HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

# AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA 2020

**MARIA PATRICIA FIGUEREDO MACIAS**
**GERENTE HLP PIEDECUESTA**
**2020- 2024**

Cra 5 N° 5 - 59
6650446
www.hlp.gov.co
Piedecuesta, Santander.

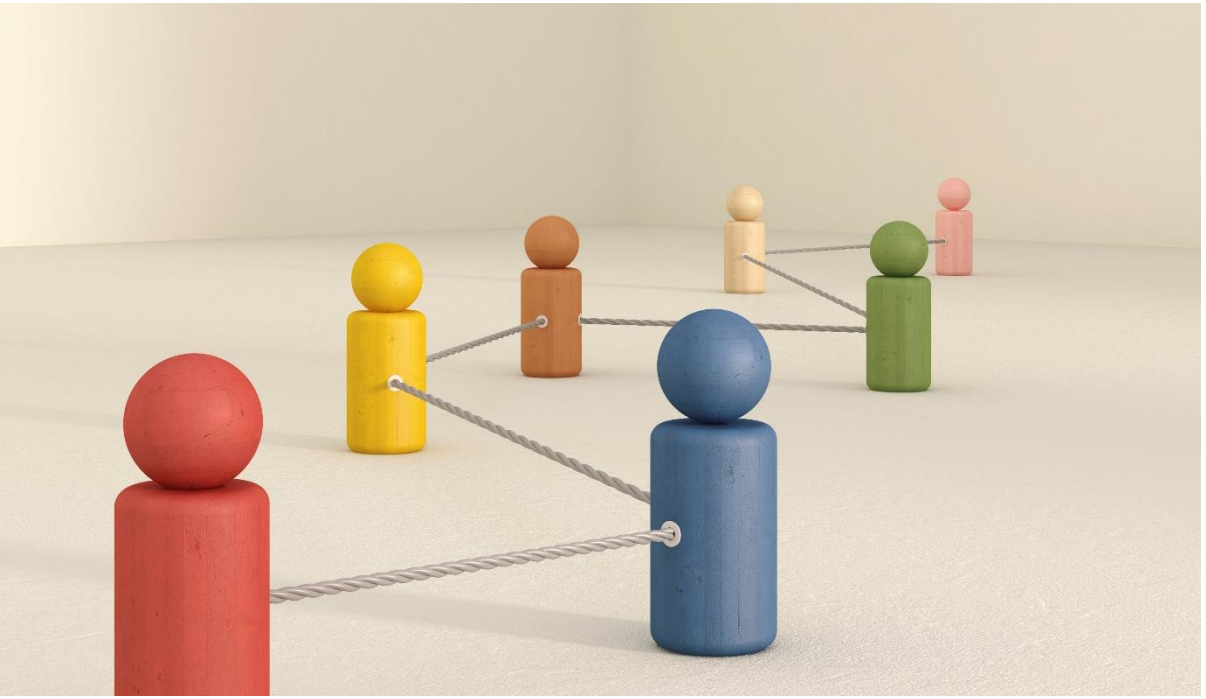
HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

# PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD

Cra 5 N° 5 - 59
6650446
www.hlp.gov.co
Piedecuesta, Santander.

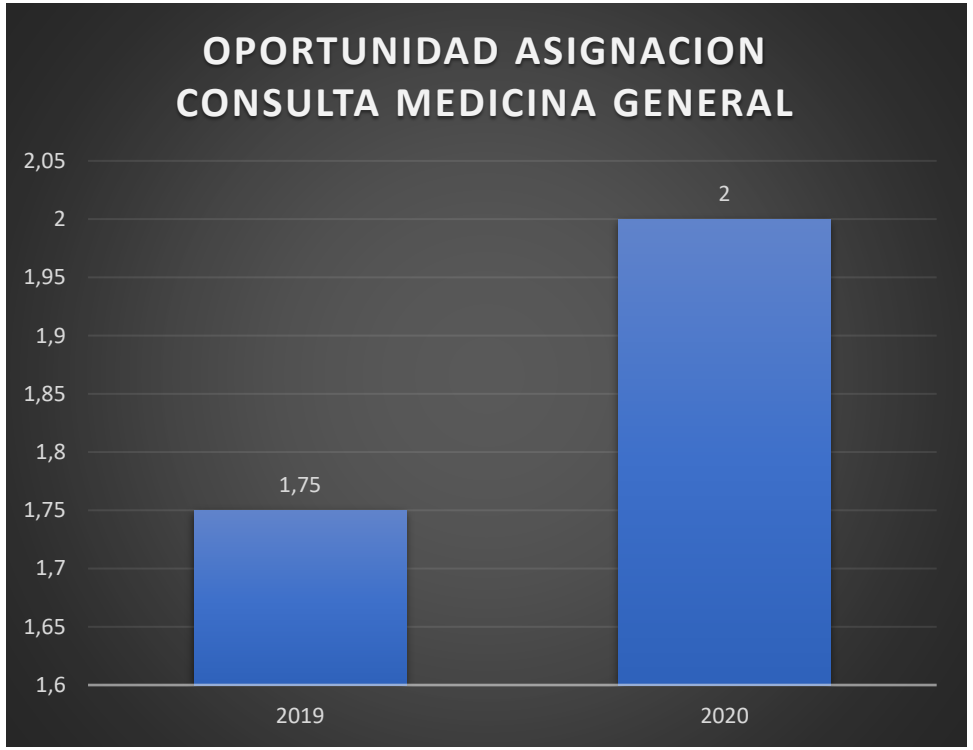
HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

# INDICADORES DE CALIDAD



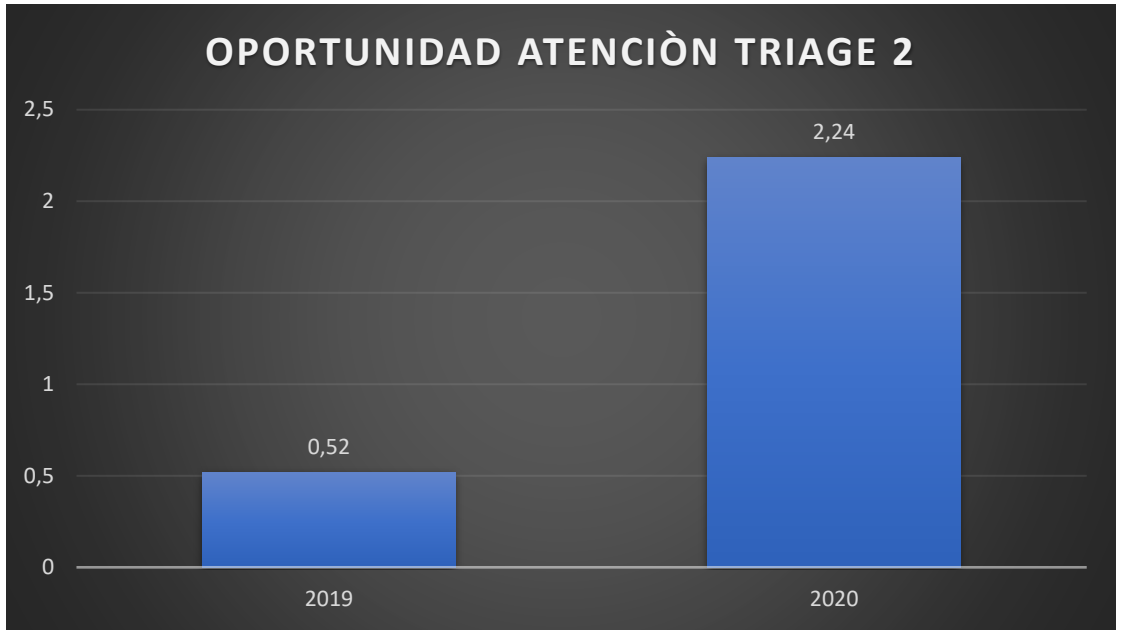
Cra 5 N° 5 - 59
6650446
www.hlp.gov.co
Piedecuesta, Santander.

# INDICADORES DE OPORTUNIDAD 2.019 - 2.020



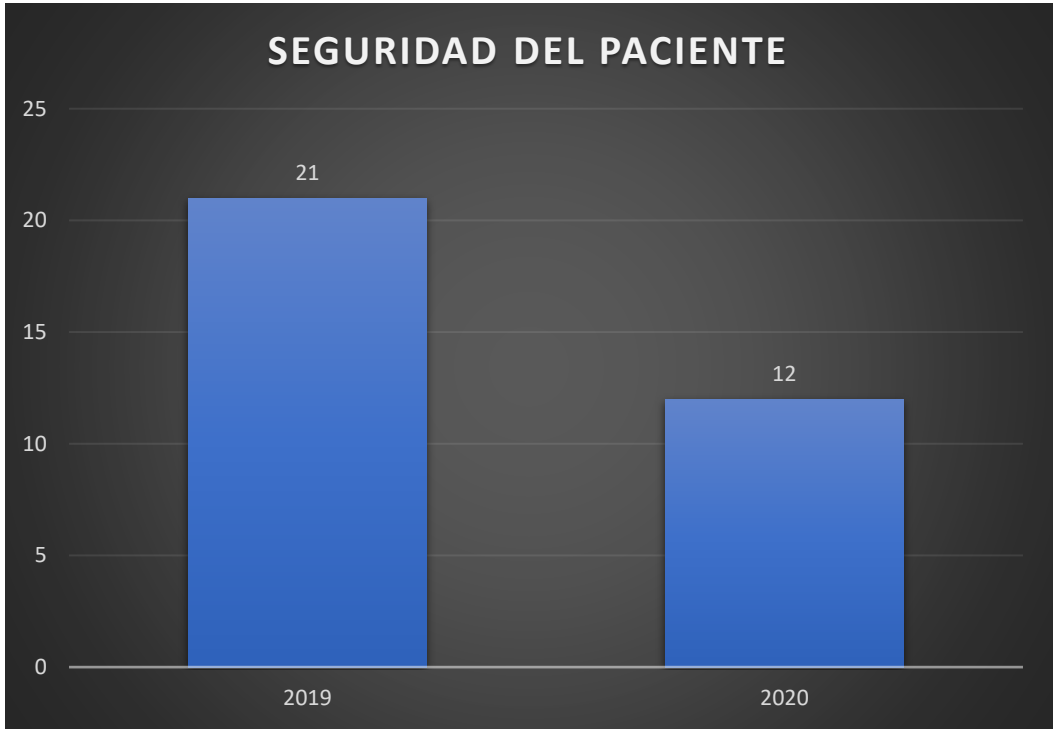
En la grafica se observa una tendencia positiva en la asignación de citas para consulta externa de odontología y medicina, evidenciándose que para los años 2.019 y 2.020 el tiempo promedio de días de espera para la asignación de la cita es de 1,71.

# INDICADORES DE OPORTUNIDAD 2019 -2020




La oportunidad en la atención del servicio de urgencias del Hospital Local de Piedecuesta, es medida en minutos de espera, desde la clasificación (entendiéndose a la clasificación de la gravedad, sintomatología y problema de salud que presenta un paciente cuando llega al servicio de urgencias y que permite definir la prioridad de la atención) del usuario, hasta la atención por el equipo de salud. En este entendido el hospital según resolución 5596 de 2.015 debe garantizar la atención del triage en 30 minutos, en la grafica observamos que el tiempo máximo de espera es de 2.24 minutos reportado para el año 2.020, tiempo que esta dentro de lo esperado, gracias al trabajo oportuno, seguro y humano del equipo de Urgencias.

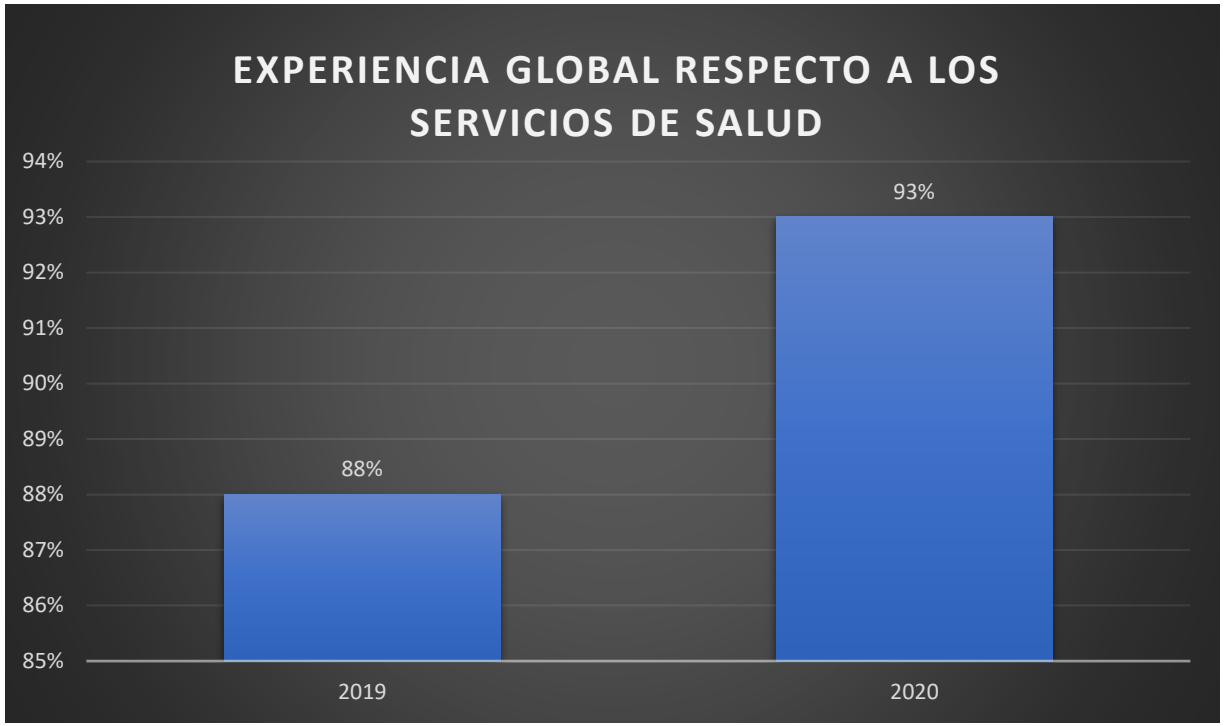
# INDICADORES DE SEGURIDAD 2019 -2020




Para el año 2.020 se continua con el fortalecimiento de los programas de seguridad del paciente, las acciones de mejoramiento están enmarcadas en el Plan de Gestión 2020-2024, direccionando cada estrategia en el bienestar, seguridad, humanización, satisfacción de nuestros usuarios.

HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

# INDICADORES DE EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD 2019 -2020



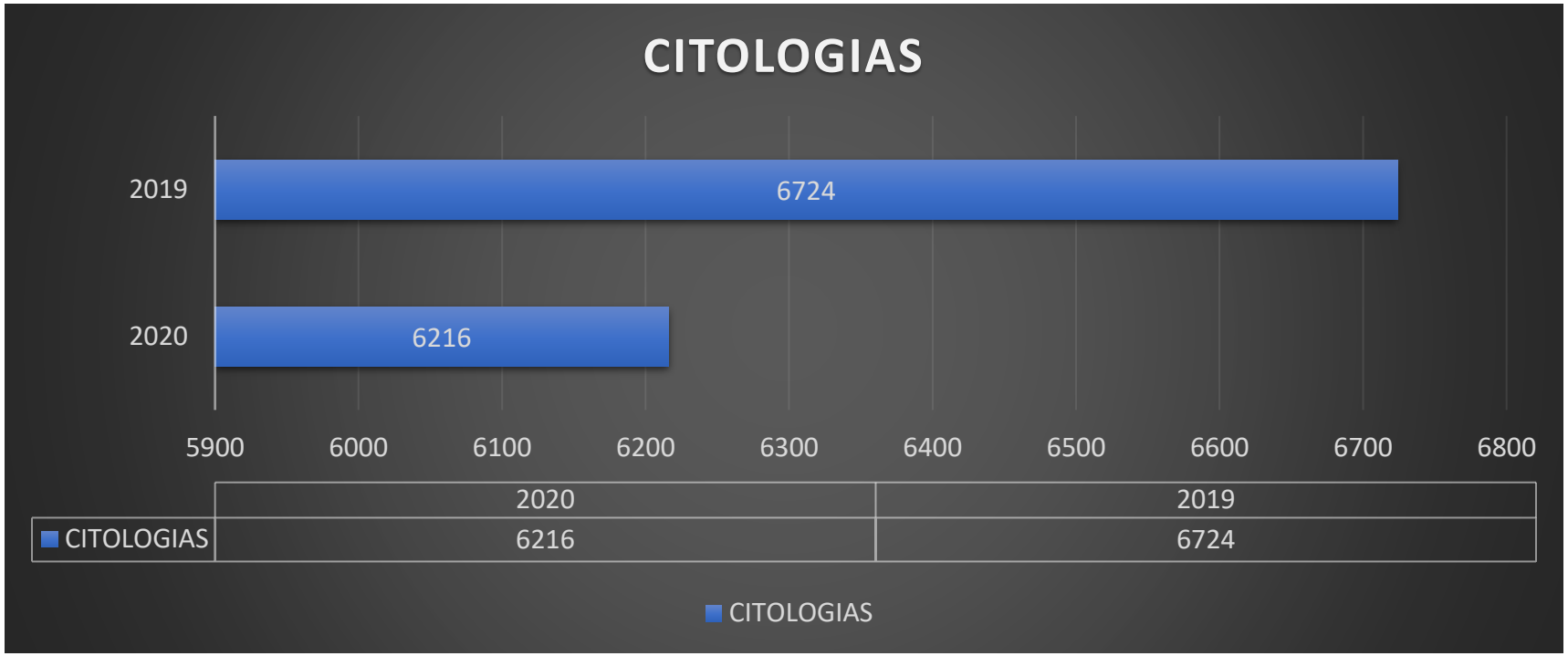

Para el año 2.020 se observa un aumento del 5% con respecto al año 2.019, relacionado con la experiencia en la atención recibida por los usuarios del HLP, llevando a la Institución a un 93% de satisfacción, cumpliendo con los objetivos estratégicos del Hospital.

HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

# PRODUCTIVIDAD SALUD PÚBLICA

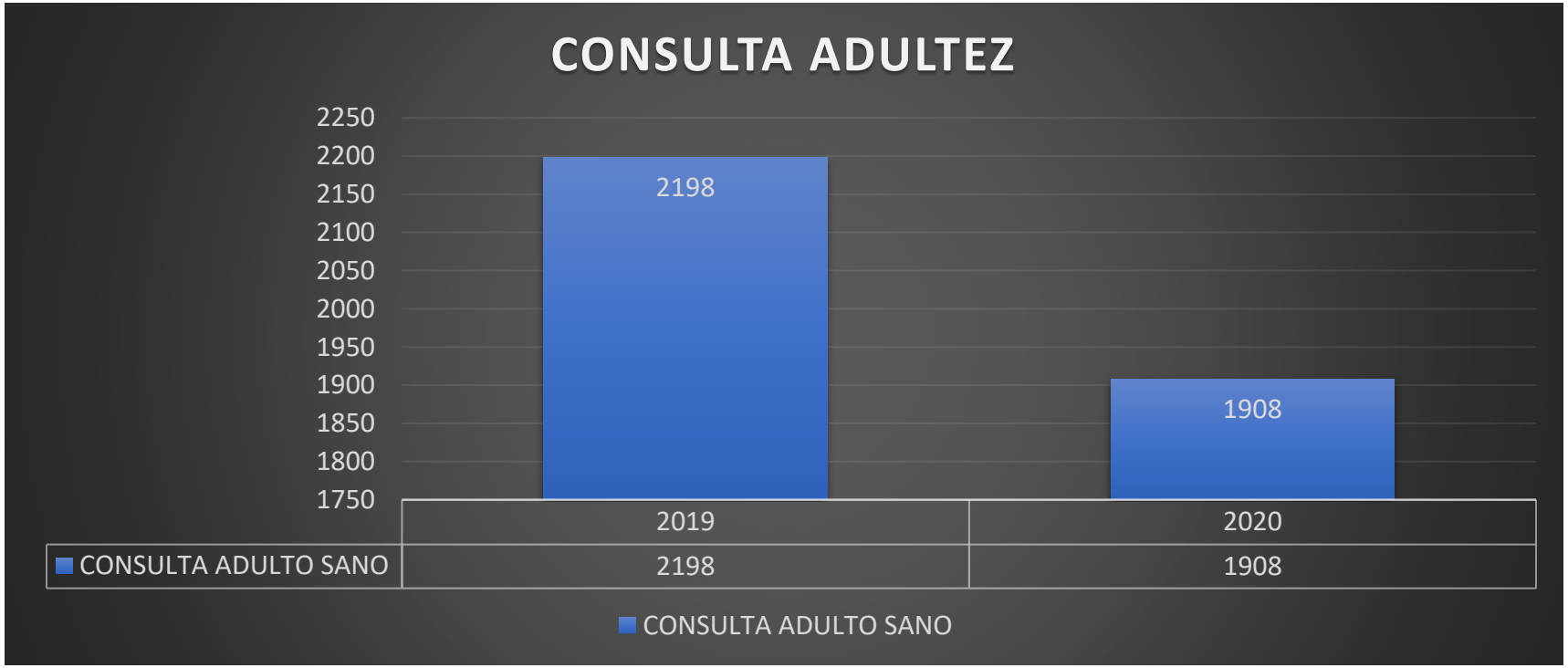
Cra 5 N° 5 - 59
6650446
www.hlp.gov.co
Piedecuesta, Santander.

# Productividad Salud Publica 2019-2020



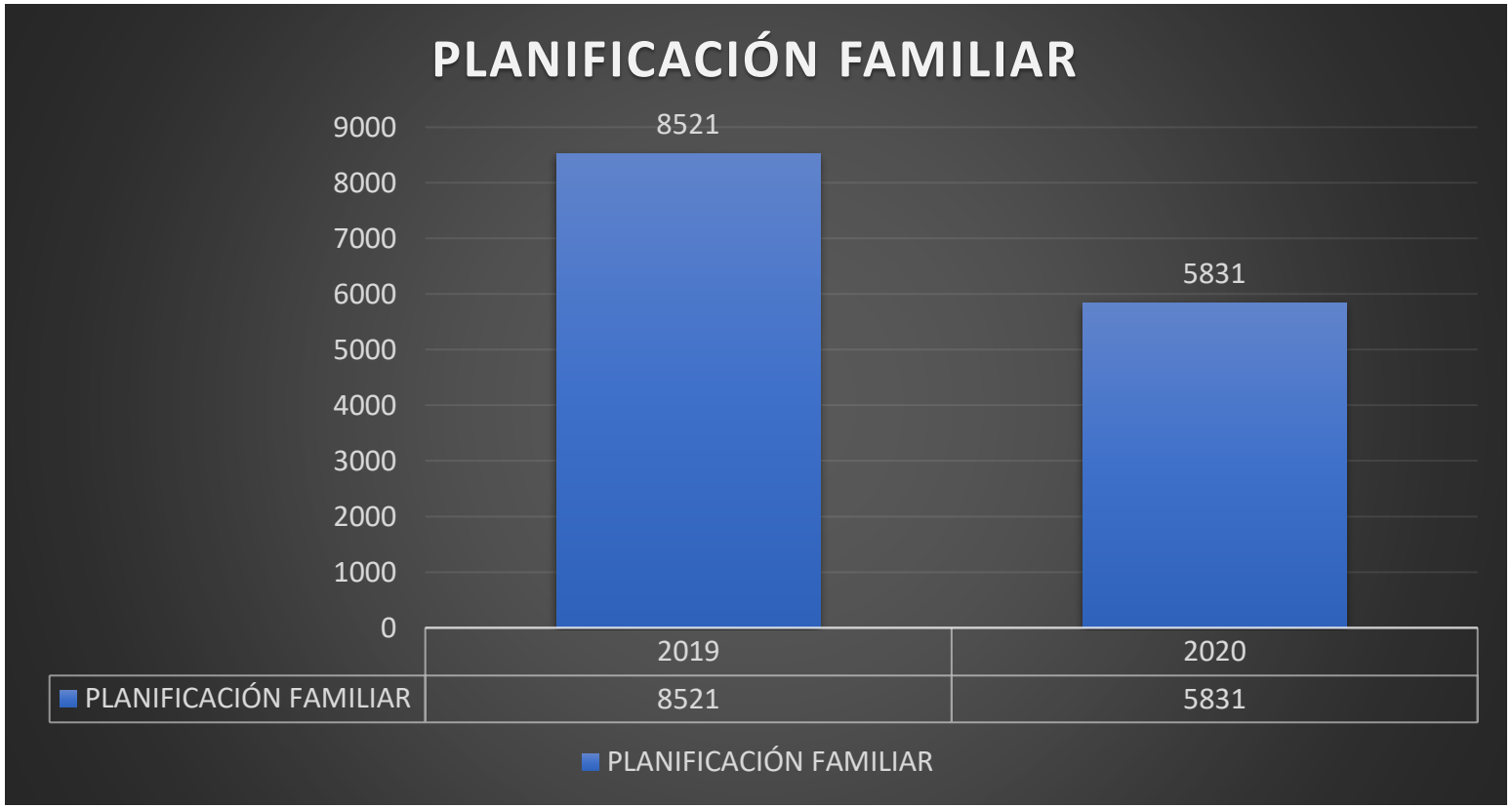

En el cuadro de producción se observa una baja de toma de citologías en el 2020 ,en relación al año 2019 debido a la situación que vivió el país con la llegada de la pandemia de la covid 19 , se tuvieron que cerrar algunos servicios para cumplir con el distanciamiento social, lo que tuvo gran impacto en nuestra productividad, mas sin embargo a final de 2020 ,se logro gradualmente ir activando de nuevo el servicio.

En el cuadro de producción se observa una baja en las consultas de crecimiento y desarrollo en el 2019 ,en relación al año 2020 , debido a la situación que vivió el país con la llegada de la pandemia de la covid 19 , se tuvieron que cerrar algunos servicios para cumplir con el distanciamiento social, lo que tuvo gran impacto en nuestra productividad, esta población con la pandemia fue mucho mas restringida en prestación de los servicios por lo cual en el 2020 se logro muy gradualmente estos controles por la población a la cual se prestaba este servicio.

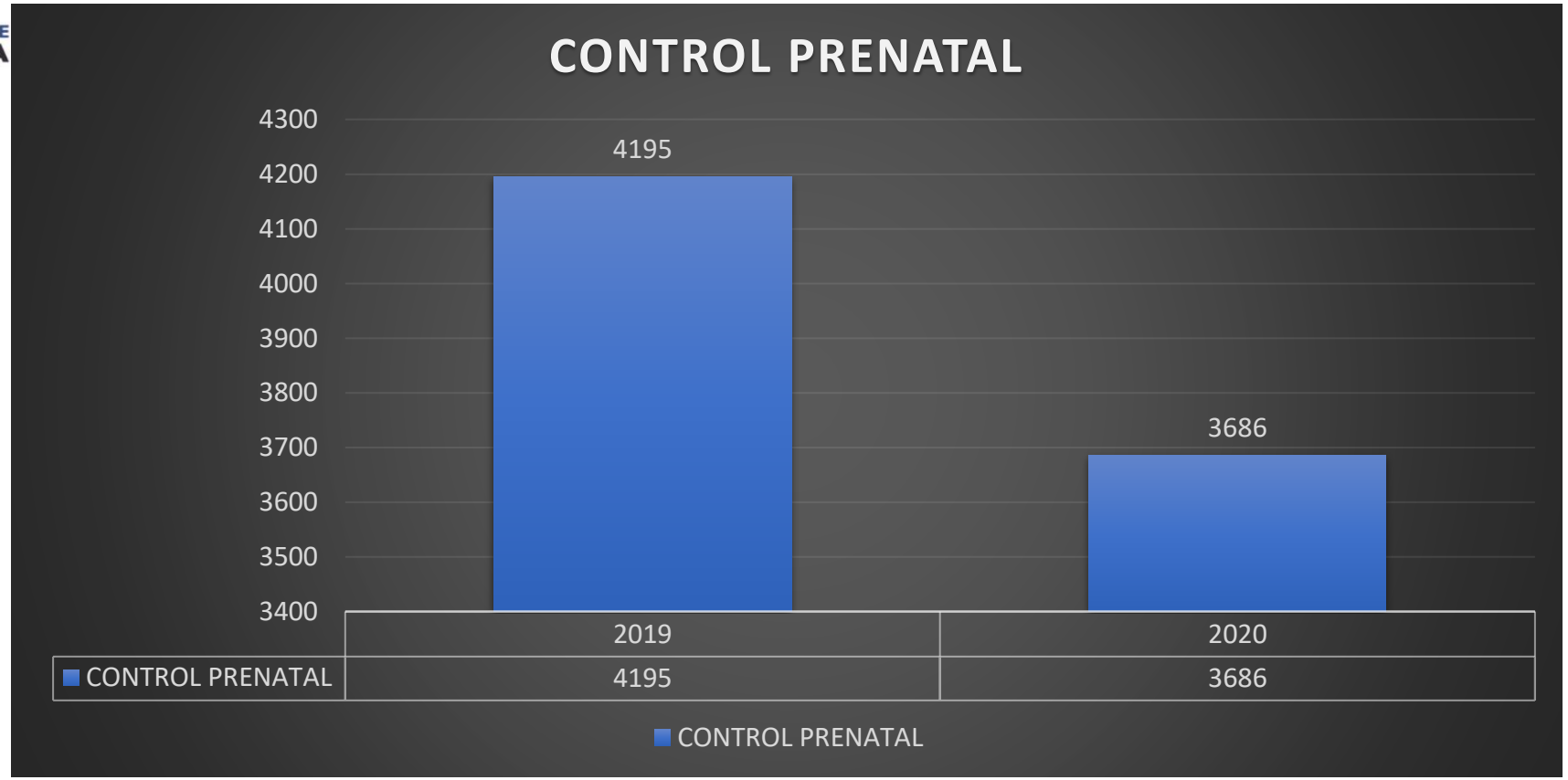



En el cuadro de producción se observa una baja en las consultas de adulto sano en el 2019 ,en relación al año 2020 debido a la situación que vivió el país con la llegada de la pandemia de la covid 19 , se tuvieron que cerrar algunos servicios para cumplir con el distanciamiento social, lo que tuvo gran impacto en nuestra productividad, esta población con la pandemia fue mucho mas restringida en prestación de los servicios por lo cual en el 2020 se logro muy gradualmente estos controles por la población a la cual se prestaba este servicio

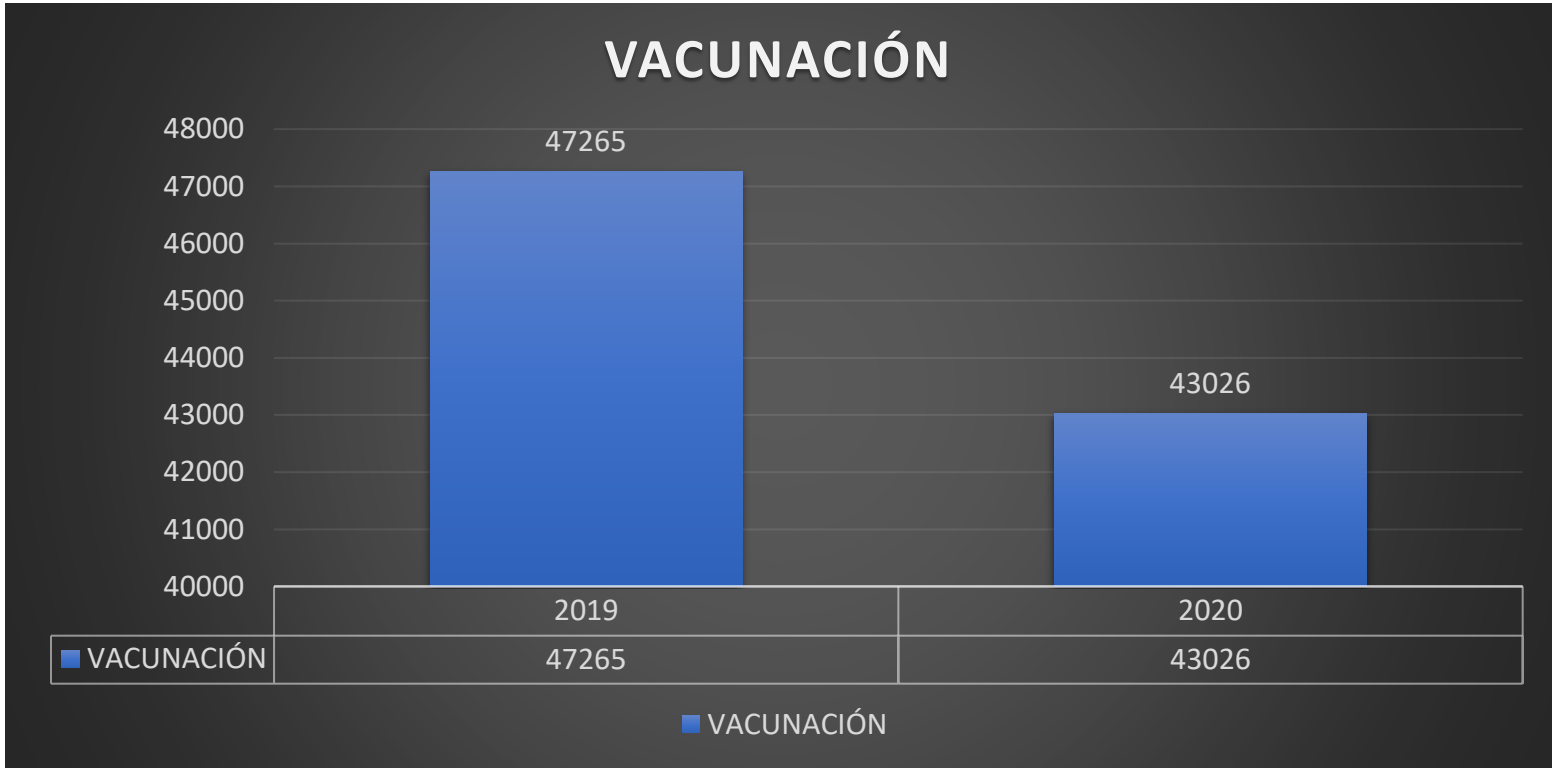
En el cuadro de producción se observa una baja en las consultas de adulto sano en el 2019 ,en relación al año 2020 debido a la situación que vivió el país con la llegada de la pandemia de la covid 19 , se tuvieron que cerrar algunos servicios para cumplir con el distanciamiento social, lo que tuvo gran impacto en nuestra productividad fue muy poco lo que se logro captar por miedo al rechazo a instituciones de salud.




En el cuadro de producción se observa una baja en las consultas de planificación familiar en el 2020 ,en relación al año 2019 debido a la situación que vivió el país con la llegada de la pandemia de la covid 19 , se tuvieron que cerrar algunos servicios para cumplir con el distanciamiento social, lo que tuvo gran impacto en nuestra productividad , la igual algunos métodos de planificación fueron descontinuados por las farmacéuticas por la misma situación vivida con la pandemia al no entrar al país la molécula para generar dichos métodos , por lo tanto nos vimos mas afectados ,por el cambio de método que se debió generar en algunas usuarias y otras que no desearon hacerlo y prefirieron desistir de la planificación familiar.



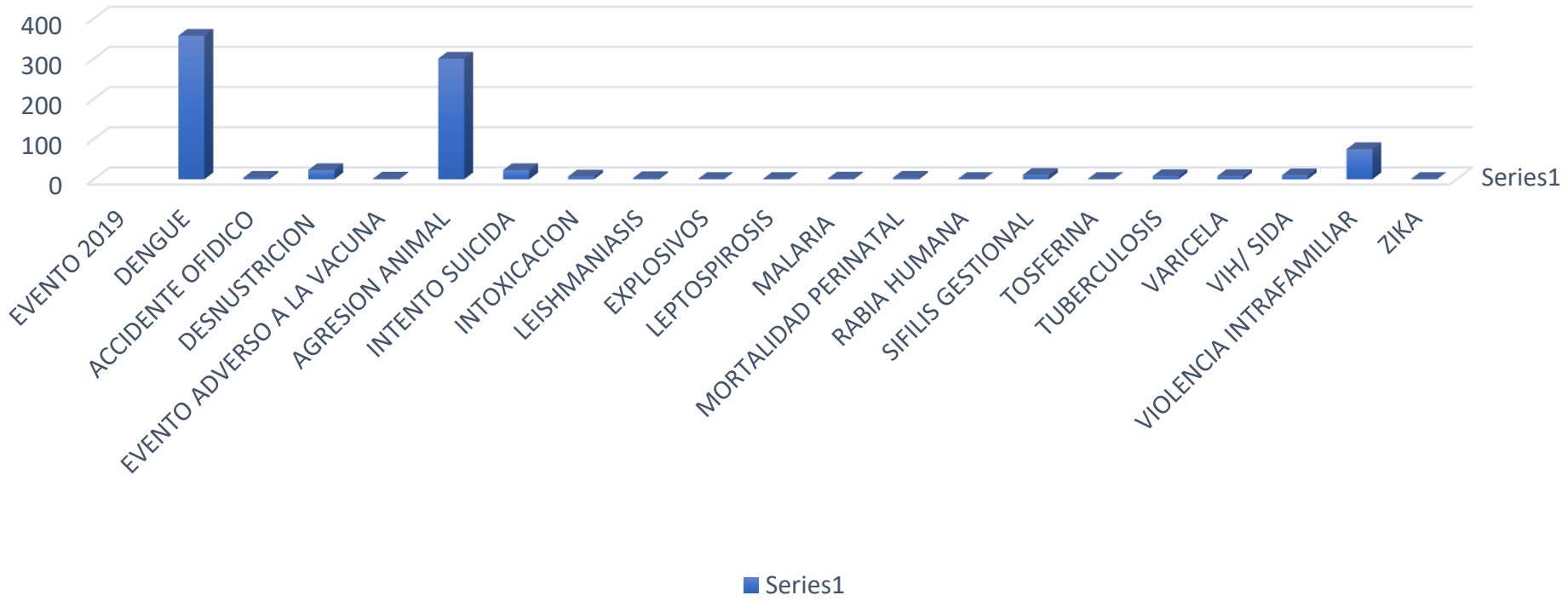

En el cuadro de producción se observa una baja en las consultas de control prenatal en el 2019 ,en relación al año 2020 debido a la situación que vivió el país con la llegada de la pandemia de la covid 19 , se tuvieron que modificar algunos servicios en este caso las gestantes de bajo riesgo obstétrico cambiaron a telemedicina y fue algo nuevo para ellas y difíciles de adherir al programa y de igual manera difícil su captación antes de las 10 semanas de gestación por miedo al contagio al asistir a una institución de salud , mas sin embargo poco a poco se fueron adhiriendo al programa y a l final de 2020 inicio la mejora en la captación antes de las 10 semanas de gestación.



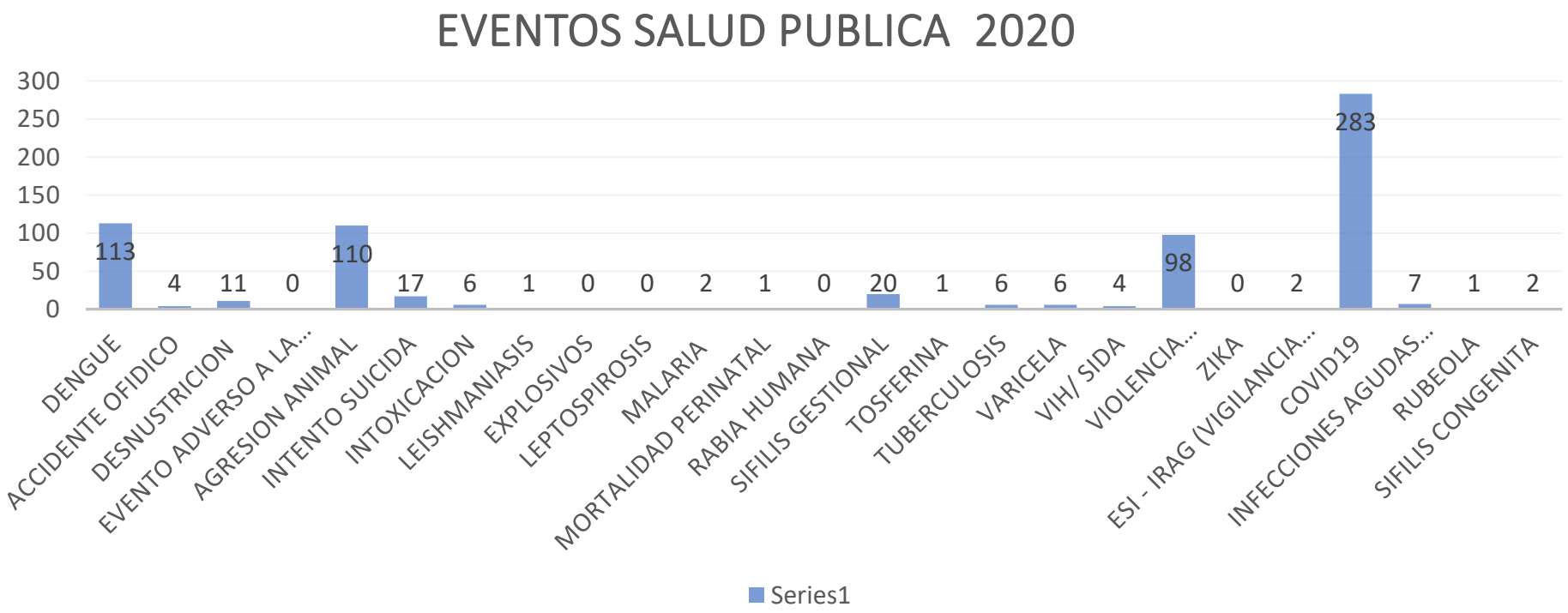

En el cuadro de producción se observa una baja en el programa de vacunación en el 2019 ,en relación al año 2020 debido a la situación que vivió el país con la llegada de la pandemia de la covid 19 , se tuvieron que modificar algunos servicios en este caso se inicio con el agendamiento cada 30 minutos para evitar aglomeraciones y permitir el distanciamiento social, no se lograron todas las jornadas nacionales de vacunación lo que disminuyo en alto porcentaje las metas , mas sin embargo poco a poco a finales de 2020 se logro hacer 2 jornadas nacionales y normalizar un poco mas los servicios de vacunación

HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

# EVENTOS EN SALUD PUBLICA 2019




Cra 5 N° 5 - 59
6650446
www.hlp.gov.co
Piedecuesta, Santander.




Con respecto a los eventos de salud publica de 2019 a 2020 , se aumentaron los eventos respiratorios y llego uno nuevo con la pandemia sars cov-2 ( covid 19) para lo cual en el 2020 fue uno de los eventos que tomo la delantera , al igual por efectos de cuarentena se observo que los eventos de violencia se vieron aumentados , por los efectos de la pandemia, de igual manera los casos de dengue se vieron disminuidos.

HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

# PLAN INTEGRAL ESPECÍFICO DE CONTINGENCIA

## PROTOCOLO OPERATIVO NORMALIZADO PARA LA ACTUACIÓN EN SARSCov-2 / COVID-19 - CÓDIGO H

Cra 5 N° 5 - 59
6650446
www.hlp.gov.co
Piedecuesta, Santander.

HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

# OBJETIVO

- Implementar una estrategia en el modelo de atención en salud por la contingencia sanitaria COVID-19
- Continuar con la prestación de servicios de salud de alta calidad de manera no presencial en los servicios ambulatorios.
- Trabajar de forma coordinada e integral con las dependencias de la institución.

HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

# CREACIÓN DEL ÁREA H

Como respuesta a la emergencia sanitaria dada por el SARS CoV2, virus causante de la enfermedad COVID-19, le E.S.E Hospital Local de Piedecuesta liderada por la Dra. Patricia Figueredo, Gerente de la institución, dio inicio a la conformación del comité COVID, conformado por los lideres de cada área, en donde se tomaron decisiones basados en lineamientos del MSPS para continuar con la atención a los usuarios bajo altos estándares de bioseguridad y continuando con una atención integral, segura y humanizada.

HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

# CRONOLOGIA

13 de marzo

Creación del protocolo institucional Versión 1

24 de marzo

Modificación del protocolo institucional Versión 2

01 de abril

Creación del comité COVID

15 mayo

Apertura de programas ambulatorios por tele consulta.

01 de junio

Modificación del protocolo institucional Versión 3

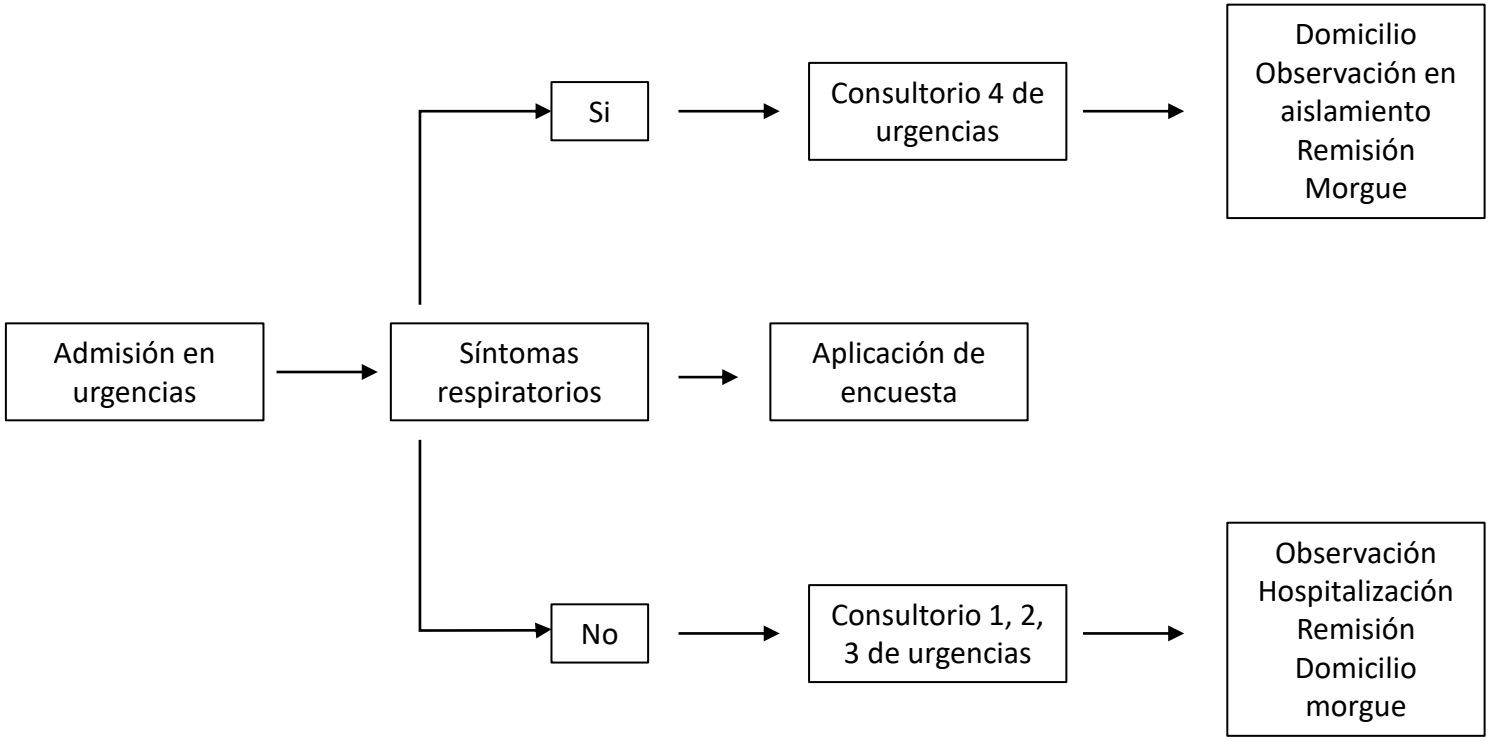
01 de noviembre

Reactivación de los programas ambulatorios presenciales

Cra 5 N° 5 - 59
6650446
www.hlp.gov.co
Piedecuesta, Santander.

HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

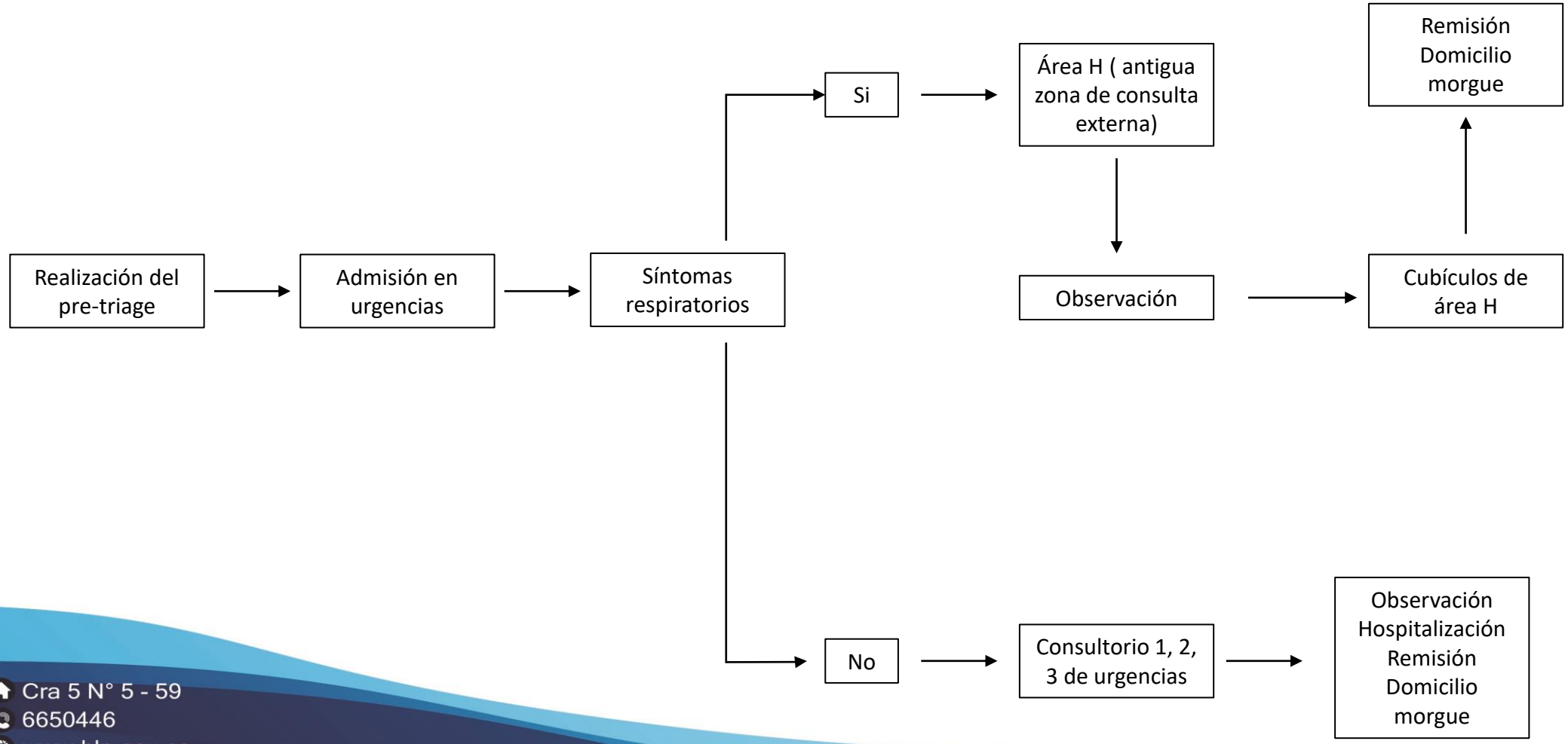
# RUTA DE INGRESO




Cra 5 N° 5 - 59
6650446
www.hlp.gov.co
Piedecuesta, Santander.

HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

# RUTA DE INGRESO




Cra 5 N° 5 - 59
6650446
www.hlp.gov.co
Piedecuesta, Santander.

HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

# CREACIÓN DEL COMITÉ COVID

HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

# MODIFICACIÓN DEL PROTOCOLO INSTITUCIONAL VERSIÓN 3 ( ENTREGA DE EPP)

Cra 5 N° 5 - 59
6650446
www.hlp.gov.co
Piedecuesta, Santander.

HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

# MODIFICACIÓN DEL PROTOCOLO INSTITUCIONAL VERSIÓN 3

| ANTES | AHORA |
|---|---|
| **Primer piso:**<br>• Sala de espera de área H.<br>• Escaleras para ingreso al segundo piso, laboratorio y cuartos de observación de área H | **Primer piso:**<br>• Sala de espera de área H y creación de cubículos de observación en la misma área.<br>• Escaleras fuera de la zona del área H. |
| **Segundo piso:**<br>• Consultorios 6, 7 y 8 en el segundo piso como cuartos de observación a usuarios del área H. | **Segundo piso:**<br>• Consultorios fuera del área H utilizados para procesos misionales como telemedicina y teleeducación en relación con odontología.<br>• Toma de muestras de laboratorios ambulatorios en el segundo piso en el área de laboratorio. |
| **Otros:**<br>• Reubicación de servicios ambulatorios como toma de muestras de laboratorios que se estaban realizando en el centro de salud la rioja y que generaban flujo masivo de usuarios.<br>• Reorganización de áreas de trabajo para personal asistencial como odontólogo, higienistas orales, médicos, bacteriólogo y auxiliar de laboratorio que disminuye el hacinamiento de personal misional en el centro de salud la rioja. | |

# MODIFICACIÓN DEL PROTOCOLO INSTITUCIONAL VERSIÓN 3 (INGRESO)

| | PROTOCOLO OPERATIVO NORMALIZADO PARA LA ACTUACIÓN EN SARSCov-2 / COVID-19 - CÓDIGO H | Código: XXXX<br>Versión: 3<br>Fecha: 13/03/2020 |
|---|---|---|

**ANEXO No 8**

**PROTOCOLO DE INGRESO DE COLABORADORES**

1. **OBJETIVO**
   Establecer un protocolo de ingreso seguro a todos los colaboradores de la ESE hospital Local de Piedecuesta a su sitio de trabajo garantizando medidas de prevención, control y seguimiento en el estado de salud de los colaboradores.

2. **ALCANCE**
   El protocolo aplica para todos los colaboradores que ingresen a realizar su jornada laboral en las instalaciones de la ESE Hospital local de Piedecuesta y el centro de salud la rioja.

3. **DEFINICIONES**:
   a. **Aislamiento**: Separación de una persona o grupo de personas que se sabe o se cree que están infectadas con una enfermedad transmisible y potencialmente infecciosa de aquéllos que no están infectados, para prevenir su propagación. El aislamiento para fines de salud pública puede ser voluntario u obligado por orden de la autoridad sanitaria.
   b. **Bioseguridad**: Conjunto de medidas preventivas que tienen por objeto eliminar o minimizar el factor de riesgo biológico que pueda llegar a afectar la salud, el medio ambiente o la vida de las personas, asegurando que el desarrollo o producto final de dichos procedimientos no atenten contra la salud y seguridad de los trabajadores o estudiantes en práctica formativa.
   c. **Autocontrol**: Es el control que realiza la persona a sí misma para detectar fiebre, con la toma de la temperatura dos veces al día, permaneciendo alerta ante la tos o la dificultad para respirar. La persona bajo autocontrol debe conocer el protocolo para comunicarse con el equipo de salud a cargo si presentara fiebre, tos o dificultad para respirar durante el período de autocontrol con el fin de determinar si necesita una evaluación médica.
   d. **Descontaminación**: Cualquier proceso utilizado para eliminar o matar microorganismos. También se utiliza para referirse a la eliminación o neutralización de sustancias químicas peligrosas y materiales radioactivos.
   e. **Desinfección**: Proceso de naturaleza física o química para eliminar

Cra 5 N° 5 - 59
6650446
www.hlp.gov.co
Piedecuesta, Santander.

HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

# CONTRATACION 2020

Cra 5 N° 5 - 59
6650446
www.hlp.gov.co
Piedecuesta, Santander.

HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

| MODALIDAD CONTRACTUAL | NUMERO DE CONTRATOS | VALOR TOTAL |
|---|---|---|
| PRIMERA CUANTIA DE O A 300 SMMLV | 109 | $ 3.010.205.614 |
| SEGUNDA CUANTIA DE 300 A 600 SMMLV | 2 | $ 607.578.335 |
| TERCERA CUANTIA SUPERIOR A 600 SMMLV | 2 | $ 4.265.503.955 |
| TOTAL | 113 | $ 7.883.287.904 |

HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

# ESTATUTO Y MANUAL DE CONTRATACIÓN

**ACUERDO DE JUNTA DIRECTIVA No. 011 DEL 03 DE DICIEMBRE DE 2020** "POR EL CUAL SE ADOPTA EL ESTATUTO CONTRACTUAL DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA"

**RESOLUCIÓN No. 066 DEL 07 DE DICIEMBRE 2020** "POR MEDIO DE LA CUAL SE EXPIDE EL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA, DE CONFORMIDAD CON LOS LINEAMIENTOS DEL ESTATUTO DE CONTRATACIÓN" – Expedida por la Gerencia de la E.S.E. HLP

**RESOLUCIÓN No. 5185 DEL 04 DE DICIEMBRE DE 2013** "Por medio de la cual se fijan los lineamientos para que las Empresas Sociales del Estado adopten el estatuto de contratación que regirá su actividad contractual " – Expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

# PROCESOS JUDICIALES

HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

# INFORME DE PROCESOS JUDICIALES 31 DE DICIEMBRE DE 2020

| CANTIDAD DE PROCESOS | | |
|---|---|---|
| CLASE DE PROCESOS | REPARACION DIRECTA | 12 |
| | EJECUTIVA | 1 |
| | NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO | 2 |
| | SIMPLE NULIDAD | 2 |
| | **TOTAL** | **17** |

Cra 5 N° 5 - 59
6650446
www.hlp.gov.co
Piedecuesta, Santander.

HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

# CONTROL INTERNO

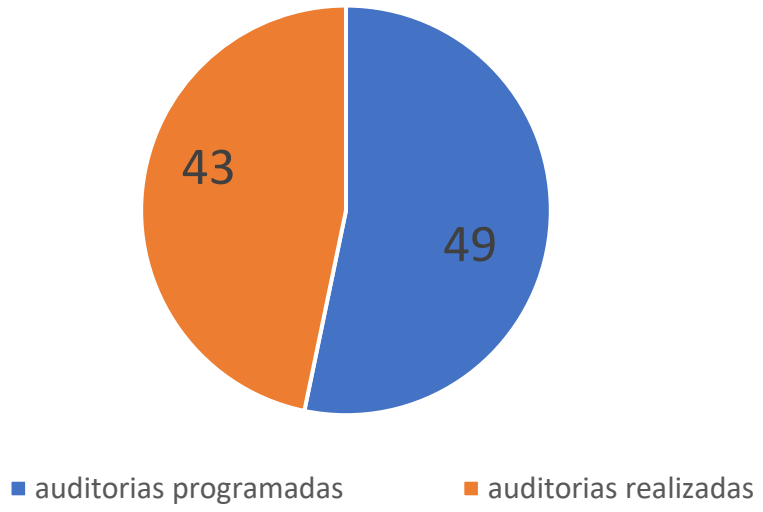
HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

# INFORMES DEL AREA

- Informe de seguimiento al plan de mejoramiento suscrito con la CGS
- Informe de derechos de autor
- Informe de evaluación Independiente del sistema de Control Interno
- Informe de control interno contable
- Informe de austeridad del gasto
- Informe de seguimiento al plan anual anticorrupción y atención al ciudadano
- Informe de seguimiento de PQRSF
- Informe de seguimiento de la rendición de cuentas
- Informe de seguimiento al comité de conciliación
- Informe de seguimiento a la plataforma del Sigep
- Informe de seguimiento de la comisión nacional del servicio civil
- Diligenciamiento de la encuesta Furag rol de control interno

# AUDITORIAS INTERNAS DE CONTROL INTERNO

- TOTAL PROGRAMADAS 49
- TOTAL REALIZADAS 43




- **OBSERVACIÓN: LA OFICINA DE CONTROL INTERNO POR MOTIVOS DE LA PANDEMIA COVID-19 NO REALIZO EN SU TOTALIDAD LAS AUDITORIAS DE LAS AREAS MISIONALES**

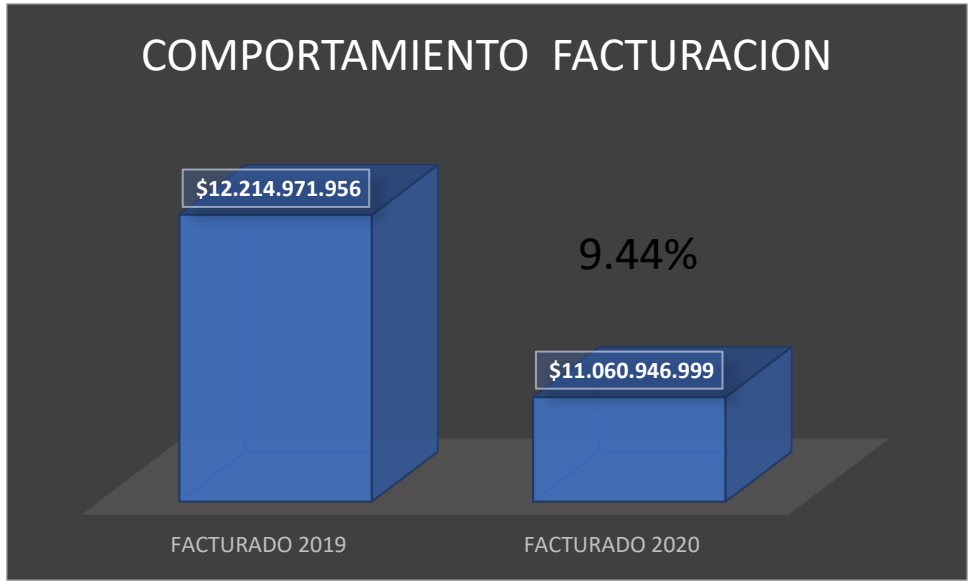
HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

# ASPECTOS FINANCIEROS

El Sector Salud ha sido uno de los sectores mas golpeados a raíz de las consecuencias que ha traído la PANDEMIA COVID -19, y la ESE Hospital Local de Piedecuesta, no fue ajena a dichas consecuencias, sin embargo se tomaron medidas administrativas tendiente a mitigar las mismas, salvaguardando a la Institución desde el punto de vista operativo como administrativo.

A continuación se presenta el comportamiento financiero de la entidad durante la vigencia 2020, haciendo un análisis comparativo con la vigencia 2019.

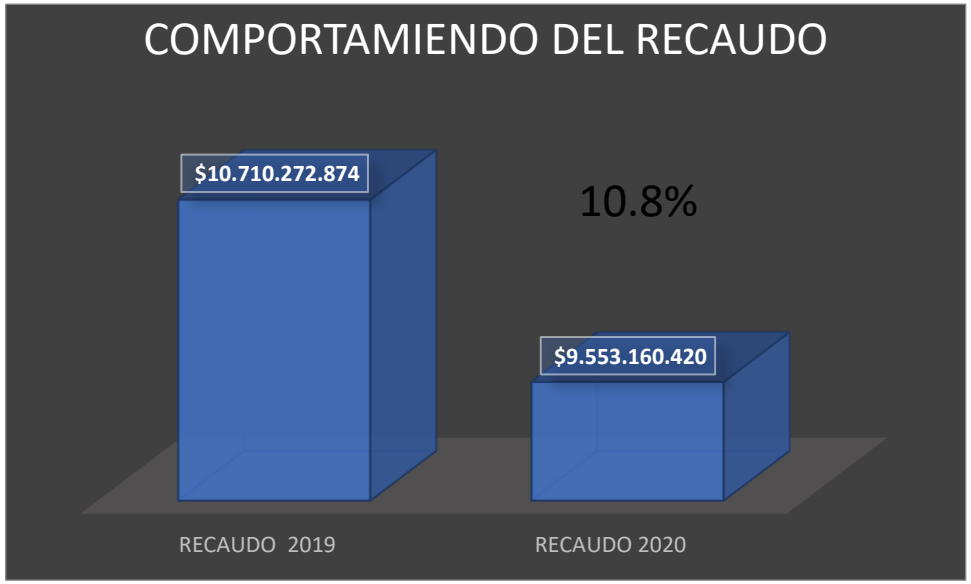
# VENTA DE SERVICIOS DE SALUD




La liquidación de SALUDVIDA y EMDISALUD afecta la facturación del régimen subsidiado en la vigencia 2020 ya que esos usuarios fueron asignados a IPS privadas, disminuyendo los ingresos de la .E.S.E, adicionalmente en el periodo de cuarentena afecta la facturación del régimen subsidiado por el cierre de los servicios estipulados por el Ministerio de Salud y Protección Social.

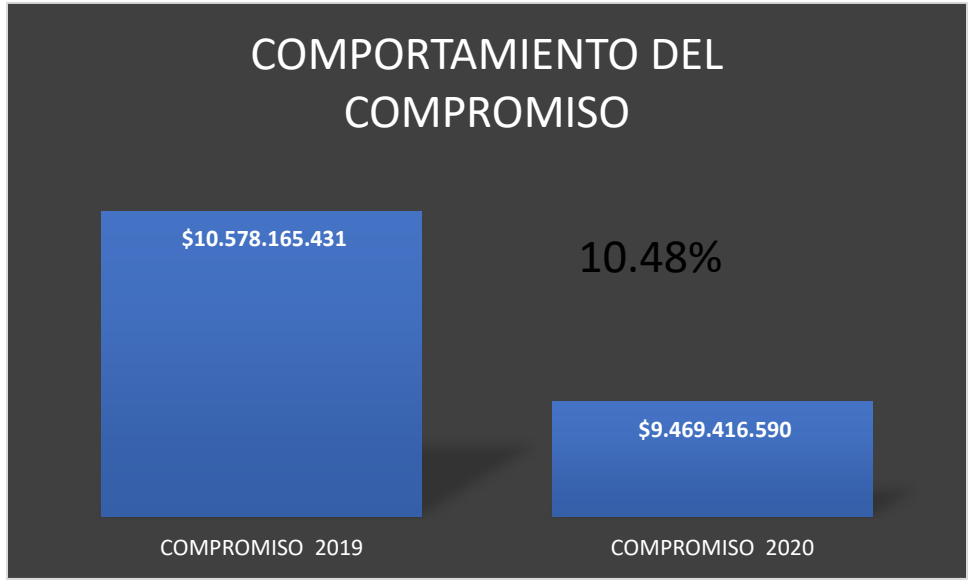
Una vez terminada la cuarentena los usuarios del régimen contributivo se abstienen de recibir los servicios de salud por temor al contagio del COVID 19. la perdida contable se mantiene con respecto al año anterior ya que la nueva administración se tomaron medidas para reducción de los gastos y los costos.

# COMPORTAMIENTO DEL RECAUDO



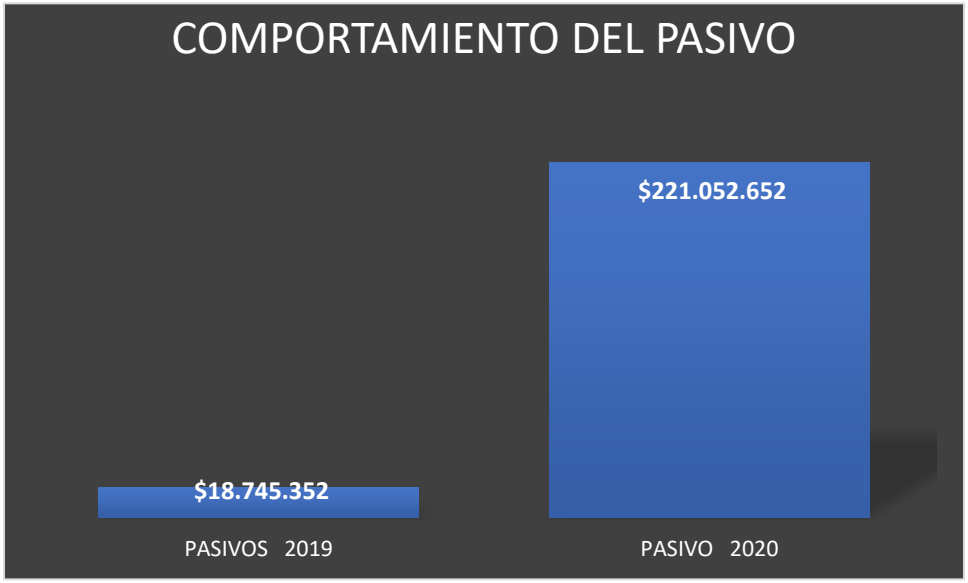

De manera proporcional a la disminución de la Venta de Servicios de Salud, se evidenció una disminución en el recaudo durante la vigencia 2020, sin embargo se adelantaron gestiones importante en procesos vitales como la recuperación de cartera de la entidad, generándose compromisos de pagos que se harán efectivos en el año 2021

# COMPORTAMIENTO DEL COMPROMISO




Con el fin de mitigar la reducción en el recaudo y evitar un desequilibrio financiero, la Gerencia se vio obligada a implementar una política de austeridad del Gastos, reduciendo al máximo los mismo, pero de forma equilibrada, sin que se afectara la calidad en la prestación de los servicios de salud, siendo esto lo mas importante.

# COMPORTAMIENTO DEL PASIVO




Debido al incumplimiento de acuerdo de pagos por parte de las diferentes EPS, los cuales no se hicieron efectivos en la vigencia 2020, la ESE presentó incremento en el pasivo al cierre de la vigencia fiscal, sin embargo, dicho pasivo ha venido siendo cancelado en la vigencia 2021 gracias a la canalización de recursos correspondiente a ventas de servicios de vigencia anteriores

HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

# RECUADO VRS COMPROMISO

| vigencia 2020 | | porcentaje | pesos |
|---|---|---|---|
| total recaudos | 9.553.160.420 | 1,00884361 | 83.743.830 |
| total compromisos | 9.469.416.590 | | |

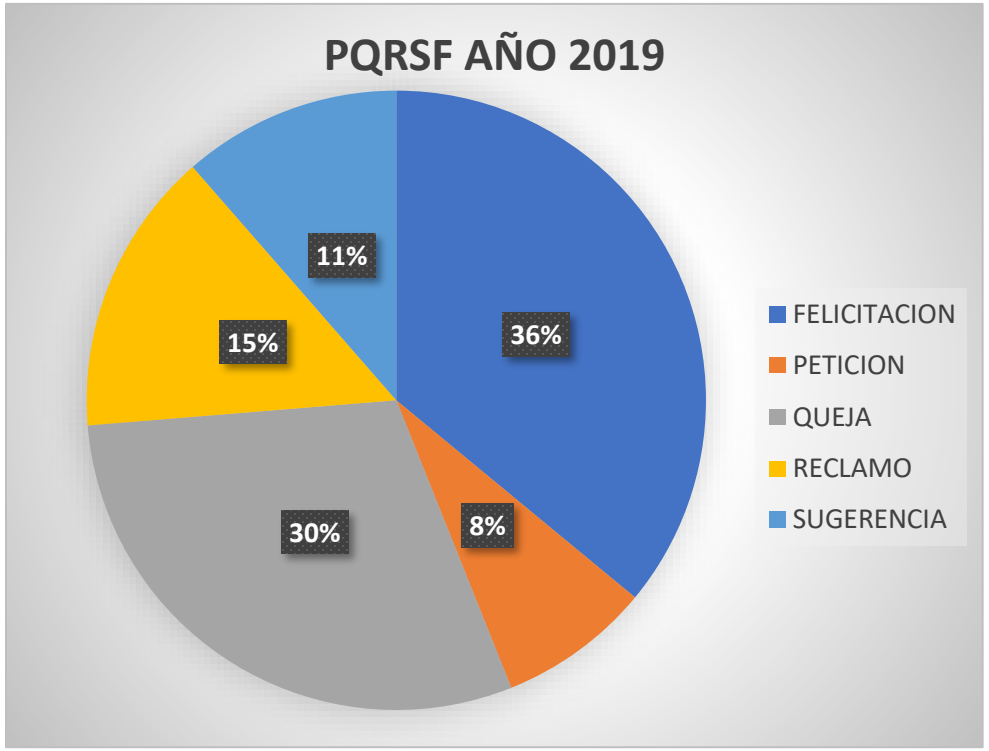
A pesar de las dificultades presentadas durante la vigencia 2020, y gracias a las diferentes medidas adoptadas por la Gerencia, al cierre de la vigencia, se logró obtener superávit presupuestal

HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

# SATISFACCION DEL USUARIO

# PQRS F ATENDIDAS EN EL AÑO 2019

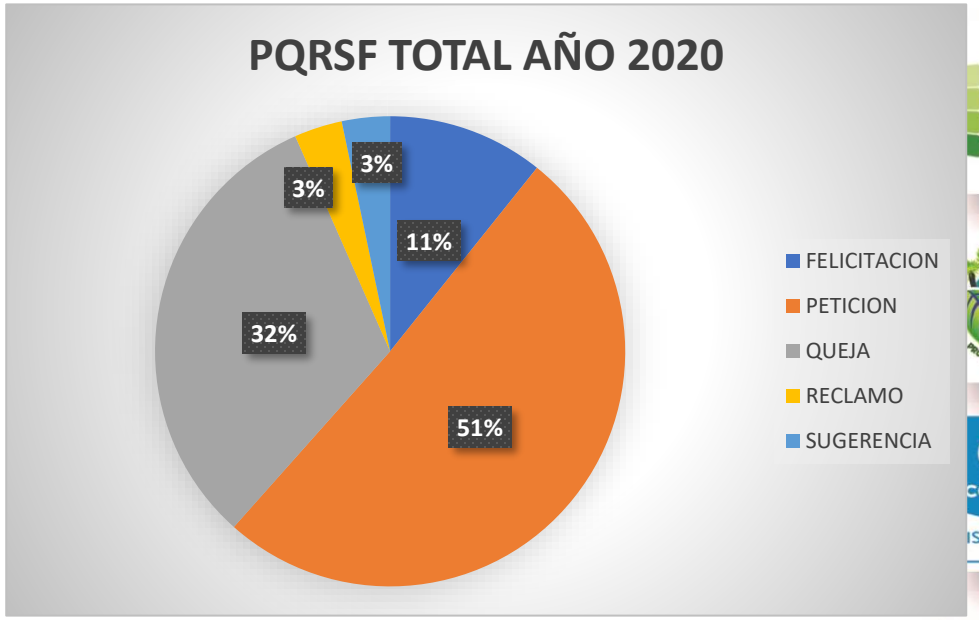
| PQRSF TOTAL AÑO 2019 | | |
|---|---|---|
| CLASIFICACION PQRSF | NÚMERO DE PQRSF | PORCENTAJE % |
| FELICITACION | 104 | 36% |
| PETICION | 23 | 8% |
| QUEJA | 86 | 30% |
| RECLAMO | 43 | 15% |
| SUGERENCIA | 33 | 11% |
| TOTAL | 289 | 100% |




Cra 5 N° 5 - 59
6650446
www.hlp.gov.co
Piedecuesta, Santander.

# PQRS F ATENDIDAS EN EL AÑO 2020

| PQRSF TOTAL AÑO 2020 | | |
|---|---|---|
| CLASIFICACION PQRSF | NÚMERO DE PQRSF | PORCENTAJE % |
| FELICITACION | 26 | 11% |
| PETICION | 123 | 51% |
| QUEJA | 77 | 32% |
| RECLAMO | 8 | 3% |
| SUGERENCIA | 8 | 3% |
| TOTAL | 242 | 100% |

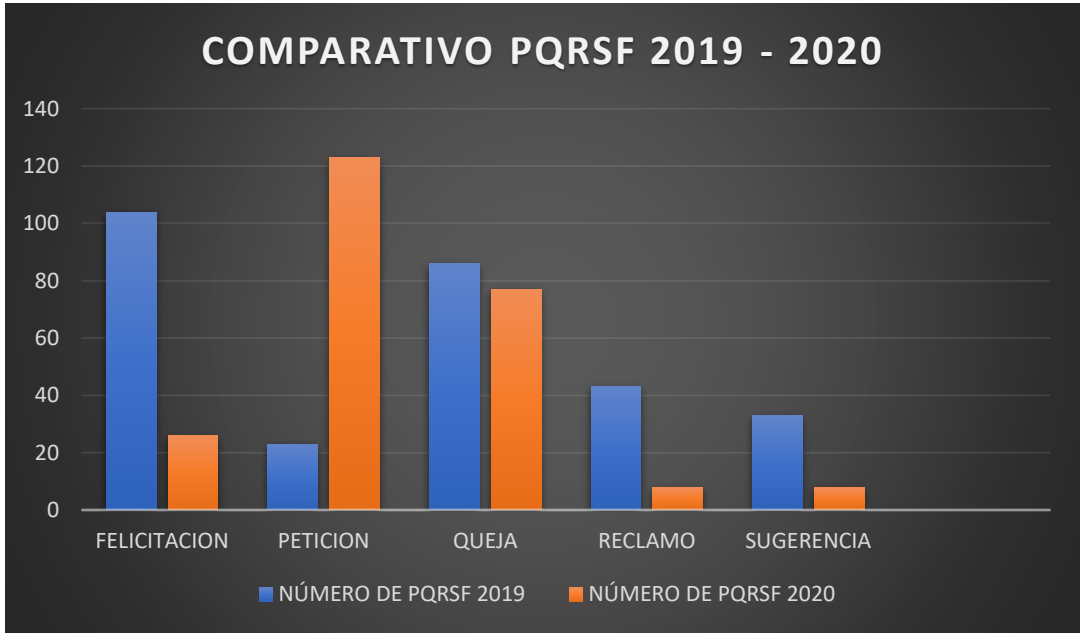



Cra 5 N° 5 - 59
6650446
www.hlp.gov.co
Piedecuesta, Santander.

HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

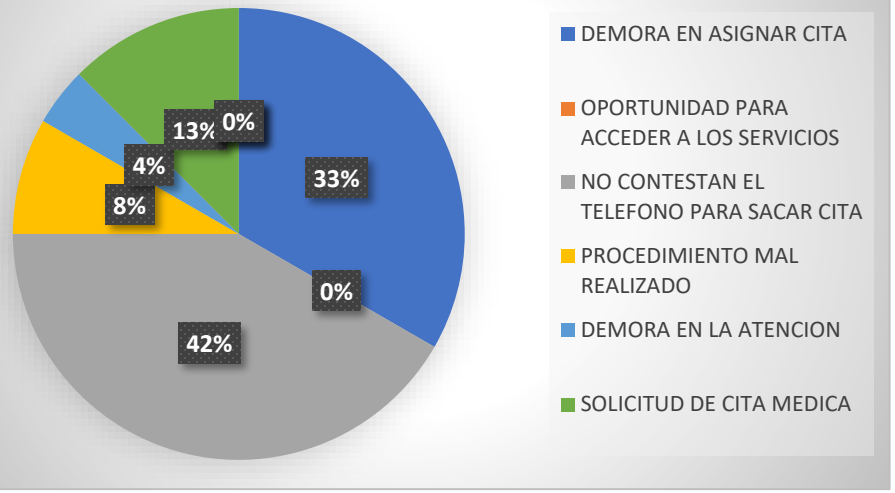
# COMPARATIVO PQRS F 2019 – 2020

| PQRSF COMPARATIVOS 2019 - 2020 | | |
|---|---|---|
| CLASIFICACION PQRSF | NÚMERO DE PQRSF 2019 | NÚMERO DE PQRSF 2020 |
| FELICITACION | 104 | 26 |
| PETICION | 23 | 123 |
| QUEJA | 86 | 77 |
| RECLAMO | 43 | 8 |
| SUGERENCIA | 33 | 8 |

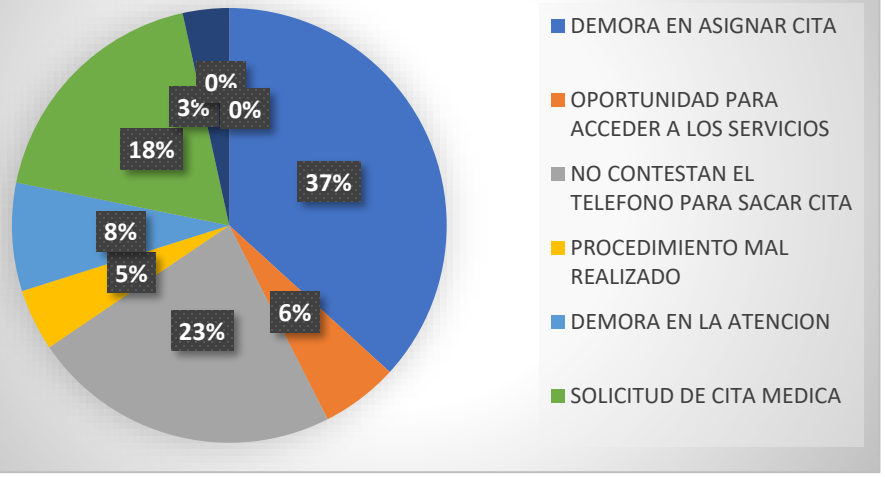


# PRINCIPALES MOTIVOS DE PETICIONES , QUEJAS , RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACION 2019

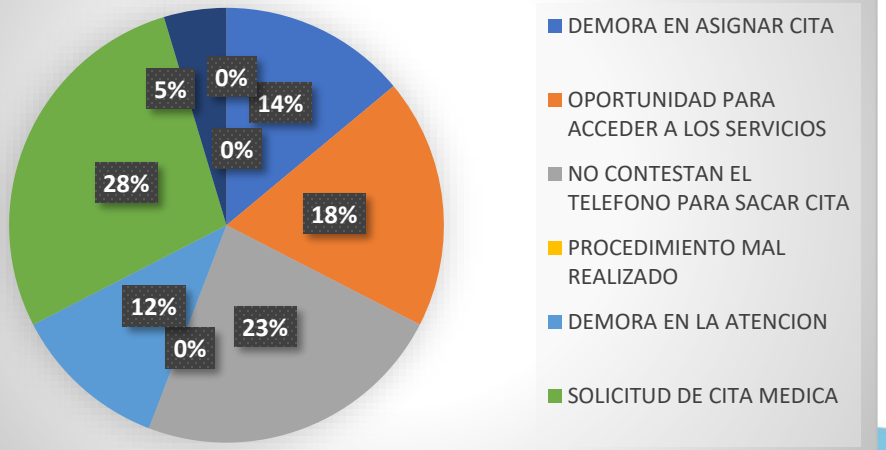
## PETICIONES



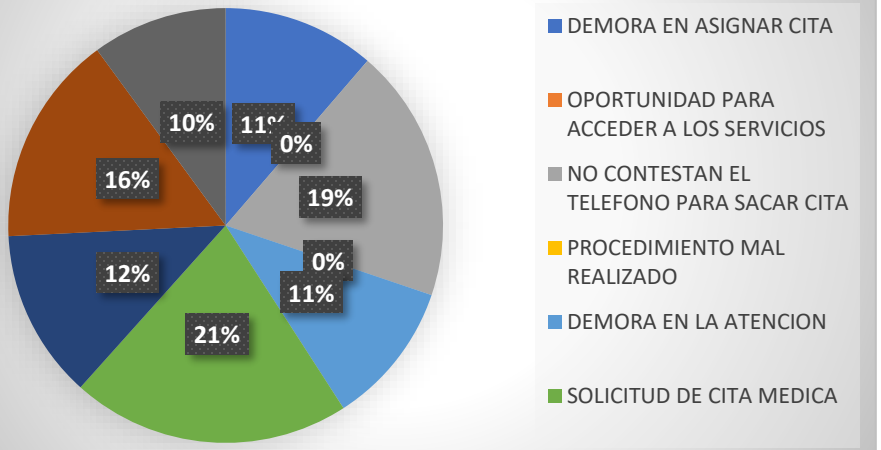

## QUEJAS




## RECLAMOS

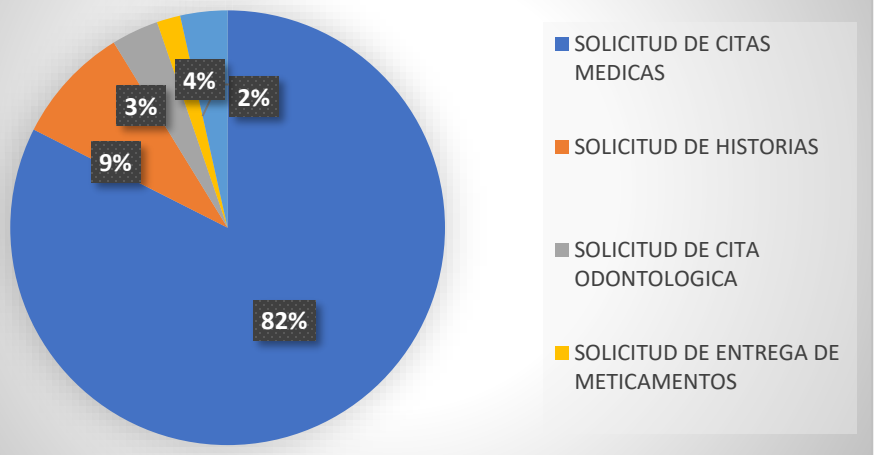



## INFORMACION

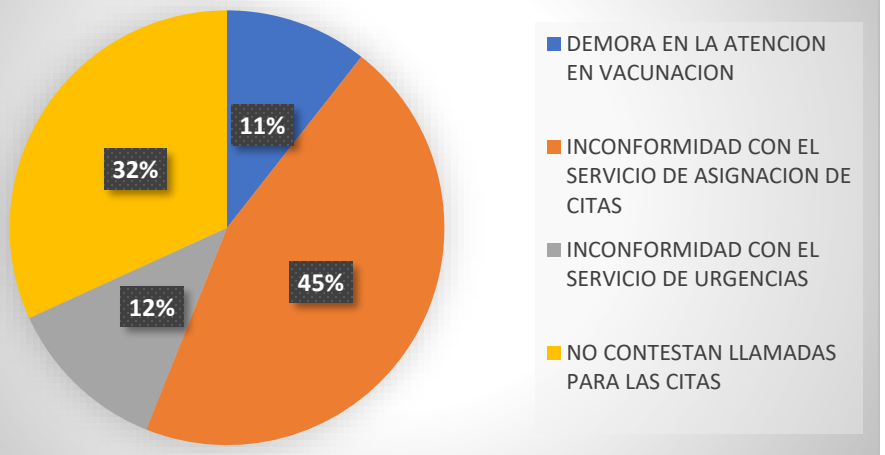


# PRINCIPALES MOTIVOS DE PETICIONES , QUEJAS , RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACION 2020

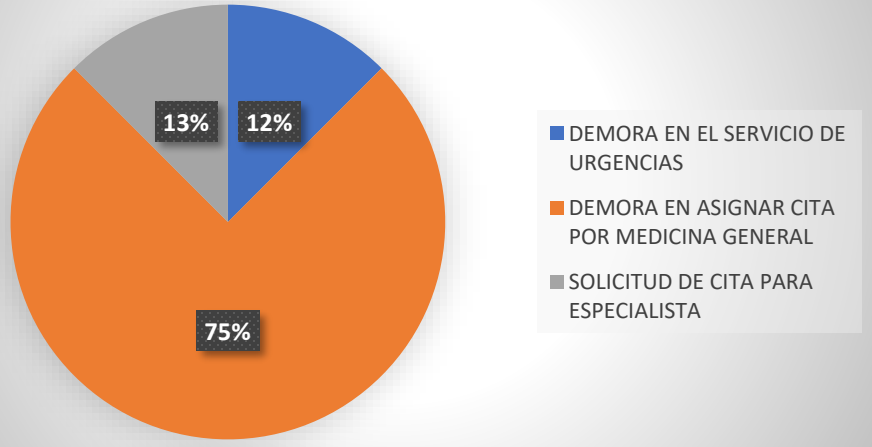
## PETICIONES



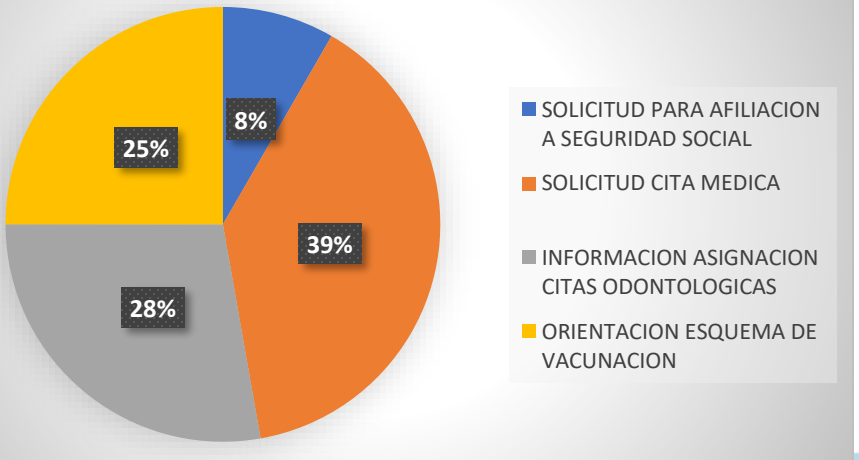

## QUEJAS




## RECLAMOS



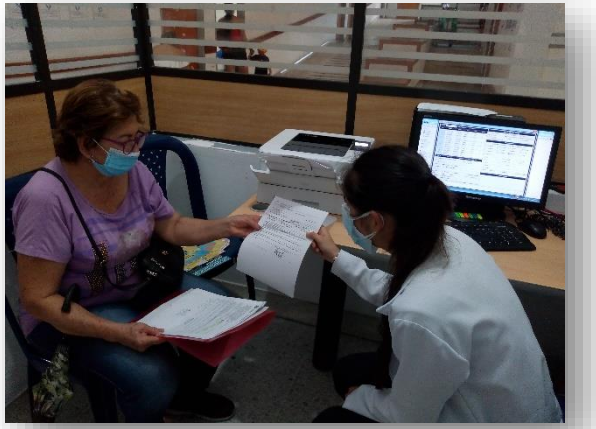

## INFORMACION



HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

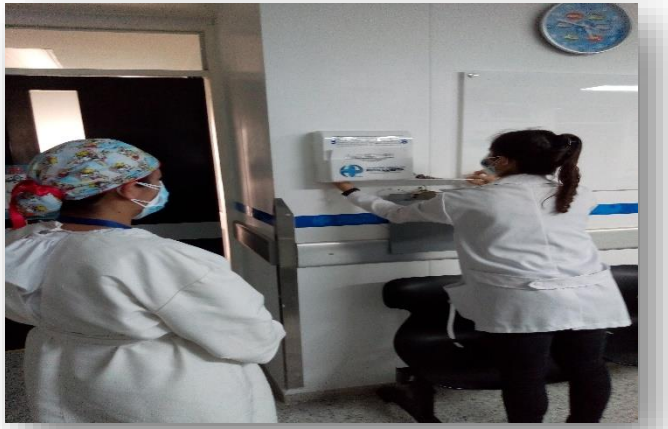
# MECANISMOS DE PARTICIPACION

## PRESENCIAL

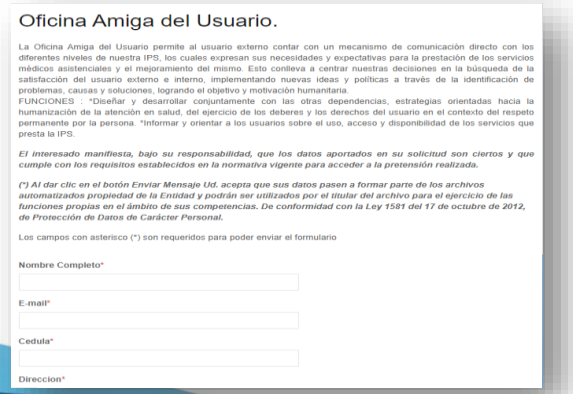


## TELEFONICA

## ESCRITA-BUZONES



## VIRTUAL



Oficina Amiga del Usuario.

La Oficina Amiga del Usuario permite al usuario externo contar con un mecanismo de comunicación directo con los diferentes niveles de nuestra IPS, los cuales expresan sus necesidades y expectativas para la prestación de los servicios médicos asistenciales y el mejoramiento del mismo. Esto conlleva a centrar nuestras decisiones en la búsqueda de la satisfacción del usuario externo e interno, implementando nuevas ideas y políticas a través de la identificación de problemas, causas y soluciones, logrando el objetivo y motivación humanitaria.
FUNCIONES : *Diseñar y desarrollar conjuntamente con las otras dependencias, estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud, del ejercicio de los deberes y los derechos del usuario en el contexto del respeto permanente por la persona. *Informar y orientar a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la IPS.

*El interesado manifiesta, bajo su responsabilidad, que los datos aportados en su solicitud son ciertos y que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente para acceder a la pretensión realizada.*

*(*) Al dar clic en el botón Enviar Mensaje Ud. acepta que sus datos pasen a formar parte de los archivos automatizados propiedad de la Entidad y podrán ser utilizados por el titular del archivo para el ejercicio de las funciones propias en el ámbito de sus competencias. De conformidad con la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, de Protección de Datos de Carácter Personal.*

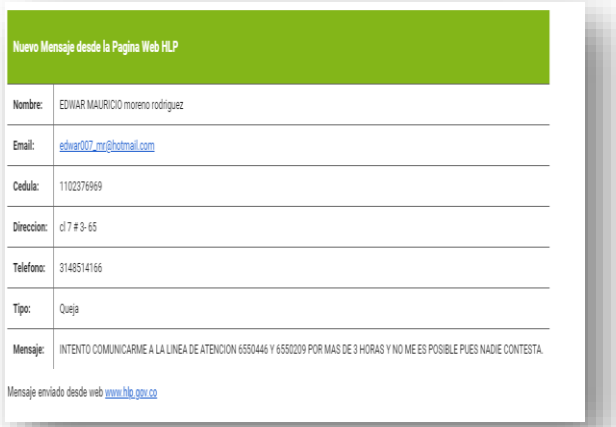
Los campos con asterisco (*) son requeridos para poder enviar el formulario

Nombre Completo*

E-mail*

Cedula*

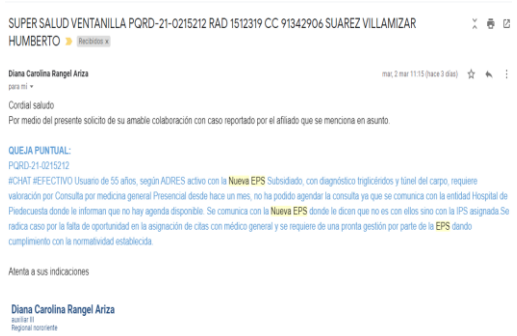
Direccion*



Nuevo Mensaje desde la Pagina Web HLP

| | |
|---|---|
| Nombre: | EDWAR MAURICIO moreno rodriguez |
| Email: | edwar007_mr@hotmail.com |
| Cedula: | 1102376969 |
| Direccion: | cl 7 # 3- 65 |
| Telefono: | 3148514166 |
| Tipo: | Queja |
| Mensaje: | INTENTO COMUNICARME A LA LINEA DE ATENCION 6550446 Y 6550209 POR MAS DE 3 HORAS Y NO ME ES POSIBLE PUES NADIE CONTESTA. |

Mensaje enviado desde web www.hlp.gov.co



SUPER SALUD VENTANILLA PQRD-21-0215212 RAD 1512319 CC 91342906 SUAREZ VILLAMIZAR HUMBERTO Recibidos x

Diana Carolina Rangel Ariza mar, 2 mar 11:15 (hace 3 días)
para mi

Cordial saludo
Por medio del presente solicito de su amable colaboración con caso reportado por el afiliado que se menciona en asunto.

QUEJA PUNTUAL:
PQRD-21-0215212
#CHAT #EFECTIVO Usuario de 55 años, según ADRES activo con la Nueva EPS Subsidiado, con diagnóstico trigliceridos y túnel del carpo, requiere valoración por Consulta por medicina general Presencial desde hace un mes, no ha podido agendar la consulta ya que se comunica con la entidad Hospital de Piedecuesta donde le informan que no hay agenda disponible. Se comunica con la Nueva EPS donde le dicen que no es con ellos sino con la IPS asignada.Se radica caso por la falta de oportunidad en la asignación de citas con médico general y se requiere de una pronta gestión por parte de la EPS dando cumplimiento con la normatividad establecida.

Atenta a sus indicaciones

Diana Carolina Rangel Ariza
auxiliar II
Regional nororiente

Cra 5 N° 5 - 59
6650446
www.hlp.gov.co
Piedecuesta, Santander.

HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud
E.S.E.

# ALIANZA DE USUARIOS VIGENTE

El día 26 de octubre de 2018 se realizó la **ASAMBLEA GENERAL PARA LA ELECCIÓN DE LA ALIANZA DE USUARIOS de la E.S.E Hospital Local de Piedecuesta**

El presidente de la asamblea presenta los cargos que de acuerdo al decreto 1757 de 1994 y la circular única de la superintendencia nacional de salud así:

1. Presidente
2. Secretario
3. Un (1) representante ante la junta directiva de la ESE
4. Un (1) representante ante el comité de participación comunitaria COPACO respectivo.
5. Un (1) representante ante el consejo local de seguridad social CLSSS
6. Dos (2) representantes ante el comité de ética hospitalaria.

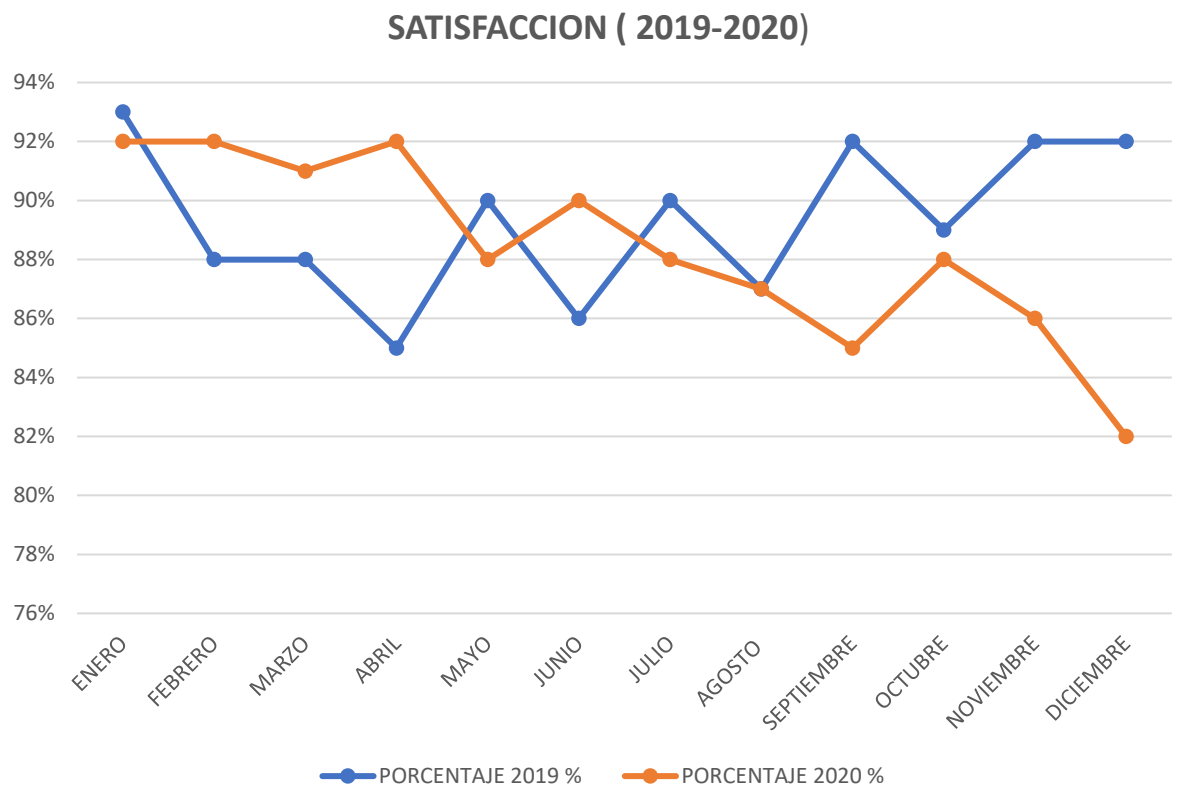
**TENIENDO EN CUENTA LA EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID-19 SE CONSOLIDO:**

- SE OPTO EL PROCESO DE LA TELECONSULTA PARA BRINDAR :

1. INFORMACION DE MECANISMOS DE PARTICIPACION
2. DERECHOS Y DEBERES
3. CITAS POR MEDIO DE LA TELECONSULTA

PARA SEGUIR BRINDANDO LA ATENCION PERTINENTE Y DISPENSABLE A LOS USUARIOS.

# SATISFACCION DE LOS USUARIOS




| MES | PORCENTAJE 2019 % | PORCENTAJE 2020 % |
|---|---|---|
| ENERO | 93% | 92% |
| FEBRERO | 88% | 92% |
| MARZO | 88% | 91% |
| ABRIL | 85% | 92% |
| MAYO | 90% | 88% |
| JUNIO | 86% | 90% |
| JULIO | 90% | 88% |
| AGOSTO | 87% | 87% |
| SEPTIEMBRE | 92% | 85% |
| OCTUBRE | 89% | 88% |
| NOVIEMBRE | 92% | 86% |
| DICIEMBRE | 92% | 82% |
| TOTAL PROMEDIO | 89% | 88% |