	<b>SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO</b>			CODIGO	
				VERSION	
<b>PROCESO: RENDICION DE CUENTAS</b>					
<b>NOMBRE DE LA IPS</b>					
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA					
<b>REGIMEN</b>	<b>DPTO</b>	<b>NACIONAL</b>	<b>FECHA DE REALIZACIÓN</b>		
			DIA	MES	AÑO
PUBLICO	ANTIOQUIA		27	09	2016
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>					
<b>FASES DE LA AUDIENCIA</b>					
<b>1. PLANEACION</b>					
<p>Para la planeación se conformó un grupo constituido por el Gerente, Subgerentes de Prestación de Servicios y administrativo y Financiero, Director de Planeación, Profesional de Calidad, Profesional de gestión humana, Asesor Jurídico, Profesional de Atención al Usuario y Profesional de Comunicaciones.</p> <p>En esta etapa se realizaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Elaboración de formatos para el proceso: registro de asistencia, formato para la inscripción de propuestas y preguntas y formatos de evaluación.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Definición de estrategias de invitación a los diferentes grupos de interés:</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Definición de los contenidos de la presentación del gerente</li> </ul>					
<b>2. CONVOCATORIA PÚBLICA:</b>					
<p>Se realizó convocatoria pública mediante diversos medios de comunicación, tales como: cartelera institucional, página web, invitación directa al correo electrónico, publicación en redes sociales, entre otros. (se adjunta evidencias)</p> <p>Mediante esta convocatoria, se aclaró que la información a consultar para la rendición de cuentas estaba contenida en el informe de gestión del primer semestre de 2016. De acuerdo con la invitación se estableció que hasta el 26 de septiembre se recibirían las propuestas, preguntas, observaciones o sugerencias en la oficina de orientación al usuario del hospital. Sin embargo ni antes de la fecha establecida en la invitación, ni durante la audiencia no se recibió ningún tipo de expresión.</p>					
<b>3. DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA</b>					
<b>INSTALACION:</b>					
<p>Con la participación de 81 personas, que incluían a usuarios, miembros de la comunidad, representantes de la asociación de usuarios, veedores ciudadanos y funcionarios, el 27 de</p>					

septiembre de 2016 a las 2 PM, se instaló la audiencia pública de rendición de cuentas por el gerente encargado de la ESE Hospital Mental de Antioquia, Dr. Paulo Andrés Gutiérrez Muñoz, quien presentó los objetivos de esta:

- ☒ Recuperar la legitimidad para las instituciones del Estado
- ☒ Facilitar el ejercicio de control social a la gestión pública
- ☒ Fortalecer el sentido de lo público
- ☒ Constituir un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que ésta es solo una receptora pasiva de informes de gestión.
- ☒ Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficiencia, eficacia, imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- ☒ Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad. Posterior a esto se presentó el informe de gestión correspondiente al primer semestre de 2015, en el cual se desarrolló información relacionada con los planes estratégicos, informes financieros, indicadores asistenciales, y manifestaciones de los usuarios.

## **PRINCIPALES RESULTADOS DE GESTION**

### **PLAN OPERATIVO ANUAL**

El Plan Operativo Anual para el año 2016, se formuló de forma consecuente con las líneas estratégicas del Plan de desarrollo que finalizó en 2015, y en el primer semestre presentó un porcentaje de cumplimiento del 66% frente al 45 esperado para este periodo.

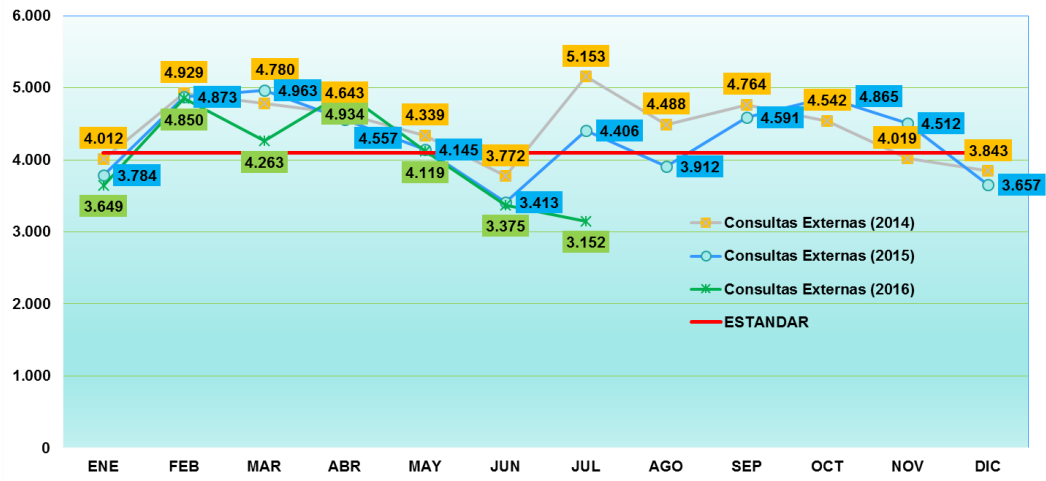
A continuación se presentan los resultados cuantitativos por líneas estratégicas:

<b>LÍNEA ESTRATÉGICA</b>	<b>AVANCE A MARZO</b>	<b>AVANCE A JUNIO</b>
<b>Gestión Integral de Calidad</b>	32%	43%
<b>Gestión del Talento Humano</b>	22,5%	51,7%
<b>Gestión Financiera</b>	54%	75%
<b>Gestión de la Prestación de Servicios de Salud</b>	22%	76%
<b>Gestión del Ambiente Físico y Tecnológico</b>	11%	84%
<b>TOTAL</b>	28%	66%

ACCIONES ASISTENCIALES:

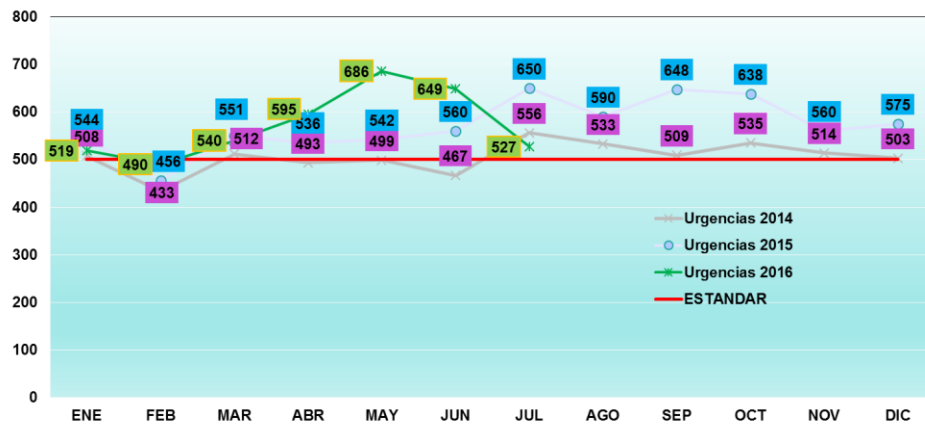
### **CONSULTA EXTERNA PRIMER SEMESTRE 2016**

### NÚMERO DE CONSULTAS EXTERNAS EN PRODUCCIÓN



### CONSULTAS POR URGENCIAS

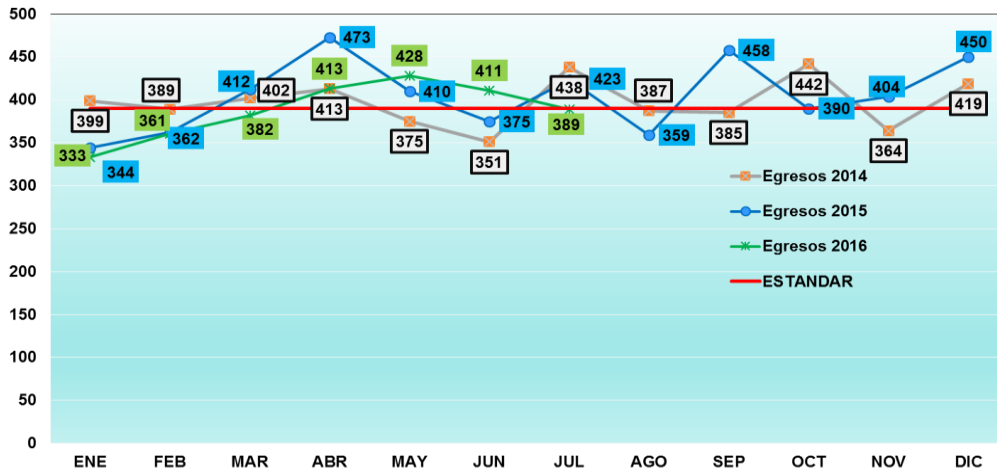
#### NÚMERO DE CONSULTAS URGENCIAS



572 – 500  
114,4%

### EGRESOS HOSPITALARIOS

### EGRESOS HOSPITALARIOS



388 – 390: 99,5%

%O: 94,8 –  
PDE: 14,64 – GC: 1,53

### ENTREGA DE FÓRMULAS

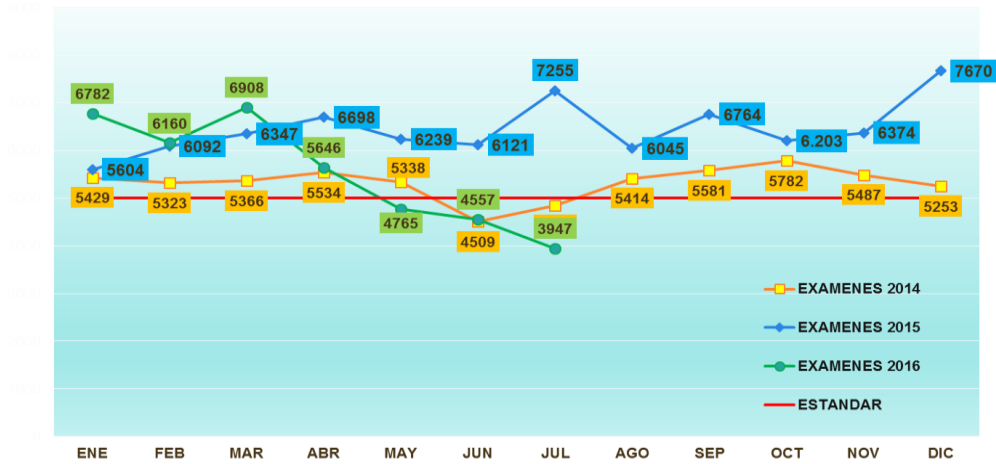
#### NÚMERO DE FÓRMULAS ENTREGADAS



7.235 – 9.800  
73,8%

## EXÁMENES DE LABORATORIO

### NÚMERO DE EXÁMENES DE LABORATORIO REALIZADOS

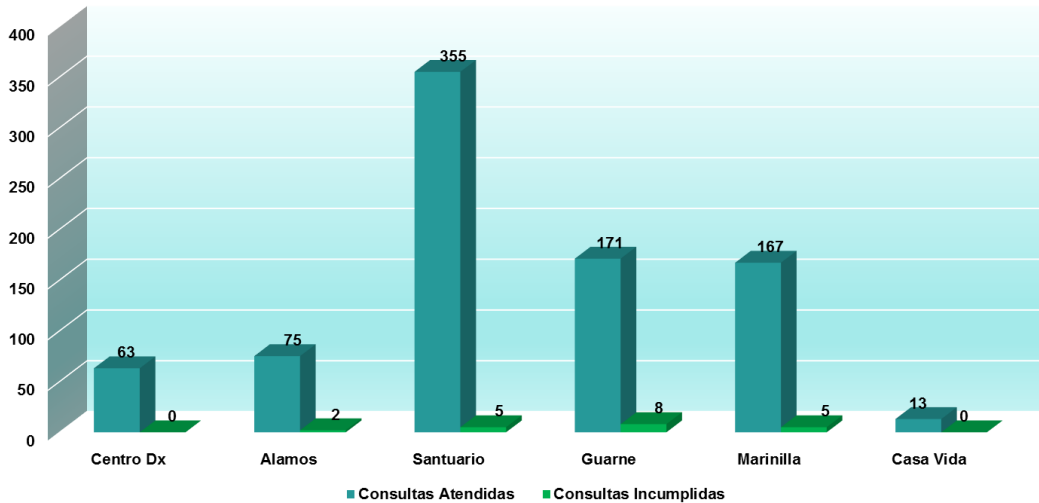


5.538 – 5.000: 111%

## INFORME DE ACTIVIDADES EXTRAMURALES POR MUNICIPIOS E INSTITUCIONES

### CONSULTAS EXTRAMURALES POR SEDES PRIMER SEMESTRE 2016

#### CONSULTAS EXTRAMURALES POR SEDES A JULIO DE 2016



## MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
<b>Manifestaciones</b>								
Quejas	2	2	3	3	1	0	1	12
Reclamos	11	7	7	11	14	17	12	79
Sugerencias	5	0	4	0	0	10	1	21
Felicitaciones	2	4	1	1	0	5	2	14
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>32</b>	<b>16</b>	<b>126</b>

#### MECANISMO DE LAS MANIFESTACIONES PRIMER SEMESTRE DE 2016

ORIGEN	2016
Oficina	40.6%
Buzón de sugerencias	44.28%
Encuestas de Satisfacción	14.0%
Página Web	0.12%
Correo Electrónico	1.0%
Correo Certificado	0
Telefónicamente	0
Fax	0
<b>Total</b>	<b>100%</b>

#### PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA A QUEJAS (ESTANDAR DE 15 DÍAS 2015 vs 2016)

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
<b>RESULTADO 2016</b>	12,5	12,0	5,0	8,7	15,0	0,0	9,0						8.9
<b>RESULTADO 2015</b>	7,0	10,0	10,5	9,3	8,1	10,0	9,0	0,0	13,2	13,0	8,0	10,0	9.0
<b>RESULTADO 2014</b>	0,0	11,1	9,5	9,1	11,8	9,0	6,2	8,3	15,9	9,0	11,0	8,0	9.0

#### RECLAMOS Y SUGERENCIAS MÁS FRECUENTES

C. Externa	Hospitalización	Urgencias	S. Farmacéutico
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempos de espera para ser atendidos por los especialistas.</li> <li>- Separar los baños públicos de hombres y mujeres.</li> <li>-</li> <li>- No encontrar las historias clínicas</li> <li>- Dificultad para conseguir cita telefónicamente.</li> <li>- Mejor orientación por parte de la vigilancia.</li> <li>- Lejanía de los parqueaderos.</li> <li>- Falta de personal en citas</li> <li>-</li> <li>- Reprogramación de citas sin tener en cuenta los tiempos de entrega de medicamento.</li> <li>- Papelería incompleta por parte de los especialistas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pérdida de pertenencias.</li> <li>- Dificultad con la comunicación telefónica.</li> <li>- Ofrecer mejor información con respecto a la situación actual del paciente cuando este se encuentra hospitalizado.</li> <li>- Falta de aseo en las habitaciones.</li> <li>- Falta de actividades lúdico recreativas dentro de los servicios.</li> <li>- Falta de calidez por parte de los auxiliares.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar el tiempo de atención.</li> <li>- Ser más flexibles en la atención cuando no traen remisión.</li> <li>- Dificultad para remitir pacientes.</li> <li>- Demora en la atención de ambulancias.</li> <li>- Ampliar sala de espera.</li> <li>- Mejorar el aseo en los baños</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempos de espera</li> <li>- Dificultad para la comunicación telefónica.</li> <li>- No cumplimiento en el envío de medicamentos faltantes</li> <li>- Inconformidad por la falta de información clara y cálida que se suministra por parte de los funcionarios.</li> <li>- Falta de organización administrativa por parte de la farmacia: falta personal, espacios físicos y humanización en el servicio</li> </ul>

Porcentaje de satisfacción global 2016: 96%

#### INTERVENCIONES:

Finalizando el informe de gestión no se presentó ninguna observación, ni pregunta de los asistentes, solo palabras de agradecimiento por la gestión realizada durante todos estos años por el gerente de la institución, quien deja cifras satisfactorias para la institución.

#### CIERRE Y EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA

Finalmente en esta sección se presentaron las conclusiones de la Audiencia Pública, se distribuyó entre los participantes una encuesta de evaluación de la jornada y se dio paso a un refrigerio.

### 3. EVALUACION DE LA AUDIENCIA

A la audiencia pública asistieron 81 personas registradas de las cuales se deja evidencia mediante planilla de asistencia.

Una vez culminada la audiencia se diligenciaron 50 formatos de evaluación los cuales contenían preguntas que buscaban establecer la importancia del tema, la metodología utilizada, el desarrollo de la misma, el medio de comunicación por el cual se enteró de la audiencia, la utilidad como medio de comunicación y de control ciudadano y si consideran pertinente dar continuidad a la rendición de cuentas.

#### 1. Mecanismo por el cual se enteró:

El 82% de los asistentes se enteraron por el boletín institucional, el 10% por invitación directa, y el 8% restante mediante otros medios de comunicación

2. Utilidad de la audiencia pública como espacio para la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión pública

80% de los asistentes considera que la utilidad de la rendición de cuenta como espacio de vigilancia de la gestión pública es grande y el 18 por ciento que es poco útil.

3. Cree usted que la audiencia pública se realiza de manera:

El 30% de los asistentes consideró que la audiencia estuvo bien organizada, el 60% regularmente organizada y el 10% poco organizada.

4. La oportunidad y tiempo de intervención de los asistentes inscritos para opinar fue:

El 66% de los asistentes consideró que tuvo igualdad de oportunidad y tiempo para realizar sus intervenciones, mientras el 34% pensaron que esta oportunidad y tiempo fueron desiguales.

5. El tema de la audiencia pública fue discutido de manera:

El 42% consideraron que el tema fue discutido de manera profunda y el 44% moderadamente profunda y el 14% superficial.

6. Después de haber tomado parte en la audiencia pública, considera que su participación en el control de la gestión pública es:

El 88% de los asistentes consideraron que la participación en el control de la gestión pública es muy importante o importante

7. Considera necesario continuar con la realización de audiencias públicas para la rendición de cuentas:

El 78% consideraron que se deben continuar realizando las audiencias de rendición de cuentas.

A continuación, se describen de manera cualitativa los resultados de la evaluación de la audiencia:

#### FORTALEZAS:

- Se comunicaron a los usuarios y demás grupos de interés los servicios prestados por la entidad y los principales resultados de gestión, así como también que acciones de mejora viene desarrollando la entidad.
- Los usuarios pudieron darse cuenta como es el funcionamiento del Hospital
- Se utilizaron diferentes mecanismos para informar permanentemente a los usuarios acerca de modificaciones en los servicios, contratación, horarios, entre otros
- Se aclararon dudas acerca de cambios en la contratación y el aseguramiento.



## DEBILIDADES

- La convocatoria debería realizarse de manera más personalizada
- Los informes no utilizan un lenguaje comprensible para todos los usuarios
- La rendición de cuentas no responde a todas las necesidades de información de los usuarios.
- Temáticas no adecuadas para el conocimiento de los usuarios.
- Se utilizó un lenguaje muy técnico, fue un informe de gestión y no una rendición de cuenta
- Las repuestas frente a las intervenciones de los participantes son cortas, por lo cual no quedan bien claros los temas tratados.

## ASPECTOS POR MEJORAR:

- Suministrar información con un lenguaje adecuado al público de tal forma que entienda lo que se le está informando.
- Que la información sea más concreta.
- Informar no sólo lo bueno de la empresa, sino también los aspectos que hay por mejorar
- Contar con un mayor tiempo para retroalimentación y preguntas.
- Estructurar de manera adecuada la participación y tiempo establecido para la retroalimentación y diálogo después de la jornada de rendición de cuentas.
- Programar la audiencia en un espacio diferente al de las visitas
- Otorgar incentivos a los participantes de la rendición, como un instrumento de motivación frente a la actividad y el compromiso para el mejoramiento de la gestión de la entidad.

## CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se puede observar una gran aceptación y receptividad a este ejercicio de rendición de cuentas por parte de los asistentes, lo cual demuestra la necesidad e importancia de contar con estos espacios de dialogo entre los usuarios, trabajadores y la Comunidad en general, el cual, además de brindar información completa de la Gestión que se adelanta al interior de la entidad, permite la interacción y participación con diversos grupos de interés y sectores de la sociedad.