



PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA
FORMATO ACTA DE REUNIÓN
VERSIÓN 04

Código
FEC0205002
Fecha: Octubre 2019

Reunión:	Audlencia Pública	Acta N°	1
		Fecha:	03/05/2023
Responsable:	Gerente	Hora Inicio:	2:15 pm
Lugar	Auditorio principal y Facebook Live	Hora fin:	3:20 pm

ORDEN DEL DÍA

1	Introducción y Saludo
2	Presentación de Informe
3	Espacio de preguntas y respuestas

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1	Introducción y saludo El Gerente realizó apertura de la audiencia dando un breve mensaje de Bienvenida a todos los asistentes y participantes motivándolos a ejercer su derecho de participación ciudadana por medio de los diferentes mecanismos disponibles en la institución como son la audiencia de rendición de cuentas, asociación de usuarios, redes sociales o directamente en su oficina si así lo consideran. Se hizo alusión a la gestión realizada hasta al momento, los proyectos en ejecución y una invitación a mantener una actitud de asertividad y de respeto en ambas vías dentro del marco de la prestación de servicios de salud. Se compartió el enlace para asistencia y evaluación del evento y se solicitó ser diligenciado por los participantes vía Facebook y formato físico para los asistentes de forma presencial. Se explica la metodología del evento de forma presencial y virtual, mediante la presentación de un informe en el auditorio y de forma simultánea en la página de Facebook, donde permanecerá disponible para posteriores visitas. Se contará con un espacio de preguntas al finalizar la presentación y la disponibilidad continua en el chat para hacer preguntas a responder al final de la presentación, de igual forma las preguntas que se generen posterior al evento podrán ser enviadas por las diferentes redes y se les dará respuesta por el medio solicitado.
2	Presentación de Informe Se presentó el video donde está contenido el informe de la gestión 2022, se dio inicio con una contextualización sobre la razón social y nombre del Hospital, luego se comienza a presentar los servicios de la sede Gilberto Mejía Mejía, donde se mencionan aquellos servicios que tuvieron mayor demanda y aquellos que bajaron su productividad, se muestran los tiempos en la oportuna atención, también se presentaron las actividades de la 202 y los indicadores de calidad. Se continúa con la sede Jorge Humberto González Noreña, donde se presenta la oportunidad de las citas, la cual muestra que han aumentado las atenciones, además se refleja que la inasistencia a citas ha disminuido y se muestra en cuales servicios se da el mayor número de inasistencias. También, se presenta el número de atención que se tuvo en urgencias de médico general y especialistas, el total de cirugías y los índices de hospitalización. Se presentó informe sobre las manifestaciones durante el 2022 y la gestión realizada, además de algunas felicitaciones de los usuarios frente a la atención recibida en nuestro hospital, en general el grado de satisfacción se mantiene aun cuando se presentan dificultades en la oportunidad de citas, una de las mayores quejas de los usuarios.

Se mencionan también aquellas EPS con las que se tienen contratos y se explica bajo cuales modelos se viene trabajando, además de a qué población específicamente se les presta cada uno de los servicios.

Se presentó también la estructura financiera del Hospital, se informa sobre los activos y pasivos, sobre los ingresos operaciones y la distribución del dinero que entra y sale de la institución además del comparativo de la liquidez y el apalancamiento.

Por último, se muestra el plan de acción con cada una de las líneas estratégicas, las actividades programas, las cumplidas y el porcentaje de cumplimiento.

3 Espacio de preguntas

1. ¿Cómo hacer para que el hospital venda más servicios?

Venimos de una pandemia que no fue fácil, sin embargo, tuvimos una de las tasas de mortalidad más baja, logramos tener 16 camas de UCI y tuvimos una UCI transitoria en urgencias para poder salvar vidas.

Venimos de unas deudas grandes con Medimás y Saludcoop que son deudas antiguas, pero aún hay que reportarlas en los estados financieros, son 7.500.000.000 millones.

El año pasado Coomeva nos dejó una deuda de más de 8.000.000.000 millones de pesos y ahora Ecoopsos entra en liquidación y se quedan con más de 4.000.000.000 millones de pesos y Savia Salud está en problemas de financiación y puede entrar en una posible liquidación debiéndonos 16.000.000.000 millones.

Es muy complejo manejar una institución con todos los factores externos que se presentan y que uno no puede manejar, sin embargo, el recurso que se tiene se invierte y maximiza de la mejor manera.

Aumentar los servicios en este momento con otras EPS sería correr un riesgo, ya que hay muchas que no tienen una estabilidad financiera. Con el nicho de actividades particulares se debe explorar mucho más el mercado, sin embargo, en el pensamiento de una persona que tenga la capacidad adquisitiva para pagar un servicio no vendría al Hospital San Juan de Dios a adquirirlo porque piensan que es para los pobres.

Se han mejorado los espacios, pero hacer mucha consulta particular o muchos servicios particulares sería quitarles los espacios a los usuarios de SAVIA ya que el 80% de los usuarios es de esta EPS, si se revierte la formula y se deja de atender esta población para prestarle servicios a los particulares, en dónde van a consultar los usuarios de bajos recursos, no se van a poder ir para Somer o para el San Vicente.

Infortunadamente se debe seguir trabajando así, tratando de no entrar en quiebra, de tener los recursos para cubrir la nómina de los colaboradores y velando para que siempre la atención sea la mejor. Con la reforma a la salud se viene muchos cambios, se debe analizar si se cierran servicios, si las EPS entran en liquidación, se debe ir trabajando en el día a día.



PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA
FORMATO ACTA DE REUNIÓN
VERSIÓN 04

Código
FEC0205002
Fecha: Octubre 2019

2. ¿Por qué se están pidiendo las citas solo por llamada y por la página web sin pensar en las personas que no saben manejar la tecnología y ni tienen herramientas tecnológicas? Sabemos las dificultades que se presentan por estos medios, pero siempre estamos tratando de mejorar, pero cuando la demanda es tan exorbitante y sobre pasa la capacidad instalada, siempre se van a presentar demoras en la asignación de los procedimientos.

Las urgencias que teníamos crecieron en un 20%, hace 8 meses se aumentó la capacidad instalada y aun así estamos desbordados, estamos utilizando las camas de reanimación para atender pacientes y dejarlos hospitalizados, igual que hay que utilizar las camas de los pacientes psiquiátricos.

Cuando hay situaciones complejas desde la gerencia se ayuda a solucionar de la mejor manera cada caso, nuestra capacidad instalada en consultas con especialistas es de 8.000 consultas y estamos teniendo más de 12.000 al mes, entonces a veces es muy complejo.

Con seguridad en los últimos dos años no hemos tenido demandas por la muerte de un paciente por estar esperando una cita, si tenemos quejas, pero estamos tratando de solucionar y de mejorar cada uno de los canales y de atender de la mejor manera a los habitantes de los 22 municipios del Oriente.

PARTICIPANTES			
Nombre	Cargo	Asistió	Causa
Ver lista de asistencia			

APROBACIÓN DEL ACTA		
<i>Laura Álvarez Brando.</i>	<i>Dr. Carlos Masique</i>	
Firma de quien Elaboró	Firma del Gerente o Responsable	Fecha Próxima Reunión: