

INFORME DE GESTIÓN Y RESULTADOS

RENDICIÓN DE CUENTAS 2020 - 2024

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	7
CONTEXTO DE LA ENTIDAD	8
MAPA DE PROCESOS	11
PRIMERA PARTE: ATENCIÓN EN SALUD – ÁREA ASISTENCIAL	12
1. FISIOTERAPIA	13
1.1 Descripción del área.	13
1.2 Talento humano del área.	14
1.3 Funciones del área.	14
1.4 Principales logros.....	17
1.5 Experiencias de éxito.	18
2. ÁREA ASISTENCIAL (URGENCIAS-HOSPITALIZACIÓN-TRIAGE-PARTOS-TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO)	22
2.1 Descripción del área.	22
2.2 Talento humano del área.	22
2.3 Funciones del área.	22
2.4 Seguimiento a planes y comités.....	22
2.5 Principales logros.....	23
2.6 Experiencias de éxito.	23
3. COORDINACIÓN MÉDICA	24
3.1 Descripción del área.	24
3.2 Talento Humano del área.....	24
3.3 Funciones del área.	24
3.4 Seguimiento a planes y comités.....	25
3.5 Principales logros.....	25
3.6 Experiencias de éxito.	27
4. PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	28

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

4.1 Descripción del área.	28
4.2 Talento Humano del área.	28
4.3 Funciones del área.	29
4.4 Seguimiento a planes y comités.	35
4.5 Principales logros y experiencias de éxito.	36
5. LABORATORIO	37
5.1 Descripción del área.	37
5.2 Talento Humano del área.	38
5.3 Funciones del área.	39
5.4 Seguimiento a planes y comités.	41
5.5 Principales logros.	42
5.6 Experiencias de éxito.	43
5.7 Inventario.	43
6. ODONTOLOGÍA	44
6.1 Descripción del área.	44
6.2 Talento Humano del área.	44
6.3 Funciones del área.	46
6.4 Principales logros y experiencias de éxito.	48
7. SEGURIDAD DEL PACIENTE	53
7.1 Descripción del área.	53
7.2 Talento Humano.	54
7.3 Funciones del área.	54
7.4 Seguimiento planes y comités.	54
7.5 Principales logros.	55
7.6 Experiencias de éxito.	55
8. PROGRAMA TU SALUD EN CASA	56
8. 1 Descripción del área.	56

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

8.2 Talento Humano.....	56
8.3 Funciones del área.....	57
8.4 Seguimiento planes y comités.....	58
8.5 Principales logros.....	59
8.6 Experiencias de éxito.....	59
9. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU.....	60
9. 1 Descripción del área.....	60
9.2 Talento Humano.....	60
9.3 Funciones del área.....	60
9.4 Seguimiento a planes y comités.....	64
9.5 Principales logros.....	66
9.6 Experiencias de éxito.....	66
10. SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE LA CALIDAD.....	68
10. 1 Descripción del área.....	68
10. 2 Talento Humano del área.....	68
10. 3 Funciones del área.....	70
10.4 Seguimiento a planes y comités.....	72
10.5 Experiencias de éxito.....	86
11. PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS – PIC.....	88
11.1 Descripción del área.....	88
11.2 Talento Humano del área.....	88
11.3 Funciones del área.....	89
11.4 Principales logros.....	89
12. CONSULTA EXTERNA DE PSICOLOGÍA.....	90
12.1 Descripción del área.....	90
12.2 Talento Humano.....	90
12.3 Funciones del área.....	90

**“TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL”**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

12.4 Principales logros.	90
12.5 Experiencias de éxito.	91
13. SERVICIO DE RAYOS X	92
14. SERVICIO FARMACEUTICO	95
14.1 Descripción del área.	95
14.2 Funciones del área.	95
14.3 Experiencias de éxito.	99
SEGUNDA PARTE: ÁREA ADMINISTRATIVA	100
15. GESTIÓN AMBIENTAL – PLAN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS	101
15. 1 Descripción del área.	101
15. 2 Talento Humano del área.	102
15. 3 Funciones del área.	102
15. 4 Principales logros.	103
15. 5 Experiencias de éxito.	104
16. ESTADÍSTICA	105
16. 1 Descripción del área.	105
16.2 Talento Humano.	105
16.3 Funciones del área.	106
16.4 Principales logros.	108
16.5 Experiencias de éxito.	109
17. PROCESO DE CONTRATACIÓN	110
17. 1 Descripción del área.	110
17.2 Talento Humano.	110
17.3 Funciones del área.	110
17.4 Principales logros.	113
17.5 Experiencias de éxito.	113
18. PROCESO DE FACTURACIÓN	114

**“TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL”**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

19. PROCESO DE CARTERA	120
19.1 Descripción del área	120
19.2 Funciones del área	120
19.3 Seguimiento a planes y comités	121
19.4 Principales logros	122
19.5 Experiencias de éxito	124
20. ÁREA FINANCIERA	127
20.1 Presupuesto	127
20.2 Ingresos	127
20.3 Gastos	128
20.4 Pasivos	128
20.5 Estado de Resultados	129

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

INTRODUCCIÓN

La rendición de cuentas es un mecanismo esencial para garantizar la transparencia y la participación ciudadana en la gestión de las entidades públicas. En este sentido, la E.S.E Hospital Santa Teresita de Pácora, en su calidad de Empresa Social del Estado, asume el compromiso de brindar información detallada sobre sus acciones y resultados en el ámbito de la prestación de servicios de salud, en consonancia con su rol como proveedor público de atención médica en el Sistema de Seguridad Social en Salud.

En línea con los principios de transparencia y responsabilidad, y en cumplimiento de los lineamientos establecidos por las autoridades competentes, el Hospital Santa Teresita de Pácora se complace en presentar su informe de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2020 – 2024.

Durante el período mencionado, el Hospital Santa Teresita ha centrado sus esfuerzos en mejorar la calidad de la atención médica brindada a la comunidad pacoreña, priorizando la eficiencia en el uso de recursos y la promoción de la salud en todas sus dimensiones. Además, se han implementado medidas para fortalecer la infraestructura hospitalaria, ampliar la cobertura de servicios y mejorar la accesibilidad para los usuarios.

En este informe, se detallarán los logros alcanzados, los desafíos enfrentados y las acciones planificadas para seguir avanzando en el cumplimiento de nuestra misión de velar por el bienestar y la salud de la población de Pácora y sus alrededores.

Es importante destacar que este proceso de rendición de cuentas no solo busca informar a la comunidad sobre nuestras actividades, sino también fomentar la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones relacionadas con la gestión hospitalaria. Por lo tanto, invitamos a todos los interesados a analizar este informe y a compartir sus opiniones, sugerencias y preocupaciones, ya que su retroalimentación es fundamental para mejorar continuamente nuestros servicios y fortalecer los lazos de confianza con la comunidad a la que servimos.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

CONTEXTO DE LA ENTIDAD

La E.S.E Hospital Santa Teresita de Pácora es una Empresa Social del Estado de primer nivel de atención del orden Municipal con sede en el municipio de Pácora (Caldas), creada mediante el Acuerdo 025 de 1998. Con fundamento en el documento de red del Departamento de Caldas, la ESE pertenece a la Subregión Norte, está clasificada como IPS de baja complejidad tipo B, cuenta con un centro de salud facultado ante el REPS (SAN BARTOLOMÉ) e infraestructuras que funcionaban como puestos de salud (PALOCOPOSO Y CASTILLA) que no se encuentran inscritas ante el REPS, sin embargo, funcionan como CAS y centros de actividades extramurales.

Los servicios que presta la E.S.E. Hospital Santa Teresita de Pácora son de baja complejidad para los habitantes del Municipio de Pácora, de conformidad con el portafolio de servicios establecido. Esta institución se clasifica en la modalidad de atención intramural Hospitalario e intramural y extramural ambulatorio, con la cual busca satisfacer la demanda de servicios de atención primaria: Servicios de promoción y prevención (detección temprana y protección específica y enfermedades de interés en salud pública, contemplados en la Resolución 3280 de 2018.

Misión

Asegurar la prestación de los servicios de Salud de baja complejidad con enfoque en la protección específica y detección temprana, buscando el equilibrio financiero y la rentabilidad social enmarcado en el mejoramiento continuo de los servicios y procesos, garantizando la calidad en la atención en salud con personal competente y altamente comprometido, propendiendo continuamente por satisfacer las necesidades de los usuarios y sus familias.

Visión

En el año 2024, la ESE Hospital Santa Teresita de Pácora será una Institución líder en la prestación de los servicios de salud de baja complejidad en el Departamento de Caldas, mediante un Modelo de Prestación de Servicios dinámico, que articula los

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

componentes técnico, humano y científico para proteger la salud y la vida de la población del Municipio, desarrollando los componentes de Atención primaria, promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.

Política de calidad.

La ESE Hospital Santa Teresita De Pácora garantiza la prestación de servicios de salud de baja complejidad, a través del desarrollo de procesos implementados por un recurso humano actualizado y calificado, brindando servicios seguros, oportunos, confiables, integrales, accesibles y pertinentes, que satisfagan las expectativas y contribuyan con el bienestar físico, mental y social de nuestros usuarios, la comunidad, los clientes internos y demás interesados, con personal ético, competente y comprometido, asegurando también un sistema de información confiable que cumpla con los estándares y requerimientos aplicables, mediante el establecimiento y mantenimiento de un Sistema Integrado de Gestión, propendiendo siempre en lograr eficiencia y efectividad en la utilización de los recursos y equilibrio financiero.

Objetivos organizacionales

- Garantizar la calidad en la prestación de los servicios de salud de primer nivel de atención, propendiendo siempre en asegurar la oportunidad, pertinencia, y eficacia en la asistencia dada al usuario.
- Reducir los riesgos inherentes a la prestación de los servicios de salud, logrando mejora en las tendencias del comportamiento de la morbimortalidad por enfermedades prevenibles y transmisibles.
- Fortalecer la implementación de la política de seguridad del paciente y de la humanización en la prestación de los servicios de salud.
- Generar estrategias institucionales para mantener la satisfacción del usuario en niveles óptimos.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

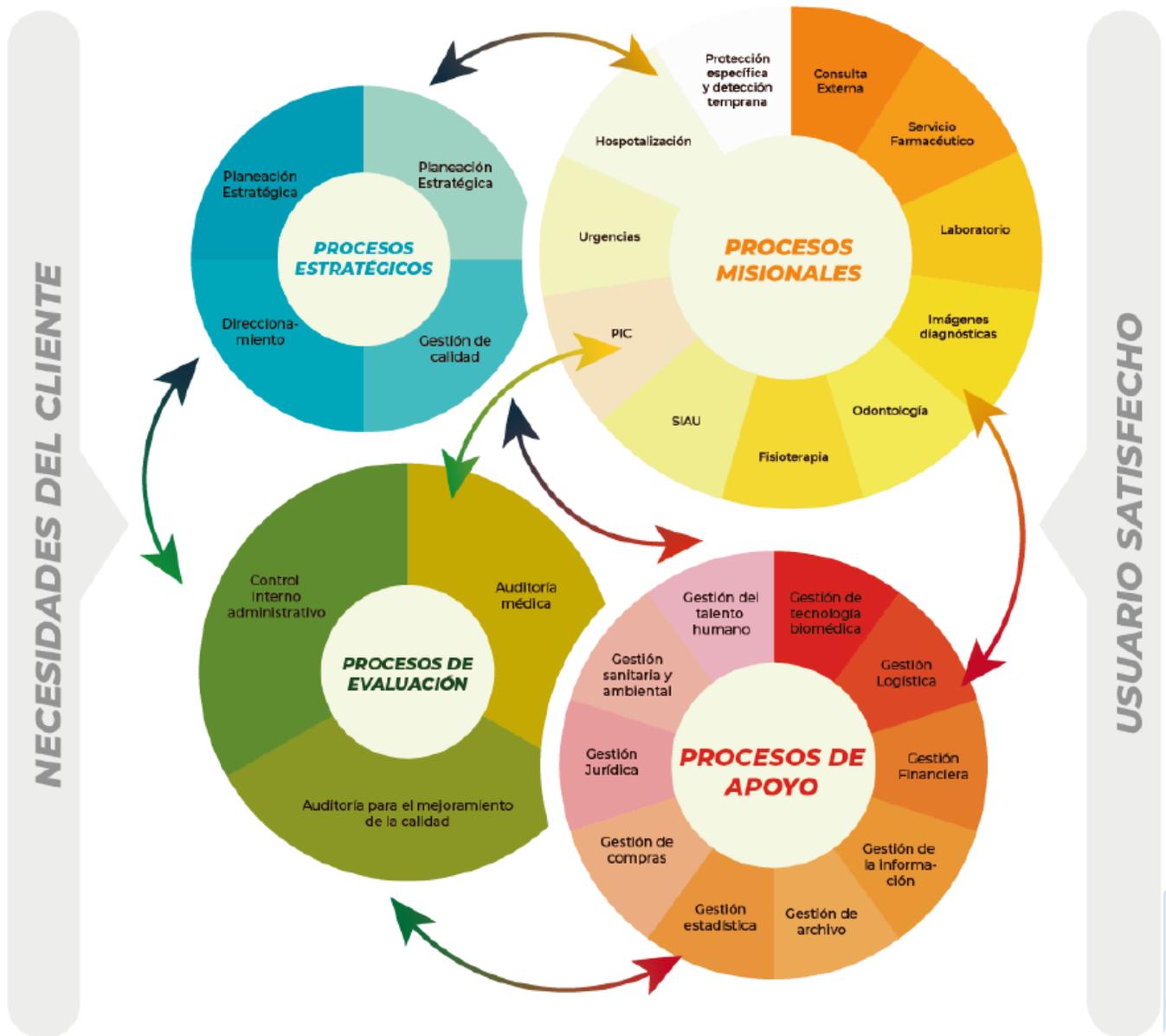
ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

- Desarrollar y mantener el esquema de mejoramiento continuo, que permita satisfacer las necesidades de los usuarios, con altos niveles de eficiencia, seguridad, calidad y humanización en los servicios prestados.
- Acercar el Hospital a la comunidad usuaria, mediante la aplicación de las estrategias de Atención Primaria en Salud.
- Establecer mecanismos de gestión administrativa y financiera que permitan la sostenibilidad económica a corto, mediano y largo plazo.
- Fortalecer los sistemas de información, como herramienta estratégica para la gestión institucional.
- Mejorar la competencia y compromiso del talento humano, mediante programas de desarrollo y estímulos.
- Realizar procesos de renovación tecnológica para mejorar la gestión institucional.
- Fortalecer la participación ciudadana y la responsabilidad social empresarial.
- Generar estrategias y participar activamente en acciones interinstitucionales e intersectoriales dirigidas a obtener logros de impacto social positivo en el Municipio de Pácora.
- Establecer una estructura para la prestación de servicios de salud flexible, dinámica y adaptable a los cambios, de tal manera que se pueda mantener una oferta de servicios acorde con las necesidades demandadas por la población.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

MAPA DE PROCESOS



**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
 CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
 PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

PRIMERA PARTE

ATENCIÓN EN SALUD – ÁREA ASISTENCIAL

1. FISIOTERAPIA

1.1 Descripción del área.

En el servicio de fisioterapia de la E.S.E Hospital Santa Teresita de Pácora, se ha buscado brindar una atención integral al usuario en las distintas áreas o servicios que el hospital brinda tanto en la zona urbana como rural según la demanda del servicio entre los cuales se destacan consulta externa, hospitalización, PIC y territorio CAS los cuales se hayan consignado en el cronograma de trabajo y se tenga una demanda en el servicio siguiendo los lineamientos establecidos por la E.S.E..

Se ha buscado constantemente la actualización según metodologías nuevas y técnicas no invasivas que sean basadas en la evidencia frente al manejo de patologías de baja complejidad con el fin de prestar un servicio de calidad según los requerimientos de medicina general o especialistas que remiten los usuarios al servicio ya sea en el área de consulta externa, domiciliarios u hospitalización (terapia respiratoria).

Realizar la valoración inicial de cada usuario de la cual toda la información del paciente se diligencia de manera correcta, completa y oportuna en la plataforma CNT teniendo en cuenta el motivo de consulta de cada uno, el cual nos brinda las bases para el manejo rehabilitatorio, para posteriormente diligenciar toda la información en la historia clínica, en la cual también se plasma toda la información importante y relevante del usuario con relación a todo su proceso.

El objetivo principal del servicio es siempre tener un trato humanizado, amable y adecuado con el usuario desde que se acerca al servicio a buscar su cita para el inicio de la fisioterapia, durante el proceso de rehabilitación y hasta finalizar su proceso, en el cual se presta el servicio de una manera individualizada según la patología y experiencia de cada usuario.

Nuestra misión desde el área de fisioterapia, es continuar prestando un servicio humanizado y de calidad frente a la atención prestada y la positiva evolución de los usuarios que acuden al servicio, mejorando así la calidad de vida no sólo de éste sino de su familia, permitiendo un mejor desempeño en sus actividades de la vida diaria, actividades básicas cotidianas y actividades de participación en la comunidad.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

1.2 Talento humano del área.

La conformación del talento humano del área de fisioterapia a partir del año 2023 ha crecido para mejorar la experiencia de los usuarios, pasando de una sola fisioterapeuta a 3, las cuáles se encuentran contratadas bajo la modalidad de presentación de servicios y aportan un valor importante en el proceso de rehabilitación de los usuarios tanto de la zona urbana como rural del municipio de Pácora, permitiendo así una mejor adherencia a los tratamientos, ya que al tener múltiples puntos de vista de los procesos de los usuarios, se puede dar un mejor manejo con excelentes resultados.

Además de lo anterior, el aumento del talento humano del área de fisioterapia ha permitido al hospital Santa Teresita de Pácora un apoyo constante en proyectos como Tú salud en casa, PIC y los programas adicionales extramurales que se manejan.

El talento humano de esta área busca constantemente por medio de los protocolos basados en la evidencia, prestar un servicio de calidad que se puede reflejar en la recuperación exitosa de los usuarios.

1.3 Funciones del área.

1. Prestar servicios Profesionales en Fisioterapia, brindando una atención integral al usuario, en las distintas áreas o servicios hospitalarios, en la sede central, puestos de salud o territorios CAS y extramural, que hayan sido consignados en el cronograma de trabajo que se presente periódicamente y sea concertado con su supervisor, según la demanda de servicios y la oferta del contratista, permaneciendo actualizado frente al manejo de las patologías de baja complejidad con enfoque en pertinencia y resultados clínicos, siguiendo los lineamientos establecidos por la E.S.E.
2. Realizar procedimientos de rehabilitación de patologías de acuerdo a manejos dados por los especialistas.
3. Realizar terapias respiratorias a pacientes que lo requieran de acuerdo a solicitudes médicas.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

4. Registrar en la historia clínica la información del paciente garantizando su correcto, completo y oportuno diligenciamiento; según las directrices normativas vigentes y de la Institución, consignando de manera oportuna y pertinente lo correspondiente a la evaluación y evolución del paciente, órdenes médicas, consentimiento informado (completamente diligenciado para todos los eventos que lo requieran).
5. Realizar atención domiciliaria a los pacientes que por sus patologías no puedan acceder al servicio dentro de la institución.
6. Solicitar al almacén y al servicio farmacéutico de los elementos necesarios para el funcionamiento de la dependencia en los tiempos establecidos por la institución y velar por la utilización racional de los mismos.
7. Velar por la conservación de equipos y la correcta utilización de los mismos.
8. Presentar informes periódicos de actividades realizadas por la necesidad del servicio, coordinadas con el supervisor del presente contrato.
9. Proporcionar educación al paciente y su familia en todos los aspectos relacionados con la prestación del servicio, su patología, su cuidado, su tratamiento y pronóstico, validando la comprensión por estos, en cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios promoviendo así una atención humanizada, así mismo, realizar la sensibilización y remisión a los programas de promoción y prevención requeridos por el paciente de acuerdo a la demanda inducida y al curso de vida, sus patologías de base y riesgos identificados.
10. Asistir y participar activamente en las reuniones que se programen y convoque como parte de la articulación con el servicio, ya sea de tipo administrativo y/o de orientación, responsabilizándose de la información socializada, participando activamente y facilitando a la entidad la realización de la evaluación periódica de expectativas y necesidades, clima organizacional, satisfacción de los colaboradores, evaluación de la cultura organizacional, de acuerdo con lo establecido por la institución.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

11. Permanecer actualizado en las guías de práctica clínica, adoptadas por la E.S.E, basadas en la evidencia para el manejo de las patologías de baja complejidad con enfoque en pertinencia y resultados clínicos. De igual manera deberá conocer y aplicar los diferentes protocolos elaborados por el Hospital, incluyendo los de interés en salud pública y los manuales de atención institucionales y a todos los documentos que soportan el proceso de habilitación, garantizando la gestión y cumplimiento a los requerimientos que se le hagan para el cumplimiento de los requisitos de habilitación y acreditación; mencionados en la lista de chequeo de documentos precontractuales, dada a conocer al contratista, asistiendo a las capacitaciones de educación continuada.
12. Participar en las actividades de vigilancia epidemiológica e informar estrictamente sobre las enfermedades de notificación obligatoria en los tiempos establecidos, diligenciando las respectivas fichas epidemiológicas y aplicando los protocolos exigidos por la normatividad vigente.
13. Hacer uso adecuado de los elementos de bioseguridad y protección personal de acuerdo a protocolos institucionales y lineamientos del Ministerio de Protección Social.
14. Enviar al área de Estadística, los informes solicitados mensualmente.
15. Brindar atención adecuada y amable a los usuarios que solicitan un servicio.
16. Agendar citas a los pacientes de acuerdo a la disponibilidad de la agenda siguiendo los procesos institucionales establecidos.
17. Ser parte activa del funcionamiento del programa de certificación en discapacidad y presentar mensualmente los informes solicitados por la Dirección Territorial de Salud de Caldas.
18. Garantizar certificación y permanecer actualizada en discapacidad y registro para localización y caracterización de las personas con discapacidad.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

1.4 Principales logros.

Entre los principales logros que se obtuvieron durante este cuatrienio se destacan los siguientes programas:

PIC: apoyo e intervención en las diferentes estrategias que se intervienen desde el servicio tanto en el PIC municipal como departamental: rehabilitación basada en la comunidad, club de la salud, salud y ámbito laboral etc.

PAUSAS ACTIVAS: se implementó el programa de pausas activas para el personal que labora en la planta física del E.S.E con el fin de disminuir la incidencia de riesgo ergonómico especialmente en el personal de oficina, ésto con el apoyo de la oficina de seguridad y salud en el trabajo de la institución.

EVALUACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO: se realiza la evaluación de puestos de trabajo por parte del área de fisioterapia buscando dar respuesta a la solicitud recibida por parte de la persona encargada del área de seguridad y salud en el trabajo.

DOMICILIARIAS: intensificación del servicio de fisioterapia a domicilio especialmente desde el año 2023 con el programa Tu Salud en Casa, con el fin de expandir el servicio y poder llegar hasta las personas que por su condición física no les es posible llegar hasta la planta física del E.S.E

RESPIRATORIAS: intensificación del servicio intrahospitalario de terapia respiratoria especialmente en la pandemia a partir del año 2.020 las cuales se realizan de acuerdo a solicitud del equipo médico

REGISTRO DE LOCALIZACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD: Se realiza apoyo en el Registro de Localización y caracterización de personas con discapacidad en 6 municipios del departamento de caldas (Pácora, Aranzazu, Aguadas, Salamina, Marulanda, Risaralda) a través de la modalidad intramural Telemedicina con el equipo multidisciplinario

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

1.5 Experiencias de éxito.

Durante el periodo comprendido desde el año 2020 al año 2024 se han evidenciado las siguientes experiencias de éxito a pesar del tiempo de restricciones que nos dejó la pandemia producida por el SARS-COV 2. A continuación se enumeran cada una de ellas teniendo en cuenta el año de ejecución.

AÑO 2020

A pesar de ser un año difícil por la pandemia por SARS-COV 2, se logró atención en el servicio de fisioterapia de manera presencial, domiciliaria en la zona urbana del municipio y vía remota (telefónica, videollamadas y whatsapp), se tenían priorizados para ésta atención:

- Pacientes entre los 18-69 años sin enfermedades o comorbilidades de base.
- Pacientes post-quirúrgicos

Para ello se tenía en cuenta que fueran:

- Pacientes asintomáticos
- Pacientes que no hayan viajado fuera del municipio en los últimos 14 días
- Pacientes que no hayan tenido contacto previo con personas provenientes de otros municipios o ciudades tanto dentro como fuera del país

En el año 2020 se realizaron un total de 3.909 atenciones las cuales incluyen atenciones presenciales, respiratorias, remotas y domiciliarias

En la estrategia PIC se realizó intervención vía telefónica de la estrategia de cuidadores en donde se abordó el tema de Caídas y Estiramientos para Cuidadores, donde se intervinieron 20 usuarios vía telefónica garantizando el cumplimiento de la estrategia, con el fin de mejorar la experiencia de su que hacer, cuidando su salud mientras cuida la de otro.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

AÑO 2021

Se continuó con la atención en el servicio de manera presencial, brindando apoyo en las estrategias PIC (rehabilitación basada en la comunidad, estrategia cuatro por cuatro) impactando poblaciones del área urbana y rural, además de intervenir población adolescente y dando también apoyo en el programa de seguridad materna

En el año 2021 se realizaron un total de 5.019 atenciones las cuales incluyen atenciones presenciales, respiratorias y domiciliarias

AÑO 2022

Se dió continuidad con la atención en el servicio, brindando apoyo en las estrategias PIC (rehabilitación basada en la comunidad, intervención club de la salud) impactando poblaciones del área urbana y rural, se implementó la estrategia de evaluación de puestos de trabajo y pausas activas, además del apoyo en el programa de seguridad materna y el programa de caritas felices en la cual se vieron beneficiadas personas en situación de discapacidad del municipio en compañía de otros profesionales de la institución.

En el año 2022 se realizaron un total de 5.216 atenciones las cuales incluyen atenciones presenciales, respiratorias y domiciliarias

AÑO 2023

Se dió continuidad con la atención en el servicio, brindando apoyo en las estrategias PIC tanto municipal como departamental con los municipios de Pácora y Salamina (rehabilitación basada en la comunidad, intervención club de la salud, salud y ámbito laboral), impactando poblaciones del área urbana y rural, se continuó con la estrategia de evaluación de puestos de trabajo y pausas activas, además del apoyo en el programa de seguridad materna, igualmente se brindó apoyo en el Registro de Localización y caracterización de personas con discapacidad en 6 municipios del departamento de caldas (Pácora, Aranzazu, Aguadas, Salamina, Marulanda, Risaralda) a través de la modalidad intramural Telemedicina con el

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

equipo multidisciplinar; además se inició el apoyo en el programa Tu Salud en Casa igualmente con el equipo multidisciplinar de la institución.

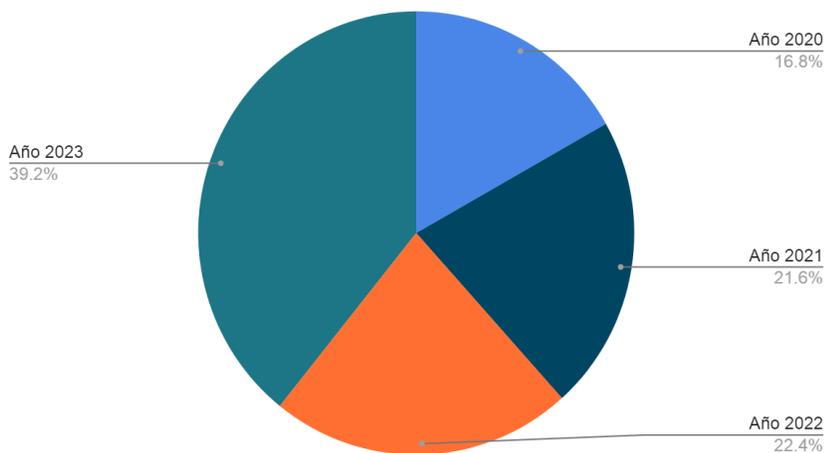
El servicio de fisioterapia tuvo un crecimiento en su planta de personal ya que desde éste año cuenta con 3 fisioterapeutas logrando abarcar mayor población mejorando la adherencia a tratamientos, además de apoyo a los diferentes programas de la institución.

En el año 2023 se realizaron un total de 9.134 atenciones las cuales incluyen atenciones presenciales, respiratorias y domiciliarias

AÑO 2024.

En los meses de enero a marzo se ha dado continuidad con la atención en el servicio, además del apoyo en el programa Tu Salud en Casa tanto en el área urbana como rural del municipio junto con el equipo multidisciplinar de la institución.

En el año 2024 en los meses de enero y febrero se realizaron un total de 1.830 atenciones las cuales incluyen atenciones presenciales, respiratorias y domiciliarias.



**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

	Terapias físicas	Terapias respiratorias	Terapias domiciliarias
Año 2.020	3.633	37	240
Año 2.021	4.852	50	117
Año 2.022	4.937	201	118
Año 2.023	8.926	69	139
Año 2.024	1.759	18	53

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

2. ÁREA ASISTENCIAL (URGENCIAS-HOSPITALIZACIÓN-TRIAGE-PARTOS-TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO)

2.1 Descripción del área.

La ESE Hospital Santa Teresita de Pácora, es una Institución Prestadora de Servicios de Salud de baja complejidad, la cual brinda servicios de atención en las diferentes áreas asistenciales como: Urgencias, Triage, Hospitalización, Partos y Transporte Asistencial Básico, dichas áreas cuentan con el distintivo de habilitación lo que les permite la prestación de los servicios, según lo establecido en la resolución 3100 de 2019 "Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud".

2.2 Talento humano del área.

El talento humano del área asistencial está conformado por un equipo multidisciplinario como lo son: médicos, enfermeros, técnicos auxiliares de enfermería y personal de facturación principalmente. Además de estos, cuenta con la disponibilidad de profesionales como psicólogos, bacteriólogos, fisioterapeutas, trabajo social, regente de farmacia, los cuales cumplen con los requisitos para la ejecución de sus funciones de acuerdo a su perfil profesional y se encuentran preparados y certificados para brindar la atención de los pacientes que ingresan a cada una de las áreas asistenciales.

2.3 Funciones del área.

Las funciones del área asistencial van enfocadas en la atención oportuna, tratamiento, rehabilitación y paliación del paciente, en dichas áreas se presentan cuidados básicos de manera integral y con estándares de calidad, permitiendo generar una experiencia eficaz y de seguridad en la atención, tanto al paciente como a su familia.

2.4 Seguimiento a planes y comités.

Actualmente el área asistencial realiza seguimiento a la política de seguridad del paciente la cual incorpora las 8 practicas seguras para la atención de pacientes en nuestra institución. Además de eso, tiene a su cargo el Plan Hospitalario de Emergencias según los establecido

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

en la Resolución 1802 de 1989 La cual hace obligatoria la conformación del comité hospitalario de emergencias y la elaboración del plan hospitalario de emergencias. Dicha información reposa en carpeta digital en el esquema documental institucional.

2.5 Principales logros.

Desde la vigencia 2020 y hasta la vigencia 2024 se ha identificado el importante crecimiento en las áreas asistenciales, ya que desde inicio de la misma la institución realiza contratación de nuevo personal de talento humano en salud, adquiere nuevos equipos biomédicos, insumos, medicamentos, camas hospitalarias, camillas y vehículos con el fin de brindar una adecuada atención para nuestros pacientes, enfocados en su comodidad y recuperación oportuna.

2.6 Experiencias de éxito.

Se considera una experiencia de éxito la obtención de nuevos equipos biomédicos como en laboratorio clínico e imágenes diagnósticas. Estos equipos permitirán realizar pruebas de laboratorio e imágenes con mayor precisión, rapidez y eficiencia lo que se traducirá en diagnósticos más precisos y resultados más rápidos para nuestros pacientes, logrando así, determinar manejo de las patologías de forma oportuna, además de esto, la adquisición de nuevos vehículos tipo ambulancia completamente dotados para la realización de traslado asistencial básico. Finalmente, la compra de insumos como traje antichoque el cual disminuye el riesgo de mortalidad materna en nuestras gestantes si se llega a presentar alguna emergencia obstétrica.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

3. COORDINACIÓN MÉDICA

3.1 Descripción del área.

Prestar servicios de medicina general de forma intramural y extramural: consulta médica general en el servicio de urgencias, de forma ambulatoria: consulta riesgo cardiovascular, consulta preconcepcional, consulta control prenatal, rutas de mantenimiento de la salud según edad: infancia, primera infancia, adolescencia, juventud, adultez, vejez, brigadas extramurales a zonas rurales, consulta medicina general en centro de salud San Bartolomé, puesto de salud Castilla a los cuales se dirige el médico de lunes a viernes, y centro de salud de Palocoposo donde se dirige el equipo multidisciplinario cada 15 días los miércoles, rutas urbanas y rurales programa tu salud en casa compuesta por 4 rutas urbanas que incluye centro del adulto mayor, y 2 rutas rurales.

3.2 Talento Humano del área.

Para el 2024 se cuenta con 9 médicos generales los cuales están bajo contrato de prestación de servicios, 6 plazas de médicos en servicio social obligatorio los cuales están bajo contrato de planta temporal, lo que los hacen acreedores de prestaciones de ley, remuneración de recargos nocturnos, dominicales o festivos diurnos, dominicales o festivos nocturnos.

3.3 Funciones del área.

- Realizar consulta médica general en el servicio de urgencias
- Realizar consulta médica general en el servicio de consulta externa intramural: consulta de morbilidad, consulta riesgo cardiovascular, consulta preconcepcional, consulta control prenatal, rutas de mantenimiento de la salud según edad, todo lo anterior guiado por RES 3280.
- Realizar consulta médica general extramural: Brigadas programadas, centro de salud San Bartolomé, puestos de salud Castilla y Palocoposo, rutas urbanas y rurales programa tu salud en casa.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

- Traslado de pacientes críticos hacia mayor nivel de complejidad.

Todo lo anterior basado en evidencia de guías de práctica clínica institucional, para lo cual se realizan búsquedas con apoyo del servicio de estadística las 5 primeras causas de ingreso a los servicios de consulta externa, urgencias y hospitalización.

Estas guías en mención en relación al acto administrativo “Por la cual se adoptan la política institucional de adopción de guías de práctica clínica basada en la evidencia científica” del 26 de septiembre del 2020. Se cuenta actualmente con: GPC hipertensión arterial, GPC diabetes mellitus, GPC EPOC, GPC neumonía, GPC falla cardíaca, GPC síndrome coronario agudo.

3.4 Seguimiento a planes y comités.

La coordinación médica tiene a cargo los comités:

- Comité de Historia clínica por medio de la Resolución N 151 del 12 de agosto de 2020 “Por la cual se actualiza la resolución 151 del 25 de Julio del 2016, en la cual se adopta EL COMITÉ DE HISTORIA CLINICA Y MORTALIDAD”
- Comité de Infecciones por medio de la Resolución 060 del 20 de noviembre de 2019 “Por medio de la cual se actualiza y reglamenta el comité de infecciones 414”

Ambos comités tienen actas al día y se pueden encontrar en evidencia digital en el computador de escritorio de coordinación médica y copia en USB a cargo de coordinadora médica.

3.5 Principales logros.

-Cambio de contratación de Médicos Servicio Social Obligatorio

- Aumento de médicos generales: para el año 2021 promedio 5 médicos generales; 2022 6 médicos generales; 2023 promedio 6 médicos generales; y 2024 hasta la fecha 9 médicos generales.

**“TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL”**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

- Programa Tu salud en casa: Programa institucional dedicado al control de pacientes con discapacidad física o que por difícil acceso geográfico impida su control de patologías de base cada 3 meses a la institución, este programa venia instaurado de vigencias anteriores, sin embargo, en el periodo gerencial actual se mejoró el programa en aras de realizar una atención integral al paciente y su familia o cuidadores, hoy en día participan medicina general, psicología, trabajo social, odontología, enfermería.
- Certificación de discapacidad: según la resolución de certificación de discapacidad N 1239 de 2022, la institución cuenta con el requisito de conformación de equipo multidisciplinario para caracterización de población con algún tipo de discapacidad, la E.S.E no solo esta ofertando el servicio a la comunidad pacoreña, sino también a 5 municipios del departamento de Caldas (Aguadas, Salamina, Aranzazu, Marulanda, Risaralda) que no cuentan con el equipo para sus atenciones.
- Hospitales amigos de la salud mental: programa dirigido desde la dirección territorial de Caldas, en la institución se adecuo las rutas de salud mental de acuerdo a parámetros departamentales donde todos sus integrantes multidisciplinarios están certificados por atenciones de Mhgap (programa de acción para superar las brechas en salud mental)
- Aumento de posibilidad de ayudas diagnosticas: actualmente el hospital tiene convenio con Laboratorio Silvio Alfonso Marín y EPS, para lo cual se tiene acceso a exámenes especializados que no se procesan en la institución, pero se derivan a laboratorio de referencia, es el caso destacar que se presta este servicio a municipio aledaño como Aguadas para la toma y autorización de paraclínicos.
- Mejoramiento en equipación diagnostica: Compra de equipos nuevos: ecografía, radiología, equipo de hematología, equipo de bioquímica sanguínea.
- Especialistas en primer nivel de atención: El difícil acceso a especialidades hacen que los pacientes desistan de atenciones en mayores niveles de complejidad por el destino

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

de sus recursos o por adultos mayores sin poder realizar el traslado por no acompañamiento hacia las ciudades, es por esto que en el periodo gerencial se logró realizar oferta de servicios con especialistas como: medicina interna, ortopedia, médico radiólogo.

3.6 Experiencias de éxito.

En el periodo gerencial del 2020 – 2024 se ha diferenciado por tener un enfoque más humano y social, aquí es hora de recordar los logros como el premio institucional de humanización en salud e institución con espacios libres de discriminación, esto unido a todos los programas y logros obtenidos que se explican en el punto anterior muestran una diferenciación ante otras instituciones a nivel departamental y hacen de la misma una institución en ascenso con mejoría continua y con atención de calidad.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

4. PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

4.1 Descripción del área.

El área de atención de los programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud (PYMS) se encuentran regidas bajo la Resolución 3280 del 2018 la cual es una herramienta que se debe cumplir a nivel de todo el territorio colombiano. que brinda los lineamientos necesarios para garantizar la promoción y mantenimiento de la salud y prevención de la enfermedad. por medio de la detección temprana. protección específica. diagnóstico. tratamiento y la generación cultural del cuidado de la salud en las personas. familias y comunidades garantizando el derecho fundamental a la salud en los diferentes cursos de vida. facilitando así la demanda a los servicios a las atenciones incluidas. de manera que se garanticen las coberturas necesarias para impactar la salud de los usuarios de la ESE Hospital Santa Teresita de Pácora.

4.2 Talento Humano del área.

Lo descrito en el presente proceso es de carácter obligatorio y general para el personal o de las diferentes áreas que intervienen en el servicio de Promoción y Mantenimiento de la Salud. El profesional encargado del servicio de PYMS es el responsable de planear, ejecutar y controlar la prestación de los servicios de salud a los usuarios, así como efectuar la gestión y aplicación de los recursos financieros y humanos que el área requiera.

En este cuatrenio se ha contado generalmente con 8 auxiliares de enfermería las cuales han sido designadas para apoyar la gestión y los procesos del área de enfermería, contando además con el apoyo de las auxiliares de los puestos de salud de Castilla y San Bartolomé.

Para el periodo 2020-2024 se realizó la transición de la prestación de servicios de salud del área la cual se encontraba regida por Resolución 412 del 2000 por la cual se establecían las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y obligatorio cumplimiento y se adoptaban las normas técnicas y guías de atención para el desarrollo de las acciones de protección específica y detección temprana y la atención de enfermedades de interés en salud pública a la nueva normatividad dada por el Ministerio de salud y la Protección Social que es

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

la Resolución 3280 del 2018 por la cual se adoptan los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal y se establecen las directrices para su operación.

4.3 Funciones del área.

- Valoración integral según curso de vida (primera infancia. infancia. adolescencia. juventud. adultez y vejez). y según profesional que corresponda como enfermería. medicina y odontología.
- Vacunación del programa ampliado de inmunizaciones (PAI) y COVID 19.
- Tamización para anemia (sólo mujeres).
- Topicación de flúor en barniz.
- Control de placa dental.
- Aplicación de sellantes.
- Detartraje supragingival.
- Fortificación casera con micronutrientes en polvo.
- Suplementación con micronutrientes (vitamina a).
- Suplementación con hierro.
- Desparasitación intestinal antihelmíntica.
- Atención o asesoría para la anticoncepción.
- Inserción y extracción de dispositivos subdérmicos e intrauterinos.
- Tamizaje de riesgo cardio-vascular: glicemia basal. perfil lipídico. creatinina. uroanálisis.
- Prueba rápida treponémica.
- Prueba rápida para VIH.
- Asesoría pre y pos test VIH.
- Prueba rápida para hepatitis B.
- Prueba rápida para hepatitis C.
- Prueba de embarazo.
- Tamizaje de cáncer de cuello uterino (citología).
- Colposcopia.
- Biopsia cervicouterina.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

- Tamizaje para cáncer de mama (valoración clínica de la mama).
- Tamizaje para cáncer de próstata (PSA y tacto rectal).
- Tamizaje para cáncer de colon* (Sangre oculta en materia fecal por inmunoquímica).
- Educación para la salud.
- Atención preconcepcional
- Consulta de control prenatal.
- Asesoramiento en IVE.
- Atención al parto.
- Atención al posparto.
- Atención al recién nacido.
- Curso de preparación para la maternidad y la paternidad.

Teniendo en cuenta la información anterior para este empalme gerencial se presenta el perfil epidemiológico del área mostrando las 10 principales causas de consulta por cada año, del mismo modo se encuentra la información discriminada por grupos etarios de interés, así:
Año 2020

CODIGO DX	NOMBRE DX	MENORES DE 1 AÑO	DE 1 A 4 AÑOS	DE 5 A 14 AÑOS	DE 15 A 44 AÑOS	DE 45 A 64 AÑOS	MAYORES DE 65	Total
Z268	NECESIDAD DE INMUNIZACION CONTRA OTRAS ENFERMEDADES INFECCIOSAS UNICAS ESPECIFICADAS	1135	237	499	465	424	536	3296
Z304	SUPERVISION DEL USO DE DROGAS ANTICONCEPTIVAS				1265	132		1397
Z124	EXAMEN DE PESQUISA ESPECIAL PARA TUMOR DEL CUELLO UTERINO			2	804	425	51	1282
Z000	EXAMEN MEDICO GENERAL	844	132	48	6	75	80	1185
Z300	CONSEJO Y ASESORAMIENTO GENERAL SOBRE LA ANTICONCEPCION			1	734	73		808
Z762	CONSULTA PARA ATENCION Y SUPERVISION DE LA SALUD DE OTROS NINOS O LACTANTES SANOS	545	192					737

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Z359	SUPERVISION DE EMBARAZO DE ALTO RIESGO SIN OTRA ESPECIFICACION				439			439
Z349	SUPERVISION DE EMBARAZO NORMAL NO ESPECIFICADO				385			385
Z761	CONSULTA PARA ATENCION Y SUPERVISION DE LA SALUD DEL NINO	1	66	204				271
Z001	CONTROL DE SALUD DE RUTINA DEL NINO		90	166				256
Total		2525	717	920	4098	1129	667	10056

Año 2021:

CODIGO DX	NOMBRE DX	MENORES DE 1 AÑO	DE 1 A 4 AÑOS	DE 5 A 14 AÑOS	DE 15 A 44 AÑOS	DE 45 A 64 AÑOS	MAYORES DE 65	Total
z268	NECESIDAD DE INMUNIZACION CONTRA OTRAS ENFERMEDADES INFECCIOSAS UNICAS ESPECIFICADAS	1454	496	1019	514	697	1961	6141
Z300	CONSEJO Y ASESORAMIENTO GENERAL SOBRE LA ANTICONCEPCION			10	944	102	1	1057
Z124	EXAMEN DE PESQUISA ESPECIAL PARA TUMOR DEL CUELLO UTERINO			1	513	354	42	910
Z762	CONSULTA PARA ATENCION Y SUPERVISION DE LA SALUD DE OTROS NINOS O LACTANTES SANOS	515	180					695
Z358	SUPERVISION DE OTROS EMBARAZOS DE ALTO RIESGO			2	431	5		438
Z304	SUPERVISION DEL USO DE DROGAS ANTICONCEPTIVAS				383	52		435
Z001	CONTROL DE SALUD DE RUTINA DEL NINO	36	128	215				379
Z000	EXAMEN MEDICO GENERAL	201	29	8	75	27	6	346
Z258	NECESIDAD DE INMUNIZACION CONTRA OTRAS ENFERMEDADES VIRALES UNICAS				16	2	234	252

"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

ESPECIFICADAS								
Z349	SUPERVISION DE EMBARAZO NORMAL NO ESPECIFICADO				229	2		231
Total		2206	833	1255	3105	1241	2244	10884

Año 2022:

CODIGO DX	NOMBRE DX	MENORES DE 1 AÑO	DE 1 A 4 AÑOS	DE 5 A 14 AÑOS	DE 15 A 44 AÑOS	DE 45 A 64 AÑOS	MAYORES DE 65	Total
Z268	NECESIDAD DE INMUNIZACION CONTRA OTRAS ENFERMEDADES INFECCIOSAS UNICAS ESPECIFICADAS	1336	262	650	378	224	338	3188
Z001	CONTROL DE SALUD DE RUTINA DEL NINO	228	293	455				976
Z124	EXAMEN DE PESQUISA ESPECIAL PARA TUMOR DEL CUELLO UTERINO				460	351	40	851
Z000	EXAMEN MEDICO GENERAL				197	294	138	629
Z003	EXAMEN DEL ESTADO DE DESARROLLO DEL ADOLESCENTE			202	321			523
Z304	SUPERVISION DEL USO DE DROGAS ANTICONCEPTIVAS			5	457	59	1	522
Z139	EXAMEN DE PESQUISA ESPECIAL NO ESPECIFICADO				274	198	16	488
Z762	CONSULTA PARA ATENCION Y SUPERVISION DE LA SALUD DE OTROS NINOS O LACTANTES SANOS	359	122					481
Z300	CONSEJO Y ASESORAMIENTO GENERAL SOBRE LA ANTICONCEPCION			11	441	25		477
Z359	SUPERVISION DE EMBARAZO DE ALTO RIESGO SIN OTRA ESPECIFICACION			1	431			432
Total		1923	677	1324	2959	1151	533	8567

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Año 2023:

CODIGO DX	NOMBRE DX	MENORES DE 1 AÑO	DE 1 A 4 AÑOS	DE 5 A 14 AÑOS	DE 15 A 44 AÑOS	DE 45 A 64 AÑOS	MAYORES DE 65	Total
Z268	NECESIDAD DE INMUNIZACION CONTRA OTRAS ENFERMEDADES INFECCIOSAS UNICAS ESPECIFICADAS	1511	671	698	757	494	501	4632
Z717	CONSULTA PARA ASESORIA SOBRE EL VIRUS DE LA INMUNODEFICIENCIA HUMANA [VIH]			2	884	347	168	1401
Z001	CONTROL DE SALUD DE RUTINA DEL NINO	229	336	488				1053
Z304	SUPERVISION DEL USO DE DROGAS ANTICONCEPTIVAS			4	818	124		946
Z000	EXAMEN MEDICO GENERAL				267	401	222	890
Z124	EXAMEN DE PESQUISA ESPECIAL PARA TUMOR DEL CUELLO UTERINO				466	330	49	845
Z139	EXAMEN DE PESQUISA ESPECIAL NO ESPECIFICADO				401	260	41	702
Z300	CONSEJO Y ASESORAMIENTO GENERAL SOBRE LA ANTICONCEPCION			5	465	45		515
Z003	EXAMEN DEL ESTADO DE DESARROLLO DEL ADOLESCENTE			187	327			514
Z762	CONSULTA PARA ATENCION Y SUPERVISION DE LA SALUD DE OTROS NINOS O LACTANTES SANOS	322	136					458
Total		2062	1143	1384	4385	2001	981	11956

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Año 2024 a Marzo.

CODIGO DX	NOMBRE DX	MENORES DE 1 AÑO	DE 1 A 4 AÑOS	DE 5 A 14 AÑOS	DE 15 A 44 AÑOS	DE 45 A 64 AÑOS	MAYORES DE 65	Total
Z268	NECESIDAD DE INMUNIZACION CONTRA OTRAS ENFERMEDADES INFECCIOSAS UNICAS ESPECIFICADAS	257	185	106	156	117	124	945
Z717	CONSULTA PARA ASESORIA SOBRE EL VIRUS DE LA INMUNODEFICIENCIA HUMANA [VIH]				140	75	45	260
Z139	EXAMEN DE PESQUISA ESPECIAL NO ESPECIFICADO	2		1	82	49	9	143
Z124	EXAMEN DE PESQUISA ESPECIAL PARA TUMOR DEL CUELLO UTERINO				82	50	9	141
Z349	SUPERVISION DE EMBARAZO NORMAL NO ESPECIFICADO				123	1		124
Z001	CONTROL DE SALUD DE RUTINA DEL NINO	33	43	45				121
Z000	EXAMEN MEDICO GENERAL				32	53	34	119
Z300	CONSEJO Y ASESORAMIENTO GENERAL SOBRE LA ANTICONCEPCION				83	4		87
Z762	CONSULTA PARA ATENCION Y SUPERVISION DE LA SALUD DE OTROS NINOS O LACTANTES SANOS	48	20					68
Z359	SUPERVISION DE EMBARAZO DE ALTO RIESGO SIN OTRA ESPECIFICACION				59	2		61
Total		340	248	152	757	351	221	2069

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

4.4 Seguimiento a planes y comités.

Dentro del área de PYMS se cuenta con los comités de vigilancia epidemiológica y estadísticas vitales, comité materno infantil los cuales se encuentran conformados por el gerente de la institución quien es el presidente del comité, el enfermero de PYMS que actúa como secretario y el coordinador médico, aunque a las reuniones del comité pueden asistir en calidad de invitados con voz, pero sin voto, aquellas personas que a juicio de los integrantes puedan hacer aportes de acuerdo con el tema a tratar; y los cuales se deben reunir ordinariamente una vez cada mes y extraordinariamente cuando la situación lo amerite; además de lo anterior es de importancia saber que los comités tienen las siguientes funciones:

- Promover la disponibilidad de los protocolos y fichas de vigilancia epidemiológica
- Verificar el diligenciamiento de todas las variables de las fichas únicas de notificación individual o colectiva de notificación contemplados en el SIVIGILA
- Verificar la disponibilidad de insumos y medicamentos necesarios para las acciones de vigilancia epidemiológica
- Garantizar que como unidad primaria generadora de datos se realice el cargue a la plataforma SIVIGILA de las fichas de notificación en los tiempos estipulados.
- Evaluar en coordinación con el laboratorio, el diligenciamiento y entrega de resultados para los respectivos ajustes de vigilancia epidemiológica.
- Ejercer la vigilancia y el control de los certificados de nacido vivo y defunción
- Establecer mecanismos de revisión, selección y corrección de certificados o fichas de notificación que hayan presentado irregularidades y problemas en su diligenciamiento con el fin de tomar medidas correctivas.
- Articular las acciones de vigilancia epidemiológica con el fin de ejercer vigilancia y promover el control de los eventos en salud pública generados en la población materno infantil asignada a la institución.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

4.5 Principales logros y experiencias de éxito.

Como experiencia de éxito y principales logros del área de PYMS es el fortalecimiento del programa de "Tu salud en Casa" el cual tiene como objetivo brindar un servicio médico desde casa, con un equipo multidisciplinario a aquellos usuarios que por motivos de salud no se pueden acercar por sus propios medios a los servicios que oferta la ese Hospital Santa Teresita, logrando así, evitar descompensaciones de sus patologías de base, además de presentar patologías crónicas, limitación en la movilidad y dificultad en los desplazamientos hasta los centros de salud de la institución, ofreciendo atención por medicina general, auxiliar de enfermería, psicología, fisioterapia, odontología y otros profesionales según las necesidades de los usuarios, planes de tratamiento individualizados y monitoreo periódico en el domicilio, llegando así a tener 6 rutas las cuales son Asilo San José, 3 rutas urbanas y 2 rutas rurales beneficiando a más de 120 pacientes.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

5. LABORATORIO

5.1 Descripción del área.

El laboratorio clínico del ESE hospital Santa Teresita de Pácora, en la vigencia 2020 – 2024 se presenta como una herramienta publica de ámbito hospitalario/ambulatorio de primer nivel ubicado en el municipio de Pácora, Caldas. Este es un servicio primordial para la institución, pues es un espacio destinado al análisis de muestras biológicas con el fin de obtener información sobre el estado de salud de los pacientes y ayudar en el diagnóstico de las diferentes patologías que los mismos padecen, ayudar a establecer el tipo de tratamiento que se debe administrar, al igual que el seguimiento de cerca de los pacientes.

Las funciones principales del laboratorio incluyen la toma, recepción y procesamiento de muestras, realización de análisis y pruebas diagnósticas, correlación clínica, la emisión de reportes clínicos y la colaboración conjunta con demás profesionales de la salud involucrados en el diagnósticos y tratamiento de enfermedades y general la atención a usuarios.

El alcance del laboratorio se extiende a la prestación de servicios de análisis clínicos a pacientes de los diferentes servicios de la institución hospitalización, consulta externa, servicio de urgencias y medico en casa del municipio de Pácora, Caldas con todas sus veredas y corregimientos correspondientes, también se realiza la atención a usuarios del municipio vecino de Aguadas, Caldas.

OBJETIVOS MISIONALES:

Se centran en contribuir a la mejora de la calidad de la atención médica a través de la realización de:

- Análisis clínicos precios y oportunos.
- Generar información confiable para el diagnóstico y seguimiento de las enfermedades.
- La promoción, prevención y control de patologías de intereses en salud pública.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

OBEJTIVOS ESTRATÉGICOS:

Los objetivos estratégicos del laboratorio incluyen:

- Implementar tecnologías y metodologías innovadoras para optimizar los procesos de análisis.
- Capacitar y actualizar al personal técnico y científico del área para la mejora continua de todos los actores involucrados.
- Mejorar la infraestructura y equipamiento del servicio.
- Ampliar la cartera de servicios ofrecidos.
- Establecer alianzas estratégicas con actores del sector salud.

5.2 Talento Humano del área.

El talento humano en el laboratorio clínico está compuesto por un equipo multidisciplinario de profesionales altamente calificados y comprometidos con la prestación de servicios de análisis clínicos de calidad. El laboratorio cuenta con dos auxiliares de enfermería/laboratorio contratadas por prestación de servicios y dos bacteriólogos contratados por la misma modalidad.

Las dos auxiliares de laboratorio cuentan con formación técnica certificada y poseen habilidades y la destreza requerida para desempeñar funciones clave en el desarrollo de las actividades diarias del servicio de manera eficiente y precisa, actividades que incluyen: recepción, toma, identificación y embalaje y almacenamiento de diferentes muestras de origen biológico.

Algunas de las tareas asignadas a las auxiliares son:

- Preparación de reactivos, lavado y esterilización de todo el material de laboratorio.
- Realización de pruebas sencillas y rutinarias.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

- Limpieza y mantenimiento de los equipos.
- Toma de temperatura diaria de los equipos y ambientes del laboratorio.
- Control de inventario e insumos.

Los profesionales en Bacteriología que actualmente trabajan en el servicio son profesionales en el área de la salud que poseen una sólida formación académica y experiencia que se enfocan en el estudio de todos los microorganismos que no se pueden ver a simple vista y que son de importancia clínica, su labor en el laboratorio clínico es fundamental para la interpretación y correlación clínica de los resultados, emisión de informes clínicos y el asesoramiento a otros actores del área de la salud en el diagnóstico y tratamiento de diferentes patologías.

Algunas de las funciones de los bacteriólogos son:

- Realización de análisis complejos y especializados
- Validación de resultados y ejecución de los controles de calidad internos y externos del laboratorio.
- Participación en programas de vigilancia en salud pública, acreditación y aseguramiento de la calidad.

5.3 Funciones del área.

El laboratorio clínico está compuesto por las siguientes áreas:

- **Recepción:** el área de recepción es el punto de entrada y contacto directo con los pacientes. Aquí las auxiliares realizan un registro de todos los pacientes que llegan al servicio, se reciben todas las ordenes y facturas de los paraclínicos ordenados por los médicos, también se reciben muestras y se entregan resultados en esta sección. El personal de esta área es amable, empático y eficiente en la atención a los usuarios, garantizando una experiencia positiva para los pacientes.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

- **Toma de muestra:** en esta área se lleva a cabo la extracción de las diferentes muestras biológicas, como sangre, orina, esputo, materia fecal entre otras, siguiendo todos los protocolos de bioseguridad y técnicas adecuadas para garantizar la integridad de las muestras y la comodidad del paciente. El personal de toma de muestra está altamente capacitado y familiarizado con todos los protocolos para la obtención de todos los especímenes biológicos que se analizan.
- **Hematología:** En esta área se realizan análisis de sangre para evaluar los diferentes componentes sanguíneos, como glóbulos rojos, glóbulos blancos, plaquetas y demás parámetros que se evalúan en un cuadro hemático. Se utilizan equipos especializados, como analizadores hematológicos automatizados de cinco canales que permiten la obtención de resultados precisos y rápidos. Los profesionales que se desempeñan en esta área interpretan los resultados y emiten informes clínicos precisos, también se encargan de los controles de calidad internos que se deben realizar a diario antes de empezar a procesar cualquier muestra.
- **Bioquímica clínica:** En el área de bioquímica se analizan componentes químicos presentes en diferentes muestras biológicas, principalmente en el suero que se obtiene después de centrifugar las muestras. Aquí se realizan pruebas rutinarias para la evaluación la función de los diferentes órganos del ser humano, tales como hígado, riñones, páncreas y permite monitorear el metabolismo de los lípidos, proteínas y carbohidratos parámetros fundamentales para el diagnóstico y monitoreo de enfermedades metabólicas y sistémicas.
- **Inmunología:** en esta área se dedica al estudio de las respuestas del organismo frente a agentes infecciosos y otras sustancias extrañas. Se realizan pruebas rutinarias para diagnosticar enfermedades autoinmunes, alergias, todo tipo de enfermedades infecciosas, se realiza determinación de anticuerpos para enfermedades como VIH, VDRL, SIFILIS, HEPATITIS B Y C, DENGUE, pruebas de embarazo, entre otras.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

- **Microscopia y uro-análisis:** En esta área de analizan las muestras de orina, para evaluar la función renal y detectar enfermedades del sistema urinario. Mediante la observación microscópica de sedimentos urinarios, se identifican células, cristales, bacterias y otros elementos clave para el diagnóstico de infecciones, cálculos renales y otras patologías del riñón.

5.4 Seguimiento a planes y comités.

El laboratorio tiene a cargo el programa de reactivo-vigilancia, de este programa se deriva un grupo multidisciplinario de profesionales, encargados de supervisar y garantizar la calidad de todos los reactivos que se utilizan en el laboratorio, programa que permite garantizar la fiabilidad y precisión de los resultados.

Se monitorean reactivos de tipo químicos, biológicos y demás materiales que son necesarios con el fin de detectar posibles problemas que puedan afectar la validez de los resultados.

Las consideraciones más importantes del programa de reactivo-vigilancia son:

- Recepción y almacenamiento adecuado de los reactivos. Se garantizan las condiciones ambientales mínimas (Temperatura, humedad) requeridas por los fabricantes y proveedores de suministros.
- Control de calidad interno para los reactivos que involucran análisis biológicos, garantizando la confiabilidad, trazabilidad y reproducibilidad de todos los procedimientos que se realizan en el servicio.
- Calibración y estandarización de los métodos de análisis establecidos siguiendo las recomendaciones sugeridas por los fabricantes.

Las actas de los comités de reactivo-vigilancia se encuentran en una carpeta física almacenada en el archivador ubicado en la oficina principal del laboratorio.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

5.5 Principales logros.

Durante el periodo 2020-2024 el laboratorio clínico ha logrado grandes avances y mejoras en sus áreas, lo que ha contribuido significativamente a la calidad de sus servicios y la satisfacción de sus pacientes.

- Adquisición de equipos nuevos: la institución ha realizado una inversión en la adquisición de equipos de última tecnología para las áreas de hematología y bioquímica clínica, estos equipos al ser automatizados permiten realizar análisis más precisos, rápidos y confiables, lo que se traduce en una mejora en la atención y en la oportunidad de los resultados.
- Se ha implementado un sistema eficiente de recolección y remisión de muestras para remitir diariamente los exámenes especializados a su lugar de destino y evitar acumular muestras de varios días para realizar uno o dos envíos por semana. Esto ha permitido agilizar los procesos de análisis y reducir tiempos de espera para la obtención de resultados. (Anexo: formatos de remisión de muestras se encuentran almacenados físicamente en el archivo del laboratorio)
- Laboratorio ha establecido acuerdos y ha participado activamente en programas de control de calidad externos, en los cuales se comparan los resultados obtenidos con los de otros laboratorios de referencia, esto con el fin de garantizar la fiabilidad y la precisión de los resultados emitidos. (Anexo: los resultados de los controles de calidad internos y externos se encuentran almacenados físicamente en el archivo del laboratorio)
- El laboratorio ha aumentado la oferta de los exámenes paraclínicos, incorporando nuevos análisis y pruebas diagnósticas en el área de bioquímica clínica, que responden a las necesidades de los pacientes y los profesionales de la salud. Esto permite brindar un servicio más completo y una atención integral para los pacientes.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

5.6 Experiencias de éxito.

El laboratorio durante el periodo 2020-2024 tuvo un alto rendimiento, pues facturo aproximadamente 6.019.277.937.00 COP y un total 194.526 exámenes paraclínicos facturados y reportados. Además de esto, el laboratorio ha experimentado un notable éxito gracias a la mejora de su infraestructura, lo que ha permitido implementar mejoras en los equipos y en la calidad del servicio.

Algunas de las experiencias de éxito más destacadas incluyen:

- Ampliación, modernización y adecuación de las instalaciones para permitir la instalación de los nuevos equipos de hematología y química clínica.
- Formación y capacitación del personal para actualizar conocimientos y habilidades en el manejo de los nuevos equipos y los nuevos análisis ofertados.

5.7 Inventario.

El control de inventarios y la gestión del KARDEX son aspectos fundamentales en la operación eficiente de un laboratorio clínico de primer nivel. Estos procesos permiten mantener un registro detallado de los insumos, reactivos, equipos y material de laboratorio, garantizando la disponibilidad oportuna de los recursos necesarios para realizar análisis clínicos de manera efectiva. El laboratorio cuenta con un control de inventarios manual que permite llevar un registro de todos los insumos, sin embargo, se identificaron algunas áreas de oportunidad en el proceso de inventariado, pues al no tener un sistema integrado, la actualización de las existencias no se produce en tiempo real y esto genera algunos desfases en la disponibilidad de los recursos.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

6. ODONTOLOGÍA

6.1 Descripción del área.

En nuestra institución, la Odontología se concibe como un proceso completo que abarca desde el diagnóstico hasta el tratamiento y la prevención de enfermedades bucales. Nuestra misión es brindar atención odontológica oportuna y de alta calidad, cumpliendo con los más altos estándares técnicos y éticos, para mejorar la salud bucal y la calidad de vida de nuestros pacientes.

Nuestros objetivos estratégicos se centran en varios aspectos clave. En primer lugar, buscamos asegurar la accesibilidad de nuestros servicios, garantizando que todos los pacientes reciban la atención que necesitan, independientemente de su situación económica o social. Además, nos esforzamos por mantener un enfoque centrado en el paciente, brindando un trato respetuoso, empático y personalizado en todo momento.

Asimismo, nos comprometemos a seguir innovando y actualizando nuestras prácticas y tecnologías, para ofrecer tratamientos odontológicos de vanguardia y mantenernos a la vanguardia en nuestro campo. También nos dedicamos a promover la prevención y la educación en salud bucal, capacitando a nuestros pacientes para que adopten hábitos de higiene oral saludables y prevengan enfermedades.

6.2 Talento Humano del área.

Con el fin de garantizar la calidad, continuidad e integralidad en la atención, es obligación de la institución garantizar los recursos humanos, físicos o tecnológicos, así como los insumos y medicamentos requeridos para la atención a los pacientes.

Actualmente contamos con 3 odontólogos, 2 en la cabecera municipal y uno que se encarga de visitar todos los días los diferentes puestos, san bartolo, palocoposo, castilla, así mismo estos odontólogos acompañan las diferentes actividades que se plantean desde el hospital como es atención en instituciones educativas, medico en casa y diferentes brigadas que se realizan.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Profesionales:

Valentina Mosquera Muñoz (vigencia septiembre 2020 – junio 2021 y enero 2022 a octubre de 2023)

Mary Luz Valencia Agudelo (vigencia enero 2020 hasta la fecha)

Ana Maria Arango Loaiza (Vigencia enero 2021 hasta diciembre 2021)

Sebastian giraldo Villa (vigencia enero 2020 hasta octubre 2023)

Paula Andrea Muñoz Henao (Vigencia enero 2020 hasta julio 2020)

Karol Natalia Montenegro Galindez (Vigencia octubre 2023 hasta febrero 2024)

Ana Lucia Nieto Loaiza (vigencia noviembre 2023 –hasta la fecha)

Ximena Valencia Vigencia 2024 – Actualmente)

Contamos con 3 higienistas orales, 1 en la cabecera municipal, 1 que esta prestando atencion en los diferentes puestos y 1 higienista encargada de atenciones en instituciones educativas y diferentes campañas y actividades que se plantean desde el hospital al igual que brigadas

Juliana Yiseth Colocado Lopez (vigencia enero 2021 a febrero 2021)

Claudia Maria Cardona Cardona (vigencia enero 2020 hasta la fecha)

Piedad Garcia Ramirez (vigencia enero 2020 hasta la fecha)

Laura Tatiana Rojas (Vigencia marzo 2023 hasta la fecha)

Contamos con una Auxiliar la cual presta apoyo en el área de consultorio, como lo es alistamiento de instrumental, limpieza del área de odontología, encargada también de los insumos odontológicos y su control e ingreso en el kardex.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Lida Stella Miranda Tariff (Vigencia junio 2021 hasta la fecha)

En relación a la suficiencia de equipos (unidades odontológicas) para la prestación del servicio actualmente hay disponibilidad

Hospital de pacora 3 unidades odontológicas, 2 para odontología y 1 para higiene oral

Puesto de salud Castilla, una unidad odontológica donde se presta atención los días

Puesto de salud Palocoposo 2 unidades odontológicas

Puesto de salud san bartolo 1 unidad odontológica

Adicionalmente se cuenta con unidades portátiles las cuales permiten realizar atención en las diferentes campañas y actividades que se plantean desde el hospital como lo son brigadas, atención en centros educativos, medico en casa, entre otras.

Actualmente el horario de atención es de martes a viernes de 7 a 12 y de 2 a 6 pm y sábados de 7 am a 3 pm. Se cuenta con disponibilidad para atención de urgencias odontológicas 24/7.

6.3 Funciones del área.

El área de Odontología despliega una serie de funciones fundamentales para proporcionar una atención odontológica integral y de alta calidad a nuestros pacientes. A continuación, se detallan estas funciones, así como los procesos y procedimientos que se siguen para su ejecución:

Consulta y Valoración Odontológica:

Proceso: Los pacientes se registran en el sistema de atención y se asigna una cita para la consulta odontológica.

Procedimiento: El odontólogo realiza una evaluación exhaustiva de la salud bucal del paciente, incluyendo la historia clínica, examen clínico oral y radiografías según sea necesario.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Evidencia de Ejecución: Registros detallados de las consultas, incluyendo datos del paciente, diagnósticos y planes de tratamiento.

Tratamientos Curativos:

Proceso: Los pacientes que requieren tratamiento reciben un plan de tratamiento personalizado según su diagnóstico.

Procedimiento: Se realizan procedimientos como operatoria dental, exodoncias, endodoncias, pulpectomías, entre otros, según las necesidades del paciente.

Evidencia de Ejecución: Registro de los tratamientos realizados, incluyendo detalles de los procedimientos, materiales utilizados y resultados obtenidos.

Prevención y Promoción de la Salud Bucal:

Proceso: Se implementan programas de prevención y promoción de la salud bucal dirigidos a diferentes grupos de edad y poblaciones.

Procedimiento: Se llevan a cabo actividades como control de placa bacteriana, aplicación de sellantes, topicación de barniz de flúor y educación en salud oral.

Evidencia de Ejecución: Registro de las actividades realizadas, incluyendo el número de pacientes atendidos, procedimientos realizados y resultados obtenidos.

Atención a Urgencias Odontológicas:

Proceso: Se establece un protocolo para la atención rápida y eficiente de emergencias dentales.

Procedimiento: Se priorizan y atienden las urgencias odontológicas, como pericoronaritis, infecciones odontogénicas y traumatismos dentales, según su gravedad.

Evidencia de Ejecución: Registro detallado de las urgencias atendidas, incluyendo la naturaleza del problema, los tratamientos realizados y el seguimiento posterior.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Intervenciones en Establecimientos Educativos:

Proceso: Se planifican y coordinan intervenciones en escuelas y colegios para promover la salud bucal entre los estudiantes.

Procedimiento: Se realizan actividades educativas, evaluaciones de salud oral y aplicaciones de tratamientos preventivos en colaboración con el personal educativo.

Evidencia de Ejecución: Informes detallados de las intervenciones realizadas, incluyendo el número de estudiantes atendidos, actividades realizadas y resultados obtenidos.

Coordinación con otras Instituciones y Programas:

Proceso: Se establecen alianzas y se participa en programas interinstitucionales para ampliar la cobertura y mejorar la calidad de la atención odontológica.

Procedimiento: Se coordinan actividades conjuntas con entidades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales y otros programas de salud.

Evidencia de Ejecución: Documentación de las colaboraciones y actividades conjuntas realizadas, incluyendo acuerdos firmados, informes de reuniones y resultados obtenidos.

Estos procesos y procedimientos son fundamentales para garantizar una atención odontológica efectiva, eficiente y de calidad para nuestros pacientes. La evidencia de su ejecución se documenta meticulosamente para garantizar la transparencia y la mejora continua en nuestros servicios.

6.4 Principales logros y experiencias de éxito.

Toda la consulta odontológica que se ha programa durante la vigencia de 202 - 2024 a corte del mes de febrero, ya sea valoraciones odontológicas por ruta de atención integral en salud o tratamientos curativos (Morbilidad) se puede evidenciar un aumento significativo en esta actividad, gracias a las estrategias implementadas desde el área.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

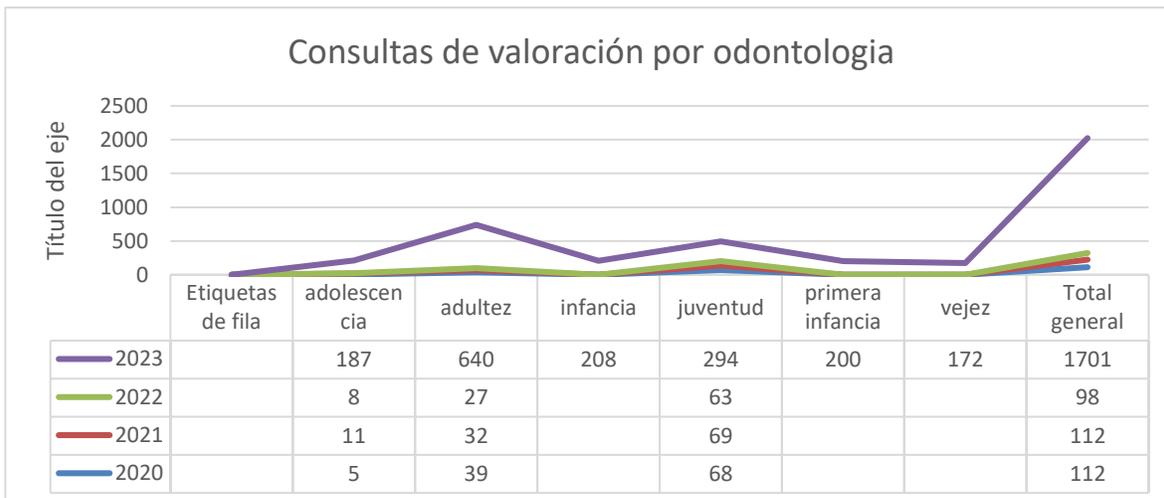
Es importante tener presente que la pandemia por COVID – 19, genero un cierre en los servicios no urgentes viéndose afectado el servicio de odontología por un periodo de 2 años.



En la vigencia del 2020 a corte de diciembre se realizaron 113 consultas odontológicas, para la vigencia 2021 se programaron 112, para la vigencia del 2022 se programaron 98 y para la última vigencia 2023 las consultas odontológicas programadas fueron de 1.702 lo que representa un incremento del 1736% respecto a los años anteriores, lo que indica que se ha mejorado notablemente en las consultas por el servicio de Odontología. Se venía con un promedio de 110 exámenes clínicos odontológicos anuales en donde, para la vigencia del 2023 se iniciaron las valoraciones por rutas de acuerdo con la resolución 3280/18, teniendo en cuenta las frecuencias según grupo poblacional logrando 1.701 valoraciones. A partir del 2023 se mejora notablemente la consulta ya que se inicia la demanda inducida por medio de bases de datos, donde los usuarios son llamados y motivados durante la estadía en el hospital para que hagan uso de los servicios de la institución.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
 CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
 PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2



El curso de vida de mayor intervención fue adultez con 738 consultas de primera vez por odontología, esto debido que es la población de mayor afluencia presencial en el hospital y los centros de salud. Los cursos de vida de vejez, primera infancia, infancia, adolescencia y juventud también muestran buena asistencia debido a que se cuenta con una odontólogos permanentes que está realizando valoraciones odontológicas tanto extra como intramural, en establecimientos educativos, lo que ha permitido captar pacientes.

Urgencias Odontológicas Para la vigencia 2021 disminuye con respecto a la vigencia 2020, atendiendo 321 urgencias; sin embargo; la atención de urgencias disminuyo en la vigencia 2022, y para la última vigencia 2023 las consultas de urgencias continúan en descenso lo que es representa un buen indicador, ya que, los pacientes que acuden al servicio se captan para ser atendido por la ruta de atención integral en salud, lo que representa valoraciones odontológicas y actividades de higiene oral, donde los pacientes que realmente requerían una atención prioritaria fueron 219. Se clasifican como urgencias la pericoronaritis, patología pulpar inflamatoria, infecciones odontogénicas, gingivitis y periodontitis ulcero necrotizante, trauma dento alveolar y complicaciones post exodoncia. Todas ellas presentan como síntoma principal el dolor las cuales deben ser a lo menos evaluadas a través de un examen intra oral para un adecuado tratamiento siendo así de la única manera que se ha logrado disminuir ya que el desalojo de obturaciones no todos son urgencializados.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
 CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
 PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

	2020	2021	2022	2023
Total Consultas urgencias	760	321	212	219

Salud Oral Las actividades de salud oral se realizan intramural y extramural, donde todos los usuarios que asisten a valoración odontológica son captados para realizarles las actividades de higiene oral, que corresponden a control de placa bacteriana, aplicación de sellantes, Topicación de barniz y Detartraje, para las actividades extramurales se cuenta con unidades portátiles para ir a las diferentes instituciones educativas y cuando se realizan brigadas de salud en las diferentes comunidades del municipio, donde se realiza educación en salud oral y sus respectivas actividades de pyd a los diferentes cursos vida. Como se puede observar en la siguiente tabla hay un aumento significativo de las actividades gracias a las campañas realizadas y demanda inducida.

Actividad	2020	2021	2022	2023
Aplicación de sellantes	417	574	724	1255
Control de placa	2167	2632	3538	4227
Detartraje supragingival	1201	2148	2469	2935
Educacion en salud oral	2318	58	82	4206
Topicacion Fluor Barniz	1269	1291	1899	2488

En esta vigencia 2023 a corte de febrero del 2024 aumenta gracias a la suma de esfuerzos de todo un equipo interdisciplinario como lo es: Higienistas orales quienes realizan demanda inducida en los diferentes puestos de salud y hospital, ya que al compararlo con los años anteriores las actividades han aumentado en un 73%.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

	2020	2021	2022	2023
adolescencia	1429	1316	2111	3768
adultez	1820	1833	2164	3658
infancia	1399	1121	1664	3111
juventud	979	1028	1028	1727
primera infancia	1135	962	1146	1821
vejez	610	443	599	1026
Total general	7372	6703	8712	15111

Las actividades realizadas por los higienistas extramurales fueron facturadas de acuerdo con el perímetro del establecimiento educativo y otras facturadas a extramural. Registro fotográfico de diferentes intervenciones en el 2023 en los diferentes establecimientos educativos y jornadas realizadas con el PIC en el municipio.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

7. SEGURIDAD DEL PACIENTE

7.1 Descripción del área.

La ESE hospital Santa Teresita de Pácora, en la vigencia 2020 - 2024 establece la seguridad del paciente como un valor relevante de calidad en su proceso de atención, por ello se compromete a garantizar a sus usuarios, familias, visitantes, y clientes internos una cultura de seguridad y desarrollar acciones permanentes de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionados con el proceso de atención médico-asistencial, mediante la implementación de un modelo sistemático que garantice la atención segura.

Bajo los siguientes objetivos misionales:

- Direccionar las políticas institucionales y el diseño de los procesos de atención en salud hacia la promoción de una atención en salud segura.
- Disminuir el riesgo en la atención en salud brindada a los pacientes.
- Prevenir la ocurrencia de eventos adversos en los procesos de atención en salud mediante el despliegue de metodologías científicamente probadas y la adopción de herramientas prácticas que mejoren las barreras de seguridad y establezcan un entorno seguro de la atención en salud.
- Coordinar los diferentes actores del sistema hacia mejoras en la calidad de la atención, que se evidencien en la obtención de resultados tangibles y medibles.
- Educar los pacientes y sus familias en el conocimiento y abordaje de los factores que pueden potencialmente incidir en mejorar la seguridad de los procesos de atención de que son sujetos.
- Difundir en la opinión pública y los medios de comunicación los principios de la política de seguridad del paciente.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

- Articular y coordinar con los principios, los objetivos y las estrategias de la seguridad del paciente a los diferentes organismos de vigilancia y control del sistema.

7.2 Talento Humano.

Actualmente se cuenta con contratación por prestación de servicios una profesional en enfermería encargada del programa.

7.3 Funciones del área.

- Liderar el programa de seguridad del paciente y sus actividades relacionadas tendientes a promover, mantener y mejorar la cultura de seguridad del paciente.
- Prevenir y controlar cada una de las estrategias de seguridad del paciente definidas en la E.S.E.
- Analizar y gestionar todo suceso de seguridad que llegue al programa institucional. Recomendar y alinear las medidas preventivas para tomar acciones inmediatamente ocurrido el evento.
- Ejecutar el plan de capacitación de la política y programa de seguridad del paciente, que permite fomentar la gestión del riesgo y las buenas prácticas en el desarrollo de los procesos asistenciales seguros.

7.4 Seguimiento planes y comités.

Del programa de seguridad del paciente se cuenta con acto administrativo de creación e implementación de Política de Seguridad del Paciente en la Institución, el cual reposa en formato digital en PC del servicio de Urgencias de la E.S.E y bajo la responsabilidad de la líder del programa.

También se cuenta con acto administrativo mediante el cual se establece la ejecución del Comité de seguridad del paciente en la Institución, el cual reposa en formato digital en el PC del servicio de Urgencias de la E.S.E y bajo la responsabilidad de la líder del programa.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Las actas del comité de Seguridad del Paciente se encuentran en formato digital a cargo la líder del programa y en físico en oficina de enfermería de Urgencias.

7.5 Principales logros.

Desde el programa de seguridad del paciente durante la vigencia 2020 – 2024 se logró la implementación y continuidad de la celebración de la semana institucional de seguridad del paciente anualmente y la cultura de reporte de los diferentes servicios de los eventos derivados de la atención en salud que ocurren en la institución, con sus respectivos análisis y planes de mejoramiento, así mismo la implementación de las rondas de seguridad y su retroalimentación, la educación continuada y la realización mes a mes de los comités con todo lo relacionada a seguridad del paciente, haciendo partícipes a todas las áreas de la institución acerca de los eventos ocurridos y el estado del programa.

7.6 Experiencias de éxito.

En la vigencia 2020 – 2024 la E.S.E realizó inversión en impresora de manillas de identificación para el servicio de Hospitalización con la cual no se contaba anteriormente, consecución de camillas y sillas reclinables para el servicio de urgencias, fácil acceso a guardianes y canecas para el adecuado depósito de los residuos, así como otras gestiones administrativas de gran ayuda para la prestación segura de los servicios de salud.

**“TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL”**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

8. PROGRAMA TU SALUD EN CASA

8.1 Descripción del área.

Servicio dependiente de la E.S. E Hospital Santa Teresita de Pácora que fue implementando en el año 2015 el cual se encuentra amparado por la (Resolución 3280 de 2018 en el cual se contemplan los lineamientos técnicos y operativos de la RPMS servicios de promoción y prevención como detección temprana y protección específica), debido a que se evidencio la necesidad de algunos pacientes para acceder a los servicios ofertados en la institución y que por su condición médica no se pueden acercar por sus propios medios a la E.S.E para el manejo de sus patologías agudas o crónicas con criterios controlados y que se pueden ofertar en ambiente domiciliario.

El alcance de este programa busca mejorar el acceso a los servicios de salud de los usuarios que pertenecen al programa y que requieren dicha atención, además de presentar patologías crónicas, limitación en la movilidad y dificultad en los desplazamientos hasta los centros de salud de la institución, ofreciendo atención por medicina general, auxiliar de enfermería, dentro de los objetivos misionales planteados se busca garantizar la participación del equipo multidisciplinario de la E.S.E (Profesionales en Psicología, odontología, trabajo social y enfermería) según las necesidades de los usuarios, planes de tratamiento individualizados y monitoreo periódico en el domicilio. También se realiza la identificación de las necesidades para el uso adecuado de los medicamentos y de los equipos e implementos médicos.

8.2 Talento Humano.

Actualmente para el desarrollo del programa tu salud en casa, se cuenta con la contratación por prestación de servicios de: 1. Auxiliar de enfermería con actividades únicas del programa, 1. Profesional en enfermería (Líder del programa), 1- Trabajadora Social y disponibilidad de médicos, psicólogos y odontólogos de acuerdo a las necesidades presentadas.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

8.3 Funciones del área.

Brindar un servicio integral desde casa, con un equipo multidisciplinario a aquellos usuarios que por motivos de salud no se pueden acercar por sus propios medios a los servicios que oferta la ESE Hospital Santa Teresita, logrando así, evitar descompensaciones de sus patologías de base.

Profesional en enfermería:

- Actuar como enfermera líder del programa tu salud en casa, garantizando a participación del equipo multidisciplinario que hacen parte de la atención in-tegral del usuario y la familia.
- Programar, organizar, supervisar y evaluar la calidad de las actividades del programa tu salud en casa.

Auxiliar de enfermería:

- Apoyar de acuerdo a las necesidades del servicio las rutas y actividades pertinentes a la atención domiciliaria.
- Realizar las respectivas visitas del programa tu salud en casa de las seis (6) rutas (cuatro urbanas y dos rurales), cada mes se realizan dos rutas.
- Realizar el agendamiento previo para la toma de muestras de laboratorio y la toma de las mismas.
- Realizar agendamiento previo para la atención domiciliaria.
- Actualizar Kardex de cada paciente del programa posterior a cada visita médica.
- Verificar y realizar seguimiento de las fórmulas y ordenes médicas según lo acordado en la visita.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

- Realizar cambios de sonda vesical, realizar curaciones que cuenten con indicación médica.
- Orientación al usuario y su familia para la entrega de órdenes médicas y gestiones administrativas ante las EAPB en conjunto con profesional de trabajo social.
- Elaborar base de datos de gestión del programa para los ingresos y salidas de los pacientes de acuerdo a su condición clínica.
- Garantizar la oportunidad en el cumplimiento de ordenes médicas y ayudas diagnosticas con el debido reporte en la historia clínica.

Trabajadora social:

Realizar las respectivas atenciones y acompañamiento a los pacientes del programa tu salud en casa, de acuerdo a su perfil profesional.

Médicos:

Realizar las respectivas atenciones a los pacientes del programa tu salud en casa, de acuerdo a su perfil profesional.

Psicólogos:

Realizar las respectivas atenciones y acompañamiento a los pacientes del programa tu salud en casa, de acuerdo a su perfil profesional.

Odontólogos:

Realizar las respectivas atenciones a los pacientes del programa tu salud en casa, de acuerdo a su perfil profesional.

8.4 Seguimiento planes y comités.

Para este programa no se cuenta con comité, pero se cuenta con matriz de seguimiento por rutas, en la cual se evidencia las atenciones brindadas a cada paciente. La cual reposa de forma digital en PC del programa tu salud en casa.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

8.5 Principales logros.

En el transcurso de la administración 2020 – 2024 se ha logrado llegar e impactar de forma positiva gran parte de la población tanto urbana como rural, en el momento se cuenta con las siguientes rutas, logrando el acompañamiento a aproximadamente 146 familias del municipio.

1. Ruta asilo: La ruta está ubicada en el caso urbano de pacora, está integrada por 37 pacientes a los cuales se les realiza atención en ruta integral de tu salud en casa
2. Ruta urbana: Esta se divide en 3 sectores del área urbana del municipio de pacora
 - Ruta urbana 1: 23 pacientes que reciben atención en su domicilio
 - Ruta urbana 2: 23 pacientes que reciben atención en su domicilio
 - Ruta urbana 3: 24 pacientes que reciben atención en su domicilio
3. Ruta rural: Esta ruta se divide en 2 sectores del área rural del municipio de pacora
 - Ruta rural 1: 23 pacientes que reciben atención en su domicilio
 - Ruta rural 2: 16 pacientes que reciben atención en su domicilio

8.6 Experiencias de éxito.

Como se ha sustentado en todo el soporte de la descripción del programa tu salud en casa se establece que durante el periodo de la propuesta administrativa por los 4 años a concluir se logró brindar un programa de atención en calidad humana promoviendo dar enfoque al significado de salud no solo como respuesta a bienestar sino ampliando su visión y dando una respuesta multidisciplinaria en sustento al soporte del enfoque médico, odontológico, psicológico, personal de enfermería y de trabajo social, garantizando llevar el enfoque de salud a las comunidades que tiene limitaciones en su desplazamiento no solo en áreas urbanas sino también rurales.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

9. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

9.1 Descripción del área.

La ESE Hospital Santa Teresita de Pácora, actualmente se encuentra fortaleciendo la prestación de los servicios de acuerdo con un modelo de atención en salud en el que se garantiza la seguridad, la confiabilidad, la oportunidad y la calidad en la prestación de los servicios, donde el usuario se ubica como la razón de ser de la institución, de ahí, que el principal compromiso es ofrecer a los usuarios una atención eficaz y oportuna a través del desarrollo de un trabajo integral entre todas las áreas, tanto administrativas como asistenciales, reflejando esto en la mejora continua de todos los procesos.

9.2 Talento Humano.

Lo descrito en el presente proceso es de carácter obligatorio y general para el personal de las diferentes áreas que intervienen en el Servicio de Atención al Usuario - SIAU. El profesional encargado del Servicio de Atención al Usuario - SIAU es el responsable de planear, ejecutar y controlar la prestación de los servicios de salud a los usuarios, así como efectuar la gestión y aplicación de los recursos financieros y humanos que el área requiera.

9.3 Funciones del área.

Orientar e informar a los usuarios los diferentes servicios que presta la institución:

El procedimiento Atención y Orientación al Usuario, hace referencia a la escucha activa y atenta al usuario, su familia y/o partes interesadas, solicitando información adicional con el fin de entregar la respuesta o el servicio según lo solicitado, para lo cual se hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos y recursos disponibles, se contactan funcionarios de otros servicios, personal, virtual o telefónicamente, se busca apoyo en otras entidades cuando fuere necesario, sensibilizando sobre los procesos a seguir y en la medida de lo posible, procurando encontrar otras alternativas cuando no sea factible resolver la necesidad del usuario o responder satisfactoriamente a su requerimiento. Esta estrategia facilita la entrega de información a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

servicios que presta la Institución y es la mejor oportunidad para sensibilizar sobre sus deberes y derechos como usuario en salud.

Como eje fundamental del SIAU, este procedimiento busca siempre mostrar al usuario la comprensión de su situación, transmitirle el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad y de paso educarlo sobre los conductos regulares, mecanismos y formas de acceder al Sistema de Salud actual.

Realizar seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que reciben los servicios asegurando el cumplimiento del proceso.

La ESE Hospital Santa Teresita dispone de una oficina de Atención al Usuario atendida por un(a) profesional en Trabajo Social. Encargado(a) de atender y realizar seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) asegurando su canalización y el efectivo cumplimiento del proceso. El manejo se plantea desde un esquema descentralizado, es decir que los PQRSF son canalizados a los diferentes jefes de área y a los colaboradores implicados permitiendo que conozcan la percepción sobre la atención prestada y de esta manera se dé respuesta de manera oportuna a los requerimientos interpuestos por los usuarios y propongan a su vez acciones de mejora para sus procesos.

Coordinación del comité de ética hospitalaria y asociación de usuarios

Comité de ética hospitalaria y asociación de usuarios:

Dar a conocer a los integrantes del comité el informe mensual de PQRSF y satisfacción del usuario.

1. Realizar la convocatoria a los integrantes del comité.
2. Asistir al comité a la hora y fecha establecidas.
3. Saludar cordialmente a los integrantes del comité.
4. Registrar los datos de los asistentes en el formato respectivo.
5. Verificar Quorum.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

6. Realizar seguimiento a tareas anteriores
7. Desarrollar las actividades del comité
8. Propositiones y varios
9. Asignar los compromisos que haya lugar.
10. Despedir amablemente de los integrantes del comité.
11. Realizar acta de reunión.
12. Archivar física y digitalmente el acta de la reunión.
13. Verificar el cumplimiento de los compromisos anteriores.

Comité de asociación de usuarios:

Generar un espacio de participación social en salud a los usuarios que se benefician de los servicios que brinda el hospital.

1. Realizar la convocatoria a los integrantes del comité.
2. Asistir al comité a la hora y fecha establecidas.
3. Saludar cordialmente a los integrantes del comité.
4. Registrar los datos de los asistentes en el formato respectivo.
5. Verificar Quorum.
6. Realizar seguimiento a tareas anteriores
7. Desarrollar las actividades del comité
8. Realizar las proposiciones y varios
9. Asignar los compromisos que haya lugar.
10. Despedir amablemente de los integrantes del comité.
11. Realizar acta de reunión.
12. Archivar física y digitalmente el acta de la reunión.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

13. Enviar acta mensualmente a la Dirección Local de Salud
14. Verificar el cumplimiento de los compromisos anteriores.

Realización de encuestas a los diferentes servicios para medir grado de satisfacción de los usuarios.

Recolectar la información necesaria para terminar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por la entidad.

1. Realizar la solicitud al coordinador de estadística y facturación el número de pacientes atendidos por servicio el mes anterior
2. Ingresar la información recibida al archivo digital
3. Realizar el cálculo de la muestra en la calculadora estadística que se encuentra en el archivo digital
4. Imprimir las encuestas
5. Entregar las encuestas a los coordinadores de área
6. Diligenciar formato de registro para entrega de encuestas
7. Recepción de encuestas diligenciadas
8. Verificar que el jefe de área firme formato recibido de encuestas.

Seguimiento a hospitalizaciones, visitas domiciliarias, atención a población en condición de vulnerabilidad.

La visita domiciliaria y los seguimientos, son la forma tradicional del cuidado comunitario y sigue siendo un método muy usado para brindar atención. Permite observar el hogar, la interrelación de sus miembros, impartir enseñanza, descubrir otros problemas de salud, vivienda, educación etc.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Apoyar plan de intervenciones colectivas desde el área social.

El Plan de Intervenciones Colectivas es complementario al Plan de Beneficios en Salud y a otros beneficios, dirigido a impactar positivamente los determinantes sociales e incidir en los resultados de salud, a través de la ejecución de intervenciones colectivas o individuales de alta externalidad en salud desarrolladas a lo largo del curso de vida, en el marco del derecho a la salud y de lo definido en el Plan Decenal de Salud Pública.

Desarrollar acciones de la política de participación social en salud.

La Resolución 2063 de 2017, “Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud – PPSS”, tiene como objetivo definir y desarrollar las directrices que le permitan al Estado garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud.

9.4 Seguimiento a planes y comités.

Comité de ética hospitalaria y asociación de usuarios:

Dar a conocer a los integrantes del comité el informe mensual de PQRSF y satisfacción del usuario.

1. Realizar la convocatoria a los integrantes del comité.
2. Asistir al comité a la hora y fecha establecidas.
3. Saludar cordialmente a los integrantes del comité.
4. Registrar los datos de los asistentes en el formato respectivo.
5. Verificar Quorum.

**“TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL”**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

6. Realizar seguimiento a tareas anteriores
7. Desarrollar las actividades del comité
8. Propositiones y varios
9. Asignar los compromisos que haya lugar.
10. Despedir amablemente de los integrantes del comité.
11. Realizar acta de reunión.
12. Archivar física y digitalmente el acta de la reunión.
13. Verificar el cumplimiento de los compromisos anteriores.

Comité de asociación de usuarios:

Generar un espacio de participación social en salud a los usuarios que se benefician de los servicios que brinda el hospital.

1. Realizar la convocatoria a los integrantes del comité.
2. Asistir al comité a la hora y fecha establecidas.
3. Saludar cordialmente a los integrantes del comité.
4. Registrar los datos de los asistentes en el formato respectivo.
5. Verificar Quorum.
6. Realizar seguimiento a tareas anteriores
7. Desarrollar las actividades del comité
8. Realizar las proposiciones y varios
9. Asignar los compromisos que haya lugar.
10. Despedir amablemente de los integrantes del comité.
11. Realizar acta de reunión.
12. Archivar física y digitalmente el acta de la reunión.
13. Enviar acta mensualmente a la Dirección Local de Salud

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

14. Verificar el cumplimiento de los compromisos anteriores.

9.5 Principales logros.

- Certificación acá entran todos.
- Reconocimiento por experiencias exitosas.
- Primer lugar en la categoría, espacios amigables.
- Reconocimiento por la participación en el proceso de implementación del programa acción mundial para superar las brechas en salud mental GI – mhGAP 2.0 avalado por el ministerio de salud y protección social

9.6 Experiencias de éxito.

- **POLITICA DE HUMANIZACIÓN:** línea en el que nos direccionamos a atender todas las necesidades del usuario por completo y no solo las necesidades médicas y físicas; de esta manera, ofreciendo un servicio de calidad tanto para el paciente como para su familia.

8 ESTRATEGIAS.

1. Escuela de usuarios.
2. Tu salud en casa.
3. Orientación psicosocial.
4. Cultivando la familia E.S.E HSTP.
5. Hospital amigo de la salud mental.
6. Yo te apoyo tú te cuidas.
7. El hospital de todos.
8. Hospital seguro y humano.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

- **POLITICA DE PARTICIPACIÓN AL USUARIO:** se propone dar respuesta a las necesidades y problemáticas que afectan, limitan o restringen la participación de la ciudadanía en salud en el marco de lo establecido en las leyes 1438 de 2011 y 1751 de 2015, adoptada mediante Resolución 2063 de 2017.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

10. SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE LA CALIDAD

10. 1 Descripción del área.

El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad tiene como objetivo proveer de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

Está integrado por cuatro componentes a saber: Habilitación, Auditoria, Acreditación y el Sistema de Información para la Calidad en Salud. Decreto 1011 de 2006

10. 2 Talento Humano del área.

Para el área de calidad, es fundamental asegurarse de que se cumplan una serie de actividades relacionadas según lo estipulado en el contrato. Estas actividades pueden variar según la necesidad en los servicios, pero generalmente incluyen lo siguiente:

1. Verificar el cumplimiento de los componentes del sistema obligatorio de garantía de calidad de acuerdo con la normatividad vigente, de acuerdo con los procesos de autoevaluación de los servicios habilitados.
2. Realizar actividades en la implementación y despliegue del programa de auditorías para el mejoramiento de la calidad "PAMEC"
3. Realizar el seguimiento a los planes de mejoramiento que se generen de las visitas de asistencia técnica realizadas.
4. Realizar auditorías de procesos, reuniones con los líderes de área que haya lugar y seguimiento de planes de mejora.
5. Participar en los comités de calidad de acuerdo a la programación y a las fechas en que vayan a ser realizados, para el análisis de los diferentes componentes desarrollados en la asesoría externa de calidad.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

6. Análisis de indicadores del área de prestación de servicios para 2193 así como el reporte de indicadores de 0256.
7. Realizar el seguimiento, ajuste y despliegue de los estándares de habilitación de los servicios transversales y asistenciales.
8. Realizar seguimiento de la ejecución y cumplimiento de las actividades asistenciales del Plan de Gestión Gerencial.
9. Realizar la programación y supervisión del personal a cargo según necesidades de los diferentes servicios y dar respuesta inmediata y efectiva ante alguna contingencia que con este proceso se presente.

Observación: El manejo del área de calidad en el hospital ha experimentado una evolución significativa desde el año 2020 hasta el 2023, como se describe a continuación:

Año 2020 y 2021: Se contratan talentos humanos externos a la institución para gestionar el área de calidad. Estos profesionales fueron responsables de supervisar los procesos de calidad, pero su enfoque fue paulatino y, aparentemente, no lograron un seguimiento riguroso de las tareas ni de los planes de mejora establecidos.

Año 2022: Se toma la decisión de dejar el manejo del proceso de calidad a cargo de profesional interno a la institución. Esta medida probablemente fue tomada para garantizar un mayor compromiso y conocimiento de los procesos específicos del hospital, así como para asegurar un seguimiento más cercano y efectivo de las tareas y planes de mejora.

Año 2023: Se contrata nuevamente a un asesor externo, esta vez con el objetivo de apoyar los procesos de esquema documental. Esta decisión sugiere un reconocimiento por parte de la institución de la importancia de tener una documentación sólida y coherente en los procesos de calidad, lo que puede ser crucial para el cumplimiento de estándares de habilitación.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

En resumen, durante este periodo de tiempo, el hospital ha experimentado una transición en la gestión del área de calidad, desde la contratación de talento externo hasta la internalización del proceso y la posterior incorporación de asesoría externa especializada en documentación. Estos cambios reflejan un compromiso continuo por parte del hospital para mejorar sus procesos de calidad y adaptarse a las normativas que así lo solicitan. Es importante seguir evaluando y ajustando las estrategias de gestión de calidad para garantizar una atención óptima y segura para los pacientes.

10. 3 Funciones del área.

- **Gestión de Procesos:**

El área de calidad se encarga de identificar, analizar y mejorar los procesos relacionados con la atención en salud, desde la admisión hasta el alta del paciente. Esto incluye la revisión y optimización de los flujos de trabajo, la identificación de áreas de riesgo y la implementación de medidas preventivas.

- **Cumplimiento Normativo:**

Se asegura de que el hospital cumpla con todas las regulaciones y estándares de calidad establecidos por las autoridades de salud competentes. Esto implica mantenerse al día con las normativas locales, regionales y nacionales, así como con los estándares internacionales de calidad en la atención médica.

- **Evaluación y Mejora Continua:**

Se llevan a cabo evaluaciones periódicas de la calidad de los servicios prestados, utilizando indicadores clave de desempeño y retroalimentación de los usuarios. A partir de estas evaluaciones, se identifican áreas de mejora y se implementan acciones correctivas y preventivas.

- **Formación y Capacitación:**

Desde el área de calidad se coordina programas de formación y capacitación para el personal del hospital en temas relacionados con la calidad y seguridad del paciente. Esto incluye la

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

capacitación en el uso de protocolos y procedimientos estandarizados, la comunicación efectiva con los pacientes y la gestión de eventos adversos.

- **Gestión de Incidentes y Eventos Adversos:**

Se acompaña a la jefe líder de seguridad del paciente en gestionar los incidentes y eventos adversos que ocurran en el hospital, con el objetivo de identificar las causas subyacentes y prevenir su recurrencia en el futuro. Esto incluye la notificación, investigación, análisis de causas raíz y seguimiento de acciones correctivas.

- **Participación en Comités de Calidad y Seguridad:**

El área de calidad debe participar en los comités multidisciplinarios dedicados a la calidad y seguridad del paciente, donde se discuten y proponen iniciativas para mejorar la atención médica y reducir los riesgos asociados con la misma.

- **Auditorías Internas a los Procesos:**

El área de calidad realiza auditorías internas periódicas para evaluar la eficacia de los procesos relacionados con la atención médica, la gestión de riesgos, la seguridad del paciente y el cumplimiento normativo.

Estas auditorías identifican acciones de mejora, dificultades con estándares establecidos y oportunidades para optimizar la calidad de los servicios.

- **Implementación y Seguimiento a los Planes de Mejoramiento:**

Basado en los hallazgos de las auditorías internas y otros mecanismos de retroalimentación, se desarrollan planes de mejora específicos.

Estos planes incluyen acciones concretas, responsables designados y plazos definidos para la implementación.

El área de calidad supervisa el progreso de los planes de mejora y realiza ajustes según sea necesario para garantizar el cumplimiento y la eficacia de las acciones tomadas.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

- **Recepción de Visitas de Entidades de Control:**

El área de calidad coordina la recepción de visitas de entidades de control, como organismos reguladores de salud y habilitación.

Se prepara la documentación necesaria y se facilita el acceso a la información requerida durante las visitas de inspección.

Se colabora estrechamente con estas entidades para abordar cualquier hallazgo o recomendación que puedan hacer.

En resumen, el área de calidad es responsable de garantizar que se proporcionen servicios de salud seguros, efectivos y de alta calidad a los pacientes. Esto se logra a través de la gestión de procesos, el cumplimiento normativo, la evaluación continua, la formación del personal y la gestión proactiva de incidentes y eventos adversos, además, el trabajo en equipo y en colaboración con las otras áreas y el liderazgo promueven una cultura de seguridad y excelencia en la atención de cada una de la oferta de servicios.

10.4 Seguimiento a planes y comités.

El hospital cuenta con un proceso estructurado para gestionar las acciones de mejora derivadas de diversas fuentes, como auditorías internas basadas en normas de habilitación, visitas de entidades de control internas y externas, así como visitas por parte de Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB). A continuación, se describe el proceso de consolidación y seguimiento de las acciones de mejora:

Auditorías Internas:

- Se realizan auditorías internas basadas en normas de habilitación para evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad del hospital.
- Las acciones de mejora identificadas durante estas auditorías se documentan y se incluyen en un plan de mejora específico.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Visitas de Entes de Control Interno y Externo:

- El hospital recibe visitas de entidades de control interno y externo, para evaluar el cumplimiento de normativas y estándares.
- Las observaciones y acciones correctivas o preventivas derivadas de estas visitas se registran y se incorporan al plan de mejora.

Visitas por EAPB:

- Las EAPB realizan visitas al hospital para evaluar la calidad de la atención y el cumplimiento de los requisitos de los planes de beneficios.
- Las acciones de mejora sugeridas durante estas visitas se documentan y se incluyen en el plan de mejora del hospital.

Consolidación y Seguimiento:

- Se consolida la información de todas las acciones de mejora identificadas a partir de las diferentes fuentes mencionadas.
- Se genera un registro que muestra el estado de ejecución de cada acción, incluyendo aquellas que están en progreso y las que han sido completadas.
- Las observaciones asociadas a cada acción también se registran para garantizar una gestión integral de las mejoras necesarias.

NOTA: Se cuenta con una carpeta digital de soportes:

- Se mantiene una carpeta digital donde se archivan los soportes relacionados con cada acción de mejora, lo que facilita el acceso y la referencia para su seguimiento y revisión.

Es importante aclarar que se cuenta con planes de mejora específicos para las vigencias 2021, 2022 y 2023, los cuales se adjuntan como soportes, allí se detallan las acciones a implementar y su estado de ejecución; Actualmente, el hospital se encuentra en una etapa inicial para la vigencia 2024, donde se está llevando a cabo la autoevaluación de cada una de las áreas, una vez finalizada la autoevaluación, se implementarán las acciones de mejora necesarias para abordar las áreas con las oportunidades de mejora identificadas.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

En resumen, el hospital tiene un sistema integral para gestionar las acciones de mejora derivadas de diferentes fuentes de evaluación y control. La documentación y seguimiento adecuados de estas acciones son fundamentales para garantizar la calidad y seguridad en la atención ofrecida por la institución.

Relación de aplicaciones o plataformas a las cuales tienen acceso para la rendición de cada uno de los informes.

Observaciones: A continuación, se adjunta tabla, para realizar una descripción detallada de las plataformas utilizadas para la sustentación de cada uno de los informes reportados desde el área de Calidad:

DESCRIPCION DEL INFORME	PLATAFORMA UTILIZADA	FECHAS PARA SU REPORTE Y/O PERIODICIDAD
1. Indicadores de calidad en base a resolución 0256 de 2016.	SIHO	TRIMESTRAL
2. Cargue de indicadores de calidad en base a resolución 0256 de 2016	SISPRO	TRIMESTRAL
3. Indicadores de producción en base a Decreto 2193 de 2004	SIHO	TRIMESTRAL
4. Reporte de atenciones por Telemedicina	https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/atencion_mod_telemedicina.aspx	MENSUAL (1 al 5 de cada mes).
5. Circular 012 PAMEC	SUPERSALUD	ANUAL (antes del 28 de febrero)
6. Actualización de la declaración de autoevaluación de servicios	REPS	ANUAL (Antes del 31 de agosto)

Relación de informes rendidos en la vigencia 2024.

Durante la vigencia actual, desde el área de calidad se ha llevado a cabo actividades relacionadas con la ejecución del Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad (PAMEC) y la presentación de los sistemas de información para la calidad. Aquí se detallan las acciones realizadas:

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

- **Rendición de la Ejecución del PAMEC según Circular 012:** Desde el área de calidad se ha cumplido con la rendición correspondiente de la ejecución del PAMEC de acuerdo con lo establecido en la Circular 012.}

Esta rendición implica proporcionar informes detallados sobre el progreso y los resultados alcanzados en la implementación de las acciones de mejora planificadas en el PAMEC.

- **Sustentación del PAMEC ante la DTSC:**

Se ha realizado una sustentación del PAMEC ante la Dirección Territorial de Salud y Calidad (DTSC), durante esta presentación, se proporcionan detalles sobre las estrategias, acciones y logros del PAMEC, así como los impactos observados en la calidad de la atención en salud.

- **Sustentación de los Sistemas de Información para la Calidad:**

Se ha llevado a cabo una sustentación de los sistemas de información utilizados para monitorear la calidad y la producción en base a indicadores del IV trimestre del año 2023, durante esta presentación, se destacan los indicadores de calidad y producción más relevantes, así como los resultados obtenidos y las acciones de mejora identificadas.

Estas actividades reflejan el compromiso del área con la mejora continua de la calidad de la atención y la transparencia en la rendición de cuentas ante las autoridades competentes. La sustentación del PAMEC y de los sistemas de información para la calidad proporciona una oportunidad para evaluar el progreso realizado y obtener retroalimentación para futuras iniciativas de mejora. Es importante mantener un enfoque proactivo en la gestión de la calidad y la presentación de informes para garantizar la excelencia en la atención ofrecida a los pacientes.

NOTA: Se adjunta los soportes en carpeta nombrada como informes rendidos durante la vigencia 2024.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Relacionar los informes pendientes por rendir y fechas en que deben presentarse.

Observaciones: Para el corte del mes de marzo de 2024, es importante destacar que no existen informes pendientes por rendir en el hospital. Esto significa que todos los informes requeridos, ya sean relacionados con la ejecución del Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad (PAMEC), los sistemas de información para la calidad, auditorías internas o cualquier otro tipo de informe, han sido completados y presentados dentro de los plazos establecidos.

Sin embargo, se debe tener en cuenta los informes que quedan pendientes por ejecutar a partir de abril 2024, a continuación, se relaciona tabla donde se describe los informes pendientes para presentar con su respectiva fecha:

DESCRIPCION DEL INFORME	PLATAFORMA UTILIZADA	FECHAS PARA SU REPORTE Y/O PERIODICIDAD
1. Indicadores de calidad en base a resolución 0256 de 2016.	SIHO	TRIMESTRAL (Reporte primer trimestre hasta el 30 de abril, segundo trimestre hasta 31 de julio, tercer trimestre 30 de septiembre y 4 trimestre hasta 31 enero 2025)
2. Cargue de indicadores de calidad en base a resolución 0256 de 2016	SISPRO	TRIMESTRAL (Reporte primer trimestre hasta el 30 de abril, segundo trimestre hasta 31 de julio, tercer trimestre 30 de septiembre y 4 trimestre hasta 31 enero 2025)
3. Indicadores de producción en base a Decreto 2193 de 2004	SIHO	TRIMESTRAL (Reporte primer trimestre hasta el 30 de abril, segundo trimestre hasta 31 de julio, tercer trimestre 30 de septiembre y 4 trimestre hasta 31 enero 2025)
4. Reporte de atenciones por Telemedicina	https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/atencion/mod_telemedicina.aspx	MENSUAL (1 al 5 de cada mes).
5. Circular 012 PAMEC	SUPERSALUD	ANUAL (antes del 28 de febrero 2025)
6. Actualización de la declaración de autoevaluación de servicios	REPS	ANUAL (Antes del 31 de agosto)

1. Sistema Único de Habilitación: Estado de las visitas de verificación realizadas por la DTSC – Estado de los procesos administrativos sancionatorios que haya en curso.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Observaciones: Para el sistema de habilitación, es positivo destacar que actualmente no se cuentan con procesos administrativos sancionatorios en curso. Esto indica que la institución ha logrado mantenerse en cumplimiento con los requisitos y estándares establecidos por las autoridades competentes.

2. *Copia del informe de la DTSC de la última visita de habilitación realizada a la ESE o sus sedes.*

Observaciones: Se adjunta como soporte informe correspondiente a la última visita de habilitación realizada en el año 2017.

3. *Copia del expediente completo de las actuaciones derivadas de la visita de verificación de estándares de habitación.*

Observaciones: Se adjunta informe donde se relacionan las actuaciones derivadas de la visita, además se adjunta informe donde se describen las acciones de mejora con sus respectivos soportes de planes de mejora implementados posteriores a la visita.

4. *Autoevaluación Res. 3100 de 2018, con las observaciones específicas en cada criterio. (Documento anexo muy relevante).*

No se cuenta con información relacionada a las vigencias del 2020 al 2022. A continuación, se proporcionará una explicación detallada del consolidado y los resultados en porcentaje de cada uno de los estándares evaluados para la autoevaluación del año 2023.

Estándares y criterios aplicables a todos los servicios	Total criterios	C	NC	NA	Cumplimiento
TS - Talento Humano	21	5	6	10	45,45%
TS - Infraestructura	167	59	33	78	66,29%
TS - Dotación	52	24	5	22	80,00%
TS - Medicamentos, dispositivos médicos e insumos	51	47	1	3	97,92%
TS - Procesos prioritarios	91	31	25	35	55,36%
TS - Historia clínica y registros	50	19	13	18	59,38%
TS - Interdependencia	5	2	1	2	66,67%

Aquí está un resumen de los resultados según los estándares evaluados:

Talento Humano (45.45%): La baja puntuación en este estándar se debe a la alta rotación del personal, lo que ha dificultado contar con personal con las certificaciones requeridas por la normativa de habilitación.

Procesos Prioritarios (55.36%): Aunque se tienen procesos documentados, la puntuación refleja que estos están pendientes de actualización, lo que sugiere una posible falta de eficiencia en la gestión de procesos.

Registros e Historia Clínica (59.38%): Se observa la necesidad de reforzar los registros de atención domiciliaria y mejorar el proceso de uso y reúso de dispositivos médicos para alcanzar estándares más altos de cumplimiento.

Infraestructura (66.29%): A pesar de tener un proyecto bienal en espera de aprobación para mejorar las áreas que no cumplen con las medidas definidas en la norma, aún hay margen para mejorar la infraestructura según los estándares requeridos.

Interdependencia (66.67%): La existencia de un proceso documentado de atención en cada servicio independiente es un aspecto positivo, aunque hay margen para mejorar la interdependencia entre los servicios.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Dotación (80%): Aunque se cuenta con un buen nivel de dotación de equipos, se señala que en algunas áreas no se cuenta con proceso documentado de suficiencia de equipos en relación con la frecuencia de uso, y falta un sistema de telecomunicaciones de doble vía.

Medicamentos, Dispositivos Médicos e Insumos (97.92%): Este estándar muestra un alto nivel de cumplimiento, lo que sugiere que la entidad está bien abastecida en términos de medicamentos, dispositivos médicos e insumos.

En resumen, estos resultados proporcionan una visión clara de las áreas en las que la entidad está cumpliendo con los estándares y las áreas que requieren mejoras o acciones correctivas para garantizar un mejor desempeño y cumplimiento de las normativas

5. *Soportes de los cargues de la información de Calidad relacionados con la Resolución 256*

Observaciones: Se anexa en los soportes pantallazos de la información cargada en plataforma SIHO, correspondiente a las vigencias 2020 a la 2023, queda pendiente rendir información del primer trimestre 2024 durante el mes de abril.

6. *Comités y sus cronogramas - Actos administrativos de creación, periodicidad, actas al día, cronograma, funcionario responsable y archivo de gestión donde reposan las actas.*

Observaciones:

Es importante aclarar que se realiza una jornada mensual de comités siendo esta una práctica regular en la que cada responsable presenta informes de acuerdo con las funciones definidas en los actos administrativos. Durante estas reuniones, se lleva a cabo un seguimiento de los compromisos adquiridos en reuniones anteriores.

Cada persona responsable presenta sus informes según las áreas y funciones que les competen dentro de la institución. Esto puede incluir informes sobre proyectos, avances en tareas específicas, cumplimiento de metas, entre otros aspectos relacionados con las responsabilidades asignadas.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

La periodicidad mensual de estas reuniones garantiza una revisión regular de los avances y permite tomar medidas correctivas o ajustes necesarios en el camino. Además, al tener una agenda establecida mensualmente, se promueve la puntualidad y la organización en la gestión de los asuntos a tratar.

Es importante destacar que los registros de estas reuniones, en forma de actas, se mantienen en formato digital en cada dependencia.

Se anexa como soporte carpeta nombrada como actos administrativos allí reposa cada uno de los actos administrativos detallados en la tabla adjunta.

NUMERO	Nombre del comité	Area responsable	Acto administrativo de creacion	Actos administrativos de modificacion	Periodicidad
1	comité de seguridad del paciente	Jefe Líder Seguridad del Paciente	Resolucion 146 del 21 de julio de 2016	Resolucion 020 de 2023	Mensual
2	Comité de Gestion de residuos solidos e intrahospitalarios	Coordinadora PGRASA	Resolucion 157 del 30 de julio de 2016	Resolucion 026 del 7 mayo de 2020	Bimensual
3	Comité de Farmacia Terapeutica y Tecnovigilancia	Regente	Resolucion 164 del 5 de agosto de 2016		Mensual
4	Comité de Infecciones	Coordinadora Médica	Resolucion 144 de 18 de julio de 2016	Resolucion 060 del 1 de septiembre de 2020	Mensual
5	Comité de Etica Hospitalaria	Coordinador de Atencion al Usuario	Resolucion 136 del 23 de diciembre de 2009	Resolucion 139 del 8 de julio de 2016	Mensual
6	Comité de Vigilancia Epidemiologica	Enfermera Jefe Consulta Externa	Resolucion 170 del 10 de agosto de 2016		Mensual
7	Comité de Docencia Servicio	Profesional Universitario	Resolucion 149 de 25 de julio de 2016		Trimestral
8	Comité de emergencias	Coordinador del SG-SST	Resolucion 142 de 13 de julio de 2016		Trimestral
9	Comité de calidad	Enfermera Jefe	Resolucion 162 del 2 de agosto de 2016		Mensual
10	Comité de Reactivovigilancia	Coordinador Laboratorio	Resolucion 052 del 12 de septiembre de 2017		Mensual
11	Comité de Archivo	Persona responsable de archivo	Resolucion 045 de 23 de agosto de 2017		Trimestral
12	Comité SIAU	Coordinadora SIAU	Resolucion 119 del 16 de octubre de 2009		Trimestral
13	Comité de Historia Clinica	Coordinadora Médica	Resolucion 151 de 25 de julio de 2016		Mensual
14	Comité Pe y Dt	Enfermera Jefe Consulta Externa	Resoluciom 141 de diciembre de 2009	Resolucion 029 de mayo de 2018	Trimestral

7. Estado del trámite de las licencias de equipos de rayos x.

Observaciones: Actualmente, no se cuenta con la licencia necesaria para el funcionamiento de la sala de rayos X. Esta situación se debe a la reciente renovación del equipo de rayos X convencional y de rayos X periapical. La renovación de estos equipos requería mejoras en la infraestructura del área correspondiente.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Aunque está en proceso de adecuación de la infraestructura para el equipo de odontología, todavía no se han completado estas mejoras. Es importante resaltar que ya se obtuvo una cotización para el estudio radiofísico requerido. Se está a la espera de finalizar las adecuaciones en la infraestructura para proceder con las indicaciones necesarias y solicitar las licencias de rayos X correspondientes.

Se adjunta como soporte solicitud de cotización, en carpeta llamada Licencia Rayos X, se adjunta pantallazo estudio radio físico.

Cotización No. 1547		Fecha: 2023-11-29			
CLIENTE E.S.E. HOSPITAL SANTA TERESITA DE PACORA (CALDAS)		NIT 890801517			
CONTACTO ERICA YULIANA RIVERA RAMIREZ		TELEFONO 3108219680			
DIRECCION CARRERA 2 # 2-49 Pácora		EMAIL sg-sst@hospitaldepacora.gov.co			
PRODUCTO	CANT	VALOR UNITARIO	DESCUENTO	IVA	VALOT TOTAL
Control de Calidad Equipo Periapical - E	1	\$ 943,000.00		19%	\$ 943,000.00
Control de Calidad Equipo Convencional - E	1	\$ 1,562,000.00		19%	\$ 1,562,000.00
Cálculo Blindajes - E	2	\$ 447,000.00		19%	\$ 894,000.00
Asesoría en Niveles de referencia	1	\$ 162,000.00	100.00	19%	\$ 0.00
Viáticos	1	\$ 230,000.00		19%	\$ 230,000.00
TERMINOS Y CONDICIONES Forma de pago: Contado (10 días)					TOTAL \$ 3,791,000.00
					DESCUENTO \$ -162,000.00
					SUBTOTAL \$ 3,629,000.00
					IVA \$ 689,510.00
					GRAN TOTAL \$ 4,318,510.00
OBSERVACIONES - Forma de pago: Contado (se ejecuta servicio y se emite factura, una vez cancelada se procede con el envío del					

8. *PAMEC (Presentar la Trazabilidad de las vigencias 2020-2023 debidamente certificadas) Anexar cierre del ciclo anual 2023 y la autoevaluación 2024, con sus respectivas actas.*

Observaciones:

Contamos con una trazabilidad de las vigencias desde el año 2018, lo que nos permite seguir y registrar el progreso y mejoramiento alcanzado a lo largo del tiempo. En el año 2018, marcamos la línea base inicial que estableció el punto de partida para nuestras metas de mejora.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
 CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
 PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

A lo largo de las vigencias desde el 2020 hasta el 2023, hemos observado un crecimiento paulatino y constante en nuestros indicadores de rendimiento y calidad. Esta mejora se ha reflejado en diferentes aspectos de nuestra organización, como la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente, la calidad del producto o servicio, entre otros aspectos relevantes para nuestro desempeño.

El seguimiento de la trazabilidad nos ha permitido identificar áreas de oportunidad, establecer objetivos claros y medibles, así como implementar acciones correctivas y preventivas para mantenernos en el crecimiento y la mejora continua.

Es importante destacar que este proceso de seguimiento y evaluación nos ha proporcionado una base sólida para la toma de decisiones informadas y estratégicas, permitiéndonos adaptarnos a los cambios del entorno y mantenernos competitivos en nuestro sector.

En resumen, la trazabilidad de las vigencias desde el año 2020 nos ha brindado una visión clara del progreso y el mejoramiento alcanzado a lo largo del tiempo, así como nos ha proporcionado las herramientas necesarias para seguir avanzando hacia nuestras metas y objetivos organizacionales.

A continuación, se adjunta consolidado de las autoevaluaciones en donde se puede evidenciar el crecimiento por cada uno de los estándares de acreditación evaluados.

9. *Información consolidada del reporte y cargue exitoso de la - Circular 012 –*

Observaciones: Se adjunta como soporte en carpeta nombrada como PAMEC los soportes del cargue de la Circular 012 ante SISPRO.

10. *Soportes de la rendición de informes de Calidad.*

Observaciones: Se adjunta como soporte en carpeta nombrada como informes rendidos, donde se encuentran las actas de SIC Y PAMEC, rendidos ante la DTSC.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

11. Impacto de los planes de mejoramiento derivados de los estándares de acreditación entre las vigencias 2020 – 2023 Promedio de la calificación de la Autoevaluación en la vigencia / Promedio de la calificación de la Autoevaluación de la vigencia anterior.

Observaciones: El Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad (PAMEC) del hospital ha experimentado varios cambios y desafíos en los últimos años. Aquí se resume el progreso de los planes de mejora durante los años 2020, 2021, 2022 y 2023:

Año 2020: No se cuenta con información sobre los planes de mejoramiento del PAMEC para este año.

Año 2021: Se implementaron un total de 46 acciones de mejora. De esas acciones, 45 se completaron exitosamente, lo que representa un cumplimiento del 97.8%. Una acción quedó en desarrollo al final del año.

Año 2022: Se llevaron a cabo 11 acciones de mejora según el PAMEC. De estas acciones, 10 se completaron exitosamente, lo que indica un cumplimiento del 90.9%. Una acción quedó en desarrollo al finalizar el año.

Año 2023: Se planificaron 14 acciones de mejora como parte del PAMEC. De estas acciones, 12 se completaron, lo que representa un cumplimiento del 86%. Dos acciones quedaron en desarrollo al finalizar el año.

La actividad de la vigencia 2023 queda en estado de desarrollo corresponde a la actualización de los sistemas de información para fortalecer el mecanismo de unificación de soportes que se deben rendir a las diferentes EAPB. Aunque se reporta un avance significativo de ambas, la implementación completa aún no se ha logrado.

En resumen, el hospital ha realizado esfuerzos para mejorar la calidad de sus servicios a través del PAMEC, pero se enfrenta a desafíos en la ejecución completa de las acciones

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

planificadas. Es fundamental continuar con el seguimiento y la evaluación periódica de los planes de mejora para garantizar la eficacia y la mejora continua en la atención.

NOTA: Se adjunta como soporte carpeta PAMEC en donde se evidencia los documentos en Excel de las vigencias 2021, 2022 y 2023.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Se propone hacer el análisis a partir de los indicadores de calidad reportados externamente y Planes de gestión de gerencia (gestión clínica o asistencial).

INDICADORES DE MONITORIO DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD

Accesibilidad / Oportunidad.

Observaciones:

A continuación, se presenta un análisis de los indicadores propuestos en la tabla:

- *% Pacientes atendidos por urgencias remitidos:*

Este indicador muestra la proporción de pacientes atendidos en urgencias que fueron remitidos desde el servicio de urgencias.

Se observa un aumento significativo en 2021 y 2023, lo cual podría indicar un incremento en la complejidad de los casos atendidos en el servicio de urgencias.

- *Razón Pacientes remitidas para atención de parto por partos atendidos:*

Este indicador compara la cantidad de pacientes remitidas para atención de parto con la cantidad total de partos atendidos.

Se evidencia un aumento en 2021, lo que podría indicar una mayor necesidad de derivación de casos complicados.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

- *Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas (Resolución 256 de 2016):*

Este indicador muestra el porcentaje de pacientes que regresan al servicio de urgencias en menos de 72 horas después de ser dados de alta.

Se observa una tendencia a la baja en los reingresos, lo cual es positivo y sugiere una mejora en la calidad de la atención y el seguimiento posterior al alta.

- *Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general y odontología general:* Ambos indicadores muestran el tiempo promedio que los pacientes esperan para obtener una cita en medicina general y odontología.

Se observa cierta variabilidad a lo largo de los años, pero en general, los tiempos de espera son relativamente cortos, lo cual es favorable para la satisfacción del paciente.

- *Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias:* Este indicador muestra el tiempo promedio que un paciente clasificado como Triage 2 espera para ser atendido en urgencias.

Se observa una mejora significativa en 2022, lo que sugiere una optimización en el proceso de atención de pacientes prioritarios en urgencias, en general ninguno se sale del tiempo establecido por norma cumpliendo la atención antes de los 30 minutos.

- *Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS:* Este indicador evalúa la satisfacción general de los usuarios con los servicios de la IPS.

Para este indicador se observa un comportamiento alto año tras año, cumpliendo con la meta mayor al 95%.

En general, los indicadores muestran una mezcla en aras de mejora y fortalezas dentro de la IPS. Se continua monitoreando estos indicadores y tomar medidas según sea necesario para mejorar continuamente la calidad de la atención y la satisfacción del paciente.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

INDICADORES DE CALIDAD – Res 2056 de 2016

Variable	2020	2021	2022	2023
% pacientes atendidos por urgencias remitidos	7,7%	10,3%	8%	15%
Razón Pacientes remitidas para atención de parto por partos atendidos	54,5%	95,9%	61%	43%
Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas (Resolución 256 de 2016).	4%	2%	1,41%	1,92%
Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas (Indicador 25, anexo 2 Resolución 408 de 2018)	NA	NA	NA	NA
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de medicina general (Indicador 26, anexo 2 Resolución 408 de 2018)	0.5	0,4	0,9	0,8
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general	1,1	1	0,9	1,2
Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias	27,4	27,8	18,7	23,2
Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS	98%	98%	98%	97%

Fuente: Ficha técnica Plataforma SIHO Ministerio de Salud y Protección Social Decreto 2193 de 2004

10.5 Experiencias de éxito.

Las experiencias exitosas apoyadas desde el área de calidad pueden tener un impacto significativo en la mejora de los servicios de salud y la experiencia del paciente. A continuación, describo aquellas experiencias que han logrado generar un impacto positivo, tanto para el cliente interno como externo.

• Cultura y Corporación del Programa de Seguridad del Paciente:

El área de calidad puede liderar iniciativas para promover una cultura de seguridad del paciente en toda la organización. Esto implica sensibilizar al personal sobre la importancia de

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

la seguridad del paciente, fomentar la comunicación abierta y la notificación de eventos adversos, y promover prácticas seguras en la prestación de servicios de salud.

• **Fortalecimiento de la Política de Humanización:**

El área de calidad en colaboración con otras áreas pudo fortalecer la política de humanización de la atención en salud. Por lo que implicó enfocarse en mejorar la comunicación entre el personal y los pacientes, fomentar el respeto a la dignidad y la privacidad del paciente, y brindar un ambiente de atención cálido y acogedor.

Se implementaron programas de capacitación para el personal en habilidades de comunicación empática, se establecieron medidas para reducir el tiempo de espera y mejorar la comodidad y el bienestar de los pacientes durante su estancia en el hospital.

En resumen, el área de calidad desempeña un papel crucial en el impulso de iniciativas exitosas que contribuyen a la mejora continua de la calidad de los servicios de salud y la experiencia del paciente. Al acompañar el liderazgo de programas de seguridad del paciente, fortalecer la humanización de la atención, mejorar los programas de auditoría y abordar indicadores de rendimiento bajos, el área de calidad puede generar un impacto positivo en toda la organización.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

11. PLAN DE INTERVENCIONES COLECTIVAS – PIC

11.1 Descripción del área.

Se ejecutan intervenciones de promoción de la salud y gestión del riesgo que buscan impactar positivamente los determinantes sociales de la salud y alcanzar los resultados definidos en el plan territorial de salud, a partir de un conjunto de intervenciones, procedimientos, actividades, insumos dando cumplimiento a la resolución 518 de 2015, que se han ejecutado de manera complementaria a otros planes de beneficio en salud.

En el periodo 2020-2023 se ejecutaron estrategias en las siguientes dimensiones:

- DIMENSIÓN DE SALUD AMBIENTAL
- DIMENSIÓN DE VIDA SALUDABLE Y CONDICIONES NO TRANSMISIBLES
- DIMENSIÓN CONVIVENCIA SOCIAL Y SALUD MENTAL
- DIMENSIÓN SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIONAL
- DIMENSIÓN SEXUALIDAD, DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS
- DIMENSIÓN VIDA SALUDABLE Y ENFERMEDADES TRANSMISIBLES
- DIMENSIÓN SALUD Y ÁMBITO LABORAL
- DIMENSIÓN TRANSVERSAL GESTIÓN DIFERENCIAL DE POBLACIONES VULNERABLES
- ATENCIÓN PRIMARIA SOCIAL

11.2 Talento Humano del área.

El talento humano que la ESE Hospital Santa Teresita ha destinado para la ejecución del Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas según demanda de las estrategias contratadas por la entidad departamental y municipal los siguientes perfiles, odontología, enfermería, fisioterapia, psicología, medicina, trabajo social, profesional de desarrollo familiar, especialista en seguridad y salud en el trabajo, técnico en saneamiento ambiental, auxiliar de enfermería, auxiliar de salud oral, personal idóneo que ha cumplido con los requisitos para la ejecución de

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

las diferentes estrategias contratadas por la institución además de contar con un coordinador de área.

11.3 Funciones del área.

Ejecutar y responder directamente por el desarrollo de las actividades contratadas, según lo establecido en el anexo técnico de cada contrato, buscando el cumplimiento de lineamientos y metas definidas por la entidad contratante, vincular activamente la participación social, elaborar e implementar procesos de monitoreo y evaluación del PIC, además de informes sobre la ejecución técnica, participar de espacios de análisis y de trabajo convocados por la entidad contratante.

11.4 Principales logros.

Desde la vigencia 2020 hasta la vigencia 2023 se ha realizado ejecución de los diferentes contratos con la Dirección Territorial de Salud de Caldas y la Dirección Local de Salud, teniendo evaluación técnica y financiera de los contratos optima. Se anexa acta de liquidación de contratos año 2020, certificados de evaluación financiera y técnica 2021-2023.

11.5 Experiencias de éxito.

Se considera una experiencia de éxito la prestación de servicios de la ESE Hospital Santa Teresita durante la vigencia 2023 en la ejecución del Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas en el municipio de Salamina, esto por medio del contrato 150.20.4.0339 con la Dirección Territorial de Salud de Caldas, que permitió intervenir positivamente los determinantes sociales de la salud en área urbana y rural desde las diferentes dimensiones del plan decenal de salud pública además desde la multidisciplinariedad obteniendo una evaluación financiera y técnica optima por la entidad con-tratante, dando cuenta de la capacidad institucional en la ejecución de programas de salud pública.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

12. CONSULTA EXTERNA DE PSICOLOGÍA

12.1 Descripción del área.

El servicio de psicología en la ESE Hospital Santa Teresita de Pácora se habilitó en el año 2020, direccionado a la identificación, referencia y tratamiento de pacientes con eventos, problemas o trastornos que inciden en la salud mental, contando con las herramientas necesarias para brindar una atención integral en la salud mental. Con una concepción ontológica del paciente como un individuo en su totalidad biológica, mental, social, cultural y espiritual.

12.2 Talento Humano.

Se garantiza la prestación del servicio de salud mental acorde a las competencias profesionales del profesional de psicología quien cumple con los requisitos de formación y experiencia, se cuenta en el programa con auxiliar administrativa que brinda apoyo en el manejo de agendamiento.

12.3 Funciones del área.

La función del área es prestar servicios profesionales orientados a mejorar la calidad de vida de los pacientes, mediante acciones de promoción de la salud mental y la prevención de la enfermedad, teniendo dentro del alcance la identificación del diagnóstico, tratamiento, rehabilitación de la salud mental del paciente, cumpliendo con las condiciones de habilitación del servicio. Se brinda desde el área atención de salud mental, de baja complejidad de manera intramural y extramural en jornadas de salud y atención domiciliaria, contando con profesional de psicología.

12.4 Principales logros.

Entre los principales logros ha sido el consolidar un servicio en el municipio que ha aumentado la demanda del servicio desde su habilitación hasta la actualidad, se ha generado mayor cercanía desde las diferentes entidades y de la comunidad en general con el servicio.

Se tiene personal idóneo para la realización de las intervenciones.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

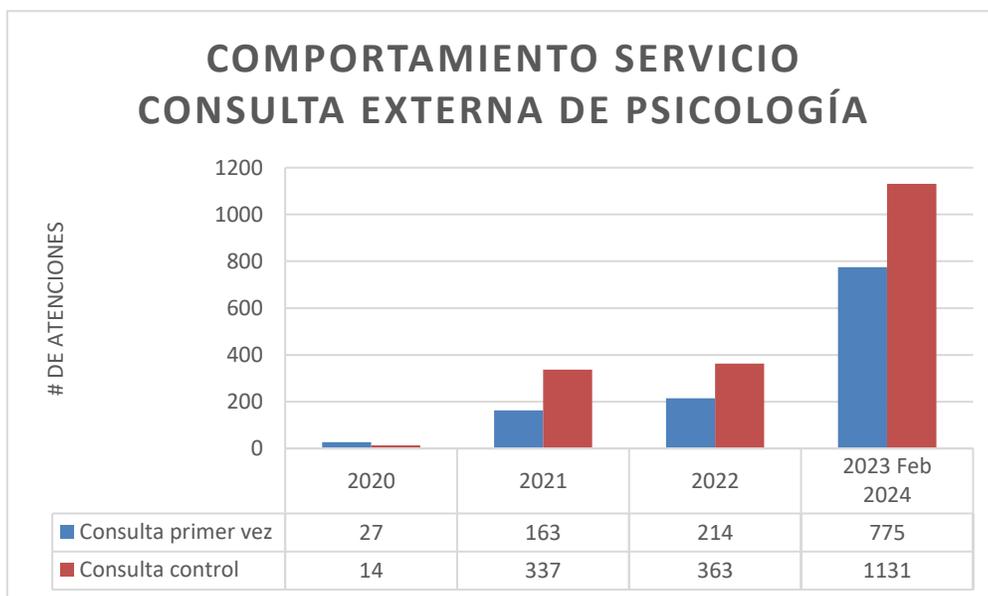
ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Se cuenta con un programa interno de educación continuada

Se han fortalecido capacidades con constantes formaciones en el talento humano como diplomado en mhGAP 2.0

Se ha articulado el servicio de psicología con programas transversales de la ESE Hospital Santa Teresita como “Hospitales amigos de la salud mental” y la política de humanización de la salud”

Se ha evidenciado un aumento en la demanda del servicio desde el momento en el que tiene apertura hasta la actualidad, información que se ve reflejada en el siguiente cuadro:



12.5 Experiencias de éxito.

Se ha generado una mayor cercanía con la comunidad llevando los servicios del área de psicología a la zona rural en jornadas en los corregimientos de San Bartolomé y Castilla, lo que disminuye los costos en el desplazamiento de los pacientes y fortalece la Atención Primaria en Salud, también la participación en “Tu salud en casa”, “Hospitales amigos de la salud mental” y “espacios libres de discriminación” líneas de la política de humanización de la ESE Hospital Santa Teresita.

**“TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL”**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
 PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

13. SERVICIO DE RAYOS X

Una sala de rayos X es un espacio especialmente diseñado dentro de una instalación hospitalaria donde se realizan estudios de diagnóstico mediante radiografías. Estas salas están equipadas con maquinaria especializada que emite radiación ionizante en forma de rayos X. El equipo principal es el generador de rayos X y un detector de imagen, que puede ser una placa de película radiográfica o un sensor digital, que captura la radiación que atraviesa el cuerpo del paciente.

Los rayos X son utilizados para obtener imágenes de estructuras internas del cuerpo humano de manera no invasiva, como huesos, tejidos blandos y órganos, permitiendo a los profesionales de la salud diagnosticar diversas condiciones médicas, desde fracturas hasta enfermedades pulmonares. Es importante destacar que las salas de rayos X están diseñadas con medidas de seguridad para proteger tanto a los pacientes como al personal que está expuesto a la radiación.

OBJETIVO

Operar con eficiencia y efectividad, demostrando una conducta y actitudes que reflejan la profesión, siendo el responsable de las necesidades del paciente, a su vez, llevar sus obligaciones de forma competente cooperando con los diferentes profesionales, en beneficio de una mejor asistencia a los usuarios.

TALENTO HUMANO

Cuenta con dos tecnólogos en radiología los cuales están especializados y capacitados tanto en la realización de estudios radiográficos como en la interpretación de las imágenes obtenidas. Estos profesionales desempeñan un papel crucial en la atención médica, ya que colaboran estrechamente con médicos y otros especialistas para diagnosticar enfermedades y lesiones las cuales pueden poner en riesgo la calidad de vida de un paciente.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

FUNCIONES DEL AREA

El área de radiología abarca una variedad de funciones, todas dirigidas tanto hacia el diagnóstico como al tratamiento de enfermedades y lesiones mediante técnicas de imágenes médicas las principales funciones se pueden catalogar como:

- Recibir al paciente, con el fin de brindarle una atención de calidad
- Recepción de documentos
- Anamnesis del paciente
- Verificación del tipo del examen
- Posicionamiento del paciente
- Calibración del equipo
- Toma de rayos x
- Realización de informes
- Entrega de Cd
- Envíos de imágenes en el sistema RIS
- Se realiza requisición para insumos del área

PRINCIPALES LOGROS

El área de radiología cuenta con un equipo de última tecnología, el cual mejoro de su versión anterior siendo este un equipo análogo a un equipo digital; de tal forma perfeccionando la reducción del tiempo de toma de las imágenes y aumentado el nivel de precisión, con una menor exposición y baja dosis, así logrando aplicar el principio ALARA para mayor comodidad tanto del paciente como el tecnólogo.

EXPERIENCIA DE ÉXITO

- En los últimos 4 años la sala de Rayos X ha tenido un crecimiento exponencial gracias a sus mejoras, Teniendo un saldo facturado de **1.062'450.260** y un promedio de 15.700 pacientes.
- Siendo la Radiografía de Tórax la proyección más utilizada alcanzando 3.244 tomas por los usuarios

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

GRAFICA DE ESTUDIOS MAS SOLICITADOS

PROYECCION	CANTIDAD	FACTURADO
RADIOGRAFIA DE TORAX	3244	\$ 244,943,700
RADIOGRAFIA DE RODILLA AP Y LATERAL	2305	\$ 159,120,600
RADIOGRAFIA DE CADERA COMPARATIVA	864	\$ 34,054,240
RADIOGRAFIA DE COLUMNA LUMBOSACRA	1166	\$ 98,609,000
RADIOGRAFIA DE PIE AP Y LATERAL	900	\$ 57,000,000
RADIOGRAFIA DE MANO	1046	\$ 56,607,800
RADIOGRAFIA DE TOBILLO	700	\$ 43,224,800
RADIOGRAFIA DE CADERA	367	19,716,900.00
RADIOGRAFIA DE HOMBRO	369	21,878,800.00
RADIOGRAFIA DE PELVIS	363	23,091,700.00

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
 CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
 PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

14. SERVICIO FARMACEUTICO

14.1 Descripción del área.

El área tiene como objetivos contribuir a la calidad de los procesos asistenciales mediante el desarrollo de actividades que garanticen una gestión de medicamentos e insumos altamente calificada, facilitando la atención individualizada orientada a la farmacoterapia eficaz, segura, eficiente y con oportunidad satisfaciendo además las necesidades de medicamentos y dispositivos médicos del paciente, como también la de brindar asesoría sobre el uso correcto de estos.

Adelantar eficazmente los programas de Farmacovigilancia, que logren el correcto desarrollo de la atención farmacéutica, de tal manera que se promocióne la salud, prevenir eventos adversos relacionados con los medicamentos y se garantice la adecuada terapia farmacología, a fin de generar una proyección social que brinde confianza a la comunidad.

14.2 Funciones del área.

Implementar el Servicio Farmacéutico con procesos y mecanismos que cubran con calidad, eficiencia y seguridad al servicio para bienestar de los usuarios de la institución y que se verá reflejada en mejoramiento de las terapias farmacológicas y en una reducción del gasto económico asegurando al paciente una terapia costo-efectiva.

Garantizar la correcta dispensación de los medicamentos, preservando la calidad e inocuidad de los medicamentos y dispositivos médicos almacenados y dispensados en el Servicio Farmacéutico.

Prevenir factores de riesgo asociados con el uso inadecuado e innecesario o derivados de una incorrecta conservación de los medicamentos y dispositivos médicos hospitalarios.

Suministrar medicamentos y dispositivos médicos e informar a los pacientes sobre su uso

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

GESTIÓN Y ROTACIÓN DE INVENTARIOS.

Desde el 2020 se ha llevado a cabo la revisión de los carros de paro mensualmente hasta la fecha, revisando el stock de cada uno y que las cantidades sean las que tienen en cada carro de paro.

En el 2021 se llevaron a cabo inventario de bodega de COVID, puesto de salud castilla, hospital, hospitalización, laboratorio, palo coposo, puesto de salud san bartolo, odontología y respectivamente los años 2022, 2023 los inventarios y las actas de inventario reposan de manera física en las cajas del archivo de la bodega de farmacia.

Los inventarios del 2024 (castilla, aleatorios puesto de salud san bartolo, aleatorias urgencias, aleatorios farmacia y medicamentos de control especial reposan físicamente en el archivador de farmacia) (anexos al final del documento)

ACTIVIDADES DE FÁRMACO-VIGILANCIA REALIZADAS.

En los años 2021- 2022 se realizaron planes de farmacovigilancia para las vacunas en general y vacunas COVID según los anexos de FARMACOVIGILANCIA DE VACUNAS (Reacción adversa grave

posterior a la vacunación) Código: 298, Equipo de Inmunoprevenibles y anexo técnico para la aplicación de la vacuna CoronaVac de Sinovac Biotech contra el COVID 19

En el año 2023-2024 Se han realizado capacitaciones al personal de farmacia, además la regente de farmacia ELIANA YULIETH VALENCIA realizó el curso de VIGIFLOW. No se han presentado reportes de farmacovigilancia, ni problemas relacionados con medicamentos.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

SEGUIMIENTO DESDE LA FARMACIA A LAS DEVOLUCIONES FRENTE A LOS DESPACHOS DE INSUMOS, MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS.

De acuerdo al diagnóstico del paciente el medico requiere un tratamiento el cual se despacha para hospitalización y al momento de que el paciente ya no necesita más medicamento se devuelven y se realiza el traslado desde hospitalización a farmacia. (anexo traslados 2020-2024)

MANEJO DE MEDICAMENTOS DE CONTROL ESPECIAL.

Durante los años 2020 al 2024 se han llevado a cabo los informes de medicamentos de control enviados mensualmente a la dirección territorial de salud de caldas (anexo evidencias de cada año)

En el año 2023 se realizó una actualización del manual para el manejo de medicamentos de control especial, el cual tiene como objetivo específico garantizar el manejo y suministrar adecuadamente de los medicamentos de control especial, teniendo en cuenta las restricciones de tipo legal y las necesidades y requerimientos de los usuarios.

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE FECHAS DE VENCIMIENTO.

Desde el 2020 hasta la fecha para tener un control con los medicamentos próximos a vencer se le ha informado al coordinador médico sobre estos para la posible rotación, también se han realizado mensualmente revisiones de los carros de paro, en el servicio de urgencias y en los consultorios se coloca la información con los medicamentos próximos a vencer y además, mensualmente en cada comité de farmacia se exponen estos medicamentos próximos a vencer. En el año 2023 se implementó el Kardex de farmacia en el cual tiene como objetivo revisar mensualmente los medicamentos próximos a vencer y actualizar fechas de vencimiento.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

ESTADO DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA POR EL ESTÁNDAR DE PROCESOS PRIORITARIOS (SELECCIÓN, ADQUISICIÓN, RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO, CONSERVACIÓN, DISTRIBUCIÓN, DISPENSACIÓN, TRANSPORTE, CONTROL).

En el año 2023 se realizó la actualización del manual del servicio farmacéutico el cual fue basado en la resolución 1403 del 2007 y el decreto 2200 de 2005 e incluye todos los procesos del servicio farmacéutico, la copia reposa en el archivador del área de farmacia, el protocolo reposa en el archivador de farmacia (anexo manual de procesos y procedimientos del servicio farmacéutico)

CONTROL DE INVENTARIOS Y PORCENTAJE DE COINCIDENCIA DE INVENTARIOS ALEATORIOS REALIZADOS.

En el 2022 se han realizado inventarios aleatorios y respectivamente en el año 2023, con el fin de tener un mejor control en las cantidades. Se realizó un Excel evidenciando las cantidades del sistema como las cantidades físicas, realizando al fin una comparación de estas

ESTADO DE LOS REPORTES AL INVIMA.

Los reportes se realizan trimestralmente al programa de tecnovigilancia del INVIMA, en el correo de farmacia se pueden evidenciar estos correos Eventos adversos relacionados con medicamentos, insumos y dispositivo médicos.

en el año 2023 hubo un evento adverso en la farmacia del puesto de salud castilla en el que la auxiliar de enfermería entregó clonazepam 2 mg tabletas en lugar de atorvastatina de 40 mg, se realizó el respectivo estudio encontrando que el paciente se había tomado una pastilla sin embargo no le hizo ningún efecto.

En el año 2024 los pacientes se quejaban de la bolsa de drenaje urinario ya que se estaba filtrando la orina, este dispositivo medico fue llevado a un estudio con el biomédico encontrando una fuga en la manguera.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

El reporte se realizó al proveedor y al programa de tecnovigilancia del Invima y se sigue dando continuidad con el proceso

14.3 Experiencias de éxito.

- Almacenamiento de existencias adecuadas de medicamentos e insumos médicos pertinentes para atender gracias a la buena demanda para atender diferentes diagnósticos de pacientes
- Gracias a la diversa carpeta de medicamento que tenemos para atender los diferentes diagnósticos le damos satisfacción a los usuarios pertenecientes y facilidad a los médicos de ampliar y dar tratamientos eficaces
- Protocolos y manuales actualizados

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

SEGUNDA PARTE

ÁREA ADMINISTRATIVA

15. GESTIÓN AMBIENTAL – PLAN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS

15. 1 Descripción del área.

La E.S.E Hospital Santa Teresita de Pácora Caldas, es una Institución pública comprometida con el desarrollo social y la sostenibilidad ambiental de la región, consciente de que las actividades que realiza, por su naturaleza, generan residuos que deben ser tratados para prevenir la contaminación en el ambiente y los efectos desfavorables a nivel sanitario.

Por lo anterior, y con el fin de dar cumplimiento a las normatividades vigentes y atendiendo las necesidades actuales de la institución, se adoptaron medidas en pro de un buen funcionamiento referente a la gestión integral de residuos de la E.S.E Hospital Santa Teresita de Pácora Caldas según el “Plan De Gestión Integral De Residuos generados en la atención en salud y otras actividades (PGIRASA)”.

Plan el cual durante la vigencia 2020-2024 se encuentra actualizado y ejecutado según los lineamientos y los procesos de la ESE, dirigido desde el comité que se realiza bimensualmente con el grupo administrativos de gestión ambiental y sanitaria, dentro de los procesos ejecutados se adoptaron mediante las siguientes resoluciones:

026 del 7 de mayo de 2020, por la cual se actualiza la resolución 013 del 18 de febrero de 2020, en la cual se adopta el plan de gestión integral de los residuos sólidos generados en la atención de salud y otras actividades PGIRASA.

080 del 30 de septiembre de 2021, Por la cual se derogan las Resoluciones 013 y 026 de 2020 y se adopta y actualiza el Plan de Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención en Salud y otras Actividades PGIRASA.

081 del 30 de septiembre de 2021, Por la cual se derogan las resoluciones 004 de 2015, 013 y 026 de 2020 y se crea el comité “Grupo Administrativo de Gestión Ambiental y Sanitaria” en la ESE Hospital Santa Teresita de Pácora.

082 del 30 de septiembre de 2021, Por la Cual se Deroga la Resolución 205 del 23 del de noviembre de 2016 y se Actualiza La Política de Gestión Ambiental en la ESE Hospital Santa Teresita.

Los procesos en pro de vigilar y ejecutar las acciones estipulas en el PGIRASA y en la política ambiental de la institución, se encuentran ejecutados en una totalidad de un 100%, los cuales fueron rendidos, elaborados y reportados a las autoridades de vigilancia y control.

**“TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL”**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

15. 2 Talento Humano del área.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS	OBJETO	Nº. CONTRATISTA
2020	Realizar el transporte y disposición final de los residuos sólidos, siguiendo la normatividad vigente, es decir el decreto 1609 de 2002, decreto 4741 de 2005, la resolución 1362 de 2007, la ley 1252 de 2008 y el decreto 351 de 2014.	ASEVICAL LTDA.
2021	Realizar el transporte y disposición final de los residuos sólidos, siguiendo la normatividad vigente, es decir el decreto 1609 de 2002, decreto 4741 de 2005, la resolución 1362 de 2007, la ley 1252 de 2008 y el decreto 351 de 2014.	ASEVICAL LTDA.
2022	Realizar el transporte y disposición final de los residuos sólidos, siguiendo la normatividad vigente, es decir el decreto 1609 de 2002, decreto 4741 de 2005, la resolución 1362 de 2007, la ley 1252 de 2008 y el decreto 351 de 2014.	ASEVICAL LTDA.
2023	Realizar el transporte y disposición final de los residuos sólidos, siguiendo la normatividad vigente, es decir el decreto 1609 de 2002, decreto 4741 de 2005, la resolución 1362 de 2007, la ley 1252 de 2008 y el decreto 351 de 2014.	ASEVICAL LTDA.
2024	Realizar el transporte y disposición final de los residuos sólidos, siguiendo la normatividad vigente, es decir el decreto 1609 de 2002, decreto 4741 de 2005, la resolución 1362 de 2007, la ley 1252 de 2008 y el decreto 351 de 2014.	ASEVICAL LTDA.

15. 3 Funciones del área.

- a) Realización de pesaje en Kg de la cantidad de residuos que diariamente se ingresan a la central de almacenamiento y registrarlo en el formato RH1, según el tipo de residuos generados en cada una de las áreas o servicios que presta el generador. (Las carpetas con los formatos diligenciados según la vigencia 2020-2024 reposan en el archivo del SIAU)
- b) Consolidado mensual de los datos obtenidos del diligenciamiento del formato RH1 y presentar bimensualmente el reporte en el comité de gestión Ambiental y Sanitaria. La información sobre la generación de residuos o desechos peligrosos, permitirá clasificar al generador de acuerdo con las

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
 CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
 PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

siguientes categorías en concordancia con lo establecido en la clasificación de generadores de acuerdo con la cantidad de residuos o desechos peligrosos generados. Con base en los promedios ponderados y media móvil de los últimos 6 meses, de las cantidades pesadas y registradas internamente en el formato RH1 y externamente por el gestor ASEVICAL en el manifiesto de Residuos (Las carpetas con los formatos diligenciados según la vigencia 2020-2024 reposan en el archivo del SIAU)

- c) Realizar reporte semestral al referente de salud ambiental de la Dirección Territorial de Salud de Caldas sobre el consolidado del formato RH1 y los indicadores de destinación. (Las carpetas con los formatos diligenciados según la vigencia 2020-2024 reposan en el archivo del SIAU)
- d) Diligenciamiento del Registro de Generadores de Residuos o Desechos Peligrosos (RESPEL) a la autoridad ambiental CORPOCALDAS y el aplicativo IDEAM teniendo en cuenta las categorías y plazos establecidos en el Artículo 28° del decreto 4741 del 30 de diciembre de 2005. (Las carpetas con los formatos diligenciados según la vigencia 2020-2024 reposan en el archivo del SIAU)
- e) Actas de educación continuada sobre acciones y actividades exigidas en el plan para la gestión integral ambiental y sanitaria, con el propósito de generar conciencia en el personal para el adecuado manejo en disposición de residuos y política ambiental de la ESE.
- f) Actas de comité bimensual de gestión Ambiental y Sanitaria.
- g) Documento PGIRASA actualizado
- h) Actas de gestión ambiental y manual de gestión ambiental hospitalaria
- i) Coordinadora comité de gestión ambiental y sanitaria.

15. 4 Principales logros.

- Actualización del PGIRASA según lineamiento y normativas de la ESE.
- Adopción de la medida de bioseguridad y aspectos relacionados con la gestión integral y segura de los residuos generados en las atenciones relacionadas con el virus COVID-19 y la ejecución del plan nacional de vacunación.
- Se brindó a los usuarios y visitantes instalaciones limpias, desinfectadas e idóneas para la prestación de servicios de salud.
- Se logró generar conciencia a los contratistas de la institución sobre un manejo adecuado de residuo generados por la prestación de servicio.
- Se implementó el manual de gestión ambiental hospitalaria para la vigencia 2023.
- Se educó al cliente interno y externo gestión ambiental y sanitarias.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

15. 5 Experiencias de éxito.

Adaptación nuevo código de colores en la sede principal y en las sedes de la institución, con la finalidad de que la operatividad de su PGIRASA se realizó de acorde a la normativa ambiental y sanitaria vigente de la ESE, dando educación continuada de sensibilización sobre el cambio de código de colores, orientando la socialización de este, al talento humano de la institución, proveedores, así como usuarios, familias y visitantes.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

16. ESTADÍSTICA

16.1 Descripción del área.

Desde esta dependencia se debe recopilar, organizar y analizar la información proveniente de las demás áreas con el fin de preparar los resúmenes estadísticos, la producción general de la institución, los indicadores requeridos por las diferentes EPS y demás información solicitada a nivel interno y externo por las diferentes dependencias y autoridades competentes para ello.

Se hacen las sugerencias y recomendaciones de manera oportuna a las áreas encargadas de suministrar la información a fin de contar con datos reales y precisos. Esta dependencia brinda asesoría al personal que ingresa nuevo a la institución sobre el manejo del sistema de información CNT de manera básica. Desde la parte de atención al público se resuelven sus dudas e inquietudes en lo relacionado con los procesos que se realizan en el área. En la parte asistencial se hace acompañamiento al personal médico en el diligenciamiento de la plataforma RUAF de nacimientos y defunciones y se envía información a la profesional de vigilancia en salud pública.

El objetivo principal del área es recolectar, y proporcionar la información concerniente a los diferentes servicios de la entidad, a su vez elaborar los diferentes informes y suministrarlos oportunamente a los funcionarios o entes de control que los requieran. Así como analizar el comportamiento de la producción en la prestación de servicios de las diferentes áreas con el fin de tomar decisiones de manera oportuna.

16.2 Talento Humano.

La coordinación del área de estadística desde el año 2020 hasta el año 2024 está a cargo de una persona profesional que cuenta con varios años de experiencia lo cual le permite realizar las acciones necesarias para que los procesos que se generen de esta área se lleven a cabo de la forma correcta y oportuna, velando siempre por la integridad, seguridad y cumplimiento de las actividades que desarrolla a través de sus competencias y conocimientos específicos en la responsabilidad que maneja.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

La Coordinadora de estadística es la encargada de supervisar al Ingeniero del sistema CNT Paulo Cesar Ocampo Maya desde el año 2020 hasta la fecha, para lo cual se relacionan los contratos que a firmado con la institución durante estas vigencias, los cuales reposan en esta área.

AÑO	CONTRATO	CONTRATO	VIGENCIA
2020	077-2020	171-2020	ENERO A DICIEMBRE 2020
2021	070-2021	210-2021	ENERO A DICIEMBRE 2021
2022	082-2022	N/A	ENERO A DICIEMBRE 2022
2023	076-2023	243-2023	ENERO A DICIEMBRE 2023
2024	119-2024	*	ENERO-OCTUBRE 2024

De acuerdo con la contratación el ingeniero debe realizar las siguientes actividades:

1. Brindar asesorías y mantenimiento en bases de datos SQL Server.
2. Brindar asesorías sobre el sistema de información CNT para los módulos administrativos y asistenciales.
3. Capacitar de forma presencial al personal de la entidad en el manejo del sistema de información actual CNT tanto en módulos administrativos como asistenciales.
4. Presentar informes periódicos mensuales de las actividades relacionadas al cumplimiento del objeto contractual y los informes solicitados por la supervisora del contrato.

16.3 Funciones del área.

1. Prestar asesoría de carácter Estadístico.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

2. Revisar críticamente la información y codificación proveniente de las áreas asistenciales y ambulatorias.
3. Colaborar con el mantenimiento, diligenciamiento y buen funcionamiento de la historia clínica Electrónica
4. Apoyar la administración de los recursos informáticos según las normas y procedimientos establecidos garantizando así la calidad de la atención y de la prestación de los servicios
5. Verificar el cumplimiento de las normas sobre recolección y remisión de información estadística a los diferentes entes de vigilancia y control.
6. Recolectar los informes diarios y mensuales de las diferentes áreas y hacer las respectivas recomendaciones que permitan mejorar el diligenciamiento de la información requerida.
7. Recolectar, Codificar, analizar y preparar los resúmenes estadísticos y demás informes que me sean solicitados a nivel interno y externo por las diferentes dependencias y autoridades competentes para ello.
8. Apoyar al personal en cuanto al diligenciamiento y manejo del sistema CNT en los diferentes módulos al ser el puente entre al asesor del sistema y los usuarios institucionales
9. Enviar los informes de acuerdo a las semanas epidemiológicas a la Profesional de vigilancia en salud pública.
10. Participar en la actualización del manual de normas y procedimientos del área.
11. Brindar una cordial, amable y esmerada atención al cliente que solicita algún servicio o información y fomentar la cultura del servicio al cliente a nivel institucional.
12. Velar por el correcto diligenciamiento en el aplicativo RUAF.
13. Mantener actualizado, organizado y rotulado el archivo de gestión de su área de trabajo.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

14. Realizar la entrega de las diferentes historias clínicas debidamente solicitadas por los usuarios.
15. Participar en la Jornada de Capacitación e Inducción y Re inducción que programe la E.S.E. HOSPITAL.
16. Hacer uso adecuado de los elementos de bioseguridad y protección personal de acuerdo a protocolos institucionales y lineamientos del Ministerio de Protección Social.
17. Elaborar mensualmente los indicadores según resolución 1552 de 2013 de las EPS que lo solicitan.
18. Elaborar mensualmente los indicadores según resolución 0256 de 2016, para ser enviados al área de Calidad.
19. Elaborar mensualmente el informe de Producción por regímenes.

16.4 Principales logros.

Entre los principales logros que se han obtenido desde el área de estadística en la vigencia 2020-2024 se destacan los siguientes.

Atención al público: Usuarios satisfechos con la información requerida tanto presencial como digital.

Asesoría de carácter estadístico. Personal completamente asesorado y capacitado en la elaboración clara, completa y oportuna de los informes que produce cada área.

Recepción de informes: Informes producidos en las áreas enviados al correo de estadística los dos primeros días del mes.

Indicadores EPS: Reconocimiento por parte de las EPS debido a que reciben la información de manera periódica en los tiempos y formatos establecidos.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Informe de producción: Informe completo y detallado de toda la producción de servicios prestados discriminados por régimen enviado a la Gerencia y a la asesora de calidad oportunamente.

Indicadores de calidad: Matriz de indicadores diligenciada en un gran porcentaje enviada a la asesora de calidad oportunamente para su respectivo análisis y comparativo.

16.5 Experiencias de éxito.

Durante la vigencia 2020-2024 el área de estadística ha trabajado de la mano de las demás dependencias retroalimentándolos de manera constante y evidenciando buena receptividad por parte del personal que está inmerso en los diferentes procesos, lo cual ha permitido realizar los ajustes correspondientes en todas las áreas llevando a que la institución cuente con toda la información completa clara y oportuna cada que sea requerida.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

17. PROCESO DE CONTRATACIÓN

17. 1 Descripción del área.

Por parte del servicio de contratación se busca obtener personal adecuado y capacitado en cada una de las áreas que compone la E.S.E Hospital Santa Teresita de Pácora, donde se busca un personal capacitado, responsable, y capaz de asumir sus obligaciones y funciones a desempeñar, logrando con esto mejorar la calidad del servicio siendo eficaz, cordial, amable y dando una oportuna atención con enfoque humano y social a cada uno de los pacientes que se dirigen a las diferentes áreas.

Para el óptimo desempeño de la Institución y el mejoramiento de las actividades administrativas en especial en lo recomendado con la contratación, se hace necesario que cada uno de los contratos sean regidos por la normativa vigente y establezca en forma clara las condiciones y procedimientos de las actividades contractuales de cada uno de los contratistas de la E.S.E Hospital Santa Teresita

17.2 Talento Humano.

Para el año 2024 el área de contratación está compuesta por tres personas encargadas de desarrollar y realizar la contratación y los documentos necesarios de los mismos. Estas personas son un ingeniero industrial Jorge Eduardo Escudero Isaza, un auxiliar administrativa Daniela Arías Cardona encargados de los estudios de conveniencia, CDP, RP, acta de inicio y de la contratación; seguidamente el último filtro pertenece a Ana María Echeverry encargada de la verificación, digitación y publicación en las plataformas del SIA OBSERVA y del SECOP II.

17.3 Funciones del área.

Desde el área de contratación se realizan varias fases las cuales van desde la parte administrativa, jurídica y la publicación de los contratos. Es así como las funciones van desarrolladas y asignadas de la siguiente manera.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Por parte de la auxiliar administrativa se desarrollan actividades relacionadas con la minuta, los certificados presupuestales y los registros presupuestales.

- Corregir y organizar las correcciones de los borradores por parte de la jurídica.
- Implementar las observaciones dadas por el Asesor jurídico frente a los borradores de las minutas contractuales, Organizar y verificar las carpetas contractuales de la vigencia actual.
- Realizar y verificar actividades referentes al sistema de gestión documental de la Entidad de acuerdo a la necesidad del servicio.
- Cuando los contratos ya están realizados, verificados y organizados se procede a ser publicados en la plataforma del SIA OBSERVA y el SECOP II, las funciones del digitador de las plataformas con las siguientes:
 - Publicar en el aplicativo SIA OBSERVA los diferentes documentos relacionados con las contrataciones realizadas por la E.S.E Hospital Santa Teresita de Pácora, dentro del marco de los tiempos y plazos estipulados para ello, dependiendo de la fecha de entrega por parte de la Entidad.
 - Cargar la información de los mismos contratos en el SECOP (Sistema Electrónico de contratación Pública), ya sea en su fase I o II, dependiendo de la necesidad y el cumplimiento que tenga la contratación y dada la fecha de entrega por parte de la Entidad.
 - Actualizar en el término los documentos de las contrataciones publicadas en el SECOP I y II y SIA OBSERVA, cada vez que deban ser publicados dependiendo de la fecha de entrega por parte de la Entidad.
 - Revisar los documentos y minutas contractuales elaboradas por la auxiliar administrativa del área de contratación, previa coordinación con el área administrativa, gerencia y jurídica de la Entidad.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Para la publicación y rendición de los contratos en la plataforma SIA OBSERVA y SECOP II hay un plazo hasta los cinco (5) primeros días de cada mes del año que se está efectuando los contratos, cada una de las plataformas exige ciertos parámetros necesarios para rendir y publicar el contrato exitosamente. Para la plataforma del SIA OBSERVA se necesitan dos usuarios los cuales son necesarios en el momento de la rendición de los mismos. Con los cuales uno de ellos es del funcionario encargado de la publicación de los contratos y el otro usuario es del control de gerencia la cual hace la parte de la rendición de los contratos en las fechas establecidas.

Desde el año 2020 hasta febrero del año 2024 se realizaron 1.500 contratos los cuales fueron rendidos, digitados y verificados en la plataforma del SIA OBSERVA; cada uno de estos contratos se realizaron de acuerdo al manual de contratación y al plan de adquisición que se realiza cada año según sus objetivos y propósitos para el año con respecto a la contratación.

Los contratos realizados en estos cuatro años fueron realizados para el apoyo a la gestión, suministros, compras, equipos, que fueron necesarios para el desarrollo y cumplimiento de objetivos de la E.S.E Hospital Santa Teresita.

Así mismo, cada uno de los contratos cuenta con el CDP (Certificado de disponibilidad presupuestal), RP (Registro presupuestal), estudio de conveniencia (el estudio de conveniencia cuenta con la identificación de la entidad y de su régimen jurídico de contratación, objetivo de la entidad, la descripción de la necesidad que la E.S.E pretende satisfacer, definición del objeto a contratar, análisis del sector, fundamentos que soportan la forma de contratación a realizar, análisis que soportan el valor a contratar, la modalidad de los contratos, marco legal y social, acción recomendado y supervisión, definición del riesgo, garantías), certificado por parte de la E.S.E Hospital Santa Teresita (la cual indica cuál es la cantidad de personal de planta que se encuentra en la institución) y la propuesta de prestación de los servicios de cada uno de los contratistas según sus funciones u obligaciones escritas en el contrato.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Por otro lado, se presenta a continuación las claves del SIA OBSERVA y del SECOP II las cuales direccionan a las plataformas donde se encuentran cargados y rendidos los contratos desde el año 2020 hasta febrero del año 2024.

17.4 Principales logros.

Desde el área de contratación se ha logrado aumentar la cantidad de contratos con personal capacitado para cada una de las áreas buscando ampliar y solventar las necesidades de los usuarios en aras de un hospital que brinde más procedimientos, equipos, personal asistencial, médicos, personal administrativo, que ayuden al fortalecimiento de la Institución, logrando más oportunidades no solo para los contratistas sino también para la Institución y sobre todo para los usuarios.

17.5 Experiencias de éxito.

Como experiencia de éxito se ha logrado observar desde el año 2020 hasta el año 2024 la cantidad de equipos, suministros, contratos con médicos especialistas, las nuevas ambulancias, las compras de nuevas herramientas informáticas como los son computadores, scanner, que han ayudado a mejorar la calidad del servicio.

Esto ha ayudado a lograr un mejor alcance por parte de la ESE Hospital Santa Teresita a nivel departamental, con base a cada uno de los funcionarios, equipos y contratos de la misma se logra no solo la atención a la comunidad Pacoreña sino también a los Municipios aledaños al mismo.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

18. PROCESO DE FACTURACIÓN

Conjunto de actividades que permiten liquidar y cuantificar los servicios de salud prestados a nuestros usuarios de acuerdo a una contratación previa con entidad pagadora.

Este proceso es transversal y fundamental para la institución, pues de él dependen los ingresos mensuales de la institución de salud.

La ESE Hospital Santa Teresita de Pacora tiene varios puntos de facturación que permiten la oportuna, eficiente y eficaz facturación de todos los servicios de salud que se prestan tanto en la sede principal como en el Centro de Salud de San Bartolomé y puesto de Salud de Castilla y Palocoposo.

Sede Principal.

1. **Punto de facturación en el área de urgencias** con un auxiliar administrativo que permanece en 24 horas del día y él se encarga de facturar los servicios que se prestan en esta área y pasarlo a área de auditoría de cuentas médicas para su revisión.
2. **Punto de facturación en programa de riesgo cardiovascular**, permanecen dos auxiliares administrativos quienes se encargan de agendar y facturar todos los servicios que genera el programa de riesgo cardiovascular incluyendo consultas, medicamentos y paraclínicos, este servicio opera de martes a sábado en el horario institucional.
3. **Punto de facturación de caja**, permanece un auxiliar administrativa quien se encarga de facturar todos los servicios que generan copago, cuotas moderadoras o pagos particulares, está en el horario institucional de martes a sábado y se encarga de hacer el cierre de caja al finalizar la jornada laboral y al día siguiente manda a consignar los recursos recibidos del día anterior incluyendo los que envían del centro de salud de San Bartolomé y Puestos de salud de Castilla y Palocoposo.
4. **Punto de facturación en consulta Externa**: permanece una auxiliar administrativa quien se encarga de facturar todos los servicios ambulatorios que no generan copago, en este punto también se encuentran 2 auxiliares administrativas que apoyan con el agendamiento de consulta externa, odontología y psicología.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

5. **Punto de facturación PYMS:** permanecen dos auxiliares administrativas quienes se encargan de facturar todos los servicios de los diferentes programas de promoción y mantenimiento de la salud de acuerdo a los ciclos de vida de la resolución 3280 de 2018.

Sede Centro de Salud de San Bartolomé: En la actualidad se tiene contratada una auxiliar administrativas quien se encarga de facturar todos los servicios generados en el centro de salud y adicionalmente recauda los dineros de los copagos y cuotas moderadoras que deben cancelar los usuarios y la lleva para entregársela en caja. Esta actividad de implemento en la vigencia 2024.

Sede Puesto de Salud Castilla: En la actualidad se tiene contratada una auxiliar administrativas quien se encarga de facturar todos los servicios generados en el puesto de salud y adicionalmente recauda los dineros de los copagos y cuotas moderadoras que deben cancelar los usuarios y la lleva para entregársela en caja. Esta actividad de implemento en la vigencia 2024.

Sede Puesto de Salud Palocoposo: En la actualidad se tiene contratada una auxiliar administrativas quien se encarga de facturar todos los servicios generados en el puesto de salud desde el hospital, toda vez que en esta sede no hay conectividad con el sistema CNT y el proceso se hace manual, por lo tanto se factura por cargue directo.

La ESE Hospital Santa Teresita de Pacora tiene contratación vigente con las siguientes EPS.

- Nueva EPS
- Salud Total
- Sura
- Cosmitet

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

COMPORTAMIENTO EN LA FACTUACION DURANTE EL PERIODO 2020-2023.

FACTURACION DE SERVICIOS DE SALUD 2020-2024				
	2020	2021	2022	2023
Total Venta de Servicios	4.434.409.032	6.075.234.107	6.189.217.384	9.552.821.550
.....Atención a población pobre en lo no cubierto con subsidios a la demanda	0	5.011.664	5.257.822	0
.....Régimen Subsidiado	2.482.581.715	2.779.074.646	3.095.690.274	6.052.438.503
.....Régimen Contributivo	1.214.222.166	2.046.880.856	2.076.468.542	2.291.416.881
.....Soat	70.140.049	125.585.053	82.770.256	106.358.253
.....Plan de Intervenciones Colectivas	176.174.502	343.780.043	388.752.434	470.538.253
-----Otras Venta de Servicios de Salud	491.409.032	774.901.845	540.278.384	632.069.492

Como se observa la facturación ha venido creciendo año a año y en especial en el último año, donde el 85% de los servicios de salud se prestan a evento con las diferentes EPS.

COMPORTAMIENTO Y VARIACIONES EN LA FACTUACION DURANTE EL PERIODO 2020-2023.

	2020	Var 2021-2020	2021	Var 2022-2021	2022	Var 2023-2022	2023
Total Venta de Servicios	4.434.409.032	137%	6.075.234.107	102%	6.189.217.384	154%	9.552.821.550
.....Atención a población pobre en lo no cubierto con subsidios a la demanda	0	0%	5.011.664	105%	5.257.822	0%	0
.....Régimen Subsidiado	2.482.581.715	112%	2.779.074.646	111%	3.095.690.274	196%	6.052.438.503
.....Régimen Contributivo	1.214.222.166	169%	2.046.880.856	101%	2.076.468.542	110%	2.291.416.881
.....Soat	70.140.049	179%	125.585.053	66%	82.770.256	128%	106.358.253

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

.....Plan de Intervenciones Colectivas	176.174.502	195%	343.780.043	113%	388.752.434	121%	470.538.253
-----Otras Venta de Servicios de Salud	491.409.032	158%	774.901.845	70%	540.278.384	117%	632.069.492

En la cuatrienio se ha observa un variación positiva en el total de a la facturación, en la vigencia 2021 se logró un incremento en la facturación del 37%, con una mayor variación en los programas de plan de intervenciones colectivas PIC.

En la vigencia 2022 el incremento en la facturación fue mínimo solo un 2%, porque se dejó de facturar la vacunación covid19, bajando un 30% la facturación de otras ventas de servicios de salud.

En la vigencia 2023 se incrementó la facturación total en un 54% gracias a la venta de servicios de salud del régimen subsidiado y contributivo por evento en la mayoría de entidades a acepción de la nueva EPS subsidiada que se contrató a cápita a partir del 1 de julio de 2023.

La ESE Hospital Santa Teresita aumento su portafolio de servicios en imagenología, laboratorio clínico, fisioterapia y psicología lo que ha permitido atender la población de pacora y aguadas e incrementar notoriamente la facturación de servicios.

Comité de cartera, facturación, glosas y devoluciones: Este comité esta creado mediante resolución 018 de 2023, el cual esta conformado por los siguientes funcionarios o quien haga sus veces

- Gerente
- Subdirector Administrativo
- Coordinador de Cartera
- Coordinador de Facturación
- Auditor de cuentas Medicas

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Este comité tiene las siguientes funciones:

- Establecer las directrices, políticas, criterios y pautas de seguimiento para el manejo de los asuntos que estén relacionados con el efectivo recaudo y recuperación de la cartera de la institución, por cualquiera de los conceptos que la integran.
- Trazar los lineamientos efectivos sobre el recaudo de la cartera corriente y de las vigencias anteriores, en los términos establecidos en las normas legales para tal efecto.
- Resolver los conflictos de interpretación aplicación e implementación de las normas que sobre cartera publica se expidan a nivel nacional logrando armonizarlas con las políticas y reglamentos internos de la institución.
- Estudiar y decidir sobre la viabilidad o rechazo sobre las facilidades de pago propuestas por los deudores, en caso de que las cuantías o plazos, estén por fuera de los términos establecidos para dicho fin.
- Valorar la afectación de las glosas y devoluciones en los estados de cartera.
- Revisar en las reuniones las acciones persuasivas y pre jurídicas que se han realizado para dinamizar los cobros de cartera.
- Solicitar previa evaluación del caso, la realización de cobros jurídicos mediante demandas ejecutivas ante la jurisdicción ordinaria.
- Establecer las acciones conducentes a fortalecer el proceso de conciliación de las cuentas, dinamizando el proceso de radicación y recaudo de cartera.
- Establecer los mecanismos que permitan mantener la cartera de la institución debidamente depurada.
- Realizar seguimiento a la circulación de cartera radicada en cada una de las entidades.
- Realizar el estudio de las glosas con el fin de darle a la facturación las soluciones pertinentes para evitar las dichas objeciones en el proceso de la prestación del servicio.
- Realizar jornadas de inducción y Re inducción en las diferentes dependencias con el fin de llevar una facturación actualizada de la cual ayudara para evitar retrasos en la facturación de los servicios.
- Establecer las directrices, políticas, criterios y pautas de seguimiento para el manejo

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

de los asuntos que estén relacionados con las facturas generadas en la ESE por prestación de servicios.

- Realizar seguimiento mensual a las facturas con concepto de devolución para intervenir en el proceso e impactar en el resultado final de la radicación dentro de los tiempos establecidos.
- Realizar seguimiento mensual de las facturas y cuentas pendientes de radicar comprobando compromisos con las instituciones para garantizar los procesos de comunicación efectiva y radicación oportuna.
- Medir los tiempos de radicación dándole seguimiento al cumplimiento del manual de facturación en los tiempos establecidos en la norma para cada actividad.

El comité debe reunirse periódicamente cada mes y extraordinariamente cuando se requiera por citación del Gerente o el subdirector administrativo.

El comité se ha venido reuniendo periódicamente y las actas reposan en facturación de la institución.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

19. PROCESO DE CARTERA

19.1 Descripción del área.

La cartera de la ESE Hospital Santa Teresita busca el recaudo de las atenciones prestadas por los servicios de salud, del régimen subsidiado, contributivo, ARL, Soat, régimen especial y otros deudores, busca el recaudo de las gestiones realizadas con los acercamientos que se realizan con las diferentes entidades para llegar acuerdos de pagos, verificación de saldos, conciliaciones y cruces.

buscamos dar respuesta de las glosas y devoluciones generadas para no tener demoras en los pagos y realizamos verificación de los saldos en la cartera de la ese por edades los cuales nos facilitan poder hacer mejores acciones de recaudo.

19.2 Funciones del área.

1. Realizar el respectivo asiento de la cuenta de cobro en el módulo de Cartera del Sistema CNT.
2. Realizar la trazabilidad de cada una de las cuentas de cobro de acuerdo a la Resolución 003047 de 2008 o la que la modifique.
3. Presentar indicadores de rotación de cartera mensualmente.
4. Generar los informes de cartera solicitados por las entidades como Asociación de Hospitales, E.P.S del Régimen Contributivo y Subsidiado, Dirección Local de Salud y organismos de control como Contraloría, Superintendencia de Salud, Ministerio de la Protección Social, Procuraduría y otros organismos de vigilancia y control.
5. Realizar la Gestión estricta en compañía del contador de la E.S.E. Hospital Santa Teresita de Pácora de toda la cartera de la entidad, presentando los respectivos informes para la toma de decisiones, según manual de cartera.
6. Realizar actividades en común acuerdo con el contador de la E.S.E. Hospital Santa Teresita de los diferentes arqueos que deben ser realizados en la Entidad.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

7. Analizar y responder en conjunto con el área de facturación las glosas presentas por las entidades responsables de pago.
8. Proporcionar la información solicitada por el contador para la conciliación de saldos contables.
9. Identificar los pagos ingresados por transferencia electrónica, consignaciones o cheque girados para cada periodo por cada una de las cuentas bancarias habilitadas por la entidad.
10. Verificar pagos contra facturas radicadas.
11. Realizar gestiones que permitan identificar pagos de vigencias actuales y anteriores.
12. Participar en la Jornada de Capacitación e Inducción y Re inducción que programe la E.S.E. HOSPITAL.
13. Realizar Conciliaciones con las diferentes E.A.P.B, I.P.S, S.O.A.T, A.R.L régimen especial y entidades públicas cuando sea requerido por las partes.
14. Realizar informe mensual correspondiente al FT025.
15. Realizar informes trimestrales circular 030 y Decreto 2193
16. Hacer uso adecuado de los elementos de bioseguridad y protección personal de acuerdo a protocolos institucionales y lineamientos del Ministerio de Protección Social.

19.3 Seguimiento a planes y comités.

En el año 2020 se implementa el módulo de cartera CNT, ya que este módulo no estaba conectado con la interfaz contable ni de presupuesto, todas las relaciones de pagos generadas se descargaban en un formato Excel el cual manejaba toda la facturación relacionada por prestación de servicios, ahora en el sistema de CNT cartera podemos entrar al verificar el estado de las cuentas que se adeudan de las diferente entidades, la trazabilidad de las facturas, las radicaciones, realizar seguimiento a las facturas glosas, notas crédito, debito y a verificar las facturas canceladas.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

Se implementa el CNT pacientes para poder realizar el cierre de caja de las ventas realizadas dentro de la ESE y venta de copagos.

En el año 2023, se implementa el comité de cartera facturación glosas y devoluciones de los cuales estamos a cargo el coordinador de facturación y la persona encargada del área de cartera, comité que empezó a regir desde el día 23 de febrero del año 2023.

Esta resolución la encontramos en el equipo de cartera, en documentos D, nombrada como CARTERA HSTP y cartera 2023 dentro de esta carpeta esta la resolución número 018 -2023 correspondiente al comité de cartera facturación glosas y devoluciones.

Se realizan cargues de las siguientes circulares 2193, donde se reporta el estado total de la deuda de cartera de todas las entidades a las cuales se les realiza la prestación de los servicios, En circular 030 se reporta la venta de servicios de las EAPB (regímenes contributivo y subsidiado) la cual se realiza de manera trimestral, información que utiliza la dirección territorial de salud de caldas para las mesas 030 trimestral, se realiza formato FT025 de manera mensual donde se reporta el valor total recaudado y el valor total radicado del mes anterior, estos informes se han realizado durante los periodos 2020, 2021,2022,2023 y 2024 de la manera solicitada el soporte de cargue y respuesta de las validaciones exitosas los podemos encontrar en los siguientes correos sistemas@hospitaldepacora.gov.co y almacen@hospitaldepacora.gov.co

Por parte de la alcaldía nos envían el LMA (liquidación mensual de afiliados) esta información se compartía solo con el área de facturación, pero desde las vigencias 2020 al 2024 se empezaron a compartir con todas las áreas las cuales se tenga atención de pacientes, para hacer la respectiva verificación de que son los mismos usuarios los cuales reportan las entidades.

19.4 Principales logros.

Implementar el módulo CNT con contabilidad y presupuesto, realizar gestiones de recuperación de cartera, realizar reuniones con las diferentes entidades donde quedan plasmadas actas de conciliaciones donde se evidencia los saldos adeudados en la cartera por

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

prestación de servicios en salud, actas de conciliación de glosas y cartera, actas de acuerdos de pago estas se encuentran en físico en el archivo vigencia 2020 y vigencias 2021,2022,2023 y 2024 reposan en físico en la oficina de cartera y costos, también se pueden evidenciar en el correo de cartera@hospitaldepacora.gov.co y en las carpetas nombradas actas de conciliaciones de cartera y glosas de las diferentes vigencias en el disco local D, cartera ese HSTP y se buscan estas carpetas en cada vigencia.

La ese hospital ha logrado que en las vigencias 2020 a 2024 se consolide un acercamiento trimestral en conciliaciones con las entidades del régimen contributivo y subsidiado conciliaciones realizadas por parte de la dirección territorial, hemos sido notificados por la superintendencia de salud para realizar conciliaciones con los Soat y arl, entidades con las cuales tenemos muy poco acercamiento.

La verificación de pagos permite identificar las entidades pagadoras mes a mes, para determinar el estado de cartera de cada entidad respecto a la institución, esto se realiza de la siguiente manera:

Se verifican extractos bancarios del mes el cual vamos a identificar, estos extractos bancarios reposan en el correo de cartera@hospitaldepacora.gov.co información remitida directamente por el gerente de la ese.

Todos los saldos y acciones realizadas se pueden verificar en el módulo de CNT cartera y contabilidad la cual se encuentra en la base de datos del sistema del servidor, y se puede hacer la respectiva trazabilidad por años donde se evidencia el avance generado.

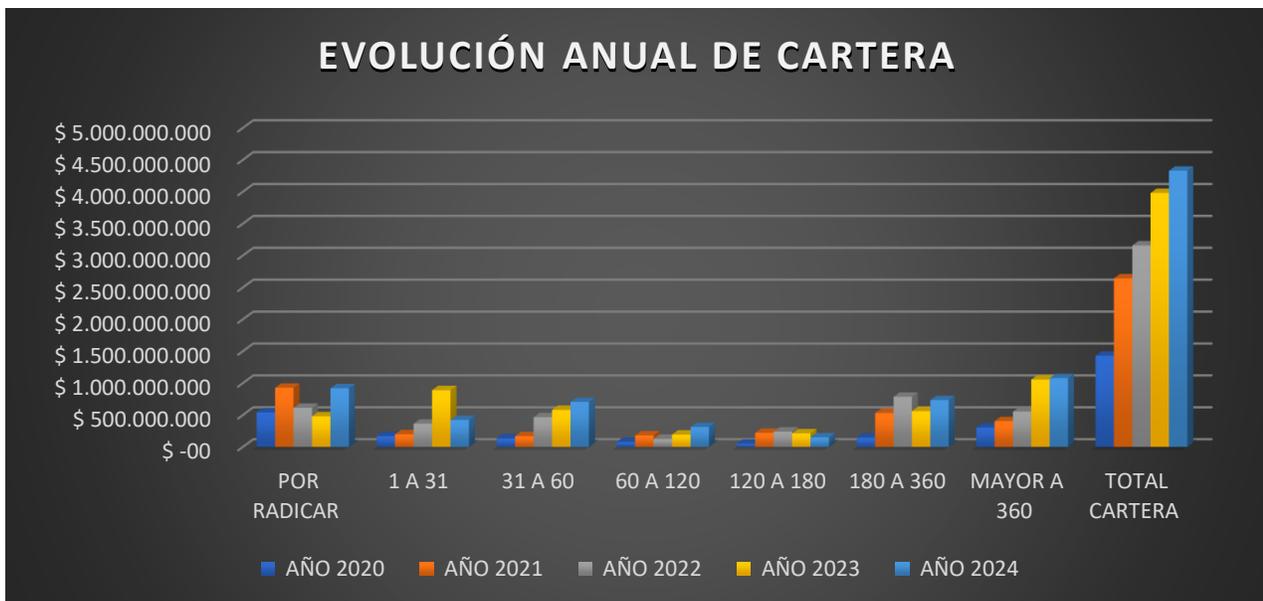
Así, se evidencia el estado de cartera por edades donde se ve el crecimiento en venta de servicios el recaudo generado durante estas vigencias, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024, se muestran los saldos de cartera con los cuales se cierran vigencias, esta información queda plasmada en informe 2193 que se carga trimestralmente y para cierre de año, igualmente se puede verificar en el módulo de CNT cartera.

Recaudos que se han podido gestionar mediante conciliaciones de cartera, actas que se encuentra en físico y en el equipo de cartera.

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

ESTADO DE CARTERA POR EDADES	POR RADICAR	1 A 31	31 A 60	60 A 120	120 A 180	180 A 360	MAYOR A 360	TOTAL CARTERA
AÑO 2020	\$ 542,108,167	\$ 170,953,303	\$ 135,233,280	\$ 79,134,791	\$ 51,462,737	\$ 146,252,416	\$ 305,880,202	\$ 1,431,024,896
AÑO 2021	\$ 929,049,832	\$ 200,015,948	\$ 170,503,255	\$ 182,375,593	\$ 222,655,191	\$ 533,356,306	\$ 405,256,057	\$ 2,643,212,182
AÑO 2022	\$ 614,835,455	\$ 365,190,546	\$ 467,085,449	\$ 128,623,131	\$ 241,085,562	\$ 787,120,208	\$ 555,854,540	\$ 3,159,794,891
AÑO 2023	\$ 481,714,278	\$ 890,686,095	\$ 581,927,759	\$ 194,037,979	\$ 213,645,778	\$ 562,827,832	\$ 1,057,503,301	\$ 3,982,343,022
AÑO 2024	\$ 921,821,146	\$ 423,549,627	\$ 706,482,759	\$ 313,617,226	\$ 151,858,386	\$ 734,941,722	\$ 1,078,367,721	\$ 4,330,638,587



19.5 Experiencias de éxito.

Se ha logrado realizar una mejor trazabilidad a las cuentas por cobrar y hacer una mejor gestión del recaudo, se han realizado en compañía de abogado juridifico de la ese oficios de cobro para enviar a las entidades las con las cuales no se ha podido llegar a acuerdos de pagos ni acercamientos.

Se muestran los avances realizados en las diferentes rendiciones de cuentas realizadas en la vigencia 2020,2021,2022,2023 y 2024, donde se ve el crecimiento en ventas de servicios de salud, en radicación y en recaudo, se adjuntan imágenes para su respectiva verificación.

**“TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
 CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL”**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
 PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

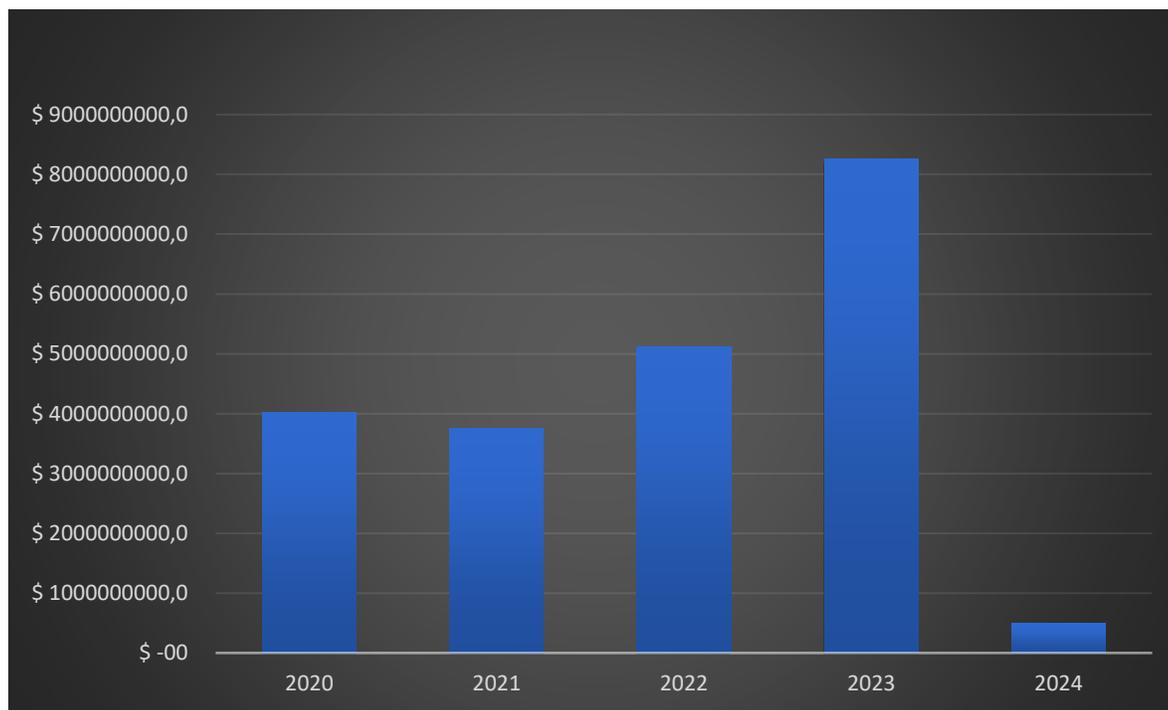
Realizar de manera mensual conciliación de CNT cartera contra modulo CNT contable, verificación que se hace junto al contador de la ese, para llevar control de los valores adeudados a nuestra entidad, se realizan actas de conciliación las cuales reposan 2020 en el archivo central, 2021,2022 y 2023 en la oficina de cartera y costo y 2024 reposan en el equipo de cartera.

Actualizar el estado de cartera con la base de datos relacionando todos los movimientos efectuados ente el pagador y el prestador.

RECAUDO GENERADO POR AÑOS	
AÑO	VALOR
2020	\$ 4,014,471,519
2021	\$ 3,748,173,025
2022	\$ 5,108,770,064
2023	\$ 8,258,781,920
2024	\$ 501,680,085
TOTAL	\$ 21,631,876,613

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2



**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

20. ÁREA FINANCIERA

20.1 Presupuesto.

PRESUPUESTO								
VIGENCIA	PRESUPUESTO DEFINITIVO	RECONOCIDO	RECAUDADO	COMPROMETIDO	GIRADO	CUENTAS POR PAGAR PRESUPUESTALES	SUPERÁVIT CON RECONOCIMIENTO	SUPERÁVIT CON RECAUDO
2020	4.850.431.896	5.544.007.270	4.559.086.841	4.347.016.996	4.347.016.996	0	1.196.990.274	212.069.845
2021	5.552.362.425	6.586.390.859	5.217.281.900	5.377.771.696	5.217.281.900	160.489.796	1.208.619.163	-160.489.796
2022	6.515.219.644	7.773.328.923	5.793.593.481	6.051.543.091	5.771.994.628	279.548.463	1.721.785.832	-257.949.610
2023	9.120.030.068	11.627.576.962	9.412.041.342	8.941.800.609	8.941.800.609	0	2.685.776.353	470.240.733

20.2 Ingresos.

INGRESOS PROYECTADOS

PERIODO	DISPONIBILIDAD INICIAL	VENTA DE SERVICIOS DE SALUD	APORTES	OTROS INGRESOS	CUENTAS POR COBRAR OTRAS VIGENCIAS	TOTAL INGRESOS RECONOCIDOS
2020	51.045.017	3.940.628.773	268.906.344	36.040.128	1.247.387.008	5.544.007.270
2021	372.096.248	5.259.840.026	342.124.575	1.249.643	611.080.367	6.586.390.859
2022	15.002.000	6.147.061.469	357.842.332	370.640	1.253.052.482	7.773.328.923
2023	15.002.000	8.412.053.803	835.144.343	730.706.756	1.634.670.060	11.627.576.962

RECAUDO

PERIODO	DISPONIBILIDAD INICIAL	VENTA DE SERVICIOS DE SALUD	APORTES	OTROS INGRESOS	CUENTAS POR COBRAR OTRAS VIGENCIAS	TOTAL INGRESOS RECAUDADOS
2020	51.045.017	2.955.708.344	268.906.344	36.040.128	1.247.387.008	4.559.086.841
2021	372.096.248	3.890.731.067	342.124.575	1.249.643	611.080.367	5.217.281.900
2022	15.002.000	4.167.326.027	357.842.332	370.640	1.253.052.482	5.793.593.481
2023	15.002.000	6.196.518.183	835.144.343	730.706.756	1.634.670.060	9.412.041.342

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

PORCENTAJE DE RECAUDO						
PERIODO	DISPONIBILIDAD INICIAL	VENTA DE SERVICIOS DE SALUD	APORTES	OTROS INGRESOS	CUENTAS POR COBRAR OTRAS VIGENCIAS	TOTAL INGRESOS RECAUDADOS
2020	100%	75%	100%	100%	100%	82%
2021	100%	74%	100%	100%	100%	79%
2022	100%	68%	100%	100%	100%	75%
2023	100%	74%	100%	100%	100%	81%

20.3 Gastos.

GASTOS							
PERIODO	GASTOS DE PERSONAL	GASTOS GENERALES	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	GASTOS DE OPERACIÓN COMERCIAL	INVERSION	CUENTAS POR PAGAR	TOTAL GASTOS INCLUIDAS LAS CUENTAS POR PAGAR
2020	2.494.795.735	519.560.753	7.116.403	935.569.572	0	389.974.533	4.347.016.996
2021	2.972.315.953	591.345.829	4.687.452	1.187.067.722	622.354.740	0	5.377.771.696
2022	3.371.251.709	702.060.962	26.270.864	1.595.378.810	196.090.950	160.489.796	6.051.543.091
2023	4.636.568.678	694.281.579	25.728.875	1.542.158.553	1.763.514.461	279.548.463	8.941.800.609

20.4 Pasivos.

PASIVOS						
PERIODO	23 PRESTAMOS POR PAGAR	24 CUENTAS POR PAGAR	25 BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	27 PROVISIONES	29 OTROS PASIVOS	2 TOTAL PASIVOS
2020	0	148.686.375	104.322.796	120.000.000	0	373.009.171
2021		720.001.694	102.360.626	120.000.000		942.362.320
2022		509.462.062	102.360.625	120.000.000		731.822.687
2023		333.196.306	102.360.625	620.000.000		1.055.556.931

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2

20.5 Estado de Resultados.

ESTADO DE RESULTADOS							
PERIODO	43INGRESOS OPERACIONALES	44 TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES	48 OTROS INGRESOS	63 COSTO DE VENTAS	51 Y 53 GASTOS DE OPERACIÓN	58 OTROS GASTOS	UTILIDAD O PERDIDA
2020	4.022.711.560	268.906.344	213.796.264	2.690.388.760	1.866.019.824	3.691.022	-54.685.438
2021	5.259.840.026	356.304.975	205.150.298	3.309.425.300	2.422.289.129	2.033.823	87.547.047
2022	6.379.137.247	357.842.332	106.623.749	3.528.906.573	2.869.581.954	121.347.347	323.767.454
2023	8.616.068.167	1.433.034.994	234.097.662	4.223.585.681	4.152.897.998	18.005.482	1.888.711.662

**"TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN EN SALUD
 CON ENFOQUE HUMANO Y SOCIAL"**

ESE Hospital Santa Teresita de Pacora
 PBX 8670193 FAX 8670-149 NIT 890.801.517-2