PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ANTENCIÓN AL CIUDADANO

ESE HOSPITAL SAN RAFAEL YOLOMBÓ

ENERO DE 2020

Contenido

PRESENTACIÓN....4

MARCO NORMATIVO....4

OBJETIVO GENERAL....7

OBJETIVOS ESPECÍFICOS....7

COMPONENTES DEL PLAN....8

Mapa de Riesgos de Corrupción....8

SEGUNDO COMPONENTE:....10

ESTRATEGIA ANTI TRAMITES IDENTIFICACION DE TRÁMITES INSTITUCIONALES....10

ASOCIACIÓN DE USUARIOS....10

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA....10

ATENCIÓN AL USUARIO....11

AUTOCUIDADO DEL USUARIO....12

Administración Segura de Medicamentos:....13

Prevención de Infecciones:....13

Seguridad del Usuario:....13

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS....14

CONSENTIMIENTO Y/O DISENTIMIENTO INFORMADO....16

DOCUMENTOS SOLICITADOS....16

INFORMACIÓN DE INTERÉS....17

RECOMENDACIÓN PARA VISITANTES....17

INFORMACIÓN Y LINEAS ASIGNACIÓN DE CITAS....18

RECOMENDACIONES PARA USUARIOS HOSPITALIZADOS....19

TRÁMITES INSTITUCIONALES....19

TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS....21

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO....22

QUINTO COMPONENTE:....23

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION....23

COMUNICACIÓN INTERNA.....25

Carteleras: Las carteleras tradicionales están entre los medios de comunicación organizacional menos costosos y son, además, fuentes de información efectivas.....25

COMUNICACIÓN EXTERNA....26

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.....27

MONITOREO Y SEGUIMIENTO.....29

PRESENTACIÓN

En armonía con las directrices de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Republica la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael de Yolombó, formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano donde expone las estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento.

Bajo este contexto la ESE desarrollo el Plan Anticorrupción en seis (6) componentes:

Fuente: *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, Presidencia de la Republica, Versión 2; 2015*

MARCO NORMATIVO

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción, Art. 73, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá

elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, hoy Secretaría de Transparencia.

Decreto 1649 de 2014. Modificación de la estructura del DAPRE. Art. 55, Deroga el Decreto 4637 de 2011. Art .15, Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.

Decreto 1081 de 2015. Único del sector de Presidencia de la República. Art.2.1.4.1 y siguientes. Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Tramites

Decreto Ley 019 de 2012. Decreto Antitrámites. Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley 962 de 2005. Ley Antitrámites. Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Decreto 648 de 2017. Art. **2.2.21.3.1** ***Sistema Institucional de Control Interno*****.** El Sistema Institucional de Control Interno estará integrado por el esquema de controles de la organización, la gestión de riesgos, la administración de la información y de los recursos y por el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos, y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la entidad, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas, resultados u objetivos de la entidad." Art. **2.2.21.5.3** ***De las oficinas de control interno.*** Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Decreto 1499 de 2017. Modelo Integrado de Planeación y Gestión mipg. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Decreto 612 de 2018. Por medio el cual se fijan directrices para la integración de los Planes Institucionales y Estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado

Rendición de Cuentas

Ley 1757 de 2015. Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana. Arts. 48 y siguientes. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Transparencia y Acceso a la Información

Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Art. 9. Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. Art. 76. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

Decreto 1649 de 2014. Modificación de la estructura del DAPRE. Art .15. Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.

Ley 1755 de 2015. Derecho fundamental de petición. Art. 1. Regulación del derecho de petición.

OBJETIVO GENERAL

Formular e implementar estrategias y acciones que ejecutará la ESE Hospital San Rafael de Yolombó, para prevenir actos de corrupción y asegurar el mejoramiento en la atención de los ciudadanos, conforme a la Ley 1474 de 2011. Durante la vigencia 2020.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Formular el mapa de riesgos de corrupción institucional y sus medidas de mitigación, prevención y control.
2. Revisar y actualizar la estrategia anti tramites, logrando un mejoramiento en la gestión institucional y facilitar a los usuarios el acceso a los servicios de Salud Prestados por la ESE.
3. Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, basados en la publicación y entrega de información veraz, clara y oportuna.
4. Revisar y promover los mecanismos de participación y atención al ciudadano.
5. Garantizar el acceso a la información pública según los lineamientos normativos.
6. Desplegar y evaluar el Código de Integridad del servidor público.

COMPONENTES DEL PLAN

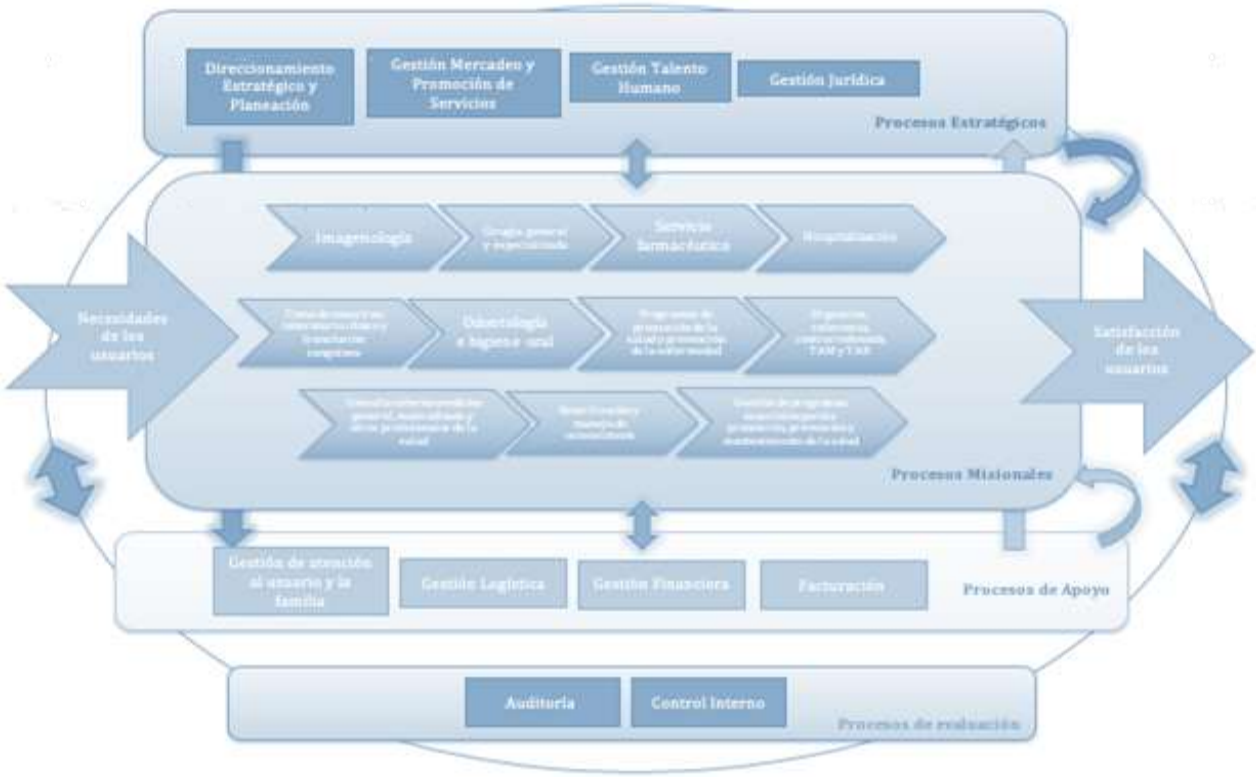
El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se desarrolla a partir de los seis (6) componentes autónomos e independientes definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, Gestión de riesgos de corrupción, estrategia Antitrámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la transparencia y acceso a la información e iniciativas adicionales.

PRIMER COMPONENTE:

GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Mapa de Riesgos de Corrupción

La identificación de los riesgos se realiza a partir de Modelo de Operación por Procesos definido en la Institución.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020							
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción							
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Indicador**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Medio de verificación**
Subcomponente /proceso **1.** Política de Administración de Riesgos	1.1	Socializar la Política de Administración del Riesgo	Socialización Política Riesgos	Política de Riesgos Socializada	Planeación y Sistemas de Información	febrero 2020	Correos electrónicos Sitio web Carteleras
Subcomponente/proceso 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar la construcción del mapa de riesgos Institucional, incluyendo los riesgos de corrupción a partir de los procesos institucionales	Mapa de Riesgos Consolidado	Mapa de Riesgos construido	Planeación y Sistemas de Información	marzo 2020	Mapa de riesgos aprobado y publicado en el Sitio web.
Subcomponente /proceso 3. Consulta y divulgación	3.1	Socializar el nuevo Mapa de Riesgos Institucional con los riesgos de corrupción incluidos	Mapa Publicado en la WEB	Observaciones de las partes interesadas	Planeación Control Interno Comunicación	Última semana de marzo 2020	Sitio web institucional
	3.2	Publicar en la página web, el Mapa de Riesgos Institucional incluyendo los riesgos de Corrupción	100% de los procesos con socialización del Mapa de Riesgos	Publicación Mapa de riesgos	Planeación Control Interno Comunicación	Primera Semana de abril 2020	Sitio Web Institucional
Subcomponente /proceso 4. Monitoreo o revisión	4.1	Realizar Monitoreo Semestral al Mapa de Riesgos de Corrupción	Matriz e informe de Seguimiento Riesgos Institucionales	Número de informes de seguimiento realizados	Planeación Control Interno	Julio diciembre 2020	Informe semestral
Subcomponente/proceso 5. Seguimiento	5.1	Realizar Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Informe de Seguimiento	Número de seguimientos realizados	Control Interno	Cada cuatro meses 2020	Informe de seguimiento

SEGUNDO COMPONENTE:

ESTRATEGIA ANTI TRAMITES IDENTIFICACION DE TRÁMITES INSTITUCIONALES

La ESE Hospital San Rafael de Yolombó dentro de sus procesos de mejoramiento continuo y en cumplimento del Decreto Ley 019 de 2012 (Ley Antitrámites) ofrece a los usuarios una guía del paciente con el fin de optimizar y dar la mayor información sobre los trámites y servicios al ciudadano:

ASOCIACIÓN DE USUARIOS

La Asociación de Usuarios de la ESE Hospital San Rafael, es un grupo conformado por representantes de los usuarios de nuestra institución, cuyo objetivo principal es apoyar los intereses de los pacientes y su familia verificando el cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios.

Información

Para contactarse con la asociación de usuarios comuníquese con la oficina de Atención al Usuario ubicada a la entrada principal de la institución, en el número telefónico 685 48 59 Ext. 105 o por el correo electrónico: usuarioseseyolombo@gmail.com

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

El Comité de Ética Hospitalaria de la ESE Hospital San Rafael tiene por finalidad orientar las actuaciones de las personas que laboran en la institución, regidas por valores y la adopción de las mejores prácticas y procedimientos éticos que garanticen la humanización en la atención de los pacientes, la calidad y la oportunidad en la prestación de los servicios de salud, la defensa de los deberes y derechos de los usuarios y la integridad de la persona humana, para lograr credibilidad y confianza.

Información

Para contactarse con el comité de ética hospitalaria comuníquese con la oficina de Atención al Usuario ubicada a la entrada principal de la institución, en el número telefónico 6854859 Ext. 105 o por el correo electrónico: usuarioseseyolombo@gmail.com

ATENCIÓN AL USUARIO

Para la ESE Hospital San Rafael de Yolombó, es de gran importancia conocer las opiniones y manifestaciones de los pacientes y sus familias. Buscamos mejorar cada día la calidad de nuestros servicios y por esta razón ponemos a su disposición medios de comunicación efectivos que le permitan expresar sus opiniones, comentarios o sugerencias.

Es importante aclarar algunos conceptos y optimizar la radicación de manifestaciones

Reclamo: Parte de una promesa o servicio que no ha sido cumplida por la entidad, y ésta puede ser real o percibida. Esta manifestación se utiliza en los casos en que sean vulnerados los derechos de los pacientes

Sugerencia: Anotación de alguien que estando satisfecho con el servicio, desea dar una idea sobre cómo se puede mejorar sus propias expectativas.

Felicitación: Manifestación de alguien que se siente realmente satisfecho respecto a lo que experimenta con motivo de algún suceso fausto para él.

Señor Usuario recuerde que usted podrá manifestar sus inquietudes por los siguientes medios

Manifestación escrita:

- ✓ A través del correoelectrónico usuarioseseyolombo@gmail.com
- ✓ En los buzones de sugerencias ubicados en las diferentes áreas y sedes de la institución.
- ✓ En la Oficina de Atención al Usuario.
- ✓ A través de la página web oficial de la ESE. http://hospitalyolombo.gov.co/

Manifestación Verbal:

- ✓ En la Oficina de Atención al Usuario ubicada en la entrada principal
- ✓ A través de la línea telefónica 685 4859 Ext. 105.

AUTOCUIDADO DEL USUARIO

Por su seguridad participe en su cuidado teniendo en cuenta:

- ✓ Asegúrese de que el personal asistencial verifique su identificación con la manilla antes de la realización de procedimientos, exámenes, aplicación de medicamentos y traslado entre servicios.

- ✓ Infórmese de las rutas de evacuación para casos de emergencia.

- ✓ Solicite la colocación de manilla a los menores de 10 años de edad para evitar extravío.

- ✓ Alerte al personal de salud en caso de sentir algún cambio, reacción extraña o dolor.

- ✓ Mantener una comunicación continua con el equipo de salud de turno cuando lo requiera.

- ✓ No consuma alimentos diferentes a los que el personal médico le autoriza, debido a que la dieta se define de acuerdo con su enfermedad y pensando en su bienestar.

Administración Segura de Medicamentos:

- ✓ Informe al personal de salud que lo atiende sobre los medicamentos que toma habitualmente y casos de alergias que haya tenido con anterioridad.

- ✓ Permita que le sean administrados todos los medicamentos ordenados por el médico.

- ✓ Realice conciliación medicamentosa con el personal médico tratante.

- ✓ No manipule los equipos y dispositivos médicos durante su atención.

Prevención de Infecciones:

- ✓ Lávese las manos con agua y jabón antes de comer y después de ir al servicio sanitario. Verifique que las personas que lo visiten y el personal médico también se lave las manos.

- ✓ Utilice el alcohol glicerinado para la higienización de sus manos de forma frecuente.

- ✓ Si tiene heridas, sondas, catéteres o aparatos ortopédicos, no lo toque ni permita que un visitante lo haga.

Seguridad del Usuario:

- ✓ Mantenga las barandas de su cama elevadas y solicite autorización y ayuda del personal de enfermería para levantarse o para su desplazamiento dentro o fuera de su habitación.

- ✓ Si identifica alguna situación de riesgo (falta de luz, piso húmedo, elementos cortantes) comuníquele de inmediato al personal de enfermería.

- ✓ Continúe con el uso de ayudas para movilizarse, si el personal médico lo ordena (bastón, caminador, muletas, sillas de ruedas, prótesis).

- ✓ Infórmese de su estado actual de salud: Diagnostico, tratamientos, exámenes, etc…

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

DERECHOS

1. Derecho a elegir libremente al profesional que le preste la atención requerida según la disponibilidad.

2. Derecho a ser escuchado, presentar sugerencias y obtener respuesta a las quejas e inquietudes en los términos que define la ley.

3. Derecho a recibir servicios de salud con calidad, seguridad y oportunidad.

4. Derecho a obtener toda la información necesaria de parte del personal de salud respecto a la enfermedad que padece, así como los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar. Además poder negarse a ellos dejando constancia por escrito.

5. Derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres.

6. Derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y que, sólo con su autorización, puedan ser conocidos.

7. Derecho a recibir la mejor asistencia médica disponible y que en casos de emergencia, los servicios no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.

8. Derecho a ser remitido a otra entidad de salud cuando su condición lo requiera.

9. Derecho a velar por el cumplimiento en la prestación de los servicios de salud por parte de la institución. Participar en la asociación de usuarios.

10. Derecho a que se le prescriban los medicamentos por escrito y a recibir explicación clara sobre las vías de administración, forma y condiciones de uso, efectos secundarios, riesgos y qué hacer cuando estos se presenten.

11. Derecho a recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos.

12. Derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural.

DEBERES

1. Deber de tratar con dignidad y respeto al personal de salud que lo atiende y respetar la intimidad de los demás usuarios.

2. Deber de hacerse responsable del cuidado de su salud siguiendo los procedimientos, prescripciones y actividades indicadas por el personal de salud, protegiendo además al grupo familiar y la comunidad.

3. Deber de asistir oportuna y puntualmente a las citas en los horarios acordados y avisar con anticipación si no va a asistir.

4. Deber de suministrar información necesaria y veraz para su atención.

5. Deber de presentar documentos de identificación auténticos y demás requisitos necesarios para acceder al servicio.

6. Deber de cuidar y hacer uso adecuado de los recursos de la institución.

7. Deber de cumplir con las obligaciones económicas que contrae con la institución.

8. Deber de usuarios y acompañantes presentarse en condiciones adecuadas para ser atendidos (no fumar, no presentarse bajo efectos de alcohol o alucinógenos, no portar armas).

9. Deber de acatar el reglamento de servicios y seguridad de la institución.

10. Deber de cumplir con las disposiciones establecidas por la institución con respecto al manejo de residuos y similares de acuerdo a la normatividad ambiental vigente.

11. Deber de acatar las indicaciones del personal de salud al momento de establecer la aplicación del plan de emergencia y/o evacuación de la institución.

12. Deber de no utilizar los servicios de salud en forma abusiva o de mala fe.

CONSENTIMIENTO Y/O DISENTIMIENTO INFORMADO

Es el documento que firma el paciente para autorizar o rechazar el tratamiento, las cirugías o los procedimientos, luego de comprender los beneficios y riesgos que se pueden ocasionar. En caso de pacientes que no estén en capacidad de tomar decisiones o menores de edad, le corresponde firmar al familiar o a quien defina la ley.

DOCUMENTOS SOLICITADOS

Señor Usuario recuerde presentarse en el área de admisiones una hora antes de la cita programada, con el fin de optimizar el proceso de facturación y evitar dificultades con los servicios.

Documentos para el ingreso de los pacientes (debe presentarlos en el área de admisiones):

- ✓ Documento de identidad: cédula de ciudadanía y en casos de niños o adolescentes, tarjeta de identidad o registro civil.
- ✓ Orden de servicios de la respectiva aseguradora (EPS) y autorización que lo remite al Hospital, cuando sea necesario.
- ✓ Si es particular simplemente manifestarlo.

Documentos para el egreso de los pacientes (Al salir le entregan al paciente, o su acudiente):

- ✓ Anexo técnico # 3 u orden médica
- ✓ Fórmula médica
- ✓ Incapacidad, si el paciente la requiere

Si le fue ordenado un servicio NO POS, el personal de autorizaciones deberá entregarle "Orden del servicio NO POS, formato NO POS previamente diligenciado y resumen de historia clínica de esa fecha"

Nota:

- ✓ Si acude a servicios ambulatorios derivados de Accidente de tránsito usted deberá presentar siempre que acuda a un servicio: Fotocopia de cedula, fotocopia de

licencia de conducción, fotocopia del seguro del vehículo, fotocopia de la matrícula del vehículo.
Si viene remitido de otra institución deberá presentar el corte de cuentas de esta Institución e historia clínica del día del siniestro (EPICRISIS).

- ✓ Si acude a servicios ambulatorios derivados de Accidente laboral usted deberá presentarse en la central de autorizaciones con dos horas de antelación a la cita programada, además corresponderá presentar: Reporte del accidente, fotocopia de cedula y orden medica del servicio solicitado.

INFORMACIÓN DE INTERÉS

Manejo adecuado de residuos hospitalarios

En las diferentes dependencias de nuestra institución se encuentran disponibles recipientes de colores que permitirán realizar una mejor disposición o eliminación de residuos o basuras.

- ✓ Color Verde para residuos ordinarios: Depositar servilletas desechables, residuos de comida, bolsas de mecato, bolsas plásticas.

- ✓ Color gris para papel y cartón: Depositar todo tipo de residuo reciclable como papel, envases plásticos sellados, cartón limpio y seco.

- ✓ Color rojo para infecciones o de riesgo biológico: Depositar residuos de gasas, algodón, guantes de látex, curas, microporo, protectores o toallas higiénicas, entre otros.

RECOMENDACIÓN PARA VISITANTES

Para el bienestar de los pacientes y el cumplimiento de las políticas institucionales, les invitamos a tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- ✓ Limite el número de acompañantes, respete los horarios de visitas y hable en voz baja.

- ✓ Cumpla con el horario de visitas de hospitalización de la ESE que es de 11:00 am a 5:00 pm

- ✓ Por la salud de los niños menores de 12 años, no los traiga a las visitas.

- ✓ En casos de pacientes que requieren aislamiento, se deben acatar estrictamente las normas de seguridad, pida autorización y pregunte al personal asistencial, estas visitas son limitadas (tiempo y visitantes).

- ✓ No traiga ningún tipo de alimentos a su paciente, sin que el personal médico lo indique, esto puede perjudicar su recuperación.

- ✓ Si algún visitante presenta fiebre, gripa o diarrea, avise al personal de enfermería, quien le dará las recomendaciones.

- ✓ Cumpla con las normas de la institución tales como, la disposición adecuada de los residuos.

INFORMACIÓN Y LINEAS ASIGNACIÓN DE CITAS

Señor usuario, le informamos que la línea para la asignación de citas de la ESE Hospital San Juan de Dios es la 685 48 59 (Ext 139, 140, 141), en esta brindamos información sobre lo relacionado con asignación, cancelación o modificación de citas.

Para la asignación de citas también será posible solicitarlas de forma presencial en el área de admisiones, servicio de Consulta externa.

En cualquiera de los casos es indispensable que tenga disponible la siguiente información para suministrar al auxiliar de citas:

Para todo tipo de consulta:

- ✓ Información de paciente: Nombre completo, documento de identidad, fecha de nacimiento y números telefónicos en los cuales pueda contactarse.

Para consulta de medicina especializada:

- ✓ Autorización de servicios vigente de la entidad responsable de pago (EPS): Dirigida a la ESE Hospital San Rafael de Yolombó.

Para consultas de Odontología: Las citas odontológicas se asignan de manera presencial en el servicio de odontología. En ambos casos el usuario debe tener a la mano:

- ✓ Orden de servicios de la respectiva aseguradora (EPS)
- ✓ Remisión o anexo
- ✓ Documento de identidad

Para consultas de Imagenología:

- ✓ Orden médica
- ✓ Autorización de la respectiva aseguradora (EPS)
- ✓ Documento de identidad
- ✓ Exámenes anteriores
- ✓ Recuerde solicitar la preparación del examen a realizar

Nota: Para realización de Rayos X no es necesario solicitar cita, preséntese en el área de radiología y facture el procedimiento a realizar.

RECOMENDACIONES PARA USUARIOS HOSPITALIZADOS

Durante la hospitalización tenga en cuenta lo siguiente:

- ✓ Al ingreso, comunique al médico o a la enfermera si toma medicamentos, si tiene marcapasos, utiliza prótesis dental, gafas o audífonos.

- ✓ En el Hospital, está prohibido el consumo de alcohol, cigarrillo y de sustancias psicoactivas.

- ✓ El baño diario es importante para su recuperación, ayuda a prevenir infecciones.

- ✓ No permita que sus acompañantes o familiares, se recuesten o sienten en la cama que le fue adjudicada.

TRÁMITES INSTITUCIONALES

El Departamento Administrativo de la Función Pública responsable de la Política de Racionalización de Trámites dispone del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, como única fuente válida de la información de todos los trámites y otros procedimientos administrativos que realizan los ciudadanos, empresarios,

inversionistas y servidores públicos frente a las entidades de la administración pública colombiana.

Por lo antes expuesto la ESE Hospital San Rafael de Yolombó, comprometida con la satisfacción del usuario y sus familias dispone de diez (10) trámites y/o procedimientos administrativos.

Trámites y/o Procedimientos Administrativos ESE Hospital San Rafael de Yolombó – Inscritos en el SUIT	
1	Solicitud de Historia Clínica
2	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud
3	Atención inicial de urgencia
4	Certificado de defunción
5	Certificado de nacido vivo
6	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos
7	Examen de laboratorio clínico
8	Radiología e imágenes diagnósticas
9	Terapia
10	Certificado de paz y salvo

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020						
	Componente 2: Racionalización de Trámites					
Actividades		**Meta o producto**	**Indicador**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Medio de verificación**
2.1	Identificación de los trámites y otros procedimientos administrativos definidos por la ESE y registrados en el SUIT	Inventario de trámites.	Nº de Trámites en el Sistema SUIT	Planeación y Sistemas de Información	Febrero 2020	Inventario de tramites SUIT Administrador de Clave y usuario para ingreso al sistema
2.2	Racionalización y actualización de trámites y otros procedimientos administrativos	Hojas de vida de los trámites actualizadas y registradas en el SUIT	Nº de hojas de vida de trámites actualizadas	Planeación y Sistemas de Información	Mayo 2020	SUIT Administrador de Clave y usuario para ingreso al sistema
2.3	Promocionar los trámites y servicios disponibles en la ESE	Piezas comunicacionales	Nº Actividades de comunicación ejecutadas	Planeación y Sistemas de Información Comunicaciones	Mayo 2020	Piezas comunicacionales Evidencia de actividades realizadas

2.4	Evaluar la satisfacción de los usuarios con los trámites y servicios prestados por la ESE	Informe de Satisfacción	% de satisfacción logrado	Planeación y Sistemas de Información	Trimestral 2020	Informe trimestral atención al usuario
2.5	Promover por los medios de comunicación , redes sociales de los trámites y servicios prestados por la ESE	Cuñas radiales Publicación en redes sociales	Nº de pautas comunicacionales realizadas	Planeación y Sistemas de Información	Julio Diciembre 2020	Registros fotográficos Publicaciones en radio y medios de comunicación

TERCER COMPONENTE:
RENDICION DE CUENTAS

La ESE Hospital San Rafael de Yolombó se acoge a los lineamientos definidos por la Superintendencia Nacional de Salud para la rendición pública de cuentas y al Manual único de Rendición de Cuentas del Departamento Nacional de Planeación y la politicas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de esta forma y con el fin de dar cumplimiento a estos lineamientos y correspondiendo con los principios y valores de la institución realiza la Audiencia de rendición de cuentas a la ciudadanía en cada vigencia.

La audiencia se desarrolla en las siguientes etapas para la vigencia 2020:

Convocatoria: Se realiza la convocatoria 30 días antes, permitiendo a la comunidad en general conocer con anterioridad el lugar, fecha, hora y mecanismos de participación para el desarrollo de la audiencia pública. Los mecanismos utilizados para la convocatoria son: Redes Sociales, Pagina Web, Invitaciones personalizadas, emisoras locales, perifoneo interno, carteleras internas de la ESE.

Inscripción y participación: Se cuenta con un formato destinado para que la ciudadanía en general envié de forma anticipada sus propuestas inquietudes y recomendaciones en el marco de la rendición de cada vigencia, el cual es puesto a disposición de los interesados en la oficina de información de las instalaciones de la ESE donde se recibirán las respectivas solicitudes.

Desarrollo de la Audiencia: En cada vigencia la audiencia de rendición de cuentas se lleva a cabo según lo programado y en el horario establecido, el equipo directivo de la ESE realiza la presentación a todos los participantes siguiendo los lineamientos acogidos por la institución, dentro del desarrollo se incluye:

a. Presentación del orden del día
b. Presentación de la audiencia
c. Espacio de participación para los asistentes
d. Conclusiones finales

Al inicio de la jornada se realiza el registro de los asistentes en un listado de asistencia, se cuenta con registro fotográfico y el informe de la Audiencia es publicado en la página web de la institución.

Evaluación de la audiencia: Cada audiencia será evaluada según el formato establecido y se realizará un informe que debe ser publicado en la página Web.

CUARTO COMPONENTE:
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

La institución cuenta con diversos mecanismos de comunicación con el usuario, a través de la Oficina de Atención al Usuario, los buzones físicos y virtuales, asociación de usuarios, redes sociales, entre otros. Igualmente cuenta con un proceso para la gestión de PQRSF de los usuarios y la comunidad en general.
De igual forma el direccionamiento estratégico de la ESE dentro del eje de "Humanización en la Atención" contempla un programa para el Fortalecimiento del Sistema de Información y Atención al usuario, esta estrategia se enfoca en involucrar al usuario y su familia en el proceso de atención para mejorar la seguridad, satisfacer y superar sus expectativas y de esta forma lograr la excelencia operativa, la fidelidad del usuario y el empoderamiento de la ciudadanía.

La ESE adelanta las siguientes acciones orientadas al mejoramiento de la atención al ciudadano:

- Seguimientos a las PQRSF, mediante informes que se publicaran.
- La institución cuenta con una declaración de deberes y derechos, alineada con el direccionamiento estratégico, el personal conoce la declaración expuestos en varios sitios de la institución y se entregan volantes en algunas áreas.
- Periódicamente se mide la satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios que se le prestan en la institución, con indicadores trimestrales que se reportan a los líderes de procesos para su seguimiento y planes de mejora respectivos.

- Información visible a la ciudadanía a través de boletines mensuales, pagina web, programas TV, reuniones con las veedurías ciudadana y demás grupo de interés de la comunidad.
- La ESE extiende la prestación de los servicios a las comunidades rurales mediante brigadas semanales y jornadas de salud en instituciones de Educación.
- La ESE se encuentra fortaleciendo y realizando acciones de mantenimiento del Modelo Integrado de Gestión y Planeación MIPG.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020						
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						
Subcomponente		**Meta o producto**	**Indicador**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Medio de verificación**
4.1	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Revisión y estandarización de los procesos relacionados con el Sistema de Información y Atención al Usuario, el proceso de comunicaciones	N° de actualizaciones realizadas	Planeación y Sistemas de Información	Diciembre 2020	Manual de procesos Manual SIAU
4.2	Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar Cliente incognito	Informe cliente interno	Planeación Control Interno	Junio de 2020	Informe cliente incognito
4.3	Talento Humano	Capacitación al personal en atención al usuario	N° de capacitaciones realizadas	Planeación y Sistemas de Información	Diciembre 2020	Listados de asistencia Registros fotográficos
4.4	Normativo y procedimental	Informe semestral sobre la atención a las PQRS F	N° de informes publicados	Control Interno	Julio 2020 Enero 2021	Informe publicado Sitio web
4.5	Relación con el ciudadano	Medición trimestral de la satisfacción al usuario	Indicador de satisfacción	Planeación y Sistemas de Información	Trimestral 2020	Informes sobre la satisfacción al usuario

QUINTO COMPONENTE:

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Con el fin de garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos

considerados como legalmente reservados, la ESE Hospital San Rafael de Yolombo cuenta con la página web http://www.hospitalyolombo.gov.co/ en donde se realiza la publicación de:

Nosotros

- Historia
- Quienes somos
- Principios corporativos
- Areas
- Junta directiva
- Plan de Gestión

Atención al Ciudadano

- Contáctanos
- Reclamos, sugerencias y felicitaciones
- Derechos y deberes de los pacientes
- Noticias
- Eventos

Servicios

- Referencia y contrareferencia
- Ayudas diagnósticas
- Servicio farmacéutico
- Laboratorio Clínico
- Hospitalización
- Cirugía general y especializada

Transparencia

Convocatorias

Actos administrativos

- Actas
- Acuerdos
- Constancias
- Circulares
- Resoluciones
- Otros documentos de interés público

Informes

- Financieros
- Gestión
- Producción

Planes

- Planes anticorrupción
- Planes de gestión

Calidad

- Control interno
- Habilitación
- Manuales de Calidad

COMUNICACIÓN INTERNA.

Información por medio de carteleras internas, comunicados, memorandos, perifoneo, página Web, comunicación telefónica, whatsapp, Correo electrónico y Facebook.

Escucha al usuario: se utilizan Encuestas de Satisfacción al usuario y buzones de sugerencia en los diferentes servicios o procesos, que son evaluadas y revisadas por el Comité de Atención al Usuario y Ética Hospitalaria, quienes se reúnen de manera bimensual según cronograma, la oficina de SIAU se encarga de la gestión de cada una de las manifestaciones.

Encuestas: La principal ventaja de las encuestas es el hecho de que puede recopilar información, de manera sistematizada del usuario interno y externo, midiendo el grado de satisfacción de un servicio general o específico del Hospital San Rafael de Yolombó

Fortalecimiento de Comunicación Interna: Información por medio de carteleras internas y externas, perifoneo, página Web, Correo electrónico, Whatsapp y Facebook.

Reuniones y Comités: se desarrollan reuniones para el fortalecimiento de comunicación en diferentes temas para el cumplimiento de objetivos de nuestra función..

Carteleras: Las carteleras tradicionales están entre los medios de comunicación organizacional menos costosos y son, además, fuentes de información efectivas.

Reuniones de trabajo: La principal ventaja de la reunión de trabajo es la certeza de que los mensajes al superior llegan de manera directa por parte de los niveles inferiores del Hospital.

Correo electrónico: El uso del correo electrónico institucional, es uno de los medios más utilizados en la actualidad; por este los empleados, usuarios y demás personal involucrado en el Hospital, pueden dar a conocer sus preguntas, recomendaciones, quejas, reclamos o felicitaciones.

Campaña corporativa: está compuesta por una serie de esfuerzos encaminados a obtener un resultado acorde con los objetivos estratégicos del Hospital,

diseñadas para dar a conocer algo nuevo, modificar las actitudes y generar cambios de comportamiento entre sus públicos internos.

Jornadas de Inducción Y Reinducción: Conocer tanto al personal que ingresa como a los demás empleados, la plataforma estratégica, los deberes y derechos, las diferentes políticas de la empresa y toda la información que se requiera para un pleno conocimiento de la institución como parte de ella.
En la ESE se realiza jornadas de inducción mensualmente en al Auditorio direccionadas por los líderes de las áreas y se cuenta con una ruta de inducción.

Estrategia de Enseñanza Al Usuario: Educación de Derechos y Deberes de los Pacientes: Se documentan los derechos y deberes de nuestro hospital, la declaración generada por la alta dirección donde se evidencie el compromiso con los pacientes y sus familias y la normatividad relacionada, definiendo en el Código de ética

Estrategia de educación al usuario sobre tramitología: se educa al usuario sobre la obtención de servicios de manera fácil y ágil, de manera que sea acorde a la necesidad de él, esto se realiza mediante la oficina de atención al usuario persona a persona o de manera sistematizada por medio de las diferentes redes sociales.

COMUNICACIÓN EXTERNA

Las herramientas de **comunicación externa** más utilizadas por la ESE: Las Emisoras locales Municipales donde el Hospital puede informar y educar los usuarios, el canal de televisión Teleyolombó, además un periódico Regional (Tribuna Nordeste), pagina web y redes sociales.
Las reuniones de Junta Directiva, los comités con participación de usuarios e instituciones municipales, las rendiciones de informes por Gerencia en diferentes espacios.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020							
Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública							
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Indicador**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Medio de verificación**
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Realizar el autodiagnóstico de transparencia y acceso a la información pública de la Procuraduría	Autodiagnóstico	% de calificación producto del autodiagnóstico	Control Interno	Mayo 2020	Informe

	1.2	Actualizar la información requerida por la Ley 1712 de 2014.	Actualización del esquema de publicación de información	Esquema de Publicación de información actualizada y divulgada	Planeación Comunicaciones Control Interno	Junio 2020	Esquema de publicación de información actualizado Sitio web
	1.3	publicar en la página web la información pública conforme a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014	Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014	% Índice de Transparencia y acceso a la información pública	Control Interno	Julio – agosto 2020	Informe ITA
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Gestionar las respuestas a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por la Ley	Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014	100% de respuestas a solicitudes	Planeación	Permanente	Informes
Subcomponente 3 Elaboración de instrumentos de gestión de información	3.1	Realizar seguimiento de manera sistemática al cumplimiento del esquema de publicación de información	Informes de seguimiento al esquema de publicación de información	N° de Informes de seguimiento	Control Interno	Junio 2020	Informes
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Mantener habilitados los links de la página web	Página web actualizada y habilitada	Página web actualizada	Comunicaciones	Permanente	Informe ITA
	4.2	Publicar y mantener actualizada la información básica y la establecida por la Ley 1712 de 2014	Información en diferentes formatos	Página web actualizada	Comunicaciones	Permanente	Informe ITA
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la información pública.	5.1	Realizar seguimientos periódicos a la implementación de los aspectos establecidos en la Ley 1712 de 2014.	Informe Sitio web actualizado (Transparencia)	Índice de transparencia	Control Interno	Diciembre 2020	Informe ITA

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Conociendo la importancia de generar estrategias que contribuyan al mejoramiento de nuestra gestión, proponemos acciones básicas y efectivas para propiciar una atención ágil y efectiva en la prestación de nuestros servicios.

1. Priorizar los tramites de cada proceso que los usuarios pueden realizar por medio de la página web institucional.

2. Realizar campañas de sensibilización por medio de las carteleras informativas, boletines electrónicos, emisora municipal, charlas con la comunidad, por medio de la oficina de atención al usuario.

3. Mejorar el flujo de comunicación interna con el fin de homogenizar la información institucional y hacer más eficiente la atención a la ciudadanía con procesos claros y estandarizados.

4. La E.S.E. cuenta con oficina de atención al usuario la cual se encarga de orientar a todos los usuarios sobre la totalidad de los servicios que ofrece la entidad direccionándolos y brindando una atención oportuna de manera imparcial y objetiva. Adicionalmente atiende y resuelve las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios dándoles trámite a estos en los tiempos establecidos por ley

5. Publicación en las carteleras institucionales de los planes, programas y proyectos que la E.S.E adelanta para el conocimiento de los usuarios que visitan la entidad y no tienen acceso a internet.

6. Publicar anualmente en la página web y carteleras institucionales el informe de gestión.

7. Publicar en la página web y en las carteleras institucionales las invitaciones a participar en los actos de rendición de cuentas y diálogo con la comunidad.

8. Fortalecimiento de la oficina de información y atención al usuario, oficina encargada de todo el proceso de recepción y trámite de quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias.

9. El sitio web de la institución es un espacio en donde los usuarios pueden acceder a la información sobre los planes, programas y proyectos de la entidad con información actualizada constantemente.

10. Hacer la caracterización de servicios de la entidad y publicarlo en la página web institucional y en las carteleras informativas.

11. Generar mecanismos de recordación y divulgación permanente de los derechos de los usuarios.

12. Incluir en el plan de capacitación una en liderazgo y comunicación asertiva dirigido a todos los funcionarios de la entidad.

13. Se evaluará mensualmente por medio de encuesta de satisfacción del servicio, el grado de aceptación de estos por parte de los usuarios.

14. Verficar el cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública. Ley 1712 de 2014

MONITOREO Y SEGUIMIENTO

Fechas de seguimientos y publicación: El publicista realizará la publicación del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano en la página Web institucional y recogerá inquietudes de la ciudadanía en general. La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año. En cumplimiento de la Ley 1474 Artículo 73.

En el evento de materializarse un riesgo de corrupción, es necesario realizar los ajustes necesarios con acciones, tales como:

- Informar a las autoridades de la ocurrencia del hecho de corrupción.
- Revisar el Mapa de Riesgos de Corrupción, en particular las causas, riesgos y controles
- Verificar si se tomaron las acciones y se actualizó el Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Realizar un monitoreo permanente.

El Asesor de Control Interno es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, publicación, socialización, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cuando corresponda podrá solicitar la inclusión de las actividades no cumplidas en los planes de mejoramiento, dejando evidencia de ello en el informe de seguimiento y control.

Así mismo en concordancia con la cultura del autocontrol, los líderes de los procesos, en conjunto con sus equipos de trabajo deben monitorear y revisar el documento del Mapa de Riesgos, con énfasis en los riesgos de Corrupción.

La Oficina de Control Interno, cuando detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.

GUILLERMO ALONSO ESTRADA GONZÁLEZ
Gerente
Empresa Social del Estado
Hospital San Rafael
Yolombó