



**SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN
DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021**

**INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD
USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
– HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN DE
BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021**



**PRESENTADO A: VEEDURIAS CIUDADANAS, COMITES DE PARTICIPACION
COMUNITARIA EN SALUD, ALIANZA DE USUARIOS DE LA ESE Y CIUDADANOS Y
HABITANTES DEL MUNICIPIO EL CARMEN DE BOLIVAR; DEPARTAMENTO DE
BOLIVAR.**

**RESPONSABLE DE LA RENDICION
DE CUENTAS CIUDADANA**

**PAHOLA MILENA SUAREZ
BAYUELO
GERENTE ESE**

PERIODO 1 DE ENERO A DICIEMBRE 31 DE 2021

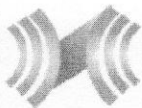
**MUNICIPIO EL CARMEN DE BOLIVAR
ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN**

ABRIL 2022

DIRECCION: CALLE 23 N° 56-32

**Página 1 de 26
TELEFONO: 6861950
El Carmen de Bolívar**

EMAIL: esecarmenbol@hotmail.com



SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN
DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021

I. MARCO LEGAL Y CONCEPTUAL

Las actuaciones y ejecutorias que se plasman en el presente informe de rendición de cuentas a la ciudadanía, alianza de usuarios y comunidad de nuestra área de gestión sanitaria; se encuentran enmarcadas en el siguiente contexto legal de obligatorio cumplimiento:

Constitución Política de Colombia: establece el derecho a conformar, ejercer y controlar el poder público en sus artículos 1, 2, 3 y 40

Decreto 1151 de 2008: Establece y regula el programa Gobierno en línea

Documento CONPES 3654 de 2010 "Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos

Decreto Ley 0019 de 2012: Política anti trámites.

Decreto 2482 de 2012: Por medio del cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Lineamiento De Rendición de Cuentas

DAFP. Circular Única Supersalud en lo pertinente.

"En su acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado". (CONPES 3654/2010)

La presente rendición de cuentas ciudadana es de carácter social para informar a los actores y grupos de interés de la comunidad usuaria de los servicios y en general a los habitantes que viven en la zona urbana y rural de nuestra área de gestión sanitaria, jurisdicción del Municipio EL CARMEN DE BOLIVAR, Zodes de los Montes de María; que tienen como centro de referencia nuestra ESE como único ente prestador de mediana complejidad en la red pública prestadora de servicios de salud de esta Zodes de Bolívar; estableciendo en qué estado y resultados se han obtenido por parte de la presente administración el cumplimiento de manejar un bien meritorio público como es la prestación de los servicios de salud de mediana complejidad, del cual se benefician esta pujante y luchadora comunidad, que día a día procura vencer las dificultades que trae la pobreza y vulnerabilidad dejada en periodos pasados, beneficiándose de la creciente oferta de servicios y modernización de los equipos y mobiliario puestos a su servicio.

Como rendición de cuentas social propiciamos un proceso de diálogo constructivo y permanente y una relación de doble vía entre los órganos de gobierno del hospital que incluye la relación docencia servicio y los aliados estratégicos privados; con los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la "gestión pública" para mejorar de manera continua los mismos, en especial en el avance que hemos tenido del Plan



**SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN
DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021**

anticorrupción y de atención ciudadana y el Plan de Acción., logrado mediante la Actualización del Modelo de Prestación de Servicios de Salud de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO DE EL CARMEN DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, donde se establece la transversalidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y se determinan sus criterios diferenciales; se determina la trazabilidad con el Modelo Integral de Atención en Salud – MIAS y se implantan los mapas de riesgos y se dictan otras disposiciones como Hospital Público – ESE.

Por ende; con la presente Rendición de Cuentas a las veedurías, alianzas de usuarios y pacientes de nuestro hospital público ESE, estamos cumpliendo nuestro deber de dar capacidad de respuesta a nuestra misión institucional y a las exigencias que hace la ciudadanía en la utilización de nuestros servicios, por el manejo de los recursos, por las decisiones tomadas y por la gestión realizada en ejercicio del poder que nos ha sido encomendado reglamentariamente.

Por último; someterse al control social es la forma en que la presente administración se relaciona con su comunidad; por tanto, este proceso de interlocución estamos seguros que nos genera beneficio cuando:

- Incrementa la legitimidad como hospital público de mediana complejidad.
- Posibilita espacios de diálogo para acercar la oferta de servicio a la ciudadanía y generar confianza.
- Compromete a la administración y a la ciudadanía en un trabajo en equipo, permitiendo aclarar dudas, despejar malentendidos y participar en los logros y retos.
- Retroalimenta la gestión pública de brindar servicios de salud con calidad, eficiencia y calidez humana; para el logro efectivo de los objetivos institucionales.

Reiterando nuestra disposición a trabajar porque cada día prestemos servicios con mayor calidez, respeto y humanización y los usuarios no lo perciban, sino que reciban los servicios con eficiencia y eficacia, como respuesta a sus necesidades que cada día exigen con conocimiento a sus derechos y nuestros funcionarios puedan proporcionarlos como el cumplimiento de sus compromisos personales e institucionales.

PAHOLA M. SUAREZ BAYUELO

PAHOLA MILENA SUAREZ BAYUELO
Gerente ESE



**SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN
DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021**

**INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD
USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO –
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN DE
BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021**

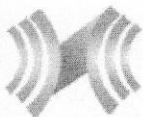
I. IDENTIFICACION DE LA ESE

1.1 INFORMACION GENERAL DE LA ESE

DATOS GENERALES	
ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	
DEPARTAMENTO	BOLIVAR
MUNICIPIO	EL CARMEN DE BOLIVAR
NIVEL	MEDIANA COMPLEJIDAD CATGORIA 2B
CARÁCTER	DEPARTAMENTAL
ESE	SI
NIT	900 196 346 9
HABILITADO	SI
RED	ZODES MONTES DE MARIA
CREACIÓN	DECRETO N° 736
FECHA ACTO	26/12/20007
TELEFONO	6861950
E-MAIL INSTITUCIONAL	ESECARMENBOL@HOTMAIL.COM

1.2 INFORMACION GENERAL GERENTE DE LA ESE

DATOS GENERALES GERENTE DE LA ESE	
ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	
NOMBRE	PAHOLA SUAREZ BAYUELO
FORMA VINCULACION	PERIODO FIJO
PROCESOS VINCULACION	ELECCION
TIPO REELECCION	DIRECTA
NOMINADOR	GOBERNADOR
ACTO DE NOMBRAMIENTO	DECRETO N° 186
FECHA ACTO DE NOMBRAMIENTO	20 DE MAYO DE 2020
ACTO DE POSESIÓN	ACTA DE 21 DE MAYO DE 2020
CREACIÓN	DECRETO N° 736
FECHA ACTO	26/12/20007
PERIODO	21 DE MAYO DE 2020 A 31 DE MARZO DE 2024



SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN
DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021

II. SERVICIOS DE LA ESE

2.2 PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA ESE

CONSULTA EXTERNA DE BAJA COMPLEJIDAD- HORARIO: 7AM - 5 PM

- ✓ Medicina General
- ✓ Odontología
- ✓ Enfermería
- ✓ Trabajo Social
- ✓ Nutrición y Dietética
- ✓ Terapia física
- ✓ Terapia Respiratoria
- ✓ Promoción y Prevención
- ✓ Fonoaudiología
- ✓ Psicología.

CONSULTA EXTERNA DE MEDIANA COMPLEJIDAD- HORARIO: 7AM - 5 PM

- ✓ Medicina Interna
- ✓ Anestesiología
- ✓ Ginecología
- ✓ Obstetricia
- ✓ Pediatría
- ✓ Ortopedia y Traumatología
- ✓ Radiología
- ✓ Nefrología Adulta y Pediátrica
- ✓ Dermatología
- ✓ Otorrinolaringología
- ✓ Urología.
- ✓ Oftalmología

SERVICIO DE HOSPITALIZACION DE BAJA Y MEDIANA COMPLEJIDAD

- ✓ Hospitalización Adulto
- ✓ Hospitalización Pediátrico
- ✓ Servicio Farmacéutico.
- ✓

Denotamos que, en virtud de la emergencia sanitaria declarada por el gobierno nacional, para la mitigación, y contención de la pandemia COVID. 19 se dotó por parte del ministerio de salud y la Gobernación de Bolívar cinco Unidades de Cuidados intermedios y Diez unidades de cuidados intensivos, las cuales están registradas en el REPS de manera temporal.

SERVICIOS QUIRURGICOS DE BAJA Y MEDIANA COMPLEJIDAD AMBULATORIO Y



SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN
DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021

HOSPITALARIO

- ✓ Cirugía General
- ✓ Cirugía Ginecobstetricia
- ✓ Cirugía Ortopedia y traumatología
- ✓ Cirugía Otorrinolaringología
- ✓ Cirugía Dermatología
- ✓ Cirugía Urología.

URGENCIAS DE BAJA Y MEDIANA COMPLEJIDAD- HORARIO: 24 HORAS

- ✓ *Consulta Médica General de urgencias*
- ✓ *Consulta Médica Especializada de Urgencias*
- ✓ Procedimientos Médico-Quirúrgicos
- ✓ Trauma
- ✓ Observación
- ✓ Rehidratación Oral
- ✓ Imágenes Diagnosticas (Rx, Ecografía, Mamografía)
- ✓ Laboratorio Clínico
- ✓ Electrocardiografía
- ✓ Terapia Respiratoria.
- ✓ Servicio Farmacéutico.

SERVICIO DE APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPÉUTICA

LABORATORIO CLÍNICO BAJA Y MEDIANA COMPLEJIDAD

- ✓ Hematología automatizada
- ✓ Química sanguínea
- ✓ Inmunología
- ✓ Electrolitos séricos
- ✓ Microbiología
- ✓ Parasitología
- ✓ Microscopía
- ✓ Pruebas especiales: Toxoplasma G y M, Hepatitis B, Rubeola G y M, VIH, Paratohormona, TSH Neonatal, Dímero D

GESTION PRE TRANSFUSIONAL

IMAGENOLOGIA

- ✓ Imágenes diagnósticas Ionizantes (Radiografías)
- ✓ Imágenes diagnósticas No Ionizantes:
- ✓ **ECOGRAFÍA**



**SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN
DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021**

- ✓ Mama
- ✓ Testículo
- ✓ Renal y de Vías urinarias
- ✓ Abdomen total
- ✓ Abdomen superior
- ✓ Hepatobiliar
- ✓ Pélvica.
- ✓ Transvaginal
- ✓ Tejidos blandos
- ✓ Doppler arterial y venoso

MAMOGRAFÍA

RADIOLOGIA ODONTOLOGICA

DIAGNOSTICO VASCULAR (ELECTROCARDIOGRAMA)

MONITOREO FETAL

PROCEDIMIENTOS DIAGNOSTICOS GINECOLOGICOS

- ☐ Toma de citología cérvico vaginal. HORARIO: lunes a viernes de 7:00 a 12 m y 1 - 5:00 PM
- ☐ Colposcopia: HORARIO: Por programación. De 7:30 AM a 5:00 PM.

SERVICIO DE TRANSPORTE ESPECIAL DE PACIENTE

- ✓ Transporte Asistencial Básico (Baja Complejidad)
- ✓ Transporte Asistencial Medicalizado

PROMOCION Y PREVENCION

- ✓ **Detección temprana de las alteraciones de la salud:**
 - ✓ Planificación Familiar: Medico de 7 am a 5 pm. Enfermería de 1 pm a 5 pm.
 - ✓ Control Prenatal: Medico de 6 am a 3 pm. Enfermería de 7 am a 5 pm.
 - ✓ Atención en Crecimiento y desarrollo. Medico de 6 am a 12m. Enfermería de 7 am a 5 pm.
 - ✓ Atención del Joven entre los 10 y 29 años en horario de 6 am a 12 m.
 - ✓ Atención Preventiva Salud Oral
 - ✓ Atención del Adulto: De 7 am a 5 pm.
- ✓ **Atención Preventiva en Salud Oral: Horario de atención de 7 am a 5 pm.**
- ✓ **Promoción y Apoyo a la Lactancia Materna**



**SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN
DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021**

2.3 PLATAFOMA ESTRATEGICA DE LA ESE

¿Quiénes SOMOS?

Somos una Empresa Social del estado que busca contribuir a la aplicación en forma correcta de las herramientas de la administración científica moderna y postmoderna para generar cadena de valor hospitalario.

Emprender nuevos caminos de habilidades gerenciales que reactiven los estancamientos que se tienen para implementar los estándares y procesos del SOGCS integrados

Buscar el desarrollo empresarial armónico del hospital público, centrado en el paciente y con los procesos de calidad integral como eje central de la gestión

MISSION: Somos una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud de mediana complejidad, reconocida por la prestación de servicios de Calidad, integrales y humanizados, y comprometidos con la eficiencia en la utilización de los recursos físicos, humanos y financieros que garanticen la satisfacción de las necesidades de salud de los habitantes de nuestro municipio y sus alrededores y el desarrollo integral de nuestros aliados y colaboradores.

VISION: En el 2025 seremos una Entidad acreditada, autónoma y auto sostenible, reconocida por su Calidad y el compromiso en la prestación de servicios de salud, el manejo transparente y efectivo de los recursos financieros y la disponibilidad de los recursos tecnológicos y humanos que garantizan la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

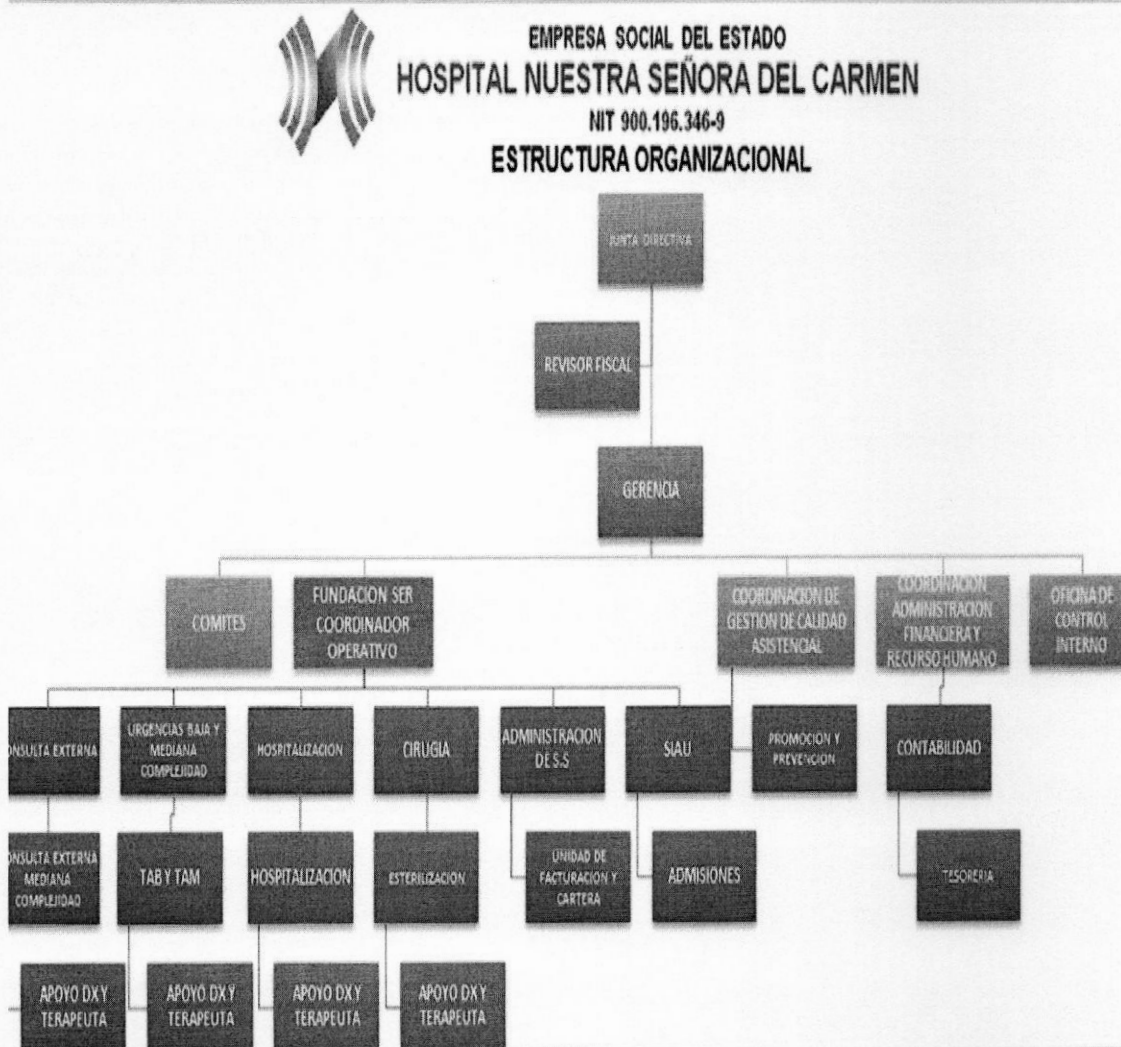
PRINCIPIOS: Eficiencia; Calidad; Trabajo En Equipo y Competitividad

VALORES: Responsabilidad; Respeto; Transparencia y Tolerancia,
Sentido de pertenencia, vocación de servicio



**SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN
DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021**

2.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ESE



2.5 CAPACIDAD INSTALADA DE LA ESE.

- CAMAS PEDIATRICAS: 14
- CAMAS ADULTOS: 28
- CAMAS OBSTETRICAS: 16
- CAMAS UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS: 10 CAMAS EN EXPANSION
- CAMAS UNIDAD DE CUIDADOS INTERMEDIOS: 5 CAMAS EN EXPANSION
- CONSULTORIOS 13
- ÁREA DE REHABILITACIÓN FÍSICA Y RESPIRATORIA.
- ÁREA PARA ENTRENAMIENTO EN ACTIVIDADES DE LA VIDA DIARIA
- 3 SALAS DE CIRUGIA

III. ORGANOS DE GOBIERNO CON PARTICIPACION SOCIAL

PS



**SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN
DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021**

3.1 JUNTA DIRECTIVA DE LA ESE.

Presidente – Gobernador del Departamento: Vicente Blel Scaff
Secretario de Salud Departamental: Álvaro González Hollmann
Representante del Sector Científico Interno de la ESE: Luz Marina Torres
Representante del Sector Científico Externo de la ESE: Libia López Olivero
Representante de la Alianza de Usuarios de la ESE: Vacante Representante
Gremios de la Producción: Vacante

3.2 VEEDURIAS CIUDADANAS

Los Veedores Ciudadanos registran una labor dinámica en el acompañamiento y reclamos de los derechos de los pacientes y registran una buena relación con los actores de admisiones e información al usuario lo mismo que cuando necesitan llegar a las instancias clínicas y directivas de la ESE tienen las garantías y el acceso suficiente para desarrollar su labor comunitaria.

3.3 ALIANZAS DE USUARIOS

Las distintas alianzas de usuarios constituidas formalmente por la Resolución 1757 de agosto 3 de 1994 y conexas vienen velando por la calidad de los servicios del Hospital y la defensa de sus usuarios en cada una de las entidades responsables de pagos a que pertenecen y tienen presencia activa a lo interno de la dinámica de atención de los pacientes. La ESE HNSC conformó el 9 de febrero la Alianza de Usuarios, la cual ha venido destacándose durante su conformación en velar por la calidad del servicio y capacitándose en deberes y derechos, y retroalimentado por medio de charlas educativas a los usuarios que asisten a la institución.

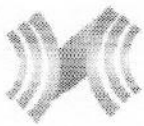
3.4 PARTICIPACION COMUNITARIA EN SALUD

El comité de Ética hospitalaria se encuentra vigente y funcionando durante el año 2021, con participación de representantes de la comunidad.

3.5. COMITÉS INSTITUCIONALES:

En la actualidad están conformados y activos los siguientes comités:

- Comité de Ética hospitalaria
- Comité de Vigilancia Epidemiológica
- Comité de Infecciones
- Comité de Seguridad
- Comité de Bioseguridad y gestión de residuos
- Comité de Muertes Hospitalarias
- Comité de Farmacia y Terapéutica
- Comité de Reactivo vigilancia, tecno vigilancia y fármaco vigilancia
- Comité de Unidad Transfusional
- Comité de Historias Clínicas
- Comité de Auditoria y Calidad
- Comité de Facturación
- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo
- Comité de Convivencia laboral



**SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN
DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021**

- Comité de Violencia Sexual
- Comité IAMII

3.6 RED DE CONTROLADORES EN SALUD

Las redes más utilizadas por la E.S.E. para resolver algunos problemas son: Personería, Procuraduría, ICBF, Policía de infancia y adolescencia, Fiscalía y Registraduría Nacional del estado civil.

IV. MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE LA ESE

RESOLUCION No. 107 DE 30 DE ABRIL DE 2021 Por la cual se actualiza el Modelo de Prestación de Servicios de Salud de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, Se establece la Transversalidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y se Determinan sus Criterios Diferenciales; Se Establece la Trazabilidad con el Modelo Integral de Atención en Salud – MIAS; se Implantan los Mapas de Riesgos y se dictan otras Disposiciones como Hospital Público – ESE.

V. GESTION DE TRÁMITES DE LOS USUARIOS EN LA ESE

5.1 FUNCIONAMIENTO DEL SIAU EN LA ATENCION A LA COMUNIDAD

El servicio de atención y de información a la comunidad SIAU, liderado por profesional en Trabajo Social, le permite a los pacientes y usuarios que reciben servicios en la E.S.E Hospital NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN EL CARMEN DE BOLIVAR; tener acceso a todos los servicios. Ofreciendo las siguientes orientaciones.

Información

Recepción y solución de quejas y
reclamos Cotizaciones

Autorizaciones

Clasificación de los usuarios según su capacidad de pago o seguridad
social Atención social al paciente y sus familiares

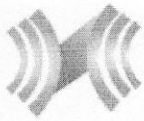
Intervención en casos especiales que ameriten intervención del ICBF y otras
instituciones que velen por los derechos de los usuarios.

Evaluaciones de satisfacción de los usuarios y seguridad del paciente

5.2 FUNCIONAMIENTO DE LAS ADMISIONES Y REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE PACIENTES

Contamos con un manual que permite el adecuado manejo y coordinación entre las
ESE del I nivel de la Zodes Montes de María, nuestra institución, las EAPB y CRUE.

Handwritten signature/initials



**SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN
DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021**



5.3 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

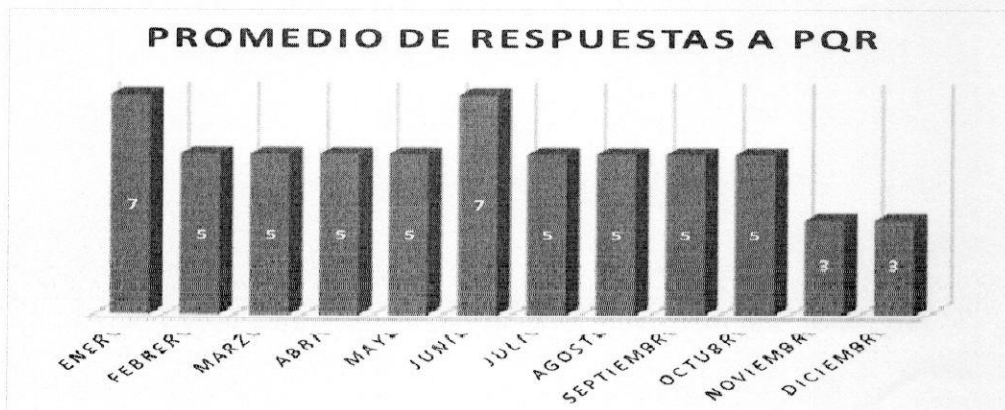
Existe un programa de auditoria de calidad del servicio, que contempla los mecanismos de mejoramiento de la atención al ciudadano desde la Gerencia, central de admisiones, hasta el SIAU. Liderado por un profesional de Trabajo Social, que fomenta a los usuarios el uso de los canales de comunicación de PQR.

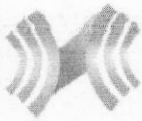
5.4 CANALES DE COMUNICACIÓN PÚBLICA DE LA ESE CON SUS USUARIOS.

Los estipulados por la normatividad vigente y contemplados en la ESE para el efecto., tales como página WEB, correo electrónico general y correo de notificaciones judiciales, además se cuenta con páginas en redes sociales Facebook e Instagram en donde el operador externo Fundación SER informa a los usuarios noticias relacionadas con la prestación de servicios del hospital y temas afines con la institución.

5.5. GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS - PQRS

Manejado por la oficina de sistema de información y atención al usuario se establece el comportamiento de la gestión de quejas y reclamos de los usuarios, dando el trámite ante el área, servicio, o funcionario correspondiente, con solución inmediata si es del caso y con respuesta al usuario en un máximo de 5 días cuando corresponde. Funciona en ambas vías con respuesta y solución al usuario y lo que corresponde hacia el interior de la IPS, con la participación de las áreas comprometidas e involucradas la Coordinación de talento humano. En la vigencia 2021 el promedio de respuesta estuvo en meta: 5 días.





**SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN
DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021**

MES	2021
ENERO	38
FEBRERO	34
MARZO	32
ABRIL	22
MAYO	24
JUNIO	15
JULIO	36
AGOSTO	30
SEPTIEM	29
OCTUBRE	33
NOVIEMB	41
DICIEMB	18
TOTAL	352

PQR RECEPCIONADAS	PQR CON RESPUESTA	% CUMPLIMIENTO
352	351	99.9

El porcentaje de cumplimiento de respuesta a las quejas es del 99,9% en el año 2021, de 352 quejas presentadas se les tramitó respuesta a 351. El mes que más quejas se presentaron fue en noviembre, seguido del mes de enero, con una notable disminución de quejas en el mes de diciembre.

5.6 DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO. Y DEL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO DE LA ESE

Se actualizó y se montó en la página Web de la ESE, el plan anticorrupción y el modelo de gestión ética, el cual se socializó con los funcionarios y responsables de las áreas y unidades funcionales y a articulado con el operador la metodología diseñada para hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano en forma aceptable

5.7 DE LAS AUDITORIAS Y EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA ESE

Los Informes de auditoría y control interno se rindieron oportunamente y reposan en forma virtual en la página WEB de reportes del DAFP. A corte diciembre 31 de 2021 y se rindió el informe anual del SCI – FURAG II.

VI. RESULTADOS DE LA GESTION OPERATIVA DE LA ESE A CIERRE VIGENCIA 2021.

6.1 PRODUCCION DE SERVICIOS DE SALUD



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

NIT 900.196.346-9

ESEHNSC-G-100-D-

**SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN
DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021**

La evolución de la producción de los servicios de salud de ese hospital público de mediana complejidad, de los últimos 5 años; de conformidad con su portafolio de servicios y capacidad técnico científica de habilitación la clasificamos de la siguiente manera:

6.1.1 SERVICIOS CONSULTA EXTERNA Y URGENCIAS MEDICAS DE BAJA Y MEDIANA COMPLEJIDAD.

EVOLUCION DE LOS SERVICIOS DE CONSULTA MEDICA Y URGENCIA GENERAL Y ESPECIALIZADA	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL	PROMEDIO
CONS. MEDICINA GRAL ELECTIVAS REALIZADAS	47737	49988	57410	45809	62242	263186	52637
CONS. MEDICINA ESPECIAL ELECTIVAS REALIZADAS	35252	36981	46451	27548	54520	200752	40150
CONS. MEDICINA GRAL URGENTES REALIZADAS	31249	32131	39843	26547	30899	160669	32133
CONS. MEDICINA ESPECIAL URGENTE REALIZADAS	9391	9836	12330	11200	11231	53988	10797
PACIENTES EN OBSERVACION	14466	6691	3885	1664	1510	28216	5643
OTRAS CONSULTAS ELECTIVAS REALIZADAS POR PROFESIONALES DIFERENTES A MED., ENF., ODONT.,(INCLUYE PSICOLOG., OPTOME. Y OTRAS	7266	8279	8957	8142	12935	45579	9115
TOTAL	145361	143906	168876	120910	173337	752390	150478

La consulta médica general en el periodo analizado registro un promedio de 52.637 eventos/año, con curva ascendente y con una variación positiva en el 2021 por encima del promedio anual, obedeciendo a un mejor control de la emergencia sanitaria del SARS COV



**SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN
DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021**

2 por el inicio de la vacunación.

En el mismo sentido la consulta médica especializada registro un promedio de 40.150 eventos/año, con curva ascendente y con una variación positiva en el 2021 por la misma razón.

El comportamiento de las consultas de medicina general, consulta especializada en el servicio de urgencias y de otras consultas como psicología y nutrición, también presentaron un aumento en el promedio y variación positiva en el año 2021 por encima del promedio.

6.1.2 SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA ODONTOLOGICA DE BAJA COMPLEJIDAD DE LA ESE

EVOLUCION DE LOS SERVICIOS DE CONSULTA							
ODONTOLOGICA GENERAL	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL	PROMEDIO
TOTAL CONSULTAS ODONTOLOGIA REALIZADAS(VALORACION)	12255	19272	24018	8298	10047	73890	14778
SELLANTES APLICADOS	13179	21462	12041	500	1938	49120	9824
SUPERFICIES OBTURADAS	2823	2904	3366	3306	3901	16300	3260
EXODONCIAS	1812	2087	2046	417	978	7340	1468
TOTAL DE TRATAMIENTOS TERMINADOS	640	739	917	118	68	2482	496,4
TOTAL	30709	46464	42388	12639	16932	149132	29826

Se evidencia aumento en las consultas de odontología, en la aplicación de sellantes, superficies obturadas y numero de exodoncias durante el año 2021, obedeciendo a un mejor control de la emergencia sanitaria del SARS COV 2 por el inicio de la vacunación

6.1.3 PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVICIOS DE INTERNACION DE LA ESE

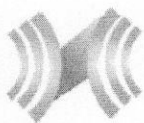
Los indicadores de productividad del servicio de internación y/o hospitalización de la ESE, fue la siguiente:



SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN
DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021

PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVICIOS DE INTERNACION Y/O HOSPITALIZACION	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL	PROMEDIO
CAMAS DE HOSPITALIZACIÓN	52	52	58	68	58	288	57,6
TOTAL DE EGRESOS	5669	7934	8829	7314	8127	37873	7574
TOTAL DIAS ESTANCIA DE LOS EGRESOS	11163	15150	20590	15263	16554	78720	15744
DIAS ESTANCIAS DE LOS EGRESOS OBSTETRICOS	2134	1856	1918	1395	1983	9286	1857
DIAS ESTANCIAS DE LOS EGRESOS QUIRURGICOS	2775	3012	3743	1407	3301	14238	2847
DIAS ESTANCIAS DE LOS EGRESOS NO QUIRURGICOS	6265	10282	14929	4512	11270	47258	9451
TOTAL DE DIAS CAMAS OCUPADAS	10965	8553	12478	9372	9959	51327	10265
TOTAL DE DIAS CAMAS DISPONIBLES	17848	18976	20630	21228	21170	99852	19970
% OCUPACIONAL= DIAS CAMAS OCUPADAS DEL PERIODO/CAMS DISPONIBLES PERIODO X 100	61	45	60	44	51	261	52
PROMEDIO DIA ESTANCIA=TOTAL DIAS ESTANCIA DE LOS EGRESOS DEL PERIODO/TOTAL EGRESOS DEL PERIODO	2	2	2	2	2	10	2
GIRO CAMA= TOTAL EGRESOS HOSPITALARIOS DEL PERIODO/CAMAS DISPONIBLES DEL PRIODOX100	109	153	152	126	38	578	115,6

El % de ocupación en el año 2021 se incrementó a un 5% con relación al año anterior que fue del 44%, se aumentaron el número de cirugías debido a que suspendieron la restricción de éstas en tiempo de pandemia.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

NIT 900.196.345-9

SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN
DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021

ESSE/SC-G-100-D

6.1.4 SERVICIOS DE CIRUGIAS

EVOLUCION DE LOS SERVICIOS DE CIRUGIA	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL	PROMEDIO
TOTAL DE CX REALIZADAS (SIN PV NI CST)	5835	6224	7807	6733	8042	34641	6928
CIRUGIAS GRUPO 2-6	3741	4010	4773	3780	4482	20786	4157
CIRUGIAS GRUPO 7-10	1980	2034	2778	2650	3078	12520	2504
CIRUGIAS GRUPO 11-13	175	152	215	272	449	1263	252,6
CIRUGIAS GRUPO 20-23	11	28	41	31	33	144	28,8

Del total de actividades quirúrgicas realizadas en el año 2021, sin incluir partos y cesáreas, en promedio, asciende a 8.042 cirugías, de los cuales el mayor porcentaje son las cirugías del grupo 2-6 y el menos % a las cirugías del grupo 20-23. Se evidencia un aumento significativo en el número de cirugías con respecto al año anterior por las razones ya expuestas.

6.1.5 SERVICIOS DE APOYO DIAGNOSTICO

EVOLUCION DE LOS SERVICIOS DE APOYO DX	2016	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL	PROMEDIO
EX LAB. CLINICO	164742	209908	194892	223282	155271	282252	1230347	246069
RADIOGRAFIAS	18294	20461	18900	21000	16113	21170	115938	23187
ECOGRAFIA	9327	14775	14110	14894	13632	28480	95218	19043
EKG	6231	7437	6490	6770	3316	8926	39170	7834
TOTAL	198594	252581	234392	265946	188332	340828	1480673	296134

Si observamos el comportamiento de los servicios de apoyo Diagnósticos vemos cómo ha sido el incremento año por año. En el año evaluado hubo un aumento significativo en el número de laboratorios, Radiografías, ecografías, EKG, se aumentó la programación conservando las medidas de prevención y aforo institucional, además se implementaron



**SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN
DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021**

estrategias en la toma de muestras de laboratorio clínico.

6.1.6 SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO

EVOLUCION DE LOS SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL	PROMEDIO
TERAPIA FISICA	11172	9500	11719	8746	14407	55544	11108
TERAPIA RESPIRATORIA	1043	434	754	129	165	2525	505
TERAPIA DEL LENGUAJE	4204	4721	4671	2278	3841	19715	3943
NUTRICION	4314	4397	4970	4786	8674	27141	5428
PSICOLOGIA	1455	2199	3158	3356	4261	14429	2885
TOTAL	22188	21251	25272	19295	31348	119354	23870

En el periodo evaluado observamos la mayor participación de terapia física, seguidas de Nutrición. Las terapias respiratorias reportadas no incluyen los de urgencia. Vemos como las consultas de Psicología han ido en incremento año tras año con un repunte en estas 2 últimas vigencias. Se evidencia que en el año 2021 se incrementa la prestación de servicios de apoyo terapéutico.

6.2 GESTION HUMANA Y PLANTA DE PERSONAL

En virtud de que la ESE presta su oferta de servicios mediante contrato de asociación con Operador externo, la nómina de planta de la ESE es reducida y se ha mantenido igual en toda la vigencia de la presente administración así:

PLANTA DE PERSONAL	2017	2018	2019	2020	2021
Total, cargos planta de Personal (provistos)	5	5	5	5	5
Empleados públicos	4	4	4	4	4
Trabajadores oficiales	0	0	0	0	0
Libre nombramiento y Periodo fijo	1	1	1	1	1
Planta temporal	0	0	0	0	0

6.3 GESTION DE MERCADEO DE LOS SERVICIOS DE SALUD

6.3.1 CONTRATACION CON EPS, S



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN
NIT 900.196.346-9

ESEHSC-100-D

SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN
DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021

La contratación de la vigencia evaluada y vigente al cierre de la vigencia 2021 por parte de la ESE con las diferentes Entidades Responsables de Pagos (ERP) corresponde a contratos del régimen subsidiado en mayor porcentaje, el restante a contratos de régimen contributivo, régimen especial como Policía y magisterio, PPNA y con la Secretaria de Salud departamental de Bolívar.

ESE HOSPITAL NTRA SRA DEL CARMEN

NIT 900196346-9

MATRIZ DE CONTRATACION AÑO 2021

ENTIDAD	NUMERO CONTRA	MODALIDAD	SERVICIOS	VALOR	POBLACION	INICIO	VIGENCIA	TARIFA	ESTADO
MUTUAL SER	19275	EVENTO	Evento (todos los servicios Habilitados) y nuevos servicios.	5.854.628.294	El Carmen de B	Abril 1-2019	31-mar-21	Soat 2016 - 5%, O2: \$20, precio de medicam de Mutua	Vigente
	MODIFICATORIO-1	EVENTO	CE. Medicina gral (Atención y seguimiento Covid-19, traslado basico y medicalizado	6.397.863.294	El Carmen de B	Abril 1-2019	31-mar-21	tarifa pactada	Vigente
	MODIFICATORIO-2	EVENTO	Nuevas especialidades Laboratori os, Radiologia	7.006.603.161	El Carmen de B	Abril 1-2019	31-mar-21	tarifa pactada	Vigente
	MODIFICATORIO-3	EVENTO	Evento (todos los servicios Habilitados) y nuevos servicios.	9.085.260.000	El Carmen de B	Abril 1-2019	28-feb-22	tarifa pactada	Vigente
	MODIFICATORIO-4	EVENTO	Evento (todos los servicios Habilitados) y nuevos servicios.	17.056.859.130	El Carmen de B	Abril 1-2019	28-feb-22	tarifa pactada (Modificadorio) numeral 4- Alcance del contrato. Modificadorio Numeral 5.- Valor estimado del contrato. Modificadorio Anexo2. Ficha técnica del contrato. Inclusión de	Vigente
	20636	CAPITACION	CAPITACION RECUPERACION HOSPITAL (Med Gral, Enf, odont, Terapia Res y Fisica, Radiologia, Lab, e Imágenes, Urg, Traslado Basico	\$ 2.896.060.194,72	Total: 37.191 subsidiado: 33.062 contributivo: 4129	1/04/2021	31/03/2022	valor Usuario: 5840.24	Vigente
	20637	CAPITACION	CAPITACION RECUPERACION GEOVANI (Urgencias, Traslado basico, radiologia e imagenes)	\$ 210.736.579	Total: 13.271 subsidiado: 12.813 contributivo: 458	1/04/2021	31/03/2022	Vr. Usuario : 1.190,96	Vigente
	20639	CAPITACION	CAPITACION P y P (RUTA DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO MATERNO PERINATAL	\$ 1.717.981.999,20	total 40.991: Subsidiado 36.298 contributivo: 4.693	1/04/2021	31/03/2022	valor por usuario: 3.492	Vigente
	20640	CAPITACION	CAPITACION P y P (- Ecografias)	\$ 26.732.040,72	Total: 13.271 subsidiado: 12.813 contributivo: 458	1/04/2021	31/03/2022	valor por usuario: 167,86	Vigente
	20854	EVENTO (1 Factura)	Programa Ser madre E Hij	\$ 1.487.453.760,00	2337	1/07/2021	30/06/2022	\$ 636,480 por episodio de atención	Vigente
	20816	EVENTO (1 Factura)	PROGRAMA TODO CORAZON Med Gral, odont, Enf, Med inter-nefrolo- lab, nutricion, EKG, psicolog, deteccion	\$ 1.377.185.184,00	4152	1/07/2021	30/06/2022	114,765,435 vr mensual atencion integral \$ 331,692 vr. Integral vr. Paciente	Vigente
	19383- Mod 1	EVENTO (1 Factura)	Programa Ser madre E Hij	\$ 2.980.543.016,16	25357	2/07/2019	30/06/2021	623,675 vr atencion integral x Paciente. Usuarios contributivo: 223 y Usuario	Terminado
	19351 Mod-1	EVENTO (1 Factura)	PROGRAMA TODO CORAZON Med Gral, odont, Enf, Med inter-nefrolo- lab, nutricion, EKG, psicolog, deteccion	\$ 2.171.927.172	3.199	2-jul-10	30-jun-21	\$ 86.689.701 Mensual	Terminado



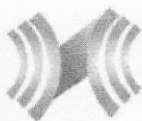
**SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN
DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021**

POLICIA NACIONAL	ADICION AL CONTRATO No. 67-7-20456-2021-Regional de Aseguramiento en salud No. 8	EVENTO	(todos los servicios Habilitados) y nuevos servicios	\$ 8.600.000	sin dato	7-dic-21	Adición de \$ 8.600.000 para 2021	soat vigente menos 5%	Vigente
	72-5-20134	EVENTO	(todos los servicios Habilitados) y nuevos servicios	\$ 55.000.000	sin dato	26-oct-20	Adición de \$ 2.000.000 para 2021	Soat Vigente 2020-5%	terminado
	67-7-20456-2021-Regional de Aseguramiento en salud No. 8	EVENTO	(todos los servicios Habilitados) y nuevos servicios	15 millones vigencia a 31 dic 2021 y 20 millones a vigencia 2022 Según presupuesto.	sin dato	13-ago-21	hasta terminar presupuesto	soat vigente menos 5%	terminado
AXA COLPATRIA (solamente ARL)	ASIST-IPS-20-00000150	EVENTO	(todos los servicios Habilitados) y nuevos servicios. Material de osteosintesis precio de compra del 12%.	sin dato	sin dato	21/12/2020	21/12/2021	Soat vigente	Vigente
ORGANIZACIÓN CLINICA GRAL DEL NORTE	BOL-0204	EVENTO	(todos los servicios Habilitados) y nuevos servicios. Oxígeno 17, tarifa institucional	sin dato	sin dato	23/11/2017	22/11/2022	soat vigente - 5%	vigente
SECRETARIA DE SALUD DPTAL DE BOL.	CONVENIO 035 del 31 agosto 2021	EVENTO	(todos los servicios Habilitados) y nuevos servicios _ poblacion PPNA	1,397,277,108	sin dato	1/09/2021	31/12/2021	presentacion de informe mensual + cuenta de cobro por \$	vigente
LIBERTY SEGURO ESTUDIANTEL	NO TIENE	EVENTO	(todos los servicios Habilitados) y nuevos servicios	sin dato	sin dato	1/05/2020	1/05/2021	Soat vigente - 5%- 02	Terminado
PRORROGA COOSALUD	SBO2018E2A084	EVENTO	(todos los servicios Habilitados) y nuevos servicios	\$ 628.260.352	sin dato	1/06/2019	31/12/2020	Soat vigente - 5%	Terminado. Carta de intencion. Sin legalizar contrato
CAJACOP EPS	RS 8715-2020	EVENTO	Pruebas SARS COV2 Pci	\$ 100.000.000	4617	26/08/2020	25/08/2021	paquetes covid-19	Terminado
	RS C2556-2020	EVENTO	Pruebas SARS COV2 Pci	\$ 50.000.000	526	26/08/2020	25/08/2021	paquetes covid-19	Terminado

6.3.2 FACTURACION CON EAPB

EVOLUCION DE FACTURACION ESE	2017	2018	2019	2020	2021	PORMEDIO	%
CONTRIBUTIVO	714.216	1.464.687	1.840.012	2.140.567	4.757.966	2.183.490	10%
SUBSIDIADO	14.465.367	14.301.724	18.425.270	18.010.327	24.718.462	17.984.230	83%
NO ASEGURADO	110	444.244	609.899	776.024	2.232.307	812.517	4%
ESPECIAL	83.688	681.186	798.543	743.549	1.057.887	672.971	3%
Total general	15.265.398	16.893.859	21.675.743	21.672.487	32.766.622	21.654.822	100%
Vlr crecimiento Vs vigencia anterior	- 898.780	1.628.461	4.781.884	- 3.256	11.094.135	3.320.489	
% de Crecimiento Vs vigencia anterior	-6%	10%	22%	0%	34%	15%	

Se evidencia un crecimiento significativo del 34% en la facturación del año 2021 con



**SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN
DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021**

relación al año anterior, debido a la reapertura de servicios restringidos durante la pandemia y a la apertura de nuevos servicios, mostrando un crecimiento promedio entre el periodo 2017-2021 del 15%.

Se observa que el mayor ingreso de ventas de servicios a través de todo el periodo analizado está dado por el régimen subsidiado, cuyo porcentaje al cierre y totalizado es del 83%, régimen contributivo 10%.

6.3.3 GESTION DE COBROS A EPS, S

COMPARATIVO DE RECAUDO AÑO 2020-2021

MES	AÑO 2020	AÑO 2021
Enero	\$ 663.184.475	\$ 864.182.852
Febrero	\$ 1.409.532.455,01	\$ 1.464.859.360
Marzo	\$ 3.350.922.050,04	\$ 1.824.639.057
Abril	\$ 1.923.246.572,10	\$ 1.265.305.176
Mayo	\$ 1.191.415.951,21	\$ 2.730.188.699
Junio	\$ 1.557.554.763,00	\$ 1.527.081.189
Julio	\$ 1.177.638.630,35	\$ 2.527.257.335
Agosto	\$ 1.550.563.721,22	\$ 679.216.801
Septiembre	\$ 1.037.601.567,04	\$ 2.509.432.215
Octubre	\$ 1.801.373.532,21	\$ 2.834.248.489
Noviembre	\$ 1.514.700.261,37	\$ 1.168.176.586
Diciembre	\$ 3.538.061.583,03	\$ 4.339.247.213
Total	\$ 20.715.795.561,58	\$ 23.733.834.972

Total Recaudo AÑO 2021	\$ 23.733.834.972
-------------------------------	--------------------------

VS

Total Recaudo Año 2020	\$ 20.715.795.561,58
-------------------------------	-----------------------------

INCREMENTO DEL	15%
-----------------------	------------

El comportamiento del recaudo del año 2021 presenta un incremento del 15% con relación al año 2020, esto debido al incremento en la facturación.

RECUPERACION DEL RECAUDO DE CARTERA VENCIDA

AÑO 2021	VALOR RECAUDO	%
Total Recaudo	\$ 23.733.834.972	115



**SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN
DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021**

GESTION RECAUDO HASTA DIC 2021	VALOR	%
RECUPERACION DE CARTERA OTRAS EPS	\$ 4.153.710.219	18%
RECUPERACION DE CARTERA MUTUAL SER EPS	\$ 12.113.368.250	51%
RECAUDO CORRIENTE	\$ 7.466.756.504	31%
RECAUDO TOTAL A DICIEMBRE 2021	23.733.834.973,00	100%

Durante el año 2021 se realizó un plan de mejoramiento de recuperación de cartera, gestiones y tomando medidas conjuntamente con la participación del operador externo, para realizar el cobro de la misma, y también depurar la cartera incobrable, puesto que algunas EAPB ya se encuentran liquidadas. Logrando un 69% de recuperación del recaudo de la cartera vencida de vigencias anteriores.

CARTERA MAYORES DEUDORES

NIT	ENTIDAD	Total Cartera
806008394	MUTUAL SER EPSS	\$ 3.485.296.313,06
890480126	SECRETARIA DE SALUD DE BOLIVAR GOBERNACION	\$ 2.393.605.923,00
890102044	CAJACOPI EPSS	\$ 1.312.691.863,90
901097473	MEDIMAS EPS S.A.S	\$ 977.815.110,40
900226715	COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A	\$ 736.199.969,00
900156264	NUEVA EPS	\$ 563.865.077,00
890102768	ORGANIZACION CLINICA GENERAL DEL NORTE S.A	\$ 322.375.482,29
900047282	FIDUFOSYGA	\$ 158.791.949,00
TOTAL		\$ 9.950.641.687,65

De 83 EAPB que nos adeudan, las relacionadas en la tabla MAYORES DEUDORES (8) conforman el 79% de las deudas, donde vemos a Medimas que se encuentra en liquidación, convirtiendo estos montos en difícil cobro.

INFORME DE GESTION DE GLOSAS 2021

INFORME DE GESTION DE GLOSA 2021				
N° DE FACTURAS	VALOR DE FACTURAS GLOSADAS	VALOR GLOSADO	V/R GLOSA ACEP	GLOSA RECLAMADA
2.271	2.228.874.546,00	849.328.032,00	389.493.039,00	459.834.992,00

INFORME DE GESTION DE GLOSA 2021-2020						
PERIODOS	N° DE FACTURAS	VALOR DE FACTURAS GLOSADAS	VALOR GLOSADO	V/R GLOSA ACEP	GLOSA RECLAMADA	%
2020	1.526	945.996.549,00	364.829.776,00	42.639.432,00	322.190.346,00	2,00%
2021	2.271	2.228.874.546,00	849.328.032,00	389.493.039,00	459.834.992,00	2,88%



**SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN
DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021**

MESES 2021	VALOR GLOSADO	VALOR ACEPTADO	VALOR RECLAMADO	VALOR FACTURADO	% POR MES
ENERO	36.404.136	512.006,00	35.892.130,00	1.791.027.821,56	2,03
FEBRERO	45.805.375	11.124.952,00	34.680.423,00	1.705.197.629,41	2,56
MARZO	179.123.212	158.029.295,00	21.093.917,00	2.237.985.084,00	10,00
ABRIL	68.886.561	47.596.288,00	21.290.273,00	2.545.276.083,22	3,85
MAYO	170.931.250	68.634.179,00	102.297.071,00	2.038.962.457,00	9,54
JUNIO	16.811.118	7.066.088,00	9.745.030,00	2.112.400.675,00	0,94
JULIO	75.951.916	19.489.345,00	56.462.571,00	2.246.447.214,00	4,24
AGOSTO	47.053.405	16.526.692,00	30.526.713,00	2.418.876.393,00	2,63
SEPTIEMBRE	68.740.327	37.524.327,00	31.216.000,00	3.346.938.982,00	3,84
OCTUBRE	21.458.390	2.166.310,00	19.292.080,00	2.683.110.647,00	1,20
NOVIEMBRE	59.779.835	18.849.166,00	40.930.669,00	2.631.624.959,00	3,34
DICIEMBRE	58.382.507	1.974.391,00	56.408.116,00	3.748.102.640,00	3,26
TOTALES	849.328.032,00	389.493.039,00	459.834.993,00	29.505.950.585,00	2,88

Se evidencia que el porcentaje de glosas del año 2021 es mayor con relación al año 2020, esto debido al incremento en la facturación. El indicador general de glosas corresponde al 3% del total facturado por lo que se encuentra dentro de la meta. (2,88%).

INFORME GENERAL DE GLOSAS POR MOTIVOS 2021				
MOTIVOS	VR GLOSA INICIAL	GLOSA ACEPTADA	GLOSA LEVANTADA	% MOTIVOS
FACTURACION	\$ 66.276.526,00	\$ 30.443.817,00	\$ 35.832.709,00	7,80
TARIFAS	\$ 221.335.869,00	\$ 166.885.323,00	\$ 54.450.546,00	26,06
SOPORTES	\$ 69.601.078,00	\$ 2.000.560,00	\$ 67.600.518,00	8,19
AUTORIZACION	\$ 33.746.494,00	\$ 2.959.891,00	\$ 30.786.603,00	3,97
COBERTURA	\$ 138.088.887,00	\$ 50.161.326,00	\$ 87.927.561,00	16,26
PERTINENCIA	\$ 43.094.396,00	\$ 1.907.980,00	\$ 41.186.416,00	5,07
DEVOLUCION	\$ 277.184.782,00	\$ 135.134.142,00	\$ 142.050.640,00	32,64
TOTAL	\$ 849.328.032,00	\$ 389.493.039,00	\$ 459.834.993,00	100,00

El principal motivo de glosa es por tarifas con un 26,06%, seguido por motivo de cobertura; se aclara que el motivo de devolución es un indicador de facturación y no un motivo de glosa.

EVOLUCION DEL RECAUDO

La ESE ha mostrado históricamente un buen porcentaje de recaudo, situándose en un 86.38% en promedio entre los periodos 2017-2021.



SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN
DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021

EVOLUCION % RECAUDO VS	
VIGENCIA	PORCENTAJE %
2017	81,9
2018	73
2019	89
2020	73.0
2021	115%
PROMEDIO	86,38

Res. 408 de 2018-del informe de gestión de Gerente y así mismo alcanzar por parte del MS y PS la categorización SIN RIESGO FINANCIERO desde el 2012, aunque en el año 2021 no aplica la evaluación.

CATEGORIZACION DEL RIESGO FINANCIERO POR MS Y PS		
AÑO	RESOLUCION	CALIFICACION
2021	Suspendida art. 6 RES 856	NO APLICA
2020	Suspendida art. 6 RES 856	NO APLICA
2019	1342	SIN RIESGO
2018	2249	SIN RIESGO
2017	1755	SIN RIESGO
2016	2184	SIN RIESGO
2015	1893	SIN RIESGO
2014	2090	SIN RIESGO
2013	1877	SIN RIESGO
2012	2509	SIN RIESGO

6.4 GESTION ASISTENCIAL E INDICADORES TRAZADORES DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE LA ESE

El comportamiento de los indicadores trazadores establecidos por la resolución 256 de 2016 para las cinco últimas vigencias de la ESE se consigna de la siguiente manera:

6.4.1 Indicadores experiencia de la atención



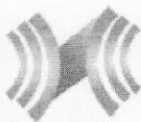
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN

NIT 900.196.346-9

ESFENSC-C-100-D

**SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN
DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021**

Indicador RESOLUCION 256	UNIDAD DE MEDIDA	2017	2018	2019	2020	2021	PROMEDIO
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	Días	3	4	4	2	4,33	3,46
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	Días	2	1	3	3	2,1	2,22
Tiempo Promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna	Días	11	10	14	9	20,28	12,85
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría	Días	10	14	5	2	5,9	7,38
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de ginecología	Días	12	14	14	8	12,44	12,08
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de obstetricia	Días	8	9	12	5	3,9	7,58
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de cirugía general	Días	9	12	12	5	10	9,6
Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias	Minutos	34	49	31	14	18,8	29,36
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS	%	85%	92%	90%	93%	97%	91%



**SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL CARMEN
DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2021**

VII. PROPUESTA DE MEJORA INSTITUCIONAL A CORTO PLAZO EN LA ESE.

1. Perseverar ante Secretaria de Salud Departamental/ MS y PS, para mejorar la categorización y continuar el aumento de la oferta de servicios de la ESE, especialmente las subespecialidades que demanda nuestro mercado y fortalecer las especialidades con las que contamos, manteniendo oportunidad y cobertura.
2. Continuar con procesos de fortalecimiento institucional interno el sistema de información en salud con el operador de los servicios, manteniendo un sistema de información eficiente que permita reportar la producción de servicios en forma precisa y confiable.
3. Seguir fortaleciendo en coordinación con el operador los servicios de la central de urgencias, la referencia y contra referencia de pacientes, como entidad de mediana complejidad y centro de referencia para la Zodes Montes de María.
4. Seguir fortaleciendo los procesos del sistema de auditoria del derecho del paciente y actualizar todos los procesos de calidad inherentes a las buenas prácticas de seguridad del paciente.
5. Continuar fortaleciendo el programa de humanismo social en SIAU, admisiones y citas y mejorar sus procesos de atención.
6. Seguir fortaleciendo el sistema de reportes con mejoras de software y aplicativos en coordinación con el operador, para dar capacidad de respuesta a los requerimientos de los organismos superiores de dirección, vigilancia y control, así como contar con información oportuna y veras para toma asertiva de decisiones.
7. Certificarnos como Institución Amiga de la Mujer y de la Infancia IAMII, como forma de contribuir e impactar el desarrollo social del binomio Madre – Hijo.
8. Acertar en la Gestión y ordenamiento de la cartera, registrándola al día y responder con eficiencia las glosas y devoluciones de sus cuentas médicas y mantener el estándar de recaudo o metas de ingresos adecuados a sus necesidades de cumplimiento con sus proveedores y obligaciones.
9. Fortalecer control en el proceso de Gestión cartera en términos de conciliación de saldos y conciliación de pagos con las diferentes entidades responsables de pagos

PAHOLA MILENA SUAREZ BAYUELO
GERENTE ESE HNSC