

Rendición de cuentas ESE Hospital Local Cartagena de Indias

A continuación, compartimos con toda la ciudadanía las respuestas a las preguntas recibidas durante el ejercicio de participación ciudadana de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2023, realizada el 22 de marzo de 2024.

Las preguntas fueron recibidas de manera virtual y de manera presencial en los 3 puntos de encuentro que fueron habilitados para la ciudadanía.

1. ¿Cómo reclamar resultados de exámenes?

- Para consultar tus resultados de exámenes de laboratorio puedes ingresar a nuestra página web: www.esecartagenadeindias.gov.co , en la sección Resultados de laboratorio. Al ingresar, encontrarás un video tutorial para ingresar a la plataforma de resultados, sigue los pasos descritos para poder obtener tus resultados.

2. ¿Cuándo seguirán con el proceso de formalización laboral con los empleados que no alcanzaron en el año 2023? –

- Durante este año se retomará el proceso, se tiene programada la siguiente fase de formalización laboral para el primer semestre de 2024, siempre y cuando se mantengan las condiciones administrativas y de direccionamiento estratégico actuales.

3. ¿Para cuándo (fecha real) apertura CAP Blas de Lezo? pues se ha prolongado demasiado este proceso sin una explicación aterrizable.

- El centro de Salud Blas de Lezo ha presentado retrasos en su apertura debido a un proceso que se viene llevando a cabo para la energización de las instalaciones. Mencionado proceso se viene realizando desde el año 2023, y se espera que durante el mes de abril finalice todo el proceso reglamentario para proceder a la energización y dar apertura a las nuevas instalaciones.

4. ¿Qué acciones tomará la ESE Cartagena de Indias con los hospitales que están en construcción?

- Los Hospitales que en este momento se encuentran en proceso de construcción son: el Hospital de Canapote y el Hospital de Pozón, ambas obras están siendo desarrolladas por la Alcaldía de Cartagena, una vez culminen con la construcción de infraestructura; el DADIS debe realizar el proceso de habilitación de los servicios que se van prestar en mencionados hospitales. Una vez esto suceda, la ESE HLCl entrará a operar y a prestar los servicios de salud a la comunidad.

Esperamos que culminen las obras de manera satisfactoria y oportuna para poder ponerlo en funcionamiento a beneficio de la comunidad.

5. ¿Cuáles son las atenciones en la ESE?

- Con el fin de que se conozcan los servicios prestados por la ESE HLCI adjuntamos el portafolio de servicios en el siguiente link: <https://drive.google.com/file/d/1Oix9EfnRmcGTq80zf0BWvUTGa0xHpCr3/view?usp=sharing>

6. Buenas mi sugerencia y más que un clamor de la comunidad el centro de salud de los cerros es urgente que cuente con los servicios de urgencias ya que fue activado sin ese servicio.

- Este servicio no fue contemplado dentro del portafolio de servicios, teniendo en cuenta la disposición del nuevo modelo y la cercanía de un centro que oferta este servicio. Fueron priorizados los servicios ambulatorios de consulta externa, con una amplia oferta.

7. Familiar EPS no tenemos contrato y lo usuario están sufriendo.

- En la actualidad Familiar de Colombia cuenta con un contrato de cápita con la ESE HLCI para las atenciones de promoción y mantenimiento de la salud y para el servicio de urgencias.

8. Que haya traductor de lenguaje de señas.

- Teniendo en cuenta su sugerencia y acogiéndonos a la normatividad vigente, desarrollamos nuestra Audiencia Pública de Rendición de Cuentas con un traductor de lenguaje de señas, con el propósito de realizar una rendición de cuentas más inclusiva y al alcance de todos los ciudadanos.

9. Solicito pongan en funcionamiento la SALA DE RAYOS X del hospital BAYUNCA, al igual solicito la puesta en funcionamiento de la SALA DE PARTO del hospital Bayunca.

- El portafolio de servicios de los centros de salud varia y son de carácter complementarios, de acuerdo con la organización establecida por el Ministerio de Salud y Protección Social para las Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud, que hace imposible la implementación de una sala de partos toda vez que el centro de salud Bayunca no cumple con las norma de habilitación específicas técnicas obligatorias, referente al servicio de imágenes diagnostico o rx se encuentra habilitado en el Centro de Salud de Bicentenario y próximamente Hospital Pozón, los cuales hacen parte de la Subred Pozón, dentro de la que se encuentra incluida la sede de este Centro de Salud de Bayunca, esto de conformidad con el Modelo de Atención vigente.

10. Solicito de la posibilidad de contratar el mantenimiento del hospital Bayunca a través de empresa interna de la comunidad FMEGRAU SAS.

- Las contrataciones para el mantenimiento de las instalaciones de la ESE HLCI se realizan a través de la plataforma Secop II, le invitamos a estar atento a la plataforma para participar en los procesos de contratación.

11. ¿Cómo ver resultados de prueba de embarazo?

- Para consultar tus resultados de exámenes de laboratorio puedes ingresar a nuestra página web: www.esecartagenadeindias.gov.co , en la sección Resultados de laboratorio. Al ingresar, encontrarás un video tutorial para ingresar a la plataforma de resultados, sigue los pasos descritos para poder obtener tus resultados.

12. Reunión en clínica la nuestra. apertura de buzón. información sobre todo lo que se realizó en 2023.

- La Clínica la Nuestra no hace parte de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, por lo tanto, no podemos dar cumplimiento a tu solicitud.

13. ¿Qué utilidad tiene la rendición de cuentas?

- La rendición de cuentas está regida por la Ley 489 de 1998: Artículo 33 “Audiencia públicas” y a la Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática” , es un mecanismo de control y supervisión para que los gobernantes, funcionarios públicos, y personas en general que manejan recursos públicos socialicen e informen la gestión realizada durante un periodo a todos los actores del sistema general de seguridad social en salud (usuarios, entidades territoriales, Entidades responsables de pago, entes de control y demás actores).

14. ¿Cuándo ampliarán la sede foco rojo?

- El puesto de salud Foco rojo es uno de los centros asistenciales que se encuentra priorizado para realizar intervenciones en su infraestructura. Una vez, una vez se realice el cronograma de actividades estaremos compartiendo la información con la comunidad.

15. ¿Resultados de examen de sangre?

- Para consultar tus resultados de exámenes de laboratorio puedes ingresar a nuestra página web: www.esecartagenadeindias.gov.co , en la sección Resultados de laboratorio. Al ingresar, encontrarás un video tutorial para ingresar a la plataforma de resultados, sigue los pasos descritos para poder obtener tus resultados.

16. Hola.

- Hola, este espacio está habilitado para la recepción de tus preguntas acerca de la rendición de cuentas. Dando respuesta a este correo, puedes realizarnos tus preguntas.

17. Laboratorio.

- Hola, este espacio está habilitado para la recepción de tus preguntas acerca de la rendición de cuentas. Dando respuesta a este correo, puedes realizarnos tus preguntas acerca del servicio de Laboratorio.

18. Me alegro.

- Hola, este espacio fue habilitado para la recepción de tus preguntas acerca de la rendición de cuentas. Dando respuesta a este correo, puedes realizarnos tus preguntas.

19. Cuando se vence.

- Hola, este espacio fue habilitado para la recepción de tus preguntas acerca de la rendición de cuentas. Dando respuesta a este correo, puedes ser más específico con la información que solicitas.

20. ¿Cuál es el estado de cartera de la ESE?

- Detallamos a continuación las siguientes apreciaciones para tener en cuenta en el análisis de la cartera presentada:

La cartera total de la ESEHLCI asciende a la suma de **\$31,643,654,827.98** a corte de diciembre 2023 la cual se divide en cartera corriente y no corriente.

La cartera corriente asciende a la suma de **\$6,626,226,207.64** representando un **20.94%** de la cartera total y la cartera no corriente asciende a la suma de **\$25,017,428,620.34** representando un **79.06%**, el mayor impacto de la cartera no corriente se presenta en las EPS en liquidación con valor de **\$16,045,679,848.3** millones los cuales corresponden a un **50.71%**, el Ente Territorial (DADIS) con valor de **\$5,690,303.180.31** millones con un **17.98%**, Cajacopi con valor de **\$1,120,562,248.01** millones con un **3.54%** y EPS mutual ser con valor **\$623,002,191.74** millones con un **1.97%** representando los cuatro porcentajes el **74.20%** del valor total de la cartera mayor a 360 días.

21. Si.

- Hola, este espacio está habilitado para la recepción de tus preguntas acerca de la rendición de cuentas. Dando respuesta a este correo, puedes realizarnos tus preguntas.

22. Exámenes de generales.

- Hola, este espacio está habilitado para la recepción de tus preguntas acerca de la rendición de cuentas. Dando respuesta a este correo, puedes ser más específico con la información que solicitas sobre los exámenes generales.

23. Solicito pongan en funcionamiento la SALA DE RAYOS X del hospital BAYUNCA, al igual solicito la puesta en funcionamiento de la SALA DE PARTO del hospital Bayunca.

- El portafolio de servicios de los centros de salud varia y son de carácter complementarios, de acuerdo con la organización establecida por el Ministerio de Salud y Protección Social para las Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud, que hace imposible la implementación de una sala de partos toda vez que el centro de salud Bayunca no cumple con las norma de habilitación específicas técnicas obligatorias, referente al servicio de imágenes diagnóstico o rx se encuentra habilitado en el Centro de Salud de Bicentenario y próximamente Hospital Pozón, los cuales hacen parte de la Subred Pozón, dentro de la que se encuentra incluida la sede de este Centro de Salud de Bayunca, esto de conformidad con el Modelo de Atención vigente.

24. Buenas mi sugerencia y más que un clamor de la comunidad el centro de salud de los cerros es urgente que cuente con los servicios de urgencias ya que fue activado sin ese servicio.

- Este servicio no fue contemplado dentro del portafolio de servicios, teniendo en cuenta la disposición del nuevo modelo y la cercanía de un centro que oferta este servicio. Fueron priorizados los servicios ambulatorios de consulta externa, con una amplia oferta.

25. a. ¿Qué proyectos o qué planes tiene propuesto la ESE para recuperar o hacer el traslado de los usuarios que pertenecen al C.S. Cerros, que se hacen atender en otros centros?

- La población que vive cercana al nuevo centro de Los Cerros, no requiere de permiso o algún trámite para recibir los servicios en esta sede. Nuestro modelo de atención, no limita recibir la atención en una sola sede.

Desde el área de gestión comercial se hace la publicidad de los servicios y se hará la promoción del traslado de atención de los centros que apoyaron la contingencia en la construcción de la sede Los Cerros.

b. En vista que el C.S. Los Cerros no operó en el 2023, ¿qué proyecto tiene la ESE para que este logre optimizar con eficacia los diferentes servicios que ofrece?

- El compromiso con la oferta de servicios que se presta en Los Cerros, es aumentar el número de servicios especializados, actualmente se cuenta con pediatría y ginecobstetricia y se proyectan los servicios de ecografía y medicina interna, este último para la atención a crónicos por el Programa Corazones Vivos.

Adicionalmente se tendrá el centro de acopio de vacunación de la ESE.

La eficacia de los servicios se dará en la medida que los servicios sean utilizados por los beneficiarios, nuestros usuarios.

26. a. ¿Qué Plan de acción tiene la ESE HLCl para aumentar la demanda en cuanto a población de usuarios en el CS Los Cerros?

- La de manera paulatina, con la gestión en la difusión de los servicios que oferta esta sede, se irá aumentando la demanda de los servicios; el portafolio que se proyectó, permite mejorar accesibilidad y oportunidad a los usuarios en cuanto a los servicios ambulatorios, que son los que inciden en que la población acuda a los servicios de urgencia sin ser pertinente o necesario, además, se complementa con un número de servicios especializados que no estaban disponibles antes.

b. ¿Qué sucede con la dotación de insumos para la prestación de los servicios ofertados en el C.S. Los Cerros (R.X., Citología)?

- En el portafolio de servicios no se contempló el servicio de Rx, por esto no está la infraestructura para esto; referente a servicio de citología, se presentó un impase con un dispositivo que fue subsanado por el laboratorio clínico y se hizo nuevo proyecto para la contratación de la dotación de insumos.

27. a. ¿Qué plan tiene la ESE para aumentar la atención a usuarios, habrá esperanza de que nos coloquen la urgencia del C.S. Los Cerros?

- Al momento de la reactivación de las obras que finalizaron el centro de salud, se realizó convocatoria a la comunidad para que conociera cuales eran los servicios que se prestarían. Esta reunión se realizó el día 24 de marzo de 2023, a la cual asistieron algunos líderes, que conocieron el nuevo portafolio. La ESE en su operación cuenta con una red de sedes que son complementarias, es decir algunos tienen unos servicios que permiten el apoyo a las otras, en este caso, el CS Los Cerros tiene un centro cercano a menos de 8 minutos en transporte que presta el servicio de urgencias. Este modelo de prestación de servicios optimiza recursos y mejora la accesibilidad.

b. ¿Podrán preparar para una mejor atención al usuario con relación al trato, tanto con compañeros de trabajo y usuarios?

- Presentamos excusas por las situaciones que se pueden haber presentado durante la atención. Nos comprometemos a continuar trabajando en la humanización de nuestros profesionales, en una correcta atención para nuestros usuarios y un buen clima laboral entre compañeros de trabajo.

28. a. ¿Qué plan de acción tiene la ESE Cartagena para aumentar el flujo de pacientes en el C.S. ¿Los Cerros? Estamos prestos como asociación de usuarios a colaborar y trabajar de la mano con la ESE.

- Se agradece su disposición para apoyar, el trabajo consiste en motivar a la población que reside en la cercanía al centro de salud, que se acerque y pida sus servicios, que no se requiere trámite para acceder a los servicios, que todos los que fueron georreferenciados a otros pueden solicitar su atención en este nuevo centro.

Difundir las condiciones locativas de amplitud y comodidad que tiene el centro de atención, así como el número de consultorios disponibles.

b. Mejorar el servicio dando una buena información al paciente, mejorar el trato hacia el paciente, esperamos llegue la urgencia pronto.

- Referente al servicio de urgencias, no se tiene proyectado prestarse, debido a que se mejoró la cobertura en la consulta externa, lo que evitara que la población por demoras en la atención, tenga que acudir al servicio de urgencias.

29. Sugerencia: se ha socializado con la comunidad de los cerros y se sienten bien sin la urgencia. Ya que así se evitan, como años atrás, las agresiones verbales y físicas de los barrios aledaños. Los usuarios hasta el momento están muy contentos con el Centro de Salud, ya que el servicio está bueno y siguen esperando la dotación que falta para mejorar su servicio.

Gracias a la ESE y a todo su equipo por su excelente atención. Trabajemos unidos con la junta de acción comunal de Los Cerros como lo venimos haciendo. Muchas gracias a todos. Todo fue socializado y aceptado por la comunidad.

- Para la ESE es una prioridad brindar servicios de calidad, trabajaremos para conseguirlo, agradecemos su disposición para trabajar juntos.

30. ¿Qué posibilidad hay que haya una camilla auxiliar cuando llegan los pacientes en mal estado que no pueden caminar, la silla de ruedas que está en urgencias está en mal estado? C.S. Esperanza.

- Se proyecta la adquisición de nuevas unidades de sillas de ruedas para atender las necesidades en los diferentes centros, incluida la necesidad de La Esperanza.

31. Necesitamos que se amplíe la cobertura de la atención al paciente porque en Bicentenario y Barrios Unidos ha crecido la población y la urgencia del dispensario para los medicamentos.

- A través de la estrategia de los equipos básicos se dará respuesta a las necesidades en salud, a través de la atención extramural, que evitará el desplazamiento de la comunidad al centro de atención y con programación permanente brindará el portafolio de servicios ambulatorios que tenemos en el CS Bicentenario.

32. Sugiero colocar 2 médicos en horas de la mañana, ya que en Bicentenario hay problemas de pandillas y a todo momento hay personas macheteadas y diferentes urgencias.

- Las necesidades de recurso humano, están sustentadas en producción de atenciones, en la actualidad el mayor flujo de pacientes se presenta en el horario de la tarde, en el cual si se asignaron dos profesionales.

33. ¿El hospital de Arroz Barato en qué fecha será entregado en su totalidad a la comunidad?

- Le informamos que entregan obras en 10 días correspondientes al tercer piso, y esperamos que a mitad de año el Centro de Salud esté terminado en su totalidad.

34. Las puertas del CAP de Bayunca, la partió un usuario, no la han arreglado y queda el CAP expuesto a que alguien que quiera hacer algo pueda hacerlo. Por otro lado, realizaron unos huecos para arreglar el techo y no se han arreglado. Agradezco su pronta solución, es algo que nos afecta a todos. ¡Gracias, bendiciones!

- Agradecemos el interés puesto en la recuperación de los daños causados en el CAP Bayunca por un usuario. Se comunica que antes de la fecha de la rendición de cuentas, ya se tenía resuelta esta situación.

Se adjuntan fotografías.



35. ¿Por qué si hablamos de trato humanizado, no aplicamos? Siendo este uno de los pilares de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias para obtener el 100% de la excelencia.

- Se mantiene un trabajo constante frente al proceso de humanización a través de la inducción, reinducción y seguimiento a casos específicos que requieren atención individualizada. Los comportamientos relacionados con falta frente a la humanización del servicio, se someten a investigación y acompañamiento para evitar que se repitan. Lo invitamos a que si conoce un caso relacionado con esta situación nos lo haga saber a través del sistema PQRS de la Institución para poder hacerle seguimiento.

36. ¿Por qué no se reconoce la buena gestión del Agente Interventor y su equipo de trabajo?, donde los resultados son cuantificativo y calificativos y se puede ver. Felicitaciones equipo administrativo.

- En nombre del Agente Especial Interventor Jorge Eduardo Suárez Gómez se agradece por el reconocimiento a la labor desempeñada durante el proceso de intervención. Se mantiene el compromiso por cuidar de la salud de todos los cartageneros.

37. Antemano le doy gracias a la doctora Olga por siempre estar presta a todas mis necesidades.

- La Dra. Olga agradece las felicitaciones recibidas.

38. ¿Este semestre del año 2024 se va a retomar el proceso de formalización laboral de los empleados que quedaron pendientes por formalizar en el año 2023?

- Durante este año se retomará el proceso, se tiene programada la siguiente fase de formalización laboral para el primer semestre de 2024, siempre y cuando se mantengan las condiciones administrativas y de direccionamiento estratégico actuales.

39. CAP de Bayunca se está cayendo a pedazo debido a una filtración, la cual, le envié fotos a la doctora Olga Londoño, me responde que está en garantía y no puede intervenir la ESE. ¿Pero por este motivo, van a dejar que se caiga el CAP? De antemano agradezco que presten atención y haya una pronta acción.

- Respecto a los daños relacionados con POST VENTA se está haciendo lo pertinente para que se realicen los arreglos respectivos por parte del contratista de la obra.

40. ¿Por qué ciertas coordinadoras al ingresar en la formalización se creen con derecho de pisotear la dignidad de los demás?

- Solicitamos el favor en futuras ocasiones se especifique el nombre del servidor público al que se hace referencia y la situación en la que se evidenció un comportamiento inadecuado para poder hacer seguimiento.

Muchas gracias por participar activamente en nuestra rendición de cuentas 2023.

41. Operación del hospital de canapote y servicios que prestará la ESE hospital Cartagena de indias a la comunidad.

- El Hospital de Canapote se proyecta para prestar servicios de salud de segundo nivel, con salas de cirugías y hospitalización. Sin embargo, la entrega de las obras depende totalmente de la Alcaldía y del DADIS.
Esperamos que culminen las obras de manera satisfactoria y oportuna para poder ponerlo en funcionamiento a beneficio de la comunidad.

42. Si el hospital del barrio El pozón desde el mes de febrero está listo y presuntamente pidieron la dotación de equipo y dotación para su funcionamiento ¿por qué no ha fijado la fecha de inauguración?

- La obra del Hospital de Pozón depende de la Alcaldía distrital. Pedimos el favor de elevar esta pregunta directamente a los responsables.

Muchas gracias por participar a través de este medio y manifestar su interés por contar con servicios de salud complementarios.

43. ¿Cómo mejorar la herramienta GCI?

- La herramienta GCI viene brindando alternativas de mejora y de organización del dato desde su puesta en marcha. En la medida que se identifican oportunidades de mejora, se han ido realizando desarrollo por parte de los ingenieros expertos para cumplir con las necesidades del HLCI en lo referente a información.

44. ¿Se ha realizado Capacitaciones al personal suministrados?

- El personal suministrado recibe proceso de inducción y reinducción en la misma frecuencia que el personal de planta. Reciben constantemente capacitaciones y acompañamiento en sus puestos de trabajo.

45. ¿Por qué hay ciertas coordinadoras de puesto de salud, que el hecho de que estén dentro de la formalización, se creen con derechos a pisotear la dignidad de otras personas?

- Solicitamos el favor en futuras ocasiones se especifique el nombre del servidor público al que se hace referencia y la situación en la que se evidenció un comportamiento inadecuado para poder hacer seguimiento.

Muchas gracias por participar activamente en nuestra rendición de cuentas 2023.