

BASE DE PREGUNTAS					
N°	MEDIO DE INTERVENCION	CATEGORIA	PREGUNTA	OFICINA RESPONSABLE	RESPUESTAS EMITIDAS
1	INTERVENCION	ENCUESTA	1. ¿Qué entidades de salud tienen alianza con el Hospital?	PLANEACION	La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz cuenta con alianzas estratégicas para la prestación de servicios de salud como son UCIS de Colombia, UTENORTE, y Servicios Vivir como apoyo para la prestación de servicios de salud
2	INTERVENCION	ENCUESTA	2. ¿Quién maneja la contratación en el HUEM?	ADQUISICION Y BIENES DE SERVICIO	Acorde al Manual de contratación de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz desde el direccionamiento estratégico se realiza identificación, seguimiento y revisión de las necesidades establecidas en la entidad y en esto se dispone de una oficina denominada Adquisición de bienes y servicios (GABYS) responsable de los procesos de contratación de la ESE acorde a la normatividad legal vigente.
3	INTERVENCION	ENCUESTA	3. ¿Cuál es el trato que se da a los extranjeros?	SISTEMA INFORMACION ATENCION USUARIO	DE Y AL La E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz acorde a su proceso misional de prestación de servicios de salud de mediana y alta complejidad, bajo los atributos de calidad en salud, brinda a toda la población en general una atención centrada en el paciente, bajo los principios de seguridad, atención humana y alto enfoque investigativo. La prestación de sus servicios se realiza a través de un trato digno, amable y de igual condición tanto para usuarios extranjeros como usuarios nacionales, indistintamente de su condición económica, social, religiosa, cultural, teniendo en cuenta que la prestación de servicios de salud hace parte de uno de los derechos fundamentales de todo individuo, derecho que la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz reconoce y promueve a través de todo el ciclo de atención
4	INTERVENCION	ENCUESTA	4. ¿Cómo dan prioridad a los usuarios?	SISTEMA INFORMACION ATENCION USUARIO	DE Y AL La ESE HUEM, realiza atención prioritaria en los diferentes servicios a los usuarios que hacen parte de los siguientes grupos poblacionales y cuentan con las siguientes características: 1. Mujeres Gestantes 2. Mujeres con niños en brazos 3. Pacientes con Discapacidad (Discapacidad) 4. Adultos Mayores 5. Pacientes de Baja Estatura, entre otros.
5	INTERVENCION	ENCUESTA	5. ¿Quién se encarga de la contratación en el HUEM?	ADQUISICION Y BIENES DE SERVICIO	Acorde al Manual de contratación de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz desde el direccionamiento estratégico se realiza identificación, seguimiento y revisión de las necesidades establecidas en la entidad y en esto se dispone de una oficina denominada Adquisición de bienes y servicios (GABYS) responsable de los procesos de contratación de la ESE acorde a la normatividad legal vigente.
6	INTERVENCION	ENCUESTA	6. Cuando uno pregunta le dicen hay que esperar y ya. ¿Cuánto demora la remodelación de quirófano?	PLANEACION CALIDAD	Y La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz acorde a su plan de reordenamiento físico y funcional cuenta con el proyecto de remodelación del servicio de quirófano, cuyo proyecto se tiene previsto actualmente para una duración de 18 meses 22 días. La entrega se tiene proyectado por fases descritas a continuación: Fase 01 y 02 para agosto 2023 funcionando 6 quirófanos y la Fase 03 para Diciembre 2023 funcionando los 4 quirófanos restantes.
7	INTERVENCION	ENCUESTA	7. ¿Con qué fines se hace la rendición de cuentas?	PLANEACION CALIDAD	Y La rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público. (Marco Normativo Corpes 3654 de 2010 y Ley 1757 de 2015). A la vez, la rendición de cuentas implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir la gestión, premiar o sancionar los resultados.
8	INTERVENCION	ENCUESTA	8. ¿Qué beneficio hay al país de esto?	PLANEACION CALIDAD	Y Las entidades que ejercen la labor de rendir cuentas a la ciudadanía pueden ser percibidas como más transparentes y, con ello, aumentar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana, haciendo que se establezcan óptimos en la gestión y direccionamiento de las entidades tanto del orden nacional como las del orden territorial. De igual forma, se logra el mejoramiento continuo de la gestión pública con base en las propuestas y evaluaciones de los usuarios y grupos de interés directos.
9	INTERVENCION	ENCUESTA	9. ¿He observado que en urgencias hay colapso de pacientes. ¿Qué EPS funcionan con el hospital?	MERCADEO Y VENTA DE SERVICIOS	La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz, cuenta con el Servicio de Urgencias debidamente habilitado conforme a la Resolución 3100 de 2019 garantizando las condiciones mínimas para la prestación del servicio, este evento se traduce en el cumplimiento de estándares como infraestructura, talento humano, procesos prioritarios, medicamentos, dotación, historia clínica e interdependencias. Para La ESE HUEM ser el referente de la Región de Norte de Santander en el sector salud implica una constante evolución que se traduce en gestión de proyectos de ampliación y/o remodelación de su infraestructura con el objetivo de garantizar cobertura y atención de calidad. Estos proyectos la Entidad conforme a los conceptos del Instituto Departamental de Salud (IDS), el Ministerio de salud y conforme al presupuesto aprobado prioriza y ejecuta conforme a las necesidades de la Institución. El servicio de Urgencias una vez finalizada la emergencia sanitaria en el año 2022 obtuvo un crecimiento significativo en relación con la vigencia 2020 y 2021. La atención a población migratoria, la alta demanda de referencias de la baja complejidad al hospital y el aumento de accidentes de tránsito en la región fueron factores determinantes para el crecimiento mencionado. Por último, es de resaltar que la ESE en relación a sus procesos de mercado y venta de servicios gestionó la contratación con regímenes especiales como son la Policía y Sanidad Militar. Para la vigencia del año 2022, la ESE contó con 14 entidades entre EPS y Entidades de régimen especial, a las cuales se les prestaron todos los servicios de alta y mediana complejidad, satisfaciendo las necesidades de nuestros usuarios con un talento humano multidisciplinario las 24 horas del día.

10	INTERVENCION	ENCUESTA	10. ¿Con que organizaciones trabaja el HUEM?	SISTEMA INFORMACION ATENCION USUARIO	<p>La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz cuenta con alianzas estratégicas para la prestación de servicios de salud como son UCIS de Colombia, UTENORTE, y Servicios Vivir como apoyo para la prestación de servicios de salud</p> <p>En relación a las entidades apoyo a la La E.S.E HUEM se cuenta con un directorio de Redes de Apoyo interinstitucionales, entre las cuales se mencionan algunas a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ACNUR • Corprondinco • Fundación Sofiar • Pastoral Social • Hogar Madre Laura • OIM • Bienestar Social • Profamilia • MedGlobal • Centro de Atención IRC Comité Internacional de Rescate • Cadena • Servicios Jesuitas Refugiados • Fundación ayuda Amen • Salud Care • Acción contra el hambre • Samaritan's Purse • AHF Colombia • Americares • Entre otras
11	INTERVENCION	ENCUESTA	11. ¿Cuáles servicios presta el Hospital Erasmo Meoz?	PLANEACION CALIDAD	<p>La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz cuenta con ochenta y cuatro servicios (84) de alta y mediana complejidad a la fecha 2023 Distribuidos así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica : 13 2. Atención Inmediata : 4 3. Consulta Externa : 45 4. Internación : 5 5. Quirúrgicos : 17 <p>Los servicios pueden ser consultados en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud del Ministerio de Salud y protección social a través del link: https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/ ingresando con el usuario "Invitado" pestaña REPS vigente / Registro Actual, posteriormente con el dígito de la Entidad o nombre se realizará la consulta dando click en el botón Buscar.</p>
12	INTERVENCION	ENCUESTA	12. ¿Qué necesita para que el Hospital se acredite?	PLANEACION CALIDAD	<p>La Acreditación en Salud es una evaluación específica para el sector salud, que verifica el cumplimiento de estándares de proceso y de resultado en la prestación de los servicios. La acreditación se basa en el cumplimiento de estándares de procesos científicos, administrativos y gerenciales de la atención en salud, enfocados en el usuario y su familia, los cuales se diseñaron teniendo en cuenta el contexto nacional e internacional y aplican a las instituciones como un conjunto integral. La Normatividad establecida en este proceso de acreditación es la Resolución 2082 de 2014 y en su artículo 8 establece que las entidades podrán estar acreditadas si una vez aplicada la visita por parte del Ente Acreditador obtiene una puntuación de 280 y 399 puntos y podrá estar acreditado condicional si tiene una puntuación entre 200 y 279 puntos. La ESE HUEM en su ejercicio de autoevaluación realizado de forma anual, centra sus esfuerzos en la priorización de acciones de mejora que permita el cierre de brechas de calidad y poder obtener una autoevaluación en cada uno de sus estándares superior a 3 puntos. En el año 2022 la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz registró una autoevaluación de 3,35, calificación que genera viabilidad al proceso de postulación para la acreditación, sin embargo en este mismo proceso la Entidad con el objetivo de mitigar los riesgos ante esta postulación, necesita contar con el 100% de los servicios certificados con la Resolución 3100 de 2019 por la cual se establece las condiciones mínimas de habilitación y culminar las obras de infraestructura que actualmente se encuentran en ejecución, con el objetivo de continuar con el compromiso gerencial, que hasta la fecha ha permitido la implementación y el fortalecimiento de la mejora continua institucional.</p>
13	INTERVENCION	ENCUESTA	13. ¿A qué lugares u organizaciones conjunto al hospital puede asistir la población extranjera?	SISTEMA INFORMACION ATENCION USUARIO	<p>La E.S.E HUEM cuenta con un directorio de Redes de Apoyo a través del cual los profesionales de la salud como enfermería y trabajo social se pueden apoyar para direccionar según las necesidades identificadas en los usuarios. A continuación se relacionan algunas de las redes de apoyo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acnur • Corprondinco • Fundación Sofiar • Pastoral Social • Hogar Madre Laura • OIM • Bienestar Social • Profamilia • MedGlobal • Centro de Atención IRC Comité Internacional de Rescate • Cadena • Servicios Jesuitas Refugiados • Fundación ayuda Amen • Salud Care • Acción contra el hambre • Samaritan's Purse • AHF Colombia • Americares
14	INTERVENCION	ENCUESTA	14. ¿Qué tipo de organismos hacen la auditoria o control dentro de la institución?	CONTROL INTERNO DE GESTION	<p>La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz por ser una empresa social del estado, (entidad pública del orden territorial) cuenta con la Oficina de Control Interno de Gestión encargada del Sistema de Control Interno de la Institución cuyas funciones se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medición y evaluación permanente de la eficiencia y eficacia económica de los controles del sistema. - Asesoría en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de planes e introducción de correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos. - Actividades de auditoría y seguimiento. - Actividades relacionadas con el fomento de la cultura del control. - Evaluación del proceso de planeación, en toda su extensión. - Formulación, evaluación e implementaciones políticas de control interno. - Evaluación del proceso misional y de apoyo, adoptada y utilizada por la entidad, con el fin de determinar su coherencia con los objetivos y resultados comunes e inherentes a la misión institucional. - Evaluación de riesgos y efectividad de controles.

15	INTERVENCION	ENCUESTA	15. ¿Por qué no se amplía el espacio del servicio de urgencias?	PLANEACION CALIDAD	Y	<p>• LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ cuenta con un PLAN DE REORDENAMIENTO FÍSICO Y FUNCIONAL DE LA INFRAESTRUCTURA , conocido por el Instituto Departamental de Salud (IDS) y publicado en la INTRANET institucional. En este Plan se establecen cada uno de los proyectos que se deben realizar en la institución para ampliación de la capacidad instalada de los servicios. El servicio de urgencias se encuentra contemplado en el documento mencionado anteriormente.</p> <p>La construcción de un proyecto implica varias fases metodológicas, Inicialmente se debe concertar junto con el IDS y el MINISTERIO DE SALUD la capacidad instalada a ampliar, toda vez que la cantidad de camillas y ambientes deben estar soportadas con estadísticas y estas instituciones deben avalar, según el DOCUMENTO DE RED, su aumento o disminución.</p> <p>Esta concertación se realizó en abril de 2022 y se inició la fase de construcción del PROGRAMA MEDICO ARQUITECTONICO, en donde se establecen los ambientes con áreas mínimas requeridas según la normatividad y las necesidades de los colaboradores para el proyecto. Para esto se realizaron múltiples reuniones con personal de la institución, especialmente líder y coordinadores del servicio.</p> <p>En octubre del año 2022 se obtuvo un visto bueno de los diseños arquitectónicos previos. Los cuales comprenden la ampliación del servicio en 2 pisos, en el primero se ubicaría filtros de personal, sala de espera externa e interna, triage general y triage ginecológico, 8 consultorios, sala respiratoria, 2 sala de transición, entrada de emergencia, 3 salas de reanimación, 7 salas de procedimientos, cubículo de aislamiento, observación toxicológica, observación psicológica, 93 camillas de observación. El proyecto contempla un área</p>
16	INTERVENCION	ENCUESTA	16. ¿Qué especialidades maneja el hospital?	ATENCION CONSULTA EXTERNA	DE	<p>La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz cuenta con el Servicio de atención en Consulta Externa, el cual presta atención especializada de lunes a viernes a toda la población en general que demande o requiera el servicio. Actualmente nuestra institución en el servicio de Consulta Externa cuenta con 45 especialidades habilitadas las cuales son: Anestesia, Cardiología, Cardiología Pediátrica, Cirugía De Cabeza Y Cuello , Coloproctología, Cirugía General, Cirugía Pediátrica, Cirugía Maxilofacial , Cirugía Pediátrica, Cirugía Plástica Y Estética, Cirugía Vascul ar Y Angiológica, Cirugía De La Mano, Cirugía De Tórax, Cirugía Gastrointestinal, Cirugía De Mama Y Tejidos Blandos, Dermatología, Dolor Y Cuidados Paliativos, Endocrinología, Gastroenterología, Ginecobstetricia, Ginecología Oncologica, Hematología, Infectología, Inmunología, Medicina Física Y Rehabilitación, Medicina Interna, Nefrología, Nefrología Pediátrica, Neurocirugía, Neumología, Neumología Pediátrica, Neurología, Nutrición Y Dietética, Oftalmología, Oncología Clínica, Ortopedia Y/O Traumatología, Otorrinolaringología, Pediatría, Psicología, Psiquiatría, Radioterapia, Reumatología, Toxicología, Urología, Otras Consultas Especializadas.</p>
17	INTERVENCION	ENCUESTA	17. ¿Cuáles son los servicios que se ofrecen para oftalmología? Y, ¿qué exámenes se realizan en ese servicio?	ATENCION HOSPITALARIA		<p>La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz, dentro de su servicio de consulta externa especializada cumple con las condiciones mínimas de habilitación contempladas en la Resolución 3100 de 2019, estableciéndose los procedimientos que de acuerdo a su demanda y capacidad puede ejecutar en esta institución.</p> <p>Nuestra entidad agradece su sugerencia y desearía profundizar el abordaje, con el fin de satisfacer a cabalidad su necesidad identificada que promueva oportunidades de mejora internas en la prestación de sus servicios.</p>
18	INTERVENCION	ENCUESTA	18. ¿De qué manera la entidad trabaja el tema de la paz en la institución teniendo en cuenta que esta recibe un gran número de víctimas del conflicto armado?	SISTEMA INFORMACION ATENCION USUARIO	DE Y AL	<p>La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz viene trabajando, según los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social teniendo en cuenta lo estipulado en el Protocolo de Atención a Víctimas del Conflicto Armado, en el cual se debe capacitar al personal médico asistencial sobre el Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas PAPSIVI; así mismo, contamos con un equipo interdisciplinario encargado de activar la ruta de atención a población víctima y se encuentra activa la plataforma del VIVANTO.</p>
19	INTERVENCION	ENCUESTA	19. ¿Cuáles son los planes de desarrollo futuro del hospital en términos de tecnología, infraestructura y mejora continua?	PLANEACION CALIDAD	Y	<p>A futuro el Hospital Universitario Erasmo Meoz cuenta un listado de proyectos de inversión para el desarrollo de la infraestructura y/o la dotación tecnológica, de los que podemos destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EN DOTACION TECNOLÓGICA: <ul style="list-style-type: none"> o LA ADQUISICION DE EQUIPOS BIOMEDICOS PARA LA DOTACION DE QUIROFANOS DE CIRUGIA CARDIOVASCULAR o EL FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO QUIRURGICO, QUIRURGICOS HOSPITALARIOS, HOSPITALARIO DE URGENCIAS Y APOYO DIAGNOSTICO EN DOTACION DE EQUIPOS BIOMEDICOS o EL FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE CIRUGIA CON INSTRUMENTAL QUIRURGICO • INFRAESTRUCTURA: <ul style="list-style-type: none"> o LA CONSTRUCCION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS , CUIDADO INTERMEDIO ADULTO, CUIDADO INTERMEDIO PEDIATRICO Y CUIDADO INTERMEDIO Y BASICO NEONATAL o REMODELACION DEL SERVICIO FARMACEUTICO <p>Además de los que actualmente están en ejecución:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AMPLIACIÓN Y REMODELACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA ADMINISTRATIVA EN LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ • REMODELACIÓN Y AMPLIACIÓN DE QUIRÓFANOS EN LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ • REMODELACION Y AMPLIACION DEL AREA DE ARCHIVO EN LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ
20	INTERVENCION	ENCUESTA	20. ¿Cuál es el presupuesto del hospital y cómo se ha designado?	PRESUPUESTO		<p>El presupuesto de la E.S.E Hospital Universitario Erasmo Meoz para la vigencia 2022 fue de DOSCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS MILLONES TRESCIENTOS OCHENTA Y UN MIL NOVENTA Y OCHO PESOS M/CTE. (\$293.400.381.098,00). El cual se ha designado para gastos de funcionamiento CUARENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL TRESCIENTOS SESENTA Y DOS PESOS M/CTE. (\$46.893.849.362,00), para Inversión TREINTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES MILLONES NOVECIENTOS TRES MIL SETECIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS M/CTE. (\$35.653.903.768,00) y para Gastos de Operación Comercial DOSCIENTOS DIEZ MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y DOS MILLONES SEISCIENTOS VEINTISIETE MIL NOVECIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS M/CTE. (\$210.852.627.968,00).</p> <p>La Empresa Social del Estado Hospital Universitario Erasmo Meoz proyecta su presupuesto de acuerdo a las normas establecidas en materia presupuestal y que se encuentran compiladas en la Ley Orgánica de Presupuesto, y sus decretos reglamentarios; Decretos 111 de 1996, Decreto 115 de 1.996 compilado en el Decreto 1068 de 2015, la Ley 1508 de 2012, artículo 28. Presupuestación de las empresas sociales del estado, Decreto 412 de 2018 "Catálogo Único de Clasificación Presupuestal Territorial. Resolución 3832 de 2019. "A través de la cual se expidió el Catálogo de Clasificación Presupuestal para entidades Territoriales y sus Descentralizadas (CCPET). Resolución 2794 de 2021 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y Ministerio de Salud y Protección Social, aplicadas a las Empresas Sociales del Estado, la proyección y ejecución del presupuesto exige el cumplimiento de 7 pasos. Esos pasos se ajustan a un procedimiento lógico y por etapas que permite el mejoramiento</p>

21	INTERVENCION	ENCUESTA	21. Recomiendo que se terminen pronto las remodelaciones y obra. ¿Cuánto tiempo falta?	PLANEACION CALIDAD	Y	<p>La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz acorde a su plan de reordenamiento físico y funcional cuenta con el proyecto de remodelación del servicio de quirofano, cuyo proyecto se tiene previsto actualmente para una duración de 18 meses 22 días. La entrega se tiene proyectado por fases descritas a continuación: Fase 01 y 02 para agosto 2023 funcionando 6 quirofanos y la Fase 03 para Diciembre 2023 funcionando los 4 quirofanos restantes.</p> <p>• TORRE ADMINISTRATIVA Se tiene contemplada una duración de 8 meses y 15 días. Su inicio fue el 17 de enero de 2023 y su culminación se tiene prevista para el 2 de octubre de 2023</p> <p>• ARCHIVO Se tiene contemplada una duración de 8 meses. Su inicio fue el 19 de enero de 2023 a la fecha se encuentra suspendida por presencia de nivel freático al nivel de la cimentación, por lo cual se contempló un complemento al estudio de suelos para definir la nueva capacidad portante del suelo y de ser necesarios reajustar la cimentación del edificio.</p>
22	INTERVENCION	ENCUESTA	22. ¿Qué sistema de facturación se maneja en el HUEM? ¿Por qué es lento?	FACTURACION		<p>El objetivo del Sistema de facturación es precisamente facturar las actividades y procedimientos realizados a cada paciente en la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz, tomando en cuenta los suministros y medicamentos utilizados en cada uno de los servicios.</p> <p>La facturación de la ESE HUEM se realiza en todo momento en línea, con un cargue automático en cada actividad que desarrolle o registre el equipo de salud. Para realizar esta actividad contamos con sistema de información robusto y completo del mercado para el sector salud. Desarrollado con tecnologías de última generación que integran a través de subsistemas totalmente en línea, las áreas: administrativa, financiera, asistencial y operativa de las instituciones prestadoras de servicios de salud pública y privada.</p> <p>Es un sistema de información modular, amigable, seguro, confiable y que opera en todos sus procesos 100% en tiempo real, generando una experiencia superior al personal asistencial y mejorando la atención y seguridad para el paciente; facilitando la toma de decisiones a través de herramientas de inteligencia de negocios que ayudan a la optimización del recurso y la optimización de los procesos institucionales, entre muchas otras ventajas.</p>
23	INTERVENCION	ENCUESTA	23. ¿Qué estrategias se manejan para apoyo social al usuario?	SISTEMA INFORMACION ATENCION USUARIO	DE AL	<p>La ESE HUEM cuenta con la Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario, el cual a través del equipo de Trabajo Social, identifica las necesidades que puedan presentar los pacientes, sus familias, redes de apoyo o usuarios, para gestionar en un trabajo articulado con organizaciones internacionales, locales y la ciudadanía, la consecución de ayudas que puedan ser entregadas a quienes más lo necesitan, como: útiles de aseo (jabón, champo, crema y cepillo de dientes, desodorante, entre otros); pañales, pañitos; ropa de segundo uso en buen estado; así como la gestión en hogares de paso, hogares geriátricos; se realiza apoyo alimentario en casos específicos; se hace orientación y seguimiento al centro de atención nutricional; desde el Banco de Leche Humana se realizan visitas domiciliarias para captar donantes; servicio de banco de sangre, apoyo espiritual y psicológico en los casos que se requiera, entre otros.</p>
24	INTERVENCION	ENCUESTA	24. ¿Con cuántos servicios cuenta el HUEM?	PLANEACION CALIDAD	Y	<p>La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz cuenta con ochenta y cuatro servicios (84) de alta y mediana complejidad a la fecha 2023 Distribuidos así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica : 13 2. Atención Inmediata : 4 3. Consulta Externa : 45 4. Internación : 5 5. Quirúrgicos : 17 <p>Los servicios pueden ser consultados en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud del Ministerio de Salud y protección social a través del link: https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/ ingresando con el usuario "Invitado" pestaña REPS vigente / Registro Actual, posteriormente con el dígito de la Entidad o nombre se realizará la consulta dando click en el botón Buscar.</p>
25	INTERVENCION	ENCUESTA	25. ¿Cuántos lideran los procesos?	PLANEACION CALIDAD	Y	<p>La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz cuenta con una estructura orgánica aprobada mediante acuerdo N°022 del 16 de Diciembre de 2022. Esta estructura orgánica en cabeza de la Junta Directiva y Gerencia centra sus esfuerzos a través de unos procesos institucionales enmarcados en el Mapa de Procesos Institucionales versión 02 de Octubre de 2018. El mapa de procesos se compone de 20 procesos institucionales cada uno con un líder responsable encargado de la planificación, implementación, despliegue, monitoreo, verificación y mejora de los mismos.</p>
26	INTERVENCION	ENCUESTA	26. ¿Quién maneja los alimentos del HUEM?, Felicito ese servicio.	SERVICIO NUTRICION	DE	<p>El Servicio de Alimentación de la E.S.E Hospital Universitario Erasmo Meoz es coordinado por la Dra. Esperanza Moncada y ejecutado a través de un talento humano competente para el desarrollo de actividades asegurando la calidad y seguridad de las mismas.</p> <p>El Servicio de alimentación para nuestra entidad es un pilar fundamental en la recuperación de nuestros pacientes, este servicio se presta de lunes a domingo y maneja un ciclo de minutos de 21 días el cual consta de 5 tiempos de comida distribuidos así: desayuno, media mañana, almuerzo, media tarde y cena.</p> <p>La ESE HUEM con el objetivo de mejorar la ingesta y teniendo en cuenta gustos y preferencias del paciente cuenta con la estrategia de flexi-menú la cual consiste en ofrecer al paciente de lunes a viernes dos opciones de proteína y un plato típico. Para la elaboración del ciclo de minutos se tienen en cuenta las siguientes actividades: Elaboración de guías de preparación, elaboración de base de datos de guías de preparación, diligenciamiento del formato ciclo de minutos servicio de alimentación, análisis de variedad de ciclo de minutos, solicitud de aprobación de los ciclos de minuta y publicación del ciclo de minutos, esto con el objetivo de asegurar la calidad basado en evidencia científica.</p> <p>Todo lo anterior evidencia un compromiso gerencial en el cual el Servicio de Alimentación ha participado en el galardón a la excelencia en nutrición hospitalaria durante los años 2017, 2018 y 2019, otorgándole el reconocimiento por su compromiso con el mejoramiento continuo de la nutrición hospitalaria y gestión de huella nutricional.</p>
27	INTERVENCION	ENCUESTA	27. ¿Cuánto dura el periodo del gerente?, Esta administración muy buena.	PLANEACION CALIDAD	Y	<p>La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz acorde a su naturaleza jurídica y de acuerdo a la Ley 1797 de 2016 en su artículo 20, se establece que "Los Gerentes o Directores de las Empresas Sociales del Estado serán nombrados para periodos institucionales de cuatro (4) años, el cual empezará con la posesión y culminará tres (3) meses después del inicio del periodo institucional del Presidente de la República, del Gobernador o del Alcalde."</p> <p>En concordancia a lo anterior, el periodo del Dr. Miguel Tonino Botta Fernández finaliza en la vigencia 2023 en los tiempos establecidos por la norma mencionada. Con respecto a la percepción de su intervención realizada "Esta administración es muy buena" La ESE se complace de recibir este tipo de consideraciones positivas que reflejan la gestión enmarcada en el Plan de Desarrollo institucional vigencia 2020-2023 y direccionado a través de un Plan de Acción con unos objetivos estratégicos en torno a la Seguridad del paciente, Humanización, Docencia e investigación, rentabilidad social, sostenibilidad financiera y posicionamiento.</p>

28	INTERVENCION	ENCUESTA	28. ¿Quién lidera los procesos del HUEM?	PLANEACION CALIDAD	Y	<p>La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz cuenta con una estructura organica aprobada mediante acuerdo N°022 del 16 de Diciembre de 2022. Esta estructura organica en cabeza de la Junta Directiva y la Gerencia del Dr. Miguel Tonino Botta Fernandez centra sus esfuerzos a traves de unos procesos institucionales enmarcados en el Mapa de Procesos Institucionales versión 02 de Octubre de 2018. El mapa de procesos se compone de 20 procesos institucionales cada uno con un lider responsable encargado de la planificación, implementación, despliegue, monitoreo, verificación y mejora de los mismos. Lo anterior se puede consulta a traves de nuestra pagina web institucional www.herasmomeoz.gov.co</p>
29	INTERVENCION	ENCUESTA	29. ¿Quién está encargado de adelantar la obra en el HUEM?	PLANEACION CALIDAD	Y	<p>En relacion a los proyectos en Ejecucion se precisan las siguientes consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quirófanos CONTRATISTA: UNIÓN TEMPORAL HOSPITALARIA, R.P.: RICARDO ANDRES GALVIS GARAY INTERVENTORIA: NORTE SANTANDEREANA DE MANTENIMIENTO LTDA, R.P. JAVIER ANTONIO MERCHAN RICO • Torre administrativa CONTRATISTA: UNION TEMPORAL TORRE ADMINISTRATIVA, R.P.: INGRID DEL ROCIO TOVAR INTERVENTORIA: UNIÓN TEMPORAL INTERVENTORIA ADMINISTRATIVA HOSPITALARIA, R.P.: FREDDY VILLAN VALENCIA • Archivo CONTRATISTA: UNIÓN TEMPORAL ARCHIVOS HUEM, R.P. GERSON GASCA PEREZ INTERVENTORIA: ZULAY YADIRA VASQUEZ PINO
30	INTERVENCION	ENCUESTA	30. ¿Qué compañía de vigilancia opera en el HUEM?	AMBIENTE RECURSO FISICOS	Y	<p>La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz actualmente cuenta con un contrato para la prestación del servicio de vigilancia para las instalaciones físicas, valores, bienes y terceros con la empresa COOSERVINORT El contrato se encuentra publicado en la Pagina Web Externa pestaña Contratación vigencia 2023 con las siguientes especificaciones:</p> <p>SA23M-065 OBJETO:PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VIGILANCIA PRIVADA PARA LAS INSTALACIONES FISICAS, VALORES, BIENES Y TERCEROS DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ. MODALIDAD: MINIMA CUANTIA CONTRATO ACEPTACIÓN DE LA OFERTA N°002M-2023 Fuente: https://herasmomeoz.gov.co/contratacion-2023/</p>
31	INTERVENCION	ENCUESTA	31. ¿Quién lidera al personal de la ESE HUEM?, Excelente.	LIDER DE GESTION Y DESARROLLO DE TALENTO HUMANO	DE	<p>La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz es una empresa social del estado que presta y produce servicios de mediana y alta complejidad, satisfaciendo las necesidades de salud de la comunidad con Talento humano multidisciplinario presencial las 24 horas del día. Para el desempeño de sus funciones se cuenta con un organigrama Establecido por el acuerdo 022 del 16 de Diciembre del 2022 de la Junta Directiva de la empresa social del estado del Hospital Universitario Erasmo Meoz. El cual establece la estructura interna, orgánica y funcional y señalan las funciones de sus dependencias. La institución está liderada por la junta directiva que tiene entre sus funciones la aprobación del plan de Desarrollo, Plan de Gestión Gerencial, analizar y aprobar el Proyecto de Presupuesto anual y sus modificaciones, Aprobación de la Planta de Personal, plan de cargos y modificaciones de los mismos; entre otros. El gerente como Representante legal, nominador y ordenador del gasto tiene entre sus funciones crear y conformar grupos internos de trabajo, distribuir el personal en los cargos que se establecen en la planta de personal y celebrar y/o suscribir contratos de la empresa; entre otros. El lider de Gestión y Desarrollo del Talento Humano tiene entre sus funciones planear, organizar, coordinar, ejecutar y evaluar los programas de selección, promoviendo el bienestar social de los colaboradores, Proyectar y tramitar los actos administrativos relacionados con la administración del recurso humano de la E.S.E. En este orden de ideas la entidad es liderada por el Gerente el cual designa funciones a sus asesores, subgerencias y lideres de los diferentes procesos con facultades que permiten el cumplimiento de los objetivos institucionales, suplir las necesidades de talento humano y las relacionadas con el cumplimiento de nuestra misión.</p>
32	INTERVENCION	ENCUESTA	32. ¿Cómo se llama el gerente y subgerente?	PLANEACION CALIDAD	Y	<p>A traves de la pagina web de La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz www.herasmomeoz.gov.co en su pestaña Nuestra Empresa / Dependencias establece el canal de comunicación de los usuarios con las diferentes dependencias de la institución, en estos espacios se describe las funciones y nombres de los lideres de la Institución. En atención a su solicitud el Gerente de la ESE HUEM actualmente es el Dr. Miguel Tonino Botta Fernandez, la Subgerencia de Servicios de Salud Dra. Maribel Trujillo Botello y la Subgerente Administrativa Ruth Xiomara Rodriguez Cristiancho. Sus hojas de vida pueden ser consultas a traves de la Página de la Función publica SIGEP ejerciendo el principio de transparencia y acceso a la información publica</p>
33	INTERVENCION	ENCUESTA	1. Sugiero que los jefes del área me brinden información.	SISTEMA INFORMACION ATENCION USUARIO	DE Y AL	<p>Desde el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz se dispone de estrategias y herramientas que permitan canalizar las necesidades del usuario bajo una atención oportuna, segura, humana y de calidad. Estas estrategias basadas en el usuario y su familia, buscan mejorar la atención a traves del fortalecimiento de competencias del talento humano bajo los principios de respeto, honestidad, compromiso, diligencia y justicia (Valores del Servidor Publico), disponibilidad y continuidad de canales de comunicacion como son los puntos de informacion de la entidad distribuidos en el servicio de urgencias, Consulta Externa, Sala de Partos, Conmutador y area externa entrada por la Avenida Guaimaral, plataforma de Pagina WEB institucional y redes sociales con información actualizada, educativa y noticiosa; Mejorar la atención en el usuario se convierte en uno de nuestros pilares del Plan de Desarrollo 2020-2023 por tanto, agradecemos su observación y la tendremos en cuenta, con el objetivo de establecer planes de mejora que nos permitan fortalecer la orientación a los usuarios y mejorar la percepción de nuestra institución</p>
34	INTERVENCION	ENCUESTA	2. Sugiero que vuelvan a pintar las señalizaciones.	AMBIENTE RECURSO FISICOS	Y	<p>La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz dentro de su proceso de Ambiente y recurso fisico,cuenta con un plan de mantenimiento hospitalario en el que se contempla recursos asignados a la señalizacion y demarcación de areas de la ESE, asegurando las condiciones de infraestructura acorde a un marco normativo. El proceso de señalizacion en las diversas areas de la institucion implica un ambiente dinamico en el que se ve afectado por factores tanto interno (Uso adecuado, cambios en el servicio, procesos de remodelación, limpieza y desinfección) como externos (factores de humedad, planes de contingencia, tiempo de exposicion y obsolescencia del producto) que exigen la revisión continua de la infraestructura, para esto, la entidad cuenta con herramientas y estrategias para satisfacer las necesidades de cambio y/o renovación. Estas estrategias son: la Mesa de Ayuda GPLI y evaluación a traves de rondas internas como son las de verificación de infraestructura, percepción infraestructura humanizada y rondas de seguridad del paciente. El compromiso de la ESE es siempre mejorar sus procesos institucionales por ende, su intervención realizada nos exige la evaluación de las herramientas mencionadas ejecutando los correctivos que dieran lugar.</p>

35	INTERVENCION	ENCUESTA	3. Sugiero que la información sea más clara	PRENSA COMUNICACIÓN	Y	La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz, cuenta con un Plan Estratégico de comunicaciones PECOS cuyo objetivo es definir los lineamientos de comunicación institucional identificando los diferentes factores y actores de la comunicación, primando un lenguaje claro y sencillo que sensibilice e impacte a la comunidad en general. En relación a su intervención la institución a través de su Equipo Primario de Mejoramiento, socializará los resultados de comunicación e información buscando de esta manera generar oportunidades de mejora que promuevan la transmisión de información con mayor claridad
36	INTERVENCION	ENCUESTA	4. Mejorar la atención al usuario	SISTEMA INFORMACION ATENCIÓN USUARIO	DE Y AL	Desde el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz se dispone de estrategias y herramientas que permitan canalizar las necesidades del usuario bajo una atención oportuna, segura, humana y de calidad. Estas estrategias basadas en el usuario y su familia, buscan mejorar la atención a través del fortalecimiento de competencias del talento humano bajo los principios de respeto, honestidad, compromiso, diligencia y justicia (Valores del Servidor Público), disponibilidad y continuidad de canales de comunicación como son los puntos de información de la entidad distribuidos en el servicio de urgencias, Consulta Externa, Sala de Partos, Conmutador y área externa entrada por la Avenida Guaimaral, plataforma de Pagina WEB institucional y redes sociales con información actualizada, educativa y noticiosa; Mejorar la atención en el usuario se convierte en uno de nuestros pilares del Plan de Desarrollo 2020-2023 por tanto, agradecemos su observación y la tendremos en cuenta, con el objetivo de establecer planes de mejora que nos permitan fortalecer la orientación a los usuarios y mejorar la percepción de nuestra institución
37	INTERVENCION	ENCUESTA	5. Se sugiere que se amplíen más las agendas de los especialistas en oferta.	ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA	DE	El servicio de Consulta Externa de la ESE HUEM se destaca a nivel departamental por ofrecer consulta médica especializada por un valor menor a otras instituciones manteniendo una atención humana y de calidad. Así mismo, la demanda de Consulta médica especializada ha ido en aumento, tanto los usuarios quienes solicitan consulta médica y son direccionados a nuestra institución por sus respectivas EAPB con las cuales tenemos convenio como quienes solicitan el servicio de manera particular. Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, aunque actualmente la disponibilidad de agenda se realiza de manera mensual con el fin de poder brindar una mayor accesibilidad y oportunidad a nuestros usuarios se está trabajando en conjunto con los líderes de nuestra institución para evaluar la viabilidad de ampliar la disponibilidad de agenda la cual no sea mes a mes sino que se habilite de manera bimensual o trimestral.
38	INTERVENCION	ENCUESTA	6. Se deberían poder realizar más exámenes en Oftalmología para que el servicio sea más completo.	ATENCIÓN HOSPITALARIA		La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz, dentro de su servicio de consulta externa especializada cumple con las condiciones mínimas de habilitación contempladas en la Resolución 3100 de 2019, estableciéndose los procedimientos que de acuerdo a su demanda y capacidad puede ejecutar en esta institución. Nuestra entidad agradece su sugerencia y desearía profundizar el abordaje, con el fin de satisfacer a cabalidad su necesidad identificada que promueva oportunidades de mejora internas en la prestación de sus servicios.
39	INTERVENCION	ENCUESTA	7. Algunas veces los funcionarios no están capacitados o no ayudan a las preguntas que le hacemos.	LIDER DE GESTION Y DESARROLLO TALENTO HUMANO	DE	La E.S.E Hospital Universitario Erasmo Meoz cuenta con un Plan de Formación y Capacitación que tiene como objetivo Contribuir al mejoramiento institucional promoviendo el fortalecimiento de las competencias, conocimientos y desarrollo integral de los servidores públicos, mediante estrategias que faciliten el aprendizaje individual y colaborativo en concordancia con las necesidades detectadas. Las actividades estipuladas en el Plan Institucional de formación y capacitación, están orientadas a toda la comunidad hospitalaria, a los colaboradores en general sin importar su tipo de vinculación a la entidad y a los usuarios que hacen parte de nuestra comunidad. Entre las temáticas que se brinda formación y capacitación se encuentra la socialización de las guías de prácticas clínicas, Derechos y Deberes de los usuarios, Carta del Trato Digno, Relaciones interpersonales, Manejo del estrés, Prevención de consumo de sustancias, Como actuar en caso de una emergencia, rutas de evacuación y rutas de encuentro, Socialización del Código de Integridad, Vocación de Servicio Orientado al Paciente y su familia; entre otros. Para realizar la socialización y capacitación de estas temáticas se utilizan estrategias como curso E- Learning, Exposición magistral, Psicoeducación con folletos, Socialización virtual y/o Taller teórico – Práctico. El seguimiento del Plan de Formación y Capacitación se realiza mensualmente y está a cargo de la oficina de Gestión y Desarrollo del Talento Humano donde por medio de correo electrónico solicita soporte de las actas de cumplimiento del Plan de Formación Capacitación. Para la vigencia del año 2022 se tuvo un cumplimiento plan de Formación y capacitación del 96.92% y una cobertura 99.35%. Producto de esta intervención, la ESE establecerá el compromiso de fortalecer
40	INTERVENCION	ENCUESTA	1. La información del SIAU ha sido muy atentos.	SISTEMA INFORMACION ATENCIÓN USUARIO	DE Y AL	La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz se complace recibir este tipo de apreciaciones que demuestran el compromiso institucional por la mejora continua, continuar con el desarrollo de nuestras actividades centradas en el usuario es nuestra prioridad. Nuestra invitación es seguir todas nuestras actividades a través de la Pagina Web externa www.herasmomeoz.gov.co y nuestras redes sociales ESE HUEM (Facebook, YouTube, Instagram y twitter)
41	INTERVENCION	ENCUESTA	2. He observado que en varios servicios los funcionarios se les hacen alguna pregunta o inquietud y no responden de manera adecuada.			La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz como parte de su enfoque misional busca garantizar una atención centrada en el usuario en el marco de un trato digno, respetuoso y a través de un lenguaje claro. La entidad viene desarrollando estrategias que permitan sensibilizar a todos los colaboradores en la prestación de servicios bajo los valores del servidor público (Respeto, Honestidad, Compromiso, Diligencia y justicia) enfocando su actuar en una transformación cultural que impacte positivamente a toda la comunidad en general. Como compromiso de su intervención, la ESE fortalecerá a través de estrategias educativas las competencias y actitudes de servicios que impacten significativamente en la prestación del servicio.
42	INTERVENCION	ENCUESTA	3. Mejorar la atención prestada a los pacientes.			Desde el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz se dispone de estrategias y herramientas que permitan canalizar las necesidades del usuario bajo una atención oportuna, segura, humana y de calidad. Estas estrategias basadas en el usuario y su familia, buscan mejorar la atención a través del fortalecimiento de competencias del talento humano bajo los principios de respeto, honestidad, compromiso, diligencia y justicia (Valores del Servidor Público), disponibilidad y continuidad de canales de comunicación como son los puntos de información de la entidad distribuidos en el servicio de urgencias, Consulta Externa, Sala de Partos, Conmutador y área externa entrada por la Avenida Guaimaral, plataforma de Pagina WEB institucional y redes sociales con información actualizada, educativa y noticiosa; Mejorar la atención en el usuario se convierte en uno de nuestros pilares del Plan de Desarrollo 2020-2023 por tanto, agradecemos su observación y la tendremos en cuenta, con el objetivo de establecer planes de mejora que nos permitan fortalecer la orientación a los usuarios y mejorar la percepción de nuestra institución

43	INTERVENCION	ENCUESTA	4. Mejorar los equipos de urgencias.	INGENIERIA BIOMEDICA	<p>La E.S.E HUEM cuenta con un proceso para la planeación, gestión y evaluación de tecnología biomédica (Equipos biomédicos, Dispositivos médicos y medicamentos), el cual se despliega mediante el manual de tecnología donde se cuenta con el ciclo de gestión de tecnología que inicia desde la planeación hasta la disposición final y esta alineada a la Política de adquisición, incorporación, monitorización, control, reposición, uso y renovación de la tecnología, acorde al direccionamiento estratégico, la normatividad vigente y las necesidades de pacientes, familiares y colaboradores, con enfoque al riesgo para fomentar el manejo seguro de la tecnología y eficiencia del recurso económico</p> <p>Actualmente el servicio de urgencias adultos cuenta con alrededor 436 equipos biomédicos y urgencias pediatría con 81 equipos biomédicos, esta tecnología satisface la seguridad de los pacientes y es acorde con las necesidades de la institución</p> <p>Como compromiso institucional, y desde el Eje de Gestión de tecnología se continuará garantizando la evaluación periódica a través de los diagnósticos iniciales, la monitorización</p>
44	INTERVENCION	ENCUESTA	5. Se ha observado que el espacio de urgencias es un poco reducido para ser parte del hospital. Es importante que como es el hospital, tenga los mejores servicios y espacios para los usuarios y así ofrecer una buena atención.	PLANEACION CALIDAD Y	<p>• LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ cuenta con un PLAN DE REORDENAMIENTO FÍSICO Y FUNCIONAL DE LA INFRAESTRUCTURA, conocido por el Instituto Departamental de Salud (IDS) y publicado en la INTRANET institucional. En este Plan se establecen cada uno de los proyectos que se deben realizar en la institución para ampliación de la capacidad instalada de los servicios. El servicio de urgencias se encuentra contemplado en el documento mencionado anteriormente.</p> <p>La construcción de un proyecto implica varias fases metodológicas, inicialmente se debe concertar junto con el IDS y el MINISTERIO DE SALUD la capacidad instalada a ampliar, toda vez que la cantidad de camillas y ambientes deben estar soportadas con estadísticas y estas instituciones deben avalar, según el DOCUMENTO DE RED, su aumento o disminución.</p> <p>Esta concertación se realizó en abril de 2022 y se inició la fase de construcción del PROGRAMA MEDICO ARQUITECTONICO, en donde se establecen los ambientes con áreas mínimas requeridas según la normatividad y las necesidades de los colaboradores para el proyecto. Para esto se realizaron múltiples reuniones con personal de la institución, especialmente líder y coordinadores del servicio.</p> <p>En octubre del año 2022 se obtuvo un visto bueno de los diseños arquitectónicos previos. Los cuales comprenden la ampliación del servicio en 2 pisos, en el primero se ubicaría filtros de personal, sala de espera externa e interna, triage general y triage ginecológico, 8 consultorios, sala respiratoria, 2 sala de transición, entrada de emergencia, 3 salas de reanimación, 7 salas de procedimientos, cubículo de aislamiento, observación toxicológica, observación psicológica, 93 camillas de observación. El proyecto contempla un área</p>
45	INTERVENCION	ENCUESTA	6. Es importante conocer como usuarios las especialidades que maneja el hospital en el área de consulta Externa.	ATENCION DE CONSULTA EXTERNA	<p>La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz cuenta con el Servicio de atención en Consulta Externa, el cual presta atención especializada de lunes a viernes a toda la población en general que demande o requiera el servicio. Actualmente nuestra institución en el servicio de Consulta Externa cuenta con 45 especialidades habilitadas las cuales son: Anestesia, Cardiología, Cardiología Pediátrica, Cirugía De Cabeza Y Cuello, Coloproctología, Cirugía General, Cirugía Pediátrica, Cirugía Maxilofacial, Cirugía Pediátrica, Cirugía Plástica Y Estética, Cirugía Vasculuar Y Angiológica, Cirugía De La Mano, Cirugía De Tórax, Cirugía Gastrointestinal, Cirugía De Mama Y Tejidos Blandos, Dermatología, Dolor Y Cuidados Paliativos, Endocrinología, Gastroenterología, Ginecobstetricia, Ginecología Oncologica, Hematología, Infectología, Inmunología, Medicina Física Y Rehabilitación, Medicina Interna, Nefrología, Nefrología Pediátrica, Neurocirugía, Neumología, Neumología Pediátrica, Neurología, Nutrición Y Dietética, Oftalmología, Oncología Clínica, Ortopedia Y/O Traumatología, Otorrinolaringología, Pediatría, Psicología, Psiquiatría, Radioterapia, Reumatología, Toxicología, Urología, Otras Consultas Especializadas.</p>
46	INTERVENCION	ENCUESTA	7. Colocar señalizaciones.	AMBIENTE RECURSO FISICOS Y	<p>La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz dentro de su proceso de Ambiente y recurso fisico,cuenta con un plan de mantenimiento hospitalario en el que se contempla recursos asignados a la señalización y demarcación de áreas de la ESE, asegurando las condiciones de infraestructura acorde a un marco normativo. El proceso de señalización en las diversas áreas de la institución implica un ambiente dinámico en el que se ve afectado por factores tanto interno (Uso adecuado, cambios en el servicio, procesos de remodelación, limpieza y desinfección) como externos (factores de humedad, planes de contingencia, tiempo de exposición y obsolescencia del producto) que exigen la revisión continua de la infraestructura, para esto, la entidad cuenta con herramientas y estrategias para satisfacer las necesidades de cambio y/o renovación. Estas estrategias son: la Mesa de Ayuda GPLI y evaluación a través de rondas internas como son las de verificación de infraestructura, percepción infraestructura humanizada y rondas de seguridad del paciente. El compromiso de la ESE es siempre mejorar sus procesos institucionales por ende, su intervención realizada nos exige la evaluación de las herramientas mencionadas ejecutando los correctivos que dieran lugar.</p>
47	INTERVENCION	ENCUESTA	1. Mejor atención de las enfermeras y facturación ya que contestan prepotentemente.	FACTURACION	<p>La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz a través de las diferentes coordinaciones de enfermería y coordinación de facturación cuentan con un plan de formación continua que promueven actitudes y valores del servidor público que garantizan la prestación de servicios de salud con seguridad, humanización y alto enfoque investigativo. Nuestro compromiso es la mejora continua, por ende, la institución continuará fortaleciendo estrategias que impacten en la transformación cultural de nuestros trabajadores</p>
48	INTERVENCION	ENCUESTA	2. Recomiendo sobre los procesos y los horarios de visita en las entradas.	COORDINACION DE ENFERMERIA	<p>La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz a través de la mejora de continua de sus procesos establece su recomendación como una buena practica a mejorar, enfocando acciones en el despliegue de información en lo descrito en el Protocolo Guion de Bienvenida y en el formato HS-FO-039 Autorización de acompañante permanente, en los cual todos los colaboradores de las ESE, en especial personal de enfermería son evaluados a través de la adherencia demostrada en la Lista de Chequeo de Enfermería. De igual forma, la ESE como compromiso difundirá a través de diferentes canales de comunicación los horarios de visita fortaleciendo el proceso de Ingreso de la Institución</p>

49	INTERVENCION	ENCUESTA	3. Ampliar las instalaciones del servicio de urgencias.	PLANEACION CALIDAD	Y	<p>• LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ cuenta con un PLAN DE REORDENAMIENTO FÍSICO Y FUNCIONAL DE LA INFRAESTRUCTURA, conocido por el Instituto Departamental de Salud (IDS) y publicado en la INTRANET institucional. En este Plan se establecen cada uno de los proyectos que se deben realizar en la institución para ampliación de la capacidad instalada de los servicios. El servicio de urgencias se encuentra contemplado en el documento mencionado anteriormente.</p> <p>La construcción de un proyecto implica varias fases metodológicas, Inicialmente se debe concertar junto con el IDS y el MINISTERIO DE SALUD la capacidad instalada a ampliar, toda vez que la cantidad de camillas y ambientes deben estar soportadas con estadísticas y estas instituciones deben avalar, según el DOCUMENTO DE RED, su aumento o disminución.</p> <p>Esta concertación se realizó en abril de 2022 y se inició la fase de construcción del PROGRAMA MEDICO ARQUITECTONICO, en donde se establecen los ambientes con áreas mínimas requeridas según la normatividad y las necesidades de los colaboradores para el proyecto. Para esto se realizaron múltiples reuniones con personal de la institución, especialmente líder y coordinadores del servicio.</p> <p>En octubre del año 2022 se obtuvo un visto bueno de los diseños arquitectónicos previos. Los cuales comprenden la ampliación del servicio en 2 pisos, en el primero se ubicaría filtros de personal, sala de espera externa e interna, triage general y triage ginecológico, 8 consultorios, sala respiratoria, 2 sala de transición, entrada de emergencia, 3 salas de reanimación, 7 salas de procedimientos, cubículo de aislamiento, observación toxicológica, observación psicológica, 93 camillas de observación. El proyecto contempla un área</p>
50	INTERVENCION	ENCUESTA	4. Se recomienda tener más personal asistencial para la atención del área de urgencias.			<p>La ESE Hospital Universitario Erasmo acorde a un proceso de planificación de gestión y desarrollo de talento humano cuenta con el documento de suficiencia de personal, el cual esta directamente relacionado con los servicios habilitados y la demanda del servicio. Este documento se actualiza continuamente acorde al comportamiento y dinamica del servicio. Para nosotros como institución es de continua evaluación este documento a través de los Equipos Primarios de Mejoramiento generando de esta manera necesidades oportunas cuando el servicio lo requiera. Como administración la prioridad institucional es garantizar la prestación de servicios de salud a través de un talento humano suficiente, competente y de calidad que impacte significativamente en la satisfacción de nuestros usuarios.</p>
51	INTERVENCION	ENCUESTA	5. Invertir en artículos como: sillas de ruedas camillas ventiladores	AMBIENTE RECURSO FISICOS	Y	<p>La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz a través del Plan de Compras cuenta con un proceso de adquisición de bienes y servicios en el que se contemplan las necesidades institucionales en una vigencia determinada. Este proceso implica una revisión de todas las necesidades establecidas en los diferentes servicios del Hospital, acorde una demanda y una proyección presupuestal establecida. La ESE en su proceso de mejoramiento continuo para el segundo Trimestre del año 2023 realizó una compra de 200 ventiladores, los cuales fueron ubicados en los pisos y habitaciones cuya necesidad fue identificada previamente. De igual forma, la entidad cuenta con un personal de mantenimiento hospitalario contratado, encargado de la reparación y mantenimiento de sillas de ruedas y camillas de los diferentes servicios, cuando se presenten con algún tipo de daño que genere riesgo para la seguridad del paciente. El Hospital Universitario Erasmo Meoz es un hospital Comprometido en la seguridad del paciente, por ende, a través de una Política Institucional de Gestión de Tecnología involucra no solo los equipos biomédicos sino equipos industriales estableciendo controles y estrategias en cada etapa del ciclo de gestión de tecnología.</p>
52	INTERVENCION	ENCUESTA	6. Ampliar las áreas con más demanda – urgencias adulto.			<p>La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz, cuenta con el Servicio de Urgencias debidamente habilitado conforme a la Resolución 3100 de 2019 garantizando las condiciones mínimas para la prestación del servicio, este evento se traduce en el cumplimiento de estándares como infraestructura, talento humano, procesos prioritarios, medicamentos, dotación, historia clínica e interdependencias. Para La ESE HUEM ser el referente de la Región de Norte de Santander en el sector salud implica una constante evolución que se traduce en gestión de proyectos de ampliación y/o remodelación de su infraestructura con el objetivo de garantizar cobertura y atención de calidad. Estos proyectos la Entidad conforme a los conceptos del Instituto Departamental de Salud (IDS), el Ministerio de salud y conforme al presupuesto aprobado prioriza y ejecuta conforme a las necesidades de la Institución.</p> <p>El servicio de Urgencias una vez finalizada la emergencia sanitaria en el año 2022 obtuvo un crecimiento significativo en relación con la vigencia 2020 y 2021. La atención a población migratoria, la alta demanda de referencias de la baja complejidad al hospital y el aumento de accidentes de tránsito en la región fueron factores determinantes para el crecimiento mencionado. Por último, es de resaltar que la ESE en relación a sus procesos de mercado y venta de servicios gestionó la contratación con regímenes especiales como son la Policía y Sanidad Militar.</p> <p>Producto de este contexto, la ESE en concertación con el IDS y Ministerio de salud y protección social realizó en abril de 2022 el inicio de la fase de construcción del PROGRAMA MEDICO ARQUITECTONICO, en donde se establecen los ambientes con áreas mínimas requeridas según la normatividad y las necesidades de los colaboradores para el proyecto. Para esto se realizaron</p>
53	INTERVENCION	ENCUESTA	Posibilidad que la información estadística se facilite a los programas de salud de manera oportuna durante las prácticas formativas y tener en cuenta a la UFPS para ampliar los cupos de los escenarios de prácticas que oferta el HUEM por su condición de acreditada	DOCENCIA INVESTIGACION	E	<p>La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz cuenta con una oficina de Archivo y estadística encargada de consolidar y validar toda la producción e información estadística de la institución, garantizando la calidad, veracidad y privacidad de la información. La información estadística catalogada como Datos Abiertos está disponible en la página WEB Externa y disponible en el Observatorio de Calidad del Ministerio de salud y protección social. De igual forma como estrategia de profundización de información de la ESE HUEM y aplicando la minería de datos, la entidad cuenta con una herramienta denominada intranet la cual tiene como objeto permitir la consulta de colaboradores y profesionales en formación a través de la pestaña, sin embargo la información que se requiera de historias clínicas en caso de proyectos de investigación o estudios de caso, se debe solicitar a través de la oficina de Docencia e Investigación quien a su vez la requiere a la oficina de estadística y archivo clínico a través de una Mesa de Ayuda GLPI quienes tienen la responsabilidad del manejo y custodia de esta información que cuenta con una normatividad especial (resolución 1995 de 1999.)</p>
54	INTERVENCION	ENCUESTA	Ampliar numeros de cupos para las practicas de universidades publicas considerar los aspectos del Numero de Cupos y dar mas prelación a las instituciones educativas publicas	DOCENCIA INVESTIGACION	E	<p>La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz dentro de su plataforma estratégica tiene establecido el desarrollo de la docencia e investigación, colocando a disposición de los profesionales en formación su infraestructura, su talento humano y su tecnología, para el fortalecimiento de las habilidades y destrezas, ofrecemos un escenario de prácticas acorde a la necesidad de cada programa en práctica garantizando los cupos establecidos y asignados por registro calificado expedido por el ministerio de educación, los cupos para cada universidad se dan según capacidad instalada de cada servicio, sin diferenciar si las universidades son públicas o privadas, la universidad hasta antes del 2018 tenía asignados 109 cupos y solicito al Ministerio de Educación bajar los cupos a 70, la justificación de la universidad fue la partida de nuevos escenarios de práctica.</p>

55	INTERVENCION	ENCUESTA	como se van a mejorar los espacios de practicas a estudiantes del programa de enfermeria de la UFPS que se encuentra en estado acreditado y que es una entidad publica que requiere mejorar apoyos Como se ha pensado abordar y capacitar a cuidadores	DOCENCIA INVESTIGACION	<p>La ESE HUEM, está en proceso de acreditación y esto conlleva a la mejora continua de cada uno de nuestros procesos, de ahí las nuevas con los nevos espacios de bienestar, aulas para recibir la academia y aulas virtuales para revisar casos clínicos, algunos espacio de practica como quirófano y sala de parto se encuentran restringidos por contingencia dada la obra de construcción en la que se encuentra, los cupos para cada Universidad están dados por registro calificado según capacidad instalada.</p> <p>La capacitación de cuidadores se ha venido realizando con el apoyo de las universidades en el marco del programa de los viernes saludables liderado por el programa de Promoción y Prevención, d igual forma se cuenta con el programa saludando donde se abordan temas que son de gran interés para los cuidadores y comunidad en general.</p>
56	INTERVENCION	ENCUESTA	Que esta realizando el HUEM respecto a la preparacion para la alta de los pacientes, teniendo en cuenta que esta la normativa en Colombia, pero en muchas instituciones no se lleva a cabo o no se implementa y hay un riesgo de re ingreso del paciente por falta de orientacion de su cuidado en casa	COORDINACION DE ENFERMERIA	<p>La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz dentro de su mapa de procesos cuenta con el proceso de Egreso e ingreso acorde a los diferentes ciclos de atención que garanticen la resolutiveidad en la necesidad identificada del paciente, usuario y su familia. Para el proceso de preparación de alta la entidad dispone no solo de Guías de Practica Clinica basadas en evidencia científica para el egreso del paciente sino que ademas cuenta con Protocolo de recomendaciones en cada una de las etapas de atención que permitan continuamente educar al paciente en su enfermedad o tratamiento. Desde la Coordinación de enfermería y auditoria medica se aplican listas de chequeo y auditorias que permiten evidenciar la constante educación y preparacion del paciente durante su egreso al igual que la continua comunicación con la EPS de referencia del usuario.</p>
57	INTERVENCION	ENCUESTA	Humanizacion en los servicios de salud desde vigilancia hasta el personal medico, hay violencia obstetrica	HUMANIZACION	<p>La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz dentro de sus objetivos estrategicos definidos en el Plan de Desarrollo institucional establece la Humanización como un pilar fundamental en la prestación de servicios de salud. Esta identificación permite a la entidad asignar una serie de recursos financieros, tecnicos y logísticos que promuevan la humanización en todos sus componentes. En concordancia a lo anterior, la ESE HUEM cuenta con un Programa de Humanización que establece a traves de 03 líneas del "S.E.R." estrategias que permitan asegurar un trato digno, respetuoso y de calidad asegurando la privacidad y comodidad de la atención. En el desarrollo de este programa se tiene involucrado al personal de Vigilancia, Personal Medico, Enfermería, servicios generales y personal administrativo de los diferentes servicios incluido el servicio de obstetricia. Para nosotros es importante su intervencion, toda vez, que una de las prioridades de esta vigencia 2023 es el parto humanizado y en cual se centraran actividades para reforzar y mejorar los procesos institucionales acorde con nuestro objetivo estrategico y nuestro lema "ESE HUEM día a día mas humano"</p> <p>Te invitamos a conocer las diferentes actividades que se desarrollan en nuestra institucion del programa de Humanización a traves de nuestras pagina www.herasmomeoz.gov.co y nuestras redes sociales Hospital Universitario Erasmo Meoz @ESEHUEM</p>
58	INTERVENCION	ENCUESTA	En los servicios de urgencias se practica la incomodidad hacinamiento perdida de dignidad en los espacios		<p>Urgencias debidamente habilitado conforme a la Resolución 3100 de 2019 garantizando las condiciones mínimas para la prestación del servicio, este evento se traduce en el cumplimiento de estandares como infraestructura, talento humano, procesos prioritarios, medicamentos, dotación, historia clinica e interdependencias. Para La ESE HUEM ser el referente de la Región de Norte de santander en el sector salud implica una constante evolución que se traduce en gestion de proyectos de ampliación y/o remodelación de su infraestructura con el objetivo de garantizar cobertura y atención de calidad. Estos proyectos la Entidad conforme a los conceptos del Instituto Departamental de Salud (IDS), el Ministerio de salud y conforme al presupuesto aprobado prioriza y ejecuta conforme a las necesidades de la Institucion.</p> <p>La E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEUZ cuenta con un PLAN DE REORDENAMIENTO FÍSICO Y FUNCIONAL DE LA INFRAESTRUCTURA , conocido por el Instituto Departamental de Salud (IDS) y publicado en la INTRANET institucional. En este Plan se establecen cada uno de los proyectos que se deben realizar en la institución para ampliación de la capacidad instalada de los servicios. El servicio de urgencias se encuentra contemplado en el documento mencionado anteriormente.</p> <p>La construcción de un proyecto implica varias fases metodologicas. Inicialmente se debe concertar junto con el IDS y el MINISTERIO DE SALUD la capacidad instalada a ampliar, toda vez que la cantidad de camillas y ambientes deben estar soportadas con estadísticas y estas instituciones deben avalar, según el DOCUMENTO DE RED, su aumento o disminución.</p> <p>Esta concertación se realizó en abril de 2022 y se inició la fase de construcción del PROGRAMA MEDICO ARQUITECTONICO, en donde se establecen los</p>
59	INTERVENCION	ENCUESTA	Que le hagan seguimiento al personal de enfermeras ya que es bastante malo el servicio y no estan pendientes de los pacientes y se molestan por que les exijamos responsabilidad	COORDINACION DE ENFERMERIA	<p>La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz a traves del Eje Centrado en el usuario y su familia, focaliza sus esfuerzos a traves de una prestación de servicios de salud bajo los principios de seguridad, humanizacion y alto enfoque investigativo; De esta manera, la ESE continua trabajando en los procesos de formación continua que permitan obtener una transformación cultural de todos los colaboradores que permita garantizar la satisfacción de los usuarios durante todo el ciclo de atención acorde al Modelo de Prestación de servicios</p> <p>La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz, cuenta con el Servicio de Urgencias debidamente habilitado conforme a la Resolución 3100 de 2019 garantizando las condiciones mínimas para la prestación del servicio, este evento se traduce en el cumplimiento de estandares como infraestructura, talento humano, procesos prioritarios, medicamentos, dotación, historia clinica e interdependencias. Para La ESE HUEM ser el referente de la Región de Norte de santander en el sector salud implica una constante evolución que se traduce en gestion de proyectos de ampliación y/o remodelación de su infraestructura con el objetivo de garantizar cobertura y atención de calidad. Estos proyectos la Entidad conforme a los conceptos del Instituto Departamental de Salud (IDS), el Ministerio de salud y conforme al presupuesto aprobado prioriza y ejecuta conforme a las necesidades de la Institucion.</p>
60	INTERVENCION	ENCUESTA	Que se amplie el salon de urgencias pues la poblacion del municipio esta creciendo y con los pacientes de los municipios del Departamento y de la poblacion extranjera poder contar con las condiciones asigandas y por un futuro a la poblacion de la region. Felicitaciones Como veedor en mis seguimientos y control que hago, observo de la buena atencion de personal de urgencias y un SIAU de calidad dando informacion de ayuda a los usuarios y a las veedurias	PLANEACION	<p>El servicio de Urgencias una vez finalizada la emergencia sanitaria en el año 2022 obtuvo un crecimiento significativo en relación con la vigencia 2020 y 2021. La atención a población migratoria, la alta demanda de referencias de la baja complejidad al hospital y el aumento de accidentes de transitos en la región fueron factores determinantes para el crecimiento mencionado. Por ultimo, es de resalta que la ESE en relación a sus procesos de mercado y venta de servicios gestionó la contratación con regimenes especiales como son la Policia y Sanidad Militar.</p> <p>Para la vigencia del año 2022, la ESE contó con 14 entidades entre EPS y Entidades de régimen especial, a las cuales se les prestaron todos los servicios de alta y mediana complejidad, satisficciendo las necesidades de nuestros usuarios con un talento humano multidisciplinario las 24 horas del día.</p> <p>Las EPS que se atendieron durante la vigencia 2022 fueron 7 de las cuales se encuentran NUEVA EPS, SURA EPS, COMFAORIENTE EPS-C, SALUD TOTAL , COMPENSAR, SANITAS EPS y ECOPETROL</p> <p>Las Entidades con Regimen Especial atendidas durante la vigencia 2022 fueron:</p>