

Rendición de cuentas ESE HUEM...

Vigencia 2.012



MINIMOS INSTITUCIONALES OBLIGATORIOS

1. METAS DEL PLAN DE DESARROLLO BAJO RESPONSABILIDAD DE LA ENTIDAD

Rendición de cuentas ESE HUEM....
le contamos lo que usted tiene derecho a saber



OBJETO DE LA ENTIDAD:

Producir y prestar servicios de salud

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS QUE ATIENDE:

Derecho a la vida en conexidad con el derecho a la salud

Rendición de cuentas ESE HUEM....
le contamos lo que usted tiene derecho a saber



SITUACION ENCONTRADA AL INICIO DEL PERIODO 2012:

SUPERAVIT O DEFICIT PRESUPUESTAL DE
\$ - **2.864.909.436**

INDICE DE RIESGO
- **0.05**

CLASIFICACION DE RIESGO
ALTO



METAS DEL PLAN DEPARTAMENTAL DE DESARROLLO QUE DEBE EJECUTAR LA ENTIDAD

Programa: UN NORTE EQUITATIVO, OPORTUNO, PARTICIPATIVO
Y CULTURALMENTE SALUDABLE

Subprograma: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

Proyectos:

- ❖ Modernización de la red de Empresas Sociales del Estado
- ❖ Fortalecimiento del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud en el Departamento.
- ❖ Prestación de servicios de salud a la población no asegurada y lo no garantizado en el Plan Obligatorio de Salud POS
- ❖ Dotación, Adecuación y Mejoramiento de la Infraestructura de la Red Hospitalaria

Rendición de cuentas ESE HUEM....
le contamos lo que usted tiene derecho a saber



A. Determinar las estrategias a desarrollar mediante programas y proyectos, en los diferentes servicios de la ESE HUEM.

Tres estrategias:

1. ESPECIALIZACION
2. RECUPERACION Y SOSTENIBILIDAD FINANCIERA
3. INTEGRACION HACIA ADELANTE - ALIANZAS ESTRATEGICAS

28 PROYECTOS

Rendición de cuentas ESE HUEM....
le contamos lo que usted tiene derecho a saber



PROYECTOS RELEVANTES...

ESTRATEGIA	PROGRAMA	PROYECTO A EJECUTAR
ESPECIALIZACION	Programa de Fortalecimiento de la infraestructura	II Fase de Reforzamiento estructural
	Programa de Apertura de nuevos servicios de mediana y alta complejidad	Remodelación y dotación de la unidad de cuidados intermedios adultos en la ESE HUEM
	Programa de Mejoramiento Continuo y Garantía de la Calidad	Cumplimiento y mejoramiento continuo del sistema obligatorio de garantía de la calidad
INTEGRACION HACIA ADELANTE	Alianzas estratégicas	Diseño, ejecución y operación de la unidad de hemodinamia, radiología intervencionista y cardiología no invasiva
		Cirugía cardiovascular y cuidado intensivo coronario
		Dotación y puesta en marcha de servicios de imagenología de alta complejidad

Rendición de cuentas ESE HUEM....
le contamos lo que usted tiene derecho a saber



B. Establecer criterios que conduzcan al logro de la sostenibilidad financiera, generada desde el ajuste y desarrollo de la oferta de servicios, mediante el uso eficiente de los recursos, basados en los requerimientos y expectativas de los usuarios internos y externos.

ESTRATEGIA	PROGRAMA	PROYECTO A EJECUTAR
RECUPERACIÓN Y SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	Programa de Incremento de Ingresos	Mejoramiento del proceso de Auditoría y Facturación de servicios Elaboración y ejecución de un plan de recuperación de cartera
	Gestión de Costos	Consolidación de mecanismos de levantamiento y actualización de los costos mediante la contabilidad de costos

Rendición de cuentas ESE HUEM...
le contamos lo que usted tiene derecho a saber



INVERSIONES Y PRESUPUESTO ASOCIADOS A LAS METAS Y
RESULTADOS DE LA GESTION

ITEM	2011	2012
PRESUPUESTO DEFINITIVO	166.554.444.033	144.850.826.162
INGRESOS RECONOCIDOS	127.424.561.613	132.016.548.556
GASTOS COMPROMETIDOS	130.289.471.049	116.356.201.316
TOTAL RECAUDADO	97.975.003.711	91.027.666.125

PRESUPUESTO APROBADO VIGENCIA 2013
\$ 77.589.461.000

Rendición de cuentas ESE HUEM...
le contamos lo que usted tiene derecho a saber



SITUACION AL FINAL DEL PERIODO 2012:
SUPERAVIT O DEFICIT PRESUPUESTAL DE
\$15.660.347.240
INDICE DE RIESGO
0.02
CLASIFICACION DE RIESGO
“SIN RIESGO”



PORCENTAJE DE AVANCE DE LOS PLANES
OPERATIVOS ANUALES 2012 – 2013

CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2012

94,8 %



CONCEPTO	2011	2012
Dosis de biológico aplicadas	14481	13227
Consultas de medicina general urgentes realizadas	33658	42184
Consultas de medicina especializada electivas realizadas	63470	53469
Consultas de medicina especializada urgentes realizadas	0	7045
Otras consultas electivas realizadas por profesionales diferentes a médico, enfermero u odontólogo (Incluye Psicología, Nutricionista, Optometria y otras)	0	316
Partos vaginales	2414	2612
Partos por cesárea	1688	1908
Total de egresos	27786	29587
...Egresos obstétricos (partos, cesáreas y otros egresos obstétricos)	4573	5747
...Egresos quirúrgicos (Sin incluir partos, cesáreas y otros egresos obstétricos)	7120	6452
...Egresos no quirúrgicos (No incluye salud mental, partos, cesáreas y otros egresos obstétricos)	16093	17388
Pacientes en Observación	2838	2499
Pacientes en Cuidados Intermedios	648	1375
Total de días estancia de los egresos	141265	148726
...Días estancia de los egresos obstétricos (Partos, cesáreas y otros obstétricos)	9635	11368
...Días estancia de los egresos quirúrgicos (Sin Incluir partos, cesáreas y otros obstétricos)	55592	53264
...Días estancia de los egresos No quirúrgicos (No incluye salud mental, partos, cesáreas y otros obstétricos)	76038	84094
Días estancia Cuidados Intermedios.	2718	5862
Total de días cama ocupados	145591	156052
Total de días cama disponibles	171449	178195
Total de cirugías realizadas (Sin incluir partos, cesáreas y otros obstétricos)	33701	34047
...Cirugías grupos 2-6	11505	10985
...Cirugías grupos 7-10	16068	16462
...Cirugías grupos 11-13	4318	4777
...Cirugías grupos 20-23	1810	1823
Exámenes de laboratorio	478758	453581
Número de imágenes diagnósticas tomadas	112414	76629
Número de sesiones de terapias respiratorias realizadas	19801	34771
Número de sesiones de terapias físicas realizadas	11122	14099
Número de sesiones de otras terapias (sin incluir respiratorias y físicas)	812	1208



ESTADO DE LOS CONTRATOS REALIZADOS Y PROYECTADOS
EN RELACION CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS
INSTITUCIONALES

Contratos de la Subgerencia administrativa

CONCEPTO	VALOR COMPROMETIDO	VALOR EJECUTADO	DIFERENCIA DE VALORES	DIFERENCIA PORCENTUAL
PRESUPUESTO VIGENCIA 2012	103.979.768.615	84.620.405.501	19.359.363.114	19%
PRESUPUESTO TALENTO HUMANO	37.002.652.085	33.660.201.694	3.342.450.391	9%
PRESUPUESTO PERSONAL CONTRATADO, SERVICIOS Y SUMINISTROS	66.977.116.530	50.960.203.807	16.016.912.723	24%

Las políticas de austeridad del gasto y transparencia en los procesos de contratación, han permitido un ahorro significativo en el gasto programado para la vigencia 2012

Subasta inversa
Publicación en página web



Rendición de cuentas ESE HUEM....
le contamos lo que usted tiene derecho a saber

ESTADO DE LOS CONTRATOS REALIZADOS Y PROYECTADOS
EN RELACION CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS
INSTITUCIONALES

Contratos de la Subgerencia de servicios de salud

CONTRATOS	VALOR COMPROMETIDO	VALOR EJECUTADO	DIFERENCIA DE VALORES	DIFERENCIA PORCENTUAL
PROFESIONALES	3.707.626.392	2.963.101.980	744.524.412	20,10%
SINDICATOS	16.813.088.993	15.553.026.693	1.260.062.300	7,60%
AGREMIACIONES	4.773.068.170	3.856.507.121	916.561.049	19,30%

Durante la vigencia 2012 la ESE HUEM desarrollo diferentes modalidades de contratación las cuales se ejecutaron de acuerdo a la necesidad real institucional, con un ahorro del 11.6% del monto inicial equivalente a \$2.921.147.761.

Rendición de cuentas ESE HUEM....
le contamos lo que usted tiene derecho a saber



ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Rendición de cuentas ESE HUEM....
le contamos lo que usted tiene derecho a saber



PLAN DE MEJORA SUSCRITO	ESTADO DE LAS ACCIONES	NUMERO DE ACCIONES
INFORME DE AUDITORIA VISITA DEL IDS	CUMPLIDAS	10
	EN DESARROLLO	11
	NO INICIADO	1
COMUNICACIÓN EXTERNA 080 DE 29 DE NOV DE 2012 OFICINA DE PLANEACIÓN, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ARCHIVO DEL IDS	CUMPLIDAS	2
	EN DESARROLLO	1
VISITA DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL AL BANCO DE SANGRE Número de acta: Auto comisorio N° BS-0112-012 Fecha: 27 de Noviembre de 2012 Entidad: Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos -INVIMA	CUMPLIDAS	8
CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO 28 de Septiembre de 2012	CUMPLIDAS	7
	EN DESARROLLO	8

Planes de mejoramiento registrados en la oficina de Control Interno de la ESE HUEM

Rendición de cuentas ESE HUEM...
le contamos lo que usted tiene derecho a saber



ENTIDAD : E.S.E. HOSPITAL ERASMO MEOZ					
PUNTAJE CALIDAD : No presento Ver Concepto Calidad					
PUNTAJE MECI : 78,602 % Ver Concepto MECI					
ELEMENTOS	AVANCE(%)	COMPONENTES	AVANCE(%)	SUBSISTEMAS	AVANCE(%)
Acuerdos, compromisos o protocolos éticos	100				
Desarrollo de talento humano	88	AMBIENTE DE CONTROL	89		
Estilo de Dirección	80				
Planes y programas	100				
Modelo de operación por procesos	80	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	95		
Estructura organizacional	100			CONTROL ESTRATÉGICO	79
Contexto estratégico					
Identificación de riesgos					
Análisis de riesgos		ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	46		
Valoración de riesgos	46				
Políticas de administración de riesgos					
Políticas de Operación	100				
Procedimientos	100				
Controles	75	ACTIVIDADES DE CONTROL	77		
Indicadores	33				



ENTIDAD : E.S.E. HOSPITAL ERASMO MEOZ					
PUNTAJE CALIDAD : No presento Ver Concepto Calidad					
PUNTAJE MECI : 78,602 % Ver Concepto MECI					
Manual de procedimientos	100				
Información Primaria	100				
Información Secundaria	40	INFORMACIÓN	80	CONTROL DE GESTIÓN	78
Sistemas de Información	40				
Comunicación Organizacional	60				
Comunicación informativa	77	COMUNICACIÓN PÚBLICA	77		
Medios de comunicación	100				
Autoevaluación del control	100	AUTOEVALUACIÓN	92		
Autoevaluación de gestión	85				
Evaluación independiente al Sistema de Control Interno	100	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	85	CONTROL DE EVALUACIÓN	79
Auditoria Interna	71				
Planes de Mejoramiento Institucional	76				
Planes de mejoramiento por Procesos	50	PLANES DE MEJORAMIENTO	59		
Plan de Mejoramiento Individual	51				



1. HABILITACION



81 Servicios habilitados
4 Servicios con cierre temporal
1 Servicio para cambio de
complejidad

CAPACIDAD INSTALADA

GRUPO	CONCEPTO	CANTIDAD
AMBULANCIA	BASICA	2
AMBULANCIA	MEDICALIZADA	1
CAMAS	PEDIATRICA	83
	ADULTOS	231
	OBSTETRICA	35
	CUIDADO INTERMEDIO NEONATAL	20



2. AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD

Se cuenta con el programa de Auditoria para el mejoramiento de la Calidad de la atención en salud, el cual desarrolla actualmente acciones tendientes a:

- Implementar una política de humanización del servicio
- Elaborar un programa de manejo seguro del ambiente físico
- Revisión, elaboración y verificación de la adherencia de guías clínicas de atención
- Revisar y depurar el sistema de información para hacerlo funcional y veraz



3. SISTEMA DE INFORMACION PARA LA CALIDAD

PRODUCCION TOTAL DE USO CONSOLIDADO 2.012

Porcentaje de ocupación	87,60
Promedio día estancia	5,00
Giro cama (Acumulado 2012)	60,80
Total camas	464



INDICADORES DE CALIDAD CONSOLIDADO 2012

INDICADOR	Valor	Estandar Meta Definido	Umbral no Deseado
ACCESIBILIDAD / OPORTUNIDAD			
Consulta de Medicina Interna	11,5	14,0	20,0
Consulta de Ginecobstetricia	7,9	11,0	15,0
Consulta de Pediatría	4,5	7,0	10,0
Consulta de Cirugía General	7,5	9,0	1,0
Proporción de cancelación de cirugía programada	4,3	4,6	6,0
Oportunidad en la realización de cirugía programada	17,6	20,0	30,0
Oportunidad en la atención en consulta de urgencias	61,9	40,0	60,0
Oportunidad en la atención en servicios de imageneologia	1,6	2,9	4,0
CALIDAD TECNICA			
Tasa de reingresos de pacientes hospitalizados	0,55	0,5	2,0
GERENCIA DEL RIESGO			
Tasa de mortalidad intrahospitalaria después de 48 horas por 1000 egresos	2,4	29,0	30,0
Tasa de infección intrahospitalaria	0,7	1,2	3,0
Proporción de Vigilancia de Eventos Adversos	0,9	95,0	90,0
SATISFACCIÓN / LEALTAD			
Tasa de satisfacción global	90	90,0	80,0
Fuente: Registros del Sistema DGH			
CUMPLIMIENTO DEL ESTANDAR			
ESTANDAR EN RIESGO DE UMBRAL NO DESEADO			
UMBRAL NO DESEADO			

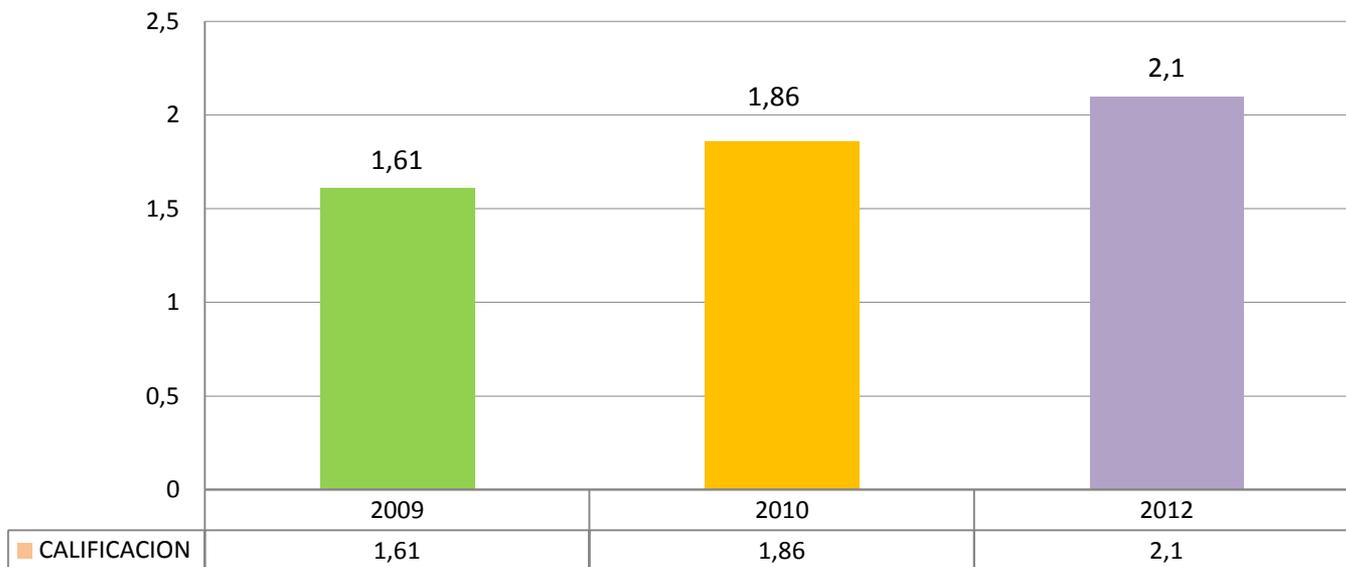
Rendición de cuentas ESE HUEM....

le contamos lo que usted tiene derecho a saber



4. ACREDITACION

CONSOLIDADO DE CALIFICACION ESE HUEM



Rendición de cuentas ESE HUEM....
le contamos lo que usted tiene derecho a saber



La elección del gerente de la ESE HUEM para el periodo 2012-2016 , se realizó mediante contratación directa SA12-029 “Prestación de servicios para desarrollar el concurso de mérito para la selección”

El proceso fue liderado por la Universidad Francisco de Paula Santander.

Mediante acuerdo 010 de 30 de Marzo de 2012 se define terna de aspirantes, de la cual sale electo el Dr. JUAN AGUSTIN RAMIREZ MONTOYA, quien se posesiona mediante acta 3729 del 31 de Marzo del 2012, Acuerdo 376 de la misma fecha.



ACCIONES PARA GARANTIZAR LA PARTICIPACION
CIUDADANA EN LA GESTION INSTITUCIONAL

DESARROLLO D ELA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA	
INFORMACION DEL PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012	
PAGINA WEB INSTITUCIONAL www.herasmomeoz.gov.co	
No DE VISITANTES :	92,669
No DE REUNIONES DEL COMITÉ ANTITRAMITES Y DE GOBIERNO EN LINEA:	15 REUNIONES CON ACTAS SOPORTES DE LOS TEMAS TRATADOS
FOROS EN LINEA REALIZADOS:	<p>CUATRO FOROS REALIZADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> *10 AL 14 DE SEPTIEMBRE "QUE EXPERIENCIA Y APORTES HA TENIDO LA ESE HUEM EN NUESTRAS VIDAS" *8 AL 12 DE OCTUBRE MITOS Y REQUISITOS PARA LA DONACION DE SANGRE. *26 AL 30 DE NOVIEMBRE "PROPUESTA PARA EL FOMENTO DE LA CULTURA DE AUTOCONTROL". *10 AL 14 DE DICIEMBRE "EL TRATO HUMANIZADO EN LA INSTITUCION"



ACCIONES PARA GARANTIZAR LA PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION INSTITUCIONAL

NUEVOS LINKS INSERTADOS EN LA PAGINA WEB INSTITUCIONAL:	GALERIA FOTOGRAFICA FORO EN CONTACTO CON LA GERENCIA COMUNICADOS DE GERENCIA DE INTERES (NOTICIAS CORTAS ROTATIVAS) DENUNCIA (LEY 1474 DEL 2011 ANTICORRUPCION) DOCENCIA NORMOGRAMA
No DE CAMBIOS EN EL DISEÑO DE LA WEB INSTITUCIONAL:	UNO REALIZADO EL 19 DE NOVIEMBRE DEL 2012, 25 AÑOS ESE HUEM.
DESARROLLO DEL MANUAL PARA LA IMPLEMENTACION DE LA ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA:	COMPONENTES DESARROLLADOS: INFORMACION INTERACCION TRANSACCION TRANSFORMACION DEMOCRACIA
ACOPLAMIENTO AL NUEVO MODELO DE GOBIERNO EN LINEA (EXPUESTO POR EL GOBIERNO NACIONAL EL 31 DE OCTUBRE DEL 2012:	INICIO DE REVISION ANEXO TECNICO 2: INFORMACION MINIMA A PUBLICAR NUEVA ESTRUCTURA DEL MODELO. REVISION DE LAS INDICACIONES QUE SE DEBEN SEGUIR, EN CUANTO AL NUEVO GEL (2012-2016)
REVISION DEL CONTENIDO DE INFORMACION PUBLICADA EN LOS DIFERENTES LINK DE LA PAGINA WEB	DE MANERA CONSTANTE
REDISEÑO DEL LINK HUEM PARA NIÑOS	NUEVA IMAGEN DE ERASMITO, CAMBIO DE UBICACIÓN Y NOMBRE DEL LINK "EL COMBO DE ERASMITO"

Rendición de cuentas ESE HUEM....

le contamos lo que usted tiene derecho a saber



ACCIONES PARA GARANTIZAR LA PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION INSTITUCIONAL

<p>ACTUALIZACION DE INFORMACION DE LA PARTE CENTRAL DE LA PAGINA WEB</p>	<p>SEMANAL - (DIARIA EN ALGUNAS OCASIONES), PROPORCIONANDO INFORMACION AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO, PROMOVRIENDO LA PARTICIPACION CIUDADANA</p>
<p>DESDE COMIENZOS DEL 2011, LA INSTITUCION TIENE HABILITADO EL LINK SERVICIO AL CIUDADANO EL CUAL CONTIENE EL SUBLINK PARA RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS Y SUGERENCIAS, ESTE SE ENCUENTRA CONECTADO AL CORREO ELECTRONICO DEL CEGDOC, EL CUAL LA RADICA Y DA TRAMITE COMO DOCUMENTO EXTERNO.</p>	

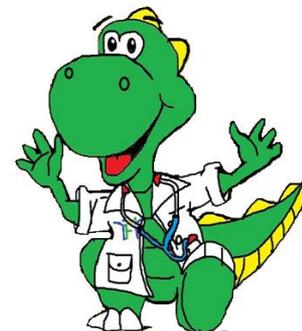
Rendición de cuentas ESE HUEM....
le contamos lo que usted tiene derecho a saber



DENOMINACION DEL EMPLEO	CARGOS NÓMINA DICIEMBRE 2012
Asesor	2
Auxiliar Administrativo	40
Auxiliar Area Salud (Odontología)	1
Auxiliar Area Salud (Droguería)	4
Auxiliar Area Salud (Enfermería)	175
Auxiliar Area Salud (Lab. Clínico)	9
Auxiliar de Servicios Generales	25
Conductor	1
Enfermero	41
Gerente Empresa Social del Estado	1
Líder de Programa	7
Médico Especialista (4 horas)	17
Médico Especialista (8 horas)	50
Médico General	17
Profesional Universitario (Administrativo)	9
Profesional Universitario (Coordinador de	4
Profesional Universitario Area Salud	11
Profesional Universitario Area Salud	2
Profesional Universitario Area Salud	6
Secretario Ejecutivo	1
Subgerente	2
Técnico Administrativo	3
Técnico Area Salud (Instrum. Quirúrgico)	15
Técnico Area Salud (Lab. Clínico)	2
Técnico Operativo (Mantenimiento)	5
TOTAL	450

Rendición de cuentas ESE HUEM....

le contamos lo que usted tiene derecho a saber



NUMERO DE CONTRATISTAS
FRENTE A OBLIGACIONES ASIGNADAS

NOMBRE DE LA SOCIEDAD	No. PERSONAS
SINDICATO DE ENFERMERAS DE NORTE DE SANTANDER - SINDENOR	292
SINDICATO DE MEDICOS DE NORTE DE SANTANDER - MEDINOR	88
SINDICATO DE PROFESIONALES Y OFICIOS DE LA SALUD DE NORTE DE SANTANDER - ACTISALUD	83
ADMISALUD	145
VASCULAR SAS CUCUTA	2
UNIANESTESIA DEL NORTE DE SANTANDER SINDICATO GREMIO	40
UNION DE CIRUJANOS GENERALES Y ESPECIALIDADES AFINES DEL NORTE DE SANTANDER - CIRUNORTE	8
SOCIEDAD DE TECNOLOGOS EN RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS GARCIA & VILLAMIZAR LTDA- TERIDX LTDA	12
NORTESANTANDEREA DE ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA - NORTRAUMA S.A	19
SOCIEDAD DE CIRUGIA PEDIATRICA DEL NORTE SANTANDER LTDA	2
SINDICATO DE BACTERIOLOGOS DE NORTE DE SANTANDER - BACTSIN	14
TRANSPORTE- SALUD- IMÁGENES - TRASALIM LTDA	4
COONEURO S.A.S CIA	4
UROLOGOS DE NORTE DE SANTANDER - URONORTE LTDA	5
UNION TEMPORAL S.O.S MANO	3
DIFERENTES ESPECIALIDADES	38
CONTRATOS UNIPERSONALES	5
TOTAL	764

Rendición de cuentas ESE HUEM....
le contamos lo que usted tiene derecho a saber



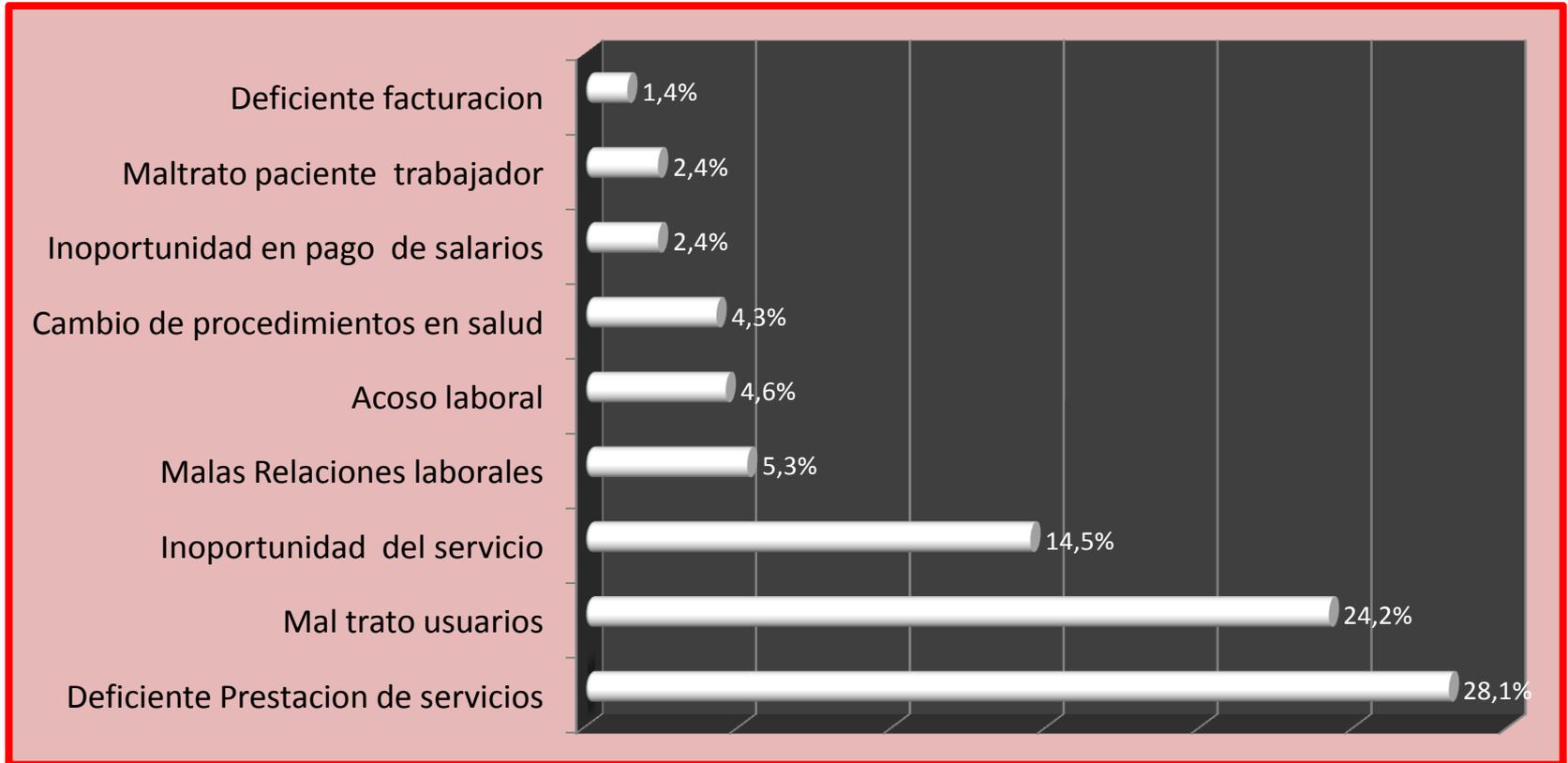
CLASIFICACION DE QUEJAS Y RECLAMOS

Rendición de cuentas ESE HUEM....
le contamos lo que usted tiene derecho a saber



QUEJAS Y PETICIONES FRECUENTES POR AREAS O SERVICIOS INSTITUCIONALES

CAUSAS DE QUEJAS



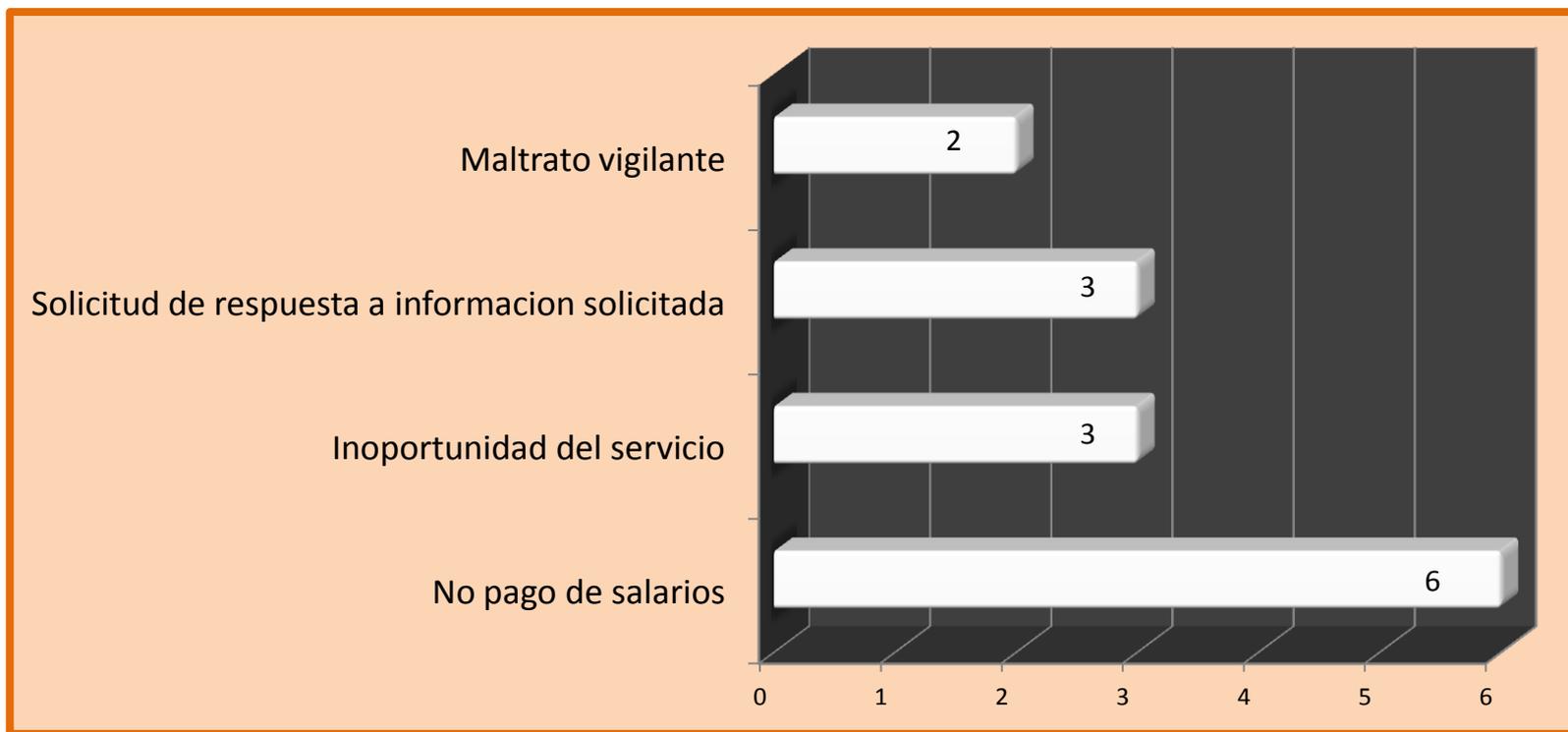
TOTAL ... 206

Rendición de cuentas ESE HUEM....
le contamos lo que usted tiene derecho a saber



QUEJAS Y PETICIONES FRECUENTES POR AREAS O SERVICIOS INSTITUCIONALES

CAUSAS DE RECLAMOS



TOTAL ... 14

Rendición de cuentas ESE HUEM...
le contamos lo que usted tiene derecho a saber



QUEJAS Y PETICIONES FRECUENTES POR AREAS O SERVICIOS INSTITUCIONALES

MAYOR CANTIDAD DE QUEJAS - PETICIONES POR OFICINA	
SUBGERENCIA DE SALUD	35
TALENTO HUMANO	26
CONSULTA EXTERNA	29

MAYOR CANTIDAD DE RECLAMOS POR OFICINA	
GERENCIA	4
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	2
TALENTO HUMANO	2

Rendición de cuentas ESE HUEM....
le contamos lo que usted tiene derecho a saber



QUEJAS Y PETICIONES FRECUENTES POR AREAS O SERVICIOS INSTITUCIONALES

PETICIONES DE INTERES GENERAL
Deficiente prestación de servicios
Maltrato a usuarios
Inoportunidad del servicio

Rendición de cuentas ESE HUEM....
le contamos lo que usted tiene derecho a saber



PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

- Definición del programa de mejoramiento de la calidad “Pamec” con Urgencias como proceso priorizado
 - Unidad de cuidado intermedio – Urgencias
- Inicio de la labor en humanización de la atención. Definición de política de atención humanizada
 - Revisión constante de censo sistematizado



CONSULTA DE TEMAS ESPECIFICOS DE INTERES CIUDADANO

Rendición de cuentas ESE HUEM....
le contamos lo que usted tiene derecho a saber



GRACIAS

Rendición de cuentas ESE HUEM....
le contamos lo que usted tiene derecho a saber

