

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO MARIA AUXILIADORA

MOSQUERA - CUNDINAMARCA

INFORME DE GESTION VIGENCIA 2011

ENERO DE 2012

INTRODUCCION

El presente documento hace un balance de la gestión realizada por la Empresa Social del Estado María Auxiliadora de Mosquera, Cundinamarca, durante la vigencia del año 2011, en cumplimiento de su misión institucional y en beneficio de la población del municipio. Gestión orientada y priorizada a la prestación de Servicios de Salud, con oportunidad y excelente atención, de conformidad a nuestras políticas de calidad y buen servicio.



JOSE ALEJANDRO RODRIGUEZ POSADA
Gerente

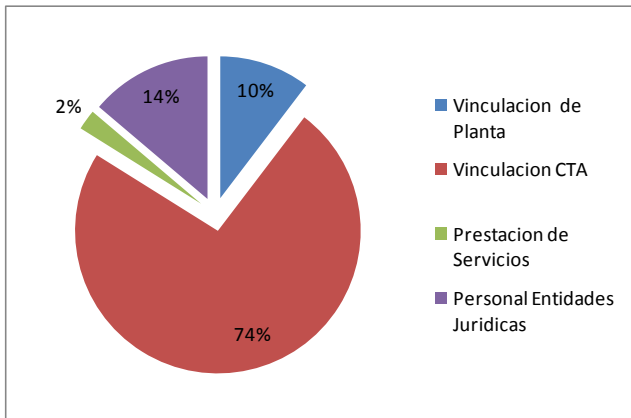
1. ANALISIS ORGANIZACIONAL

En 2011 se fortaleció el aumento de la eficiencia administrativa y se optimizó mejoraron la respuesta de los procesos que apoyan la prestación de los servicios asistenciales ofertados, la entidad mantuvo un plan de austeridad y aplicó sin perjudicar la calidad de los servicios, controles estrictos a las actividades desarrolladas por las personas que adelantan actividades tanto asistenciales como administrativas, al concluir la vigencia la proporción de personal administrativo que apoyaba la realización de las labores misionales en la entidad era de 1 a 3 en relación con el personal asistencial, las labores de apoyo hacen referencia a procesos como auditoría, vigilancia y servicios generales, que no inciden en la distribución de actividades relacionadas con el proceso misional.

El tipo de vinculación para desarrollar actividades en el periodo 2010 se muestran en la Figura 1, La proporción de personal que suplió las necesidades de prestación de actividades en la entidad se muestra en la Figura 2.

Figura 1

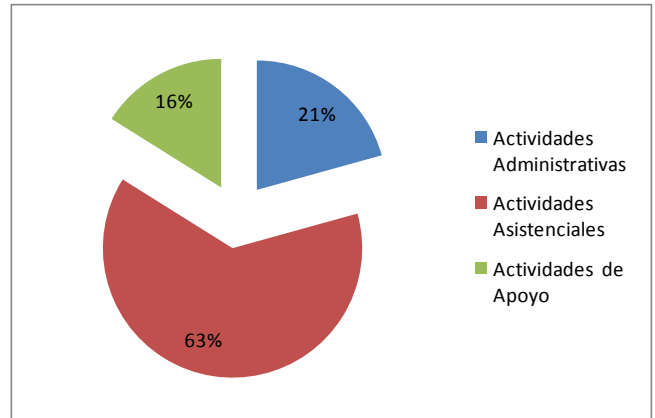
Proporción Tipo de Vinculación



Fuente: E.S.E. MARIA AUXILIADORA

Figura 2

Proporción Tipo de Actividad



Fuente: E.S.E. MARIA AUXILIADORA

1.1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

PRESENTACION

La E.S.E. María Auxiliadora fue creada mediante Acuerdo Municipal No.021 del 4 de Diciembre de 2003, funciona como un ente autónomo desde el 1 de Marzo de 2004, es una entidad pública descentralizada, de categoría especial, del orden municipal, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita a la Secretaría de Salud Municipal e integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud, sometida al régimen jurídico previsto en el Capítulo III, Artículos 194, 195 y 197 de la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios y demás disposiciones que lo modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan.

A partir de Febrero 1 de 2008, la Empresa Social del Estado María Auxiliadora inicio una nueva etapa de Gerencia, bajo la nueva administración, los esfuerzos de todo el equipo de trabajo de la institución, se dirigieron a mejorar la calidad de los servicios ofertados y posicionar a la entidad como una de las mejores Empresas Sociales del Estado en el Departamento, con este propósito en su operación se beneficio a la comunidad del municipio de Mosquera a través de una prestación de servicios oportuna y de calidad.

MISION

Somos una Empresa prestadora de servicios de salud de primer nivel de complejidad, responsable de garantizar la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, a través de la gestión de un recurso humano competente y comprometido, que aplica la humanización del servicio, el mantenimiento de la calidad y la utilización apropiada de recursos tecnológicos, para dar respuesta permanente a las expectativas de nuestra población usuaria.

Cumpliendo los principios de la Responsabilidad Social Empresarial y buscando generar rentabilidad social y financiera, estamos allí para acompañarle permanentemente a usted: **NUESTRO USUARIO.**

VISION

Seremos en el año 2013, la E.S.E. de Cundinamarca, cuyos servicios se encontraran acreditados con excelencia, a través de la optimización, innovación e integración de los recursos disponibles en beneficio de la población, logrando su bienestar y el desarrollo integral de la institución.

PRINCIPIOS

Ética: actitudes y comportamientos acordes con el buen ejercicio profesional.

Honestidad: actuar con integridad y autocontrol para lograr confianza en la ejecución de las actividades propias del desempeño profesional.

Humanización: Trato digno acorde con las necesidades propias del ser humano.

Respeto: trato digno, amable y cordial que se debe ofrecer como norma hacia nuestros clientes, proveedores y compañeros en todo momento.

VALORES

Compromiso: actuación responsable, honesta, solidaria y leal en todas las relaciones del ámbito laboral.

Trabajo en equipo: comportamiento proactivo que implica responsabilidad y compromiso sobre metas comunes.

Liderazgo: capacidad de interpretar, representar, agrupar y dirigir los intereses de una mayoría, canalizándolos para un fin común.

OBJETO

La E.S.E. María Auxiliadora es una entidad del I Nivel de atención de complejidad, que presta atención a la población vinculada, subsidiada y particular que requiere servicios de salud.

Como parte integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud, el objeto fundamental de la Empresa, es la prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado, por ende y en desarrollo del mismo adelanta acciones de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación de la salud.

OBJETIVOS

Son objetivos de la Empresa, los siguientes:

Contribuir al desarrollo social del país mejorando la calidad de vida y reduciendo la morbilidad, la mortalidad, la incapacidad, el dolor y la angustia evitables en la población usuaria, en la medida en que esto este a su alcance.

Producir servicios de salud efectivos, que cumplan con las normas vigentes y las que se expidan para tal efecto.

Prestar servicios de salud que la población requiera y que la Empresa, de acuerdo con su desarrollo y recursos disponibles, pueda ofrecer.

Garantizar, mediante un manejo gerencial adecuado, la rentabilidad social y financiera de la Empresa.

Ofrecer a la Administradoras del Régimen Subsidiado, a la Entidades Promotoras de Salud y demás personas naturales o jurídicas que lo demanden, servicios y paquetes de servicios a tarifas competitivas en el mercado.

Satisfacer los requerimientos del entorno, adecuando continuamente sus servicios y funcionamiento.

Garantizar los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria establecidos por la Ley y los reglamentos.

Prestar servicios de salud que satisfagan de manera optima las necesidades y expectativas de la población en relación con la promoción, el fomento y la conservación de la salud y la prevención, tratamiento, y rehabilitación de la enfermedad.

Contribuir a la satisfacción de las necesidades esenciales y secundarias de salud de la población usuaria a través de acciones organizativas, técnico – científicas y técnico – administrativas.

Desarrollar la estructura y capacidad operativa de la Empresa mediante la aplicación de principios y técnicas gerenciales que aseguren su supervivencia, crecimiento, calidad de recursos, capacidad de competir en el mercado y rentabilidad.

2. ASPECTOS GENERALES

La E.S.E. María Auxiliadora atendiendo las disposiciones de la Ley 1438 de 2011 y el Decreto 2993 de 2011, modifico su Junta Directiva. Por tratarse de una empresa de primer nivel de atención, la Junta Directiva, al entrar en vigencia la norma, quedo compuesta por cinco (5) miembros, conforme a lo establecido en los artículos 2 y 5 del Decreto 2993 de 2011 del Ministerio de la Protección Social. La conformación de la misma es la siguiente:

- El Alcalde Municipal o su delegado, quien lo presidirá.
- El Secretario de Salud Municipal o quien haga sus veces
- Un (1) representante del estamento científico de la institución, elegido mediante voto secreto por y entre los funciones de la Empresa que tengan titulo profesional en áreas de la salud, cualquiera sea su disciplina.

- Un (1) representante de los empleados públicos del área administrativa, elegido mediante voto secreto, que se realizara dentro del personal profesional del área administrativa.
- Un (1) representante designado por las Alianzas o Asociaciones de Usuarios legalmente establecidas, mediante convocatoria realizada por la Secretaría Municipal de Salud.

Entre otras, la Junta Directiva desempeñara las siguientes funciones:

- Expedir, adicionar y reformar el Estatuto de la Empresa
- Aprobar los planes operativos anuales
- Analizar el proyecto anual de presupuesto y aprobarlo de acuerdo con el plan de desarrollo y el plan operativo anual para la vigencia.
- Aprobar el proyecto de planta de personal y las modificaciones de la misma, para su posterior adopción por el Gerente de la Empresa.
- Aprobar los manuales de funciones y procedimientos, para su posterior adopción por el Gerente de la Empresa.
- Determinar el monto máximo hasta el cual podrá el Gerente comprometer a la Empresa a través de la celebración o suscripción de los contratos a través de los cuales la Empresa adquiera o suministre bienes y servicios y autorizar al Gerente de la Empresa la celebración de aquellos contratos que deba celebrar, cuya cuantía exceda el monto autorizado.
- Analizar los informes financieros y los informes de ejecución presupuestal presentados por el Gerente y emitir concepto sobre los mismos y sugerencias para mejorar el desempeño institucional.
- Asesorar al Gerente en los aspectos que este considere pertinentes o en los asuntos que a juicio de la Junta lo amerite.
- Determinar la estructura organizacional de la entidad.

- Elaborar la terna de candidatos y presentarla al Alcalde Municipal para la designación del Gerente de la Empresa
- Designar al Revisor Fiscal y fijar sus honorarios cuando el presupuesto de la Institución lo exija, de conformidad con lo establecido en el artículo 22 del Decreto 1876 de 1994.

3. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

La entidad conforme a sus políticas administrativas implementadas ha tenido como objeto primordial mejorar la calidad de los servicios prestados, con este objetivo desde vigencias anteriores a desarrollado varias acciones las cuales han impactado de manera positiva a la población en la zona de influencia y a todos quienes requirieron los servicios ofertados.

La directriz de aceptación de personas para desarrollar actividades en la entidad parte de la conformación de equipos de trabajo multidisciplinarios, competentes y comprometidos con la labor social en el Municipio de Mosquera.

La austeridad en el gasto, aplicada en la vigencia permitió a la entidad consolidar su estabilidad financiera, reduciendo costos administrativos y optimizando los recursos logísticos, humanos y tecnológicos disponibles.

Se culminó con éxito el programa de intervenciones colectivas, el cual permitió ampliar la prestación de servicios a toda la población del Municipio en la zona urbana y en la zona rural, este programa permitió identificar e incluir un grupo de población que no accedía a los servicios de salud por desconocimiento de los servicios ofertados o por su bajo nivel socioeconómico.

El cumplimiento del Plan Estratégico de la institución proyectado en tres áreas se ejecutó gracias a su estructura básica, organizada de manera sencilla y eficiente.

- **DIRECCIÓN:** Está conformada por la Junta Directiva y el Gerente, con el propósito de mantener la unidad de los objetivos e intereses de la organización en torno a la misión y objetivos empresariales, identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, determinar los mercados a atender, definir la estrategia de servicio, asignar recursos, adoptar y adaptar normas de eficiencia y calidad controlando su aplicación en la gestión institucional y las demás funciones de dirección que exija el normal desenvolvimiento de la Empresa.
- **ATENCIÓN AL USUARIO:** Está conformada por el conjunto de unidades orgánicas funcionales encargadas de todo el proceso de producción y prestación de servicios de salud, con sus respectivos procedimientos y actividades, incluyendo la atención administrativa demandada por el usuario. Comprende la definición de políticas institucionales de atención, el tipo de recursos necesarios para el efecto, las formas y características de la atención y prestación del servicio.
- **DE LOGÍSTICA:** Esta área comprende las unidades funcionales encargadas de ejecutar, en coordinación con las demás áreas, los procesos de planeación, adquisición, manejo, utilización, optimización y control de los recursos humanos, financieros, físicos y de información, necesarios para alcanzar y desarrollar los objetivos de la Empresa, y realizar el mantenimiento de la planta física y su dotación.

3.1. ORGANIGRAMA E.S.E. MARIA AUXILIADORA

TABLA No.01

PLANTA DE PERSONAL E.S.E. MARIA AUXILIADORA

| No CARGOS | DENOMINACIÓN DEL EMPLEO | CODIGO | NIVEL | NUMERO DE HORAS |
|-----------|-----------------------------------|--------|-------------|-----------------|
| 01 (Uno) | Gerente Empresa Social del Estado | 085 | Directivo | 8 |
| 01 (Uno) | Subgerente | 090 | Directivo | 8 |
| 02 (Dos) | Médico General | 211 | Profesional | 8 |
| 02 (Dos) | Profesional S.S.O. | 211 | Profesional | 8 |
| 01 (Uno) | Odontólogo | 214 | Profesional | 8 |
| 01 (Uno) | Profesional Universitario | 219 | Profesional | 8 |
| 02 (Dos) | Enfermero | 243 | Profesional | 8 |
| 02 (Dos) | Técnico Operativo | 314 | Técnico | 8 |
| 01 (Uno) | Auxiliar Administrativo | 407 | Asistencial | 8 |

Fuente: E.S.E. María Auxiliadora

4. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

La E.S.E. María Auxiliadora, presta sus servicios de acuerdo a su infraestructura, realizando adicionalmente actividades extramurales, aprovechando los actuales puntos de atención de que dispone. La sede Administrativa es el principal punto de atención, se encuentra ubicada en la zona centro del Municipio, además pone a disposición de la comunidad un Centro de Salud en el Sector Oriental del Municipio, zona con alto grado de vulnerabilidad socioeconómica que cubre los barrios El Porvenir I , Porvenir II, Planadas, Cerrito, Managua.

La E.S.E. María Auxiliadora presta el servicio de urgencias 24 horas y servicios ambulatorios en horario diurno de lunes a sábado. El Centro de Salud El Porvenir, presta servicios ambulatorios 6 horas diarias de lunes a viernes y los sábados 6 Horas cada quince días.

TABLA No. 02

CENTROS Y HORARIOS DE ATENCIÓN E.S.E MARIA AUXILIADORA

| SERVICIOS DE SALUD | DÍAS | HORARIO |
|--|---|--|
| Consulta Externa | Lunes a Sábado | 7:00 a.m. a 6:00 p.m. de Lunes a Viernes y Sábados de 8:00 a 2:00 p.m. |
| Laboratorio Clínico | Lunes a Viernes Consulta Externa y Urgencias | 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Consulta Externa y Urgencias 24 horas |
| Odontología | Lunes a Sábado | 7:00 a.m. a 6:00 p.m. Lunes a Viernes y Sábados de 8:00 a.m. 2:00 m. |
| Promoción y Prevención (Consulta Enfermera Jefe y Vacunación) | Lunes a Viernes | 7:00 a.m. a 5:00 p.m. de Lunes a Viernes |
| Urgencias (Atención del parto de baja complejidad y traslado asistencial básico) | Todos los días | 24 Horas |
| Imagenología (Ecografía Obstétrica) | Martes | 8:00 a.m. a 12:00 p.m. |
| Rayos X | Lunes a Viernes | 9:00 a.m. a 5:00 p.m. |
| Farmacia | Todos los Días | 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Consulta Externa y Urgencias 24 horas |

Fuente: E.S.E. María Auxiliadora

Nota: De requerirse un servicio de I nivel como laboratorio clínico, imagenología o Rx, en un horario diferente al estipulado anteriormente, se cuenta con disponibilidad de estos servicios a través de convenios interinstitucionales.

CENTRO DE SALUD PORVENIR RIO

| SERVICIOS DE SALUD | DÍAS | HORARIO |
|---|-----------------|--|
| Consulta Medica General | Lunes a Viernes | 7:00 a.m. a 2:00 p.m. Sábados (cada 15 días) de 8:00 a 2:00 p.m. |
| Odontología | Lunes a Viernes | 7:00 a.m. a 12:00 p.m. Sábados (cada 15 días) de 8:00 a 2:00 p.m. |
| Promoción y Prevención (Consulta Enfermera Jefe y Vacunación) | Lunes a Viernes | 7:00 a.m. a 2:00 p.m. Sábados (cada 15 días) de 8:00 a 2:00 p.m. |

Fuente: E.S.E. María Auxiliadora

Durante la vigencia del año 2011 se mantuvieron y fortalecieron nuestros servicios, cubriendo un mayor porcentaje de la población, mediante consultas prioritarias y ultrasonido en las instalaciones de la E.S.E. en forma extramural, vacunación, atención preventiva en salud e higiene oral, planificación familiar y promoción y prevención en salud, garantizando la adherencia de los mismos a estos servicios dirigidos a la población con dificultades de acceso a la institución.

5. RECURSOS

5.1. RECURSO HUMANO ASISTENCIAL

**PERSONAL ASISTENCIAL
E.S.E. MARÍA AUXILIADORA**

| PROFESION | NUMERO | TIPO DE VINCULACION | |
|--|--------|---------------------|------|
| | | PLANTA | OTRO |
| Medico Urgencias | 15 | 0 | 15 |
| Medicos de Consulta Externa | 7 | 0 | 7 |
| Profesional en Servicio Social Obligatorio | 2 | 2 | 0 |
| Odontologos | 5 | 1 | 4 |
| Enfermeria Urgencias | 2 | 0 | 2 |
| Enfermeria P y P | 3 | 0 | 3 |
| Auxiliares de Enfermeria Urgencias | 10 | 0 | 10 |
| Auxiliares de Enfermeria PAI | 2 | 0 | 2 |
| Higienistas Orales | 1 | 0 | 1 |
| Auxiliares de Odontologia | 2 | 0 | 2 |
| Regente de Farmacia | 1 | 0 | 1 |
| Auxiliar de Farmacia | 2 | 0 | 2 |
| Tecnico Operativo Farmacia | 1 | 1 | 0 |
| Conductores APH | 4 | 0 | 4 |
| Bacteriologos | 4 | 0 | 4 |
| Auxiliar de Laboratorio | 1 | 0 | 1 |
| Tecnico de Radiologia | 1 | 0 | 1 |
| Ecografista | 1 | 0 | 1 |
| Cilologo | 1 | 0 | 1 |
| Trabajador Social | 1 | 0 | 1 |
| Auxiliares de Servicio al Usuario | 2 | 0 | 2 |

Fuente: Subgerencia E.S.E. Maria Auxiliadora

5.2. INFRAESTRUCTURA FISICA

5.2.1. EQUIPOS DISPONIBLES

La E.S.E. María Auxiliadora y los Centros de Salud cuentan con los equipos necesarios para realizar las actividades y procedimientos que implican la atención del I nivel de complejidad, algunos de los equipos con se cuentan son:

| INVENTARIO DISPOSITIVOS BIOMEDICOS | | | |
|---|-----------------|------------------|--------------|
| E.S.E MARIA AUXILIADORA MOSQUERA | | | |
| CONSULTA EXTERNA - P y P | | | |
| EQUIPO | MARCA | MODELO | SERIE |
| NEGATOSCOPIO | NACIONAL | 1 CUERPO | NA |
| EQUIPO DE ORGANOS | WELCH ALLYN | 97000 | NA |
| TENSIOMETRO | ALPK2 | SPHYGNOMANOMETER | 373591 |
| FONENDOSCOPIO | PRESTIGUE | DOBLE CAMPANA | NA |
| BALANZA | SOHENLE | 120 KG | 4046 |
| TENSIOMETRO | WELCH ALLYN | TYCOS | 118314109 |
| EQUIPO DE ORGANOS | WELCH ALLYN | 9600 | NA |
| BALANZA | HEALTH O METTER | 140 KG | NA |
| NEGATOSCOPIO | NACIONAL | 1 CUERPO | NA |
| TENSIOMETRO | ALPK2 | SPHYGNOMANOMETER | 682086 |
| BALANZA | HEALTH O METTER | 140 KG | NA |
| EQUIPO DE ORGANOS | WELCH ALLYN | 9700 | NA |
| PESA BEBE | HEALTH O METTER | KL | 162648 |
| LAMPARA CUELLO DE CISNE | ANGEL PRESS | NA | NA |
| NEGATOSCOPIO | NACIONAL | 1 CUERPO | NA |
| BALANZA | HEALTH O METTER | 140 KG | 43 |
| FONENDOSCOPIO | PRESTIGUE | DOBLE CAMPANA | NA |
| TENSIOMETRO | ALPK2 | SPHYGNOMANOMETER | 370500 |
| FONENDOSCOPIO | PRESTIGUE | DOBLE CAMPANA | NA |
| BALANZA | HEALTH O METTER | 160 KG | 160002698 |
| PESA BEBE | HEALTH O METTER | 1524 KL | 152400057 |
| TENSIOMETRO | ALPK2 | SPHYGNOMANOMETER | 182759 |
| PEDIATRICO TENSIOMETRO | ABN | SPHYGNOMANOMETER | 182759 |
| TENSIOMETRO | ABN | SPHYGNOMANOMETER | 401637 |
| FONENDOSCOPIO | LORD MEDICAL | DOBLE CAMPANA | NA |
| PESA BEBE | DETECTO | NA | 1527 |
| BALANZA | EBG | 120 KG | 1528 |
| FONENDOSCOPIO | WELCH ALLYN | SPECTRUM | NA |
| TENSIOMETRO | WELCH ALLYN | TYCOS | 49759672 |
| BALANZA | HEALTH O METTER | 160 KG | 160002657 |
| LAMPARA CUELLO DE CISNE | KRAMER | NA | NA |
| NEGATOSCOPIO | NACIONAL | 1 CUERPO | NA |
| ECOGRAFO | SONOSCAPE | SONOSCAPE | 1007734 |
| LAMPARA CUELLO DE CISNE | LEVITON | NA | NA |
| MICROMOTOR | NSK | EX203 | A4Y241961 |
| TENSIOMETRO | WELCH ALLYN | TYC05 | 119643537 |
| UNIDAD ODONTOLOGICA | DIANA | 1100 | NA |
| LAMPARA CUELLO DE CISNE | LEVITON | NA | NA |
| PESA BEBE | DETECTO | NA | NA |

| INVENTARIO DISPOSITIVOS BIOMEDICOS | | | |
|---|-----------------|----------------|-----------------|
| E.S.E MARIA AUXILIADORA MOSQUERA | | | |
| URGENCIAS - PARTOS | | | |
| NEGATOSCOPIO | NACIONAL | 1 CUERPO | NA |
| DEFIBRILADOR | HILL-MED | FIRST RENPONSE | 13055309 |
| LARINGOSCOPIO | WELCH ALLYN | CONTACTO | NA |
| GLUCOMETRO | BAYER | NA | 1727043 |
| LARINGOSCOPIO | MATRX | CONTACTO | NA |
| PESA BEBE | HEALTH O METTER | 1524 KL | 190999 |
| BALANZA | HEALTH O METTER | TALLIMETRO | 591 |
| MONITOR MULTIPARAMETRO | MINDRAY | PM 8000 | AA-791022754 |
| MONITOR MULTIPARAMETRO | GOLDWAY | UT400MF | 05094F6U-041 |
| SUCCIONADOR | THOMAS | 1130 | 12020002743 |
| SUCCIONADOR | THOMAS | 1130 | 1130900263 |
| ELECTROCARDIOGRAFO | SHILLER | AT-1 | 19059297 |
| BOMBA DE INFUSION | BAXTER | FLO GARD 6201 | NA |
| BOMBA DE INFUSION | MIPRO | | 0000162AS |
| NEBULIZADOR | THOMAS | MEDI PUMP 1145 | 10040001219 |
| TENSIOMETRO | WELCH ALLYN | TYCOS | 50118133144 |
| EQUIPO DE ORGANOS | WELCH ALLYN | 97000 | NA |
| TENSIOMETRO | WELCH ALLYN | TYCOS | 29968497 |
| EQUIPO DE ORGANOS | WELCH ALLYN | 97000 | NA |
| OXIMETRO DE PULSON | INDUCOLTECH | FINGER | |
| LAMPARA DE DIAGNOSTICO | WELCH ALLYN | NA | 44100 |
| DOPPLER FETAL | HUNTLEIGH | D920 | JAGE1-07809 |
| LAMPARA DE FOTOCURADO | BABY CARE | GP63 | NA |
| NEBULIZADOR | THOMAS | MEDI PUMP 1145 | 553000165 |
| SUCCIONADOR | THOMAS | 1130 | 89400012111 |
| | | | 614AX0202600-04 |
| MONITOR FETAL | HUNTLEIGH | BD 4000 | |
| OLLA AUTOCLAVE | OLL AMERICA | 25 X | 212 |
| OLLA AUTOCLAVE | OLL AMERICA | 25 X | 218 |
| AUTOCLAVE DE 25 LTS | MIC | | 539 |

| INVENTARIO DISPOSITIVOS BIOMEDICOS | | | |
|---|------------|----------------------|-------------|
| E.S.E MARIA AUXILIADORA MOSQUERA | | | |
| LABORATORIO CLINICO | | | |
| INCUBADORA HORNO | Memmert | UM-100 | FNB1960306 |
| BAÑO SEROLOGICO | Memmert | WB -7 | 12.050.951 |
| AGITADOR DE MAZZINI | CHEM | DSR-2100V | |
| CENTRIFUGA ANALITICA | Clay Adams | Compact II | 35003260 |
| CENTRIFUGA ANALITICA | Clay Adams | Compact II | 4080065 |
| MICROCENTRIFUGA | Dynamic | MCH-20 | |
| ANALIZADOR DE QUIMICA | Bayer | RA-50 | 15852 |
| ANALIZADOR DE HEMATOLOGIA | MINDRAY | BC-2300 | RAGB-0969 |
| PIANO CUENTA CELULAS | Clay Adams | 8 TECLAS | |
| MICROSCOPIO | Olympus | CH 20 | 1G13984 |
| PIPETA AUTOMÁTICA | Brand | 100 ul | 04T0257 |
| PIPETA AUTOMÁTICA | Boeco | 100-1000 ul Variable | 7101065 |
| PIPETA AUTOMÁTICA | Boeco | 5-50 ul Variables | 8029591 |
| ANALIZADOR DE QUIMICA Y TURBID | BOSYSTEMS | A15 | SNB31052769 |

| INVENTARIO DISPOSITIVOS BIOMEDICOS | | | |
|---|------------------|------------------|-----------------|
| E.S.E MARIA AUXILIADORA MOSQUERA | | | |
| CENTRO DE SALUD PORVENIR RIO | | | |
| LAMPARA DE DIAGNOSTICO | Kramer | Cuello de Cisne | |
| TENSIOMETRO | Tycos | Aneriode/Rodable | 49759688 |
| TENSIOMETRO | Welch Allyn | Aneriode/Rodable | 41229160105 |
| FONENDOSCOPIO | Prestige Medical | | |
| DOPLER FETAL | Huntleigh | Health Care D920 | 920LX0A01409-05 |
| LARINGOSCOPIO | West-Germany | | |
| PESA DE PIE | Soehnle | Mecanica | |
| EQUIPO DE ORGANOS | Riester | Estuche | |
| NEGATOSCOPIO | | | |

| INVENTARIO DISPOSITIVOS BIOMEDICOS | | | |
|---|------------------|--------------------|------------|
| E.S.E MARIA AUXILIADORA MOSQUERA | | | |
| BRIGADA SECTOR EL DIAMANTE | | | |
| NEGATOSCOPIO | | Un Cuerpo | |
| EQUIPO DE ORGANOS | Welch Allyn | 11470 Estuche | |
| BASCULA TALLIMETRO | Health o Meter | 140 Kg Mecánica | |
| BASCULA TALLIMETRO | Health o Meter | Mecánica | |
| PESA BEBE | Health o Meter | 1524KL | 1524000045 |
| TENSIOMETRO | APLK2 | Anerioide/Portátil | |
| FONENDOSCOPIO | Prestige Medical | | |

| INVENTARIO DISPOSITIVOS BIOMEDICOS | | | |
|---|--------------------|-------------------------|-------------------|
| E.S.E MARIA AUXILIADORA MOSQUERA | | | |
| AMBULANCIAS | | | |
| PEDIATRICO TENSIOMETRO | WELCH ALLYN | DURASHOCK | 70585514 |
| TENSIOMETRO | ALPKZ | SPHYGNOMANOMETER | 355924 |
| FONENDOSCOPIO | WELCH ALLYN | SPECTRUM | NA |
| SUCCIONADOR | THOMAS | 1134 | 9080005466 |
| LARINGOSCOPIO | WELCH ALLYN | NA | NA |
| FONENDOSCOPIO | ALPKZ | NA | NA |
| SUCCIONADOR | THOMAS | 1615 | 1090003038 |
| TENSIOMETRO | ALPKZ | SPHYGNOMANOMETER | 20442 |
| LARINGOSCOPIO | WELCH ALLYN | NA | NA |
| SUCCIONADOR | THOMAS | 1134 DC | 302000226 |
| TENSIOMETRO | ADC | PARED | 5256 |
| FONENDOSCOPIO | ALPKZ | NA | NA |

RECURSO FÍSICO

E.S.E. María Auxiliadora

| INFORME DE CAPACIDAD INSTALADA E.S.E. MARIA AUXILIADORA | | | | | |
|--|---------------------|---------------------|-----------------|------------------|-------------------|
| SEDE CENTRAL | | | | | |
| SERVICIO | CAPACIDAD INSTALADA | CAPACIDAD UTILIZADA | HORAS RESPONDES | HORAS UTILIZADAS | % APROVECHAMIENTO |
| Consultorio Médico – Consulta Externa | 4.5 | 4.5 | 14602.5 | 13414.5 | 92% |
| Laboratorio Clínico | 1 | 1 | 8760 | 8760 | 100% |
| Odontología | 3 | 3 | 9735 | 8943 | 92% |
| Promoción y Prevención (Consulta Enfermera Jefe y Vacunación) | 2.5 | 2.5 | 8112.5 | 7452.5 | 92% |
| Imagenología (Ecografía Obstétrica) | 1 | 1 | 208 | 208 | 100% |
| Rayos X | 1 | 1 | 1960 | 1960 | 100% |
| Farmacia Hospitalaria | 1 | 1 | 8760 | 8760 | 100% |
| Consultorio Talaño | 1 | 1 | 8760 | 8760 | 100% |
| Consultorio Urgencias | 2 | 2 | 17520 | 17520 | 100% |
| Sala ERA | 1 | 1 | 8760 | 8760 | 100% |
| Sala de Procedimientos | 1 | 1 | 8760 | 8760 | 100% |
| Sala de Observación | 1 | 1 | 8760 | 8760 | 100% |
| Sala de toma de muestras | 1 | 1 | 1770 | 1770 | 100% |
| Camas Parturientas en Sala de Observación | 4 | 4 | NA | NA | 100% |
| Camas Adulto en Sala de Observación | 5 | 5 | NA | NA | 100% |
| Sala de Partos | 1 | 1 | 8760 | 8760 | 100% |
| Camas post parto | 2 | 2 | NA | NA | 100% |
| Camas Pre parto | 2 | 2 | NA | NA | 100% |
| Aprovechamiento Capacidad Instalada Total | | | | | 99% |

Fuente: E.S.E. María Auxiliadora

PUESTO DE SALUD PORVENIR

| PUESTO DE SALUD PORVENIR | | | | | |
|---|---------------------|---------------------|----------------------|---------------------|-------------------|
| SERVICIO | CAPACIDAD INSTALADA | CAPACIDAD UTILIZADA | BOBAS RESPONDIDAS | BOBAS UTILIZADAS | % APROVECHAMIENTO |
| Consultorio Medicina – Consulta Externa | 1 | 1 | 3245 | 1837 | 56% |
| Consultorio Odontología | 1 | 1 | 3245 | 1828 | 56% |
| Consultorio Enfermería – Consulta Externa | 1 | 1 | 3245 | 1837 | 56% |
| Consultorio Microscopio | 1 | 1 | 3245 | 1828 | 56% |

| | |
|--|------------|
| Aprovechamiento Capacidad Instalada Total | 54% |
|--|------------|

Fuente: E.S.E. María Auxiliadora

RECURSO TECNOLÓGICO

| PLATAFORMA TECNOLÓGICA E.S.E. MARÍA AUXILIADORA | |
|--|-----------|
| EQUIPO | TOTALES |
| EQUIPOS PC | 48 |
| Puntos de acceso a INTERNET | 32 |
| IMPRESORA LX300 | 9 |
| IMPRESORA HP 1160 | 4 |
| IMPRESORA HP | 4 |
| FOTOCOPIADORA | 1 |
| PLANTA ELÉCTRICA | 1 |
| SERVIDOR | 2 |

Fuente: E.S.E. María Auxiliadora

6. PRESTACION DE SERVICIOS

COMPARATIVO AÑO 2010 - 2011

Al hacer un análisis comparativo de los servicios ofertados por la E.S.E. María Auxiliadora durante la vigencia anterior (2010) a la vigencia observada (2011) se establece la variación nominal y porcentual que se ha presentado durante esta administración, observando incremento en los programas y detectando cuáles de ellos se debe reforzar – Tabla No.2

TABLA No.2

PRESTACION DE SERVICIOS ANALISIS AÑO 2010 – 2011

| INDICADOR | 2010 | 2011 | VARIACION NOMINAL | % |
|--|--------|--------|-------------------|---------|
| PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN | | | | |
| Dosis de Biologicos | 18.500 | 23.999 | 5.499 | 29,72 |
| Controles de Enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo) | 3.130 | 2.342 | -788 | (25,18) |
| Citologías Cervicovaginales | 2.715 | 2.820 | 105 | 3,87 |
| AMBULATORIOS | | | | |
| Consulta Externa | 40.803 | 37.351 | -3.452 | (8,46) |
| Servicio de Urgencias | 18.813 | 19.797 | 984 | 5,23 |
| ODONTOLOGÍA | | | | |
| Consultas de Odontología (Valoracion y sesiones) | 18.569 | 20.994 | 2.425 | 13,06 |
| Sellantes Aplicados | 6.795 | 7.111 | 316 | 4,65 |
| Superficies Obturadas (cualquier material) | 8.969 | 10.732 | 1.763 | 19,66 |
| Exodoncias (cualquier tipo) | 1.439 | 1.598 | 159 | 11,05 |
| PARTOS | | | | |
| Partos vaginales. | 220 | 207 | -13 | (5,91) |
| AYUDA DIAGNOSTICA | | | | |
| Exámenes de Laboratorio | 32.163 | 48.826 | 16.663 | 51,81 |
| Imágenes Diagnósticas | 6.629 | 7.011 | 382 | 5,76 |

Fuente: E.S.E. María Auxiliadora

6.1. SERVICIOS AMBULATORIOS

CONSULTA EXTERNA

Al analizar el comportamiento de la demanda en el servicio de consulta externa en la vigencia 2010 y comprándola con la vigencia 2011, es evidente la disminución en el numero de atenciones en el servicio, esto dado a que en el último trimestre del año 2011, se inicia el proyecto de construcción de la nueva sede de la ESE, lo que obligo

a realizar el traslado del servicio de consulta externa y odontología a un sitio cercano, más pequeño, lo que generó una disminución considerable en la asignación de citas médicas de consulta externa.

Aunque el cambio de sede obligó a reducir el Número de consultas médicas, también permitió que se reflejara la aceptación de los usuarios a la nueva infraestructura, puesto que en el servicio de consulta externa se proporcionan servicios efectivos, oportunos, seguros, satisfactorios con calidez y calidad que hacen que el nivel de satisfacción del cliente aumente.

El servicio de call center que fue implementado en 2010, continuó y se fortaleció con el servicio de asignación de citas por medio de correo electrónico o por la página WEB de la institución, que permite una asignación de cita en máximo 48 horas, sin necesidad de hacer filas o de realizar llamadas.

BUSQUEDA DE LA RECERTIFICACION EN LA ESTRATEGIA IAMI

La sigla IAMI significa Institución Amiga de la Mujer y la Infancia y designa aquellas instituciones que promueven, a través de sus acciones, la práctica de la lactancia materna a todas las gestantes y madres lactantes que reciben sus servicios.

Nuestra institución se encuentra certificada desde el año 2005, y para conservar esta certificación de cumplir con su política institucional que debe incluir los 10 pasos hacia una lactancia feliz. Así:

- Todos debemos conocer nuestra política de lactancia materna para ponerla en práctica.
- Nuestro compromiso es capacitarnos sobre lactancia materna para poder brindar conocimientos y ayuda a la mamá.
- La madre gestante deberá estar informada sobre los beneficios de ofrecerle el seno a sus hijos.
- Estimular el contacto del recién nacido piel a piel con la mamá inmediatamente nace, e iniciar la lactancia durante la media hora siguiente.
- La madre lactante deberá aprender cómo colocar el seno al bebé y cómo extraer y conservar la leche materna.
- Todo recién nacido debe alimentarse solamente de leche materna, la formulación de leches industriales y otras bebidas serán ordenadas por el médico.
- La institución debe facilitar el alojamiento conjunto de la madre y su hijo durante las 24 horas del día.
- El uso del chupo, biberones o propagandas de leches industriales que compitan con la lactancia natural, no será permitida por nuestras instituciones.

- Las madres gestantes y lactantes conocerán que existen grupos en la comunidad que las pueden apoyar en la lactancia de sus hijos.
- El bebé será amamantado sin horario y cada vez que él lo pida (libre demanda).

Si bien estos “Diez pasos hacia una lactancia exitosa” fueron diseñados para promover, proteger y apoyar la lactancia materna, su puesta en marcha en las instituciones de salud con atención materna e infantil, fue demostrando la gran potencialidad de la estrategia como integradora de los procesos de gestación, parto, puerperio y crecimiento y desarrollo infantil, lo cual necesariamente condujo a plantear el tema de la calidad de la atención.

Con el concurso de entidades y de numerosas personas, profesionales y personal de salud de la entidad, se adelanta en 2011 en el Hospital la implementación del programa IAMI INTEGRAL, el cual le permitirá tener una concepción más holística de la estrategia IAMI, como herramienta para garantizar los derechos de las madres y de la infancia, entre ellos el derecho al más alto nivel de alimentación y nutrición, así como para el mejoramiento de la calidad de la atención que se ofrece a estos grupos poblacionales en la institución, la meta de la E.S.E. María Auxiliadora es recertificarse en Junio de 2012 obteniendo la distinción de Entidad Amiga de la Mujer y la Infancia que ha articulado su diferentes programas asistenciales para garantizar calidad y calidez a la población usuaria de sus servicios materno-infantiles.

Por otro lado la E.S.E. MARIA AUXILIADORA se articula a PLAN TERRITORIAL DE SALUD “SALUD A MI PUEBLO”, en el cual el Departamento estableció como derrotero para la vigencia 2008-2011, la reducción de la Mortalidad Materno infantil con cubrimiento etario hasta los niños menores de 5 años, fomentando en la red Pública de salud la implementación de programas como el AIEPI CLINICO, la implementación de SALAS ERA, la implementación de la estrategia IAMI INTEGRAL y el aumento en el tiempo medio de lactancia en neonatos.

Los nuevos pilares de la estrategia IAMI son tres: en **primer lugar**, la integración de servicios y programas a través de la implementación de intervenciones combinadas reconocidas como eficaces, seguras y de costo que es posible enfrentar (planificación familiar, servicios amigables de salud sexual y reproductiva para adolescentes y jóvenes, prevención de la infección por VIH-Sida, atención prenatal eficaz y oportuna, preparación para la lactancia materna, atención del parto con calidad y calidez, vacunación, registro civil al nacimiento, fomento de la lactancia materna, crecimiento y desarrollo sistemático y dinámico, entornos protectores y

espacios amigables, entre otros), en **segundo lugar**, la continuidad de la atención que se brinda en el hospital con los cuidados que se siguen en el hogar y en la comunidad a través de la coherencia de enfoques y acciones brindadas al interior de las instituciones prestadoras de salud, IPS, y al exterior de las mismas estableciendo mecanismos institucionales y grupos de apoyo) y **finalmente**, la óptima calidad de la atención dentro del marco de la Calidad de los Servicios de Salud.

Es todo esto lo que constituye el plus de la nueva la estrategia IAMI con enfoque integral que la E.S.E. MARIA AUXILIADORA implementara en beneficio de la población del Municipio.

La Experiencia mundial y las experiencias en Colombia, ha demostrado que la estrategia IAMI es una de las intervenciones más costo-efectivas para disminuir morbilidad y mortalidad infantil y para favorecer el vínculo afectivo del nuevo ser con sus progenitores y con su entorno, esta estrategia de bajo costo que salvan vidas y mejora el bienestar de las mujeres, de la niñez y de las familias es el reto que la E.S.E. asumió a partir de Agosto de 2010.

ESTRATEGIA A.I.E.P.I.

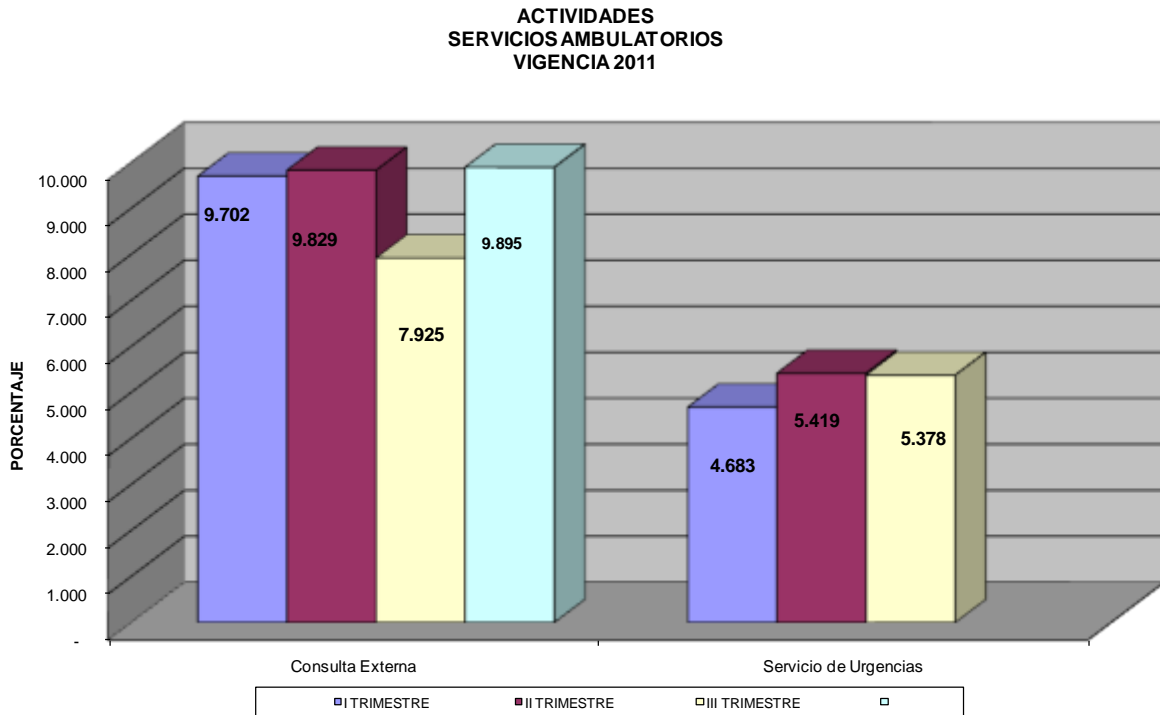
La E.S.E. Maria Auxiliadora con el ánimo de apoyar y continuar con los lineamientos dados por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud a través de los Ministerios de Salud en cada país y en nuestro caso específico el Ministerio de la Protección Social ha implementado la Estrategia A.I.E.P.I. (Atención Integrada a las Enfermedades Prevalentes de la Infancia), con el fin de disminuir la mortalidad en los infantes menores de 5 años y de 0 a 2 meses por patologías prevenibles.

Para tal fin la E.S.E apoya la estrategia en todo sus contexto, es decir en lo referente al conocimiento de las patologías por parte del personal de salud asumiendo en su totalidad los manejos médicos planteados por la estrategia que van desde la evaluación y clasificación del riesgo en dichos menores determinando y dando el tratamiento específico según los lineamientos planteados.

Es por ello que se ha capacitado al personal de salud enviando a los tutores a las actualizaciones específicas realizadas por las universidades con convenio para tal fin y a su vez estos tutores son los facilitadores institucionales para hacer extensivos estos conocimientos al resto de personal en salud, con el fin que cada uno en sus actividades diarias aplique la estrategia A.I.E.P.I. La supervisión de la estrategia es realizada por la Secretaria de Salud Municipal y por los Auditores designados para tal fin.

En el Grafico No.01 se puede analizar el comportamiento de la demanda en el servicio de Consulta Externa y urgencias durante el año 2010.

GRAFICO No.01



Fuente: E.S.E. María Auxiliadora

SERVICIO DE URGENCIAS

En la vigencia 2011 se atendieron 19.797 usuarios en urgencias, el promedio trimestral de atención es de 4949 usuarios, de los cuales el 30% debieron ser remitidos a segundo nivel de atención, estas remisiones, se debieron al cambio notorio del perfil epidemiológico de la nueva población residente en el municipio.

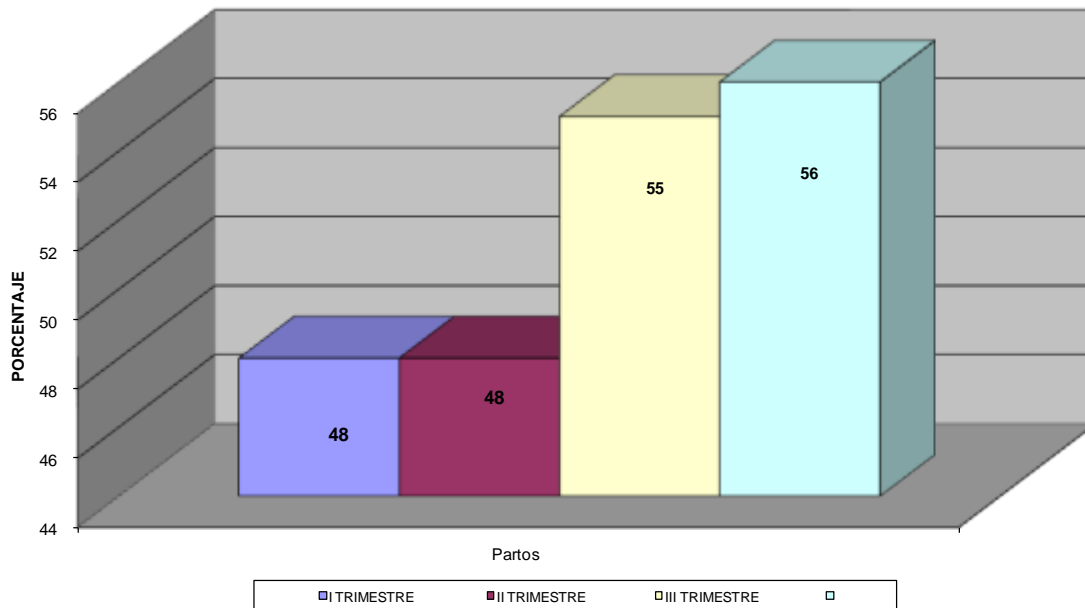
En la atención de Urgencias se implementó el servicio de triage en los 3 consultorios, brindando al paciente la optimización del servicio puesto que el paciente es atendido en consulta de triage y consulta médica por el mismo Doctor mejorando la oportunidad y la calidad en la atención, descongestionando el servicio de Consulta Externa.

Durante la vigencia 2011 el promedio de partos atendidos en la institución disminuyó un 5% referente al año anterior, se atendieron en promedio 51 partos por trimestre y se mantuvo el nivel de remisiones de gestantes a servicios de mediano y alto

nivel. En el Grafico 02 se puede analizar el comportamiento respecto al número total de partos que se ha atendieron durante el año 2010 en la E.S.E. María Auxiliadora.

GRAFICO No.02

ACTIVIDADES PARTOS VIGENCIA 2011



Fuente: E.S.E. María Auxiliadora

PROMOCION Y PREVENCION

En Promoción y Prevención se realizó la parametrización del sistema para la realización de demanda inducida intramural desde la consulta de medicina general, involucrando cada una de las actividades de Promoción y Prevención para mejorar la calidad de la salud y la prevención de la Enfermedad, aplicando 23.999 dosis de biológico en la población.

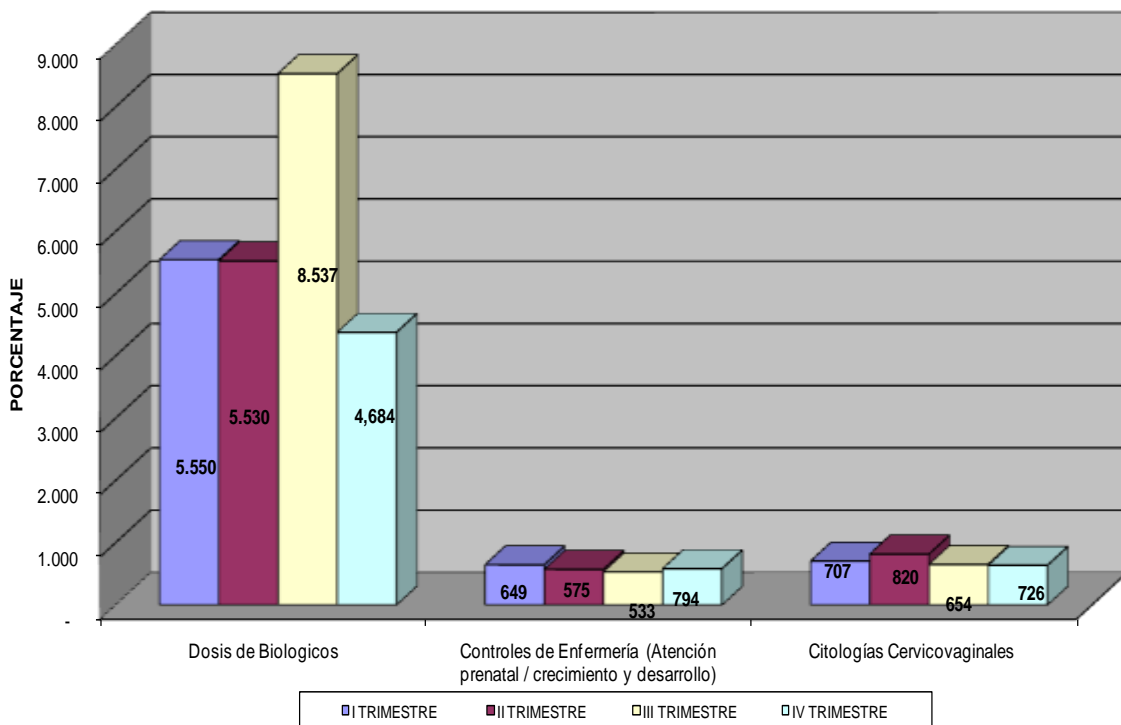
En 2011 se continuo con la estrategia implementada en 2010 donde se optimizo la disponibilidad de consultorios de medicina general a su máxima capacidad, se fortaleció el programa A.I.E.P.I. dirigido a **NIÑOS** menores de 5 años, y con el propósito de utilizar la totalidad de los recursos físicos dispuestos para la atención de consulta externa en la E.S.E.

El Programa de salud sexual y reproductiva se fortaleció con campañas de prevención y con programas del Plan de intervenciones Colectivas, mostrando un

incremento considerable con un total de 2820 citologías en el año, disminuyendo el riesgo de cáncer en la mujer. El Grafico No.03 muestra el comportamiento de la demanda en las actividades de Promoción y Prevención, especialmente en lo referente a las dosis de biológicos aplicados y actividades de prevención y control.

GRAFICO No.03

ACTIVIDADES PROMOCION Y PREVENICION VIGENCIA 2011



Fuente: E.S.E. María Auxiliadora

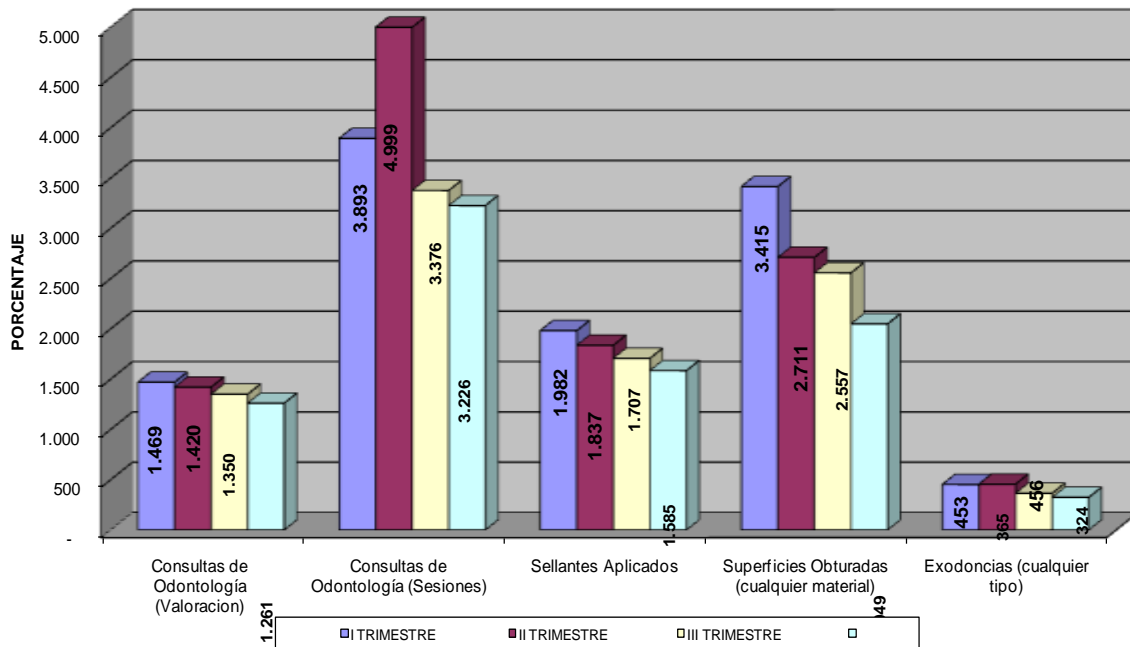
ODONTOLOGIA

El Odontológica de la ESE, inicio 2011 con una infraestructura nueva que dejo la gestión realizada en el año 2010, con 3 unidades odontológicas nuevas que cuentan con todas las disposiciones biomédicas de avanzada necesarias, que obligaron en 2011 realizar cambios significativos en el servicio dado que la demanda aumento de 17.691 usuarios en 2010 a 20.994 usuarios en 2011, lo que corresponde a un 13% de aumento.

Este aumento significativo obligo a la entidad a realizar cambios en cuanto a aumento de Profesionales y horarios de atención, lo que permitió mejorar la atención y calidad de los servicios prestados a nuestros usuarios, se creó un nuevo servicio de Higienista Oral para la Sede Principal, se realizaron brigadas en fines de semana de Higiene Oral para toda la población que requería el servicio priorizando a la población en mas alto grado de vulnerabilidad. En el Gráfico No.04 se observa el comportamiento del número de consultas y de procedimientos realizados en el Servicio de Odontología, lo que refleja un crecimiento en el número de consultas prestadas como resultado de os cambios realizados.

GRAFICO No.04

**ACTIVIDADES
SERVICIO DE ODONTOLOGIA
VIGENCIA 2011**



Fuente: E.S.E. María Auxiliadora

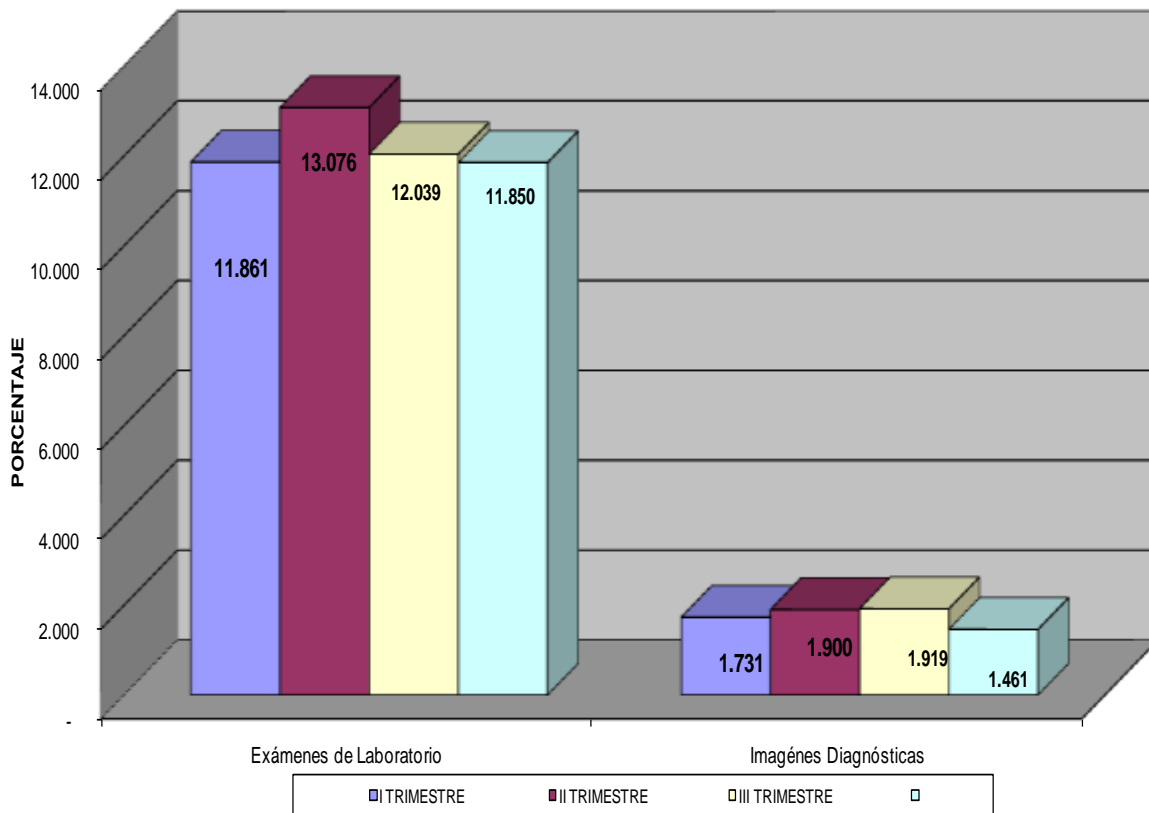
APOYO DIAGNOSTICO

En 2011 la entidad realizo una inversión en equipos biomédicos de última tecnología (Equipo de Hematología) para mejorar la prestación del Servicio de Laboratorio Clínico, aumentando la velocidad de respuesta y la capacidad de ofertar este servicio, el impacto de esta inversión se refleja en el aumento de pacientes que requieren el servicio.

En el Grafico 05 se muestra el comportamiento de la demanda de los servicios de ayudas diagnosticas en la vigencia 2010

GRAFICO No.05

ACTIVIDADES AYUDA DIAGNOSTICA VIGENCIA 2011



Fuente: E.S.E. María Auxiliadora

7. AGENDA ESTRATEGICA

Como medida de seguimiento a la gestión de la entidad, la E.S.E. mide su gestión Misional de acuerdo a los indicadores establecidos por la Secretaria de Salud Departamental a través de la matriz de gestión a continuación relacionada en la cual se presentan los resultados de la vigencia 2011:

| CONSOLIDADO 2011 | | | | | |
|--|-------------|--------------|---------------|------------------------------|---------------|
| ESTADÍSTICA ANUAL | I TRIMESTRE | II TRIMESTRE | III TRIMESTRE | IV TRIMESTRE (Proyectado) | TOTAL 2011 |
| Controles de Enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo) | 649 | 575 | 533 | 586 | 2.343 |
| Citologías Cervicovaginales | 707 | 820 | 654 | 615 | 2.796 |
| | I TRIMESTRE | II TRIMESTRE | III TRIMESTRE | IV TRIMESTRE | TOTAL |
| Consulta Externa | 9.702 | 9.829 | 7.925 | 9.895 | 37.351 |
| Servicio de Urgencias | 4.683 | 5.419 | 5.378 | 13.790 | 29.270 |
| | I TRIMESTRE | II TRIMESTRE | III TRIMESTRE | IV TRIMESTRE | TOTAL |
| Consultas de Odontología (Valoración) | 5.362 | 6.419 | 4.726 | 5.555 | 22.062 |
| Sellantes Aplicados | 1.982 | 1.837 | 1.707 | 1.842 | 7.368 |
| Superficies Obturadas (cualquier material) | 3.415 | 2.711 | 2.557 | 2.894 | 11.577 |
| Exodoncias (cualquier tipo) | 453 | 456 | 365 | 425 | 1.699 |
| | I TRIMESTRE | II TRIMESTRE | III TRIMESTRE | IV TRIMESTRE | TOTAL |
| Partos | 48 | 48 | 55 | 60 | 211 |
| | I TRIMESTRE | II TRIMESTRE | III TRIMESTRE | IV TRIMESTRE | TOTAL |
| Exámenes de Laboratorio | 11.861 | 13.076 | 12.039 | 12.325 | 49.301 |
| Imágenes Diagnósticas | 1.731 | 1.900 | 1.919 | 1.461 | 7.011 |

8. SERVICIOS DE APOYO

DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS

Se realizó Contratación de un nuevo equipo de Profesionales en Odontología, con el más alto perfil, buscando mejorar el servicio de esta área y posicionarlo como Proyecto Bandera de la ESE.

A partir del Mes de Agosto se termina la contratación por medio de Cooperativa de trabajo asociado y se inicia la contratación de personal por medio de Ordenes de prestación de servicios, en la búsqueda de disminuir la rotación de personal en la insitucion

Se brindo entrenamiento y capacitación al equipo de trabajo de la institución fortaleciendo herramientas básicas para la atención de usuarios y la prestación de servicios administrativos y asistenciales

PROGRAMAS DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

La entidad desarrollo dentro de su plan base de capacitación en la vigencia 2011 talleres referentes a la política IAMI INTEGRAL con el fin de fortalecer los conocimientos de los funcionarios y acceder a la re certificación de la entidad.

De igual manera con apoyo de los administradores de riesgos profesionales y los proveedores de los equipos médicos se dictaron una serie de capacitaciones al personal asistencial para el mejoramiento de las capacidades laborales de cada uno de los funcionarios, además de fortalecer y actualizar los conocimientos de estos profesionales en el manejo de los equipos a su disposición.

AREA DE SALUD OCUPACIONAL

1. Implementación y puesta en marcha de las recomendaciones emanadas del Panorama de factores de riesgo, (Capacitaciones, redistribución de puestos de trabajo, solicitud de mantenimiento preventivo y correctivo en cuanto a riesgo eléctrico y locativo se refiere, inspecciones, sensibilización en cambio de comportamiento, sensibilización en la creación de una cultura de auto cuidado, solicitud y entrega de elementos de protección personal etc.)
2. Actualización del plan de emergencias y plan de contingencias para manejo de riesgos por residuos hospitalarios.

3. Asesoramiento a los coordinadores de cada una de las áreas sobre el manejo que se le debe dar a un accidente de trabajo y diligenciamiento y trámite de los formatos de reporte de accidente de trabajo.
4. Gestión ante la A.R.P. Suratep, con base al panorama de factores de riesgo de la institución, acompañamiento en las inspecciones y capacitaciones sobre los riesgos detectados.
5. Capacitaciones:
 - a) Inducción de todo el personal en Salud Ocupacional
 - b) Inducción general plan de emergencias.
 - c) Capacitación en manejo de estrés.
 - d) Trabajo en Equipo.
 - e) 5 S.
 - f) Riesgo Biológico
 - g) Higiene Postural
 - h) Limpieza y desinfección Hospitalaria
6. Inspecciones:
 - a) Riesgo Biológico
 - b) Riesgo Ergonómico
 - c) Orden y aseo
 - d) Uso de los elementos de protección personal
 - e) Extintores
 - f) Clasificación de residuos hospitalarios
7. Apoyo permanente a la Gerencia y Subgerencia en actividades relacionadas con el área de talento Humano, así:
 - ✓ Organización del archivo de hojas de vida de acuerdo a la ley de archivo 594/00, de todo el personal que desarrolla sus actividades en la E.S.E. María Auxiliadora de Mosquera.
 - ✓ Formalización de la vinculación: Requerimiento de documentación del candidato seleccionado
 - ✓ Inducción General (aplica para el personal de planta y OPS)
 - ✓ Coordinación en todo lo relacionado con la cooperativa de trabajo asociado (agosto 2011) y la institución.
 - ✓ Asesoramiento a los profesionales sobre los trámites de afiliación al SGSSS.
 - ✓ Apoyo permanente a la Gerencia de la institución en el área de bienestar con la organización y desarrollo de eventos especiales (Cumpleaños del personal que

labora en la institución, día del médico, de la secretaria, de la enfermera, día de la mujer, navidad, despedida de fin de año etc.)

AREA DE TRABAJO SOCIAL

ENCUESTAS DE SATISFACCION

Para conocer la percepción que tienen los usuarios frente a los servicios que se prestan en la ESE María Auxiliadora, la Oficina de Atención al Usuario realiza encuestas de satisfacción que permiten detectar las falencias que se tienen en los diferentes servicios, en 2011 se realizaron 8855 encuestas a los usuarios de los servicios de la ESE obteniendo como resultado 8503 personas con satisfacción alta y media, lo que refleja un 94% de satisfacción.

Los resultados de las encuestas de satisfacción son retroalimentadas con el comité de calidad, permitiendo establecer planes de mejoramiento en las áreas con más bajo puntaje con el fin de mejorar la calidad, eficiencia y oportunidad de los servicios.

ATENCION Y ORIENTACION AL USUARIO

La atención, orientación y asesoría al usuario es permanente, ya que se suministra por vía telefónica o personal con respecto a la solicitud y los servicios que se ofrecen. De igual forma se explica al usuario los requisitos indispensables para acceder a cada servicio.

Dentro de los procesos de atención se informa a los usuarios los horarios y servicios que se prestan en la ESE María Auxiliadora, avances y logros que se han generado al interior de la Institución; derechos y deberes de los usuarios e información general con respecto a la salud. Información que se da a los usuarios a través de charlas, boletines informativos, carteleras, plegables y divulgación por el sistema interno de comunicación con el que cuenta la ESE María Auxiliadora.

TRAMITES SOCIALES

La ESE María Auxiliadora trabaja en conjunto con la Red de Salud Mental Municipal, La Secretaria de Salud y la Secretaría de Desarrollo Social, para velar por la salud de los habitantes del Municipio y los problemas y/o necesidades que presentan los usuarios. Es por ello que la Oficina de Atención al Usuario es la encargada de gestionar ante las diferentes dependencias del Municipio el problema que presente el

usuario al momento de acceder a los servicios de salud, esto con el fin de que el servicio sea oportuno y eficiente cuando lo requiera el paciente.

De igual forma la Oficina de Atención al Usuario es la encargada de notificar ante las entidades competentes los casos de violencia intrafamiliar, abuso sexual y todo lo que atente con la dignidad y buen trato de los usuarios y/o pacientes.

Finalmente se busca que el usuario que accede a la ESE María Auxiliadora encuentre la orientación y asesoría para solucionar los conflictos latentes y/o necesidades ya sea por condiciones familiares, económicas, sociales, culturales entre otras, ofreciéndole alternativas de solución y/o realizando gestión interinstitucional.

TRAMITES ANTE LA GOBERNACION DE CUNDINAMARCA

Los Hospitales y Empresas Sociales del Estado de Cundinamarca manejan el programa SisMaster implementado por la Gobernación de Cundinamarca, para realizar la solicitud de especialistas y procedimientos de tercer y cuarto nivel de complejidad, medicamentos ordenados por especialistas y medicamentos No Pos con justificación medica.

Los procedimientos, atención de especialista y entrega de medicamentos dependen de las Instituciones y/o Hospitales con los que la Gobernación haya contratado, motivo por el cual se le explica al usuario el procedimiento que se realiza para la autorización.

ASOCIACION DE USUARIOS

De acuerdo con el Sistema de Seguridad Social en Salud se debe velar por la calidad del servicio y el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios a través de los espacios de participación social y comunitaria.

La Asociación de Usuarios de la ESE María Auxiliadora está conformada por 10 personas los cuales pertenecen al régimen subsidiado, contributivo y vinculados (Instituciones Prestadoras de Salud, Instituto de Seguro Social, y SISBEN).

La Trabajadora Social y los integrantes de la Asociación de usuarios elaboraron plan de trabajo que contempla capacitaciones y reuniones con los grupos de trabajo (grupos preestablecidos: Consulta Externa – Urgencias - Área Administrativa).

Asimismo el libro de registro de afiliados a la Asociación de Usuarios se encuentra en la Oficina de Atención al Usuario para quienes quieran inscribirse y participar de las reuniones.

DIRECCION DE SISTEMAS

IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DIGITURNO

Se implementa la asignación de citas por medio de correo electrónico y por acceso directo en la página WEB, brindando al usuario una atención mas rápida y oportuna.

Dando alcance al compromiso de mejoramiento continuo y bajo los lineamientos de la Gerencia y la Subgerencia, la entidad capacita a los funcionarios que hacen uso de los módulos de servicio del Software CNT Pacientes instalado en la entidad, para darle un mejor uso al sistema y brindando facilidades de acceso, manejo e interpretación del sistema y aumentando las capacidades de los funcionarios.

9. PROGRAMA DE INTERVENCIONES COLECTIVAS - P.I.C.

Dentro de las actividades que adelanta el Programa de Intervenciones Colectivas P.I.C. se encuentra generar espacios que posicionen la maternidad como un procesos sensible que debe ser salvaguardado por todos y cada uno de los individuos de la comunidad , por medio de la promoción de conductas saludables y seguras , como la lactancia materna, de esta manera estas actividades fortalecen la política institucional IAMI y disminuye el riesgo de mortalidad materna y perinatal en el Municipio.

La ESE María Auxiliadora de Mosquera con su Programa de intervenciones Colectivas – PIC, cubrió todas las localidades del municipio con cada una de sus actividades, dentro de las cuales se encuentra:

Salud Mental: se están realizando charlas orientadas a jóvenes, adolescentes y padres de familia en prevención de suicidio, toma de decisiones, abuso Sexual en niños y maltrato infantil.

Escuela Saludable:

En los establecimientos escolares de la zona rural del municipio nos encontramos realizando las fichas saludables, que nos permitirán mejorar la salud infantil.

11. PROCESOS DE MEJORA DE LA CALIDAD

CERTIFICACION Y HABILITACION EN EL SISTEMA UNICO DE HABILITACION

En el año 2011 la E.S.E recibió auditorías externas de las diferentes entidades pagadoras con las que contrata quienes adelantaron el proceso de verificación de cumplimiento de los estándares de habilitación requeridos en el Sistema Único de Acreditación de Servicios de Salud, la entidad cumplió con los programas de mejora y ajusto sus recursos para cumplir con los estándares exigidos para la prestación de servicios de primer nivel de complejidad.

Dentro del proceso de verificación se llevó a cabo el actualización, ajuste e implementación de manuales de procedimientos, guías y protocolos médicos estableciendo la manera correcta de llevar a cabo los diferentes procedimientos asistenciales médicos, odontológicos y de enfermería, así como las labores de aseo que se ejecutan en el día a día de la E.S.E. Maria Auxiliadora.

Es así como se revisaron y actualizaron los siguientes instrumentos:

- Manual de Procesos y Procedimientos Operativos: en el cual esta incluido

| | |
|---|---|
| Procesos Transversales Operativos | Selección y contratación de personal Inducción del nuevo empleado Atención de quejas y reclamos Administración del archivo de personal Control de ingreso de visitantes y pacientes en Urgencias. Control de ingreso de visitantes y pacientes en Urgencias. |
| Procesos Transversales Asistenciales | gestión de insumos asistenciales diferentes a los biológicos Gestión de Historia Clínica Referencia y contrarreferencia de pacientes Seguimiento a riesgos gestión de los insumos biológicos |
| Procesos por Áreas Funcionales de la E.S.E. | Atención del paciente en Urgencias Atención del paciente en Consulta Externa Atención del paciente en Laboratorio Clínico |

- Plan para la gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares

- Se revisaron y actualizaron los Protocolos y procedimientos Asistenciales y Complementarios utilizados en la ESE
 - Protocolos médicos de Urgencias
 - Protocolos de enfermería en Urgencias
 - Protocolos de enfermería en Consulta Externa
 - Protocolos odontológicos
 - Protocolos Mixtos
 - Procedimientos de Servicios Generales de Aseo
 - Procedimientos Universales de gestión de Residuos
 - Procedimientos de Auditoria y Seguimiento

Se realizo seguimiento de:

- Listado de Eventos Adversos
- guías de Atención de Medicina y Odontología
- guías para Consulta Externa Medica
- guías para Odontología
- guías para Urgencias Medicas
- Plan de Emergencia Hospitalaria
- Panorama de Factores de Riesgo

IMPLANTACION DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD EN SUS COMPONENTES DE AUDITORIA Y ACREDITACION.

Se continua con el seguimiento y evaluación para el mejoramiento de calidad de los procesos de la E.S.E. María Auxiliadora impuestos en el Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud (PAMEC) y del proceso de preparación para la acreditación de la E.S.E. utilizando como guía los Estándares para IPS adoptados por la Resolución 1474 de 2002, complementados en lo pertinente por los estándares ambulatorios que adopte el Ministerio de la Protección Social.

Este proceso esta orientado por los principios y fundamentos teóricos de tres ejes principales:

- Garantía de la Calidad
- Mejoramiento continuo de la calidad
- Atención centrada en el usuario.

El programa de acompañamiento esta dividido en cuatro etapas:

- Entrenamiento inicial y autodiagnóstico institucional, en esta etapa los funcionarios fueron capacitados en el manejo de los estándares de acreditación, escala de evaluación y PAMEC.
- Desarrollo e implantación del modelo actualizado, con los equipos de trabajo se construyó el soporte documental requerido tanto por el PAMEC como por los Estándares de acreditación, realizando los ajustes a los procesos ya existentes cuando fue necesario. Cada grupo de trabajo garantizó el desarrollo e implementación de los siguientes grupos de Estándares de acreditación:
 - Programa de pre-acreditación
 - Afinación de procesos, mecanismos e instrumentos

12. ATENCION CLOPAD

Durante el año 2010 la emergencia invernal que azota al país puso a prueba no la capacidad de respuesta de la E.S.E. María Auxiliadora única entidad Hospitalaria del Municipio, quien respondió de manera extraordinaria ante las emergencias que se presentaron en el área rural y en los sectores urbanos afectados por la lluvia, esta tarea se sigue apoyando en 2011 puesto que la ESE es miembro activo del CLOPAD Municipal, junto con entidades como Defensa Civil, Bomberos y la policía Nacional.

El apoyo de la institución no solamente se refleja en los eventos de Emergencia, sino también el apoyo se brinda en los eventos a gran escala donde se manejan multitudes, esto con el fin de prevenir cualquier irregularidad en el momento.