

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO MARIA AUXILIADORA

MOSQUERA - CUNDINAMARCA

INFORME DE GESTION VIGENCIA 2012

FEBRERO DE 2013

INTRODUCCION

El presente documento es un balance de la gestión realizada por la Empresa Social del Estado María Auxiliadora de Mosquera, Cundinamarca, durante la vigencia del año 2012, en cumplimiento del plan estratégico hospitalario y el Plan operativo anual, en concordancia con nuestra misión institucional y en beneficio de la población del municipio.

El Eje fundamental de esta gestión es la prestación humanizada de Servicios de Salud, con oportunidad y excelente atención, de conformidad a nuestras políticas de calidad y buen servicio.



JOSE ALEJANDRO RODRIGUEZ POSADA
Gerente

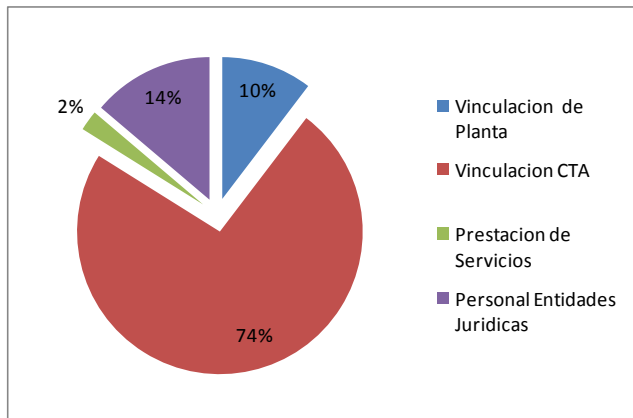
1. ANALISIS ORGANIZACIONAL

La necesidad de contar con personal continuo y comprometido, hace que la entidad en el año 2012, inicie el proceso de contratar personal de planta, teniendo en cuenta la planta que tiene la entidad aprobada por el DAFP es de 13 personas y a principios del Año 2012 se contaba con 9 contratados, de esta forma se fortalecieron los Servicios Asistenciales con la contratación por planta de Un (1) Medico General y Un (01) Jefe de Enfermeras.

Así mismo se fortaleció el SIAU, con el fin de dar un mejor servicio a los usuarios que llegaban al servicio de urgencias de la entidad.

Figura 1

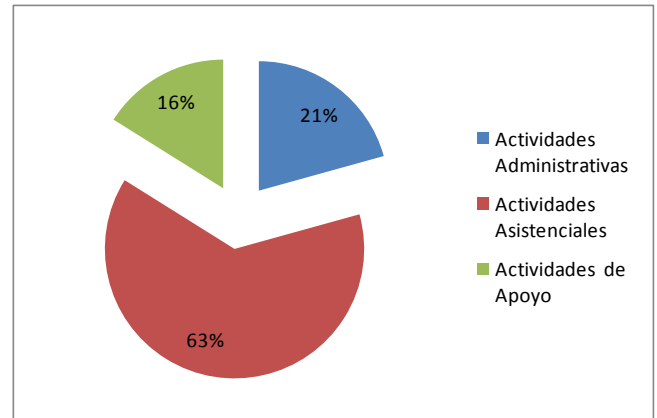
Proporción Tipo de Vinculación



Fuente: E.S.E. MARIA AUXILIADORA

Figura 2

Proporción Tipo de Actividad



Fuente: E.S.E. MARIA AUXILIADORA

1.1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

PRESENTACION

Actualmente y luego del proceso de descentralización, la prestación de servicios de salud es brindado por la E.S.E. María Auxiliadora del Municipio de Mosquera, categoría especial de entidad pública, descentralizada del orden municipal, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita a la Secretaria de Salud Municipal e integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud y 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, creada mediante Acuerdo Municipal No.021 del 4 de Diciembre de 2003, sin embargo empezó a funcionar a partir del 1 de Marzo de 2004, como un ente autónomo y descentralizado.

La plataforma estratégica fue Actualizada y elaborada en diciembre de 2012 con el fin de establecer lineamientos fundamentales en la institución para la consecución de metas en los próximos ocho (8) años, los cuales muestran aspectos fundamentales del entorno que permite el ajuste de los procesos de la organización y la adecuada ejecución de sus recursos, procurando con ellos darle alcance a nuestra estrategia.

Esta plataforma estratégica elaborada por los colaboradores, será presentada a la Junta directiva con el fin que sea aprobada y posteriormente publicada y socializada en la comunidad mosqueruna.

MISION

La Empresa Social del Estado María Auxiliadora de Mosquera brinda servicios soportados en el modelo de atención primaria en salud, proyectado a una atención de mayor complejidad, de forma integral, **humanizada y segura**, respondiendo a las necesidades de nuestros usuarios, basados en un recurso humano comprometido y

competente, apoyado en un soporte tecnológico efectivo, cumpliendo los principios de responsabilidad social empresarial, a través de una gestión eficiente que contribuya al bienestar de la Comunidad.

VISION

En el año 2020 seremos la Empresa Social del Estado líder en Calidad, en la prestación de servicios de salud, reconocida por nuestros usuarios, como una entidad integral, que brinda confianza, calidez y seguridad en su atención, mediante la integración de los recursos disponibles, asegurando una rentabilidad económica y social.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- Prestar una atención de salud integral, segura y de calidad, con enfoque de atención primaria en salud
- Fortalecer las competencias del recurso humano a través de procesos de capacitación y humanización de la atención con enfoque de responsabilidad social empresarial.
- Ampliar la infraestructura que permita el crecimiento de capacidad instalada y de oferta de servicios.
- Generar la cultura organizacional de mejoramiento continuo que garantice su desarrollo y competitividad
- Crear estrategias que busquen sostenibilidad en la prestación de servicios de salud, a través de la mejora de los sistemas de gestión financieros

POLITICA DE CALIDAD

La Empresa Social del Estado María Auxiliadora de Mosquera Cundinamarca, garantiza la humanización del servicio con un recurso humano capacitado y competente, con una adecuada infraestructura y con la tecnología necesaria, para brindar seguridad y satisfacción a los usuarios y sus familiares, logrando el reconocimiento en la provincia de Sabana Occidente.

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.
- 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. JUNTA DIRECTIVA

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, 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:

MIEMBRO	NOMBRE	FECHA DE ELECCION
Alcalde Municipal o su delegado	Dr. Nicolás García Bustos Alcalde	Enero 2012

	(Abogado)	
Secretario de Salud Municipal	Dra. Nubia Angélica Lugo Sec. Salud Mpal. (Administradora empresas)	Enero 2012
Un (1) representante del estamento científico de la institución, elegido mediante voto secreto por y entre los funciones de la Empresa que tengan título profesional en áreas de la salud, cualquiera sea su disciplina	Mary Cristy Ibarra Enfermera Jefe de Urgencias (Profesional de Enfermería)	Julio 2012
Un (1) representante de los empleados públicos del área administrativa, elegido mediante voto secreto, que se realizara dentro del personal profesional del área administrativa.	Carlos Alfonso Pabón Subgerente (Administrador Publico)	Febrero 2012
Un (1) representante designado por las Alianzas o Asociaciones de Usuarios legalmente establecidas, mediante convocatoria realizada por la Sec. Municipal de Salud.	Sr. Gonzalo Velandia Medina (Bachiller)	Diciembre 2012

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

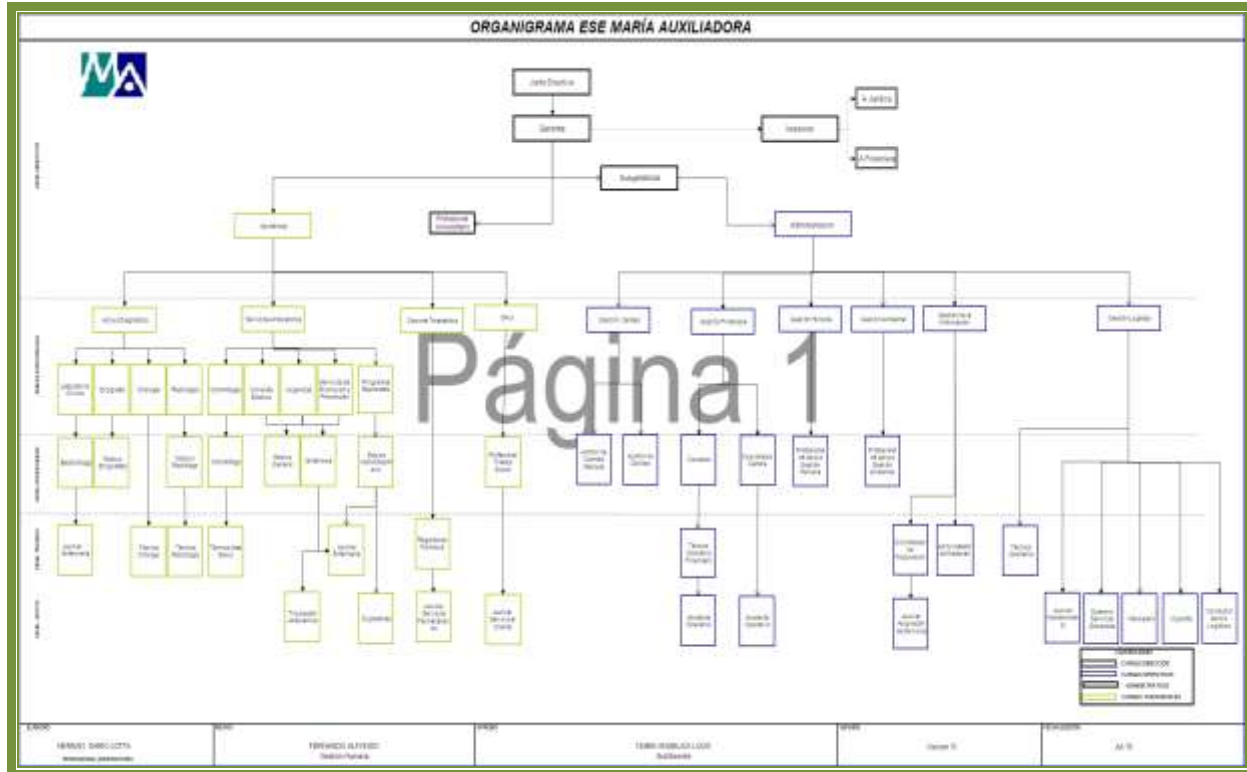
La entidad conforme a sus políticas administrativas implementadas ha tenido como objeto primordial mejorar la calidad de los servicios prestados, con este objetivo desde vigencias anteriores a desarrollado varias acciones las cuales han impactado de manera positiva a la población en la zona de influencia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

El Plan Estratégico de la institución fue proyectado para 2012 a 2016, subdividido en 3 Objetivos pilares de la Gobernación de Cundinamarca y se ejecuto gracias a su estructura básica, organizada de manera sencilla y eficiente así:

ALTA DIRECCIÓN	
<p>Conformada por: Junta Directiva y el Gerente. Propósito: 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.</p>	
ATENCIÓN AL USUARIO	LOGÍSTICA
<p>Conformada por: Conjunto de unidades orgánico 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</p>	<p>Conformada por: 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.</p>

3.1. ORGANIGRAMA E.S.E. MARIA AUXILIADORA



Fuente: E.S.E. María Auxiliadora

3.2.PLANTA DE PERSONAL

La Planta de Personal de la E.S.E. María Auxiliadora, aprobada mediante Acuerdo No.002 de Agosto de 2006, se encuentra establecida de conformidad a la Ley 909 de 2004, *Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones*, y el Decreto 785 de 2005 *Por el cual se establece el sistema de nomenclatura y clasificación y de funciones y requisitos generales de los empleos de las entidades territoriales que se regulan por las disposiciones de la Ley 909 de 2004*, con respecto a la denominación, códigos, nomenclatura, clasificación, funciones y requisitos generales de los empleos públicos de las entidades territoriales.

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

Teniendo en cuenta que la E.S.E. María Auxiliadora, se encuentra en reconstrucción y que en el momento se encuentra prestando sus servicios en un lugar momentáneo, se debió tomar acciones que permitieran descongestionar el servicio, es esta la razón por la cual se aumento el numero de actividades extramurales con el fin de aprovechar al máximo los actuales puntos de atención que se dispone.

Actualmente contamos con 2 Sedes en la zona centro del Municipio, en la Calle 2 No. 3-14 se presta el servicio de Consulta Externa, Odontología, Facturación, Vacunación y los servicios Administrativos, en la sede de la calle 3 No. 1-19 Este, se presta el servicio de urgencias 24 horas, Laboratorio Clínico y Farmacia.

El Centro de Salud El Porvenir, situado 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, presta servicios ambulatorios de Consulta Médica y Odontológica 7 horas diarias de lunes a viernes y Consulta de PyP los días Martes y Jueves.

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 7:00 p.m. de Lunes a Viernes y Sábados de 7:00 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 7:00 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 1:00 p.m.

		Lun - Vie
Odontología	Lunes a Viernes	7:00 a.m. a 12:00 p.m. Lun - Vie
Promoción y Prevención (Consulta Enfermera Jefe y Vacunación)	Lunes y Jueves	7:00 a.m. a 1:00 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. MARIA AUXILIADORA			
PROFESION	NUMERO	TIPO DE VINCULACION	
		PLANTA	OPS
MEDICO DE URGENCIAS	11		11
MEDICO CONSULTA EXTERNA	6	1	5
PROFESIONAL DE SERVICIO SOCIAL OBLIGATORIO	2	2	
ODONTOLOGOS	5		5
ENFERMERAS URGENCIAS	1	1	
ENFERMERAS PYP	3	1	2
AUXILIARES DE ENFERMERIA URGENCIAS	13		13
AUXILIARES DE ENFERMERIA PAI	2		2
HIGIENISTAS ORALES	1		1
AUXILIARES DE ODONTOLOGIA	2		2
REGENTE DE FARMACIA	1		1
AUXILIARES DE FARMACIA	3		3
TECNICO OPERATIVO DE FARMACIA	1	1	
CONDUCTORES APH	4		4
BACTERIOLOGOS	4		4
AUXILIAR DE LABORATORIO	1		1
TECNICO DE RADIOLOGIA	1		1
ECOGRAFISTA	1		1

CITOLOGO	1		1
TRABAJADOR SOCIAL	1		1
AUXILIARES DE ATENCION AL USUARIO	2		2
ASIGNADORES DE SERVICIOS	5		5
EJECUTORES PROGRAMAS – PIC	10		10
AUXILIARES DE ENFERMERIA PROMOTORAS - PIC	13		13
AUXILIARES DE ENFERMERIA VACUNADORAS - PIC	10		10
TOTAL		104	

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, en el Año 2012, se realizó una inversión presupuestal interesante para la compra de implementos necesarios tanto para Consulta Externa (equipos de órganos, Fonendoscopios, tensiómetros), odontología (Piezas de mano, unidad odontológica) y para Urgencias específicamente para la Sala de Partos de la Institución (Cama de parto, Incubadora, Monitor de signos vitales, bomba de infusión, atril, carro de paro, entre otros) con el fin de brindar un servicio más humanizado y seguro, mejorando la calidad del Servicio y la percepción de la comunidad. Los equipos se encuentran registrados así:

E.S.E. MARIA AUXILIADORA - MOSQUERA			
INVENTARIO DISPOSITIVOS MEDICOS			
INVENTARIO EQUIPO MEDICO URGENCIAS - SALA DE PARTOS			
SERVICIO	EQUIPO	MARCA	SERIE
URGENCIAS	NEGATOSCOPIO	NACIONAL	NA
URGENCIAS	DESFIBRILADOR	HILL-MED	13055309
URGENCIAS	LARINGOSCOPIO ADULTO	WELCH ALLYN	NA

URGENCIAS	GLUCOMETRO	BAYER	6600783766
URGENCIAS	LARINGOSCOPIO PEDIATRICO	MATRX	NA
URGENCIAS	NEBULIZADOR	THOMAS	100400061219,00
URGENCIAS	LARINGOSCOPIO PEDIATRICO	WELCH ALLYN	NA
CONS 2 URGENCIAS	EQUIPO DE ORGANOS	WELCH ALLYN	
CONS 1 URGENCIAS	EQUIPO DE ORGANOS	WELCH ALLYN	NA
CONS 3 URGENCIAS	EQUIPO DE ORGANOS	WELCH ALLYN	NA
ARCHIVO URGENCIAS	EQUIPO DE ORGANOS	WELCH ALLYN	NA
URGENCIAS	PESA BEBE	HEALTH O METER	190999
URGENCIAS	PESA TALLIMETRO	HEALTH O METER	591
CONS 3 URGENCIAS	TENSIOMETRO PARED	TYCOS	50118133144
CONS 2 URGENCIAS	TENSIOMETRO PARED	TYCOS	29968497
URGENCIAS	MONITOR SIGNOS VITALES	MINDRAY	AA-79102754
URGENCIAS	SUCCIONADOR	THOMAS	9080005530
URGENCIAS	SUCCIONADOR	THOMAS	9000263
URGENCIAS	ELECTROCARDIOGRAFO	SHILLER	19059297
URGENCIAS	BOMBA DE INFUSION	BAXTER	NA
URGENCIAS	BOMBA DE INFUSION	NIPRO	08BO162AS
CONS 1 URGENCIAS	TENSIOMETRO PARED	ABN	NA
CONS 1 URGENCIAS	BALANZA DE PISO	HEALTH O METER	160000002697,00
URGENCIAS	LARINGOSCOPIO	MATRIX	NA
URGENCIAS	OXIMETRO DE PULSO	MASIMI	N22449
SALA DE PARTOS	LAMPARA DE DIAGNOSTICO	WELCH ALLYN	44100
SALA DE PARTOS	DOPLER FETAL	HUNTLEIGH	JAGE1-07809
SALA DE PARTOS	LAMPARA DE FOTOTERAPIA	BABY CARE	GP63
SALA DE PARTOS	NEBULIZADOR	THOMAS	10070001661
SALA DE PARTOS	INCUBADORA	AIR SHIELDS	C300
SALA DE PARTOS	PESA BEBE	HEALTH O METER	553000165
SALA DE PARTOS	SUCCIONADOR	THOMAS	89400012111
SALA DE PARTOS	MONITOR FETAL	HUNTLEIGH	BD4000XS
ESTERILIZACION	OLLA AUTOCLAVE	OLL AMERICA	212
ESTERILIZACION	OLLA AUTOCLAVE	OLL AMERICA	218
URGENCIAS SALA	CONCENTRADOR DE OXIGENO	NEW LINE	10103197

ERA			
URGENCIAS SALA ERA	CONCENTRADOR DE OXIGENO	NEW LINE	10103297
ESTERILIZACION	AUTOCLAVE	INGEDENT	4560
SALA DE PARTOS	MONITOR	MINDRAY	CC29123674
SALA DE PARTOS	BOMBA DE INFUSION	CI HEALTH CARE	96329802
SALA DE PARTOS	DOPLER FETAL	EDAN	304021M12603970083
SALA DE PARTOS	INCUBADORA	ROSCH	4141
SALA DE PARTOS	SUCCIONADOR	THOMAS	49509002987
SALA DE PARTOS	LAMPARA CUELLO DE CISNE	MEDICOL	NA

E.S.E. MARIA AUXILIADORA - MOSQUERA			
INVENTARIO DISPOSITIVOS MEDICOS			
CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO 2010-2011			
SERVICIO	EQUIPO	MARCA	SERIE
CONSULTORIO 1	EQUIPO DE ORGANOS	WELCH ALLYN	419
CONSULTORIO 1	TENSIOMETRO ADULTO	ABN	401637
CONSULTORIO 1	FONENDOSCOPIO	ALPK2	NA
CONSULTORIO 1	TENSIOMETRO PEDIATRICO	ABN	520488
CONSULTORIO 1	BALANZA	HEALTH O METTER	1600002698
CONSULTORIO 2	FONENDOSCOPIO	ALPK2	NA
CONSULTORIO 2	TENSIOMETRO PEDIATRICO	ABN	520475
CONSULTORIO 2	TENSIOMETRO PARED	TYCOS	118314109
CONSULTORIO 2	EQUIPO DE ORGANOS	WELCH ALLYN	430
CONSULTORIO 2	BALANZA DE PISO	HEALTH O METTER	140 KG
CONSULTORIO 2	NEGATOSCOPIO	NACIONAL	NA
CONSULTORIO 3	FONENDOSCOPIO	ALPK2	NA
CONSULTORIO 3	TENSIOMETRO PEDIATRICO	ABN	520487
CONSULTORIO 3	NEGATOSCOPIO	KRAMER	NA
CONSULTORIO 3	BALANZA DE PISO	HEALTH O METTER	1,6E+12
CONSULTORIO 3	EQUIPO DE ORGANOS	WELCH ALLYN	95001
CONSULTORIO 3	TENSIOMETRO	TYCOS	49759672
CONSULTORIO 4	TENSIOMETRO PEDIATRICO	ABN	521982
CONSULTORIO 4	FONENDOSCOPIO	ALPK2	NA
CONSULTORIO 4	TENSIOMETRO ADULTO	ALPK2	682086

CONSULTORIO 4	BALANZA ADULTO	HEALTH O METTER	No. PLACA 401
CONSULTORIO 4	EQUIPO DE ORGANOS	WELCH ALLYN	NA
CONSULTORIO 4	BALANZA BEBE	HEALTH O METTER	404
CONSULTORIO 4	DETECTOR FETAL	HUNTLEIGHT	920LXOA01409-05
CONSULTORIO AIEPI	EQUIPO DE ORGANOS	WELCH ALLYN	95001
CONSULTORIO AIEPI	BALANZA BEBE	HEALTH O METTER	No. PLACA 000331
CONSULTORIO AIEPI	TENSIOMETRO ADULTO	ALPK2	182759
CONSULTORIO AIEPI	TENSIOMETRO PEDIATRICO	ABN	272314
CONSULTORIO AIEPI	EQUIPO DE ORGANOS	WELCH ALLYN	95001
CONSULTORIO AIPIE	FONENDOSCOPIO ADULTO	DOBLE	NA
CONSULTORIO AIPIE	BALANZA DE PISO	BBG	NA
CONSULTORIO PYP	EQUIPO DE ORGANOS	WELCH ALLYN	95001
CONSULTORIO PYP	BALANZA BEBE	HEALTH O METTER	152400045
CONSULTORIO PYP	FONENDOSCOPIO ADULTO	GENERICO	1527
CONSULTORIO PYP	BALANZA DE PISO	BBG	
CONSULTORIO PYP	TENSIOMETRO ADULTO	ABN	521468
ECOGRAFIA	ECOGRAFO	SONOSCAPE	1007734
CITOLOGIA	LAMPARA CUELLO DE CISNE	ANGEL PRESS	NA

E.S.E. MARIA AUXILIADORA - MOSQUERA			
INVENTARIO DISPOSITIVOS MEDICOS			
INVENTARIO LABORATORIO CLINICO			
SERVICIO	EQUIPO	MARCA	SERIE
LABORATORIO CLINICO	MICROSCOPIO	OLYMPUS	1613984
LABORATORIO CLINICO	CONTADOR DE CELULAS	BECTON DICKSON	32
LABORATORIO CLINICO	ANALIZADOR DE QUIMICA	BYOSYSTEM	A15
LABORATORIO CLINICO	PIPETA 5-50 uL	BOECO	8029591
LABORATORIO CLINICO	piPETA 100 uL	BOECO	11032610
LABORATORIO CLINICO	CENTRIFUGA	CLAY ADAMS	35003260144

LABORATORIO CLINICO	CENTRIFUGA	CLAY ADAMS	4080065
LABORATORIO CLINICO	ANALIZADOR DE HEMATOLOGIA	BYOSYSTEM	112203
LABORATORIO CLINICO	MICROCENTRIFUGA	DINAMIC	MCH-20
LABORATORIO CLINICO	HORNO	MEMMERT	FNB1960306
LABORATORIO CLINICO	BAÑO CEROLOGICO	MEMMERT	12050951
LABORATORIO CLINICO	AGITADOR DE MAZZINI	LABROTATOR	970302836
LABORATORIO CLINICO	ANALIZADOR DE ORINA	ARKRAY	41103011
LABORATORIO CLINICO	GLUCOMETRO	HOME DIAGNOSTOC	C1519892
LABORATORIO CLINICO	TERMOMETRO DIGITAL DE MAX Y MINI	ALLA FRANCE	NA
LABORATORIO CLINICO	TERMOHIGROMETRO	ALLA FRANCE	NA
LABORATORIO CLINICO	TERMOMETRO DIGITAL DE MAX Y MINI	ALLA FRANCE	NA

E.S.E. MARIA AUXILIADORA - MOSQUERA

INVENTARIO DISPOSITIVOS MEDICOS

INVENTARIO ODONTOLOGIA

SERVICIO	EQUIPO	MARCA	SERIE
ODONTOLOGIA	LAMPARA DE FOTOCURADO	SUNLITE	114947
ODONTOLOGIA	MICROMOTRO	ELITE	1091504
ODONTOLOGIA	CAVITRON	ART MAGNET	C13480
ODONTOLOGIA	AMALGAMADOR	RICARDO NARIÑO	220508
ODONTOLOGIA	COMPRESOR	SCHULZ	1696
ODONTOLOGIA	UNIDAD ODONTOLOGICA	KROMADENT	1122
ODONTOLOGIA	UNIDAD ODONTOLOGICA	KROMADENT	10124
ODONTOLOGIA	UNIDAD ODONTOLOGICA	KROMADENT	1128
ODONTOLOGIA	AUTOCLAVE	RITTER	V813918

ODONTOLOGIA	LAMPARA DE FOTOCURADO	SUNLITE	122647
ODONTOLOGIA	PIEZA DE MANO	MEDIDENTAL	1070235
ODONTOLOGIA	PIEZA DE MANO	NSK	A7Y80986
ODONTOLOGIA	MICROMOTOR	LYNX	L40908102
ODONTOLOGIA	PIEZA DE MANO	NSK	A7Y80990
ODONTOLOGIA	UNIDAD ODONTOLOGICA PORTATIL	KROMADENT	7715
MICROMOTOR	MICROMOTOR	LYNX	L40908102
PIEZA DE MANO ALTA	NSK	PANAAIR	AZ480990

En relación con el parque automotor contamos con 2 Ambulancias propias y 1 en Comodato con la gobernación de Cundinamarca, respecto al proceso de este comodato, se realizo visita de revisión del bien por parte del Sr. Henry Almanza Almacenista General del Departamento y el Sr. Pedro Ignacio Palacios Gestor de transporte de la ESE Hospital Santa Matilde de Madid, a partir de esta visita se elaboró un acta de custodia por el termino de Tres (3) meses a nombre de la ESE María Auxiliadora del del vehículo de placas FTO- 149, con el fin de contar con el Tiempo prudente en el cual, el Comité de Bienes e inventarios de la Secretaria de Salud Departamental, estudiará la posibilidad de la Renovación del Comodato directamente o la Donación del Bien a la ESE María Auxiliadora.

El inventario de las ambulancias está relacionado así

E.S.E. MARIA AUXILIADORA - MOSQUERA			
INVENTARIO DISPOSITIVOS MEDICOS			
INVENTARIO EQUIPO MEDICO AMBULANCIAS			
SERVICIO	EQUIPO	MARCA	SERIE
MOVIL 9323 TOYOTA	SUCCIONADOR	THOMAS	9080005466
MOVIL 9323 TOYOTA	TENSIOMETRO	BOKANG	NA
MOVIL 9323 TOYOTA	FONENDOSCOPIO	GENERICO	NA
MOVIL 9324 HYUNDAI	FONENDOSCOPIO	PRESTIGE	NA
MOVIL 9324 HYUNDAI	SUCCIONADOR	THOMAS	1090003038
MOVIL 9324 HYUNDAI	TENSIOMETRO ADULTO	ALPK2	325924
MOVIL 9324 HYUNDAI	TENSIOMETRO PEDIATRICO	WELCH ALLYN	70521185514
MOVIL 9321 FORD	SUCCIONADOR	THOMAS	3002000226
MOVIL 9321 FORD	TENSIOMETRO PARED	ADC	266

MOVIL 9321 FORD	FONENDOSCOPIO	ALPK2	NA
------------------------	----------------------	--------------	-----------

En el año 2012, se recibió una donación de dispositivos médicos, para el Servicio de Urgencias, los cuales ingresaron al inventario institucional.

E.S.E. MARIA AUXILIADORA - MOSQUERA		
INVENTARIO DISPOSITIVOS MEDICOS		
EQUIPOS MEDICOS DONADOS		
<i>EQUIPO</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>SITIO</i>
CAMINADORES	9	
CONCENTRADORES DE OXIGENO	8	2 HABILITADOS EN SALA ERA 2 TOTALMENTE DE BAJA 4 EN BODEGAJE
COLCHONETAS	2	
CAMAS ELECTRICAS	2	HABILITADAS EN POSPARTO
SILLAS DE RUEDAS	2	EN URGENCIAS
PATO COPROLOGICO	1	
GLUCOMETRO	1	VEHICULO ATENCION DOMICILIARIA
CARGADOR DE BALAS DE OXIGENO	6	

RECURSO FÍSICO

INFORME DE CAPACIDAD INSTALADA E.S.E. MARIA AUXILIADORA					
SEDE CENTRAL					
SERVICIO	CAPACIDAD INSTALADA	CAPACIDAD UTILIZADA	HORAS DISPONIBLES	HORAS UTILIZADAS	% APROVECHAMIENTO
Consultorios Medicina – Consulta Externa	4	4	12980	11924	92%
Laboratorio Clínico	1	1	8760	8760	100%
Odontología	3	3	9735	8943	92%
Promoción y Prevención (Consulta Enfermera Jefe y Vacunación)	3	3	9735	8943	92%

Imagenología (Ecografía Obstétrica)	1	1	208	208	100%
Rayos X	1	1	1960	1960	100%
Farmacia Hospitalaria	1	1	8760	8760	100%
Consultorio Triage	1	1	8760	8760	100%
Consultorios 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 Pediátricas en Sala de Observación	4	4	N.A	N.A.	100%
Camas Adulto en Sala de Observación	5	5	N.A	N.A.	100%
Sala de Partos	1	1	8760	8760	100%
Camas post parto	2	2	N.A	N.A.	100%
Camas Pre parto	2	2	N.A	N.A.	100%
Aprovechamiento Capacidad Instalada Total					99%

Fuente: E.S.E. Maria Auxiliadora

PUESTO DE SALUD PORVENIR					
SERVICIO	CAPACIDAD INSTALADA	CAPACIDAD UTILIZADA	HORAS DISPONIBLES	HORAS UTILIZADAS	% APROVECHAMIENTO
Consultorios Medicina – Consulta Externa	1	1	3245	1897	58%
Consultorios Odontología	1	1	3245	1626	50%
Consultorio Enfermería – Consulta Externa	1	1	3245	1897	58%

Consultorio Vacunacion	1	1	3245	1626	50%
-------------------------------	---	---	------	------	-----

Fuente: E.S.E. María Auxiliadora

RECURSO TECNOLOGICO

INVENTARIO EQUIPOS SISTEMA DE INFORMACION		
Items	Equipos	Cantidad
1	Equipos de Computo	53
2	Impresoras Laser Jet HP 1160	4
3	Impresora Laser HP P2055	1
4	Impresoras de Punto LX300	11
2	Impresora Laserjet HP 1006	4
3	Impresora Kyocera	2
4	Impresora Samsung 3310	1
5	Impresora Multifuncional Canon M280	1
3	Impresora Laser XEROX 4510	1
4	Fotocopiadora xerox c118	1
5	Impresora Laser Multifuncional HP 8500	1
6	Switch 24 ptos	3
4	Switch 16 ptos	1
5	Switch de 8 ptos	1
6	Switch de 5 ptos	1
7	UPS 1000	2
5	UPS 1200	3
6	UPS 1500	1
7	Puntos de Red Instalados	52
8	Puntos de Conexión a Internet	42
6	CNT - Licencias usuarios	36
7	CNT - Licencias server	1
8	HASS - Contabilidad concurrente	12

9	Windows Server 2003 (servidor)	2
---	--------------------------------	---

Fuente: E.S.E. María Auxiliadora

6. PRESTACION DE SERVICIOS

COMPARATIVO AÑO 2011 -2012

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

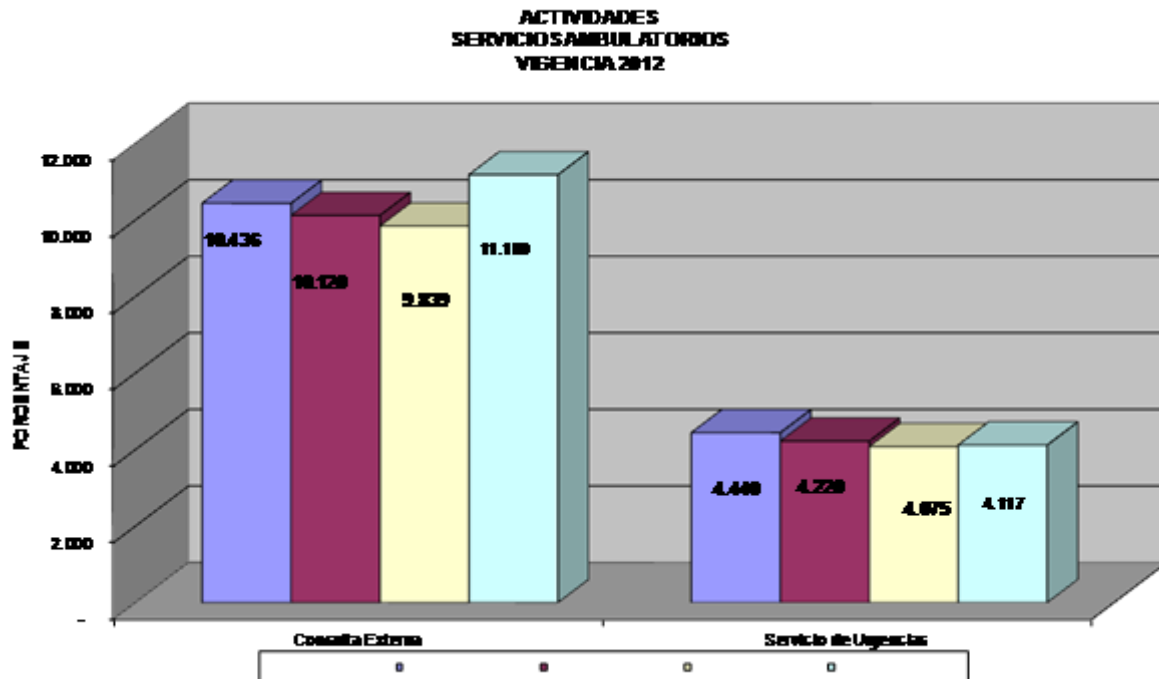
**PRESTACION DE SERVICIOS
ANALISIS AÑO 2010 – 2011**

ESTADÍSTICA ANUAL	AÑO 2012					Año 2011
	I TRIMESTR E	II TRIMESTR E	III TRIMESTR E	IV TRIMESTR E	TOTAL	TOTAL
Dosis de Biologicos	3.325	8.467	6.277	6.390	24.459	24.346
Controles de Enfermería (Atención prenatal / crecimiento y desarrollo / VIH / planificación)	2.141	2.388	2.695	1.679	8.903	9.919
Citologías Cervicovaginales	646	743	850	554	2.793	3.089
Consulta Externa	10.436	10.120	9.839	11.180	41.575	40.234
Servicio de Urgencias	4.440	4.220	4.075	4.117	16.852	16.810
Consultas de Odontología	6.206	5.495	6.008	5.143	22.852	23.717
Consultas de Odontología (Sesiones)	2.822	2.647	2.800	2.240	10.509	11.069
Sellantes Aplicados	2.586	1.784	1.966	1.716	8.052	8.302
Superficies Obturadas (cualquier material)	3.728	3.061	3.299	2.675	12.763	13.387
Exodoncias (cualquier tipo)	435	417	465	476	1.793	1.782
Partos	37	42	42	40	161	163
Exámenes de Laboratorio	13.353	9.159	12.039	13.283	47.834	46.590
Imágenes Diagnósticas	720	700	698	683	2.801	2.816

Fuente: E.S.E. María Auxiliadora

6.1. SERVICIOS AMBULATORIOS

GRAFICO No.01



Fuente: E.S.E. María Auxiliadora

CONSULTA EXTERNA

Al analizar el comportamiento de la demanda en el servicio de consulta externa en la vigencia 2011, se puede vislumbrar que hay una disminución continua en los tres primeros trimestres, esto con el fin de cumplir con la ley 019 de 2012, en donde se debe proporcionar a las personas la cita medica dentro de los 3 días siguientes, para cumplir la institución redujo considerablemente el número de Citas medicas de consulta externa, en el ultimo trimestre se ve un aumento considerable en el numero de atenciones en el servicio, esto dado a que en el último trimestre del año 2012, se inicia el proyecto de atención medica domiciliaria, adicionalmente la institución los días sábados aumento un medico, con el fin de proporcionar más atenciones mensuales.

Aunque el cambio de sede realizado a finales de 2011 obligo a reducir el Número de consultas medicas, también permitió que se reflejara la aceptación de los usuarios a

la nueva infraestructura, puesto que en el servicio de consulta externa se proporciona servicios efectivos, oportunos, seguros, satisfactorios con calidez y calidad que hacen que el nivel de satisfacción del cliente aumente.

La atención de usuarios para asignación de citas medicas y odontológicas se continúa realizando por medio de call center y citas por medio de correo electrónico o por la página WEB de la institución, si se trata de citas para menores de 5 años de Edad, adulto mayor o mujeres en estado embarazo las citas son asignadas personalmente, con estos diferentes medios se asignan mensualmente un promedio de 6200 citas mensuales, de las cuales el 21% se asigna por teléfono, 16% via Mail y 63% presenciales.

BUSQUEDA DE LA RECERTIFICACION EN LA ESTRATEGIA IAMI- Integral

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.

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.

En 2011 el Hospital inicio la implementación del programa IAMI INTEGRAL, el cual le permitirá tener una concepción más holística de la estrategia IAMI, esta estrategia además de garantizar los derechos de las madres y de la infancia, nos ayuda en el mejoramiento continuo de la calidad de la atención que se ofrece en la institución, dentro del Plan estratégico hospitalario se planeo como meta la recertificación con el fin de obtener la distinción de Entidad Amiga de la Mujer y la Infancia, se realizo el proceso de primera visita de la Gobernación de Cundinamarca, se realizo el plan de mejoramiento y se solicito nuevamente la visita, lastimosamente la visita quedo programada para el año 2013, puesto que para el momento no habían profesionales disponibles para realizar la visita de Recertificacion.

Los nuevos pilares de la estrategia IAMI son tres:

- **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).
- **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).
- **Tercer lugar**, la óptima calidad de la atención dentro del marco de la Calidad de los Servicios de Salud.

Con el fin de ofrecer Un parto con calidad y seguro, la E.S.E. MARIA AUXILIADORA, realizó la inversión de \$50.000.000 para la compra y adquisición de todos los equipos biomédicos y de mobiliario necesario en la sala de partos de la Entidad, adicionalmente se inicio el club de lactancia materna en la institución con el fin de concientizar a las puérperas en la alimentación únicamente con leche materna.



PROGRAMA DE ATENCION DOMICILIARIA.



Viendo las dificultades que la institución ha tenido para poder cumplir con la oportunidad y mejorar la cobertura y acceso a la consulta de medicina general y las frecuentes quejas por la inconformidad de los pacientes, se decide crear una estrategia que ayude a liberar mas agendas ya que en la actualidad la capacidad instalada se encuentra al 100%, y la infraestructura del hospital se encuentra limitada para ampliarla ya que se encuentra en construcción de nuevas instalaciones, teniendo en cuenta que Mosquera es un municipio industrial de sabana Occidente que presenta el mayor crecimiento del país aumentando su población en un 14 % anual.

Aprovechando de ser una entidad descentralizada del orden municipal se articula en el plan territorial de salud de la Secretaria de Salud Municipal la realización de un convenio interinstitucional que permite unir recursos para mejorar la oportunidad, accesibilidad y la percepción que tienen los usuarios de los servicios de salud, en base a esto en el mes Septiembre de 2012 la Secretaria de Salud del Municipio adquiere un vehículo adaptado para atención medica domiciliaria y el funcionamiento de las mismas, el cual es entregado a la E.S.E María Auxiliadora en comodato el mes de octubre, de igual forma los recursos para sustento del recurso humano operativo de la misma.

En el mes de agosto con ayuda de los médicos del servicio de consulta externa se comenzó a generar una base de datos de los pacientes que cumplían los criterios de la población objeto, de esta forma se obtuvo una base de datos inicial de 180 usuarios a los cuales en el mes de septiembre 2012 se les llamo

para agendar su primera cita por atención domiciliaria que daría inicio la primera ronda de visitas el 8 de octubre del presente año

El servicio de atención domiciliaria en salud es una forma innovadora de poner los servicios de la E.S.E MARIA AUXILIADORA al alcance de sus usuarios generando valor agregado y calidad a la atención tradicional. Vincula y compromete a la familia en el cuidado del paciente. Se disminuyen de forma importante los eventos adversos y representa una mejoría en la calidad de vida de los usuarios, mejora la relación de la institución con el paciente y su familia, representa un escenario ideal para educar al paciente y su familia en hábitos saludables y de auto cuidado, siendo así la población objeto del proyecto es:

- Pacientes con enfermedades crónicas no transmisibles inscritos en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad de la E.S.E MARIA AUXILIADORA
- Gestantes y recién nacidos inscritos en programas relacionados y quienes reciban atención de parto en la institución.
- Población caracterizada con discapacidad física por la secretaría de desarrollo social municipal.

El modelo de atención domiciliaria garantiza el cumplimiento de los PROCESOS DE ATENCION A CLIENTE ASISTENCIAL ya que el programa presenta beneficios para todas las partes, tanto para el paciente y su familia, como para la institución, entre estos:

- El paciente conserva su medio habitual (domicilio).
- Ofrece actividades similares que en el hospital pero en casa.
- Promueve la pronta recuperación en su entorno (Hogar).
- Se da una eficiente utilización de los recursos con óptima calidad en atención.
- Se conserva la Intimidad y Comodidad del Paciente.
- Promueve la participación y educación en el auto cuidado del paciente y su familia.
- Mantiene la unidad familiar alrededor del paciente.
- Mejora el acercamiento entre el equipo médico-asistencial y el paciente y su familia.
- Permite una asistencia más personalizada.
- Disminución de eventos adversos e infecciones nosocomiales

El programa de Atención domiciliaria fue presentado por la entidad para participar en el Premio Departamental al Mejoramiento Continuo de la Calidad de la Atención en Salud que fue creado por la Secretaria de Salud de Cundinamarca en el presente año, ya que cumplía con 7 de los 10 principios de Calidad en Salud, así:

- **CONTINUIDAD:** Con los pacientes atendidos en Atención domiciliaria se garantiza la continuidad en sus tratamientos y las asistencia a su controles.
- **EFICIENCIA:** Gracias al recursos humano y de movilidad disponible podemos entregar a los pacientes la garantía de poder realizar la asistencia en salud lo mejor posible.
- **ACCESIBILIDAD:** El servicio de atención domiciliaria abre las puertas a los usuarios, ya que elimina barreras de acceso como problemas administrativos y de desplazamiento ya que la atención asistencial se realiza en su domicilio.
- **OPORTUNIDAD:** La estrategia va a dar paso a nuevas agendas ya que se pretende dar cupo a 240 pacientes más, descongestionando así las agendas del servicio de consulta externa y mejorando la oportunidad del servicio de consulta externa.
- **PERTINENCIA:** Con el programa se garantiza la atención al paciente de una manera periódica y programada, realizando referencias a otros nivel o especialidades , entregando medicamentos completos de una manera pertinente evitando o disminuyendo la posibilidad de tener alguna complicación.
- **EFFECTIVIDAD:** Al fortalecer los mecanismos de educación del paciente y su familia en hábitos de vida saludables y signos de alarma se mejoran las condiciones de salud de los usuarios.
- **SEGURIDAD:** El hogar representa un ambiente seguro para el usuario, al mismo tiempo el medico puede evaluar el entorno spico-social y posibles riesgos. Igualmente el paciente no tiene que desplazarse al centro de atención, evitando posibles accidentes en el trayecto

La institución fue acreedora con Premio en Categoría PLATA y el premio recibido fue la Capacitación de 7 personas de la Institución en Gestión de Calidad en Salud, el Reconocimiento Público y reconocimiento económico de \$150.000.000, El Premio fue otorgado por la Secretaria de Salud - Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud y

fue entregado por el señor Gobernador del Departamento y por el Secretario de Salud, en ceremonia solemne que se llevo a cabo en las instalaciones de la Gobernación de Cundinamarca, el día 07 de Diciembre de 2012, en el marco del Foro Departamental de la Calidad en Salud.

SERVICIO DE URGENCIAS

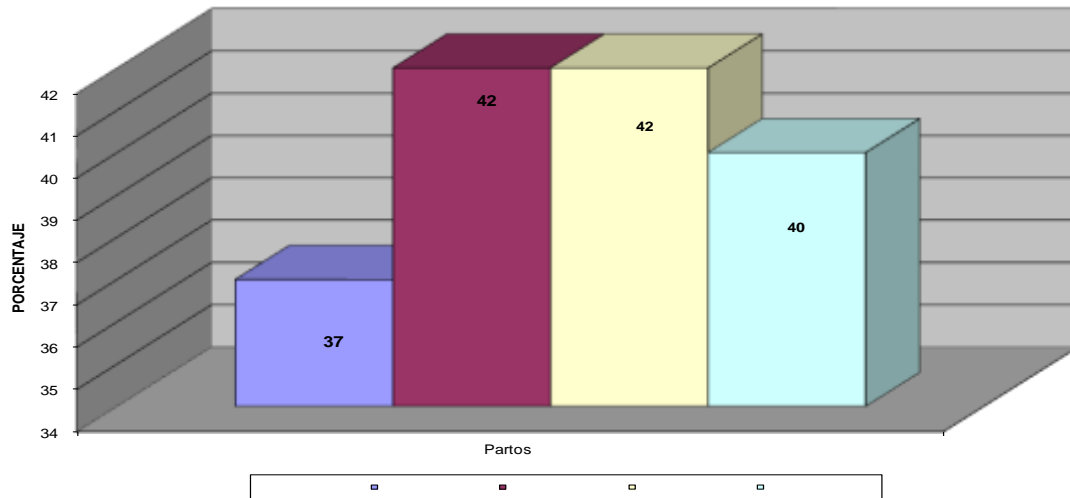
Las estadísticas demuestran que el servicio de urgencias no ha tenido variaciones considerables puesto que en la vigencia 2012 se atendieron 16.852 urgencias, 42 usuarios más que el año inmediatamente anterior, el promedio trimestral de atención es de 4213 usuarios, de los cuales el 24% debieron ser 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 el año 2012 en Urgencias se implementó nuevamente el servicio de triage en un (1) consultorio, con el fin de agilizar la valoración del paciente y optimización el servicio de observación, este nuevo sistema se retomó después de realizar un censo con los médicos del servicio, quienes se comprometieron a realizar apoyo en el servicio según las necesidades.

Durante la vigencia 2012 se atendieron 161 partos, en 2011 se atendieron 163, osea 1% menos lo que demuestra que el promedio de partos atendidos en la institución es constante en la prestación de este servicio. En el Grafico 02 se puede analizar el comportamiento respecto al número total de partos que se ha atendieron durante el año 2011 y en 2012.

GRAFICO No.02

**ACTIVIDADES
 PARTOS
 VIGENCIA 2012**



Fuente: E.S.E. María Auxiliadora

PROMOCION Y PREVENCION

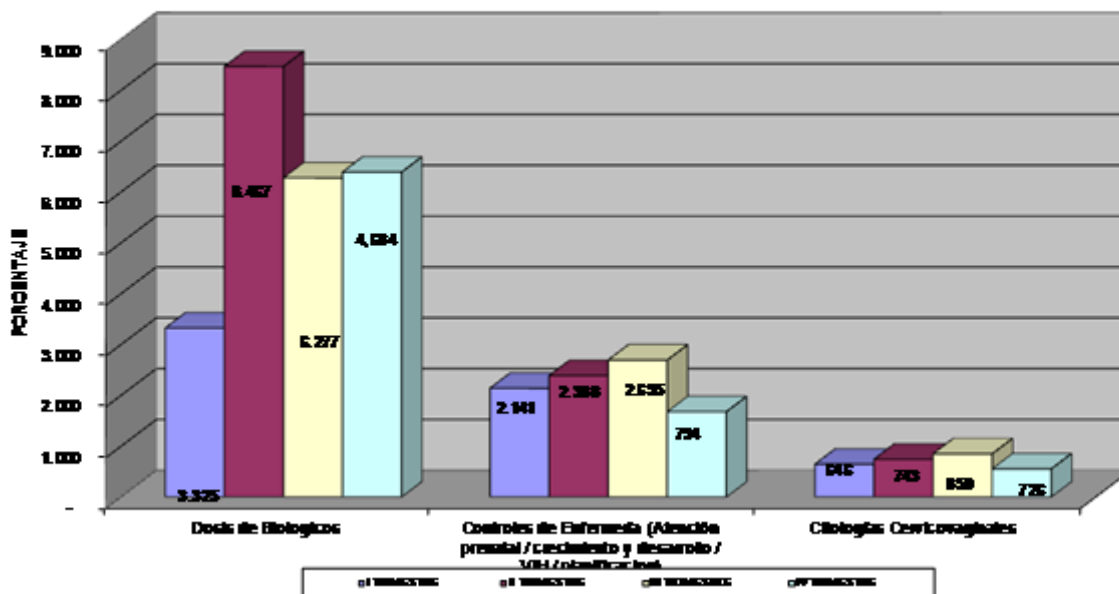
En Promoción y Prevención se continuo con la estrategia implementada en 2011 con el fin de realizar demanda inducida intramural desde la consulta de medicina general, asi mismo se realizaron Tres (3) jornadas nacionales de vacunación que permitieron captar gran cantidad de niños entre 1 y 5 años mejorando la calidad de la salud y la prevención de la Enfermedad.

En 2012 se continuo con la estrategia implementada en 2010 donde se optimizo la disponibilidad de consultorios de medicina general a su máxima capacidad, por lo tanto se conto con 2 consultorios en la sede Centro y 1 consultorio en la sede de Porvenir Rio.

El Plan de intervenciones Colectivas, realizo extrategias extramurales y barridos casa a casa, con el fin de hacer visitas que permitan la detección del riesgo en los hogares y en las familias con estrategias y programas diseñados para tal fin como lo es Salud Mental, Maternidad Segura, Salud Publica, Plan operativo de nutrición, escuelas saludables, prevención, vigilancia y control de riesgos profesionales, actividad física, estilos de vida saludable, prioridad AIEPI – TB LEPR, salud oral, etc. 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 2012



Fuente: E.S.E. María Auxiliadora

ODONTOLOGIA

El servicio de Odontológica de la ESE, se reubico segun la contingencia de la construcción de la nueva infraestructura, se continuo laborando con 3 unidades odontológicas nuevas en la sede central y una en Porvenir Rio, contando con las mejores disposiciones biomédicas de avanzada necesarias, la demanda de usuarios no ha tenido variables llamativas puesto que su disminución fue de 3.5% pasando de 23717 sesiones en 2011 a 22852 en 2012, lo que es considerable teniendo en cuenta que los espacios son reducidos actualmente.

Con el fin de mejorar el servicio prestado en porvenir rio y teniendo en cuenta que era la única unidad odontológica que se encontraba en malas condiciones, la alta gerencia realizo la compra y adquisición de una nueva unidad, para el centro de salud que lo requería.

CONSULTORIO ODONTOLÓGICO – PORVENIR RIO

ANTES



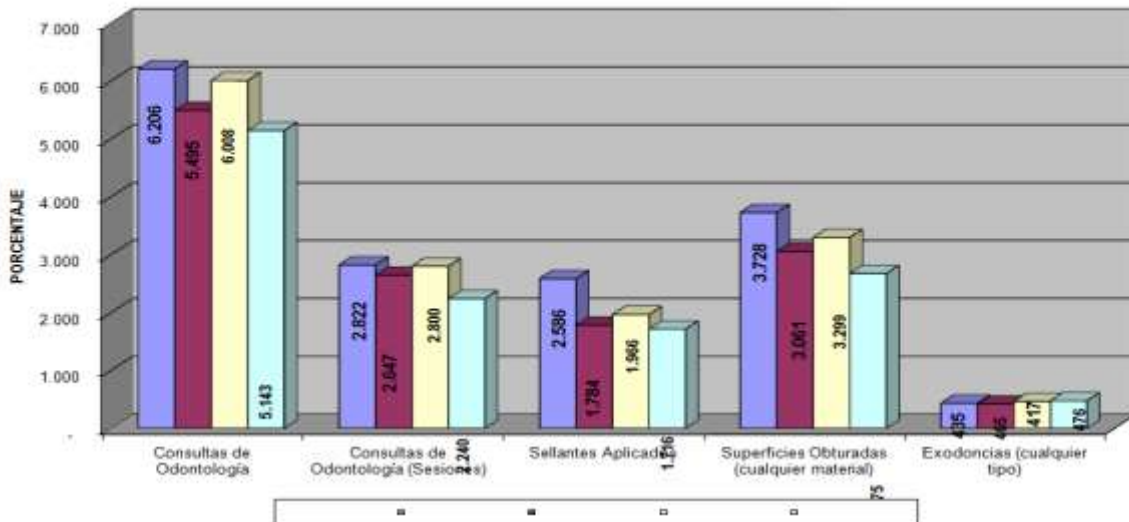
DESPUES



El servicio de odontología es apoyado por el de Higiene Oral y las brigadas de salud extramurales realizadas, las cuales van dirigidas a 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 en 2012:

GRAFICO No.04

**ACTIVIDADES
SERVICIO DE ODONTOLOGIA
VIGENCIA 2012**



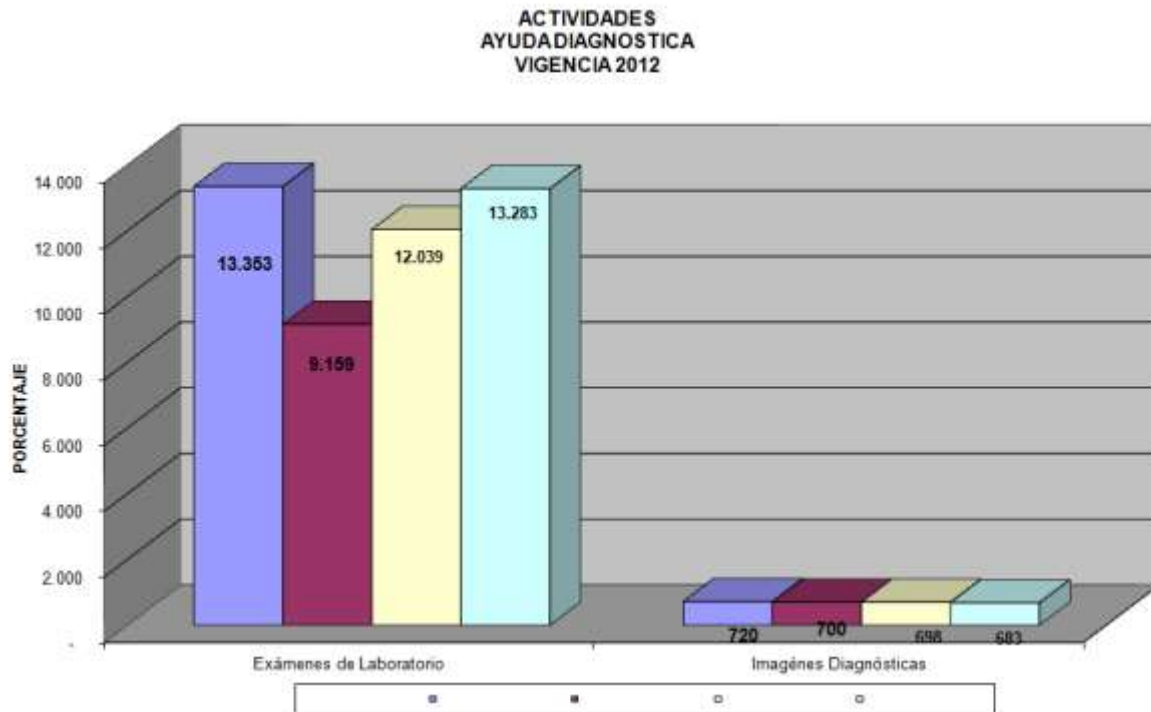
Fuente: E.S.E. María Auxiliadora

APOYO DIAGNOSTICO

Los servicios de laboratorio tuvieron un incremento de 0.5% de un año a otro, y las imágenes tuvieron un incremento de 1%, lo que significa que la entidad mantuvo sus servicios dentro de lo presupuestado, teniendo en cuenta que el cambio de sede hizo que se buscara la prestación del servicio de imágenes diagnosticas en un lugar externo a la sede.

En el Grafico 05 se muestra el comportamiento de la demanda de los servicios de ayudas diagnosticas en la vigencia 2012

GRAFICO No.05



Fuente: E.S.E. María Auxiliadora

7. SERVICIOS DE APOYO

DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS

En la vigencia 2012, se busca el evitar la rotación de personal, sin embargo al iniciar el año se realiza Cambio en las personas de Subgerencia y Control Interno.

Dentro de las estrategias planteadas para mejorar el servicio de la comunidad se fortalece el programa de SIAU, buscando el acompañamiento constan de un profesional de la entidad a los familiares de los pacientes.

Otro cambio considerable es la ampliación en Una (1) hora del horario de atención de medicina general en porvenir rio y en la sede central de Mosquera, cambios que buscan reducir la oportunidad en la citas de medicina general y aumentar el numero de citas medicas ofrecidas.

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 2012 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.

Se capacito en el ICONTEC a 7 funcionarios de planta de la institución con el diplomado de acreditación en Salud, esto con el fin de iniciar el proceso de mejoramiento continuo de calidad.

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

Con el fin de tener una percepción real de lo que requieren nuestros usuarios frente a los servicios que se prestan en la ESE María Auxiliadora, la Oficina de Atención al Usuario, a partir del II semestre de 2012 modifiqué el formato de las encuestas de satisfacción y el número de encuestas a realizar por servicio prestado, en 2012 se realizaron 8901 encuestas a los usuarios de los servicios de la ESE obteniendo como

resultado 8703 personas con satisfacción alta y media, lo que refleja un 97% 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. Así mismo estos resultados son socializados con la asociación de usuarios con el fin de que ellos puedan multiplicar la información.

ATENCIÓN 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

En el año 2012 la ESE María Auxiliadora continua trabajando 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.

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 en 2011 por 10 personas los cuales pertenecen al régimen subsidiado, contributivo y vinculados (Instituciones Prestadoras de Salud, Instituto de Seguro Social, y SISBEN), para el año 2012 se cuentan con 24 personas inscritas y activas en la asociación.

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

Se continua con 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 continuidad al servicio de triage implementado en la ESE María Auxiliadora, en el II Semestre de la vigencia, se instala el Digiturno electrónico en el servicio de Urgencias, este nuevo sistema permite hacer seguimiento al tiempo en espera de atención en Triage, compromiso de mejoramiento continuo que tiene la entidad con sus usuarios.

9. PROCESOS DE MEJORA DE LA CALIDAD

CERTIFICACION Y HABILITACION EN EL SISTEMA UNICO DE HABILITACION

En el año 2012 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.

Es así como se revisaron 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 construyo 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 garantizo el desarrollo e implementación de los siguientes grupos de Estándares de acreditación:
- Programa de pre-acreditación
- Afinación de procesos, mecanismos e instrumentos

10. VISITA CONTRALORIA

En el año 2012 la E.S.E recibió en el mes de Septiembre y por 45 días, la auditoría Gubernamental con enfoque integral, Modalidad Especial, de la contraloría departamental de Cundinamarca, para la vigencia fiscal del año 2011.

Al cierre de la vigencia 2012, no se había recibido el informe de respuesta y anotaciones de la contraloría.

11. ATENCION COMITÉ GESTION DEL RIESGO

Durante el año 2012 la ESE Maria Auxiliadora realizo acompañamiento a todas las sesiones del Comité de gestión del riesgo convocado por la Secretaria de Gobierno del municipio, así mismo apoyo, junto con entidades como Defensa Civil, Bomberos y la policía Nacional, los eventos de concentración masiva de personal como lo fue el evento recrearte realizado en el mes de Septiembre.

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.