



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 2019

**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 2019**



**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**

**JACQUELINE COHEN COGOLLO
GERENTE ESE**

PERIODO 1 DE ENERO A DICIEMBRE 31 DE 2019

“ATENCION HUMANIZADA DE NUESTROS SERVICIOS PARA EL PACIENTE”

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



**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 2019**

MARZO 2020

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 anticorrupción y de atención ciudadana y el Plan de Acción., logrado mediante la



**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 2019**

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 solo 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.

JACQUELINE COHEN COGOLLO
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 2019

**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 2019**

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	ESSECARMENBOL@HOTMAIL.COM

1.2 INFORMACION GENERAL GERENTE DE LA ESE

DATOS GENERALES GERENTE DE LA ESE	
ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	
NOMBRE	JACQUELINE COHEN COGOLLO
FORMA VINCULACION	PERIODO FIJO
PROCESOS VINCULACION	REELECCION
TIPO REELECCION	DIRECTA
NOMINADOR	GOBERNADOR
ACTO DE NOMBRAMIENTO	DECRETO N° 65
FECHA ACTO DE NOMBRAMIENTO	03 DE FEBRERO DE 2016
ACTO DE POSESIÓN	ACTA DE 03 DE FEBRERO DE 2016
CREACIÓN	DECRETO N° 736
FECHA ACTO	26/12/20007
PERIODO	01 DE ABRIL DE 2016 A 30 DE MARZO DE 2020



**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 2019**

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
- ✓ Optometría
- ✓ 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.

SERVICIO DE HOSPITALIZACION DE BAJA Y MEDIANA COMPLEJIDAD

??General Adulto

??General Pediátrico

??Obstetricia

SERVICIOS QUIRURGICOS DE BAJA Y MEDIANA COMPLEJIDAD AMBULATORIO Y HOSPITALARIO

- ✓ Cirugía General
- ✓ Ginecobstetricia
- ✓ Ortopedia y traumatología
- ✓ Otorrinolaringología



**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 2019**

- ✓ Dermatología
- ✓ 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.
- ☒☒Citología y colposcopia
- ☒☒Servicio de TAB y TAM

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

MISION: La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen es una institución comprometida en prestar servicios de salud de baja y mediana complejidad con altos estándares de calidad y dignidad a la población usuaria de la subregión de los Montes de María, procurando siempre el mejoramiento continuo como estrategia para la acreditación y utilizando de manera efectiva los recursos humanos, financieros, tecnológicos y de infraestructura necesarios.

VISION: La ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN alcanza la acreditación en salud y es modelo de gestión en la región caribe



**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 2019**

PRINCIPIOS: Eficiencia; Calidad; Trabajo En Equipo y Competitividad

VALORES: Responsabilidad; Respeto; Transparencia y Tolerancia

2.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ESE



2.5 CAPACIDAD INSTALADA DE LA ESE.

- CAMAS PEDIATRICAS: 14
- CAMAS ADULTOS: 22
- CAMAS OBSTETRICAS: 16
- CONSULTORIOS 13
- ÁREA DE REHABILITACIÓN FÍSICA Y RESPIRATORIA.
- ÁREA PARA ENTRENAMIENTO EN ACTIVIDADES DE LA VIDA DIARIA
- AREA DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS
- 3 SALAS DE CIRUGIA

III. ORGANOS DE GOBIERNO CON PARTICIPACION SOCIAL

3.1 JUNTA DIRECTIVA DE LA ESE.

Presidente – Gobernador del Departamento: Dumek Turbay Paz

Secretario de Salud Departamental: Verena Polo Gómez

Representante del Sector Científico Interno de la ESE: Luz Marina Torres R.

Representante del Sector Científico Externo de la ESE: Rosana Sierra Martelo

Representante de la Alianza de Usuarios de la ESE: Jenny Fuentes Barrios

Representante Gremios de la Producción:



**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 2019**

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, destacándose en el 2017 la realización de actividades encaminadas a resolver los problemas de los usuarios sin planes de beneficios claros y a la educación, información y comunicación, mediante charlas de conocimiento sobre los deberes y derechos de los usuarios y como son las dinámicas de la atención en la Institución por su nivel de complejidad e igualmente a atender las inquietudes que sobre nuestros servicios gozan los usuarios que recibimos como remitidos.

En razón a que los procesos de las normas vigentes sobre participación comunitaria en salud, han tenido algún desarrollo representativo en los hospitales se hace perentorio en el marco del desarrollo empresarial hospitalario y el MAITE del gobierno nacional implementar en un año exigible de la norma las Políticas de Participación Social en Salud - PPSS, atendiendo la resolución que exige la Resolución 2063 de 2017, una implementación en dos contextos: Disponer el alistamiento institucional que permita el desarrollo de la PPSS, con los recursos humanos y logísticos que se requieren y formular los planes de acción que garanticen a través de la definición de las metas, líneas de acción; actividades, recursos financieros; el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los ejes estratégicos de la PPSS.

3.4 PARTICIPACION COMUNITARIA EN SALUD

El comité que actualmente y en la vigencia 2019 se encuentra funcionando en la ESE es el comité de Ética Hospitalaria donde hay participación de representantes de la comunidad, en los restantes no es obligatorio

3.5. COMITÉS INSTITUCIONALES:

En la actualidad están conformados y activos los siguientes comités:

- Comité de Ética hospitalaria
- Comité de Vigilancia Epidemiológica
- Comité Técnico científico
- Comité de Seguridad
- Comité de Bioseguridad y gestión de residuos
- Comité de Muertes Hospitalarias
- Comité de Farmacia
- Comité de Unidad Transfusional
- Comité de Historias Clínicas
- Comité de Auditoria y Calidad



**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 2019**

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 2019 Por la cual se adopta 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.





**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 2019**

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.

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, etc.

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 le trámite ante el área, servicio, o funcionario correspondiente, con solución inmediata si es del caso y con respuesta al usuario en un máximo de 3 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 cimprometidas e involucrada la Coordinación de talento humano. En la vigencia:

QUEJAS RECIBIDAS Y GESTIONADAS IV TRIM Y CIERRE VIGENCIA 2019				
MES	2018	Pr MES/ Var	2019	Pr MES/ Var
ENERO	12	11	34	37
FEBRERO	14		42	
MARZO	7		35	
TOTAL I TRIM	33		111	> 70,2% (78)
ABRIL	4	6,3	13	12,3
MAYO	6		9	
JUNIO	9		15	
TOTAL II TRIM	19	< 4 (21%)	37	>48,6%(18)
TOTAL I SEM	85	> 16 (19%)	148	>42,5%(63)
JULIO	13	32,3	12	
AGOSTO	30		7	
SEPTIEMBRE	54		10	
TOTAL III TRIM	97	< 47 (48%)	29	<234%(68)
OCTUBRE	8	5	13	8
NOVIEMBRE	3		5	
DICIEMBRE	4		6	
TOTAL IV TRIM	15	< 24 (160%)	24	>37,5%(9)
CIERRE	164	> 29 (18%)	201	>18,4%(37)

5.7 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 jefes de áreas para que a la vez sirvieran de multiplicadores del mismo.

5.8 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 2019 y se rindió el informe anual del SCI – FURAG II.



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 2019

VI. RESULTADOS DE LA GESTION OPERATIVA DE LA ESE A CIERRE VIGENCIA 2019

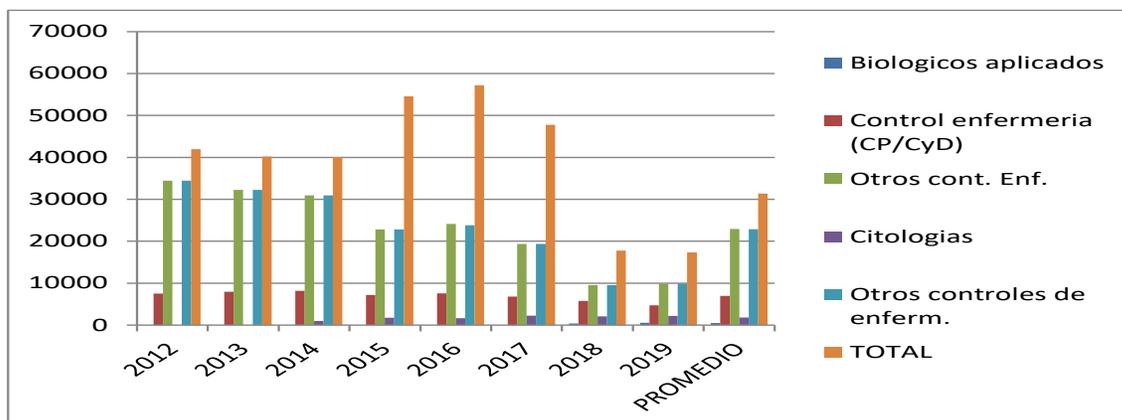
6.1 PRODUCCION DE SERVICIOS DE SALUD

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 DE ATENCION PRIMARIA EN SALUD

EVOLUCION DE LOS SERVICIOS DE ATENCION PRIMARIA EN SALUD											
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	PROMEDIO	TOTAL	%
Biologicos aplicados	NO SE VACUNABA EN LA ESE						405	579	492	984	0,3
Control enfermeria (CP/CyD)	7503	7938	8156	7171	7565	6821	5743	4714	6951	55611	17,6
Otros cont. Enf.	34445	32252	30946	22804	24157	19361	9532	9860	22920	183357	57,9
Citologias	SR	SR	995	1768	1658	2236	2096	2197	1825	10950	3,5
Otros controles de enferm.	34445	32252	30946	22804	23803	19361	9532	9860	22875	183003	57,8
TOTAL	41948	40190	40097	54547	57183	47779	17776	17350	31363	316870	100
%	13,2	12,7	12,7	17,2	18,0	15,1	5,6	5,5	9,9	100	

La ESE en el periodo evaluado la aplicación de dosis de biológicos se inicia a partir del año 2018, solo aplicamos BCG; Hepatitis B. a los recién nacidos de fin de semana y días feriados; reportándolos como gestión nuestra a partir de esta vigencia, como apoyo al primer nivel de complejidad de la ESE GC



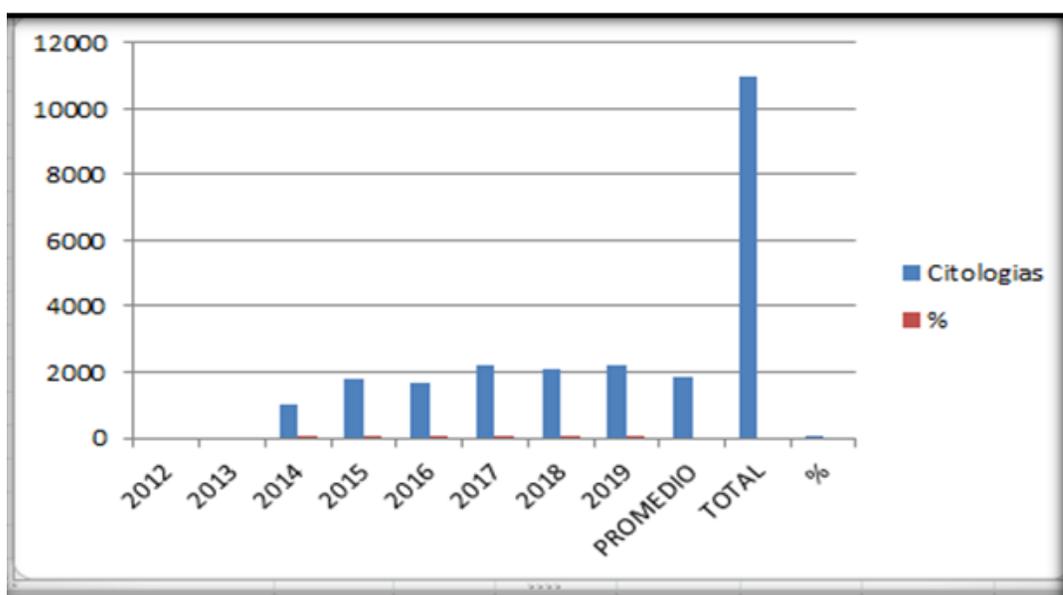


**SISTEMA INTEGRADO DE REPORTE Y RESPONSABILIDAD DE LA ESE HOSPITAL PUBLICO – SIRESE
INFORME DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA Y COMUNIDAD USUARIA DE LOS SERVICIOS DE
SALUD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL MUNICIPIO EL
CARMEN DE BOLIVAR, DEPARTAMENTO DE BOLIVAR, VIGENCIA 2019**

Mientras el promedio de controles de enfermería en el periodo evaluado fue de 6951 eventos, que tiene que ver con atención prenatal y crecimiento y desarrollo; el de otros controles de enfermería (Enf. crónicas no trasmisibles) fue de 22.875 eventos, en una relación de 3 a 1.

Los controles de enfermería (CP y C y D) el promedio es de 695, en los años 2012 a 2017, están por encima de este y en forma descendente a partir de 2017, pero con cumplimientos de metas ya que por decisión de Mutual Ser que es la EPS a cuya población se le atienden estos programas, ajustaron las metas según población grupo etario, frecuencia de uso(Inasistencia) y es la EPS quien envía las tablas ajustadas semestralmente según estos criterios,

En el mismo sentido y por igual razón, los otros controles de enfermería sufren una desaceleración en el periodo evaluado, desde 2017 y 2019. Desde 2012 a 2016 están por encima del promedio que es de 22875. Sin embargo en todos los casos se cumplen las metas exigidas por la EPS.



En cuanto al comportamiento de las citologías cervicovaginales en el periodo analizado, registra un promedio de producción de 1825 eventos, de los cuales los años por debajo del promedio son del 2014 al 2016, ya que en el 2017 aumenta y luego un descenso no significativo en 2018 y 2019, pero se conserva por encima del promedio y por encima de la meta, ya que es uno de los programas relacionados con el binomio Madre: hijo y está fortalecido.



**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 2019**

**6.1.2 SERVICIOS CONSULTA EXTERNA Y URGENCIAS MEDICAS DE BAJA Y
MEDIANA COMPLEJIDAD**

EVOLUCION DE LOS SERVICIOS DE CONSULTA MEDICA Y URGENCIA GENERAL Y ESPECIALIZADA	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL	PROMEDIO	%
CONS. MEDICINA GRAL ELECTIVAS REALIZADAS	35860	39391	34721	36738	42030	47737	49988	57410	251857	31482	34
CONS. MEDICINA ESPECIAL ELECTIVAS REALIZADAS	23629	27932	30379	30366	27546	35252	36981	46451	194009	24251	26
CONS. MEDICINA GRAL URGENTES REALIZADAS	26238	25788	30762	32340	33624	31249	32131	39843	186220	23278	25
CONS. MEDICINA ESPECIAL URGENTE REALIZADAS	4744	5169	7790	4014	8445	9391	9836	12330	43438	5430	6
PACIENTES EN OBSERVACION	4193	2450	3076	3428	4088	14466	6691	3885	31498	3937	4
OTRAS CONSULTAS ELECTIVAS REALIZADAS POR PROFESIONALES DIFERENTES A MED., ENF., ODONT.,(INCLUYE PSICOLOG., OPTOME. Y OTRAS	2471	3113	3355	3340	5187	7266	8279	8957	28502	3563	4
TOTAL	97135	103843	110083	110226	120920	145361	143906	168876	735524	91941	100
%	13	14	15	15	16	20	20	23	100		

Conforme el reporte en el período analizado vemos que de cada 10 pacientes vistos por medicina general 7.7 consultan a especialistas. Reporte de pacientes vistos en urgencia el 17% queda en observación, se registran además que de cada 10 pacientes vistos en urgencia 2.3 requieren valoración por especialista.

La consulta medica general en el periodo analizado registro un promedio de 31482 eventos/año, con curva ascendente y a partir del 2016 un incremento por encima del promedio. El 2019 registra una buena produccion de consultas medicas generales por encima del promedio del 82% para situarse en 57410 eventos, obedeciendo al incremento de la demanda por post conflicto y migraciones..

En el mismo sentido la consulta medica especializada registro un promedio de 24251 eventos, con tendencia al ascenso, excepto en 2016 donde decae debido a la falta de especialista en MI especialmente, retoma su incremento y a partir del 2017 estando siempre por encima del promedio En el 2019 hay un notorio incremento del 91%, siendo el mejor año de produccion con 46451 eventos, dado por la apertura de nuevas especialidades como ORL, Dermatologia, Urologia y Nefrologia.

El promedio de otras consultas electivas por profesionales diferentes a medico, en el periodo evaluado fue de 3563 eventos, de los cuales estan por debajo de este los años 2012 a 2015 y tiene un excepcional repunte del en el 2016 y continua en ascenso con un incremento den 2019 del 151% respecto al promedio.



**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 2019**

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

EVOLUCION DE LOS SERVICIOS DE CONSULTA ODONTOLOGICA GENERAL	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL	PROMEDIO	%
TOTAL CONSULTAS ODONTOLOGIA REALIZADAS(VALORACION)	10174	7995	9942	8248	9529	12255	19272	24018	93438	11680	46
SELLANTES APLICADOS	1929	3608	7525	7740	10762	13179	21462	12041	74638	9330	37
SUPERFICIES OBTURADAS	5084	3236	3424	3315	2016	2823	2904	3366	22932	2867	11
EXODONCIAS	1244	844	689	1383	1320	1812	2087	2046	10581	1323	5
TOTAL DE TRATAMIENTOS TERMINADOS	23	18	0	0	0	640	739	917	2337	467	2
TOTAL	18454	15701	21580	20686	23627	30709	46464	42388	203926	25491	100
%	3	2	3	3	3	4	6	6	28	100	

Por un problema de ajustes del sistema de información y software no aparecen reportados el total de tratamientos terminados durante el periodo 2014 a 2016.

Resaltamos que pese al descenso en los años 2013 y 2015, a partir del 2016 la producción es en crescendo, estando desde el 2017 por encima del promedio y un incremento del 105% en 2019 VS promedio.

Podemos mirar en el comportamiento del periodo, que del total de consultas un 37 corresponde a población infantil por el uso de sellantes., solo un 5% exodoncias, lo que nos muestra que cada vez el manejo odontológico es conservador y propende por restaurar, como nos lo muestra el 11% de superficies obturadas. No obstante se sigue incentivando y realizando demanda inducida para crear cultura de salud oral ya que persiste resistencia al manejo preventivo y curativo, lo cual vemos en ese ínfimo 2% del total tratamientos terminados, el paciente abandona el tratamiento, pese a existir una magnífica oportunidad de atención a 1 día.

6.1.4 SERVICIOS DE INTERNACION Y/O HOSPITALIZACION DE BAJA Y MEDIANA COMPLEJIDAD DE LA ESE

PROPORCION PARTOS VAGINALES VS CST	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL	PROMEDIO	%
PARTOS VAGINALES	1016	987	525	582	444	579	553	661	5347	668	46
PARTOS POR CST	624	520	1008	973	939	923	683	686	6356	795	54
TOTAL ATENCIONES PARTOS	1640	1507	1533	1555	1383	1502	1236	1347	11703	1463	
PARTO VAGINAL	62	65	34	37	32	39	45	49	46		
PARTO POR CST	38	35	66	63	68	61	55	51	54		

Del total promedio del periodo evaluado de egresos obstétricos 11703 eventos, el 46% es por partos vaginales y el 54 % partos por cesáreas, en una proporción (4:6) es decir por cada parto vaginal, existe 1,5 partos por cesáreas.



**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 2019**

EVOLUCION DE LOS SERVICIOS DE INTERNACION Y HOSPITALIZACION	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL	PROMEDIO	%
PARTOS VAGINALES	1016	987	525	582	444	579	553	661	5347	668	5
PARTOS POR CST	624	520	1008	973	939	923	683	686	6356	795	6
TOTAL DE EGRESOS	4325	3571	4303	4907	4648	5669	7934	8829	44186	5523	44
EGRESOS OBSTETRICOS PV, CST y otros	1645	1511	1533	1555	1386	1634	1236	1347	11847	1481	12
EGRESOS QUIRURGICOS- SIN LOS OBSTETRICOS	1800	1287	1305	1443	1305	1426	1798	1627	11991	1499	12
EGRESOS NO QUIRURGICOS	880	781	1466	1909	1957	2726	4910	5852	20481	2560	20
TOTAL	10290	8657	10140	11369	10679	12957	17114	19002	100208	12526	100
%	10	9	10	11	11	13	17	19	100		

En cuanto al promedio total de egresos 12256, el 12 % son egresos obstétricos, y de estos el 5% son Partos vaginales, 6% partos por CST y 1 % corresponde a abortos y relacionados. Un 12% son egresos quirúrgicos y el 20 % restante son no quirúrgicos.

El promedio de egresos totales en el periodo evaluado fue de 12526 eventos, de los cuales del 2012 a 2016 están por debajo de este promedio, el 2017 aumenta y continúa un notorio ascenso, vemos que en el 2019 aumenta un 51% con respecto al promedio.

En el periodo evaluado mientras el promedio de egresos quirúrgico fue de 1499 eventos(12%), el de egresos no quirúrgicos fue de 2560 eventos(20%); mientras que las vigencias de los egresos quirúrgicos que estuvieron por debajo de la media fueron los años 2013 a 2017, los egresos no quirúrgicos también estuvieron bajos entre 2012 2016. A partir de 2017 aumentó la curva llegando a un aumento del 8% en 2019 VS el promedio y para los egresos no quirúrgicos, el aumento del 2019 VS el promedio fue del 128%.

6.1.5 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:

PRODUCTIVIDAD DE LOS SERVICIOS DE INTERNACION Y/O HOSPITALIZACION	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL	PROMEDIO
CAMAS DE HOSPITALIZACIÓN	52	52	52	52	52	52	52	58	422	53
TOTAL DE EGRESOS	4325	3571	4303	4907	4648	5669	7934	8829	44186	5523
TOTAL DIAS ESTANCIA DE LOS EGRESOS	7267	6362	8037	10716	9725	11163	15150	20590	89010	11126
DIAS ESTANCIAS DE LOS EGRESOS OBSTETRICOS	1910	2118	1624	2179	1872	2134	1856	1918	15611	1951
DIAS ESTANCIAS DE LOS EGRESOS QUIRURGICOS	4101	2579	2701	2898	2601	2775	3012	3743	24410	3051
DIAS ESTANCIAS DE LOS EGRESOS NO QUIRURGICOS	2098	1665	3712	5639	5252	6265	10282	14929	49842	6230
TOTAL DE DIAS CAMAS OCUPADAS	9910	8083	10567	10913	10952	10965	8553	12478	82421	10303
TOTAL DE DIAS CAMAS DISPONIBLES	19032	17700	17160	15652	16595	17848	18976	20630	143593	17949
% OCUPACIONAL= DIAS CAMAS OCPADAS DEL PERIODO/CAMAS DISPONIBLES PERIODO X 100	52	46	62	70	66	61	45	60	462	58
PROMEDIO DIA ESTANCIA=TOTAL DIAS ESTANCIA DE LOS EGRESOS DEL PERIODO/TOTAL EGRESOS DEL PERIODO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
GIRO CAMA= TOTAL EGRESOS HOSPITALARIOS DEL PERIODO/CAMAS DISPONIBLES DEL PERIODO X 100	83	69	83	94	89	109	153	152	832	104



**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 2019**

Si bien no ha crecido la disponibilidad de camas por limitantes en la infraestructura, ya en este último periodo 2019, se dio inicio a la mejora de algunas áreas permitido habilitar 6 camas. El % de ocupación ha sido muy variable, con factores específicos en el incremento como sucedió entre 2014 y 2016 debido a la atención del evento especial de salud pública en la atención de las niñas supuestamente afectadas por la vacuna del VPH, así mismo en 2019 por síndrome febril, debido a un pico de reactivación de Dengue. En general el promedio de 58% ha sido superado en la mayoría de los años, no así en 2018, donde se presentó una caída del 45% por derivación de la EPS mutual Ser de sus pacientes a tener partos en otras instituciones debido a que en este no se consideraba la solicitud de ligadura de trompas como un criterio para CST. Inicios de preparación para IAMII. Con educación se logró e incluso se observa por el aumento de partos vaginales VS CST.

6.1.6 SERVICIOS DE CIRUGIAS

EVOLUCION DE LOS SERVICIOS DE CIRUGIA	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL	PROMEDIO	%
TOTAL DE CX REALIZADAS (SIN PV NI CST)	3993	3958	4224	4662	4681	5835	6224	7807	41384	5173	100
CIRUGIAS GRUPO 2-6	2391	2756	2654	2849	3156	3741	4010	4773	26330	3291	63,62
CIRUGIAS GRUPO 7-10	1498	1155	1324	1538	1357	1908	2034	2778	13592	1699	32,84
CIRUGIAS GRUPO 11-13	104	45	220	253	141	175	152	215	1305	163	3,15
CIRUGIAS GRUPO 20-23	0	2	26	22	27	11	28	41	157	20	0,38
%	10	10	10	11	11	14	15	19	100		

Del total de actividades quirúrgicas realizadas en el periodo evaluado, sin incluir partos y cesáreas, en promedio, asciende a 5.173 cirugías, de los cuales el 64% son del grupo 2-6 o sea 3.282 son cirugías ambulatorias; el 33% son del grupo 7- 10 para un promedio de 1.699 de baja complejidad; el 3% son del grupo 11-13 o sea en promedio 163 cirugías anuales de mediana complejidad y 20% cirugías de alta complejidad o del grupo 20-23..

Del total de cirugías promedio realizada en el periodo evaluado sin incluir partos y cesáreas; la ESE realizó 5.173 eventos quirúrgicos, de los cuales solo a partir de los años 2017 a 2019 están por encima de dicho promedio; en el 2019 la ESE realizó 7807 eventos quirúrgicos, para un aumento del 51% con respecto al promedio.

En el periodo evaluado el promedio de cirugías del grupo 2-6 o ambulatorias fue en crecimiento, a partir del 2017 superó el promedio y cierra vigencia 2019 con un incremento de 45% sobre este.

De igual manera las de baja complejidad o cirugías del grupo 7-10 registraron un promedio de 1.699 eventos quirúrgicos; los cuales empiezan en crecimiento notorio a partir del 2017 y cerrando en 2019 con un aumento del 63.5% VS promedio.

El promedio de cirugías del grupo 11- 13 fue de 163 eventos, de los cuales cumplen con este promedio desde el 2017 y cierra 2019 con un incremento del 32% VS el promedio.



**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 2019**

Igualmente, las cirugías 20 - 23 registran un promedio de 20 eventos anuales , cuya curva va en crecimiento, exceptuando el 2017 donde decae a 11, sin embargo cierra vigencia 2019 con un incremento del 105 % VS promedio.

6.1.7 SERVICIOS DE APOYO DIAGNOSTICO

EVOLUCION DE LOS SERVICIOS DE APOYO DX	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL	PROMEDIO	%
EX. LAB. CLINICO	88327	89931	101162	102925	164742	209908	194892	223282	1175169	146896	82
RADIOGRAFIAS	13182	13138	14683	14838	18294	20461	18900	21000	134496	16812	9
ECOGRAFIA	5254	6586	8457	8133	9327	14775	14110	14894	81536	10192	6
EKG	4046	4253	5743	5360	6231	7437	6490	6770	46330	5791	3
TOTAL	110809	113908	130045	131256	198594	252581	234392	265946	1437531	179691	100
%	8	8	9	9	14	18	16	19	100		

En promedio en el periodo evaluado Para servicios de apoyo Dx es de 146896, superado a partir del 2016 y jaloneada la producción especialmente por Lab. Clínico con un 82% de participación, seguido en su orden como se ve en el cuadro. A partir del 2016 vemos el crecimiento en los 4 ítems. Así vemos que comparados con el promedio el incremento fue: En Lab. clínico 52%, Rx.25%, Ecografías 46% y EKG un 17%.

6.1.8 SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO

EVOLUCION DE LOS SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL	PROMEDIO	%
TERAPIA FISICA	7703	7389	9827	12035	13300	11172	9500	11719	82645	10331	58
TERAPIA RESPIRATORIA	299	324	818	711	1283	1043	434	754	5666	708	4
TERAPIA DEL LENGUAJE	0	0	0	0	0	4204	4721	4671	13596	4532	25
NUTRICION	1615	1726	2083	2440	3412	4314	4397	4970	24957	3120	17
PSICOLOGIA	0	0	0	0	299	1455	2199	3158	7111	1778	10
OPTOMETRIA	557	1387	1272	900	1476	1497	1683	829	9601	1200	7
TOTAL	10174	10826	14000	16086	19770	23685	22934	26101	143576	17947	100
%	7	8	10	11	14	16	16	18	100		

En el periodo evaluado observamos la mayor participación de terapia física, con un 58% y seguidas de terapia del lenguaje con 25%, pese a que este solo se implementa desde l 2017. Las terapias respiratorias reportados no incluyen los de urgencia, Psicología igualmente es un servicio que inicia en el año 2016pero con un repunte den estos 2 ultimas vigencias. Así vemos que en el 2019 la producción en casi todos supera el promedio, excepto Optometría, cuyo servicio dejó de prestarse a mediados del 2019.

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, y encontrase la ESE en convenio de desempeño, hasta la vigencia de 2018, 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	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
TOTAL CARGOS PLANTA DE PERSONAL (PROVISTOS)	5	5	5	5	5	5	5	5
EMPLEADOS PUBLICOS	4	4	4	4	4	4	4	4
TRABAJADORES OFICIALES	0	0	0	0	0	0	0	0
LIBRE NOMBRAMIENTO Y PERIODO FJO	1	1	1	1	1	1	1	1
PLANTA TEMPORAL	0	0	0	0	0	0	0	0



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

**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 2019**

6.3 GESTION DE MERCADEO DE LOS SERVICIOS DE SALUD

6.3.1 CONTRATACION CON EPS. S

CONTRATOS VIGENTES 2019									
ENTIDAD	NUMERO	MODALIDAD	POBLACION	INICIO	VIGENCIA	VALOR	TARIFA	ESTADO	CARTA INTENCION
SECRETARIA SALUD DPTAL BOLIVAR	2105	EVENTOS (Mediana complejidad)	maria	Abril 1-2019	de 2019	400.000.000	soat vigente menos 15%	Firmado ambas partes	
MUTUAL SER Modificadorio No. 2	18.069	CAPITACION Rx-urgencias,TAB	11.229	Enero 1-2017	31-mar-19		ajuste de precios x 3 meses	Firmado ambas partes	
MUTUAL SER Modificadorio No. 2	18.070	P Y P (CAPITACION- Ecografias	11.229	Enero 1-2017	31-mar-19		ajuste de precios x 3 meses	Firmado ambas partes	
MUTUAL SER Modificadorio No. 2	18.071	Capita- (Py P Planificac,detaratraje, citologia,cons de control)	30.644	Enero 1-2017	31-mar-19		ajuste de precios x 3 meses	Firmado ambas partes	
MUTUAL SER Modificadorio No. 2	18.068	CAPITACION (Med Gra,enf,odont, tres, radiol-lab, fisio, urg,TAB	30.644	Enero 1-2017	31-mar-19		ajuste de precios x 3 meses	Firmado ambas partes	
MUTUAL SER (de todo corazon)	18.588	EVENTOS- Med Gra,enf,Med inter-lab,nutricion,EKG, psico,deteccion	3.085	Julio 9-18	30-jun-19	785.641.524.88	paquete (\$ 254.665)	Firmado ambas partes	
MUTUAL SER (de todo corazon) Modific. 1 modificadorio	18.588	EVENTOS- Med Gra,enf,Med inter-lab,nutricion,EKG, psico,deteccion	2.995	Enero 1-2019	30-jun-19	820.068.380	paquete (\$ 254.665)	Firmado ambas partes	Ver comentarios
MUTUAL SER (SER MADRE) otro si No. 3	18.296	EVENTOS- Ginecobste,Psicol-llab,Nutricion,Ecografia		Julio 1-2018			Parto y Cesarea 877.461 O2: \$15, pag inst,tam	Firmado gerente de la ESE	
MUTUAL SER EVENTOS modificadorio No. 3	17.268	EVENTOS	El Carmen de B	Enero 1-2016	Marzo 31-2019		instit, precio de medicam de Mutua	Firmado gerente de la ESE	
MUTUAL SER EVENTOS modificadorio No. 4	17.268	EVENTOS	El Carmen de B	Enero 1-2016	Marzo 31-2019		O2: \$15, pag inst,tam instit, precio de medicam de Mutua	Firmado ambas partes	
MUTUAL SER (El Carmen)	19.275	EVENTOS (todos los servicios habilitados)	El Carmen de B	Abril 1-2019	31-mar-21	5.854.628.294	Soat 2016 - 5%, O2: \$15, precio de medicam de Mutua	Firmado ambas partes	
MUTUAL SER (El Carmen) otro si No. 1	19.275	Incluye proced de otorrino y demas servicios nuevos	El Carmen de B	Abril 1-2019	31-mar-21		cada proced tiene valor diferente		
Carta de intencion No. 13000-142 (gestantes)	2.242	Gra+Nutricion+psicologia+lab+ecografia	Maria + Arroyo hondo	Julio 1-2019	30-jun-20		SD 623.675 por gestante	Firmado ambas partes	
MUTUAL SER (Episodio de atencion Ser madre hijo)	19.283		2.242	Julio 2-2019	30-jun-20	1.398.279.948	623.675 por episodio)		
MUTUAL SER	19.146	CAPITACION Py P ultrasonido	11.987	Abril 1-2019	31-mar-20	\$ 22.295.820.00	\$ 155,00	enviado a fundaser	
MUTUAL SER	19.147	P Y P (CAPITACION- Ecografias	11.987	Abril 1-2019	31-mar-20	\$ 175.777.368.00	\$ 1.222,00	enviado a fundaser	
MUTUAL SER	19.131	Capita- (Py P Planificac,detaratraje,	34.589	Abril 1-2019	31-mar-20	\$ 1.320.974.663.00	\$ 3.182,55	enviado a fundaser	
MUTUAL SER	18.128	CAPITACION (Med Gra,enf,odont,	31.910	Abril 1-2019	31-mar-20	\$ 2.294.456.640.00	\$ 5.992,00	enviado a fundaser	
MUTUAL SER (de todo corazon)	19.351	EVENTOS- Med Gra,odont, Enf,Med	3.480	Julio 2-19	30-jun-20	\$ 1.131.650.761.00	paquete (\$ 254.665)	Firmado ambas partes	
COMPARTA	31365401192 R507	Evento con prospecto(Atencion materno perinatal, pediatria, ortopedia,cx,MI, ginecol, cx,	1.531	Enero 1-2019	Mayo 31 de 2019	87.931.977	Eventos (PGP)		Se recibe carta de intencion para 2019.
CAJACOPI	RS- 6273-2018	EVENTO	65.506			900.000.000	soat vigente , O2 17, traslado institucional		Se recibe carta de intencion para 2019.
OTRO SI N. 01 Contrato RC-796-2017	Otro si Contrato RC-796-2017	EVENTO			Enero 1-2018	31/12/2018		Firmado ambas partes	prorroga del contrato RC-796 de 2017
AMBUQ	19314	EVENTO (Paquetes)		Enero 1-2017	Indeterminada	500.000.000	Soat vigente - 5%- O2 \$16	firmado gerente ESE	
AMBUQ	18859	Capitado(hospital, ur, tab, lab,Rx,farmac, Rx odont	12.460	Enero 1-2017	Indeterminada	522.650.985	hospit 756.08,urg 1104.05, Tab 150.34, Lab 85.90, RX 85.90, farmac 123.08, rrx odont 85.90	firmado gerente ESE	
AMBUQ	20735	Capitado(hospital, ur, tab, lab,Rx,farmac, Rx odont	9.304	Enero 1-2019	Indeterminada	463.246.387	\$ 4149,17(hospital 803,68,urg 1.173,56,jab 91,31, farma 130,63,TAB 159,81, RX 91,31,rx odont 91,31)	Firmado ambas partes	
COOSALUD	SBO2018E2A084	EVENTO (Todos los servicios Habilitados menos med. Gra,		Mayo 30-2018	Mayo 29-2019	628.260.352	SOAT Vigente -5% Evento,	Firmado gerente de la ESE	
COOSALUD otro si al contrato SBO2018E2A084	SBO2018E2A084	adiciona cx ginecologica y ortopedica ,anestesia, Dx cardiov, Lab clinico, Serv Farmac, Rx odontolo, Terapi resp, Py P (parto, RCN), esterilizacion.							
POLICIA NACIONAL- ADICION No 001	72-520083 DE 2018	Eventos		1-ene-18	1-jun-19	10.000.000	Soat Vigente	FIRMADO POR POLICIA	Adición para enero 2020
POLICIA NACIONAL-	72-5-20062 DE 2019	Eventos			Dic 31 de 2019	30.000.000	Soat Vigente menos 5%	Firmado ambas partes	
COMFACOR	CA004566	Capitado Hosp+urg+ayuda dx+TAB,parto		Enero 1-2019	Marzo 31-2019	33.397.083	De acuerdo al anexo	se envia a Fundaser	
COMFACOR	EV004281	EVENTOS Servicios mediana complejidad)	1.969	Enero 1-2018		6.045.173	SOAT 2018 Vigente menos 5%		
CLINICA GENERAL DEL NORTE		EVENTO			31-ene-12		Soat vigente		
Nueva EPS		Capitado- Regimen subsidiado(consulta gral,				\$ 18.834.000	\$ 14.600 + eventos: tarifa Soat + partos: 660.000		
MEDIMAS	DC-1733-2017	EVENTOS		Agosto 1-2017	1 AÑO	\$ 113.278.992	SOAT VIGENTE		
MEDIMAS	Otro si DC1733-2017					\$ 113.278.992		Firmado gerente de la ESE	
CORPORACION IPS COSTA	Carta de aceptacion	Eventos			1 AÑO	4.300.000/mes	SOAT menos 5%		



**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 2019**

La contratación de la vigencia evaluada y vigente al cierre de la vigencia 2019 por parte de la ESE con las diferentes Entidades Responsables de Pagos (ERP) fue corresponde a contratos del régimen subsidiado en mayor porcentaje, el restante a contratos de régimen contributivo, régimen especial como Policía y magisterio, PPNA y otros.

6.3.2 FACTURACION CON EAPB

EVOLUCION FACTURACION ESE	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL	PROMEDIO	%
R. CONTRIBUTIVO	828.052	679.422	895.597	1.101.411	1.529.067	714.216	1.464.687	1.840.412	7.545.390	943.174	8
R.SUBSIDIADO	7.056.633	9.931.606	10.063.693	11.718.831	13.815.229	14.465.367	14.301.724	18.425.270	82.790.114	10.348.764	87
PPNA	674.328	156.544	93.249	141.477	229.901	110	444.244	609.899	1.518.880	189.860	2
OTRAS VENTAS SS	447.874	517.623	478.520	508.977	587.964	83.688	681.186	798.543	3.138.878	392.360	3
TOTAL VENTAS SS	9.006.887	11.285.195	11.531.058	13.470.666	16.162.161	15.263.381	16.891.841	21.674.124	94.993.231	11.874.154	100
% PARTIC. MES	9,48	11,88	12	14	17	16	18	23	100		
Pr. MES/AÑO	750.574	940.433	960.922	1.122.556	1.346.847	1.271.948	1.407.653	1.806.177			
# VS VIG ANTERIOR		2.278.308	245.863	161.634	224.291	74.898	135.705	398.524		12.667.237	
% CRECIMIENTO VS VIGENCIA ANTERIOR		25,30	2,2	1,4	20	6	11	28		141	
% PARTICIPACION POR AÑO	9	12	12	14	17	16	18	23	100		

Este cuadro nos muestra la evolución cerciente de la misma, pasando de un promedio inicl en 2012 de una facturación en millones de \$750.574 a \$1.806.177. De igual manera el % de crecimiento de año en año, con un gran 25.3 de 2013 comparado con 2012, igualmente del 20% en 2016 VS 2015 y un 28% en 2019 VS 2018. Tambien vemos un decrecimiento en el año 2017 con 6% menos que en el 2016. Es asi como los años de mejor participación en el periodo de las 8 vigencias analizadas son: 2019, 2018, 2016, 2017,2015, 2014 Y 2013 y por ultimo 2012, en ese orden.

Al cierre de la operación de 2019 VS el inicio de la misma en 2012, hay un crecimiento del 141% pasando de una venta neta de \$9.006.887 en 2012 a \$21.674.124 en la vigencia 2019.

Se observa que el mayor ingrEso de ventas de servicios está dada por el regimen subsidiado a traves de todo el periodo analizado, cuyo porcentaje al cierre y totalizado es del 87%., r. Contributivo 8%, Otras ventas(Soaat, etc)3% y un 2% para PPNA:



**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 2019**

6.3.3 GESTION DE COBROS A EPS, S

VIGENCIA A CARTERA	Hasta 60	De 61 a 90	De 91 a 180	De 181 a 360	Mayor 360	Total Cartera Radicada	#con vigencia anterior	% variación
2012	1.340.919			4.121.443	3.448.685	8.911.047		
2013	584.830			5.025.656	4.797.749	10.408.235	1.497.188	17
2014	732.321.209	442.989.327	702.967.488	1.093.211.689	1.842.694.716	4.814.184.429	4.803.776.194	46.154
2015	536.484.393	318.434.756	723.903.174	1.161.024.523	3.291.199.759	6.031.046.605	1.216.862.176	25
2016	1.507.386.895	810.419.296	824.204.853	617.540.106	5.387.720.609	9.147.271.759	3.116.225.154	52
2017	1.329.611.932	244.585.037	1.309.818.039	1.429.315.360	5.346.839.356	9.660.169.724	512.897.965	6
2018	2.189.512.821	607.217.229	898.318.513	1.762.377.715	7.064.196.179	12.521.622.457	2.861.452.733	30
2019	2.652.421.063	1.238.740.401	1.285.825.059	1.290.138.352	8.381.607.236	14.848.732.111	2.327.109.654	19
%	18	8	9	9	56			

El comportamiento del total de la cartera en el periodo evaluado en la ESE; registra un saldo a 2014 de \$4.8 mil millones, aumenta un 25% en el 2015, tiene un aumento importante del 52% en el 2016, se mantiene en un aumento del 6% en el 2017 y sigue aumentando en un 30% en el 2018 y un 19% en el 2019 para situarse en una gestión por cobrar a las EPS de \$14.848.732.111.

De este comportamiento de cartera de 2019, el 18% es cartera al día, el 8% es cartera vencida a 90 días, el 9 % es cartera pre jurídica a 180 días y la mayoría es no corriente o sea el 56% es cartera para cobro jurídico.

RazonSocial	0-60	61-90	91-180	181-360	MAS 360	TOTAL	% PARTICIP
AMBUQ	159.372.248	248.930.975	317.655.195	122.437.058	584.222.525	1.432.618.001	9,6
CAFESALUD	-	-	-	-	1.311.732.754	1.311.732.754	8,8
MUTUAL SER R.S.	481.276.557	454.908.634	146.590.112	11.715.649	147.364.129	1.241.855.081	8,4
SECRETARIA DE SALUD DE BOLIVAR	63.619.722	39.228.627	56.812.193	168.282.021	828.386.081	1.156.328.644	7,8
SALUDCOOP EPS EN LIQUIDACION					903.564.404	903.564.404	6,1
ORGANIZACION CLINICA GENERAL DEL NORTE EPS	46.329.665	23.823.247	58.255.994	120.030.804	648.417.296	896.857.006	6,0
MEDIIMAS EPS S.A.S	254.404.748	213.622.509	71.438.285	229.990.025	116.630.341	886.085.908	6,0
COOSALUD ARS	51.126.421	16.271.444	47.104.802	70.473.421	686.547.205	871.523.293	5,9
CAJACOPI ARS	168.876.912	45.621.603	56.299.054	87.291.813	296.131.728	654.221.110	4,4
SALUDVIDA EPS	15.019.725	11.457.031	3.546.608	68.545	339.492.876	369.584.785	2,5
NUEVA EPS	30.568.658	22.654.555	70.379.379	11.377.685	175.438.606	310.418.883	2,1
CAFESALUD	-	-	-	-	305.481.063	305.481.063	2,1
COMFACOR	-	-	-	93.750.729	206.515.783	300.266.512	2,0
COMPARTA ARS	4.255.665	-	-	-	192.137.823	196.393.488	1,32
SEGUROS DEL ESTADO	17.926.405	8.867.972	14.607.607	37.702.075	113.896.751	193.000.810	1,30
FOSYGA	15.588.980	8.520.114	21.105.699	48.530.534	92.120.118	185.865.445	1,25
FOSYGA	-	-	-	-	181.638.840	181.638.840	1,22
COMFAMILIAR	1.109.685	-	-	-	150.667.261	151.776.946	1,02
MUNICIPIO EL CARMEN BOL	8.028.993	8.294.732	9.146.633	30.145.578	79.918.514	135.534.450	0,91
EMDISALUD	-	-	7.948.911	10.879.125	106.056.123	124.884.159	0,84
SALUDCOOP EPS EN LIQUI					112.232.113	112.232.113	0,76
PARETTO					7.578.592.334		80,29

De 79 EAPB que nos adeudan, estas 21 conforman el 80% de las deudas, donde vemos algunas en liquidación, convirtiendo estos montos en difícil cobro.



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

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 2019

En el mismo sentido las glosas durante todo el periodo registran un bajo porcentaje nunca superior al 7%, comparado con el mercado el promedio es de 12%. El promedio en los últimos años es del 2% y cerrando 2019 por debajo del 1% como se muestra en el cuadro.

GLOSA VS FACTURACION 2019						
LISTA DE CATEGORÍAS INF 2193	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	TOTAL	% GLOSA POR REGIMEN
R. CONTRIBUTIVO	558.443	3.881.300	371.226	955.563	5.766.532	13
R.SUBSIDIADO	5.882.668	40.414	12.176.291	9.503.528	27.602.901	63
PPNA	-	115.768	659.441	92.487	867.696	2
NO POS	-	-	-	-	-	-
SOAT (Diferentes a ECAT)	-	1.446.163	1.093.384	2.071.080	4.610.627	11
ADRES (Antes FOSYGA)	-	-	-	-	-	-
PIC	-	-	-	-	-	-
OTRAS VENTAS SS	-	413.317	734.182	3.801.631	4.949.130	11
TOTAL GLOSA SS	6.441.111	5.896.962	15.034.524	16.424.289	43.796.886	100
% GLOSA VS Facturacion . MES	0,03	0,03	0,07	0,08	0,20	
facturacion 2019 \$21674126800,83						

El mayor % se presenta en el R. subsidiado, por ser también el de mayor facturación. La participación de las glosas históricamente es muy parecido al cierre del periodo como vemos en 2019 í:

% PARTICIPACION GLOSAS SEGÚN MOTIVO VIGENCIA 2019	
FACTURACION	12%
TARIFAS	20%
SOPORTES	17%
AUTORIZACIONES	11%
PERTINENCIA	0%
COBERTURA	5%
DEVOLUCION	35%
TOTAL	100%

El recaudo de las vigencias del periodo han sido variables y marcadas por el mercado, las EPS intervenidas, liquidadas y que no han reconocido las acreencias. La ESE registra un promedio de 77,6% con el siguiente comportamiento:

EVOLUCION % RECAUDO VS PORCENTAJE %	
VIGENCIA	PORCENTAJE %
2012	66,8
2013	76,3
2014	77,1
2015	76,7
2016	80,6
2017	81,9
2018	73,0
2019	89,0
PROMEDIO	77,6



**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 2019**

Pese a todos estos problemas del mercado, hemos logrado cumplir con el equilibrio presupuestal y el indicador 9 del anexo 2 Res. 408 de 2018-del informe de gestión de Gerente y así mismo alcanzar por parte del MS y PS la categorización SIN RIESGO

CATEGORIZACION DEL RIESGO FINANCIERO POR MS Y PS			
AÑO	FECHA	RESOLUCION	CALIFICACION
2018	30-may	2249	SIN RIESGO
2017	25-may	1755	SIN RIESGO
2016	27-may	2184	SIN RIESGO
2015	20-may	1893	SIN RIESGO
2014	29-may	2090	SIN RIESGO
2013	30-may	1877	SIN RIESGO
2012	29-ago	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 tres últimas vigencias de la ESE se consigna de la siguiente manera:

6.4.1 Indicadores experiencia de la atención

Indicador RESOLUCION 256	Unidad de medida	Resultados								Estándar meta
		2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
Indicadores experiencia de la atención										
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general	Días	3	3	2	1	2	3	4	4	3
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	Días	3	3	1	1	3	2	1	3	3
Tiempo Promedio de espera para la asignación de cita de medicina interna	Días	39	35	18	14	17	11	10	14	15
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría	Días	15	16	10	7	11	10	14	5	5
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de ginecología	Días	20	9	18	9	13	12	14	14	15
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de obstetricia	Días	8	8	18	9	7	8	9	12	5
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de cirugía general	Días	15	12	25	6	4	9	12	12	15
Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias	Minutos	30	37	77	52	23	34	49	31	30
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS	%	48%	85%	84%	95%	78%	85%	92%	90%	80%

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

1. Consolidar los procesos de planeación, de organización y dinamización que demanda el modelo de prestación de servicios de la ESE-MIPG
2. 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



**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 2019**

las subespecialidades que demanda nuestro mercado y fortalecer las especialidades con las que contamos, manteniendo oportunidad y cobertura.

3. Consolidar los flujogramas, comités y procesos documentados a través de la conformación de los grupos internos de trabajo, con una integración de trabajo de mejora continua a través de nuestro aliado estratégico-Operador externo.

4. Continuar con procesos de fortalecimiento institucional interno el sistema de información en salud con el operador de los servicios, especialmente en los programas de mayor impacto como son: De Todo Corazón y Ser Madre y ahora la adherencia a la estrategia IAMII.

5. Consolidar los procesos de mercadeo de la ESE en términos de mejorar la adecuada contratación, incluyendo contar con el apoyo de la SSD de Bolívar, MS y PS y Supersalud, así como el fortalecimiento de la facturación y seguir optimizando el recaudo.

6. Proyectar el Hospital en coordinación con el operador hacia el nuevo modelo de salud MAITE (Modelo de Acción Integral Territorial) del gobierno nacional.

7. 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.

8. 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.

9. Establecer y consolidar el programa de humanismo social en SIAU, admisiones y citas y mejorar sus procesos de atención

10. 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.

11. 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.

JACQUELINE COHEN COGOLLO
GERENTE ESE