

Aguachica septiembre 5 de 2024

Doctora:
MARIA TERESA HERNÁNDEZ
Gerente
Hospital Regional José David Padilla Villa Fañe.

Cordial Saludo,

Con el debido respeto me dirijo a Usted, para presentarle ante su despacho el archivo adjunto sobre el Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, correspondiente al periodo comprendido entre el (01) primero de mayo al (31) treinta y uno de agosto del 2024, en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 73 de la Ley 1474 de 2011, en el Decreto reglamentario 124 de enero 26 de 2016.

Agradezco la atención prestada a la presente,

Atentamente,



GISSELY DURÁN MENDOZA
Asesora Control Interno.

c.c Subgerente Administrativo y Financiero.

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO DEL HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFAÑE.

MAYO/ AGOSTO 2024

En observación de los lineamientos establecidos según la ley 1474/2011, el Decreto 2641 de 2012 y como parte del compromiso social del HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFAÑE, se elaboró el Plan Anticorrupción de Lucha contra la Corrupción y Atención al Ciudadano.

En términos generales y a la fecha de corte del presente informe se refleja el siguiente resultado en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.

Para la identificación de los riesgos de corrupción a que está expuesto el Hospital Regional José David Padilla Villafañe, se aplicaron los siguientes lineamientos generales.

1. Identificación de Riesgos de Corrupción y acciones de manejo
2. Estrategia Anti trámite
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

COMPONENTES DEL PLAN

COMPONENTE 1: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES DE MANEJO.

Se realiza seguimiento a través del Software Dinámica Gerencial las facturas anuladas, no radicadas, ingresos abiertos en estado 0 y en estado 1 por parte de los facturadores y se reportan en comité de Gerencia para buscar las posibles soluciones.

Se realizan los arqueos a facturadores de Consulta Externa y a Urgencias por parte de la Tesorera. Los soportes de dichas auditorías reposan en el área de Tesorería a disposición de los interesados.

La Oficina de Talento humano realiza verificación del cargue de las hojas de vida y soportes de los empleados de la ESE Hospital Regional José David Padilla Villafañe en la plataforma SIGEP.

Se publica los Informes Financieros, Contratación, Recurso Humano, Producción, Control Interno, calidad, etc cumpliendo con la Ley de Transparencia.

Por parte de Revisoría Fiscal y la Oficina de Control Interno se realizan arqueos imprevistos de Control y vigilancia a facturadores de Consulta Externa y Urgencias.

Nuestra Entidad cuenta con el Plan Anual de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano el cual está publicado en la Página Web de la Institución.

Existe la Política de Administración del riesgo adoptada en la entidad.

RECOMENDACIONES:

- Se debe construir en mesas de trabajo el mapa de riesgos de Corrupción, el cual debe contener un cronograma de actualización de los riesgos de SICOFS (opacidad, fraude y soborno) de cada proceso, de esta manera divulgarlo y hacerle monitoreo.
- Establecer los controles preventivos y correctivos que disminuyan, combatan y minimicen las causales del riesgo evitando que se materialicen.
- Implementar políticas y procedimientos para que, una vez detectados los riesgos en cada área, se involucren a los encargados y a su vez sean designados como responsables y evaluadores de los riesgos, comprometiéndose a realizar un seguimiento de prevención y mejora continua en cada proceso de la entidad.

COMPONENTE 2: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITE

El HOSPITAL, incentiva a la ciudadanía a que realicen la solicitud de citas médicas por los siguientes canales:



ESPECIALIDADES MÉDICAS

- En nuestro servicio de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico, brindamos Ecografías Generales, Especializadas y Doppler, mediante equipos de alta gama que dan mayor confiabilidad en los estudios clínicos, por supuesto, también contamos con diferentes Médicos Radiólogos especializados en el área, para la atención a pacientes hospitalizados y ambulatorios, pediátricos y adultos.

Calle 5ª No. 30A – 56 Conmutador 5654854 – Extensión 123 Aguachica – Cesar
www.hospitalregionaldeaguachica.gov.co controlinterno@hospitalregionaldeaguachica.gov.co
Trabajamos por su Bienestar

- Atendemos pacientes de régimen, contributivo, subsidiado, especial y particular, quienes deberán solicitar cita previa.

📞 ¿Cómo apartar la cita?

Puede acercarse a la oficina de citas médicas dentro de nuestro Hospital o solicitarla de manera virtual al correo citasmedicas@hospitalregionaldeaguachica.gov.co o al whatsapp 3174338866 (solo mensajería), o llamar al 5654856, 3185358902, atendemos de 7:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

A través de la página Web de la ESE, se publica cierta información a los usuarios y ciudadanos en la que se incluye portafolio de servicios, derechos y deberes de los pacientes, formato de quejas y reclamos, modelo de derecho de petición, código de ética y buen gobierno, procesos de seguridad del paciente.etc.

En el Hospital se le brinda toda la disposición a las personas para que conozcan como es el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.



REQUISITOS PARA SOLICITAR HISTORIAS CLÍNICAS

Tenga en cuenta la siguiente información a la hora de solicitar una historia clínica en nuestro centro asistencial. Puede entregar los documentos en la oficina de Ventanilla única o enviarlos al correo estadistica@hospitalregionaldeaguachica.gov.co. Su respuesta se dará dentro de los días hábiles según la Ley 1755.



Requisitos para obtener la Historia Clínica

Debe realizar un oficio (carta) presentando la solicitud (recuerde adjuntar número de teléfono y correo electrónico donde se le dará respuesta), junto con los siguientes documentos según el caso:

Personal	Pacientes fallecidos
- Oficio - Fotocopia de la cédula	- Oficio - Fotocopia de la cédula del fallecido y familiar quien solicita
Menores de edad - Oficio - Fotocopia de la cédula del solicitante - Fotocopia del registro civil del menor (para constar el parentesco) <i>Nota: Debe ser solicitado por los padres de familia</i>	- Fotocopia del registro civil, registro de matrimonio o declaración extrajuicio donde conste el parentesco del solicitante. - Copia del registro civil de defunción <i>Nota: Únicamente se entrega a familiares en primer grado de consanguinidad</i>

En el Área de Recursos humanos se realiza verificación de Antecedentes y Títulos de todas las personas que ingresan a laborar a la Institución.

Horario establecido para reclamar sus resultados de rayos X.



Horario de entrega de resultados de Rayos X

Lunes a viernes

10:00a.m. a 12:00m.
2:00p.m. a 4:00p.m.

Gracias a que en nuestra institución contamos con una oficina ubicada en el 4to piso, donde además de registrar al bebé tan pronto nazca, también brindamos el Certificado de Nacimiento con datos importantes del recién nacido y sus huellas, el cual es entregado a los padres de familia.

Se les informa a los pacientes que, si por algún motivo no pueden asistir a su cita médica, deben comunicarse con nosotros para cancelarla, pues así, le dan la oportunidad a otra persona de aprovechar el espacio con nuestro especialista.



RECOMENDACIONES:

- Incentivar a la ciudadanía a que realicen la solicitud de citas médicas por teléfono y/o correo electrónico a través de los programas institucionales que se difunden en los medios de comunicación.
- Adelantar acciones para lograr el despliegue de la utilización del SUIT la cual es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado deben ofrecer a la ciudadanía, además facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción
- Diseñar y ejecutar estrategias de mejora en los tramites de la entidad (De acuerdo a informe de percepción de los usuarios)..

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Se publicó la fecha de presentación de la audiencia pública de rendición de cuentas en la página de la Supersalud.

Se reporta en el formato GT003 a la Supersalud, la fecha de la audiencia pública de rendición de cuentas de la E.S.E. Dando cumplimiento a la oportunidad de la notificación en la página de la SNS.

Se convoca a la audiencia pública a la Rendición de Cuentas Vigencia 2023 del Hospital Regional José David Padilla Villafañe E.S.E, la cual se hará de manera virtual a través de plataforma Google Meet el 20 de junio a las 9:00 a.m



La Oficina de Control Interno realiza seguimiento semestral a las PQRS del Hospital Regional José David Padilla Villafañe de Aguachica Cesar en busca de desarrollar un sistema de control y evaluación permanente de las respuestas dadas por la entidad a las Peticiones, Quejas y Reclamos y demás solicitudes radicadas y formulados por los usuarios, con el fin de determinar si éstos cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El encargado del portal web de la Institución sigue actualizando la página, se visualizan algunos micrositios que se desarrollan a través de audios, con el fin de facilitar a los usuarios y comunidad en general la lectura de la información publicada.

- Nuestro personal recibe capacitación en diferentes temas, teniendo en cuenta las diferentes áreas de la Institución.



- Se da a conocer el Sistema de Clasificación de Triage el cual, es un sistema de selección y clasificación de pacientes en los servicios de urgencia, basado en sus necesidades terapéuticas y los recursos disponibles para atenderlo.



- ¡Celebremos la Semana Mundial de la Lactancia Materna! 🧑🍼
Del 01 al 07 de agosto de 2024, nos unimos bajo el lema "Cerrar la brecha: apoyo a la lactancia materna para todos."
La lactancia materna es fundamental para el desarrollo y la salud de los bebés, proporcionando los nutrientes esenciales y fortaleciendo el vínculo entre madre e hijo.
En el Hospital Regional José David Padilla Villafañe, estamos comprometidos en promover y apoyar esta práctica vital.
Únete a nosotros para crear conciencia y ofrecer el respaldo necesario a todas las madres en su camino de lactancia.
👩 La lactancia materna es un acto de amor y salud que fortalece el vínculo entre madre e hijo, proporcionando nutrientes esenciales y protección.

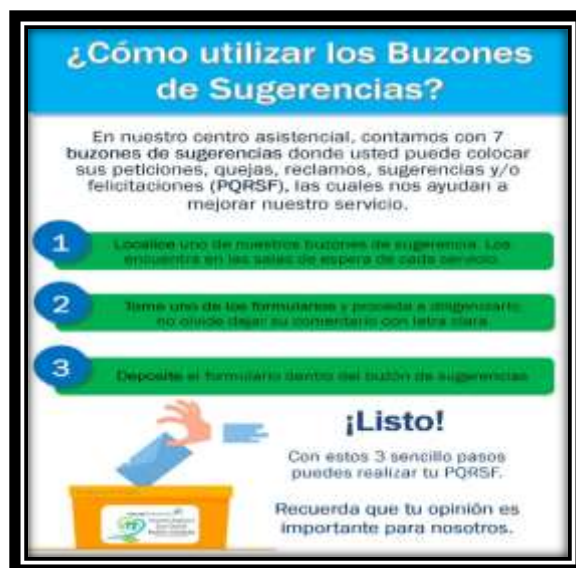


- Nuestra coordinadora SIAU da a conocer la campaña de humanización en los servicios de salud "pacto por el trato amable" la cual, hace parte de la política de humanización en nuestra institución. Además, se dio a conocer la función del SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU.



El Hospital Regional José David Padilla Villafañe ha lanzado una innovadora campaña enfocada en el trato humanizado hacia los pacientes. Esta iniciativa busca que todo el personal, desde médicos hasta personal administrativo, brinde una atención empática y de calidad.

En nuestra Entidad contamos con 7 buzones de sugerencias, donde las personas pueden colocar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones las cuales nos ayudan a mejorar nuestro servicio.



Los veedores de salud comprometidos con el bienestar de nuestros usuarios, frecuentemente realizan socialización sobre la importancia del uso de mecanismos de Participación Ciudadana (como el buzón de sugerencia) para interponer quejas, reclamos, peticiones, sugerencias o felicitaciones de acuerdo a la calidad del servicio que reciben; así mismo, han venido realizando socialización sobre la importancia del lavado de manos para el cuidado de nuestra salud.

La unidad de correspondencia del Hospital Regional de Aguachica tiene asignada una ventanilla única de radicación de las comunicaciones oficiales y pertenece al Proceso de Apoyo. Esta gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, contribuyendo de esta manera al desarrollo del programa de gestión documental.

La Oficina de Control Interno realiza un informe SEMESTRAL DE LAS PQRS, en cumplimiento en lo establecido en Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, La Ley 1437 de 2011,

Calle 5ª No. 30A – 56 Conmutador 5654854 – Extensión 123 Aguachica – Cesar

www.hospitalregionaldeaguachica.gov.co controlinterno@hospitalregionaldeaguachica.gov.co

Trabajamos por su Bienestar

La Ley 87 de 1993 y la Circular N. 001 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional, donde es evaluada las respuestas dadas por la entidad a las Peticiones, Quejas y Reclamos y demás solicitudes radicadas y formulados por los usuarios, esto con el fin de determinar si cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento, se identifique los tiempos promedio de respuestas a las manifestaciones de los usuarios, según reporte del aplicativo digital y análisis previo por la Oficina de Atención al Usuario de la ESE, en cumplimiento a la normatividad vigente y procedimientos institucionales.

Se encuentra publicado en la página Web www.hospitalregionaldeaguachica.gov.co del Hospital los derechos y deberes de los usuarios, el Manual de atención al Usuario, conformación de los miembros del Comité de Usuarios.

Se evidencia archivo con la consolidación de las manifestaciones de los usuarios en la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU).

La oficina del SIAU presenta los informes trimestrales correspondiente a las PQRS y son socializados en Comité de Ética Hospitalaria.

Invitamos a seguir trabajando con excelencia y brindando cada día una mejor atención a nuestros usuarios.

RECOMENDACIONES

Desde el punto de vista de la oficina de control interno y soportado en el seguimiento efectuado al plan de anticorrupción y atención al ciudadano en las diferentes áreas de la entidad me permito presentar las siguientes recomendaciones:

- Para esta vigencia en concordancia con la cultura de autocontrol los responsables de los procesos, en conjunto con sus equipos de trabajo, monitorearán y evaluarán periódicamente el mapa de riesgos y si es necesario los ajustarán haciendo públicos los cambios.
- Establecer los controles preventivos y correctivos que disminuyan, combatan y minimicen las causales del riesgo evitando que se materialicen.
- Seguir publicando en el sitio Web oficial de la entidad en el enlace “Transparencia y Acceso a la información pública” los instrumentos de gestión de información solicitados en la Ley 1712 de 2014, mediante solicitud a cada una de las áreas responsable.
- Adelantar las acciones pertinentes para fortalecer los criterios de identificación del Riesgos en cada proceso, la cual deberá ser permanente e interactiva e involucrando el líder de cada proceso desarrollado en la Entidad.
- Nuevamente recomiendo divulgar a través de diferentes medios de comunicación los aspectos relevantes sobre los Trámites de la E.S.E registrados en el SUIT, forma de consultarlos y mejoras realizadas a partir de la racionalización.
- Socializar el proceso de actualización de la Política y metodología de administración del riesgo actualizada, promover el seguimiento a la gestión de riesgos por parte de los responsables en los diferentes comités de gestión; así como continuar con la promoción de la cultura de monitoreo oportuno y reporte de riesgos materializados

Atentamente,



GISSELY DURÁN MENDOZA
Asesor Control Interno