



República de Colombia

REPÚBLICA DE COLOMBIA
Departamento del Cauca
HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA - ESE

Misión: Prestamos la mejor atención en salud, en la diversidad y con responsabilidad social
Visión: "SUSANA será el primer Hospital Acreditado del Departamento del Cauca y líder en la prestación de servicios de salud con énfasis materno infantil"



**Informe seguimiento
Plan anticorrupción y de atención al ciudadano
HSLV-ESE – Agosto 2013**

Prosiguiendo con lo establecido según la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2641 de 2012 y el compromiso social del Hospital, se publica este informe de evaluación y seguimiento al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

En términos generales, el plan adoptado según los lineamientos para este periodo presenta el siguiente resultado.

i) COMPONENTE MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

AVANCES:

El Hospital mantiene lineamiento institucional que guía la administración de riesgos, la cual se centra en su identificación, análisis y valoración a nivel de los procesos; desde los cuales se presentan algunas proyecciones en el componente de anticorrupción.

RECOMENDACIÓN:

Se mantiene la necesidad de adelantar acciones efectivas para lograr la actualización de todos los mapas de riesgos en los diferentes procesos y a nivel institucional, especialmente en el proceso de contratación y de atención al paciente y ciudadano. Así mismo para, gestionar, socializar y publicar los resultados de las acciones de manejo implementadas.

ii) COMPONENTE ANTI-TRÁMITES

AVANCES:

Se mantienen publicación de información de interés de los pacientes, utilizando la página web del Hospital, en la que se incluye cierta información a los usuarios y ciudadanos, como portafolio de servicios, derechos y deberes de los pacientes.

Se cuenta con procedimiento de control de historias clínicas en el que se determinan requisitos, usuarios y formas de atención del trámite o solicitud para acceso a copias de este documento.



República de Colombia

REPÚBLICA DE COLOMBIA
Departamento del Cauca
HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA - ESE

Misión: Prestamos la mejor atención en salud, en la diversidad y con responsabilidad social
Visión: "SUSANA será el primer Hospital Acreditado del Departamento del Cauca y líder en la prestación de servicios de salud con énfasis materno infantil"



HOSPITAL
Susana López de Valencia
E. S. E.
SLV-SH-02-F01

RECOMENDACIÓN:

Se reitera la necesidad de adelantar acciones para lograr el despliegue de la política establecida, de tal forma que se logre la correspondiente utilidad de herramientas y avances tecnológicos para evitar la tramitología, con tiempos y costos razonables de realización, favoreciendo la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión en el tema. Así mismo, documentar los procedimientos correspondientes a los trámites institucionales bajo los parámetros establecidos, apoyándose en y con los medios disponibles para lograr su simplificación y optimización aplicables.

iii) COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

AVANCES:

Permanece el tema de comunicación, dentro de las políticas del Hospital, pretendiendo clientes informados y fundamentalmente el favorecimiento del control social y, una gestión participativa, democrática y transparente.

La planeación operativa en el periodo autoevaluado reporta un avance en promedio del 79% gestión administrativa y 91% gestión asistencial, para un total en promedio del 84%.

En el sub-periodo anterior se presentó informe público de gestión de acuerdo a la metodología organizacional y recomendaciones de la Oficina Asesora de Control Interno del Hospital. Igualmente la planeación estratégica que direcciona el desarrollo del Hospital (período 2012 - 2016), se mantiene publicada en la página web del Hospital.

RECOMENDACIÓN:

Avanzar en la gestión, seguimiento, autoevaluación y evaluación de los planes operativos con la correspondiente retroalimentación y publicación de los resultados.

Publicar, conforme lo establecido, el plan operativo; previamente consolidando los planes de acción a nivel de las dos Subdirecciones como se tiene determinado estructural y funcionalmente.

Fortalecer las reuniones con la comunidad y ligas de usuarios.

Avanzar en la publicación de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractual, contractual, de ejecución y post-contractual de los contratos celebrados y/o a celebrar.

iv) COMPONENTE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AVANCES:



República de Colombia

REPÚBLICA DE COLOMBIA
Departamento del Cauca
HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA - ESE

Misión: Prestamos la mejor atención en salud, en la diversidad y con responsabilidad social
Visión: "SUSANA será el primer Hospital Acreditado del Departamento del Cauca y líder en la prestación de servicios de salud con énfasis materno infantil"



HOSPITAL
Susana López de Valencia
E. S. E.

SLV-SH-02-F01

El Hospital conserva instalaciones destinadas para la atención al usuario - ciudadano, incluido un salón por y para la diversidad. Igualmente se mantienen trabajadores destinados a la atención y respuesta de las quejas, reclamos y sugerencias recolectadas a través de buzones y página web. Se empieza a manejar información de asignación de citas por empresa y de demanda insatisfecha. Se adelantan acciones para consolidar el equipo de atención al paciente y su familia, buscando su fácil identificación y ubicación para los diferentes requerimientos de los pacientes y sus familiares, con extensión en el equipo de seguridad considerados el primer contacto de las personas (pacientes y familiares u otros visitantes) que ingresan al Hospital. En la atención de citas médicas por su parte, a más del sistema personal y vía telefónica, se adelantan acciones para su manejo a través de la red con actividades de capacitación de las entidades aseguradoras y contratantes de los servicios de salud y su implementación con algunas de ellas.

RECOMENDACIÓN:

Continuar el fortalecimiento del sistema de información y atención al paciente y ciudadano, incluyendo el correspondiente apoyo tecnológico y la permanente auto-evaluación de los resultados obtenidos acompañada de las acciones aplicables de acuerdo a los resultados; especialmente en el tema identificado de las llamadas sin respuesta y la demanda insatisfecha.



GUIDO PIPICANO CH.
Jefe Oficina Asesora de Control Interno.
HNII - SLV - ESE.

"Nuestro compromiso comunicar y fomentar la participación para beneficio de todos, buscando que en el Susana se piense, se diga y se haga lo correcto correctamente"