

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

**INFORME DE VISITA DE INSPECCION OFICINA DE ATENCION AL USUARIO DE LA
E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS, EN EL MUNICIPIO DE RIONEGRO
DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA**

1 INFORMACIÓN GENERAL

La Dirección de Atención al Usuario de la Delegada para la Protección al Usuario, de conformidad con las Leyes 100 de 1993, 1122 de 2007, 1438 de 2011 y el Decreto 2462 de 2013, entre otras normas, programa visitas de inspección dentro de sus funciones de vigilancia a las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) del Régimen Contributivo, Subsidiado y Especial y a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) en lo atinente a la Oficina de Atención al Usuario y la implementación y desarrollo de los sistemas de información.

En marco de dichas funciones se adelantó una visita programada a la Oficina de Atención al Usuario de la ESE Hospital San Juan de Dios, sede Gilberto Mejía, en el municipio de Rionegro, con el objetivo de conocer las condiciones en las que atienden a sus afiliados

1.1 INFORMACIÓN GENERAL DEL SUJETO VISITADO

Nombre o razón social: ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE RIONEGRO

Dirección y ubicación de la entidad visitada: Carrera 48 No. 56-59 Barrio El Porvenir, Rionegro (Antioquia)

Número de identificación tributaria: 890.907.254-7

Email notificación judicial: notificaciones@hsjdeserionegro.com

Objeto social: Prestar el servicio de primer nivel de complejidad, entendido como servicio público a cargo del estado y como parte integral del Sistema General de Seguridad en Salud

Tipo de entidad visitada: Empresa Social del Estado

Dirección de correspondencia del representante legal de la entidad visitada: Carrera 48 No. 56-59 Barrio el Porvenir, Rionegro (Antioquia)

Representante legal: Luis Carlos Mejía Quinceno

Identificación representante legal: 3.558.924

1.2 Información de la visita y del equipo visitador

Fecha de visita: 19 de octubre de 2020

Lugar de la visita: Rionegro (Antioquia)

Duración de la visita: Un día

Número del Auto de Visita: 000360 de 16 octubre

Oficinas Administrativas: Carrera 68 A N°. 24 B-10 Torre 3 Piso 4°, Edificio Plaza Claro, Punto de Atención al Usuario:
Carrera 13 N° 28-08, Locales 21 y 22, Bogotá D.C., Colombia.
PBX 7442000/ www.supersalud.gov.co

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

de 2020

Ordenador de la visita: Marianella Sierra Saa

Cargo: Superintendente Delegada para la Protección al Usuario

Identificación: 38.562.143

Coordinador de la visita: Lesly Tatiana Niño Mendez

Identificación: 1.032.426.859

Profesión: Abogada especialista en contratación estatal

Cargo: Profesional Especializado

Equipo visitador:

Nombre: Edinson Alonso Henao Arango

Identificación: 71.765.329

Profesión: Psicólogo especialista en salud ocupacional

Cargo: Profesional especializado

Nombre: Lesly Tatiana Niño Mendez

Identificación: 1.032.426.859

Profesión: Abogada especialista en contratación estatal

Cargo: Profesional especializado

1.3 Objeto de la Visita

La visita tendrá por objeto analizar, evaluar y verificar, el cumplimiento de las funciones y competencias de las Instituciones Prestadoras de Salud, frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud, en lo relacionado con la implementación y desarrollo de sistemas de información, la atención al usuario y la participación ciudadana.

2 INFORME TEMÁTICO DE LA VISITA

Para dar comienzo a la visita de inspección, el equipo visitador se trasladó a las instalaciones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios, sede Gilberto Mejía, en el municipio de Rionegro Antioquia, en el barrio El Porvenir, encontrando que el lugar es de fácil ubicación y acceso a rutas intermunicipales de buses y cercano a la Autopista Medellín-Bogotá, una de las principales vías del departamento de Antioquia

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

La visita fue atendida por la Dra. Claudia Marcela Puerta, identificada con cédula de ciudadanía N° 1.036.926.560 coordinadora de la sede Gilberto Mejía de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios, Mónica Mildred Arcila, identificada con cedula de ciudadanía N° 39.445.039 coordinadora de atención al usuario del Hospital San Juan de Dios y Paula Castaño, identificada con cedula de ciudadanía N° 39.451.520 auxiliar administrativa, a quienes se les notificó lo dispuesto en el Auto de Visita No.000360 del 16 de octubre de 2019 de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario.

Igualmente, se realizó un recorrido por las instalaciones de la sede visitada, en compañía de la funcionaria Paula Castaño, en la que se tomaron los registros fotográficos que fungen como evidencia en el presente informe y se recibieron declaraciones; posteriormente se empezó la diligencia del acta de visita y se concretaron las tareas para el cumplimiento de la agenda de trabajo incluyendo la entrega de los documentos de soporte.

El equipo visitador entrevistó a las funcionarias mencionadas en acápite anteriores con el propósito de obtener información relevante sobre los procesos y procedimientos implementados en la oficina de atención al usuario de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios, sede Gilberto Mejía, que incluyeran: el promedio de usuarios atendidos en línea de frente durante el trimestre previo a la visita, los adultos mayores que fueron atendidos en horas pico, perfiles profesionales del grupo encargado de brindar la atención al usuario y su respectivo manual de funciones, gestión de las PQRS reportadas por los usuarios al interior de la IPS con el respectivo manejo del buzón de sugerencias, resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas y los consecuentes planes de mejoramiento adoptados por la IPS, sistemas de información.

En la información remitida por la E.S.E., se verificó que en el último trimestre comprendido entre julio y septiembre de 2020, se atendieron 159 usuarios en la oficina de atención al usuario, de los cuales 31 correspondían a adultos mayores de 60 años que acudieron en las horas pico de 07:00 am a 10:00 am y de 02:00 pm a 04:00 pm.

En el desarrollo de la visita, la coordinadora de la Sede Gilberto Mejía del hospital San Juan de Dios, informó sobre los convenios suscritos vigentes que la IPS tiene con las EPS Savia Salud, Ecoopsos EPS, Sura EPS, Nueva EPS, Coomeva EPS y atención a PPNA (población pobre no afiliada).

Según lo referido por la coordinadora de la Sede Gilberto Mejía, en la oficina de atención al usuario labora una auxiliar administrativa y cuatro más en el área de admisiones. El perfil de la coordinadora de la Sede Gilberto Mejía, quien ejerce la función de supervisar la oficina de atención al usuario, es profesional en enfermería con especialización en gerencia de la calidad y auditoria en salud.

La ESE Hospital San Juan de Dios, sede Gilberto Mejía, en el municipio de Rionegro, es una IPS prestadora de servicios hospitalarios de primer nivel que incluyen: hospitalización,

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

urgencias, odontología, protección específica y temprana, consulta externa, protección de enfermedades crónicas y ayudas diagnósticas.

Los servicios que se prestan en la oficina de atención al usuario son: información y orientación, trámites con EPS que tengan que llevarse a cabo en el Hospital, trámite de PQRS, encuestas de satisfacción y asociación de usuarios.

2.1 OFICINA DE ATENCION AL USUARIO

2.1.1 ACCESIBILIDAD

Fotografía 1. E.S.E Hospital San Juan de Dios, sede Gilberto Mejía, de Rionegro



Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud

La oficina de atención al usuario de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios, sede Gilberto Mejía, se encuentra ubicada en la Carrera 48 No. 56-59 barrio El Porvenir, del municipio de Rionegro.

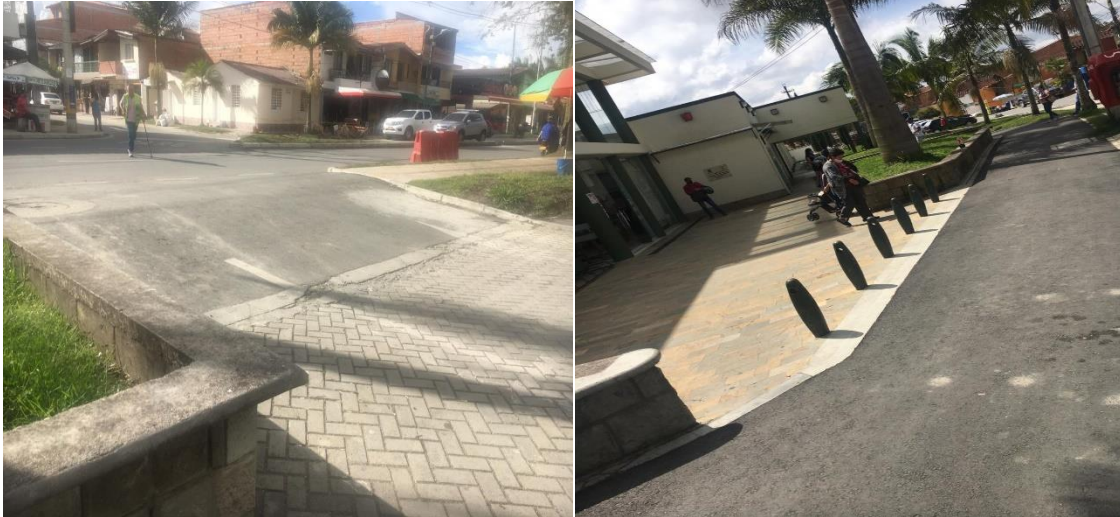
Al llegar a la E.S.E. el ciudadano se encuentra con una amplia edificación de dos pisos, identificada con el logotipo de la institución; en el primer piso se encuentra el área de admisiones, consulta externa, farmacia, urgencias y hospitalización; en tanto que en el segundo piso está el área administrativa y la oficina de atención al usuario.

El ingreso es adecuado para personas en condición de discapacidad y no se observa ningún tipo de obstáculos que impida el acceso a esta población. La oficina de atención al usuario se encuentra en el segundo piso y según refiere la auxiliar administrativa, si se presenta un usuario en situación de discapacidad, este es atendido en el primer piso.

Oficinas Administrativas: Carrera 68 A N°. 24 B-10 Torre 3 Piso 4°, Edificio Plaza Claro, Punto de Atención al Usuario:
Carrera 13 N° 28-08, Locales 21 y 22, Bogotá D.C., Colombia.
PBX 7442000/ www.supersalud.gov.co

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

Fotografías 2 y 3. Ingreso E.S.E Hospital San Juan de Dios, sede Gilberto Mejía, de Rionegro



Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud

Como protocolo para prevención del COVID 19, los usuarios deben ingresar obligatoriamente utilizando tapabocas y conservando la distancia; además el personal de vigilancia realiza la toma de temperatura y desinfección de manos.

Fotografías 4 y 5. Protocolo de Ingreso a la E.S.E Hospital San Juan de Dios, sede Gilberto Mejía, de Rionegro



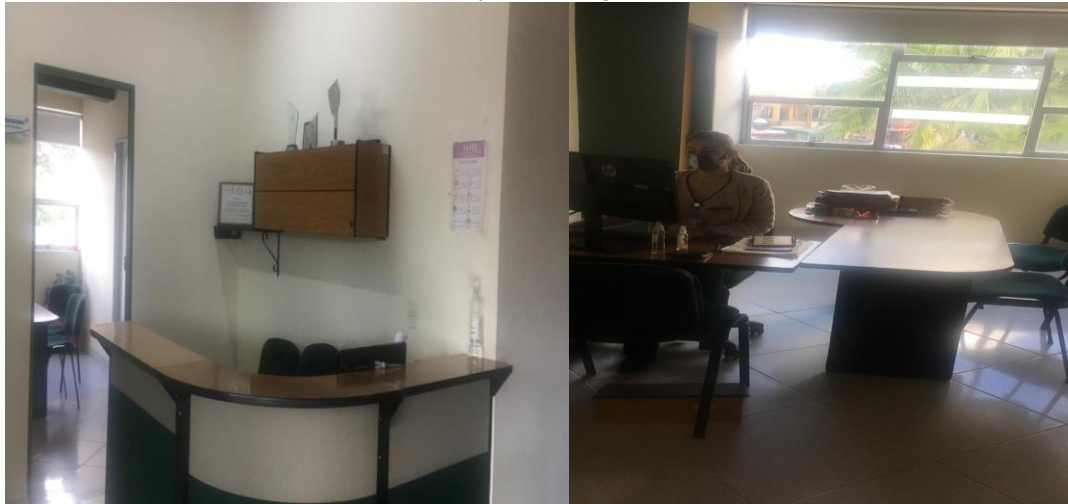
Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud

Una vez se cumple con los requisitos para entrar, se observa que, en el segundo piso, contiguo a la oficina de la coordinación, se encuentra dispuesto un módulo de atención al usuario; al acercarse a él, el equipo visitador verificó que este módulo no se encuentra señalizado.

Oficinas Administrativas: Carrera 68 A N°. 24 B-10 Torre 3 Piso 4°, Edificio Plaza Claro, Punto de Atención al Usuario:
Carrera 13 N° 28-08, Locales 21 y 22, Bogotá D.C., Colombia.
PBX 7442000/ www.supersalud.gov.co

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

Fotografías 6 y 7. Modulo oficina de atención al usuario y coordinación E.S.E Hospital San Juan de Dios, sede Gilberto Mejía, de Rionegro



Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios, cuenta con contratos para los servicios de apoyo de servicios generales y de vigilancia 24 horas. Cada una de estas empresas les brinda a sus funcionarios los elementos de protección personal requeridos para la prevención del COVID 19.

2.1.2 SALA DE ESPERA

Fotografías 8 y 9. Sala de espera y módulos de admisiones E.S.E Hospital San Juan de Dios, sede Gilberto Mejía, de Rionegro



Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud

Oficinas Administrativas: Carrera 68 A N°. 24 B-10 Torre 3 Piso 4°, Edificio Plaza Claro, Punto de Atención al Usuario:
Carrera 13 N° 28-08, Locales 21 y 22, Bogotá D.C., Colombia.
PBX 7442000/ www.supersalud.gov.co

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

La sala de espera, dispuesta para el área de admisiones, cuenta con cuarenta y dos (42) sillas, de las cuales por la contingencia del COVID 19, únicamente dieciocho (18) pueden ser utilizadas; las demás se encuentran tapadas con un plástico para que los usuarios conserven el distanciamiento físico. Los módulos de atención al usuario son cuatro (4) señalizados y separados generando condiciones de privacidad y distanciamiento físico para los usuarios.

Cada uno de los funcionarios que se encuentra en módulo cuenta con tapabocas y dotación de gel antibacterial.

Fotografía 10. Sala de espera oficina de atención al usuario E.S.E Hospital San Juan de Dios, sede Gilberto Mejía, de Rionegro.



Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud

La sala de espera de la oficina de atención al usuario cuenta con dos (2) sofás y dos (2) sillas donde se pueden ubicar seis (6) personas.

Otra condición observada en las salas de espera es que la cantidad de sillas dispuestas en cada una es suficiente para la cantidad de usuarios que acuden a realizar sus trámites.

Frente a los módulos de atención, el equipo visitador pudo evidenciar que, los ubicados en el área de admisiones cuentan con el criterio de privacidad, en tanto que el destinado para la oficina de atención al usuario, no cuenta con esta característica.

Las salas de espera son amplias, con condiciones de ventilación e iluminación adecuadas, en admisiones se encuentra dispuesta una pantalla de televisión, en la que se transmiten mensajes institucionales y se anuncia el turno y módulo para cada usuario.

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

En la sala de espera se encuentra dispuesto un baño para el uso de hombres, uno para mujeres y uno para usuarios en situación de discapacidad, que solo cuenta con una barra de apoyo, dificultando su uso a esta población. Todos los baños contaban con las condiciones higiénicas para su uso, dotados con papel higiénico, jabón y toallas de manos.

Fotografías 11 y 12. Baños sala de espera E.S.E Hospital San Juan de Dios, sede Gilberto Mejía, de Rionegro.



Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud

Fotografías 13,14 y 15. Camilla de emergencia, extintor, ruta de evacuación y puntos ecológicos E.S.E Hospital San Juan de Dios, sede Gilberto Mejía, de Rionegro



Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud

Durante el recorrido, el equipo visitador pudo verificar que la sala de espera cuenta con camilla de emergencia, extintor, ruta de evacuación, y puntos ecológicos.

Oficinas Administrativas: Carrera 68 A N°. 24 B-10 Torre 3 Piso 4°, Edificio Plaza Claro, Punto de Atención al Usuario:
Carrera 13 N° 28-08, Locales 21 y 22, Bogotá D.C., Colombia.
PBX 7442000/ www.supersalud.gov.co

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

2.1.3 ATENCION PREFERENCIAL

En las salas de espera de admisiones y atención al usuario, las sillas no se encuentran demarcadas para uso preferencial.

Situación parecida se observó en los módulos de admisiones y de la oficina de atención al usuario, los cuales carecen de señalización como preferenciales para la atención de adultos mayores, personas en condición de discapacidad, mujeres en estado de gestación y/o con niños en brazos.

De otra parte, se pudo observar que, el sistema de asignación de turnos que se encuentra en la sala de espera del área de admisiones no genera turnos de atención preferencial.

Finalmente es importante mencionar que no se observó la señalética para personas con discapacidad visual.

2.1.4 HORARIO DE ATENCION AL PUBLICO

El horario de atención de la oficina de atención al usuario es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 12:00 p.m., el cual no se encuentran publicado.

En la página web de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios, se encuentra publicado el horario de urgencias, consultas médicas y administrativas, pero no el de la oficina de atención al usuario.

2.1.5 PUBLICACION DE INFORMACION CARTELERAS/ IMPRESOS

Durante la realización de la visita por parte del equipo visitador, no se observó la publicación de carteleros en la oficina de atención al usuario que incluyan el formato de negación de servicios, mecanismos de participación ciudadana y/o asociación de usuarios, derechos y deberes y canales de atención, así como tampoco se realiza entrega de volantes y/o impresos.

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

Fotografías 16 y 17. Publicaciones E.S.E Hospital San Juan de Dios, sede Gilberto Mejía, de Rionegro.



Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud

Fotografía 18. Distintivos de habilitación E.S.E Hospital San Juan de Dios, sede Gilberto Mejía, de Rionegro.



Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud

Dentro de la E.S.E se observó que, se encuentran publicadas la misión, visión, política integral, objetivo estratégico, distintivos de habilitación y temas alusivos a la prevención del COVID 19, tales como lavado de manos y distancia permitida.

Oficinas Administrativas: Carrera 68 A N°. 24 B-10 Torre 3 Piso 4°, Edificio Plaza Claro, Punto de Atención al Usuario:
Carrera 13 N° 28-08, Locales 21 y 22, Bogotá D.C., Colombia.
PBX 7442000/ www.supersalud.gov.co

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

2.1.6 SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE TURNOS

Fotografía 19. Sistema de asignación de turnos E.S.E Hospital San Juan de Dios, sede Gilberto Mejía, de Rionegro.



Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud

La oficina de atención al usuario de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios, sede Gilberto Mejía, no cuenta con un sistema de asignación de turnos que permita medir tiempos de espera, y de atención, generar alertas, o estadísticas entre otros. Según lo informado por los funcionarios que atendieron la visita y lo observado por el equipo visitador, los usuarios son atendidos en orden de llegada dando prioridad a los adultos mayores, personas en situación de discapacidad, mujeres en estado de gestación y/o con niños en brazos.

Si bien, en el área de admisiones cuenta con un sistema de asignación de turnos que genera opciones como: laboratorio, farmacia, transcripciones, cita programada, admisiones y fisioterapia, este no cuenta con la opción de preferencial y además no direcciona a los usuarios a la oficina de atención al usuario.

Así las cosas, los usuarios que acuden a realizar trámites a la oficina de atención al usuario de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios son atendidos en orden de llegada.

Al momento de la visita no se observaron largas filas ni represamientos.

2.1.7 HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

En la IPS visitada, cada funcionario tiene a su haber un computador, impresora conectada en red, escáner, correo electrónico y diferentes herramientas en línea, para consultas y resolución de inquietudes y problemas.

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

Fotografía 20. Puesto de trabajo E.S.E Hospital San Juan de Dios, sede Gilberto Mejía, de Rionegro.



Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud

2.1.8 BUZON DE SUGERENCIAS

Según lo indicado por la líder de atención al usuario, dentro de la sede visitada se encuentran dispuestos tres (3) buzones de sugerencias, en las áreas de consulta externa, hospitalización y urgencias.

Fotografía 21. Buzón de sugerencias E.S.E Hospital San Juan de Dios, sede Gilberto Mejía, de Rionegro.



Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud

Oficinas Administrativas: Carrera 68 A N°. 24 B-10 Torre 3 Piso 4°, Edificio Plaza Claro, Punto de Atención al Usuario:
Carrera 13 N° 28-08, Locales 21 y 22, Bogotá D.C., Colombia.
PBX 7442000/ www.supersalud.gov.co

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

Durante la visita se verificó que los buzones de sugerencia no se encontraban dotados de formatos ni bolígrafo.

La apertura de los buzones de sugerencia se realiza los viernes por la trabajadora social de la sede principal del Hospital San Juan de Dios o por la auxiliar administrativa de la oficina de atención al usuario y un representante de la Liga de Usuarios y posteriormente se elabora y suscribe el acta de apertura.

Una vez se lleva a cabo la apertura del buzón de sugerencias, las PQRS depositadas se ingresan al aplicativo y además se envían por correo electrónico al jefe del área a la que corresponda la queja, al jefe de calidad y al comité de subdirección científica, para que generen una respuesta con un plazo máximo de ocho (8) días, la cual debe ser remitida a la misma funcionaria que generó el acta ya que es ella la encargada de enviar la respuesta de manera escrita o por correo electrónico.

Ahora bien, dentro de la información solicitada por el equipo visitador y allegada por la E.S.E. Hospital San Juan de Dios, es importante mencionar que, se observó la existencia de un protocolo de apertura de buzón de sugerencias que se encuentra incluido en el Manual de Sistema de Información y Atención al Usuario, que hace parte del proceso de calidad y mejora continua.

Sin embargo, durante la visita y en la información allegada fueron revisadas las actas de apertura de buzón de sugerencias correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2020, encontrando que no se le está dando cumplimiento al Manual de Sistema de Información y Atención al Usuario del hospital, en la medida que no se está realizando apertura semanal tal como lo establece el manual en referencia y en algunas ocasiones no se están levantando actas.

Así las cosas, en las actas aportadas se observó que en julio de 2020 los buzones se abrieron una vez, en agosto de 2020 una vez, en septiembre de 2020 dos veces y en el mes de octubre de 2020 hasta la fecha de la visita, solamente se había realizado una apertura del buzón

2.1.9 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

El procedimiento implementado para el manejo de las PQRS, parte de la existencia de diferentes canales que la entidad pone a disposición de sus usuarios a saber: Buzón de sugerencias, página web, por escrito y oficina de atención al usuario.

Según lo informado por el personal que atendió la visita, se cuenta con un sistema de procesamiento de PQRS que consiste en un consolidado compartido y creado en Excel por parte del área de calidad, el cual posibilita llevar el control de las fechas de vencimiento de las peticiones y generar alertas sobre el vencimiento de términos a las áreas encargadas.

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

Los funcionarios pueden consultar cualquier PQRS en el sistema e imprimir la respectiva respuesta si el usuario así lo solicita.

En la oficina de atención al usuario se reciben PQRS verbales; para estos casos, la auxiliar administrativa escucha al usuario y realiza el ingreso de la petición a través de la página web, es decir, como si el usuario la interpusiera por este medio.

Durante el año 2020, con corte a 30 de junio, se recibieron en la oficina de atención al usuario un total de 142 manifestaciones. El 42.9% (61) de ellas correspondieron a felicitaciones; el 35.9 % (51) a quejas, el 11,27% (16) sugerencias y 4,93% (9) a peticiones.

En la sede Gilberto Mejía, se presentó el mayor número de quejas en los servicios de urgencias y consulta externa, debido al tiempo de espera para recibir la atención, y las felicitaciones se dieron con mayor frecuencia en los servicios de hospitalización y toma de muestras.

Las manifestaciones presentadas como reclamos y sugerencias son tipificadas en diferentes motivos, estos son: Calidad técnica profesional (competencias de los funcionarios), Derechos de los pacientes (alojamiento comodidad para el paciente), infraestructura y equipamientos (comodidad para los demás usuarios), normas institucionales, portafolio de servicios, satisfacción del usuario y seguridad del paciente.

Para el segundo trimestre del 2020, dentro de la clasificación de PQRSF, las felicitaciones ocuparon el primer lugar con un 42.9%.

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

Fotografía 22. Informe de PQRF E.S.E Hospital San Juan de Dios de Rionegro

70

PRINCIPALES CAUSAS DE LAS PQRSF

<i>Comunicación telefónica deficiente con la institución para acceder a los servicios.</i>	27.30%
<i>Demora en la atención de las citas programadas para consulta o procedimientos.</i>	12.00%
<i>Demora en la atención en el triaje servicio de Urgencias.</i>	18.00%
<i>Falla y/o diligenciamiento incompleto de documentos necesarios para trámites de autorización ante la EPS.</i>	2.50%
<i>Fallas en el Proceso de Facturación al egreso del usuario</i>	3.00%
<i>Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades médicas.</i>	3.10%
<i>Falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada de otras especialidades médicas. (Dermatología, Neurocirugía, Endocrinología)</i>	19.00%
<i>Falta de oportunidad en la programación de cirugía</i>	4.00%
<i>Incumplimiento por parte de los especialista al atender usuarios.</i>	3.00%
<i>Mala actitud por parte de funcionarios Hospital San Juan De Dios E.S.E Rionegro.</i>	4.00%
<i>Posibles novedades de seguridad del paciente.</i>	2.00%
<i>Reclamo por la planta física e infraestructura en los servicios de urgencias y hospitalización.</i>	2.10%

Fuente. Evidencia del informe enviado por la ESE

Durante la visita se logró verificar que, en las respuestas entregadas a los usuarios, no se está incluyendo un párrafo de advertencia para que en caso de desacuerdo el usuario tenga conocimiento que puede acudir a los entes de control; acorde a lo dispuesto en la circular externa 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud.

La ESE Hospital San Juan de Dios, sede Gilberto Mejía, cuenta con su página web, a través de la cual fue posible verificar que se pueden interponer peticiones, quejas y reclamos para cuyo efecto, se debe ingresar a la página web de la entidad www.eserionegro.gov.co – PQR, en donde se selecciona el tipo de solicitud que se desea realizar: petición, queja, reclamo, felicitación, sugerencia o derecho de petición.

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

Fotografía 23. Peticiones Quejas y Reclamos en la página web de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Rionegro



Fuente: Página Web de la ESE

2.1.10 CANALES DE COMUNICACIÓN

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios, sede Gilberto Mejía cuenta con la página web www.eserionegro.gov.co, en la que se puede consultar información de interés tanto para los usuarios del hospital como para la ciudadanía en general.

Además, E.S.E. Hospital San Juan de Dios, tiene a disposición de los usuarios el correo electrónico eserionegro@hsjserionegro.com y el número fijo 5313700 opción 2 o extensión 421 - 402. A pesar de lo anterior la entidad visitada no cuenta con una línea local las veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana.

2.1.11 CAPACITACION PARA EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO

Según la información allegada y relacionada con el cronograma de capacitaciones, el grupo de Talento Humano y SST programó y llevó a cabo el 11 de junio de 2020, capacitación a los funcionarios en trato digno y humanización.

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

Fotografía 23. Capacitaciones E.S.E Hospital San Juan de Dios de Rionegro

		PROCESO DE TALENTO HUMANO					
		FORMATO PARA SEGUIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN					
	Contenido de la capacitación		Cronograma Capacitación	Cargo participantes	Instructor	Nombre Instructor	No. Horas
N°	Nombre de la capacitación	Área que programó la Capacitación	Fecha Programada	Cargo de colaboradores participantes	Competencia del entrenador (interno o externo)	quien realiza la Capacitación Y/O Entrenamiento (Interno o Externo)	Horas de duración de la capacitación
▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼
48	TRATO DIGNO Y HUMANIZACION (TRANSHUMANA)	Talento Humano y SST	11/06/2020 HORA: 8:00 -10:00 am 10:00 am -12:00 m	Todos los cargos	Psicólogo(a)	ARL COLMENA	2 Horas

Fuente. Evidencia del informe enviado por la ESE

2.1.12 OTROS ASPECTOS DE LA VISITA

La asociación de usuarios de la ESE Hospital San Juan de Dios, en el municipio de Rionegro, se encuentra conformada y bajo la responsabilidad de la oficina de atención al usuario; la última reunión se llevó a cabo el día de 6 de octubre de 2020, en la casa Provincial y a la cual asistió el Subsecretario del Salud del municipio, quien realizó una charla en la que se verificaron temas como la normatividad para las asociaciones de usuarios, COPACOS, junta asesora comunitaria en salud, veedurías ciudadanas en salud, comité de ética hospitalaria y juntas directivas de las unidades de prestación de servicios de salud de las subredes integradas.

El comité de ética hospitalaria de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios, en el municipio de Rionegro, se encuentra conformado desde el 24 de enero de 2019, mediante Resolución 020. La última reunión se llevó a cabo el día 24 de septiembre de 2020, a través de plataforma virtual, en la que se trataron los temas de resiliencia, seguridad del paciente y se presentó el informe de PQRS del mes de agosto de 2020, entre otros.

Las encuestas de satisfacción se realizan de manera presencial, entregando un formato a los usuarios. Para el mes de septiembre de 2020 en la sede Gilberto Mejía, se realizaron 136 encuestas en las cuales, según lo registrado en la información allegada, el 100% de los usuarios se encuentran satisfechos, en cuanto a la experiencia vivida en la sede; el

Oficinas Administrativas: Carrera 68 A N°. 24 B-10 Torre 3 Piso 4°, Edificio Plaza Claro, Punto de Atención al Usuario:
Carrera 13 N° 28-08, Locales 21 y 22, Bogotá D.C., Colombia.
PBX 7442000/ www.supersalud.gov.co

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

58.82% de usuarios indicaron que fue muy buena y el 61% de los usuarios recomendaría los servicios prestados por el hospital, a sus amigos y familiares.

Fotografía 24. Encuesta de satisfacción E.S.E Hospital San Juan de Dios de Rionegro

PROPORCIÓN DE USUARIOS SATISFECHOS POR SERVICIOS SEDE GMM

Satisfacción general / Cant. / %			
Servicio GMM	Satisfecha		Total
	Cant.	Cant.	%
Consulta externa	48	48	100 %
Salud Oral	42	42	100 %
Fisioterapia	24	24	100 %
Programas PyP	21	21	100 %
Atención al usuario	1	1	100 %
Total	136	136	100 %

Fuente. Evidencia del informe enviado por la ESE

3 CUADRO RESUMEN DE HALLAZGOS

De acuerdo con lo estipulado en el Capítulo I del Título VII de la Circular Externa 00008 de 2018 y demás normas concordantes, todas las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB) y prestadoras del servicio de salud, deben dar cumplimiento a unos estándares mínimos de atención que garanticen la atención en condiciones dignificantes.

La oficina de atención al usuario de E.S.E. Hospital San Juan de Dios, sede Gilberto Mejía, en el municipio de Rionegro, no cumple con la normatividad vigente, por los siguientes hallazgos:

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

No	Ítem	Descripción del Hallazgo	Norma Presuntamente Violada	Incidencia del Hallazgo			
				A	F	D	P
1	2.1.1	La oficina de atención al usuario no se encuentra identificada	Literal (b) del numeral 3.1. Oficina de Atención al Usuario, contenido en el Capítulo I del Título VII de la Circular Externa 000008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.	X			
2	2.1.2	La oficina de atención al usuario no cuenta con las condiciones de privacidad adecuadas	Literal (d) “garantizar la protección del derecho a la intimidad” del numeral 3.1. contenido en el Capítulo I del Título VII de la Circular Externa 000008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, y lo establecido en el literal(k) del Artículo 10 de la Ley 1751 de 2015.	X			
3	2.1.2	Los sanitarios destinados para los usuarios no cuentan con las condiciones requeridas para personas en situación de discapacidad o movilidad restringida	Literal (c) del numeral 3.1. Oficina de Atención al Usuario, contenido en el Capítulo I del Título VII de la Circular Externa 000008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.				
4	2.1.3	En la oficina de atención al usuario y módulos de admisiones no se ha demarcado y señalizado una “Ventanilla de Atención Preferencial”	Literal (j) “atención preferencial” del numeral 3.1. contenido en el Capítulo I del Título VII de la Circular Externa 000008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud. Circular 001 de 2014 Ministerio de Salud, artículo 3. Circular 0004 de 2015 Superintendencia Nacional de Salud, instrucción 9. Resolución 1378 de 2015, artículo 5.	X			
5	2.1.3	En la sala de espera de la oficina de atención al usuario y admisiones no se identifican adecuadamente de las sillas de uso preferencial.	Literal (j) “atención preferencial” del numeral 3.1. contenido en el Capítulo I del Título VII de la Circular Externa 000008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.	X			
6	2.1.3	El sistema de asignación de turnos del área de admisiones	Lo evidenciado desconoce lo dispuesto en el literal (j) “Atención preferencial” del	X			

Oficinas Administrativas: Carrera 68 A N°. 24 B-10 Torre 3 Piso 4°, Edificio Plaza Claro, Punto de Atención al Usuario:
Carrera 13 N° 28-08, Locales 21 y 22, Bogotá D.C., Colombia.
PBX 7442000/ www.supersalud.gov.co

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

		no genera turnos preferenciales.	numeral 3.1. contenido en el Capítulo I del Título VII de la Circular Externa 000008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.				
7	2.1.3	No ha adoptado la señalética requerida para las personas con discapacidad visual.	Literal (c) del numeral 3.1. Oficina de Atención al Usuario, contenido en el Capítulo I del Título VII de la Circular Externa 000008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.	X			
8	2.1.4	El horario de atención de la oficina de atención al usuario, no se encuentra publicado en un lugar visible a la ciudadanía ni en la página web de la E.S.E.	Literal (i) “atención preferencial” del numeral 3.1. contenido en el Capítulo I del Título VII de la Circular Externa 000008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.	X			
9	2.1.5	No está publicada información en la oficina de atención al usuario relacionada con el formato de negación de servicios, Derechos Y Deberes, canales de comunicación y mecanismos de participación ciudadana.	Lo evidenciado desconoce lo dispuesto en el literal (g) “publicaciones” del numeral 3.1. contenido en el Capítulo I del Título VII de la Circular Externa 000008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.	X			
10	2.1.6	La oficina de atención al usuario no está dotada de las herramientas tecnológicas y logísticas necesarias, puesto que no cuenta con un sistema de asignación de turnos que permita garantizar una atención prioritaria a los usuarios preferenciales.	Literal (f) del numeral 3.1. Oficina de Atención al Usuario, contenido en el Capítulo I del Título VII de la Circular Externa 000008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.	X			
11	2.1.8	Los buzones de sugerencias no se encuentran dotados.	Literal (h) del numeral 3.1. Oficina de Atención al Usuario, contenido en el Capítulo I del Título VII de la Circular Externa 000008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.				
12	2.1.8	No se están realizando actas de apertura de Buzón de Sugerencias acorde al protocolo establecido por el hospital.	Literal (h) del numeral 3.1. Oficina de Atención al Usuario, contenido en el Capítulo I del Título VII de la Circular				

Oficinas Administrativas: Carrera 68 A N°. 24 B-10 Torre 3 Piso 4°, Edificio Plaza Claro, Punto de Atención al Usuario:
Carrera 13 N° 28-08, Locales 21 y 22, Bogotá D.C., Colombia.
PBX 7442000/ www.supersalud.gov.co

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

			Externa 000008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.				
13	2.1.9	En las comunicaciones de respuestas entregadas a los usuarios, no está incluyendo la advertencia, en caracteres destacados, que frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por la entidad ante la cual se elevó la respectiva queja o petición, se puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud, sea esta la Departamental, Distrital o Local, sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud, como autoridad máxima en materia de inspección, vigilancia y control.	Numeral 3.3. Oficina de Atención al Usuario, contenido en el Capítulo I del Título VII de la Circular Externa 000008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.				
14	2.1.10	No cuentan con una línea local las veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana.	Literal (a) "canal telefónico" del numeral 3.2. contenido en el Capítulo I del Título VII de la Circular Externa 000008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.				

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como resultado de la visita de inspección realizada a la oficina de atención al usuario de ESE Hospital San Juan de Dios, sede Gilberto Mejía, en el municipio de Rionegro, se evidenciaron catorce (14) hallazgos frente al cumplimiento de las normas del sistema de información y atención al usuario, lo cual genera situaciones de riesgo y vulnera las normas constitucionales y legales en la prestación de los servicios de salud que requiere los usuarios de esa entidad.

Es importante que la ESE Hospital San Juan de Dios, sede Gilberto Mejía, en el municipio de Rionegro, realice las acciones pertinentes a fin de dar solución a las causas de fondo que suscitaron los hallazgos formulados en la visita de inspección.

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

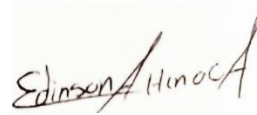
De igual manera es necesario que la ESE Hospital San Juan de Dios, sede Gilberto Mejía, en el municipio de Rionegro, disponga las acciones necesarias para la mejora de lo evidenciado, para garantizar la prestación de los servicios de salud con trato digno y oportunidad. Lo anterior sin perjuicio de las acciones de control que deba asumir la Superintendencia Nacional de Salud, en virtud del incumplimiento normativo evidenciado en la visita de inspección.

- Se recomienda que la oficina de atención al usuario, se traslade al primer piso.

Firma del Equipo Visitador



LESLY TATIANA NIÑO MENDEZ
PROFESIONAL ESPECIALIZADO



EDINSON ALONSO HENAO ARANGO
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

Medellín; 04/12/2020