	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

INFORME DE VISITA DE INSPECCION OFICINA DE ATENCION AL USUARIO DE LA E.S.E HOSPITAL DEL SUR “GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA”, EN EL MUNICIPIO DE ITAGÜÍ DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA

1 INFORMACIÓN GENERAL

La Dirección de Atención al Usuario de la Delegada para la Protección al Usuario, de conformidad con las Leyes 100 de 1993, 1122 de 2007, 1438 de 2011 y el Decreto 2462 de 2013, entre otras normas, programa visitas de inspección dentro de sus funciones de vigilancia a las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) del Régimen Contributivo, Subsidiado y Especial y a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) en lo atinente a la Oficina de Atención al Usuario y la implementación y desarrollo de los sistemas de información.

En marco de dichas funciones se adelantó una visita programada a la Oficina de Atención al Usuario de la E.S.E HOSPITAL DEL SUR “GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA”, en el municipio de Itagüí, con el objetivo de conocer las condiciones en las que atienden a sus afiliados

1.1 INFORMACIÓN GENERAL DEL SUJETO VISITADO

Nombre o Razón Social: E.S.E HOSPITAL DEL SUR “GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA”

Dirección y Ubicación de la entidad visitada: Carrera 52 No. 78-158 Sede Norte

Número de identificación tributaria: 811017810-6

Email notificación judicial: notificacionjudicial@hospitaldelsur.gov.co

Objeto social: Prestar el servicio de primer nivel de complejidad, entendido como servicio público a cargo del Estado y como parte integral del Sistema General de Seguridad en Salud

Tipo de entidad visitada: Empresa Social del Estado

Dirección de correspondencia del Representante Legal de la Entidad Visitada: Calle 33 N° 50 A 25 Sede San Pío

Representante Legal: Aura Patricia Vasquez Castillo


Identificación Representante Legal: 43.678.630

1.2 Información de la visita y del equipo visitador

Fecha de visita: 20 de agosto de 2020

Lugar de la visita: Itagüí (Antioquia)

Oficinas Administrativas: Carrera 68 A N°. 24 B-10 Torre 3 Piso 4°, Edificio Plaza Claro, Punto de Atención al Usuario:
Carrera 13 N° 28-08, Locales 21 y 22, Bogotá D.C., Colombia.
PBX 7442000/ www.supersalud.gov.co

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

Duración de la visita: medio día
Número del Auto de Visita: 000282 de 14 de agosto de 2020
Ordenador de la Visita: Luz Nayibe Lopez Suarez
Cargo: Directora de Atención al Usuario
Identificación: 52.371.112
Coordinador de la visita: Lesly Tatiana Niño Mendez
Identificación: 1.032.426.859
Profesión: Abogada especialista en Contratación Estatal
Cargo: Profesional Especializado

Equipo visitador:

Nombre: Edinson Alonso Henao Arango
Identificación: 71.765.329
Profesión: Psicólogo especialista en Salud Ocupacional
Cargo: Profesional Especializado
Nombre: Lesly Tatiana Niño Mendez
Identificación: 1.032.426.859
Profesión: Abogada especialista en Contratación Estatal
Cargo: Profesional Especializado


1.3 Objeto de la Visita

La visita tendrá por objeto auditar, analizar, evaluar y verificar, el cumplimiento de las funciones y competencias de las Instituciones Prestadoras de Salud, frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud, en lo relacionado con la implementación y desarrollo de sistemas de información, la atención al usuario y la participación ciudadana.

2 INFORME TEMÁTICO DE LA VISITA

Para dar comienzo a la visita de inspección, el equipo visitador se trasladó a las instalaciones de la E.S.E HOSPITAL DEL SUR “GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA”; en el municipio de Itagüí, encontrando que el lugar es de fácil ubicación y acceso, contiguo al Parque de la Familia situado sobre una de las avenidas principales denominada la avenida Santamaría con Guayabal donde transitan rutas de transporte público rutas intermunicipales, a pocas cuadras de las estaciones del Metro Ayurá y Envigado.

Oficinas Administrativas: Carrera 68 A N°. 24 B-10 Torre 3 Piso 4°, Edificio Plaza Claro, Punto de Atención al Usuario:
 Carrera 13 N° 28-08, Locales 21 y 22, Bogotá D.C., Colombia.
 PBX 7442000/ www.supersalud.gov.co

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

La visita fue atendida por la Gerente de la E.S.E. Dra. Patricia Vasquez, identificada con cédula de ciudadanía No. 43.678.630; Juana Ruby Rentería, identificada con cédula de ciudadanía No 35.892.693 Profesional Universitario de Atención al Usuario y Miguel Barrientos, identificado con cédula de ciudadanía No 98.663.304 Responsable de Sistemas de Información, a quienes se les notificó lo dispuesto en Auto de Visita 000282, del 14 de agosto de 2020, de la Superintendencia Delegada para para la Protección al Usuario.

Igualmente, se realizó un recorrido por las instalaciones, en compañía del Responsable de Sistemas de Información, en la que se tomaron los registros fotográficos que fungen como evidencia y se recibieron declaraciones; posteriormente se empezó la diligencia del Acta de Visita y se concretaron las tareas para el cumplimiento de la agenda de trabajo y la entrega de los documentos de soporte.

Gráfico 1. Usuarios atendidos último trimestre en E.S.E Hospital del Sur de Itagüí. Sede Norte

Atenciones	Año 2020			
	Abr	May	Jun	Trimestre II
Usuarios atendidos E.S.E Hospital del Sur "GJP"	12307	14061	34452	60820

Fuente. Evidencia del informe enviado por la IPS

Tal y como se observa en el gráfico uno (1), durante el trimestre comprendido entre abril y junio de 2020 en la sede San Pío fueron atendidos en total 60.820 usuarios; en tanto que en el gráfico dos (2) se indica que a la Oficina de Atención al Usuario acudieron 16.738 usuarios, de los cuales 401 fueron usuarios que requirieron atención preferencial.


	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

Gráfico 2. Usuarios en Atención al Usuario E.S.E Hospital del Sur de Itagüí. Sede Norte

Sede	Grupo	Servicio	Prom Atención	Min Atención	Max Atención	Servicios	Sobre	% Eficiencia
SAN PÍO	Afilación Savia	Afilación Savia	00:08:46	00:00:02	01:31:56	1,460	223	84.73 %
		Total	00:08:46	00:00:02	01:31:56	1,460	223	84.73 %
	Atención al Usuario	Atención al Usuario	00:03:59	00:00:00	03:43:41	16,738	379	97.74 %
		Total	00:03:59	00:00:00	03:43:41	16,738	379	97.74 %
	Atención al Usuario - Prioritario	Atención al Usuario - Prioritario	00:03:51	00:00:01	00:52:27	401	5	98.75 %
		Total	00:03:51	00:00:01	00:52:27	401	5	98.75 %
Atención General	Atención general	00:06:54	00:00:00	04:38:49	14,205	3830	73.09 %	

Fuente. Evidencia del informe enviado por la IPS

Es importante mencionar que la Sede San Pío fue adaptada como sede COVID, con los siguientes servicios: Atención de urgencias, hospitalización, consulta prioritaria, toma de muestras, rayos x, farmacia (de urgencias y entregas domiciliarias).

Por lo anterior, los servicios de consulta de medicina general (actualmente solo teleconsulta), vacunación, laboratorio (toma de muestras), programas de promoción y prevención, odontología (suspendido), farmacia y atención al usuario, fueron trasladados a la Sede Norte, cuya apertura tuvo lugar el día 28 de julio de 2020.


En el desarrollo de la visita, la encargada de la Oficina de Atención indicó que el hospital actualmente solo tiene contratado los servicios ofertados, con la EPS Savia Salud.

En el área de atención al usuario de la sede Norte, laboran tres (3) auxiliares administrativos asignados para el área de admisiones y una líder del proceso cuyo cargo se denomina Profesional Universitario Atención al Usuario, asignada para la oficina de Atención al Usuario, con estudios en Trabajo Social y con cuatro años en el cargo, acompañada de un auxiliar administrativo asignado.

La líder del proceso de atención al usuario se encuentra en la Sede San Pío orientando a los usuarios que acuden por temas relacionados con COVID 19, sin embargo, se mantiene en contacto con el auxiliar administrativo que se encuentra en la Oficina de Atención al Usuario en la sede Norte.

La E.S.E HOSPITAL DEL SUR “GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA” es una IPS prestadora de servicios hospitalarios de primer nivel de complejidad que incluyen: consulta externa, farmacia, laboratorio, urgencias, promoción y prevención, odontología, hospitalización, vacunación y salud pública.

Oficinas Administrativas: Carrera 68 A N°. 24 B-10 Torre 3 Piso 4°, Edificio Plaza Claro, Punto de Atención al Usuario:
Carrera 13 N° 28-08, Locales 21 y 22, Bogotá D.C., Colombia.
PBX 7442000/ www.supersalud.gov.co

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

Los servicios que se prestan en la Oficina de Atención al Usuario son: información y orientación, asesoría para realizar afiliaciones, trámite de autorizaciones, recepción de PQRS y aplicación de encuestas de satisfacción.

2.1 OFICINA DE ATENCION AL USUARIO

Fotografías 1 y 2. E.S.E Hospital del Sur de Itagüí. Sede Norte



Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud


2.1.1 ACCESIBILIDAD

La Oficina de Atención al Usuario de la E.S.E HOSPITAL DEL SUR “GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA” se encuentra ubicada en la Carrera 52 No. 78-158 Sede Norte. Al llegar a la IPS, el ciudadano se encuentra con una edificación debidamente identificada, de tres niveles; el primer y segundo nivel está destinado para la atención de los usuarios y el tercer nivel como área administrativa. Para el ingreso a las instalaciones se dispone de una entrada y de una rampa que comparte con el Parque de la Familia; la sede en su interior cuenta con un ascensor exclusivo para la movilización de personas en condición de discapacidad que tengan programada consulta en el segundo piso.

Fotografías 3 y 4. Rampa y Ascensor E.S.E Hospital del Sur de Itagüí. Sede Norte



Oficinas Administrativas: Carrera 68 A N°. 24 B-10 Torre 3 Piso 4°, Edificio Plaza Claro, Punto de Atención al Usuario:
Carrera 13 N° 28-08, Locales 21 y 22, Bogotá D.C., Colombia.
PBX 7442000/ www.supersalud.gov.co

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud

Al ingreso a las instalaciones no se observa ningún tipo de obstáculos que impidan el acceso a esta población; no obstante. De otra parte, se evidenció que los usuarios que se encontraban haciendo fila para ingresar no estaban acatando las normas de bioseguridad, tales como el distanciamiento físico para prevenir el contagio con el virus del COVID 19.

Fotografías 5 y 6. Oficina de Atención al Usuario E.S.E Hospital del Sur de Itagüí. Sede Norte



Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud


Ahora bien, la Oficina de Atención al Usuario se encuentra ubicada en el primer piso, al acercarse a ella el equipo visitador verificó que se encuentra identificada como tal, aunque el aviso es pequeño, impreso en una hoja tamaño carta y comparte el espacio con el área de archivo.

Fotografía 7. Personal de vigilancia E.S.E Hospital del Sur de Itagüí. Sede Norte



Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud

Oficinas Administrativas: Carrera 68 A N°. 24 B-10 Torre 3 Piso 4°, Edificio Plaza Claro, Punto de Atención al Usuario:
Carrera 13 N° 28-08, Locales 21 y 22, Bogotá D.C., Colombia.
PBX 7442000/ www.supersalud.gov.co

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

La E.S.E Cuenta con contratos para la prestación de servicios generales y de vigilancia 24 horas. Cada una de estas empresas les brinda a sus funcionarios los elementos de protección personal requeridos para la prevención del contagio del COVID 19.

2.1.2 SALA DE ESPERA


Fotografías 8 y 9. Sala de espera E.S.E Hospital del Sur de Itagüí. Sede Norte



Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud

La Oficina de Atención al Usuario cuenta con una sala de espera que comparte con el área de admisiones y farmacia, dispone de cuarenta y ocho (48) sillas de las cuales por la contingencia del COVID 19, treinta y dos (32) pueden ser utilizadas, toda vez que las dieciséis (16) restantes cuentan con un aviso que prohíbe su uso para que los usuarios conserven la distancia mínima recomendada.

La cantidad de sillas disponibles en la sala espera, para el momento de la visita se observaban suficientes con el fin de garantizar la acomodación de los usuarios que en ese momento realizaban sus trámites.

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

Fotografías 10 y 11. Módulos de admisiones E.S.E Hospital del Sur de Itagüí. Sede Norte




Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud

Esta sala igualmente cuenta con tres módulos de admisiones los cuales garantizan las condiciones de privacidad requeridas. Como particularidad, en el área de admisiones se pudo identificar por parte del equipo visitador, divisiones entre cada módulo como medida de protección y prevención del COVID 19, mientras que, si bien la Oficina de Atención al Usuario cuenta con un módulo, allí no se pudo evidenciar privacidad para los usuarios, toda vez que el espacio es compartido con el área de archivo.

Fotografía 12. Pantalla de televisión E.S.E Hospital del Sur de Itagüí. Sede Norte



Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

La Sala de espera cuenta con condiciones de ventilación e iluminación adecuadas y la sala IRA dispone de una pantalla de televisión donde se puede observar los turnos, se transmiten mensajes institucionales y de prevención del COVID 19.

Fotografías 13 y 14. Baños E.S.E Hospital del Sur de Itagüí. Sede Norte



Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud


La sede visitada tiene disponible dos baños, uno para hombres y otro para mujeres y cada uno cuenta con cuatro baterías, una de ellas adaptada para las personas en situación de discapacidad. Durante la visita se observó que cada baño contaba con las condiciones higiénicas para su uso incluyendo papel higiénico, jabón y toallas de manos.

Fotografías 15 y 16. Camilla de emergencia, ruta de evacuación. Extintor y puntos ecológicos de la E.S.E Hospital del Sur de Itagüí. Sede Norte



Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud

Oficinas Administrativas: Carrera 68 A N°. 24 B-10 Torre 3 Piso 4°, Edificio Plaza Claro, Punto de Atención al Usuario:
Carrera 13 N° 28-08, Locales 21 y 22, Bogotá D.C., Colombia.
PBX 7442000/ www.supersalud.gov.co

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

Durante el recorrido se verificó que, la sala de espera contaba con la señalética que indicaba la ruta de evacuación, camilla de emergencia, extintor y puntos ecológicos.

2.1.3 ATENCION PREFERENCIAL

Fotografía 17. Demarcación preferencial en Oficina de Atención al Usuario - E.S.E Hospital del Sur de Itagüí. Sede Norte



Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud


La Oficina de Atención al Usuario de la E.S.E visitada cuenta con la demarcación para usuarios preferenciales como lo son personas en condición de discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes y/o con niños de brazos; caso contrario ocurre en los módulos de admisiones que no cuentan con esta demarcación.

Fotografía 18. Orientadora - E.S.E Hospital del Sur de Itagüí. Sede Norte



Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud

Oficinas Administrativas: Carrera 68 A N°. 24 B-10 Torre 3 Piso 4°, Edificio Plaza Claro, Punto de Atención al Usuario:
Carrera 13 N° 28-08, Locales 21 y 22, Bogotá D.C., Colombia.
PBX 7442000/ www.supersalud.gov.co

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

Otro aspecto evidenciado por el equipo visitador fue que el sistema de asignación de turnos no genera turnos preferenciales; no obstante, cuando se identifica a un usuario que requiere atención preferencial, procedimiento utilizado consiste en que, se le entrega un turno general y la orientadora se encarga de ir personalmente a avisarle a los funcionarios de las diferentes dependencias que a ese turno deben llamarlo primero.

Fotografía 19. Sillas para adultos mayores E.S.E Hospital del Sur de Itagüí. Sede Norte



Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud


En la sala de espera se encuentran demarcadas nueve (9) sillas para adultos mayores. Es de precisar que, según la información suministrada al equipo visitador, previo a las medidas adoptadas por la emergencia sanitaria, se tenía dispuesta una mayor cantidad de sillas para esta población, pero con ocasión del distanciamiento social mínimo requerido, la mayoría de estas sillas fueron demarcadas con un aviso que prohíbe su uso.

Finalmente es importante mencionar que, no se observó la señalética para personas con discapacidad visual. Si bien la IPS cuenta con un rotafolio en lenguaje braille con los derechos y deberes de los usuarios, en ninguna de las áreas de atención a los usuarios se pudo constatar la existencia de la señalética para esta población.

2.1.4 HORARIO DE ATENCION AL PUBLICO

El horario de atención de la sede Norte es de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados, 6:00 a.m. a 1:00 p.m.; en tanto que, el de la Oficina de Atención al Usuario es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m., los cuales no se encuentran publicados en la entrada del hospital ni de la oficina.

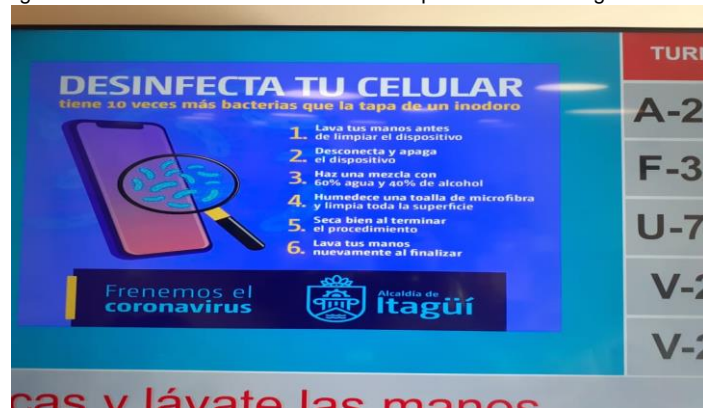
En la página web de la E.S.E., únicamente se encuentra publicado el horario de la Sede Administrativa, pero no el de la sede Norte ni de la Oficina de Atención al Usuario.

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

2.1.5 PUBLICACION DE INFORMACION CARTELERAS/ IMPRESOS

Según lo informado por el responsable de sistemas de información, teniendo en cuenta que la apertura de la sede se realizó el 28 de julio de 2020, se encuentran en proceso de mudanza y adaptación, por lo que al momento de la visita no se observó la publicación de carteleros que incluyan el formato de negación de servicios, mecanismos de participación ciudadana y/o asociación de usuarios, derechos y deberes y canales de atención.

Fotografía 20. Pantalla de televisión E.S.E Hospital del Sur de Itagüí. Sede Norte




Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud

Como se indicó anteriormente, en la pantalla de televisión que se encuentra dispuesta en la sala, se están transmitiendo mensajes institucionales y de prevención contra el COVID 19.

En cuanto a la información impresa que la IPS entrega a sus usuarios, la líder del proceso manifestó al equipo visitador que, con ocasión de los protocolos de bioseguridad por la pandemia, se suspendió la entrega de volantes.

2.1.6 SISTEMA DE ASIGNACIÓN DE TURNOS

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

Fotografías 21 y 22. Sistema de asignación de turnos E.S.E Hospital del Sur de Itagüí. Sede Norte

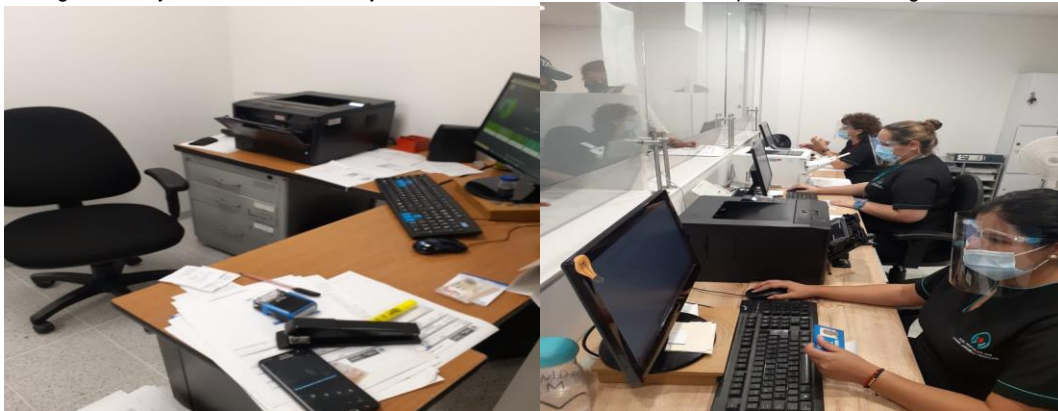


Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud

La Oficina de Atención al Usuario visitada, cuenta con un sistema de asignación de turnos electrónico, operado por una orientadora; este sistema permite medir el tiempo de espera en sala y en módulo de cada usuario, además de generar estadísticas, pero no prioriza la atención para la población adulto mayor, personas en situación de discapacidad y/o movilidad restringida y mujeres en estado de gestación o con niños en brazos.

2.1.7 HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

Fotografías 23 y 24. Puestos de trabajo auxiliares administrativos E.S.E Hospital del Sur de Itagüí. Sede Norte




Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud

En la IPS visitada, cada funcionario tiene a su haber un computador, impresora conectada en red, escáner, correo electrónico y diferentes herramientas en línea, para consultas y resolución de inquietudes y problemas.

2.1.8 BUZON DE SUGERENCIAS

Fotografía 25. Buzón de sugerencias E.S.E Hospital del Sur de Itagüí. Sede Norte

Oficinas Administrativas: Carrera 68 A N°. 24 B-10 Torre 3 Piso 4°, Edificio Plaza Claro, Punto de Atención al Usuario:
Carrera 13 N° 28-08, Locales 21 y 22, Bogotá D.C., Colombia.
PBX 7442000/ www.supersalud.gov.co

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1



Fuente: Evidencia fotográfica visita Superintendencia Nacional De Salud

Dentro de la Oficina de Atención al Usuario de la sede visitada, se observó la existencia de un buzón de sugerencias señalado y visible para los usuarios, aunque no contaba con formatos ni bolígrafo y al momento de la visita no se encontraba en funcionamiento, según lo referido por la líder del proceso, debido a que al momento de la visita se encontraban en mudanza y adaptación a la nueva sede, razón por la cual no se había iniciado el protocolo de apertura de buzón.

Sin perjuicio de lo anterior, desde el año 2016, la IPS tiene implementado un proceso de gestión de manifestaciones en donde se encuentran los lineamientos y políticas de operación para la apertura de los buzones de sugerencias en las sedes de la E.S.E Hospital del Sur.

Así las cosas, se tiene establecido que la apertura de los buzones de sugerencias se realiza una vez a la semana por parte de la líder del proceso de Atención al Usuario, quien en compañía de un usuario que se encuentre en sala, genera un acta; posteriormente se clasifican, se escanean y se ingresan al software y por medio de este, se direccionan al área competente.


2.1.9 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

El procedimiento implementado para el trámite de las PQRs, parte de la disponibilidad de diferentes canales que la entidad pone a disposición de sus usuarios a saber: Buzón de sugerencias, página web, correo electrónico y atención telefónica.

La entidad cuenta con un aplicativo denominado “*Sistema de PQRSD*”, para el manejo de peticiones, quejas y reclamos, en donde se ingresan las peticiones, quejas y reclamos que se reciben de los usuarios, se categorizan de acuerdo con el área al que pertenecen y se remiten al área correspondiente para su gestión y respuesta.

El aplicativo antes mencionado posibilita llevar el control de las fechas de vencimiento de las peticiones y generar alertas sobre el vencimiento de términos a las áreas responsables

Oficinas Administrativas: Carrera 68 A N°. 24 B-10 Torre 3 Piso 4°, Edificio Plaza Claro, Punto de Atención al Usuario:
Carrera 13 N° 28-08, Locales 21 y 22, Bogotá D.C., Colombia.
PBX 7442000/ www.supersalud.gov.co

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

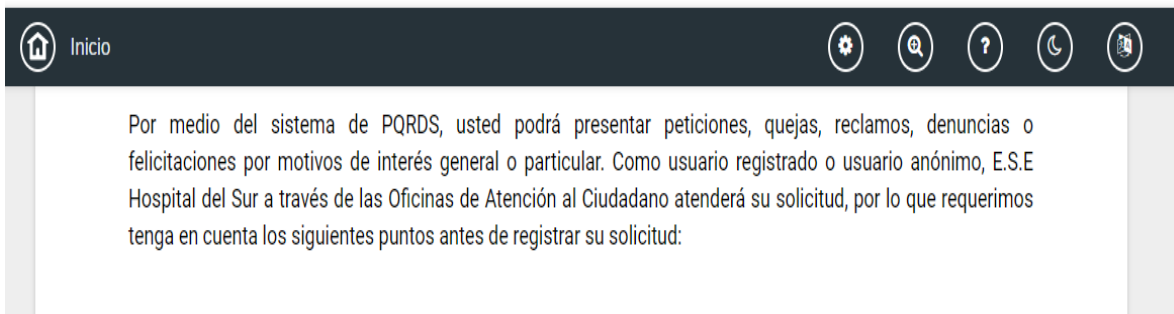
de la respuesta. Los funcionarios encargados pueden consultar cualquier petición en el sistema e imprimir la respectiva respuesta si el usuario así lo solicita.

Dentro de la información remitida, se verificó que en el trimestre comprendido entre los meses de abril a junio de 2020 se dio respuesta oportuna a las PQRS interpuestas por medio de los canales de comunicación que tiene dispuestos el hospital.

El equipo visitador verificó que, mediante la página web www.hospitaldelsur.gov.co es posible realizar solicitudes, haciendo click en la opción denominada peticiones, quejas y reclamos.

Fotografía 26. PQRD en la página web E.S.E Hospital del Sur de Itagüí. Sede Norte


Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos,
Denuncias y Sugerencias
E.S.E Hospital del Sur



Fuente: Página Web IPS

En cuanto a la recepción de PQRS verbales, si es factible, el auxiliar administrativo las resuelve de inmediato, de lo contrario la líder del proceso, atiende el caso de manera personalizada y lo ingresa al aplicativo “Sistema de PQRSD”, para que esta sea direccionada al área competente.

Durante la visita se logró verificar que, en las respuestas entregadas a los usuarios, no se está incluyendo el párrafo de advertencia, para que en caso de desacuerdo el usuario tenga conocimiento que puede acudir a los entes de control, acorde con lo indicado en la circular externa 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud.

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

2.1.10 CANALES DE COMUNICACIÓN

La E.S.E HOSPITAL DEL SUR “GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA”, cuenta con la página web www.hospitaldelsur.gov.co en la que se encuentra la información necesaria para los ciudadanos interesados.

Además, según lo indicado por la Profesional Universitaria y líder del proceso de atención al usuario, la E.S.E tiene a disposición de los usuarios la línea telefónica 5600666 extensión 116; no obstante, el día de la visita, el equipo auditor realizó varios intentos de comunicación a esta línea y el teléfono sonaba ocupado.

Ahora bien, en la página web el equipo visitador pudo evidenciar que encontraban publicados los siguientes mecanismos para la atención al ciudadano.

Fotografía 27. Canales publicados en la página web E.S.E Hospital del Sur de Itagüí. Sede Norte

Mecanismos para la atención al ciudadano


📞 Teléfono: +57 (4) 444 57 55
☎️ Línea Telefónica Gratuita: Atención Farmacéutica: +57 +4 2811133 Ext 11
📠 Fax: +57 (4) 372 80 73
✉️ Correo electrónico: contactenos@hospitaldelsur.gov.co
📍 Dirección : Sede San Pío Calle 33 N° 50 a 25 Sede Santamaría Carrera 52 # 78 - 158 Sede Calatrava Calle 63 No. 58FF - 11 Sede Administrativa Calle 33 N° 50 a 25, piso 3 Código Postal: 055412

Fuente: Página Web IPS

2.1.11 CAPACITACION PARA EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO

En la información allegada por la institución visitada, relacionada con el presente ítem, se observa que la entidad cuenta con un módulo de humanización que incluye temas como las relaciones interpersonales, barreras de acceso, política de priorización y comunicación asertiva, convivencia y diversidad cultural. Este módulo fue socializado y evaluado el pasado mes de mayo de 2020, en el que se evidenció que el auxiliar administrativo encargado de la Oficina de Atención al Usuario tuvo un puntaje de 10.

Oficinas Administrativas: Carrera 68 A N°. 24 B-10 Torre 3 Piso 4°, Edificio Plaza Claro, Punto de Atención al Usuario:
Carrera 13 N° 28-08, Locales 21 y 22, Bogotá D.C., Colombia.
PBX 7442000/ www.supersalud.gov.co

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

Fotografía 28. Módulo de humanización E.S.E Hospital del Sur de Itagüí. Sede Norte



Fuente. Evidencia del informe enviado por la IPS

2.1.12 OTROS ASPECTOS DE LA VISITA

La Asociación de Usuarios del Hospital del Sur se encuentra conformada y desde el año 2018 fue elegida y posesionada su representante ante la Junta Directiva de la E.S.E HOSPITAL DEL SUR “GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA”.

Con ocasión de la contingencia actual en el país a causa del COVID 19, las reuniones de la Asociación de Usuarios se realizan de forma virtual. La última reunión tuvo lugar el día 26 de junio de 2020, donde se trataron temas como la socialización de los resultados de la encuesta de satisfacción del mes de mayo y socialización de tareas realizadas por el hospital a la comunidad, tales como charlas de derechos y deberes, brigadas de salud y escucha activa y responsable.

El Comité de Ética Médica de la E.S.E HOSPITAL DEL SUR “GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA” fue creado mediante Resolución No. 071 del 14 de marzo de 2014, cuyo objeto es “reconocer y proteger la dignidad, los derechos, la seguridad de los participantes en las investigaciones propuestas y presentadas por el personal del hospital u otras instituciones; mediante la evaluación de los aspectos metodológicos de los proyectos y/o planes que le sean enviados, así como los riesgos, beneficios y la carta de consentimiento en los protocolos de investigación.”

Para el segundo trimestre de 2020, se realizaron 563 encuestas de satisfacción en todas las áreas del hospital a saber: consulta externa, hospitalización, laboratorio, PYP, farmacia, odontología y urgencias. Los resultados obtenidos se encuentran por encima del 90% de satisfacción.


	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

Gráfico 3. Resultados Encuesta de Satisfacción E.S.E Hospital del Sur de Itagüí. Sede Norte

SERVICIO	USUARIOS ENCUESTADOS	USUARIOS SATISFECHOS	
CONSULTA	95	94	99%
HOSPITALIZACIÓN	52	52	100%
LABORATORIO	72	72	100,0%
PYD	97	96	99,0%
FARMACIA	97	97	100,0%
ODONTOLOGÍA	73	66	90%
URGENCIAS	77	74	96,1%
	563	551	98%
	DENOMINADOR	NUMERADOR	SATISFACCIÓN

Fuente. Evidencia del informe enviado por la IPS


3 CUADRO RESUMEN DE HALLAZGOS

De acuerdo con lo estipulado en el Capítulo I del Título VII de la Circular Externa 00008 de 2018 y demás normas concordantes, todas las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB) y prestadoras del servicio de salud, deben dar cumplimiento a unos estándares mínimos de atención que garanticen la atención en condiciones dignificantes.


La Oficina de Atención al Usuario de la E.S.E HOSPITAL DEL SUR “GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA” en el municipio de Itagüí, no cumple con la normatividad vigente, por los siguientes hallazgos:

No	Ítem	Descripción del Hallazgo	Norma Presuntamente Violada	Incidencia del Hallazgo			
				A	F	D	P
1	2.1.2	La oficina de atención al usuario no cuenta con las condiciones de privacidad adecuadas	Literal (d) “garantizar la protección del derecho a la intimidad” del numeral 3.1. contenido en el Capítulo I del Título VII de la Circular Externa 000008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, y lo establecido en el	X			

Oficinas Administrativas: Carrera 68 A N°. 24 B-10 Torre 3 Piso 4°, Edificio Plaza Claro, Punto de Atención al Usuario: Carrera 13 N° 28-08, Locales 21 y 22, Bogotá D.C., Colombia.
PBX 7442000/ www.supersalud.gov.co

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

			literal(k) del Artículo 10 de la Ley 1751 de 2015.				
2	2.1.3	En las ventanillas de admisiones no se ha demarcado ni señalizado una "Ventanilla de Atención Preferencial" destinada al grupo de usuarios especiales, como gestantes, mujeres con bebés en brazos, personas en condición de discapacidad y adultos mayores de 60	Literal (j) "atención preferencial" del numeral 3.1., contenido en el Capítulo I del Título VII de la Circular Externa 000008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.	X			
3	2.1.3	La sede visitada no se encuentra dotada de las herramientas tecnológicas y logísticas necesarias, puesto que no cuenta con un sistema de asignación de turnos que permita garantizar una atención prioritaria a los usuarios que requieren este tipo de atención.	Literal (f) del numeral 3.1. Oficina de Atención al Usuario, contenido en el Capítulo I del Título VII de la Circular Externa 000008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.	X			
4	2.1.3	La sede visitada no cuenta con la señalética requerida, para las personas con discapacidad visual.	Literal (c) del numeral 3.1. Oficina de Atención al Usuario, contenido en el Capítulo I del Título VII de la Circular Externa 000008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.	X			
5	2.1.4	El horario de atención de la sede y de la oficina de atención al usuario, no se encuentran publicados en un lugar visible a la ciudadanía ni en la página web de la ESE.	Literal (i) del numeral 3.1. Oficina de Atención al Usuario, contenido en el Capítulo I del Título VII de la Circular Externa 000008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.	X			
6	2.1.5	La sede visitada no tiene publicada información relacionada con el formato de negación de servicios, Derechos Y Deberes, canales de comunicación y mecanismos de participación ciudadana.	Lo evidenciado desconoce lo dispuesto en el literal (g) "publicaciones" del numeral 3.1. contenido en el Capítulo I del Título VII de la Circular Externa 000008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.	X			

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

7	2.1.8	El buzón de sugerencias no se encuentra dotado de formatos y bolígrafo	Literal (h) del numeral 3.1. Oficina de Atención al Usuario, contenido en el Capítulo I del Título VII de la Circular Externa 000008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.	X			
8	2.1.9	En las comunicaciones de respuesta a las peticiones radicadas por los usuarios no está colocando la advertencia, en caracteres destacados, informen que, <i>frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por la entidad ante la cual se elevó la respectiva queja o petición, se puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud, sea esta la Departamental, Distrital o Local, sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud, como autoridad máxima en materia de inspección, vigilancia y control.</i>	Numeral 3.3. Oficina de Atención al Usuario, contenido en el Capítulo I del Título VII de la Circular Externa 000008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.	X			


4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como resultado de la visita de inspección realizada a la Oficina de Atención al Usuario de la E.S.E HOSPITAL DEL SUR “GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA”, sede Norte, en el municipio de Itagüí, se evidenciaron ocho (8) hallazgos frente al cumplimiento de las normas del sistema de información y atención al usuario, lo cual genera situaciones de riesgo y vulnera las normas constitucionales y legales en la prestación de los servicios de salud que requiere los usuarios de esa entidad.

Es importante que la E.S.E HOSPITAL DEL SUR “GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA”, sede Norte, en el municipio de Itagüí, realice las acciones pertinentes a fin de dar solución a las causas de fondo que suscitaron los hallazgos formulados en la visita de inspección.

De igual manera es necesario que la E.S.E HOSPITAL DEL SUR “GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA” disponga las acciones necesarias para la mejora de lo evidenciado, con el fin de garantizar la prestación de los servicios de salud de manera digna y oportuna. Lo

Oficinas Administrativas: Carrera 68 A N°. 24 B-10 Torre 3 Piso 4°, Edificio Plaza Claro, Punto de Atención al Usuario:
Carrera 13 N° 28-08, Locales 21 y 22, Bogotá D.C., Colombia.
PBX 7442000/ www.supersalud.gov.co

	PROCESO	AUDITORÍA A LOS SUJETOS VIGILADOS	CÓDIGO	AIFL03
	FORMATO	INFORME DE VISITA	VERSIÓN	1

anterior sin perjuicio de las acciones de control que deba asumir la Superintendencia Nacional de Salud, en virtud del incumplimiento normativo evidenciado en la visita de inspección.

- Se recomienda que ya que se encuentran en proceso de mudanza y adaptación acojan las instrucciones contenidas en la Circular Externa 008 de 1018 de la Superintendencia Nacional de Salud y las recomendaciones brindadas por el equipo visitador.
- Se recomienda que el aviso de señalización de la Oficina de Atención al Usuario se modifique por uno de mayor visualización para el usuario y mejor presentación.
- Se recomienda cambiar el archivo para otra oficina.
- Se recomienda que para la prevención del contagio de COVID 19, la orientadora instruya a los usuarios, para que hagan la fila de ingreso a las instalaciones de una manera organizada y respetando la distancia física.

Firma del Equipo Visitador



LESLY TATIANA NIÑO MENDEZ
PROFESIONAL ESPECIALIZADO



EDINSON ALONSO HENAO ARANGO
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

Fecha: Medellín; 11/09/2020