

ACTA DE RENDICION DE CUENTAS

De conformidad con la Circular 08 de 2018 de la Supersalud numeral 1.2.4, se realiza la presente acta de realización de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas de la vigencia 2018, realizada el día 11 de mayo de 2019, en las instalaciones del auditorio Anthoc, ubicado en la carrera 28 N° 28-37 del municipio de Saravena- Arauca.

Fecha: 11 de mayo de 2019

Lugar: auditorio Anthoc, ubicado en la carrera 28 N° 28-37 del municipio de Saravena- Arauca.

Inicio: 8:30am

Terminación: 12:40 pm

1. Constancias de convocatorias:

- ✓ El Hospital realizó publicidad invitando a la comunidad general en radio a través de la emisora Sarare FM Stereo, en los meses de abril y mayo de 2019, como consta la certificación expedida por la emisora.
- ✓ De acuerdo al documento caracterización de Usuarios de grupos de interés del Hospital del Sarare, se envió invitación a participar en la audiencia pública de rendición de cuentas mediante comunicación escrita de acuerdo a lo evidenciado en la oficina de comunicaciones a los siguientes grupos de interés:
- ✓ Certificación del profesional universitario –sistemas de la publicación de la invitación en inicio de la pagina www.hospitaldelsarare.gov.co
- ✓ Publicación del informe de rendición de cuentas desde el día 11 de abril de 2019 en el siguiente link: <http://www.hospitaldelsarare.gov.co/publicaciones/seguimiento-y-resultados/rendicion-de-cuentas.html>.
- ✓ Publicación de las redes sociales del Hospital del Sarare: <https://www.facebook.com/670969506298558/photos/a.677214962340679/233724>

9919670500/?type=3&theater

2. Forma cómo se garantizó la participación de la ciudadanía

- ❖ Se habilitó correo electrónico rendiciondecuentas@hospitaldelsarare.gov.co, el cual fue socializado en las comunicaciones directas enviadas a grupos de interés; para que a través del mismo se realizaran preguntas.
- ❖ Se entregó formato de preguntas a la entrada a cada participante de la audiencia pública de rendición de cuentas.
- ❖ Se realizó transmisión en vivo de la audiencia pública a través del Facebook live.

3. Desarrollo de la audiencia (orden del día)

3.1 Agenda del día

El día 11 de mayo de 2019 se desarrolló la siguiente agenda:

AGENDA REDICIÓN DE CUENTAS	
1. Saludo	
2. Oración	
3. Himno Nacional de Colombia	
4. Himno del Departamento Arauca	
5. Himno del Municipio Saravena	
6. Presentación del video institucional	
7. Presentación de la metodología (REGLAMENTO) de la Audiencia	
Se rendirá el informe de gestión del año 2018, durante el transcurso de la jornada se entregará el formato de preguntas y sus respuestas serán dadas al final de la exposición.	
8. Instalación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas por parte del	Gerente del
Hospital del Sarare ESE Dr. Néstor Bastianelli	
9. Presentación del Informe de Rendición de Cuentas de la ESE Hospital del Sarare.	
A. INFORME GESTION GERENCIAL (Dr. Néstor Bastianelli, gerente)	



B. PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD

- Indicadores de oportunidad y calidad de la atención en salud (Dr David Tegria, Subgerente científico).
- Actividades de promoción y prevención (Enfermera Stella Sepúlveda, profesional vigilancia epidemiológica y salud pública).
- Actividades de Salud pública prevención (Enfermera Stella Sepúlveda, profesional vigilancia epidemiológica y salud pública).
- Caracterización de los usuarios. prevención (Enfermera Stella Sepúlveda, profesional vigilancia epidemiológica y salud pública).

C. CONTRATACIÓN

- Procesos de contratación de la red, prestadores. (Dra. Erika Carrascal, Líder Área comercial y de servicios)
- Contratación de bienes y servicios (Dra. Mayra Garavito, Asesora Jurídica)

D. ASPECTOS FINANCIEROS

- Informe de Ejecución presupuestal (Dra. Ariela Gelvis, Subgerente Administrativa y Financiera)
- Informe de Estados Financieros (Dra. Esperanza Caballero, asesora contable)
- Riesgo Financiero (Dra. Erika Carrascal, Líder Área comercial y de servicios).

E. SASTIFACION DE USUARIOS

- Análisis del comportamiento de PQRS (Dra. Ludy Gómez, Líder proceso de Información y Atención al Usuario).
- Principales motivos de PQRS, (Dra. Ludy Gómez, Líder proceso de Información y Atención al Usuario).
- Numero de fallos de tutela a favor de los usuarios. (Dra. Mayra Garavito, Asesor Jurídico).
- Mecanismos de atención prioritaria para personas con derecho preferencial. (Dra. Ludy Gómez, Líder proceso de Información y Atención al Usuario)
- Informe de encuesta de satisfacción. (Dra. Ludy Gómez, Líder proceso de Información y Atención al Usuario).
- **Logros obtenidos como producto del trabajo conjunto entre el Hospital y la Asociación de usuarios ASUSALUPA.**

10. Espacio para la participación ciudadana –Intervención de asociación de usuarios.

11. Espacio para la participación ciudadana -Ronda de preguntas

12. Cierre y agradecimiento

Cuadro 1: agenda del día.

3.2 Presentación e instalación de la audiencia:

El doctor Néstor Bastianelli gerente del Hospital del Sarare ESE da saludo de bienvenida a los

asistentes, resaltando la importancia de estos espacios de participación ciudadana, en donde se puede obtener una comunicación en doble vía, teniendo así la comunidad la oportunidad de tener un acercamiento al Hospital y poder realizar las consultas directas a la administración sobre la prestación de los servicios, la contratación, los estados financieros entre otros.

3.3 Exposición por parte de los deferentes líderes de proceso involucrados en el informe a presentar

Continuando con la audiencia se dio exposición por parte de cada uno de los funcionarios de acuerdo al orden del día y a el INFORME DE RENDICION DE CUENTAS DE LA VIGENCIA 2018 publicando un mes atrás en <http://www.hospitaldelsarare.gov.co/publicaciones/seguimiento-y-resultados/rendicion-de-cuentas.html>. Con los temas de informe gerencial, prestación de servicios, contratación, aspectos financieros y satisfacción de los usuarios, relacionados en el cuadro anterior.

3.4 Intervención de la asociación de usuarios ASUSALUPA

Interviene el señor Ángel María Salinas Quintero, presidente de ASUSALUPA departamental, quien dice en defensa de la salud y de los derechos los usuarios siempre han defendido al hospital logrando temas importantes como la recuperación de cartera adeudada al hospital, dentro de las acciones realizadas están:

- ✓ En el mes de julio de 2018, toma a la gobernación con el fin de solicitar acciones concretas ante los entes correspondientes para la recuperación de cartera de las ESEs.
- ✓ En trabajo conjunto con la Asociación de usuarios y dirigentes sociales, se logró en la vigencia 2018 la reactivación de las mesas departamentales de salud y la asignación de recursos por parte del gobierno departamental para la ejecución de proyecto de Salud pública, por valor de 1000 millones de pesos, para el apalancamiento financiero para el pago de especialistas. Estos logros fueron obtenidos a través de la exigibilidad de derecho de carácter colectivo realizada en el mes de julio en la gobernación.
- ✓ Para tratar de contrarrestar la problemática que viene acarreado el sistema de salud en cuanto al traslado de pacientes que deben ser remitidos a un mayor nivel de complejidad; se logró durante la vigencia 2018 en apoyo de la asociación de usuarios ASUSALUPA,

solucionar la situación de muchos usuarios que se encontraban en la institución con una espera prolongada para un traslado. ☹

- ✓ Se han desarrollado un sinnúmero de actividades como: generar comunicación escrita y presencial con la Alcaldía municipal, las gerencias de las EPS, el Gobernador, secretario de Hacienda, Planeación, director de la UAESA, Defensoría del Pueblo y la Procuraduría departamental de carácter persuasivo, para la realización de mesas municipales de salud, 2 mesas departamentales en la ciudad de Arauca, una mesa de trabajo con la Gerencia Nacional y Regional de Comparta en Bucaramanga y una mesa Con la Supersalud, las Gerencias Nacional y departamental de las EPS que tienen contratación con el Hospital; con el fin de apoyar la recuperación de cartera y la veeduría del cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- ✓ Participación en el taller construyendo país en el marco de la visita del presidente, como representante de la Salud, exponiendo la problemática y necesidades en salud del departamento.

De la misma manera el señor Ángel Salinas hizo algunos requerimientos y/o peticiones a la Administración del Hospital del Sarare con el fin de que se de algún tipo de solución:

- ❖ Se encuentran retrasadas las citas de nutrición no hay citas.
- ❖ Establecer tarifas ya que la EPS se excusan que contratar con el hospital es caro
- ❖ Mejorar la comunicación con el usuario en los servicios de cirugía y cuidados intermedios.
- ❖ Mejorar la comunicación con los usuarios cuando se cancelan o atrasan las cirugías, esto no se informa al usuario; y por las demoras en la autorización y/o estados de las remisiones.
- ❖ Pide una reunión con el equipo multidisciplinario líderes de proceso para corregir fallas y tratar asuntos de funcionamiento de los servicios.
- ❖ Mejoramiento en el pago oportuno de cartera.
- ❖ Oportunidad en el acceso a los servicios.

Interviene la señora Flor María Trillos, miembro de la junta directiva de ASUSALUPA departamental y miembro de comité de ética del hospital como representante de los usuarios, dice que le preocupa el alto índice de fallos de tutela este tema se debe revisar. Se debe garantizar la participación de los jóvenes y otros grupos en estos espacios de rendición de cuentas. Se debe revisar la cobertura de los servicios porque siempre se saca la excusa de que nos quedamos chiquitos.

Interviene el señor José Luis Cáceres, presidente de ASUSALUPA Saravena, quien dice ya todo lo habían dicho sus compañeros y quiere resaltar algunas cosas como el déficit que hay en las consultas no se ha logrado el 100% de la oportunidad, por lo que se debe trabajar en mejorar eso. Hay muchas quejas de usuarios con respecto al trato dado por los funcionarios al momento de la atención. Dice que el informe de rendición debe ser menos numérico.

4. Relación de autoridades, grupos u organizaciones asistentes:

- Consejo Municipal
- Asociación de Usuarios de la Salud del Departamento de Arauca ASUSALUPA
- CAMPARATA EPS
- Emisora Sarare FM Stereo
- Trabajadores Hospital del Sarare
- Juntas de Acción Comunal
- Diputados
- Junta Directiva Hospital del Sarare
- Sindicato ANTHOC
- Usuarios

5. Respuestas y aclaraciones que se publicaron como consecuencia de las inquietudes surgidas en la audiencia.

El doctor Néstor Bastianelli respondiendo a las inquietudes formuladas en la intervención de la asociación de usuarios responde:

- Considera como falta grave el irrespeto a los usuarios
- En lo referente al tema de las tarifas se sacó costo de servicios, ya se pasó propuesta de tarifas a Salud Vida, Comparta, Nueva EPS, quienes aún no han contestado.
- En cuanto la oportunidad de las citas especializadas, ya se buscó solución para mejorar la oportunidad de nutrición y sacar las citas represadas asignando horas adicionales en consulta externa. Se logró conseguir otro pediatra lo que mejora la oportunidad que es la que más estaba represada.
- La oportunidad de remisiones hay dificultades con Comparta EPS, cuyos pacientes no los reciben en ninguna parte porque tienen problemas con la contratación de su red de servicios.

Preguntas realizadas en el marco de la audiencia Pública de Rendición de cuentas:

Además de las inquietudes formuladas por las personas que intervinieron por la asociación de usuarios, en los formatos de preguntas dados a los asistentes se formularon.

- ✓ **Si el hospital es estable financieramente porque no se realizó el incremento salarial decretado a nivel nacional por el gobierno y solo aumentaron el 3%**
- ✓ **El asesor del UNAP no está en funcionamiento. Tengo a mi hijo con discapacidad**
- ✓ **Q gestión ha realizado el Hospital, para que la obra que se inició en 2008 y que no se terminó y no se canceló los salarios a los trabajadores del contratista. El hospital recibió la obra?**
- ✓ **Mejoramiento y compras de instrumentos para la prestación de los servicios de terapia física ya que hay algunos que están obsoletos.**
- ✓ **Cuál es el índice más alto de diagnóstico de remisiones**
- ✓ **Qué posibilidades hay de tener un neurocirujano**
- ✓ **Es ilógico invertir 39 millones en odontología en comparación con el rubro de publicidad por más de 200 millones.**
- ✓ **La Supersalud y el ministerio que concepto da frente a las carteras difícil de cobro**
- ✓ **Hay que hacer más amplia la humanización de los servicios en temas de remisiones “El hospital siempre es el malo”**
- ✓ **La próxima rendición de cuentas invitar a la juventud, el representante legal del municipio, juntas de acción comunas y comunas**
- ✓ **Felicitaciones a todos los funcionarios de hospital por su trabajo**

6. Los compromisos adquiridos en el marco de la audiencia, si los hubiere, junto con los soportes de las acciones de cumplimiento y/o cronograma para el cumplimiento de los mismos.

- ❖ **Reunión de los grupos de interés con los líderes de proceso para tratar temas de funcionamiento de los servicios y fallas presentadas. Para el día 28 de mayo de 2019**



- ❖ Realizar contrato con personal especializado para el mantenimiento preventivo y correctivo del asesor del a UNAP, dentro del término máximo de un mes.
- ❖ Compra de equipos para el área de fisioterapia en el segundo semestre de 2018