
 <p>República de Colombia</p>  <p>Gobernación de Santander</p>	CARTA	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 1 de 24

Bucaramanga, 14 de octubre de 2021

Doctor
ÉDGAR JULIÁN NIÑO CARRILLO
Gerente
E.S.E. Hospital Universitario de Santander
Bucaramanga- Santander

REFERENCIA: Informe de auditoría en el cumplimiento del funcionamiento de Participación Social y Atención a Usuarios de la ESE.

En el Marco de la auditoría de Inspección, Vigilancia y Control en Mecanismos de Participación Social en Salud y Atención al Usuario, realizada por la Secretaría de Salud Departamental al SIAU de la ESE Hospital Universitario de Santander la cual fue anunciada a través de comunicación del 04 de agosto de 2021, se remite el informe definitivo para su conocimiento.


Una vez recibido el presente informe, se debe remitir en un término de cinco (5) días el plan de mejoramiento, el cual debe enviarse en correo físico con soportes en medio digital (CD) a la Secretaría de Salud Departamental ubicada en la Calle 45 No. 11 – 52 o a través del correo electrónico passantander@gmail.com

Atentamente,



JAVIER ALONSO VILLAMIZAR SUÁREZ
Secretario de Salud de Santander

Proyectó: Sandra Johanna Duarte Becerra. Grupo Participación Social en Salud. 
Revisó: Martha Yaneth Peña Martínez. Grupo Participación Social en Salud. 

República de Colombia  Gobernación de Santander	CARTA	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 2 de 24

AUDITORÍA No. 32
AGOSTO 10 DE 2021
INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL EN
PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y ATENCIÓN AL USUARIO A LA E.S.E.
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER



INFORME DE AUDITORÍA

Siempre
Santander
 GOBERNACIÓN

SECRETARÍA DE SALUD DE SANTANDER
GRUPO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD
2021

 República de Colombia  Gobernación de Santander	CARTA	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 3 de 24

INFORME DE AUDITORÍA

Fecha de Apertura de Auditoría: AGOSTO 10 DE 2021
 Lugar de visita: ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER
 Municipio: Bucaramanga - Santander

Equipo Auditor:

LAURA GISELA AVILA CALAO, Coordinadora Grupo de Participación Social en Salud

MARTHA YANETH PEÑA MARTINEZ, Profesional Universitario de Participación Social en Salud.

SANDRA JOHANNA DUARTE BECERRA, Profesional de Apoyo al Grupo de Participación Social en Salud.

Dirección y ubicación de la entidad visitada: Carrera 33 # 28-126, Bucaramanga Santander.

OBJETIVO


Verificar el cumplimiento del funcionamiento de Participación Social en Salud y Atención al Usuario en la ESE Hospital Universitario de Santander de acuerdo con normatividad vigente.

ALCANCE

En cumplimiento de la comunicación de auditoría a la ESE, el equipo auditor inspeccionó y evaluó el desarrollo de la Atención al Usuario y Participación Social en Salud teniendo en cuenta el Decreto 1757 de 1994, Circular Única 008 /18 Superintendencia Nacional de Salud Título VII y demás normas concordantes.

METODOLOGÍA

- Inicio de auditoría con acta de visita: Aplicación del Instrumento de Auditoría, Revisión de documentación, observaciones directas, toma de fotografías, entrevistas y revisión de evidencias presentadas.
- Presentación de evidencias: la información de acuerdo con el instrumento de auditoría debe ser presentada en medio electrónico passsantander@gmail.com o magnético (CII 45 N°11-52 oficina 100), debidamente organizada por carpetas según directrices del auditor en un plazo máximo de cinco días hábiles.
- Revisión de evidencias enviadas por la ESE: El auditor realizará revisión de documentación y registros fotográficos.
- Mesa técnica de trabajo virtual (zoom): Para socialización de hallazgos.
- Informe de Auditoría: Una vez registrada y analizada la información, se definen las no conformidades y el Departamento remitirá el informe de auditoría al Gerente y Coordinador de SIAU solicitando el Plan de Mejoramiento (se anexa formato de Plan de Mejoramiento por parte de del departamento), para lo cual tendrán un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles una vez recibido el informe de auditoría.

 República de Colombia Gobernación de Santander	CARTA	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 4 de 24

- Teniendo en cuenta las fechas registradas en el Plan de mejoramiento presentado por la ESE, se realiza seguimiento al cumplimiento de las estrategias propuestas en el mismo.
- Cierre de Auditoria con el cumplimiento del 100% de la ejecución del Plan de Mejoramiento.



TEMAS

ATENCION AL USUARIO

1. Existen manuales - procesos - procedimientos de PASS con la implementación y socialización de los mismos. PQR, ASOCIACIÓN DE USUARIOS, COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA, CAPACITACIONES.
2. Persona disponible para la atención en el SIAU (formación experiencia) verificar funciones (acto administrativo de asignación de funciones, inducción en PASS), Contrato - manual de funciones - oficio de asignación de funciones, Organigrama
3. Existe un espacio para la atención personalizada que garantice privacidad y trato digno, ventilada, buena iluminación)
4. Infraestructura adecuada: lugar seguro y fácil desplazamiento de la población en general. Medidas de Inclusión: Rampas y puertas de acceso; baño público (elementos de aseo).
5. Oficina señalizada correctamente con material fijo, resistente, señalética en braille.
6. Se cuenta con herramientas logísticas y tecnológicas. (teléfono, acceso a internet, equipos funcionales, scanner, sala de espera, digiturnos).
7. Cartelera o cualquier otro medio con información pertinente a los usuarios, línea telefónica, copagos, red de servicios, derechos y deberes, temas de Participación Social en Salud.
8. Horario de atención acorde a las necesidades de los usuarios debidamente publicado en página Web y la entidad.
9. Atención preferencial para adulto mayor, mujeres embarazadas, niños, niñas y personas con discapacidad, y condiciones de debilidad evidente y manifiesta. Mediante ventanilla de uso exclusivo debidamente identificada o mediante asignación de turno.
10. Línea telefónica 24 horas 018000 u otro medio de acceso (pagweb). Página Web: Plan de beneficios, Carta de Derechos y deberes, Directorio de oficinas SIAU, canales de atención, red de prestadores, espacios de mecanismos de PASS, conformaciones y funcionamiento, informe de PQR y planes de mejoramiento, procesos de PQR. Registro de números telefónicos y confirmación de funcionamiento y efectividad de respuesta.

ATENCION DE PQR

11. Registro, trámite y solución de PQR, derechos de petición y tutelas (sabana de registro). Verificar el registro y trámite y solución de PQR, derechos de petición y tutelas a través de los diferentes canales como página web, buzón, escrito, presencial, teléfono, etc. Revisar mínimos de la circular 08/18.
12. Buzón de sugerencias: Contar mecanismo telefónico, físico y/o electrónico. Actas y periodicidad de apertura, Registro y solución de PQR en sabana de PQR, oportunidad de respuesta. Debe contar con un procedimiento transparente de apertura y seguimiento.
13. Informe Ejecutivo, Informe Trimestral

 República de Colombia  Gobernación de Santander	CARTA	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 5 de 24

- Estadística (cantidad, tiempo de respuesta de las peticiones, causa, estado de la PQR, entidad contra quien va dirigida la PQR, medio de recepción)
 - Análisis
 - Socialización con las diferentes áreas
 - Plan de mejoramiento
 - Evidencias informes con Plan de Mejoramiento
 - Indicador de Oportunidad
14. Informe de Medición de Satisfacción de Usuarios. Informe de análisis de resultados de satisfacción. Acciones de mejora con base en los resultados del informe de satisfacción de usuarios.

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

15. Base de datos de actores de Participación Social Vigente y completa.
16. ASOCIACION DE USUARIOS. Acto administrativo de conformación, Acto administrativo de renovación de representantes, Proceso de renovación de integrantes.

- Convocatoria
- Publicación
- Acta (fecha-numerada)
- Lista de Asistencia
- Actas de reuniones
- Planes de gestión a las propuestas presentadas por la asociación.

17. COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

- Acto administrativo de conformación
- Acto administrativo de renovación de integrantes.
- Actas de reuniones (una por mes)


18. Rendición de cuentas: Trimestral por web según circular 08 Audiencia Pública: contar con convocatoria (1.2.2 circular 8), contenido (1.2.3 circular 08) y Acta (1.2.4 circular)

CAPACITACIÓN Y MANEJO DE ARCHIVO

19. Capacitación a usuarios en temas vigentes del SGSSS, Derechos y deberes, Participación Social en Salud, funcionamiento del SIAU y el proceso para instaurar PQR en los diferentes medios. (presencial, buzón, teléfono, página web y demás medios que disponga la institución.).
20. Proceso de Inducción y capacitación continuo en Trato digno y humanización del Sistema, a todos los funcionarios. Actas, asistencia y contenido de capacitaciones.
21. Manejo adecuado en la gestión documental de los procesos y acciones de Participación Social en salud y Atención al Usuario.

POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

22. Revisión de la política de participación social en salud


	CARTA	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 6 de 24

ESTADO GENERAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER



La E.S.E Hospital Universitario de Santander, es una Institución Pública de orden Departamental, prestadora de servicios de salud de mediana y alta complejidad con estándares de Calidad, que en cumplimiento de su Misión busca mejorar continuamente sus procesos de atención en búsqueda de la implementación de los estándares superiores de calidad establecidos en el Sistema Único de Acreditación.

La ESEHUS es una institución dedicada a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad del nororiente colombiano, mediante el trabajo de un equipo humano calificado, con apoyo tecnológico, a través de un proceso administrativo transparente y el compromiso con la academia, apoyado en la investigación y generación de conocimiento.

 República de Colombia  Gobernación de Santander	CARTA	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 7 de 24

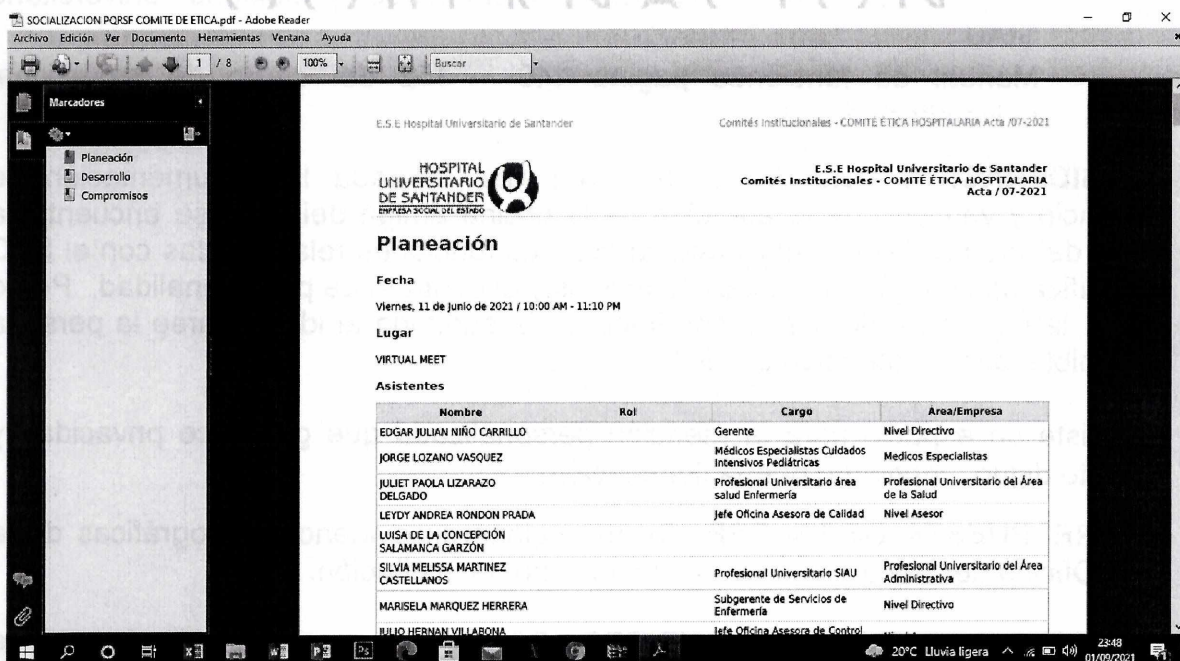
ATENCIÓN AL USUARIO

- Existen manuales - procesos - procedimientos de PASS con la implementación y socialización de los mismos. PQR, ASOCIACIÓN DE USUARIOS, COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA, CAPACITACIONES.

RESPUESTA DE LA ESE: Se recibieron las siguientes evidencias:

- Procedimiento de atención y solución a quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios
- Presentación para la socialización del procedimiento de atención de PQRS
- Evidencia de la socialización del procedimiento de atención y solución de PQRS en el comité de gestión y desempeño
- Evidencia fotográfica de socialización del procedimiento de PQRS en el grupo primario
- Folletos de derechos y deberes
- Acta de socialización de mecanismos de participación con alianza de usuarios
- Evidencia de la socialización del procedimiento de atención y solución de PQRS en el comité de ética hospitalaria

CONSIDERACIÓN DEL AUDITOR: Se realiza la revisión de los documentos allegados por la ESE que permiten la verificación de la existencia de procedimientos relacionados con participación social y atención al usuario, junto con las evidencias de la socialización de dichos manuales con las demás áreas del hospital. Por lo tanto, la ESE en este ítem **cumple** con lo solicitado en la auditoria.



SOCIALIZACION PQRSF COMITE DE ETICA.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Documento Herramientas Ventana Ayuda

1 / 8 100%

Buscar

E.S.E Hospital Universitario de Santander
 Comités Institucionales - COMITÉ ETICA HOSPITALARIA Acta /07-2021

HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER
 INSTITUCIÓN SOCIAL DEL ESTADO

E.S.E Hospital Universitario de Santander
 Comités Institucionales - COMITÉ ETICA HOSPITALARIA Acta / 07-2021

Planeación

Fecha
Viernes, 11 de junio de 2021 / 10:00 AM - 11:30 PM

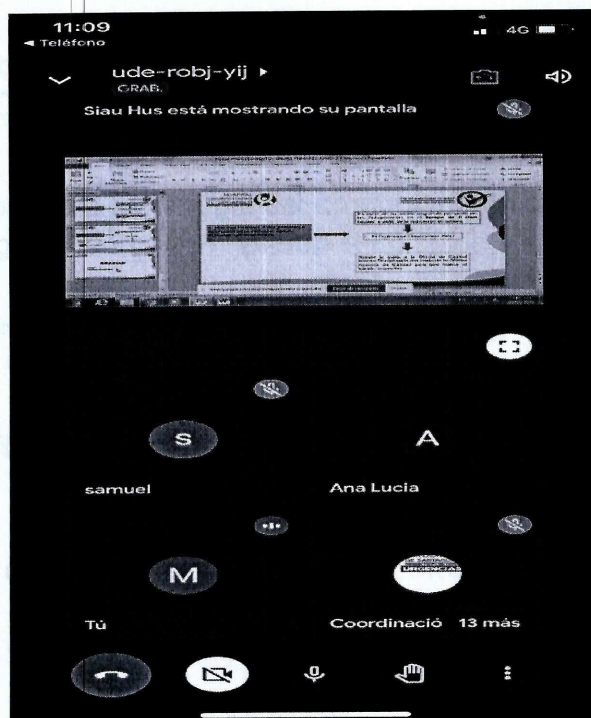
Lugar
VIRTUAL MEET

Asistentes

Nombre	Rol	Cargo	Area/Empresa
EDGAR JULIAN NIÑO CARRILLO		Gerente	Nivel Directivo
JORGE LOZANO VASQUEZ		Médicos Especialistas Cuidados Intensivos Pedátricas	Medicos Especialistas
JULIET PAOLA LIZARAZO DELGADO		Profesional Universitario área salud Enfermería	Profesional Universitario del Área de la Salud
LEYDY ANDREA RONDON PRADA		Jefe Oficina Asesora de Calidad	Nivel Asesor
LUISA DE LA CONCEPCIÓN SALAMANCA GARZÓN			
SILVIA MELISSA MARTINEZ CASTELLANOS		Profesional Universitario SIAU	Profesional Universitario del Área Administrativa
MARISELA MARQUEZ HERRERA		Subgerente de Servicios de Enfermería	Nivel Directivo
JULIO HERNAN VILLARONA		Jefe Oficina Asesora de Control	

23:49 01/02/2021

	<h2>CARTA</h2>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 8 de 24



- Persona disponible para la atención en el SIAU (formación experiencia) verificar funciones (acto administrativo de asignación de funciones, inducción en PASS), Contrato - manual de funciones - oficio de asignación de funciones, Organigrama

RESPUESTA DE LA ESE: Se recibieron las siguientes evidencias:

- Resolución de nombramiento provisional del profesional universitario SIAU
- Manual de funciones pagina 149 – 152 del cargo de profesional universitario SIAU

CONSIDERACIÓN DEL AUDITOR: Una vez revisada la documentación se evidencio y verificó que la atención de la oficina amiga del HUS se encuentra a cargo de una profesional universitaria con sus funciones relacionadas con el SAC específicamente en el manual de funciones y el contrato de provisionalidad. Por lo tanto, la ESE **cumple** con lo solicitado en la auditoria al identificarse la persona disponible para la atención del SIAU.

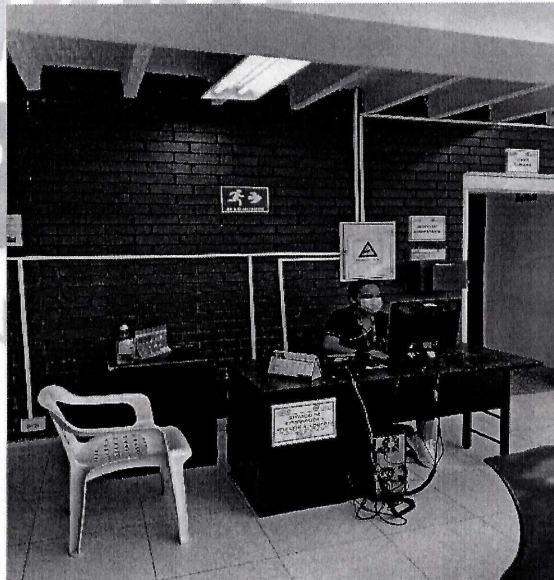
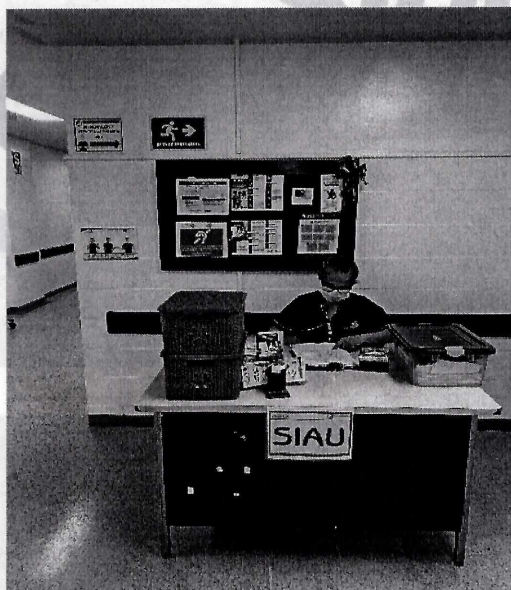
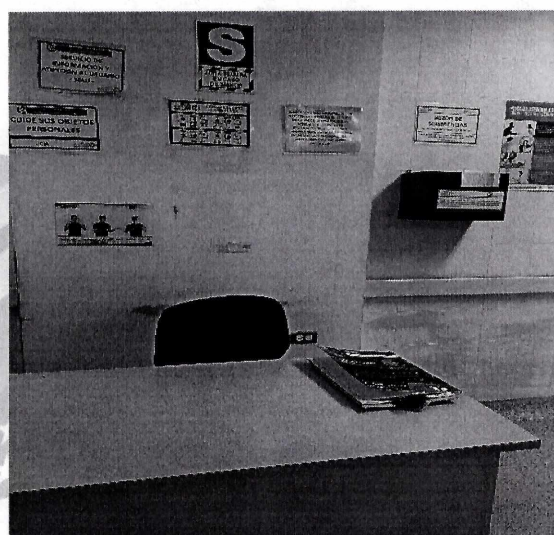
- Existe un espacio para la atención personalizada que garantice privacidad y trato digno, ventilada, buena iluminación)

RESPUESTA DE LA ESE: Se recibieron evidencias fotográficas de la Oficina del SIAU y demás distribuidas por la institución.

CONSIDERACIÓN DEL AUDITOR: Se encuentra que el espacio para la

 República de Colombia Gobernación de Santander	CARTA	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 9 de 24

atención de usuarios del HUS cuenta con un espacio adecuado personalizado e incluyente que garantiza la privacidad, es ventilado y con buena iluminación, amplio y cómodo, que permite el distanciamiento con el usuario. Además tiene acceso a medios como teléfono, computador, impresora, conexión a internet, y sala de espera. En consecuencia, el hospital **cumple** con este requisito.



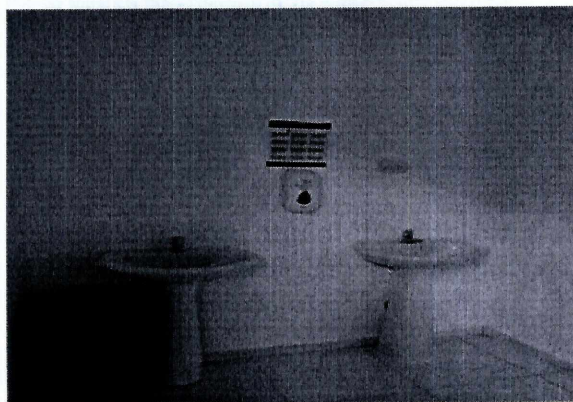
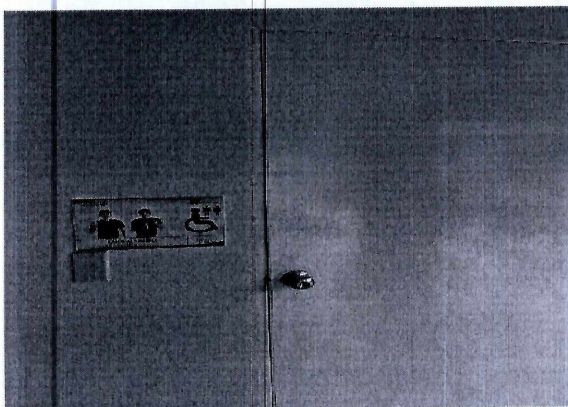
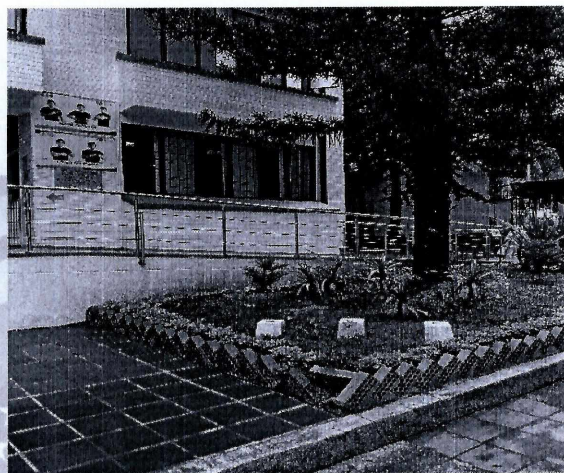
4. Infraestructura adecuada: lugar seguro y fácil desplazamiento de la población en general. Medidas de Inclusión: Rampas y puertas de acceso; baño público (elementos de aseo).

RESPUESTA DE LA ESE: Se recibieron evidencias fotográficas de la infraestructura de la Oficina del SIAU de las rampas de acceso a las oficinas y baños públicos con elementos de aseo.

CONSIDERACIÓN DEL AUDITOR: En la revisión de evidencias de la se encuentra que la infraestructura es la adecuada y necesaria para brindar una

República de Colombia  Gobernación de Santander	<h1>CARTA</h1>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 10 de 24

atención digna dando cumplimiento a las medidas de inclusión como rampas de acceso, pasamanos y baño que cuenta con los elementos mínimos de aseo. El HUS cumple con lo establecido en la circular 08 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud.

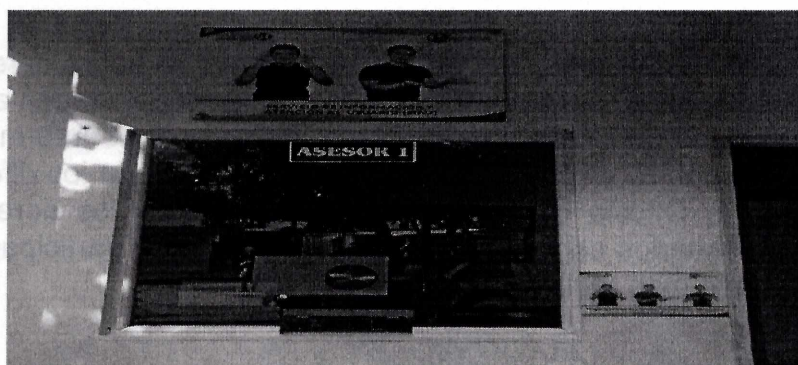
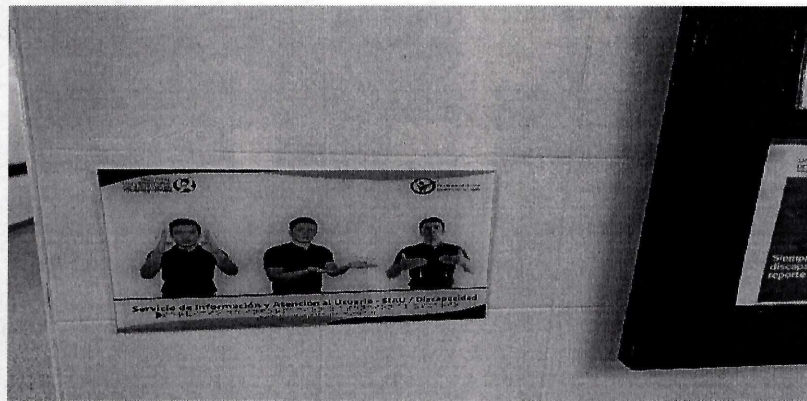


5. Oficina señalizada correctamente con material fijo, resistente, señalética en braille.

	CARTA	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 11 de 24

RESPUESTA DE LA ESE: Se recibieron evidencias fotográficas de la señalización de la Oficina SIAU

CONSIDERACIÓN DEL AUDITOR: Se evidencia mediante la revisión de registros fotográficos que la Oficina del SIAU y demás sedes, están señalizada con material fijo, resistente y visible, y con señalética en braille en las oficinas SIAU. Por lo tanto, el hospital **cumple** con lo requerido por la auditoría, para brindar un mejor acceso a toda la comunidad.



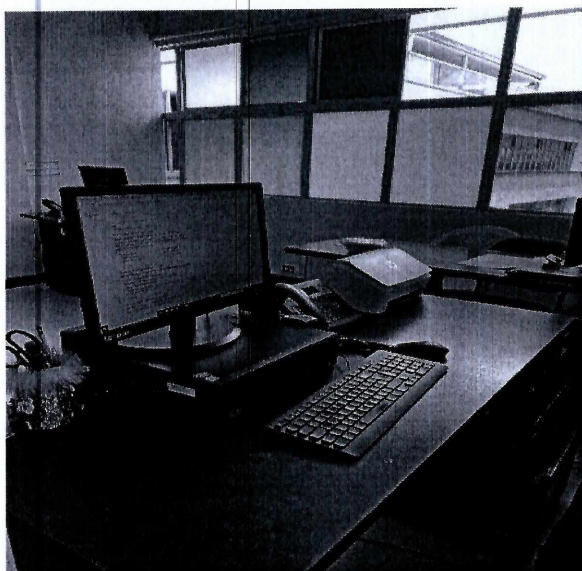
6. Se cuenta con herramientas logísticas y tecnológicas. (teléfono, acceso a internet, equipos funcionales, scanner, sala de espera, digiturnos).

RESPUESTA DE LA ESE: Se recibieron evidencias fotográficas de los equipos tecnológicos y sala de espera

CONSIDERACIÓN DEL AUDITOR: Se constata que las oficinas están dotadas con las herramientas necesarias para la atención de usuarios, tales como

República de Colombia  Gobernación de Santander	CARTA	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 12 de 24


teléfonos, computadores, acceso y red de internet, sala de espera. Por lo tanto, el HUS **cumple** con el requisito, que permite un normal funcionamiento y desarrollo de las funciones en la oficina y atención a los usuarios.

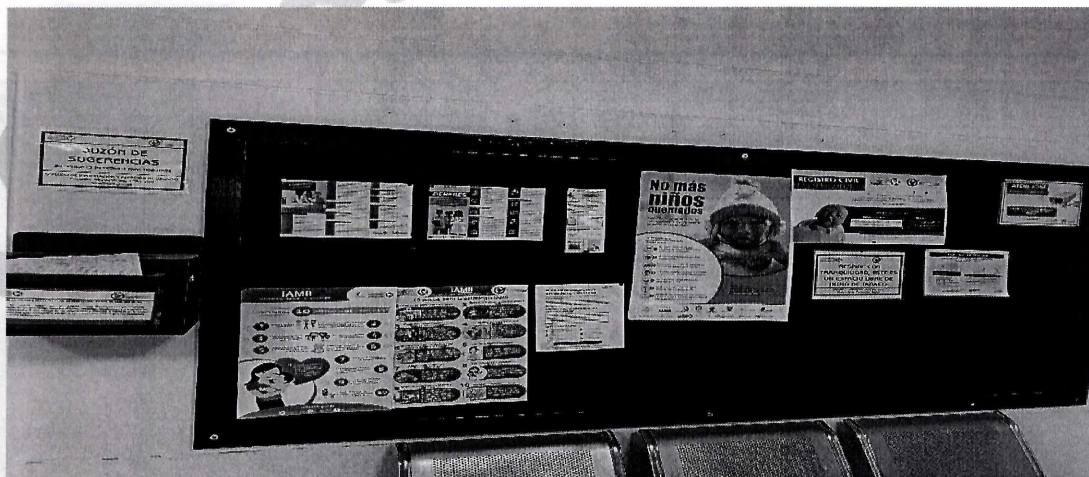
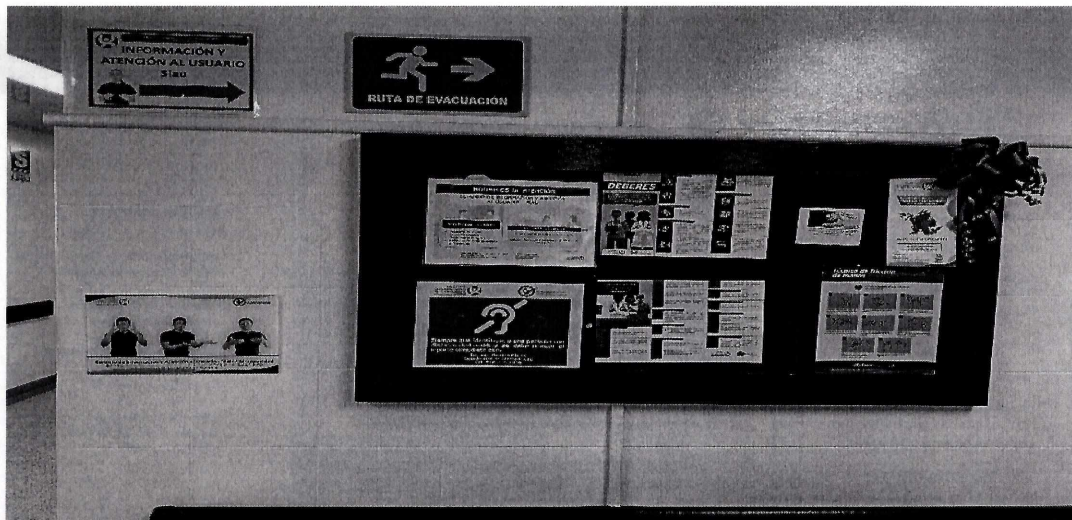


7. Cartelera o cualquier otro medio con información pertinente a los usuarios, línea telefónica, copagos, red de servicios, derechos y deberes, temas de Participación Social en Salud.

RESPUESTA DE LA ESE: Se recibieron evidencias fotográficas de las Carteleras informativas de varios de los pisos del hospital con información PASS

CONSIDERACIÓN DEL AUDITOR: Se cuenta con cartelera física en el piso donde se encuentra ubicada la Oficina del SIAU con información sobre derechos y deberes que tienen los usuarios, portal web donde los ciudadanos pueden acceder a la información precisa que se ofrece desde el área de Sistema de Información y Atención a los Usuarios, correo electrónico, horarios de atención de los diferentes servicios ofrecidos por la Oficina SIAU, teléfono de contacto y los derechos y deberes que tienen los usuarios dentro del sistema de atención y participación en salud. El HUS **cumple** con este requisito.


República de Colombia  Gobernación de Santander	CARTA	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 13 de 24

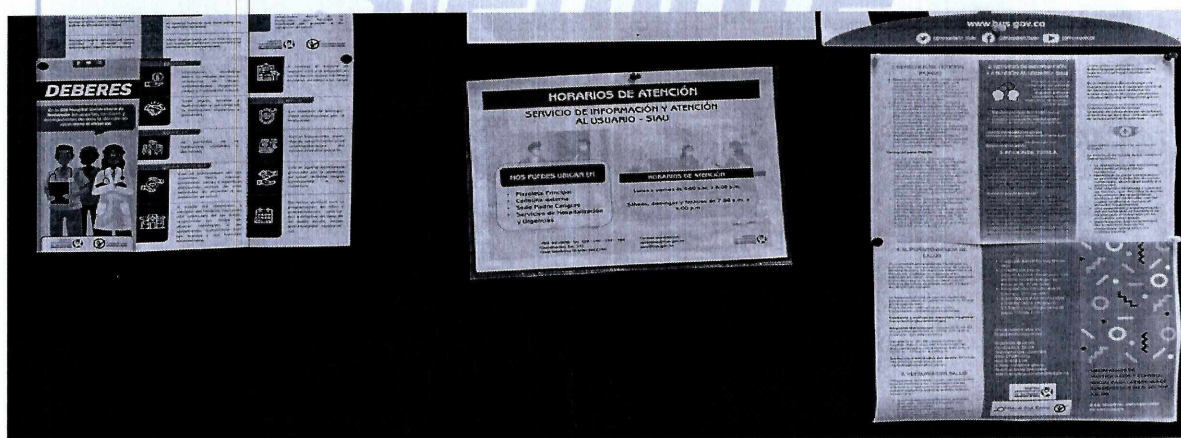
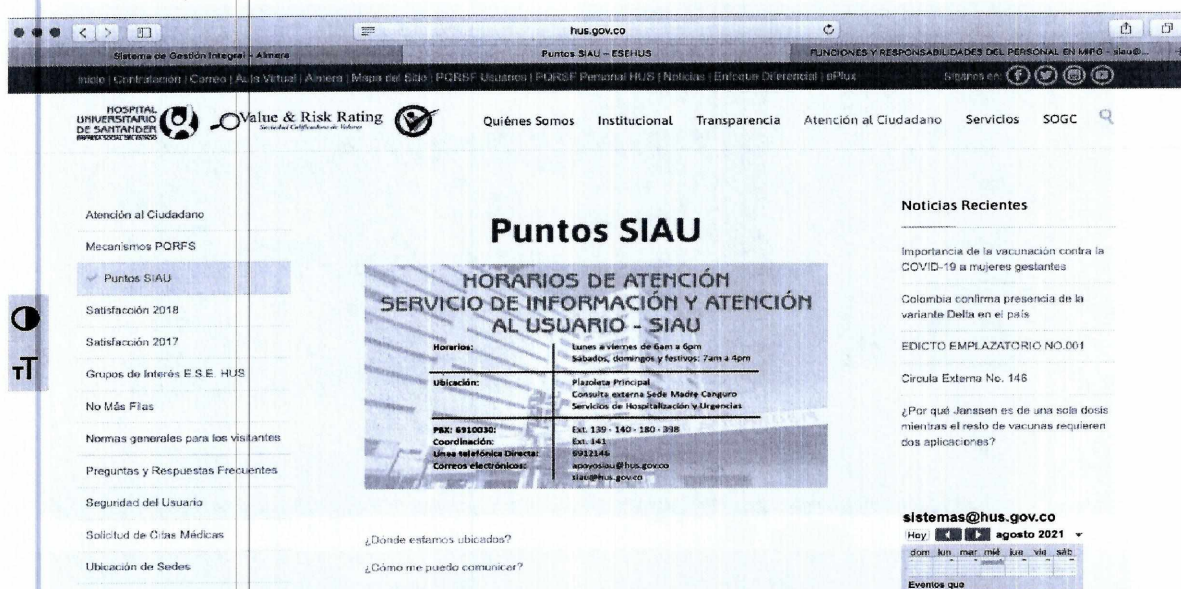


8. Horario de atención acorde a las necesidades de los usuarios debidamente publicado en página Web y la entidad.

RESPUESTA DE LA ESE: Se recibe el registro fotográfico de página web del Hospital universitario de Santander y de la Oficina SIAU con horarios actualizados, y publicación en las carteleras de la entidad.

CONSIDERACIÓN DEL AUDITOR: Se observa por medio de evidencia fotográfica y se verifica en página web la publicación de los horarios de atención de la Oficina SIAU, debidamente actualizados, estos son: lunes a viernes de 6:00 am a 6:00 pm. Sábado, domingo y festivos de 7 am a 4 pm. El HUS cumple con el requisito

	<h2>CARTA</h2>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 14 de 24



9. Atención preferencial para adulto mayor, mujeres embarazadas, niños, niñas y personas con discapacidad, y condiciones de debilidad evidente y manifiesta. Mediante ventanilla de uso exclusivo debidamente identificada o mediante asignación de turno.

RESPUESTA DE LA ESE: Se recibe registro fotográfico del acceso para personas en discapacidad a las oficinas, y el módulo de ventanilla de uso exclusivo para la atención preferencial.

CONSIDERACIÓN DEL AUDITOR: Se hace revisión del registro fotográfico del HUS, que cuenta con una ventanilla de uso exclusivo para la atención preferencial de usuarios como: adultos mayores, mujeres en estado de gestación, niños, niñas

 República de Colombia  Gobernación de Santander	CARTA	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 15 de 24

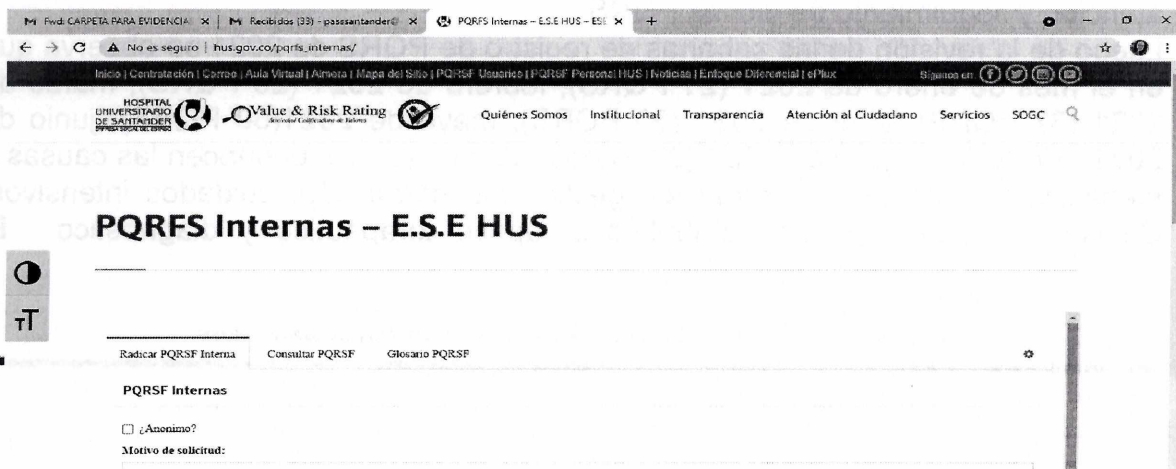
o personas con discapacidad a un costado de la entrada al hospital. Por lo tanto, el hospital **cumple** con lo requerido en la auditoría.




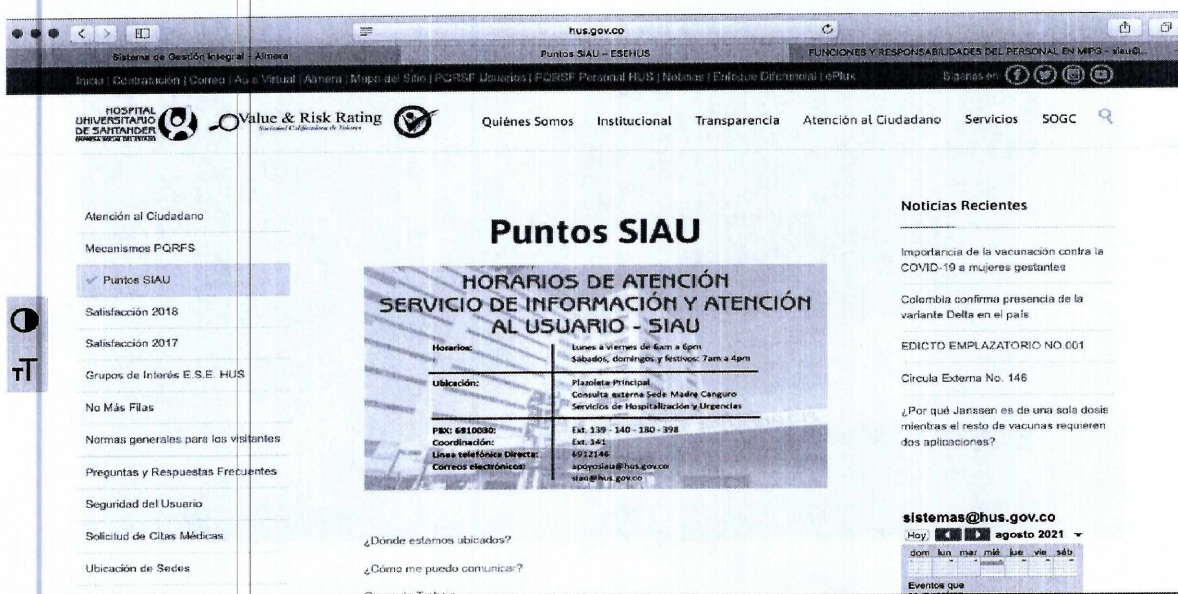
10. Línea telefónica 24 horas 018000 u otro medio de acceso (pagweb). Página Web: Plan de beneficios, Carta de Derechos y deberes, Directorio de oficinas SIAU, canales de atención, red de prestadores, espacios de mecanismos de PASS, conformaciones y funcionamiento, informe de PQR y planes de mejoramiento, procesos de PQR. Registro de números telefónicos y confirmación de funcionamiento y efectividad de respuesta.

RESPUESTA DE LA ESE: Se recibe evidencia fotográfica de canales de comunicación y página web del Hospital universitario de Santander.

CONSIDERACIÓN DEL AUDITOR: Se observa que el HUS cuenta con página web www.hus.gov.co donde se encuentran publicado el PBX 6910030 ext 139, 140, 180, 398, correos apoyosiau@hus.gov.co, siau@hus.gov.co. Igualmente cuenta con un espacio en la página web donde se pueden registrar las solicitudes y consultarlas. Así como acceder a la información sobre procedimientos y servicios de interés para los usuarios en la página web www.hus.gov.co Igualmente se observa que informan sobre los conceptos de denuncias, felicitaciones, invitaciones, cursos, y programas de PYP. El Hospital Universitario de Santander **cumple** con este requisito.



	<h2>CARTA</h2>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 16 de 24



Puntos SIAU

**HORARIOS DE ATENCIÓN
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
AL USUARIO - SIAU**

Horarios: Lunes a viernes de 8am a 6pm
Sábados, domingos y festivos: 7am a 4pm

Ubicación: Plazuela Principal
Consulta externa Sede Madre Canguro
Servicio de Hospitalización y Urgencias

PBX: 6910030
Coordinación: Ext. 343
Línea telefónica Directa: 6922146
Correos electrónicos: apoyo@sia@hus.gov.co
sia@hus.gov.co

¿Dónde estamos ubicados?
¿Cómo me puedo comunicar?

Noticias Recientes

- Importancia de la vacunación contra la COVID-19 a mujeres gestantes
- Colombia confirma presencia de la variante Delta en el país
- EDICTO EMPLAZATORIO NO.001
- Circular Externa No. 146
- ¿Por qué Janssen es de una sola dosis mientras el resto de vacunas requieren dos aplicaciones?

sistemas@hus.gov.co
Hay: **agosto 2021**

dom lun mar mié jue vie sáb

Eventos que



ATENCIÓN DE PQR

11. Registro, trámite y solución de PQR, derechos de petición y tutelas (sabana de registro). Verificar el registro y trámite y solución de PQR, derechos de petición y tutelas a través de los diferentes canales como página web, buzón, escrito, presencial, teléfono, etc. Revisar mínimos de la circular 08/18.

RESPUESTA DE LA ESE: Se reciben sabanas de registro de PQRS, felicitaciones, de los meses de enero a julio de 2021, sabana de registro de los derechos de petición, informes de tutelas contestadas de enero a junio 2021, captura de los medios donde se pueden instaurar las PQR de forma virtual, física o por correo electrónico, y registro fotográfico de buzones de sugerencias.

CONSIDERACIÓN DEL AUDITOR: El hospital cuenta con la sabana de registro de PQR mediante la página web del HUS, línea telefónica, así como de adecuación de buzones de sugerencias distribuidos en todos los pisos del hospital y los servicios, lo cual permite un acceso permanente por parte de los usuarios y las novedades de sus solicitudes de forma segura en línea y físico, para verificar la atención y seguimiento de dichas PQRS

Luego de la revisión de las sabanas de registro de PQRS de 2021 se observa que en el mes de enero de 2021 (21 PQRS), febrero de 2021 (25 PQRS), marzo de 2021 (37 PQRS), abril de 2021 (30 PQRS), mayo de 2021(60 PQRS), junio de 2021 (49 PQRS) y julio de 2021 (27 PQRS), de los que se reconocen las causas o mecanismos: gestión de urgencias, gestión de internación, cuidados intensivos, Gestión quirúrgica, gestión ambulatoria, apoyo terapéutico y diagnóstico. El

 República de Colombia  Gobernación de Santander	CARTA	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 17 de 24

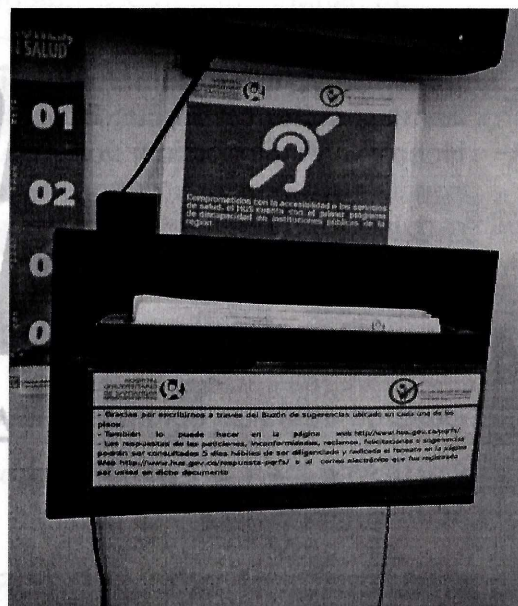
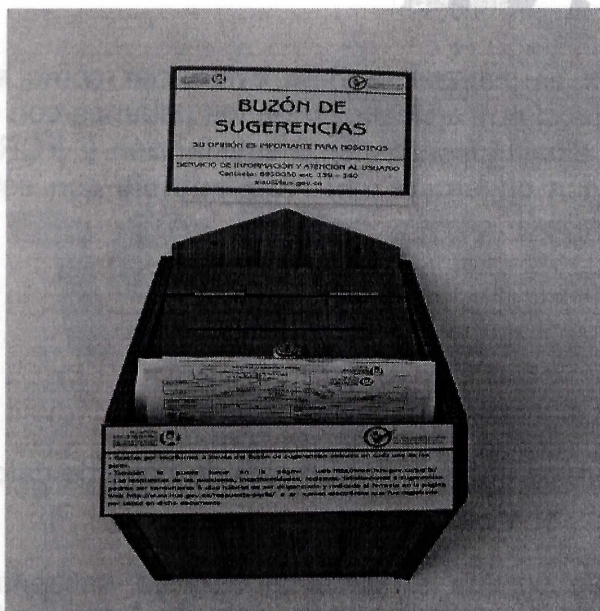
hospital cuenta con diferentes canales como (buzón para recepción de PQR de manera escrita, página WEB para la recepción de PQR, línea telefónica y correo electrónico). Por lo tanto el Hospital **cumple** con lo solicitado en la auditoría.

Teniendo en cuenta los datos entregados en la sabana de registro de las PQRS, se realizaron llamadas telefónicas a 14 usuarios que interpusieron algún requerimiento entre los meses de enero a julio de 2021, con el objetivo de realizar el seguimiento.

12. Buzón de sugerencias: Contar mecanismo telefónico, físico y/o electrónico. Actas y periodicidad de apertura, Registro y solución de PQR en sabana de PQR, oportunidad de respuesta. Debe contar con un procedimiento transparente de apertura y seguimiento.

RESPUESTA DE LA ESE: Se recibe como evidencia el registro fotografico de los buzones de sugerencia, las actas de escrutinio del buzón de sugerencias PQRS de enero – julio 2021, y la sabana de registro

CONSIDERACIÓN DEL AUDITOR: Se confirma la existencia y funcionamiento de diferentes buzones de sugerencias con sus respectivas actas de apertura. Se evidencia que los buzones de sugerencias están dispuestos en cada piso y servicio del hospital los cuales son abiertos cada 8 días por la encargada del SIAU. El HUS **cumple** con lo solicitado en la auditoría.



13. Informe Ejecutivo, Informe Trimestral

- Estadística (cantidad, tiempo de respuesta de las peticiones, causa, estado de la PQR, entidad contra quien va dirigida la PQR, medio de recepción)
- Análisis
- Socialización con las diferentes áreas
- Plan de mejoramiento
- Evidencias informes con Plan de Mejoramiento
- Indicador de Oportunidad

RESPUESTA DE LA ESE: El hospital allega las siguientes evidencias:

- Informes de PQRSF enero – febrero 2021, marzo-abril 2021, mayo – junio 2021

	<h2>CARTA</h2>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 18 de 24

- Informe primer semestre de PQRSF 2021
- Presentación de informes para socializar en comités
- Pantallazos de publicación de informes en página web del hospital
- Pantallazos publicación en página web de indicadores de satisfacción por años
- Evidencias de socialización en diferentes áreas de los informes

CONSIDERACIÓN DEL AUDITOR: Tras la revisión de las evidencias allegadas por el hospital fue posible verificar los informes ejecutivos de las PQRSF, junto con el análisis de dicha información dada por la sabana de registro y socialización con las diferentes áreas del HUS. Por lo tanto el hospital **cumple** con este requisito.

14. Informe de Medición de Satisfacción de Usuarios. Informe de análisis de resultados de satisfacción. Acciones de mejora con base en los resultados del informe de satisfacción de usuarios.

RESPUESTA DE LA ESE: Se recibieron las siguientes evidencias:

- Informes de satisfacción de primer y segundo trimestre 2021
- Pantallazos publicación en página web de indicadores de satisfacción por años
- Link de publicación de informes bimestrales de PQRSF y satisfacción global del usuario <http://www.hus.gov.co/satisfaccion/>

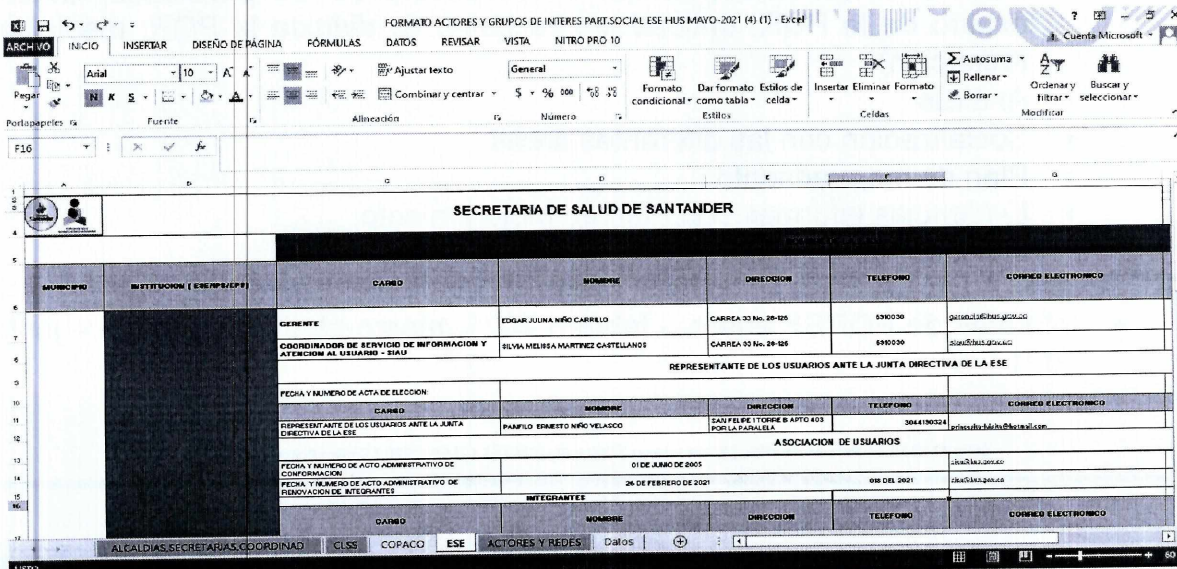
CONSIDERACIÓN DEL AUDITOR: El informe permite evidenciar como se llevan a cabo los procesos de satisfacción y aprobación de los usuarios con el Hospital, demostrando que las principales causas de insatisfacción y PQRS son la gestión de urgencias y gestión quirúrgica. El HUS **cumple** con este requisito.

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

15. Base de datos de actores de Participación Social Vigente y completa.

RESPUESTA DE LA ESE: El Hospital hace entrega del formato de base de datos de actores de PASS.

CONSIDERACIÓN DEL AUDITOR: Se verifica el Excel el cual se encuentra diligenciado en el formato de la secretaria de salud departamental con información vigente y completa. Por lo tanto, el Hospital **cumple** con este requisito.



MUNICIPIO	INSTITUCION (ENEP/PE/EP)	CARGO	NOMBRE	DIRECCION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO
		GERENTE	EDGAR JULIANA NIÑO CARRILLO	CARRERA 30 No. 28-125	5900300	gerencia@hus.gov.co
		COORDINADOR DE SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU	SILVIA MELISSA MARTINEZ CASTELLANOS	CARRERA 30 No. 28-125	5900300	siauhus@hus.gov.co
REPRESENTANTE DE LOS USUARIOS ANTE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA ESE						
FECHA Y NUMERO DE ACTO DE ELECCION						
		CARGO	NOMBRE	DIRECCION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO
		REPRESENTANTE ANTE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA ESE	MANFRED ERNESTO NIÑO VELAZCO	SAN FELIX TORRE B APTO 403 POS LA PARALELA	3044180024	manfred@hus.gov.co
ASOCIACION DE USUARIOS						
FECHA Y NUMERO DE ACTO ADMINISTRATIVO DE CONFORMACION						
FECHA Y NUMERO DE ACTO ADMINISTRATIVO DE RENOVACION DE INTEGRANTES						
		CARGO	NOMBRE	DIRECCION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO

 República de Colombia Gobernación de Santander	CARTA	CÓDIGO VERSIÓN FECHA DE APROBACIÓN PÁGINA	AP-AI-RG-110 11 02/01/2020 Página 19 de 24
--	--------------	--	---

16. **ASOCIACION DE USUARIOS.** Acto administrativo de conformación, Acto administrativo de renovación de representantes, Proceso de renovación de integrantes.

- Convocatoria
- Publicación
- Acta (fecha-da-numerada)
- Lista de Asistencia
- Actas de reuniones
- Planes de gestión a las propuestas presentadas por la asociación.

RESPUESTA DE LA ESE: El hospital envía las siguientes evidencias:

- Acta de conformación de junio de 2005
- Resolución 018 de enero 2021 para la Convocatoria y publicación para la renovación de usuarios
- Acta de renovación de la asociación de usuarios 26 febrero 2021
- 6 Actas de reunión de enero-junio 2021 con planilla de asistencia con las acciones como asociación de usuarios

CONSIDERACIÓN DEL AUDITOR: Se hace revisión de los documentos adjuntados que dan cuenta de la conformación, renovación de representantes e integrantes de la asociación de usuarios y el funcionamiento de esta por medio de las actas con el plan de acción. Por lo tanto, el hospital **cumple** en este ítem.

17. COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

RESPUESTA DE LA ESE: El hospital envía los siguientes soportes:

- Resolución 436 de septiembre de 2016 para la conformación del comité de ética hospitalaria
- Resolución 87 de febrero de 2018 para modificar resolución 436 de 2016
- Acta de reunión No. 02 de 26 de febrero de 2021, para la renovación de la alianza de usuarios ESE HUS 2021.
- Acta de escrutinio elección de representante de médicos y enfermeras ante el comité
- Acta de reunión No. 04 de 06 de abril de 2021, del comité de ética hospitalaria
- Acta de reunión No. 11 de 27 de agosto de 2021, del comité de ética hospitalaria
- Oficio de notificación de renovación de COPACO por la secretaria de salud de Bucaramanga

República de Colombia  Gobernación de Santander	CARTA	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 20 de 24

CONSIDERACIÓN DEL AUDITOR: Luego de la revisión de los documentos adjuntados, en los que se evidencia la resolución de conformación del comité de ética hospitalaria con una posterior resolución que modifica el artículo 4 sobre el periodo de 3 años y reelegidos por 2 periodos consecutivos. La ESE desarrolló reunión donde se expone el proceso de renovación de los miembros de la alianza de usuarios quedando los señores Liliana Acevedo y Osvaldo Pinzón como representantes ante el comité de ética.

Además, se revisa el acta de escrutinio donde se eligen los representantes del personal médico y de enfermería para el comité de ética, los cuales se ven relacionados y participantes en las posteriores reuniones como la realizada el 06 de abril de 2021 donde se hace la presentación del Dr. Jorge Lozano y Enf. Paola Lizarazo como representantes ante el comité de ética.

En el Acta de reunión 11 se hace referencia a la presentación de las representantes de los COPACOS ante el comité de ética hospitalaria del HUS que son: Sandra Ortiz y Liliana Castro, por medio de oficio de notificación enviado por la alcaldía de Bucaramanga.

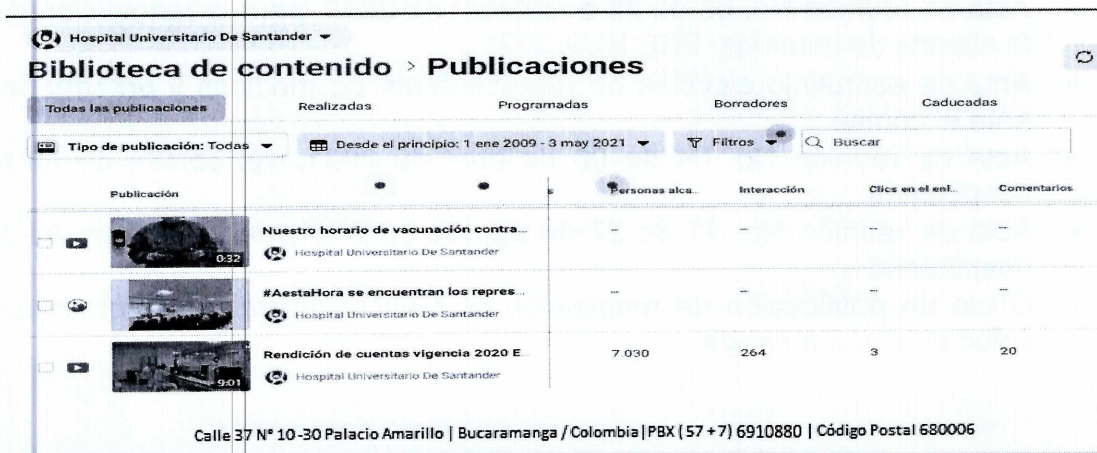
De esta manera quedan renovados los integrantes del comité de ética hospitalaria del HUS, y el hospital **cumple** con el requisito.

18. Rendición de cuentas: Trimestral por web según circular 08 Audiencia Pública: contar con convocatoria (1.2.2 circular 8), contenido (1.2.3 circular 08) y Acta (1.2.4 circular)

RESPUESTA DE LA ESE: Se adjuntan las siguientes evidencias:

- Pantallazo de invitación a la rendición de cuentas 2020
- Acta de audiencia de rendición de cuentas 2020
- Informe de asistentes
- Informe de gestión 2020
- Pantallazos de preguntas realizadas por los usuarios, comentarios en vivo
- Publicación del acta de audiencia de rendición de cuentas 2020 en página web
- Pantallazos transmisión por el medio digital FACEBOOK LIVE y YOUTUBE




CONSIDERACIÓN DEL AUDITOR: Se revisa la página web se encuentra que las evidencias de audiencias públicas realizada en el 2020 cuentan con actas de audiencias, informes de gestión a través del canal de YouTube y página de Facebook. YouTube: <https://t.co/YzgliPdDf>, Facebook: <https://t.co/4nZv7Gqlug>, informes de audiencias, evidencias fotográficas de la realización de audiencias. El Hospital **cumple** con el requisito.



Hospital Universitario De Santander
Biblioteca de contenido > Publicaciones

Todas las publicaciones | Realizadas | Programadas | Borradores | Caducadas

Tipo de publicación: Todas | Desde el principio: 1 ene 2009 - 3 may 2021 | Filtros | Buscar

Publicación	Personas alca...	Interacción	Clics en el en...	Comentarios
 Nuestro horario de vacunación contra... Hospital Universitario De Santander	--	--	--	--
 #AestaHora se encuentran los repres... Hospital Universitario De Santander	--	--	--	--
 Rendición de cuentas vigencia 2020 E... Hospital Universitario De Santander	7 030	264	3	20

Calle 37 N° 10-30 Palacio Amarillo | Bucaramanga / Colombia | PBX (57 +7) 6910880 | Código Postal 680006

	<p>CARTA</p>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 21 de 24

CAPACITACIÓN Y MANEJO DE ARCHIVO

19. Capacitación a usuarios en temas vigentes del SGSSS, Derechos y deberes, Participación Social en Salud, funcionamiento del SIAU y el proceso para instaurar PQR en los diferentes medios. (presencial, buzón, teléfono, página web y demás medios que disponga la institución.).

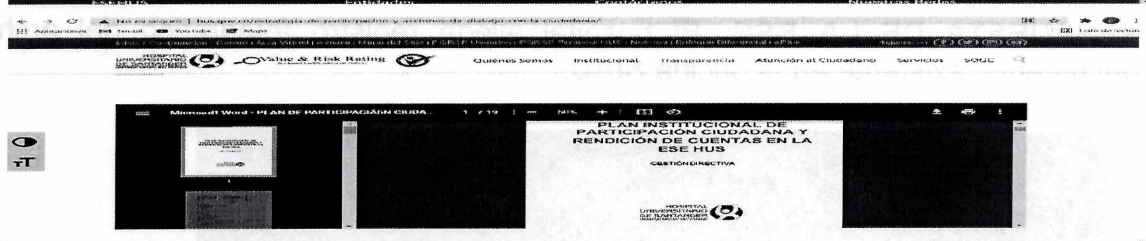
RESPUESTA DE LA ESE: Se envían actas de reunión de capacitación en mecanismos de participación y control social dirigido a la alianza de usuarios, acta de reunión de la socialización de las PQRSF con la alianza de usuarios, registro fotográfico de interacción con usuarios.

CONSIDERACIÓN DEL AUDITOR: Luego de la revisión de la información se evidencia la participación comunitaria en los diferentes espacios de socialización de temas como PQR, mecanismo de participación y control social. El Hospital cumple con el requisito presentado.



20. Proceso de Inducción y capacitación continuo en Trato digno y humanización del Sistema, a todos los funcionarios. Actas, asistencia y contenido de capacitaciones.

RESPUESTA DE LA ESE: Se envían Pantallazos Página Web sobre Participación Social En Salud Ese HUS I Semestre 2021, Link de publicación de Participación Ciudadana en página web <http://www.hus.gov.co/estrategia-de-participacion-y-acciones-de-dialogo-con-la-ciudadania/> y <http://www.hus.gov.co/control-interno/rendicion-de-cuentas/>. Informe de capacitación sobre trato digno a funcionarios de la ESE



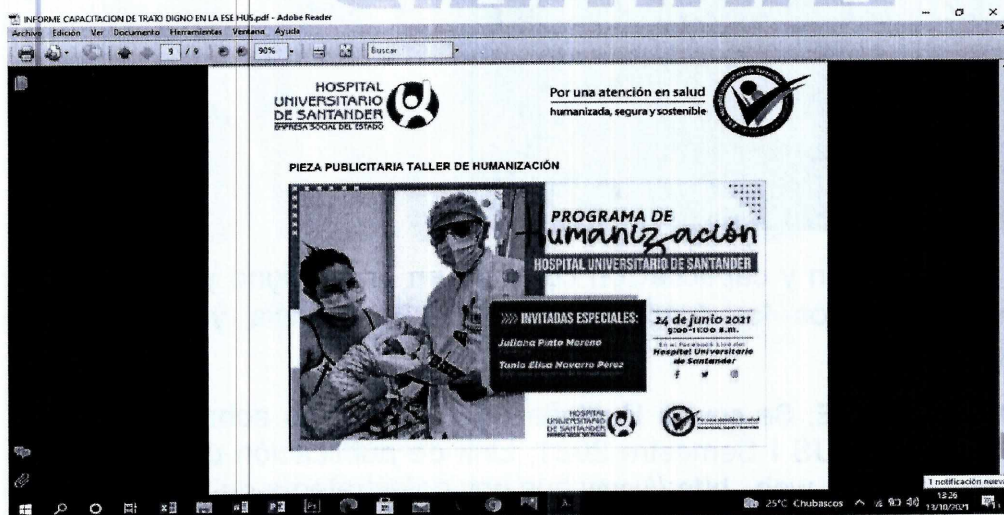
<p>República de Colombia</p>  <p>Gobernación de Santander</p>	<h1>CARTA</h1>	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 22 de 24

Pantallazo Aula virtual de aprendizaje Moodle, link

<http://moodle.hus.gov.co/course/view.php?id=128§ion=33#tabs-tree-start>



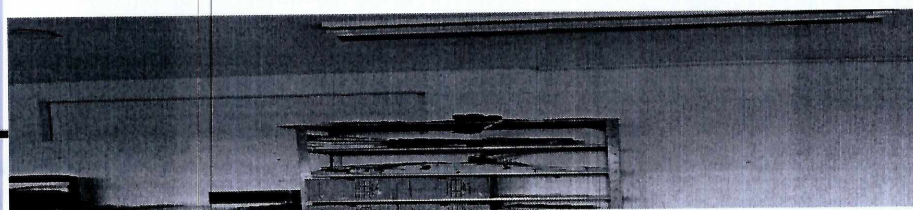
Informe de capacitación sobre trato digno a funcionarios de la ESE



CONSIDERACIÓN DEL AUDITOR: Se revisa la información y se evidencia la capacitación del personal que labora en el hospital en temas como participación social, rendición de cuentas, Trato digno y humanización del Sistema. El Hospital cumple con el requisito presentado.

21. Manejo adecuado en la gestión documental de los procesos y acciones de Participación Social en salud y Atención al Usuario.

RESPUESTA DE LA ESE: El hospital allega registro fotográfico del archivo documental existente en la oficina SIAU.



 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	CARTA	
	CÓDIGO	AP-AL-RG-110
	VERSIÓN	11
	FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
PÁGINA	Página 23 de 24	

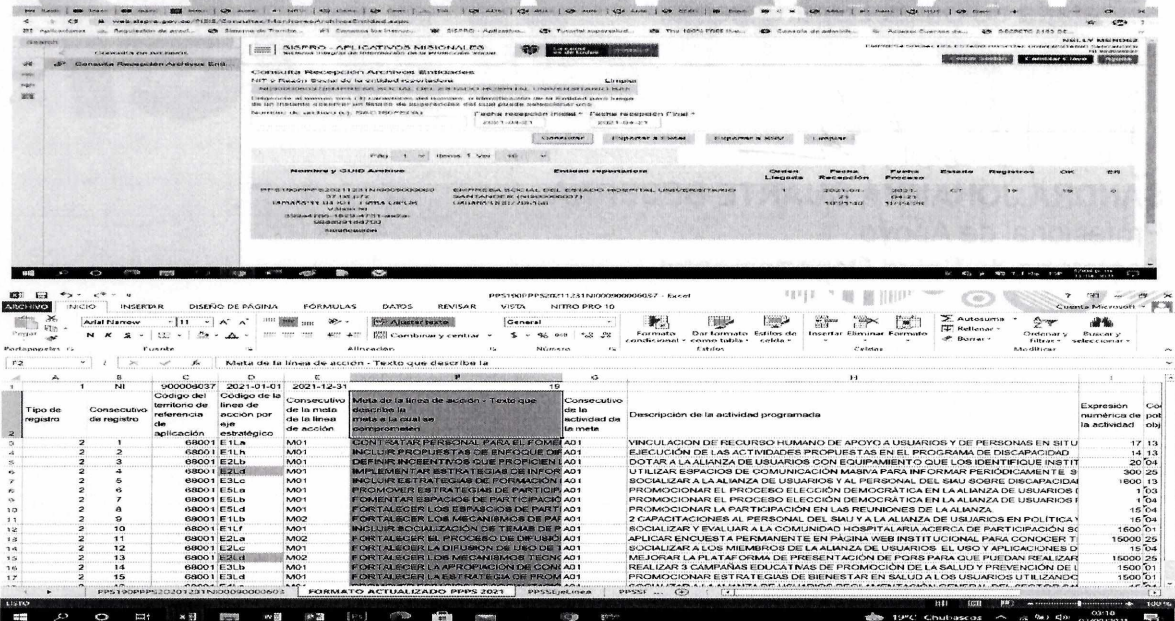
CONSIDERACIÓN DEL AUDITOR: El hospital cumple con este requisito, ya que fue posible revisar por medio del registro fotográfico, la existencia de carpetas en cajas para la organización del material en físico/digital de acuerdo a lo establecido en la ley 594 de 2000, ubicadas en un espacio disponible y adecuado para la gestión documental.

POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

22. Revisión de la política de participación social en salud

RESPUESTA DE LA ESE: se evidencian los soportes como evidencia: Excel del plan de acción de la PPSS y pantallazo de cargue a plataforma PISIS y Excel de seguimiento a la PPSS y pantallazo de cargue a plataforma PISIS.

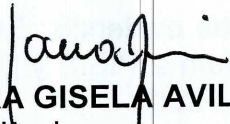
CONSIDERACIÓN DEL AUDITOR: una vez revisado los soportes se evidencia que se ha desarrollado su plan de acción de la PPSS de acuerdo con la normatividad vigente y ha realizado su correspondiente cargue a la plataforma PISIS dentro de los tiempos establecidos, por lo cual el Hospital cumple con el requisito.





 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	CARTA	CÓDIGO	AP-AI-RG-110
		VERSIÓN	11
		FECHA DE APROBACIÓN	02/01/2020
		PÁGINA	Página 24 de 24

Una vez elaborado el presente informe, no se encontraron recomendaciones y/o hallazgos en el desarrollo de la auditoría; sin embargo, se invita a la institución a continuar en su proceso de mantener vigente y activos todos los mecanismos de participación social en salud y atención al usuario.

Firma Auditor,


LAURA GISELA AVILA CALAO
Coordinadora
Secretaría de Salud Departamental


MARTHA YANETH PEÑA MARTÍNEZ
Profesional Universitario
Secretaría de Salud Departamental


SANDRA JOHANNA DUARTE BECERRA
Profesional de Apoyo
Secretaría de Salud Departamental