

INFORME RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA AÑO 2015

En aras de la democracia participativa y de garantizar la participación social, la rendición de cuentas a la comunidad es una práctica de interlocución entre las Empresas, la ciudadanía y sus organizaciones sociales (Asociaciones de usuarios, alianzas y veedurías) generando espacios de confianza y credibilidad en el control social a las entidades públicas en procura de la transparencia administrativa.

La ESE Barrancabermeja cumpliendo con todo los aspectos normativos, de preparación logística y trabajo de previo con la ciudadanía sobre los temas de interés a desarrollar en esta actividad, realiza el día 19 de Febrero de 2016 el proceso de audiencia pública rendición de cuentas vigencia 2015, se realizó en las instalaciones del Hotel Bachue en el horario de 8 a 12 am.

DESARROLLO DE LA AUDENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS

1. Saludo de bienvenida a cargo del comunicador social YANETH CAMACHO SEPÚLVEDA
2. Entonación de los himnos de Colombia y Barrancabermeja
3. Instalación del evento Gerente ESEB
4. Presentación video institucional.
5. presentación informes de gestión asistencial, presupuesto y Financiero, proyectos y Sistema de Información y Atención al Usuario (siau).
6. intervención Dr. CARLOS ALBERTO SANMIGUEL
7. intervención del secretario de Salud Local
8. Participación comunidad: propuestas presentadas en las actividades previas y preguntas en vivo
9. compromisos
10. conclusiones y cierre

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

1. La comunicadora social YANETH CAMACHO SEPÚLVEDA da la bienvenida a todos los presentes, destacando la importancia de la rendición de cuentas como un evento de información y participación entre la administración y la comunidad. A continuación informa el procedimiento para la presentación de la información, en el cual la administración de la ESE mostrará por procesos la gestión realizada durante el año 2015, aclarando que se respetará la intervención de cada funcionario, por lo que es importante estar atento, anotar las inquietudes y preguntas que se tengan y al final habrá una sesión de preguntas, garantizando el derecho a la participación por parte de la comunidad.
2. Entonación de los himnos de Colombia y Barrancabermeja.
3. PRESENTACIÓN VIDEO: video institucional que muestra las acciones realizadas durante el año 2015, el mejoramiento de servicios, las adecuaciones efectuadas y la opinión de los usuarios frente a ello.
4. Instalación del evento por parte del doctor CARLOS SANMIGUEL EVAN, Gerente ESEB. Quien destaca el compromiso institucional para mejoramiento de los servicios, destacando que en la actualidad la ESEB aparece en el 20% de las ESE del país sin riesgo financiero, lo cual muestra una gestión conjunta de todos sus colaboradores. No obstante, manifiesta que acepta las críticas constructivas, por lo que la comunidad debe aprovechar este espacio para plantear sugerencias objetivas que redunden en el mejoramiento continuo de la institución. Refiere que inmediatamente concede a los jefes de procesos, la continuidad del evento y que una vez finalicen las intervenciones, él procederá a participar nuevamente.

5. INFORME DE GESTION 2015: ASISTENCIAL, A CARGO DEL DOCTOR FREDY TUTA, SUBDIRECTOR CIENTIFICO: Refiere que en el sector salud el trabajo es difícil. Destaca que la ESEB Es una institución sin ánimo de lucro, pero también sin ánimo de pérdida. Además hay que tener en cuenta que la ESEB es la única institución de salud con presencia en la zona rural, lo que conlleva a que las comunidades direccionen sus necesidades a la institución, dado que ninguna EPS tiene presencia. Destaca que sigue siendo un problema la insatisfacción de usuarios y usuarias en los servicios de urgencias, pese a las medidas de mejoramiento y acciones que se han tomado para fortalecer el proceso de atención. Resalta el incremento en las actividades de p y p, destacándose las de adulto mayor y agudeza visual. También se destaca el incremento de las atenciones de urgencias. De otra parte se destaca el trabajo de las unidades de atención a centros vida, como un apoyo a la población vulnerable de adulto mayor. Finalmente el profesional asume el compromiso de propender por el mejoramiento continuo de los servicios y calidad en la atención-

INFORME AREA PRESUPUESTAL Y FINANCIERA, POR LA DOCTORA LILIA VILLEGAS: El análisis financiero De la ESEB destaca la fuente de ingresos, en los que la jefe del área informa que de la alcaldía no proviene ni siquiera el 20%, que los recursos han sido gestionados por la entidad a través de las contrataciones con las EPS. Manifiesta que se ha gestionado administrativamente y desde la gerencia el flujo de recursos con el fin de responder a los compromisos. En lo que se refiere a l comportamiento financiero de los centros de salud, destaca que los centros de salud VERSALLES, PROGRESO, CENTRO, ESPERANZA Y LLANITO, Generan pérdida, por lo cual se han generado acciones para optimizar los recursos en aras de brindar una buena atención .

INFORME PLANEACIÓN, POR EL DOCTOR EVER BEJARANO: El profesional centra su exposición en información referente a la remodelación del centro de salud Danubio. Manifiesta que hay ejecutado un 45%, y se espera la terminación de la primera fase para el mes de abril de 2016. De igual manera se está a la espera del procedimiento administrativo para la entrega de una unidad móvil y ambulancia a manera de dotación. De igual manera se está a la espera de la implementación del Software Panacea, el cual permitirá generar información más oportuna, con mayor celeridad y mejoramiento de todos los procesos.

INFORME SIAU, POR LA TRABAJADORA SOCIAL ISOLINA GONZALEZ: La profesional hace referencia al procedimiento de PQRS (Petitionen, quejas, reclamos y sugerencias), destacando que el incremento de las anotaciones, cuyo aumento se debe a un mejoramiento en el proceso, dado que las que se hallan a través de buzones se clasifican, identificándose allí también quejas y reclamos, aparte de las que se interponen directamente en la oficina, a través de EPS, Secretaría de salud y otras instancias de control. En lo que se refiere a la oportunidad en las respuestas a quejas y reclamos, infiere que se da respuesta dentro de los tiempos normativos. De igual manera se observa que para el año 2015, el mayor número de hallazgos no son identificados, también se destaca con un número representativo de hallazgos las EPS EMDISALUD Y SALUDVIDA. En lo que se refiere a los servicios afectados por quejas y reclamos, refiere que si bien persiste la insatisfacción en el servicio de urgencias, en el periodo hay un mayor aumento en el servicio de consulta externa por causas de falta de oportunidad en la atención, falta de oportunidad en la asignación de citas y aspectos relacionados con la calidez. De otra parte, se resalta con un gran número de quejas y reclamos el servicio de farmacia por la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, situación que se ha gestionado administrativamente con el proveedor de medicamentos e insumos. También se destaca el servicio de facturación, cuya causa de insatisfacción son referidas al aspecto de calidez en la atención. De otra parte, se destaca como otros medios de participación de usuarios y usuarias la línea 018000400710, aunque es poco utilizada; y la página WEB donde usuarios y usuarias refieren inquietudes y sugerencias, a las cuales se les da oportuna respuesta. En los hallazgos por buzones se destacan como causas más relevantes la solicitud de permanencia de funcionarios, la solicitud de confort (carpas en las afueras de los centros de salud, mejor

funcionamiento de aires, funcionamiento de televisores, neveras para dispensar agua); otra causa es la falta de puntualidad de los profesionales, la falta de calidez y también felicitaciones. En lo que se refiere a la satisfacción, se observa disminución en la satisfacción, con un 90% para el año 2015, por lo que en la ESEB se mantiene el compromiso institucional de seguir realizando acciones para el mejoramiento de la calidad. Finalmente se destaca que los funcionarios y funcionarias refieren la agresividad de algunos usuarios y usuarias en el proceso de atención, por lo que también se hace un llamado a la comunidad en el cumplimiento de deberes.

6. INTERVENCIÓN GERENTE ESEB, DOCTOR CARLOS SANMIGUEL: El doctor Carlos Sanmiguel hace un reconocimiento a su equipo humano de trabajo, por su compromiso, lo cual ha sido una respuesta al esfuerzo y exigencia. Refuerza que es un compromiso el garantizar los derechos de los usuarios y usuarias, así como el cumplimiento de deberes de los mismos. A continuación resalta aspectos como son: LA LEGALIZACION DE PROYECTOS: Menciona las obras que se están realizando en el centro de salud Danubio, las cuales se les realiza el seguimiento respectivo para poder entregar un centro de salud con todos los servicios a la comunidad, lo cual significa un gran beneficio para la misma. Una vez finalizada, se seguiría con la remodelación de CDV. Otro aspecto es la FORMALIZACION LABORAL. Informa que en el año 2012 de realizó la contratación de personal, de acuerdo a la norma. iniciando con aseo y vigilancia, y posteriormente con el personal operativo, con el aval de la Junta Directiva de la ESEB. Destaca que está disponible a sugerencias y críticas constructivas que se orienten al mejoramiento de la calidad en la atención en salud. Vuelve a reiterar que la institución aparece en el 20% de instituciones sin riesgo. Aclara que el manejo de la salud es articulado, que como gerente de la ESEB Ha actuado de buena fe y no ha actuado en forma deshonesto, que no se ha robado ningún centro de salud. Además se gestionaron recursos, de igual manera en la administración de su gerencia se han logrado donativos para los centros de salud. De hecho, el 80% de los ingresos es esfuerzo gerencial-Finaliza con el compromiso de seguir trabajando por la calidad en el servicio brindado por la institución.

7. INTERVENCIÓN SECRETARIO DE SALUD; El doctor Héctor Torrado, Secretario De salud, interviene agradeciendo la asistencia de la comunidad y todo el equipo de trabajo de la ESEB. Manifiesta su apoyo a la ESEB, como una responsabilidad para mejoramiento del sistema de salud del municipio, destaca su apoyo a la gerencia de la ESEB, y garantiza su disponibilidad para seguir realizando acciones orientadas al mejoramiento de la salud.

8. INTERVENCIÓN REPRESENTANTES DE LA COMUNIDAD: Por la Asociación de Usuarios interviene la señora NICOLAZA PÉREZ, quien manifiesta que la Asociación de usuarios siempre ha estado apoyando la gestión de la ESEB, que ellos han trabajado de la mano en la consecución del mejoramiento de la institución. Plantea la sugerencia de que se reforme al acuerdo 072 de la ESEB. Por parte de la ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE BARRANCABERMEJA Y LA REGIÓN, participa el señor MARTIN ARACA, quien encomia la labor de la gerencia liderada por el doctor CARLOS SANMIGUEL, Quien ha realizado un papel preponderante en la mejora de la institución, por lo cual manifiesta el apoyo de dicha asociación y cada uno de sus integrantes.

8. LECTURAS DE PREGUNTAS: A Continuación se lee cada una de las preguntas formalizadas por los usuarios y usuarias: 8.1. por MARTIN ARACA: Por qué las EPS Contributiva, incluyendo régimen especiales no pagan la aplicación de las vacunas o por qué no las dirigen a su propia EPS Ya que están en la obligación de aplicarla. Rta: Al respecto se aclara que el programa de vacunación es un programa bandera del ministerio y que todas las ips tienen la obligación de cumplir con la vacunación, independientemente del régimen o eps de afiliación. 8.2.por NICOLAZA PÉREZ: Que en sesión del concejo municipal , en los primeros días del mes de febrero, se llegó al acuerdo entre partes que se establecerá la mesa de salud en foro social, para trabajar de la mano Secretaría Local de Salud, ESEB, ESE HRMM, organizaciones defensoras de usuarios, asociacion

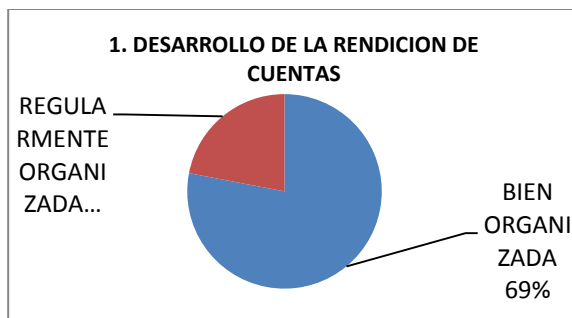
de usuarios ESEB, profesionales de la salud y USO. Deseamos saber por qué todavía no se ha puesto fecha, hora y día para establecerla con el municipio. Respuesta: Al respecto se informa que es un tema administrativo que se debe acordar con los actores involucrados para definir fecha. 8.3, Por ARGEMIRO GARCÍA: Siendo el nororiente comuna 5 y 6 el sector más poblado, por qué los puestos de salud presentan pérdida. Justificación para el cierre de ellos. La atención a los pacientes siempre está copada, por qué las pérdidas?. Respuesta: Ya la jefe financiera había aclarado la situación de los centros de salud, la demanda de atenciones no es directamente proporcional a los ingresos, toda vez que existen usuarios y usuarias multiconsultantes, como otros que no asisten a las citas, y de igual forma se debe atender con los mismos gastos y personal contratado. 8.4. POR EDUARDO MEMDOZA ARENAS: De antemano agradezco la atención a mi solicitud por el bien del mayor, pero quisiera saber si el programa sigue o no, ya que el número del adulto mayor de los centros de vida oscila entre 8300, me interesa la apertura y ampliación de este proyecto, como también tener más conciencia para la atención de esta población, ya que no se justifica que estas citas las tengan como programa y no como atención. Respuesta: El doctor Freddy Tuta confirma que es un programa que se está realizando y con lo cual la ESEB está comprometido con las diferentes unidades de atención 8.5. Por EUMELINA CORZO: Que se haga un buen control de seguimiento, que los profesionales del centro de salud Fortuna llegaran a deshora a atender a los usuarios. Ejemplo: en odontología. Respuesta: Se asume el compromiso desde la Subdirección científica para realizar seguimiento y tomar las acciones correctivas. 8.6 Por ARMANDO BARRIOS: El mal servicio que presta el servicio de urgencias, que siendo un fin de semana niegan las urgencias a los usuarios y justifican que saquen cita por consulta externa, sabiendo que si el usuario va a urgencias es por su estado de salud. Respuesta: Desde Subdirección científica se asume el compromiso de garantizar la atención de urgencias, de conformidad con la normatividad del triage. 8.7. por BELLINA PARRA TOLOZA: Observación y supervisión del puesto de salud Cardales, que implementen un turno donde se pueda ofrecer un servicio de urgencias en el puesto de salud Cardales. Respuesta: Se aclara que por normatividad para la implementación de servicios, se debe contar con una infraestructura y otros requisitos con los que el centro de salud no dispone, se informa que el recurso humano responsable de la atención en ese centro de salud, orienta los casos que ameriten urgencias a los centros de salud disponibles para ello. 8.8. Por CARLOS EDUARDO QUINTANA ROJAS: Hacer una buena planificación entre ESEB, Secretaría Local de Salud, asociaciones o alianzas de usuarios de salud, IPS.EPS contributivas y subsidiadas y el gobierno local. Solicitar a los señores concejales proyectos de diseño y construcción de un hospital de primer nivel con servicios de hospitalización, con 30 o 50 camas disponibles para la comunidad, todos unidos por la salud del primer nivel, Barrancabermeja saludable. Dios bendiga al pueblo barranqueños. Respuesta: El jefe de planeación destaca que precisamente la remodelación del centro de salud Danubio va a ser un logro en el aspecto de una mejor atención en el primer nivel, y redundará en beneficio de varias comunas que demandan los servicios.

9. COMPROMISOS: Por parte de la ESEB Se asume el compromiso de tomar las acciones en las anotaciones referidas por los asistentes, y publicar en la página web la respectiva información. Por parte de la comunidad continuar con el proceso veedor y ser apoyo para la consecución de los objetivos propuestos en salud.

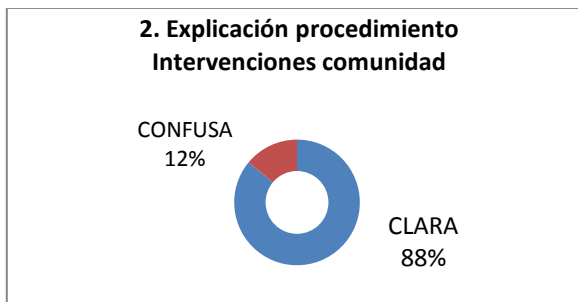
10. CONCLUSIÓN Y CIERRE: Finalmente se concluye con la satisfacción de haber realizado otra rendición de cuentas, donde la ESEB cumplió con presentar a la comunidad la gestión del año 2015 desde los aspectos operativo, administrativo, financiero y satisfacción de usuarios y usuarias. De igual manera, la comunidad tuvo la oportunidad de participar, expresar sus inquietudes y ser parte del compromiso institucional y social. Se da por terminada la reunión con la participación de 39 asistentes por parte de la ESEB, antes de vigilancia y control; y 39 por parte de la comunidad en general, incluyendo los integrantes de asociaciones; para un total de 78 asistentes; a las 11:50 am.

- Se publicó de manera previa el informe de gestión de la rendición de cuentas en la pag web de la ESEB.
- Las instalaciones físicas donde se desarrolló la audiencia pública fue adecuado, confortable y suficiente para este evento.
- Se garantizó la participación activa de las organizaciones sociales y de la ciudadanía.
- Se respondió a los temas priorizados por la comunidad.
- El evento fue calificado por los asistentes como muy bueno en su gran mayoría.
- La ESEB dio cumplimiento a los lineamientos estipulados para realizar la rendición de cuentas de su gestión 2015.

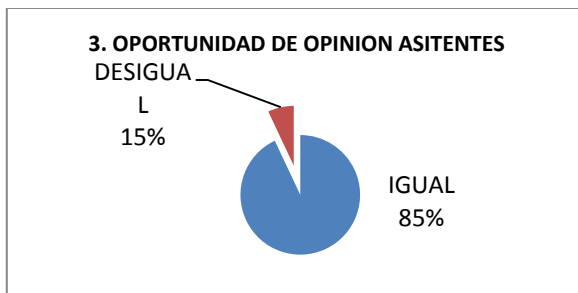
EVALUACIÓN ENCUESTA RENDICIÓN DE CUENTAS ESEB VIGENCIA 2015



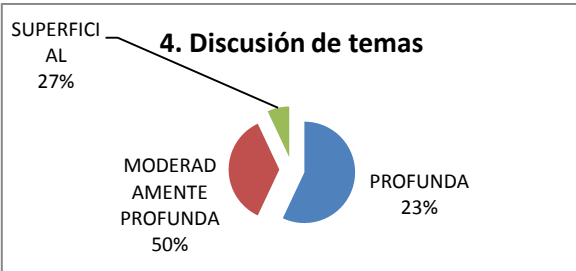
Los asistentes opinaron en un 69% que la rendición de cuentas estuvo bien organizada, Y el 31% opina que estuvo regularmente organizada.



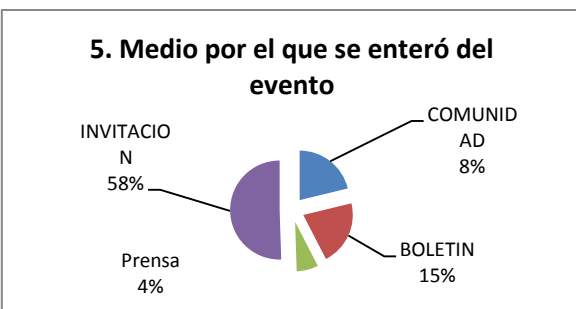
Los asistentes opinaron en un 88% que la explicación del procedimiento para las intervenciones de la comunidad en el evento, fue clara, mientras que Un 12% opinó que fue confusa.



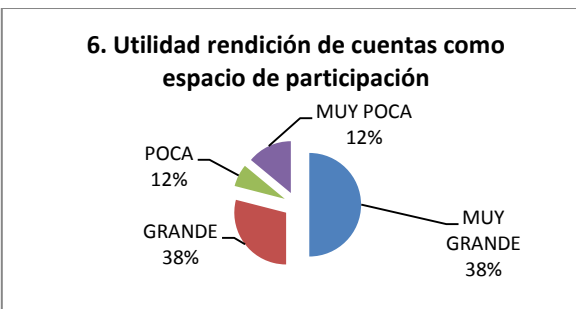
En lo que se refiere a la oportunidad de opinión de los asistentes, el mayor porcentaje (85%) manifiesta que fue igual y el 15% la evalúa de desigual.



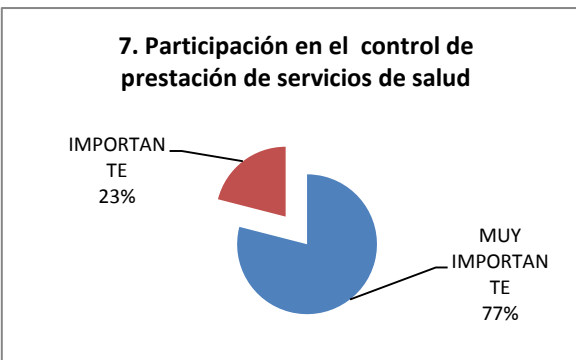
En lo que se refiere a la manera como fueron discutidos los temas, el 23% manifiesta que fue profunda, 50% moderadamente profunda y 27% superficial.



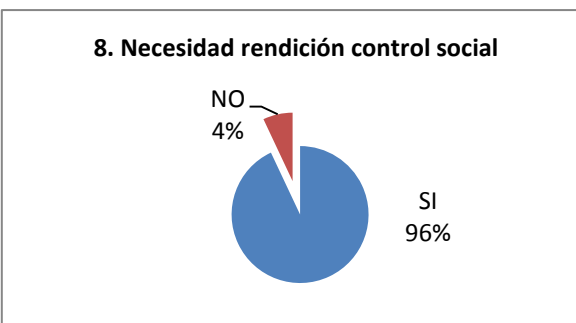
El mayor número de asistentes se enteró de la realización del evento por invitación directa (58%), por medio de la comunidad 15%, boletín 15% y 4% por prensa.



En lo que se refiere a la utilidad de la rendición de cuentas, como espacio de participación los asistentes la evalúan de muy grande en un 38%. Grande 38%, muy poca 12% y poca 12%.



Los asistentes manifiestan en un 77% que la participación en el control de prestación de servicios de salud es muy importante, y el 23% lo considera importante



En la totalidad consideran en un 96% que es necesario realizar la rendición de cuentas a la comunidad y un 4% manifiesta que no hay tal necesidad-

CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN:

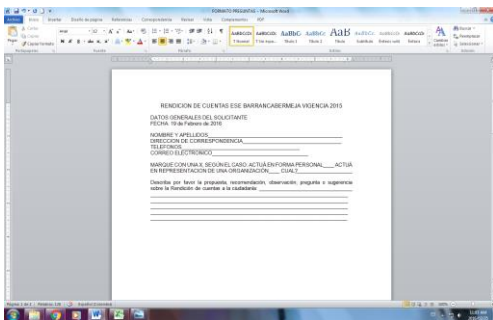
- La institución dio cumplimiento a la realización de la rendición de cuentas, de acuerdo a la normatividad
- Se presentó la exposición en forma ordenada, ininterrumpidamente, permitiendo a cada jefe de proceso analizar la información objetivamente-
- Hubo participación de la comunidad, quien planteó preguntas que ya estaban consignadas en las propuestas.

REGISTRO FOTOGRAFICO RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA 2015 ESE BARRANCABERMEJA 19 DE FEBRERO DE 2016

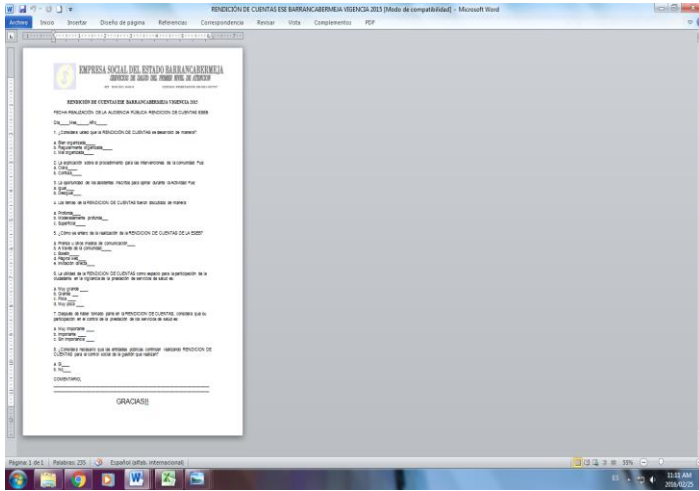




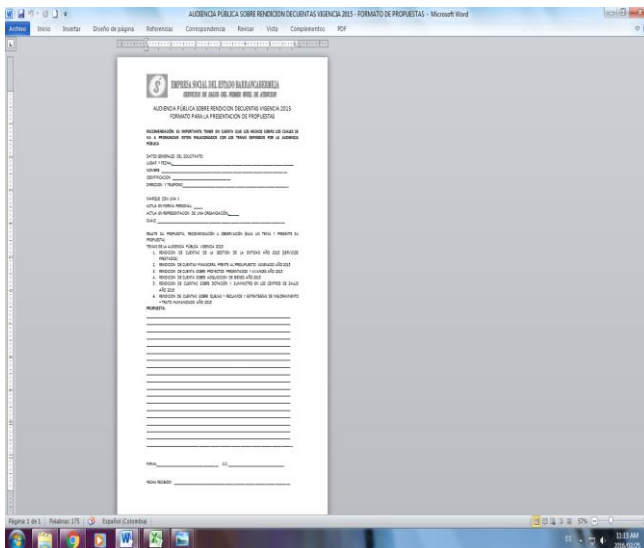
FORMATO PREGUNTAS



FORMATO EVALUACION AUDIENCIA



FORMATO PROPUESTAS DE LA COMUNIDAD



TOMADO PAG WEB PERIODICO VANGUARDIA LIBERAL

