

HORO

HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA E.S.E

Una Familia cuidando de ti



www.horo.gov.co



COMITÉ DE ÉTICA Y ATENCIÓN AL USUARIO JULIO 2022

DERECHOS Y DEBERES

ORIENTACIÓN A USUARIOS JUL 2022

DERECHOS Y DEBERES	
SERVICIO	DERECHOS Y DEBERES
URGENCIAS	198
CONSULTA EXTERNA	136
INTERNACIÓN 4 PISO	151
INTERNACIÓN 5 PISO	100
TOTAL	585



REGISTRO ORIENTACIÓN A USUARIOS 1.213

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN JUL 2022

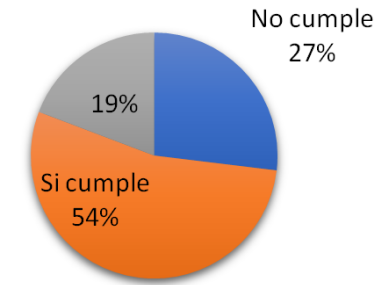
SERVICIO	TOTAL	PREGUNTAS MAS RELATIVAS Y MAS ALTAS EN INSATISFACCIÓN
CONSULTA EXTERNA	29	3% PREGUNTA N°3
HOSPITALIZACIÓN 4 PISO	273	1% PREGUNTA N°4, 5 0% PREGUNTA N°3
HOSPITALIZACIÓN 5 PISO	63	2% PREGUNTA N°3
RADIOLOGIA	13	NO SE ENCONTRO INSATISFACCIÓN
LABORATORIO	12	NO SE ENCONTRO INSATISFACCIÓN
URGENCIAS	215	18% PREGUNTA N°3 16% PREGUNTA N°1 10% PREGUNTA N°4,7,8
TOTAL APLICADAS	605	

- Total, de encuestas **605**
- Satisfechos **580** con un **96%**
- Insatisfechas **25** con un **4%**

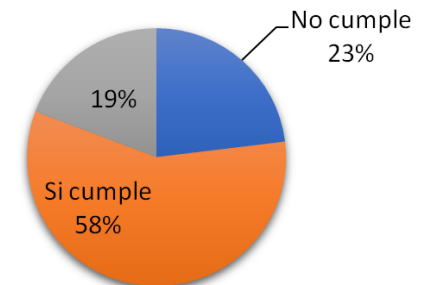
PQR JULIO 2022

PQRS POR DERECHO VULNERADO		
SERVICIO	DERECHO VULNERADO	TOTAL
OTROS	NO APLICA	1
VIGILANCIA	NO APLICA	1
CALL CENTER	ATENCIÓN CON CALIDAD-ACCESIBLE	3
	ATENCIÓN CON CALIDAD-OPORTUNA	1
	ATENCIÓN CON CALIDAD-PERTINENTE	1
URGENCIAS	ATENCIÓN CON CALIDAD-OPORTUNA	2
	ATENCIÓN CON CALIDAD-SEGURA	1
	ATENCIÓN CON CALIDAD-ACCESIBLE	2
	ATENCIÓN CON CALIDAD-CONTINUA	1
INTERNACIÓN 4 PISO	ATENCIÓN CON CALIDAD-SEGURA	1
FACTURACIÓN	ATENCIÓN CON CALIDAD-ACCESIBLE	2
	INFORMACIÓN CLARA	1
	TRATO DIGNO	1
INTERNACIÓN 5 PISO	NO APLICA	3
CIRUGIA	ATENCIÓN CON CALIDAD-CONTINUA	1
	ATENCIÓN CON CALIDAD-OPORTUNA	1
	ATENCIÓN CON CALIDAD-PERTINENTE	1
APOYO DIAGNOSTICO	ATENCIÓN CON CALIDAD-PERTINENTE	1
BANCO DE SANGRE	INFORMACIÓN CLARA	1
TOTAL		26

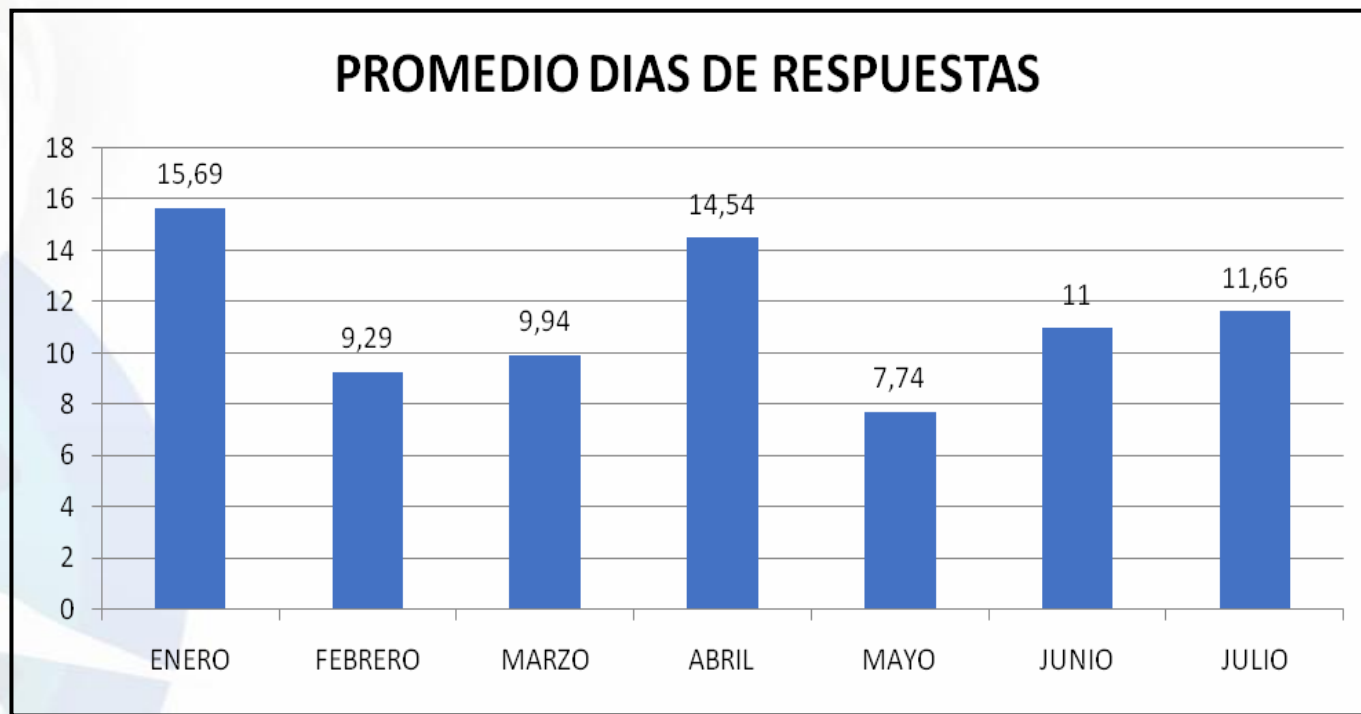
CUMPLIMIENTO RESPUESTA LIDERES



CUMPLIMIENTO RESPUESTA A USUARIOS



OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS A PQR AÑO 2022



PQR CON RESPUESTA	PQR SIN RESPUESTA	TOTAL
21	5	26
PQR RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO		
6		

FELICITACIONES DEL MES DE JULIO 2022	
AREA	TOTAL
HOSPITALIZACION 4 PISO	3
HOSPITALIZACION 5 PISO	2
LOBBY	2
URGENCIAS	3
TOTAL	10

INDICADOR DE SATISFACCIÓN POR AÑOS



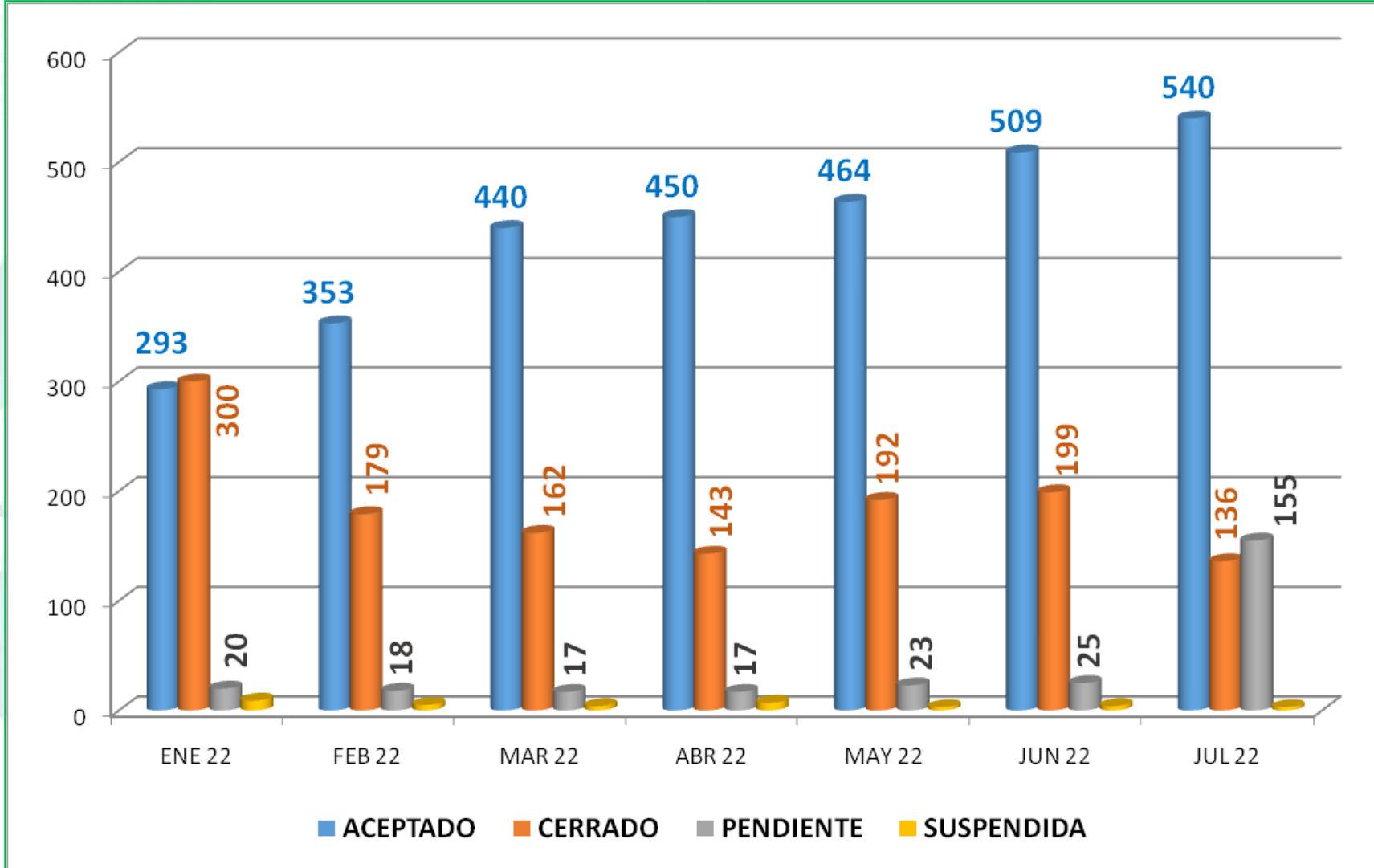
REFERENCIAS Y CONTRAREFERENCIAS

REMISIONES DE PACIENTES DEL HORO

EPS PACIENTE	2021	ENE A JUL 2022
CAPRESOCA EPS	2970	1956
NUEVA EPS	1189	927
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S.	770	917
MEDIMAS EPS S.A.S.	634	125
DEPARTAMENTO DEL CASANARE	215	110
ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - ADRES	117	77
OTRAS EAPB	978	558
TOTAL EAPB	6873	4670

ESTADO DE REFERENCIA	2021	ENE A JUL 2022
ACEPTADO	1240	3049
CERRADO	5281	1311
PENDIENTE	324	275
SUSPENDIDA	28	35
Total general	6873	4670

REMISIONES DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA ESE ENE/JUL 2022



ESTADO DE REFERENCIAS SEGÚN EPS, ENE/JUL 2022

IPS PACIENTE	ACEPTADO	CERRADO	PENDIENTE	SUSPENDIDA	Total general
CAPRESOCA EPS	1229	569	149	9	1956
NUEVA EPS	640	249	27	11	927
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S.	619	237	55	6	917
MEDIMAS EPS S.A.S.	67	53	4	1	125
DEPARTAMENTO DEL CASANARE	63	31	11	5	110
ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - ADRES	46	26	4	1	77
ESM BATALLON DE ASPC N° 16 "TE. WILLIAM RAMIREZ SILVA" (NIVEL 1)	52	15	2		69
CAPITAL SALUD EPS	34	11	3		48
SEGUROS DEL ESTADO S.A.	36	6	2		44
COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. SOAT	35	6	1		42
MEDISALUD UT	29	8	3	1	41
COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A	21	17		1	39
OTRAS EPS	178	83	14	0	275
TOTAL GENERAL	3049	1311	275	35	4670

MOTIVO DE REMISIONES DEL HORO

MOTIVO DE REMISION	2021	ENE A JUL 2022
MAYOR NIVEL DE COMPLEJIDAD	3015	1833
ESPECIALIDAD NO DISPONIBLE EN LA INSTITUCIÓN	1822	966
NO CONVENIO	575	679
UCI	416	509
LABORATORIO ESPECIAL	267	131
OXIGENO DOMICILIARIO	219	126
HOSPITAL DOMICILIARIO	171	138
PLAN DOMICILIARIO	155	159
TRASLADO DOMICILIO	55	21
MANEJO INTEGRAL	54	22
NO CAMAS	29	34
HEMODIALISIS	25	11
MANEJO AMBULATORIO	25	2
SEGUIMIENTO TRATAMIENTO MENOR NIVEL COMPLEJIDAD	21	6
OTROS MOTIVOS	24	33
TOTAL	6873	4670

MOTIVO “NO CONVENIO” DE REMISIONES DE PACIENTES

EAPB PACIENTE	NO CONVENIO 2021	NO CONVENIO ENE A JUL 2022
ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S.A.S.	229	371
CAPRESOCA EPS	184	145
CAPITAL SALUD EPS	45	33
COOSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A	24	11
ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD - ADRES	12	4
NUEVA EPS	11	70
OTRAS EAPB	70	45
TOTAL	575	679

DERECHO DE PETICIÓN (DP)

EL DERECHO DE PETICIÓN

El Derecho de Petición corresponde a aquella solicitud que puede presentarse en forma VERBAL O ESCRITA, por parte de un ciudadano, a nombre propio o en representación de otra persona, con el fin de obtener de las autoridades públicas y privadas, **algún tipo de respuesta a un requerimiento de información, consulta, copia de documento o reporte sobre un servicio público insatisfecho.**



EL DERECHO DE PETICIÓN

Fundamento Constitucional

FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL

Derechos Fundamentales. Artículo 23.

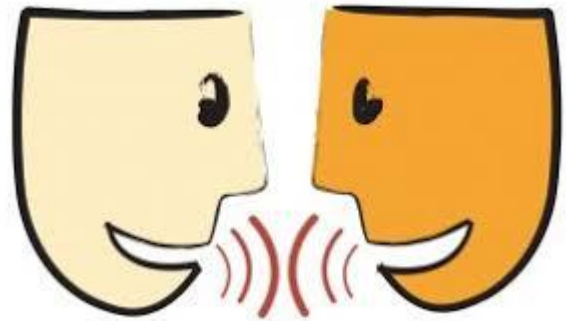
“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”

FUNDAMENTO LEGAL

- A. Ley 1437 de 2011 (C.P.A.C.A.) declarados inexequibles los arts. 13 al 33 por la H. C. C. Sentencia C-818 de 2011.
- B. Ley 1755 de 2015 Ley de Transparencia y acceso a la información pública.
- C. Decreto Único Reglamentario Sector Presidencia 1081 de 2015

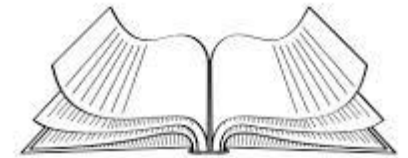
EL DERECHO DE PETICIÓN

Presentación y radicación



Verbales

Escritas



POR ESCRITO

Medios electrónicos

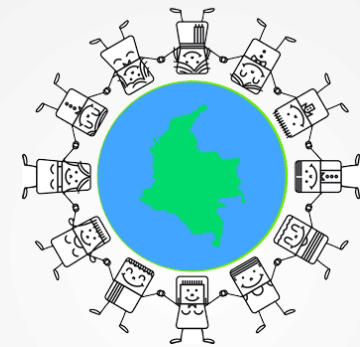


EL DERECHO DE PETICIÓN

Requisitos que deben Tener

1. Designación de la Autoridad a la que se dirige la Petición.
2. Nombres, Apellidos, Documento de Identidad, Dirección del solicitante del Derecho de Petición.
3. Objeto, Motivo de la Petición.
4. Razones en las que se fundamenta la Petición.
5. Relación de soportes, documentos de sustento de la Petición.

1. Firma del Peticionario.



EL DERECHO DE PETICIÓN EN COLOMBIA

EL DERECHO DE PETICIÓN

Presentación y radicación

La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**NO SE ACEPTAN
DEVOLUCIONES**

La autoridad deberá requerir al peticionario dentro de los 10 días siguientes al recibo si considera que falta algún soporte para poder dar respuesta de fondo. El Peticionario tendrá 1 mes para completarlo.

A partir del aporte se reactivará el término para resolver.

Si no lo hace, se estimará que el peticionario desiste de la solicitud y se archivará mediante acto administrativo motivado.



EL DERECHO DE PETICIÓN

Términos Generales para Resolver

Toda Petición (incluidos PQRS) deben resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.



Solicitud de documentos e información entre Entidades de Administración Públicas, se tienen 10 días hábiles.



EL DERECHO DE PETICIÓN

Términos Específicos para Resolver



-5 Días: - Petición de la Defensoría del Pueblo.

**-10 Días: - Solicitud de Información - Solicitud de Documentos
- Consulta de Bases de Datos - Petición de Autorizadas
relacionadas con temas específicos (Supersalud, SSC, Minsalud,
etc).**

**-15 Días: - PQRS - Cualquier tipo de Petición General y Particular,
personal.**

**-30 Días: Solicitud de Consultas Generales de Información
Relacionada con Funciones de las Autoridades.**

EL DERECHO DE PETICIÓN

Irrespetuosas, oscuras o reiterativas

Si es irrespetuosa, se rechazará.

Si es oscura o borrosa no legible, se devolverá para aclaración dentro de 10 días; si no se aclara, se archiva.

Si es reiterativa ya resuelta, se remitirá a dichas respuestas.



EL DERECHO DE PETICIÓN

Falta disciplinaria

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.



HORO

HOSPITAL REGIONAL DE LA ORINOQUÍA E.S.E

Una Familia cuidando de ti



www.horo.gov.co

