUD

- Primera infancia,
- Infancia,
- Adolescencia,
- Juventud,
- Adultez y
- Vejez

ROUTA DEMANDA INDUCIDA



EVALUACION RIAS

INDICADOR	UNIDAD	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Atención Primaria de Salud		100	100	100	100	100	100	100	100	100
Atención Secundaria		100	100	100	100	100	100	100	100	100
Atención Terciaria		100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL		100	100	100	100	100	100	100	100	100

#ComunicacionSalud

EVALUACION RIAS

INDICADOR	UNIDAD	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Atención Primaria de Salud		100	100	100	100	100	100	100	100	100
Atención Secundaria		100	100	100	100	100	100	100	100	100
Atención Terciaria		100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL		100	100	100	100	100	100	100	100	100

#ComunicacionSalud

CAPTACION TEMPRANA DE GESTANTES

INDICADOR	UNIDAD	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Atención Primaria de Salud		100	100	100	100	100	100	100	100	100
Atención Secundaria		100	100	100	100	100	100	100	100	100
Atención Terciaria		100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL		100	100	100	100	100	100	100	100	100

#ComunicacionSalud

ATENCION A PACIENTES CRONICOS

- Identificar a la población con patologías crónicas
- Contar con la historia clínica
- Gestionar la información
- Página web ECNT
- Se identifica riesgos y necesidades para seguimiento y gestión de indicadores

#ComunicacionSalud

CONTROL DE LA HTA

INDICADOR	UNIDAD	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Atención Primaria de Salud		100	100	100	100	100	100	100	100	100
Atención Secundaria		100	100	100	100	100	100	100	100	100
Atención Terciaria		100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL		100	100	100	100	100	100	100	100	100

#ComunicacionSalud

CONTROL DE LA DM

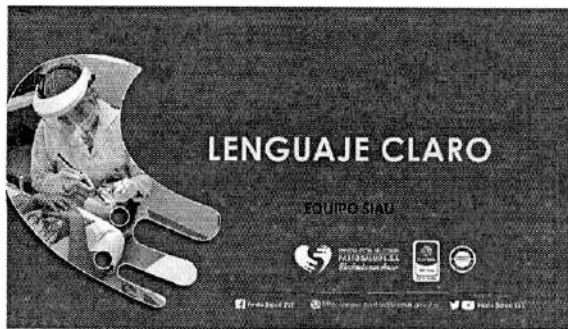
INDICADOR	UNIDAD	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Atención Primaria de Salud		100	100	100	100	100	100	100	100	100
Atención Secundaria		100	100	100	100	100	100	100	100	100
Atención Terciaria		100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL		100	100	100	100	100	100	100	100	100

#ComunicacionSalud



Gracias...

#ComunicacionSalud



GUÍA DE LENGUAJE CLARO PARA SERVIDORES PÚBLICOS DE COLOMBIA



#LenguajeClaro



"Si hablas a un hombre en un lenguaje que comprende, eso llega a su cabeza. Si le hablas en su lenguaje, eso llega a su corazón"
Nelson Mandela

#LenguajeClaro

QUE ES LENGUAJE CLARO?

El lenguaje claro es un campo de la comunicación clara que se ocupa de hacer más sencilla la redacción de textos para facilitar la comprensión del mensaje.

Lenguaje claro (o escritura clara) es una forma de escribir y presentar la información de tal forma que un lector pueda entenderla rápida y fácilmente.

Es la idea de una comunicación útil, eficiente y transparente.

#LenguajeClaro

PARA QUÉ SE REQUIERE UN USO DE LENGUAJE CLARO EN LAS COMUNICACIONES DEL ESTADO?

- Reduce errores y adaraciones Inecesarias.
- Reduce costos y cargas para el ciudadano.
- Reduce costos administrativos y de operación para las entidades.
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
- Reduce el uso de intermediarios.
- Fomenta un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado.
- Promueve la transparencia y el acceso a la información pública.
- Facilita el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana.
- Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.



#LenguajeClaro

Estudio se identificaron los siguientes hallazgos sobre la percepción de los ciudadanos:

- **Información incompleta y poco precisa.** Los ciudadanos perciben que la información entregada por las entidades de la Administración Pública es incompleta. Se requiere información menos técnica y de más detalles y descripciones específicas que les permita comprender los mecanismos, trámites y servicios disponibles para la gestión de sus solicitudes. Para no tener que dirigirse más de una vez a las entidades para realizar un trámite o acceder a un servicio, debido a que la información proporcionada la primera vez, no contienen todos los requisitos y condiciones exigidos para la gestión de su solicitud o trámite.
- **Uso de palabras técnicas, siglas y extranjerismos.** Los servidores públicos recurren a un vocabulario técnico y al uso de siglas y términos que para los ciudadanos son difíciles de comprender; lo anterior implica que deban recurrir a terceros para interpretar la información proporcionada sobre la gestión del trámite o el servicio.
- **Relevancia de la información.** En ocasiones las entidades de la Administración Pública se extienden en ofrecer información jurídica o conceptual que puede confundir a los ciudadanos, quienes perciben que no les resulta útil para la gestión de sus requerimientos ante la Administración.
- **La información proporcionada por las entidades no corresponde con la realidad de los trámites y servicios.** Los ciudadanos esperan disponer de información más precisa sobre tiempos de espera y respuesta, número de ventanillas u oficinas que deben visitar para realizar un trámite o acceder a un servicio, horarios de mayor afluencia de personas, puntos de atención con mayor capacidad, etc.

#LenguajeClaro

...Y PARA TENER EN CUENTA:

El uso de un lenguaje claro va más allá de lo que se anhela informar el emisor del mensaje.

Se corre el riesgo de no lograr una verdadera comunicación, si solo se tiene en cuenta su punto de vista, dejando de lado los intereses del receptor.



#LenguajeClaro

ORGANIZAR LAS IDEAS:

Organizar un documento antes de empezar a escribirlo es un paso fundamental, porque de ese modo se asegura entender el propósito del documento e identificar cuáles son las necesidades de la audiencia.

Responda seis preguntas generales antes de empezar a escribir

- ¿Qué estoy escribiendo?
- ¿Por qué lo estoy escribiendo?
- ¿Quién es el lector principal? ¿Hay otros?
- ¿Qué puntos busco comunicar?
- ¿Si pudiera decirle una sola frase al lector, qué le diría?
- ¿Cómo reaccionaría el lector ante esta frase?

#LenguajeClaro

ADEMÁS:

- ✓ Utilice palabras sencillas
- ✓ Frases cortas
- ✓ Tono y lenguaje adecuados
- ✓ Eliminar la información innecesaria
- ✓ Agregar detalles necesarios
- ✓ Mejorar la presentación
- ✓ Organizar mejor las ideas
- ✓ Simplificar las oraciones
- ✓ Precisar la información
- ✓ Revisar errores ortográficos y gramaticales
- ✓ Eliminar errores



#LenguajeClaro

VALIDAR EL DOCUMENTO

La efectividad de una comunicación se puede medir a través de la retroalimentación y los comentarios que haga la audiencia a la cual está dirigida.

Recordemos que la definición de lenguaje claro se enfoca principalmente en satisfacer las necesidades de la audiencia, de tal forma que pueda:

- Encontrar lo que busca.
- Entender lo que encuentra.
- Usar lo que encuentra de forma fácil y rápida.

#LenguajeClaro

LENGUAJE CLARO

<https://youtu.be/uajetGVtKf0>

<https://youtu.be/KDEdVtK6LqQ>



Gracias...

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

Septiembre . 2022



El propósito de la transformación digital en el sector público es ofrecer un mejor valor (servicio) a los ciudadanos por medio de las nuevas tecnologías como bases de datos, Sistemas de información, canales electrónicos y redes sociales.

¿Qué es Gobierno Digital?

Es una política para la transformación de las entidades públicas, la cual tiene como propósito, atender de manera eficiente y oportuna las necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés; permitiendo resolver cualquier necesidad satisfactoriamente.

Dentro de esta "Transformación" encontramos lineamientos de cumplimiento como lo es la Ley 1712 de 2014, denominada ley de Transparencia y acceso a la información pública, que es el derecho que le permite a todos los ciudadanos acceder a la información que produce la entidad y que adicionalmente existan canales para su divulgación.

¿Cuáles son los canales de divulgación de información?

Algunos de los canales con los que cuenta Pasto Salud E.S.E., para divulgar la información pública, noticias de interés a la ciudadanía y grupos de interés son los siguientes:

Página web, cartelera institucional, cartelera virtual, redes sociales, medios radiales, radio salud



PÁGINA WEB INSTITUCIONAL



En la página web institucional www.pastosalud.gov.co, 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 acciones como "transparencia", "participación ciudadana", "tramites y servicios", "entidad", que cumplen con los requerimientos establecidos por la ley 1712 de 2014 y otras normativas asociadas.

Otras herramientas adicionales que puedes encontrar

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

Publicaciones realizadas I semestre 2022 – Página Web

Publicación	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Transparencia												
Participación Ciudadana												
Tramites y Servicios												
Entidad												

PÁGINA WEB INSTITUCIONAL - TRAMITES

Solicitud de Copia de Historia Clínica

La Historia Clínica es un documento privado, sometido a reserva, que sólo puede ser conocido por terceros, previa autorización del paciente o en casos previstos por la Ley".



PÁGINA WEB INSTITUCIONAL - ACCESIBILIDAD



En la página web institucional www.pastosalud.gov.co, también el usuario podrá encontrar en la sección "participación ciudadana" la opción de "accesibilidad" en donde podrá encontrar herramientas para que todo ciudadano tenga la posibilidad de acceder a cualquier servicio o producto en la Entidad sin algún inconveniente que pueda causar cualquier tipo de discapacidad.

Algunas de las herramientas de ayuda y accesibilidad son:

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

Adicionalmente en la parte inferior de la página web se cuenta con herramienta de accesibilidad que permite la lectura de texto, acercamiento de textos, uso de luz e intensidad en contrastes de color.

PÁGINA WEB INSTITUCIONAL - ACCESIBILIDAD



ConVerTIC es el proyecto de inclusión del Ministerio TIC creado desde el año 2013 con el fin de promover la inclusión social, educativa, laboral y cultural a través de uso de las tecnologías para las personas ciegas o con baja visión, mediante la entrega y masificación de los software Jaws y ZoomText.

JAWS es un software que convierte a voz la información que se muestra en la pantalla, permitiendo a las personas ciegas hacer un uso autónomo del computador y sus aplicaciones.

PÁGINA WEB INSTITUCIONAL - ACCESIBILIDAD

Según el Ministerio de las comunicaciones los sistemas de información que estén disponibles para el acceso a la veeduría o 'legajos' 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



RADIO EN-LÍNEA DE PASTO SALUD

En la página web institucional www.pastosalud.gov.ec, a través de la sección participación ciudadana, el ciudadano podrá encontrar el enlace de "Radio Pasto salud", la radio virtual que tiene contenido actual e informativo de las actividades que realiza la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E.



CARTELERAS INSTITUCIONALES



Para Pasto Salud E.S.E las carteleras son un canal de información interno y externo de gran importancia, que aportan a los procesos de información, de convocatoria y de promoción de servicios ofertados.

Se caracterizan por ubicarse en lugares visibles y con accesibilidad al público en general. La información expuesta debe ser dinámica, llamativa, concisa y con una terminología adecuada que permita la comprensión de la población objetivo y cumpla con la intencionalidad del mensaje.

REDES SOCIALES Y MEDIOS



Pasto Salud ESE cuenta con redes sociales Facebook y YouTube, en estas se publica toda la información que diaria o semanal que produce la Entidad, y que es de interés para todos los ciudadanos, entre los diferentes temáticas promocionales tenemos:

- Jornadas de salud
- Videos Educativos en salud
- Videos Institucionales
- Publicación resultado administrativos y gerenciales
- Conmemoración de fechas especiales
- Boletines informativos

PANTALLAS DE TV EN SALAS DE ESPERA



Pasto Salud ESE maneja en sus 22 sedes una red de pantallas de TV ubicadas en las salas de espera, en estas pantallas se tramite toda la información de carácter informativo y educativo

Las pantallas funcionan de manera constante siempre que hay usuarios o prestación de servicios.



PROGRAMA RADIAL RADIOSALUDESE

El programa "RADIOSALUDESE" es un espacio de información y participación ciudadana alrededor del objetivo misional de la Empresa Pasto Salud ESE y el servicio que esta presta a los diferentes grupos de interés en torno al derecho a la salud dentro del Municipio de Pasto.

El programa tiene un carácter informativo y pedagógico, donde se abarcarán temáticas institucionales desde un ejercicio periodístico e investigativo que facilita la comprensión de los diferentes temas y genera conocimiento a los oyentes.

El programa se emite cada jueves a las 9 de la mañana por Radio Universidad de Nariño 101.1FM y vía Facebook a través del canal Institucional @pastosaludese.



Si desea recibir información adicional acerca de los canales de consulta de información de Pasto Salud E.S.E., puede solicitarlo a través del formulario de PQR/RD-0, o el formulario de contacto en el sitio web, o el correo electrónico atencion@pastosalud.gov.ec o los canales tradicionales de comunicación como línea telefónica 7203172 - oficina de comunicaciones y sistemas.

Muchas Gracias!