



Coordinación Zonal 9-SALUD

HOSPITAL GENERAL DOCENTE CALDERON

ATENCION AL USUARIO	INFORME TÉCNICO	Fecha de elab:	06-01-2017
		Área:	Jefatura de Atención al Usuario
		Página 1 de 4	

ASUNTO: Metodología para la elaboración del informe participativo de rendición de cuentas 2016

ANTECEDENTE:

De acuerdo a la normativa vigente, cada año debe realizarse la rendición de cuentas a la ciudadanía sobre la gestión realizada por el Hospital General Docente de Calderón. En este año por tratarse de un momento electoral, el evento como tal se realizará en abril, sin embargo, se plantea elaborar el informe que será presentado en el mes señalado, de manera participativa, es decir contando con los aportes de los actores comunitarios y los usuarios de los servicios que brinda esta casa de salud.

Por lo que, se presenta a continuación la siguiente metodología para la realización del informe indicado.

OBJETIVOS:

Elaborar el informe de rendición de cuentas 2016 de manera participativa con los actores comunitarios y usuarios de los servicios que brinda el Hospital General Docente de Calderón.

ATENCION AL USUARIO	INFORME TÉCNICO	Fecha de elab:	06-01-2017
		Área:	Jefatura de Atención al Usuario
		Página 2 de 4	

ANÁLISIS:

Metodología para el informe de rendición de cuentas 2016:

Participantes:

HGDC	Participantes Comunidad-Otras instituciones
1. Gerencia 2. Planificación y Seguimiento 3. Comunicación 4. Gestión de Calidad 5. Atención al Usuario 6. Administrativo Financiero 7. Admisiones - Estadística 8. Dirección Asistencial 9. Subdirección de Especialidades Clínico Quirúrgicas y de Enfermería 10. Líderes de procesos sustantivos: Consulta externa	1. Delegados de la Junta Parroquial de Calderón (5) 2. Directivos Barriales (Sierra Hermosa, Carapungo, Llano Grande, Llano Chico, Marianas, San José de Morán, San Miguel del Común, Oyacoto, Guayllabamba, otros distritos). 3. Integrantes de Sumemos Esfuerzos

Desarrollo de la Agenda:

1. Bienvenida y presentación de los objetivos de la jornada por parte del Dr. Alex Robalino, Director del Distrito 17D02 de Salud. (10 minutos)
2. Presentación de la metodología a cargo del Dr. Andrés Sotomayor, Gerente del HGDC. (5 minutos)
3. Presentación de las y los participantes. (10 minutos)
4. Inicio del trabajo organizado por mesas sobre la base de los aportes de la ciudadanía del informe del 2015 (70 minutos: 45 grupos/25 plenaria):

a. Atención al usuario – Comunicación – Gestión de la Calidad - Admisiones:

- a.1. Trabajo con la comunidad sobre el procedimiento para acceder a los servicios del Hospital.
- a.2. Se cuente con un buzón de quejas o recomendaciones a fin de que las autoridades conozcan y se informe sobre la resolución de quejas que realiza la comunidad.
- a.3. Debe realizarse visitas guiadas por el Hospital de Calderón, en relación a maternidad y adultos mayores.
- a.4. Difusión en el servicio materno infantil, en la construcción del Hospital.

b. Planificación – Administrativo

- b.1. Se indique cuánto es el presupuesto de inversión en equipos médicos.

ATENCIÓN AL USUARIO	INFORME TÉCNICO	Fecha de elab:	06-01-2017
		Área:	Jefatura de Atención al Usuario
		Página 3 de 4	

b.2. Para establecer los presupuestos de las instituciones, se debe contar con la participación ciudadana.

b.3. Se muestre por qué razón el presupuesto asignado no guarda relación con el crecimiento de la población del Sector.

c. Dirección Asistencial - Subdirección de Especialidades Clínico Quirúrgicas y de Enfermería Consulta externa

c.1. Mejorar la información inadecuada que existe por parte de los profesionales del Hospital hacia los pacientes.

c.2. Debe existir más comunicación entre el hospital y los centros de salud para que se refiera a los pacientes de mejor manera.

Nota: Las y los representantes de la comunidad se inscriben en las mesas en las que quieren participar con un máximo de 15 miembros comunitarios por mesa, más 3 representantes del HGDC y de las instituciones de la Red Sumemos Esfuerzos, de acuerdo a los temas que le corresponde tratar, por tanto cada mesa estará conformada por 20 integrantes como máximo para lograr una verdadero intercambio de ideas y reflexión.

- En cada mesa se nombrará una relatora o un relator que presentará a la plenaria el trabajo de su grupo, esta persona debe ser un representante de la comunidad, además de una secretaria o secretario que recopilará en la matriz lo tratado alrededor del tema que les corresponde (preferiblemente un representante institucional HGDC/Distritos). Habrá una facilitadora o facilitador que será nombrado previamente de las áreas participantes en cada mesa, quien coordinará el diálogo, dará la palabra, pondrá punto de orden de ser el caso.

Matriz para recoger los insumos para el informe de rendición de cuentas 2016 (ejemplo):

Aporte de la Ciudadanía IRC 2015	Evaluación del nivel de cumplimiento			Plan de mejora / Observaciones	Responsable
	Cumplido	Incumplido	En proceso		
Se cuenta con un buzón de quejas o recomendaciones a fin de que las autoridades conozcan y se informe sobre la resolución de quejas que realiza la comunidad	Sí, existe un procedimiento para recoger y procesar las quejas, reclamos y denuncias que presenten los usuarios	N/A	N/A	El procedimiento debe mejorar ya que las áreas involucradas no están respondiendo en el tiempo establecido y los pacientes se quedan inconformes luego de presentar una inconformidad	
Sugerencias para mejorar el servicio del HGDC:					

El tiempo de trabajo por mesas será de 45 minutos de tal forma que se pueda hacer un análisis más profundo de los temas que están alrededor de los aportes presentados.

En la plenaria la relatora o el relator presentará la matriz (25 minutos).

Los insumos recogidos serán parte del informe de Rendición de Cuentas del 2016.

ATENCION AL USUARIO	INFORME TÉCNICO	Fecha de elab:	06-01-2017
		Área:	Jefatura de Atención al Usuario
		Página 4 de 4	

Detalles logísticos:

1. El evento se realizará aquí en el auditorio del HGDC.
2. El horario propuesto es el sábado 4 de febrero a las 14:30 (sujeto a aprobación).
3. Luego del evento se prevé un recorrido guiado dividiendo a los participantes en 4 grupos, los cuales visitarán de manera alternada las instalaciones del hospital.
4. Se espera contar con algún recurso para poder brindar un pequeño refrigerio.

CONCLUSIONES:

Es importante lograr la participación de la comunidad aledaña al HGDC ya que de su involucramiento también depende una buena gestión en tanto hay servicios que se pueden difundir a través de los líderes comunitarios.

RECOMENDACIONES:

Se espera la participación del personal del HGDC y las otras instituciones para que puedan recibir de manera directa (no a través de sus delegados) las observaciones y sugerencias de la comunidad.

	NOMBRE	CARGO	SUMILLA
Aprobado por:	Andrés Sotomayor	Gerente HDGC	
Revisado por:	Andrés Sotomayor	Gerente HDGC	
Elaborado por:	Lorena Altamirano Reinoso	Analista de Atención al Usuario	