



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NAZARETH QUINCHIA RISARALDA
NIT 891401308

PLAN DE GESTION

2016

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NAZARETH**

POR UNA SALUD HUMANIZADA CON CALIDAD

Quinchía Rda., Carrera 9 No 1-90 tel. (096) 35 63 145, 35 63 146, 35 63 360 Fax: Ext 112.



Presentación

Con respeto y satisfacción, presento el informe de gestión correspondiente al año 2016, producto de los resultados obtenidos de los planes de acción establecidos por las diferentes unidades funcionales del Hospital, los cuales están enmarcados dentro del plan de desarrollo municipal, Plan de Desarrollo institucional y Plataforma estratégica.

En este informe se exponen los resultados obtenidos de la evaluación de las actividades a las cuales se le realiza seguimiento para el mejoramiento y el cumplimiento de las metas. Los resultados satisfactorios que detallamos en este informe y que ponemos a su disposición, han sido gracias al esfuerzo y voluntad del personal, quienes comprometidos con la calidad y la humanización en los servicios, han demostrado que podemos brindarles a nuestros usuarios una excelente atención.

Cordial Saludo,

CARLOS ALBERTO CALVO MEJIA
Gerente



Los Servicios de Consulta Externa, Hospitalización, atención extramural y Urgencias de la ESE Hospital Nazareth del municipio de Quinchia, tuvieron como objetivo fortalecer la gestión de la calidad en la organización con énfasis en el autocontrol de los procesos, atención humanizada y segura.

Promoción y Prevención

La E.S.E Hospital Nazareth comprometida con la salud de nuestra gente con el fomento de factores protectores, con el fin de impactar positivamente en los procesos Salud / Enfermedad de su población, y mejorar cada vez más los indicadores centinela de Morbi / Mortalidad, avanza en el año 2016 en el fortalecimiento del servicio de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad (PyP) desde una perspectiva de atención Intra y especialmente extramural; para ello nos adherimos a la normativa vigente en cuanto al tema, donde prestamos todos los servicios estipulados en la Resolución 412 del 2000 y 4505 del 2012 logrando con ello mejorar los estilos de vida de nuestra población. Gran porcentaje de los esfuerzos institucionales durante el año 2016 apuntaron al fortalecimiento de estos programas, ejecutando estrategias de forma transversal en todos los servicios. Los programas institucionales y extramurales de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad que ofrecemos según parámetros de la normativa vigente, Resolución 412 del 2000, son:

- Control de Planificación Familiar (Hombres y Mujeres entre los 14 y 49 años)
- Control Prenatal (Pareja gestante)
- Control de Crecimiento y Desarrollo (Menor de 10 años)
- Control de Hipertensión y Diabetes (Riesgo Cardiovascular)
- Control del Joven (De 10 a 29)

POR UNA SALUD HUMANIZADA CON CALIDAD

Quinchia Rda., Carrera 9 No 1-90 tel. (096) 35 63 145, 35 63 146, 35 63 360 Fax: Ext 112.



años)

- Control al Adulto Sano (Mayores de 45 hasta los 80 años)

- Detección temprana del CA de Cérnix (Citologías)

- Seguimiento paciente Vigilancia Epidemiológica.

- Salud Oral (Detartraje, Fluorización, Profilaxis, Sellantes)

- Salud visual (Personas con 4, 11, 16 y 45 años)

- Programa Ampliado de Inmunizaciones (Vacunación)

Estos programas son fortalecidos en nuestros usuarios desde cuatro esferas de la relación del individuo y la institución:

NIVEL FAMILIAR

Aquí se busca fortalecer los conocimientos de salud de los individuos en conjunto con su familia con el fin de mejorar sus condiciones de salud, para lo cual se ofrecieron diferentes opciones según los ciclos vitales, y momentos de vulnerabilidad del ser humano, en cada uno de ellos se incluyó a parte de las charlas magistrales, diferentes actividades de innovación y esparcimiento que propendieron por lograr una mejora adherencia a estos y por consiguientes un mejoramiento en sus estilos de vida y compromiso con su programa o patología, esto evidenciado en el mejoramiento de algunos indicadores de Adherencia a tratamientos, Continuidad en la Asistencia a sus controles, Cumplimiento de citas programadas, etc.



GRUPOS HIPERTENSION

Programa dirigido a todos los pacientes con algún tipo de riesgo cardiovascular, donde se ha logrado impactar positivamente en el control de la Hipertensión y Diabetes de este grupo poblacional. Programa educativo de ejecución Según necesidades con una asistencia promedio de 25 personas por sesión.

Estas actividades, además de la satisfacción generada en el usuario por ser espacios de dispersión adicionales a su consulta, contribuyeron positivamente en el mejoramiento de indicadores de calidad que reflejan el mejoramiento de los factores de salud de los usuarios.

Estandarización del programa de riesgo cardiovascular para atención humanizada con calidad, apoyado por medico líder del programa y enfermería profesional, quienes realizan los controles periódicos y se realiza la asignación de las citas para los próximos controles. Además de prestación de servicio médico internista cada 15 días para pacientes definidos como complicados que requieren este tipo de valoraciones.

CURSO PSICOPROFILÁCTICO:

Programa dirigido mujeres en periodo de gestación y su pareja, igualmente ejecutado de manera semanal con una asistencia de 25 gestantes por sesión; ejecutado con el fin de impactar positivamente en los factores de riesgo para el buen término de una gestación.

Con esta intervención educativa se aportó al mejoramiento de los conocimientos de las gestantes asistentes al control prenatal lo cual incide positivamente en la disminución de las complicaciones desencadenadas al momento de la atención del parto:



PLANIFICACIÓN FAMILIAR:

Programa dirigido a Hombres y Mujeres en edad reproductiva, donde se les explica todos los métodos de planificación familiar disponibles, y se les motiva a su uso. Gracias al aporte de estas actividades educativas además de la intervención realizada por los profesionales durante el control, se logró para el año 2016 disminuir la cantidad de embarazos no deseados de mujeres que estaban en el programa de Planificación Familiar y que ingresaron al programa de Control Prenatal en forma más temprana.

INTERVENCIÓN COMUNITARIA A TRAVÉS DE BRIGADAS DE SALUD:

Para el 2016 buscando llegar a todos aquellos usuarios que por circunstancias diversas no pueden acceder a nuestras instalaciones pero que de igual manera cuentan con múltiples necesidades, se creó un grupo de atención extramural exclusivo, compuesto por un grupo de profesionales idóneos para la intervención en campo, de manera programada, donde ofrecen todos los programas establecidos por norma contemplados anteriormente. Los profesionales que conforman este grupo son:

- Médicos
- Enfermera Profesional
- Regente de farmacia
- Auxiliares de Enfermería
- Higienista Oral
- Odontólogo
- Psicología
- Conductor/facturador.

En el año 2016, se logró ofrecer 10 brigadas de salud en las diferentes veredas y corregimiento del municipio, lo que contribuyó al mejoramiento significativo del cumplimiento de metas en las coberturas de los diferentes programas de PyP:

POR UNA SALUD HUMANIZADA CON CALIDAD

Quinchia Rda., Carrera 9 No 1-90 tel. (096) 35 63 145, 35 63 146, 35 63 360 Fax: Ext 112.



PROCEDIMIENTOS	CANTIDAD
CONSULTA MEDICA	584
CONSULTA ODONTOLOGICA	382
CONSULTA PSICOLOGICA	0
CONTROLES C Y D	21
CONTROLES PLANIFICACION	24
AGUDEZA VISUAL	68
CITOLOGIAS	115
LABORATORIOS	57

INTERVENCIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS:

Pensado en el bienestar de nuestra población joven escolarizada como futuro prometedor de nuestro municipio; además de las brigadas expuestas con anterioridad, se cuenta también con un grupo salud publica adelantando acciones durante todo el año en las diferentes sedes de las instituciones educativas públicas del municipio, este equipo se conforma por:

- Medico: Realiza ingresos a Planificación familiar, Joven Sano y Realiza Agudeza visual.
- Enfermera Profesional: Adelanta talleres participativos en temas de Salud Sexual y Reproductiva y capta pacientes para asesoría individualizada.
- Higienistas Orales: realizan las actividades según edad estipuladas por la norma (Detartraje, Fluorización, Placa).
- Auxiliar de enfermería: Desparasitación interna y externa. Educación en promoción y prevención.



PROCEDIMIENTOS	CANTIDAD
CONTROLES CY D	547
DESPARACITACION	1725
HEMOGLOBINAS	519
AGUDEZA VISUAL	3499
ASESORIA PLANIFICACION	1943

VISITAS DOMICILIARIAS: 12363

CONSULTAS ADOSLESCENTE: 771

ATENCION EXTRAMURAL:

Realizadas en el corregimiento de Batero, veredas La Cumbre, Villa Rica, Miraflores, Villa Nueva de lunes a viernes:

PROCEDIMIENTOS	CANTIDAD
CONSULTAS MEDICAS	1505
CONTROLES CY D	295
CONTROLES PLANIFICACION	144
TOMA DE CITOLOGIAS	43



FORTALECIMIENTO LACTANCIA MATERNA:

Como Institución Amiga de la Mujer y la Infancia (IAMI); nos preocupamos por el fortalecimiento continuo del binomio Madre / Hijo como eje de una sociedad desarrollada en valores, a través de la alimentación materna o Lactancia Materna; por lo cual a través del año se adelantaron diversas intervenciones individuales y colectivas con todas las gestantes y lactantes, además gracias al compromiso del Señor alcalde mediante COMPESES se logró la inversión de 376 millones para la compra de una ambulancia y equipo médico para la atención segura del binomio madre hijo y primera infancia:

Talleres Educativos a Madres FAMI

En conjunto con las madres FAMI se acordó taller de capacitación en dos temas importantes que fortalecieron su conocimiento de apoyo a la comunidad, encuentros que contaron con todo el despliegue logístico, educativo.

Capacitación en Lactancia Materna, dirigida a Actores del SGSSS

Se desarrollaron durante el mes de agosto (Mes de Celebración de la Semana Mundial de la Lactancia Materna) intervenciones educativas con una afluencia de la comunidad y un desfile relacionado con el tema con participación activa de las escuelas y hogares Infantiles de todo el municipio.

NIVEL MUNICIPAL

Gracias a la gestión y compromiso de la gerencia, para el año 2016 se logró celebrar diversos Convenios Inter administrativos con la Secretaria de Salud, tendientes a la inversión social desde la perspectiva de acciones de Salud Pública, por un valor de 156 millones generando con ello el impacto en el mejoramiento de los condicionantes de vida de la población, la principales acciones adelantadas

POR UNA SALUD HUMANIZADA CON CALIDAD

Quinchia Rda., Carrera 9 No 1-90 tel. (096) 35 63 145, 35 63 146, 35 63 360 Fax: Ext 112.



fue:

ACCIONES DE SALUD PÚBLICA

Se plantearon la ejecución de actividades diversas para beneficio de toda la población del municipio de Quinchia, entre las más relevantes están:

- Acciones de Vacunación

- Visitas de canalización para determinar esquema de vacunación.
- Jornadas de Vacunación desarrolladas en el Municipio.

- Capacitación a profesionales de la Salud

- Profesionales capacitados en “Enfermedades Crónicas”
- profesionales capacitados en temas de Salud Pública.
- Profesionales capacitados en seguridad del paciente.

- Intervención en Higiene Oral

- Kits Orals entregados
- Valoraciones por odontólogo

- Control de Vectores y Zoonosis

- Visitas prevención del Dengue.
- Recolección de inservibles

- Intervención población discapacitada

- Diligenciamiento ficha para caracterización de discapacitados.
- Capacitación cuidadores y pacientes.
- Primer puesto a nivel departamental como hospital incluyente y preocupado por los usuarios en estado de discapacidad.

POR UNA SALUD HUMANIZADA CON CALIDAD

Quinchia Rda., Carrera 9 No 1-90 tel. (096) 35 63 145, 35 63 146, 35 63 360 Fax: Ext 112.



- **Intervención en Salud Mental**

- Capacitación gestores de Salud mental.
- Educación jóvenes mediante estrategia de ludotecas
- Atención por personal de psicología intramural.

- **Intervención Escolar en Salud Sexual**

- Talleres educativos en las instituciones públicas
- Jóvenes educados en Salud Sexual

- **Campañas preventivas**

- Campañas prevención Uso de la Pólvora
- Campañas prevención uso de sustancias psicoactivas
- Campañas de vacunación
- Intervenciones prevención de la Tuberculosis
- Prevención enfermedades de transmisión sexual y VIH.

- **Fomento de la actividad Física**

- Campañas lúdico culturales promoción actividad física.
- Personas intervenidas con fomento de actividad.
- Videos institucionales promocionando Actividad Física.

SERVICIO ODONTOLOGIA:

En el año 2016 el servicio de odontología cumple con las metas propuestas, dentro de estas, servicios seguros y usuarios satisfechos. Lo anterior con la participación de personal altamente calificado para la realización de procedimientos de baja complejidad, prestados por odontólogos generales

POR UNA SALUD HUMANIZADA CON CALIDAD

Quinchia Rda., Carrera 9 No 1-90 tel. (096) 35 63 145, 35 63 146, 35 63 360 Fax: Ext 112.



debidamente seleccionados, preparados y que son evaluados permanentemente.

SERVICIO DE LABORATORIO:

Para el año 2016, el objetivo planteado para el plan de acción del servicio de ayudas diagnósticas fue fortalecer la Gestión de la Calidad en la Organización con énfasis en el autocontrol de los procesos y la atención humanizada y segura, para dar cumplimiento a los requerimientos de habilitación, en el Plan de acción se desarrollaron estrategias para fortalecer el sistema de Garantía de Calidad actualizando los procedimientos, capacitación al personal en los procedimientos del servicio. Como segunda estrategia para fortalecer la atención segura en la prestación de los servicios de salud, se hizo seguimiento a todos los incidentes y/o fallas administrativas presentadas en el servicio.

La productividad para el año 2016, mostró un comportamiento en aumento; el laboratorio de la E.S.E, procesa exámenes de primer nivel de complejidad.

Con el fin de ofrecer mejores servicios a la comunidad se ha mantenido la ampliación del portafolio de servicios con precios competitivos para exámenes de segundo nivel los cuales se toman y entregan resultados en 48 horas, no solo atendiendo a usuarios afiliados al régimen subsidiado, sino también a usuarios particulares. Se tiene definido un estándar de 8 horas para la entrega de resultados ambulatorios procesados en el laboratorio de la E.S.E, la renovación tecnológica es una de las herramientas que nos han permitido el cumplimiento del estándar, además del personal calificado con que se cuenta para el procesamiento de las muestras. De igual manera se tiene definido el estándar de oportunidad para los resultados urgentes, el laboratorio de la E.S.E, el desempeño en el 2016 fue satisfactorio, cumpliendo con el indicador, lo que contribuye en gran parte a la toma de decisiones oportunas por parte del personal médico en los servicios de urgencias y hospitalización. Además gracias al premio de calidad obtenido por el hospital por un valor de 100 millones se realizara la inversión en renovación de equipos de hematología y realización de uro cultivos una de las patologías con

POR UNA SALUD HUMANIZADA CON CALIDAD

Quinchia Rda., Carrera 9 No 1-90 tel. (096) 35 63 145, 35 63 146, 35 63 360 Fax: Ext 112.



alta prevalencia en el municipio

LOGROS EN DOTACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Se realiza la adecuaciones en el área de urgencias para aumento de un consultorio medico, traslado del consultorio de triage, adecuaciones y traslado del consultorio de fisioterapia para prestar un mejor servicio optimizando así el espacio y el cumplimiento de normas en habilitación, además de disminuir los gastos de pago de arrendamientos.

Se logra gestionar recursos para la compra de dotación y equipos médicos por valor de 376 millones los cuales fueron puestos en funcionamiento en el mes de enero buscando mejorar la atención del binomio madre hijo.

También se gestiona con la alcaldía municipal el proyecto de estudio vulnerabilidad sísmica de las instalaciones del hospital por valor de 43 millones de pesos.

SERVICIO DE IMAGINOLOGÍA:

Durante el 2016, se mantiene una tendencia en la oportunidad de un día al acceso al servicio RX, incluido la disponibilidad de fines de semana y noches, con mejoramiento en los equipos los cuales son digitalizados lo que permite disminuir los costos, riesgos de contaminación además de reportes en línea, con calidad y entregados en forma digital, toma ECOGRAFIAS cada 15 días por especialistas. Se ha evidenciado un impacto favorable en la satisfacción de los usuarios. Se realiza una inversión de 108 millones de pesos para la digitalización del equipo de rx.



SERVICIO FARMACÉUTICO:

En lo que respecta al tiempo de espera estamos por encima del estándar, mejorando la accesibilidad y por ende la satisfacción de los usuarios en la cabecera municipal, corregimiento de Irra y en cada de una de las veredas donde fueron atendidos nuestros usuarios.

En nuestra institución se promueve el uso seguro de un medicamentos en los servicios donde se almacenen, administre y dispensa medicamentos haciendo alusión a la dosis máxima eficaz, efectos secundarios, reacciones adversas y velocidad de administración.

Se incentiva al personal asistencial hacia la cultura del reporte acerca de Reacciones Adversas Con Medicamentos (Fármaco vigilancia) y en los incidentes con material médico quirúrgico (Tecno vigilancia), recordándoles la importancia de realizar esta actividad para vigilar y exigir medicamentos más seguros.

Apuntando a la inversión social la ESE HOSPITAL NAZARETH logra con con la atención de los servicios farmacéuticos extramural, la adherencia a los tratamientos médicos ordenados.

OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO:

El objetivo de la oficina de atención al usuario es brindar una atención integral a los usuarios tanto externos como internos a través de la identificación y satisfacción de sus necesidades de acuerdo a las políticas y procesos institucionales, contribuyendo al mejoramiento continuo y al reconocimiento de la ESE ante la comunidad. Desde esta oficina se vela por el cumplimiento de los derechos y responsabilidades de los usuarios, a través de acciones que tiendan a facilitar la información, tramitar los asuntos que sean de su competencia y colaborar en las tareas orientadas a mejorar la calidad de atención al usuario.

Diseñar mecanismos que permitan un mayor despliegue de los Derechos y Deberes dirigidos al cliente interno y externo de la institución: Se realiza el

POR UNA SALUD HUMANIZADA CON CALIDAD

Quinchia Rda., Carrera 9 No 1-90 tel. (096) 35 63 145, 35 63 146, 35 63 360 Fax: Ext 112.

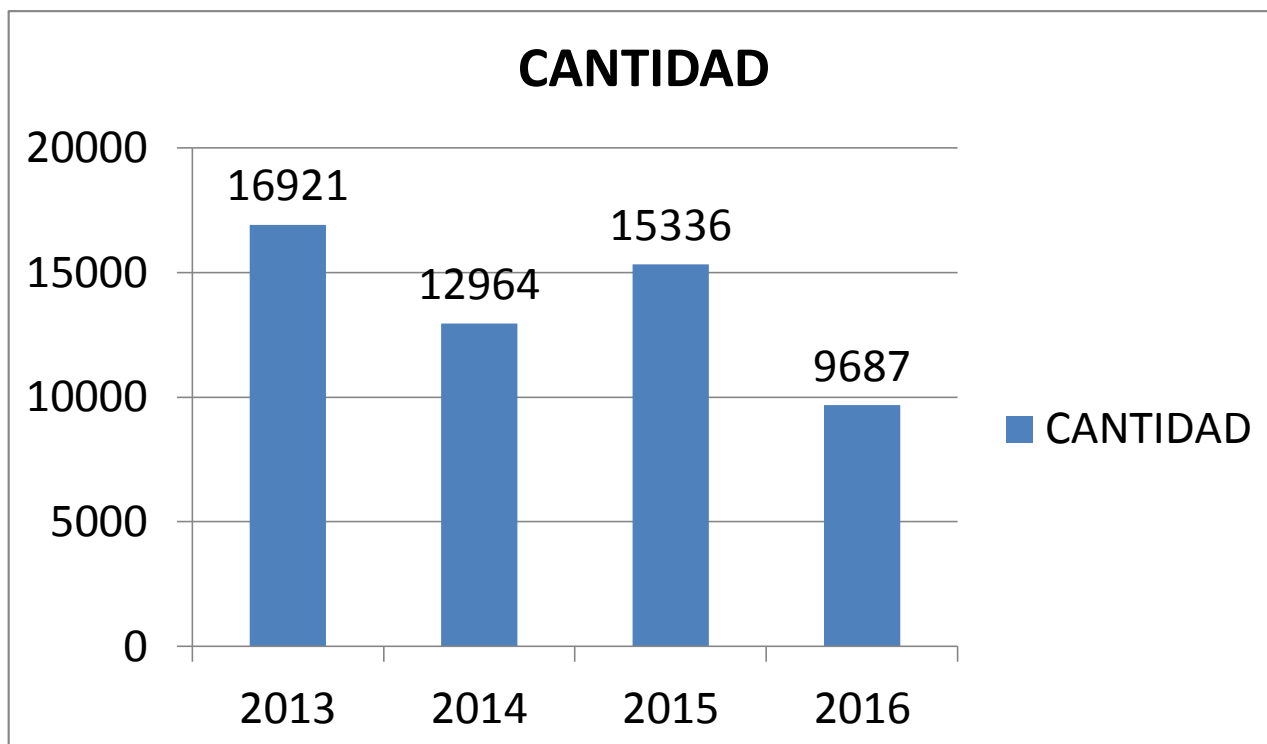


despliegue de los deberes y derechos de los usuarios a través de los medios de comunicación de la ESE y en las salas de espera.

PRODUCCION

VACUNACION BIOLÓGICOS APLICADOS

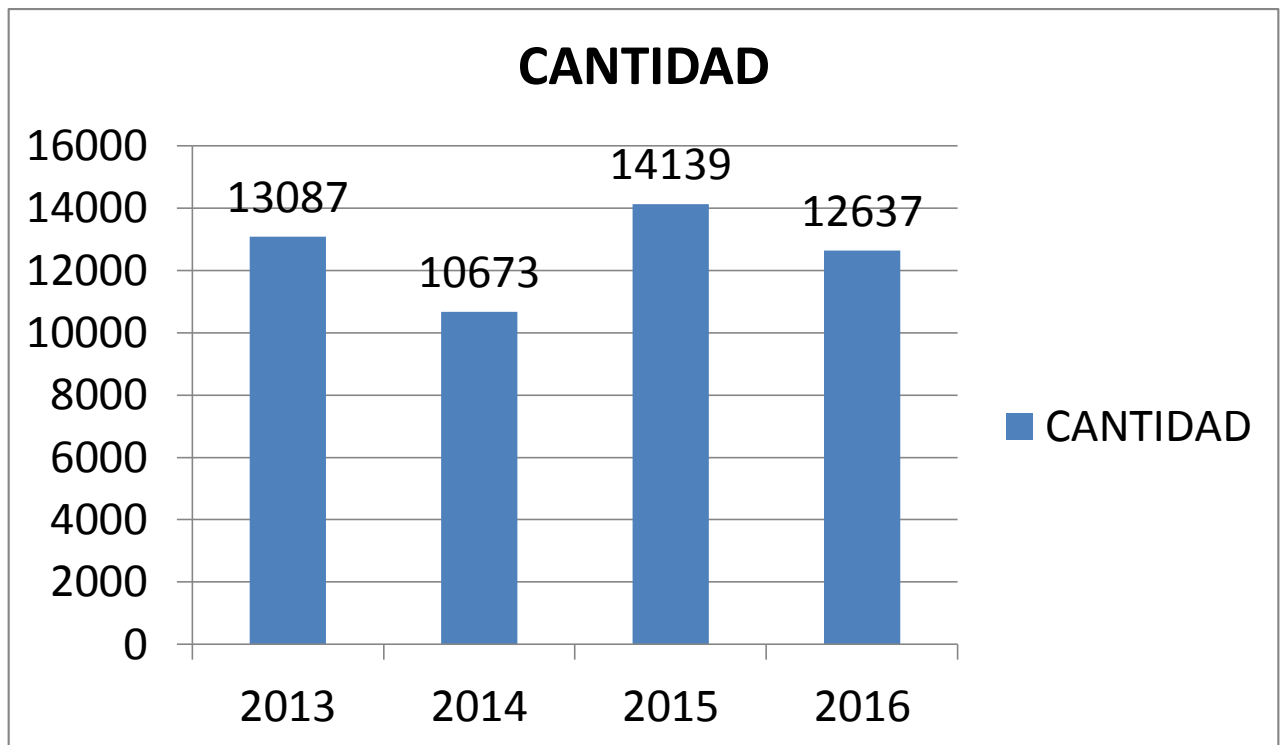
AÑO	CANTIDAD
2013	16921
2014	12964
2015	15336
2016	9687





CONTROLES ENFERMERIA

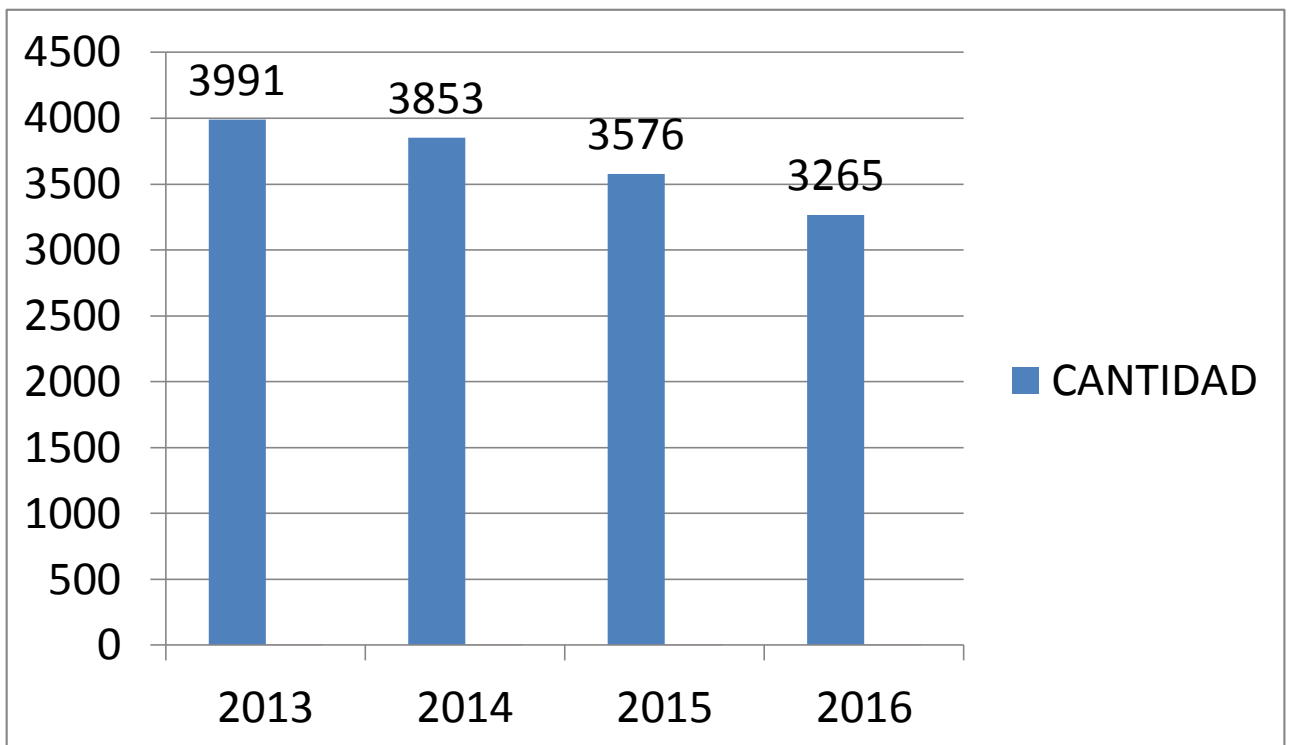
AÑO	CANTIDAD
2013	13087
2014	10673
2015	14139
2016	12637





CITOLOGIAS CERVICOVAGINALES

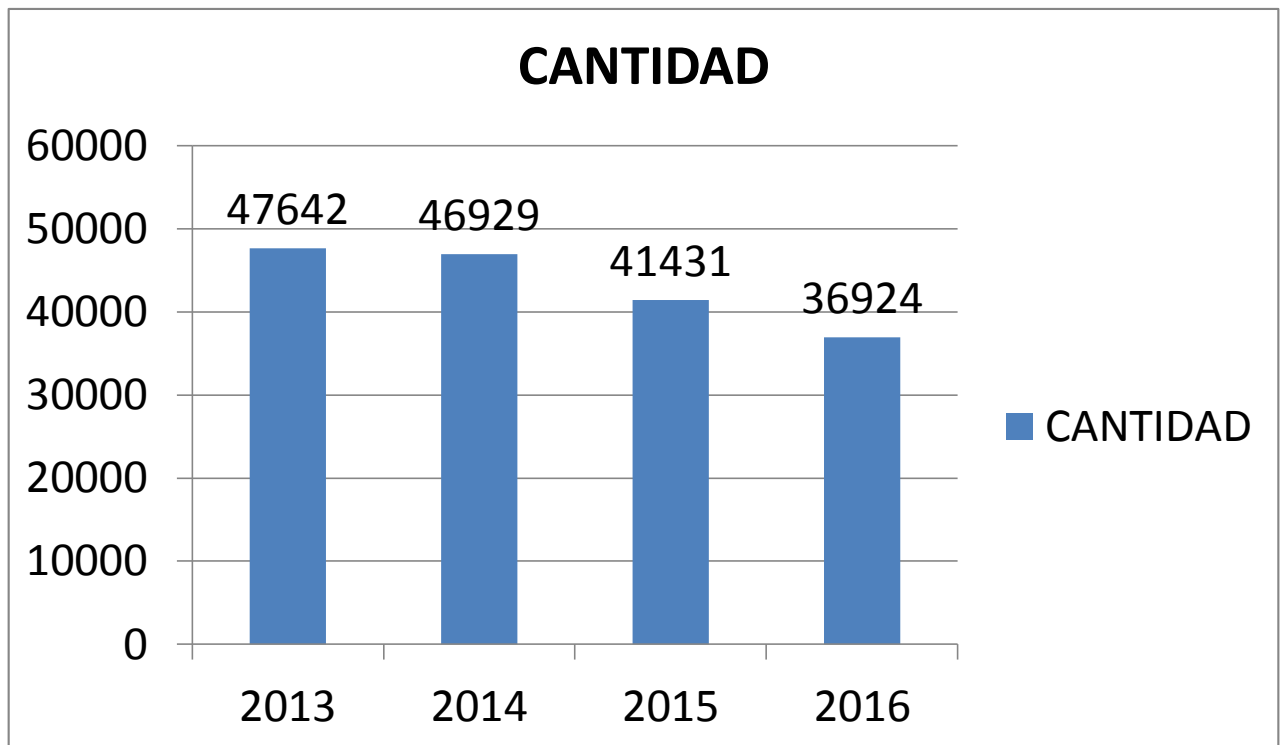
AÑO	CANTIDAD
2013	3991
2014	3853
2015	3576
2016	3265





CONSULTA MÉDICA AREA EXTERNA

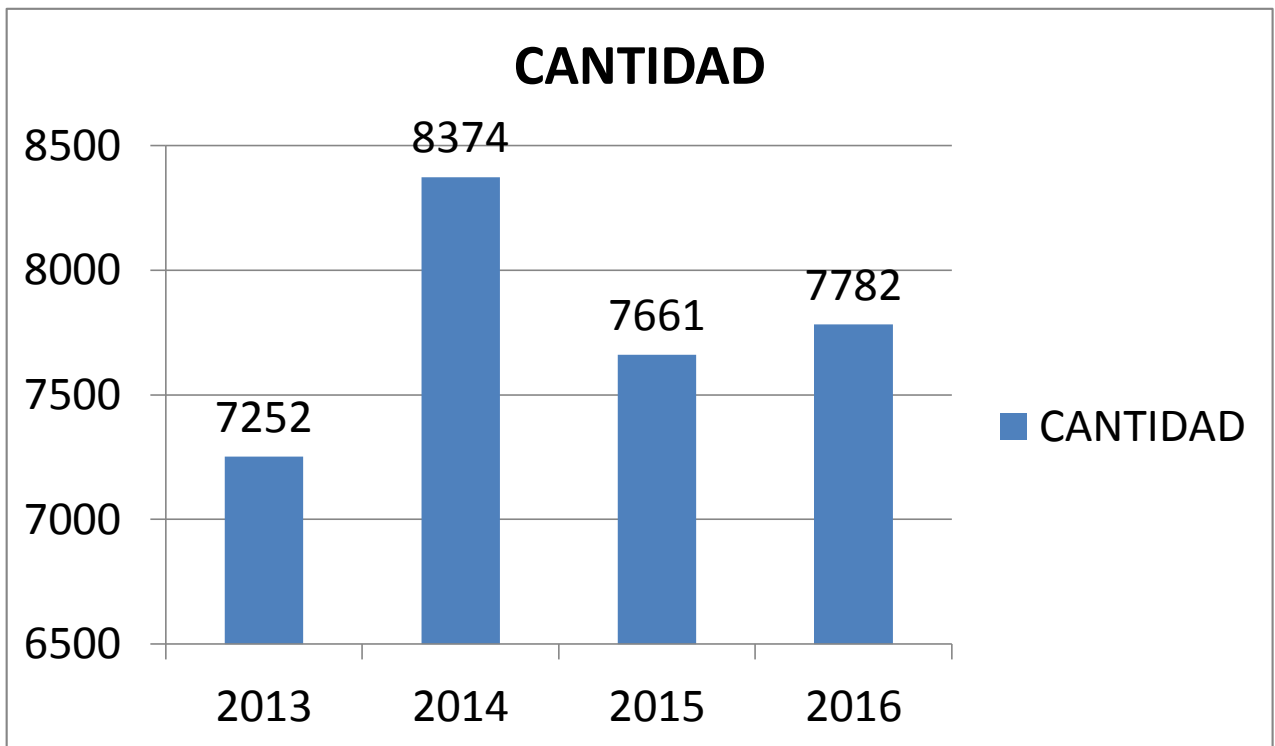
AÑO	CANTIDAD
2013	47642
2014	46929
2015	41431
2016	36924





CONSULTA MEDICA URGENCIAS

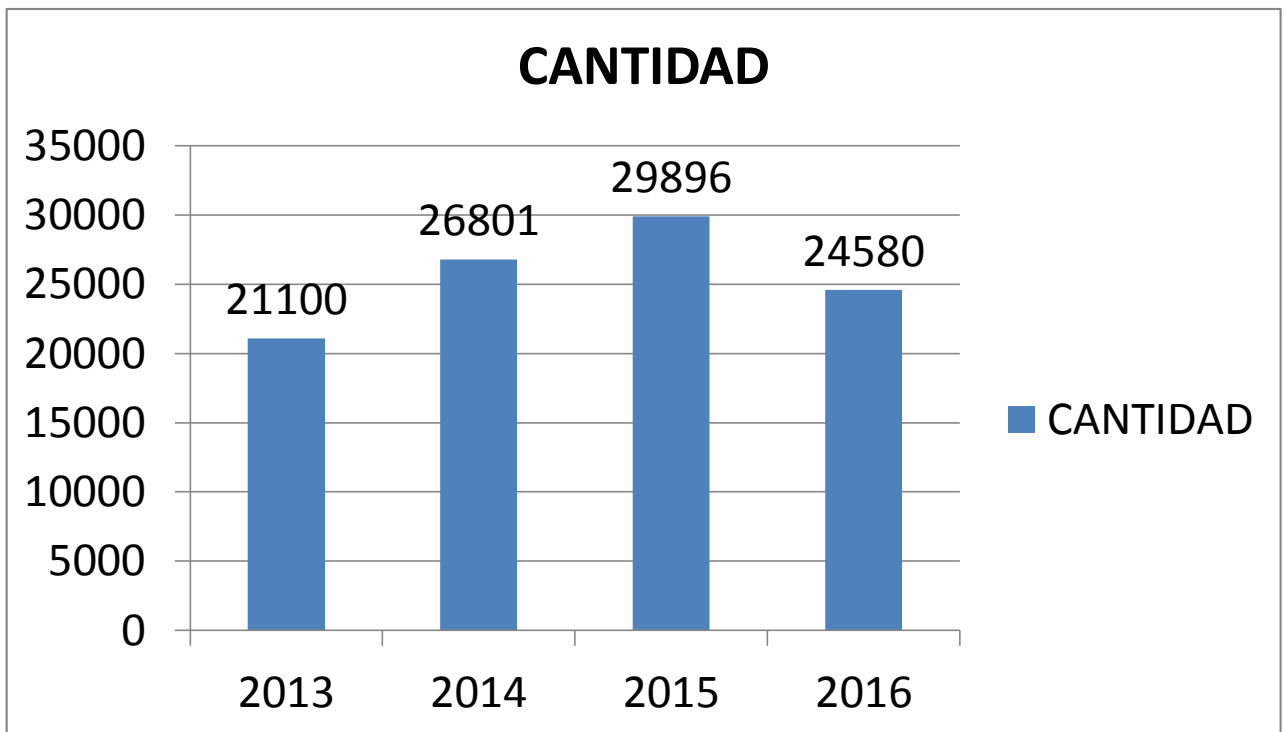
AÑO	CANTIDAD
2013	7252
2014	8374
2015	7661
2016	7782





CONSULTAS ODONTOLÓGICAS

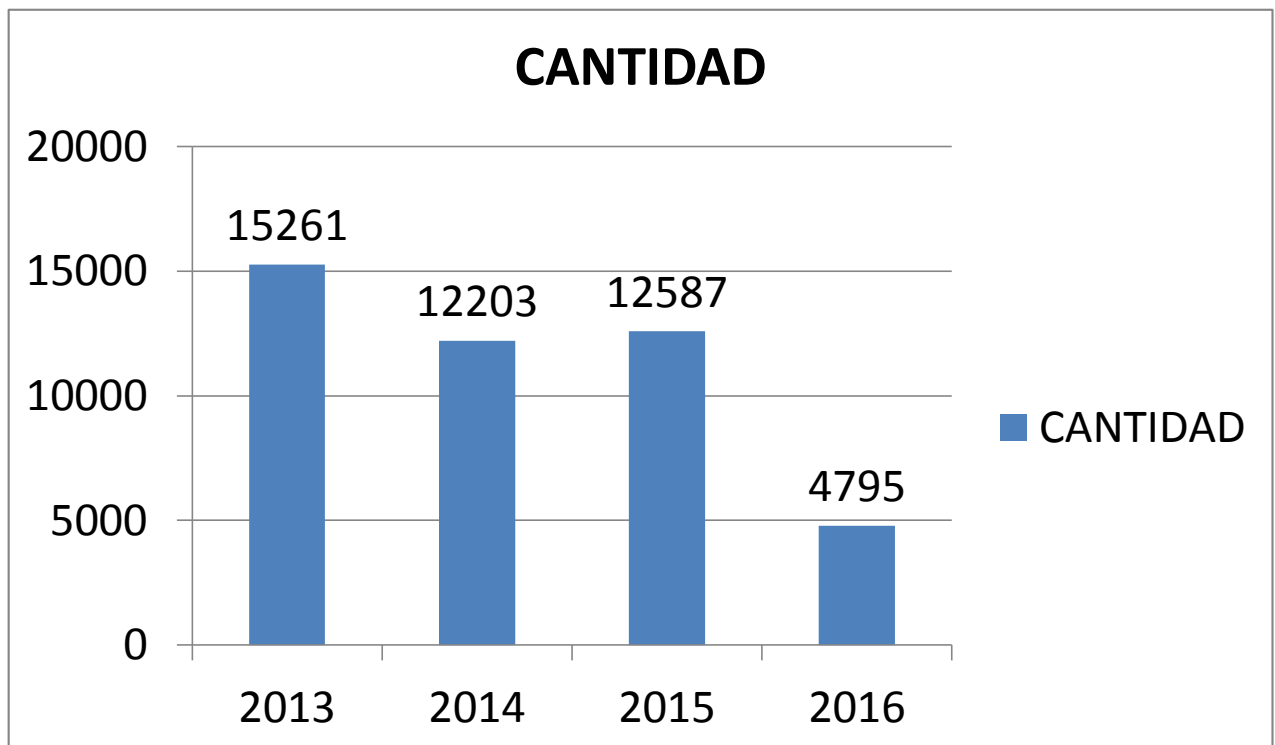
AÑO	CANTIDAD
2013	21100
2014	26801
2015	29896
2016	24580





SELLANTES APLICADOS

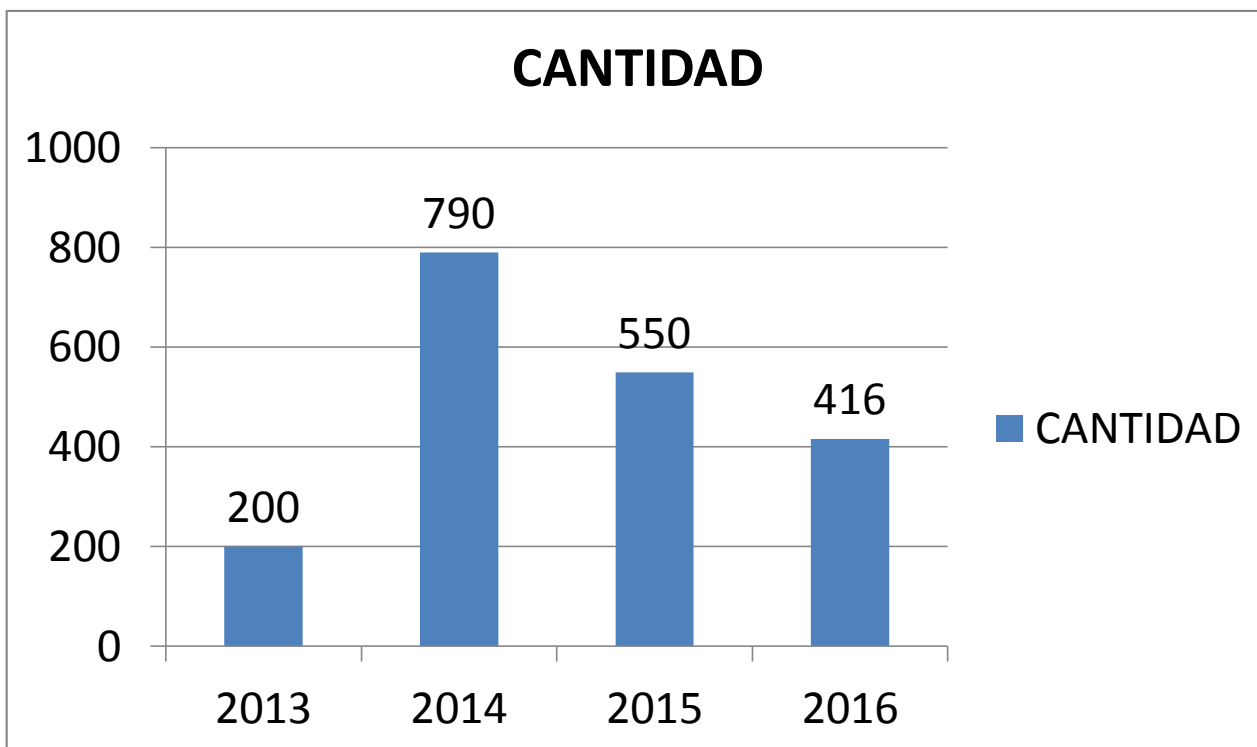
AÑO	CANTIDAD
2013	15261
2014	12203
2015	12587
2016	4795





CONSULTA ESPECIALISTA.

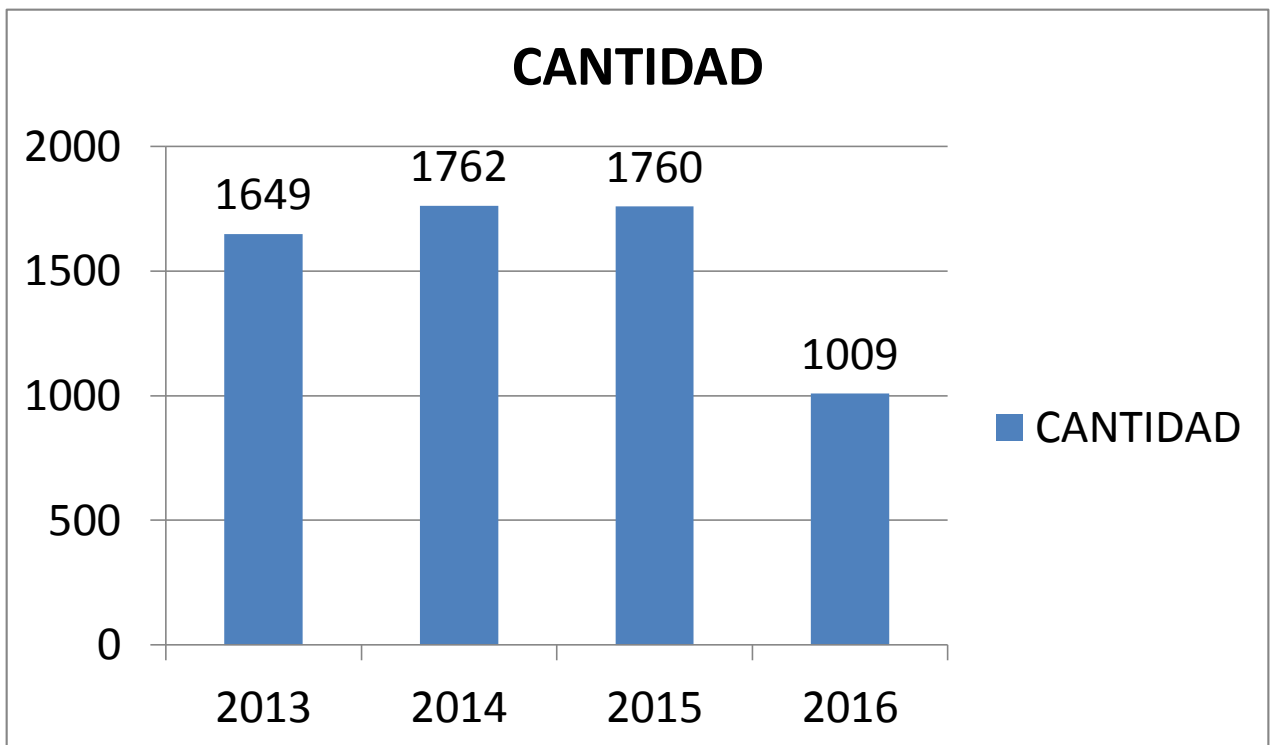
AÑO	CANTIDAD
2013	200
2014	790
2015	550
2016	416





CONSULTA PSICOLOGIA

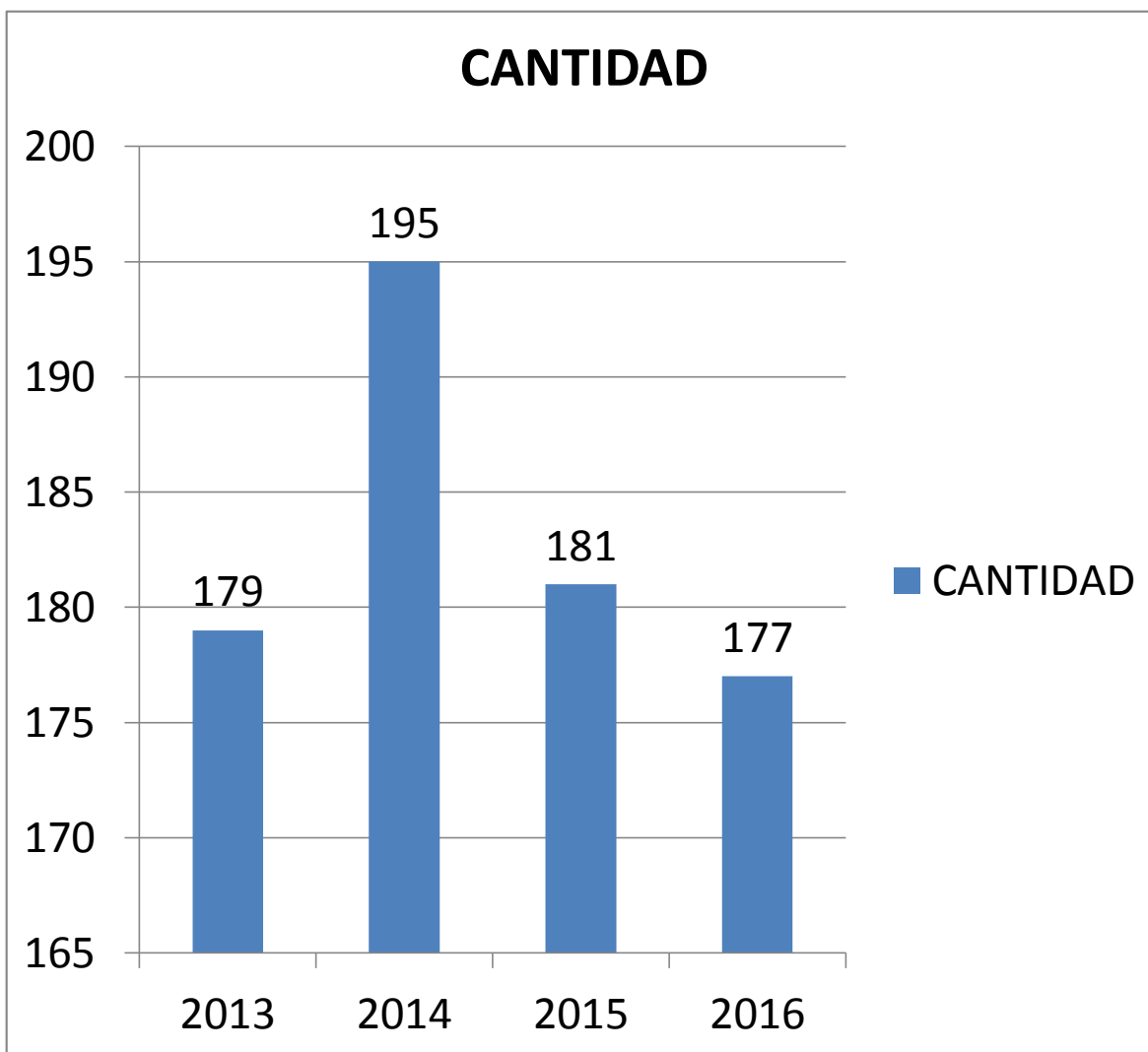
AÑO	CANTIDAD
2013	1649
2014	1762
2015	1760
2016	1009





PARTOS INSTITUCIONALES

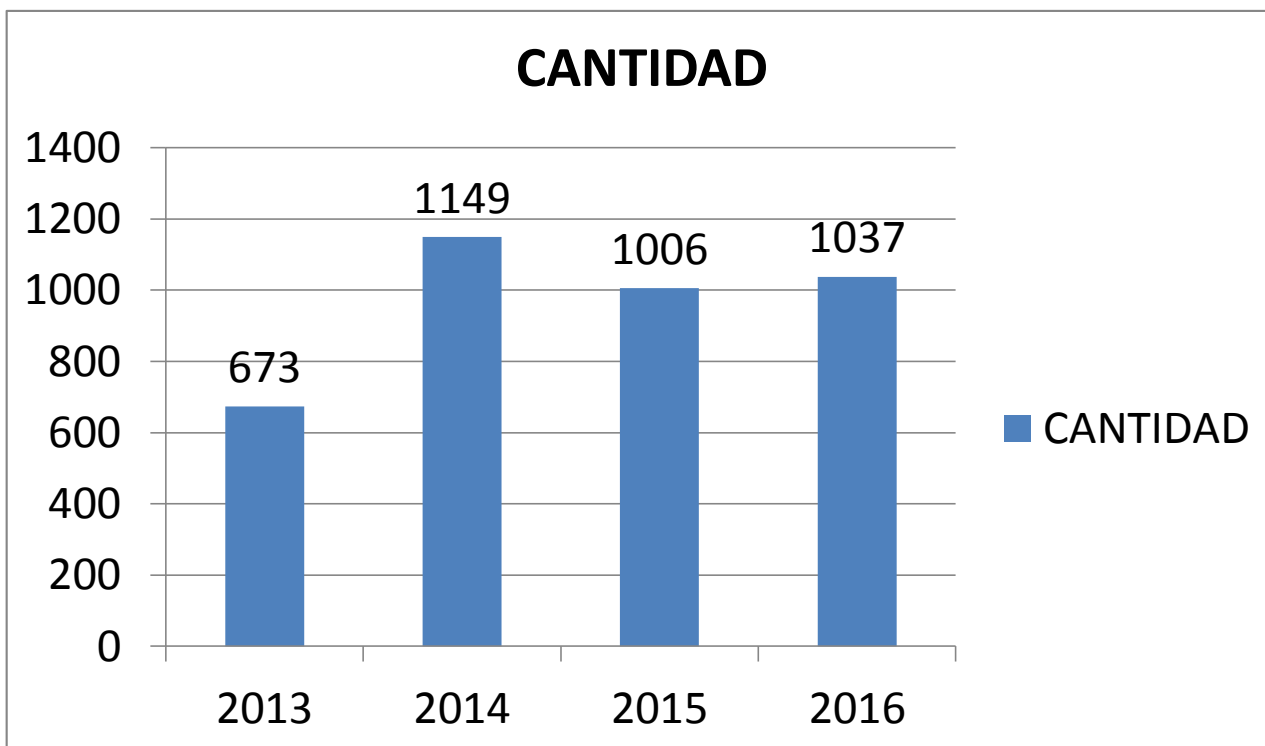
AÑO	CANTIDAD
2013	179
2014	195
2015	181
2016	177





EGRESOS ATENDIDOS

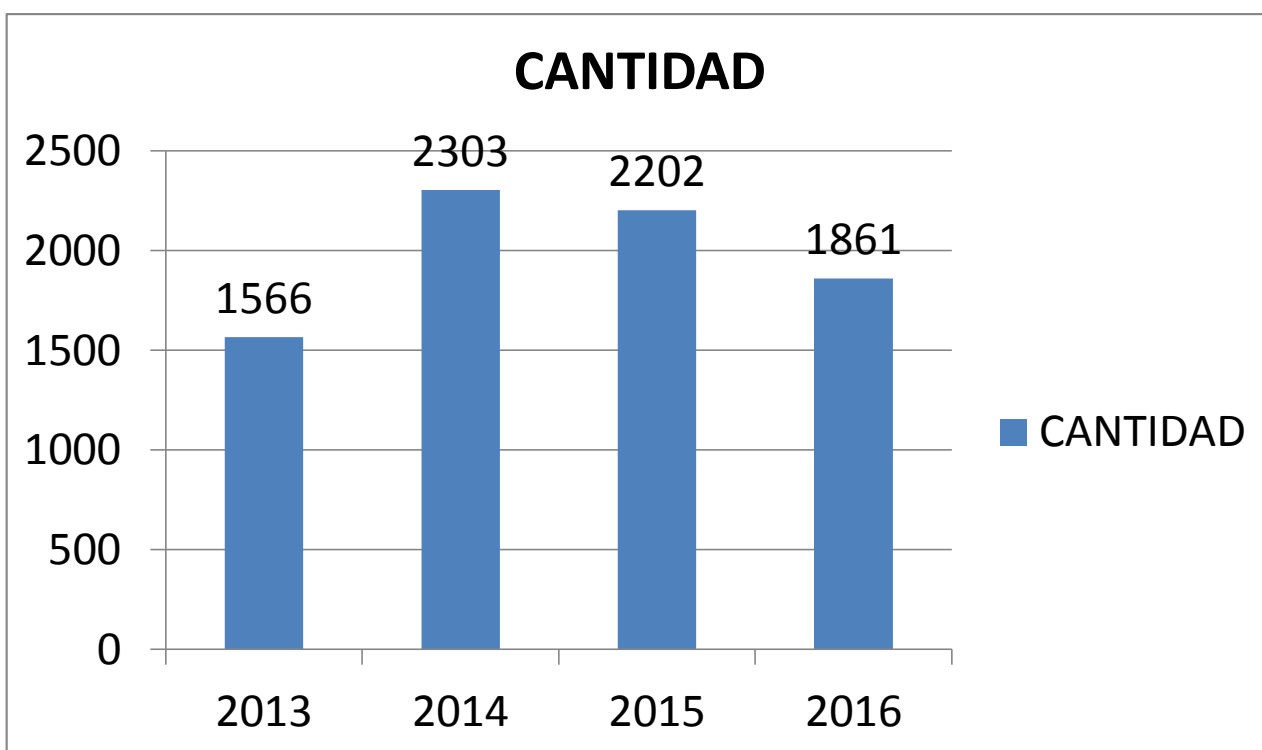
AÑO	CANTIDAD
2013	673
2014	1149
2015	1006
2016	1037





PACIENTES EN OBSERVACION

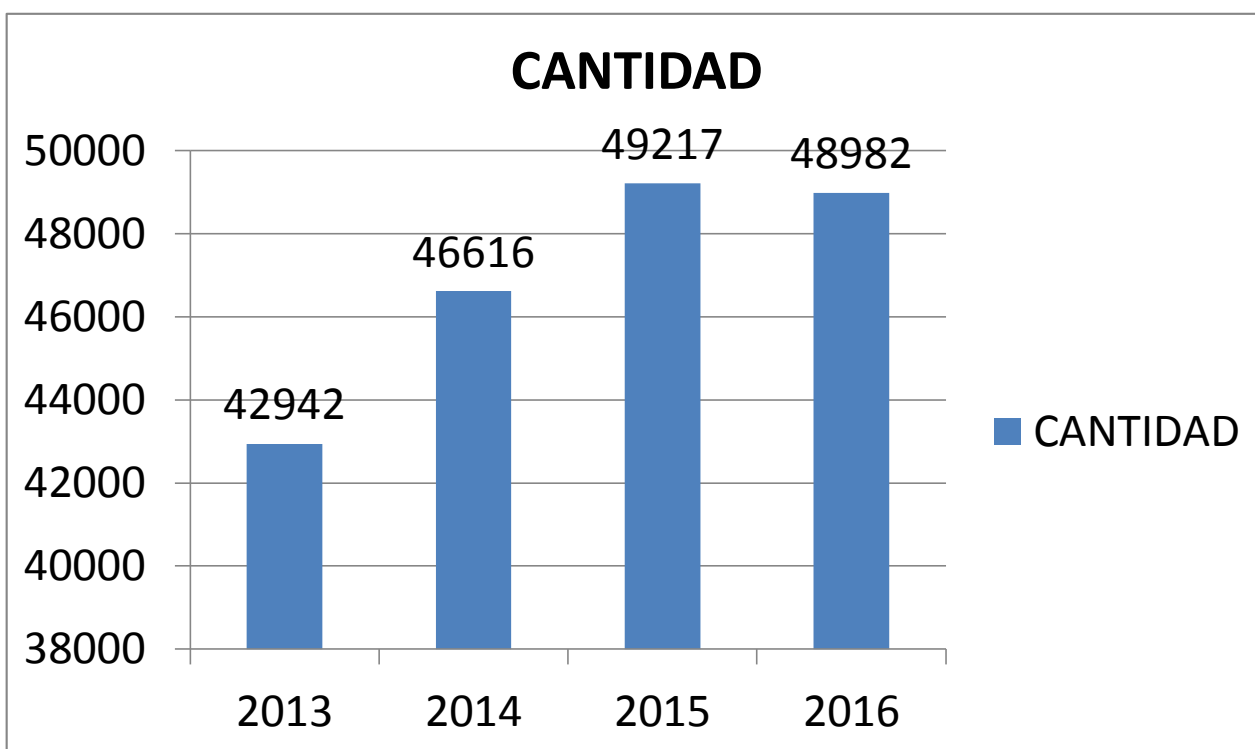
AÑO	CANTIDAD
2013	1566
2014	2303
2015	2202
2016	1861





EXAMENES DE LABORATORIO

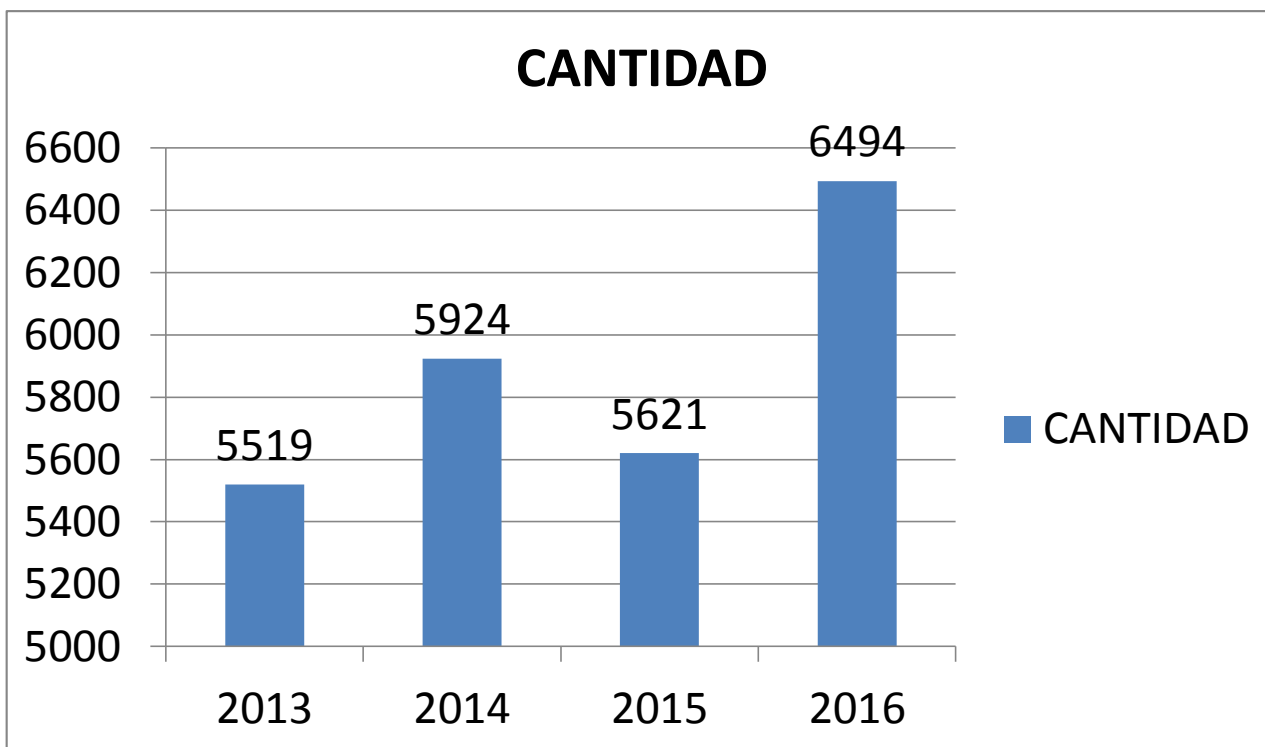
AÑO	CANTIDAD
2013	42942
2014	46616
2015	49217
2016	48982





IMÁGENES DIAGNOSTICAS

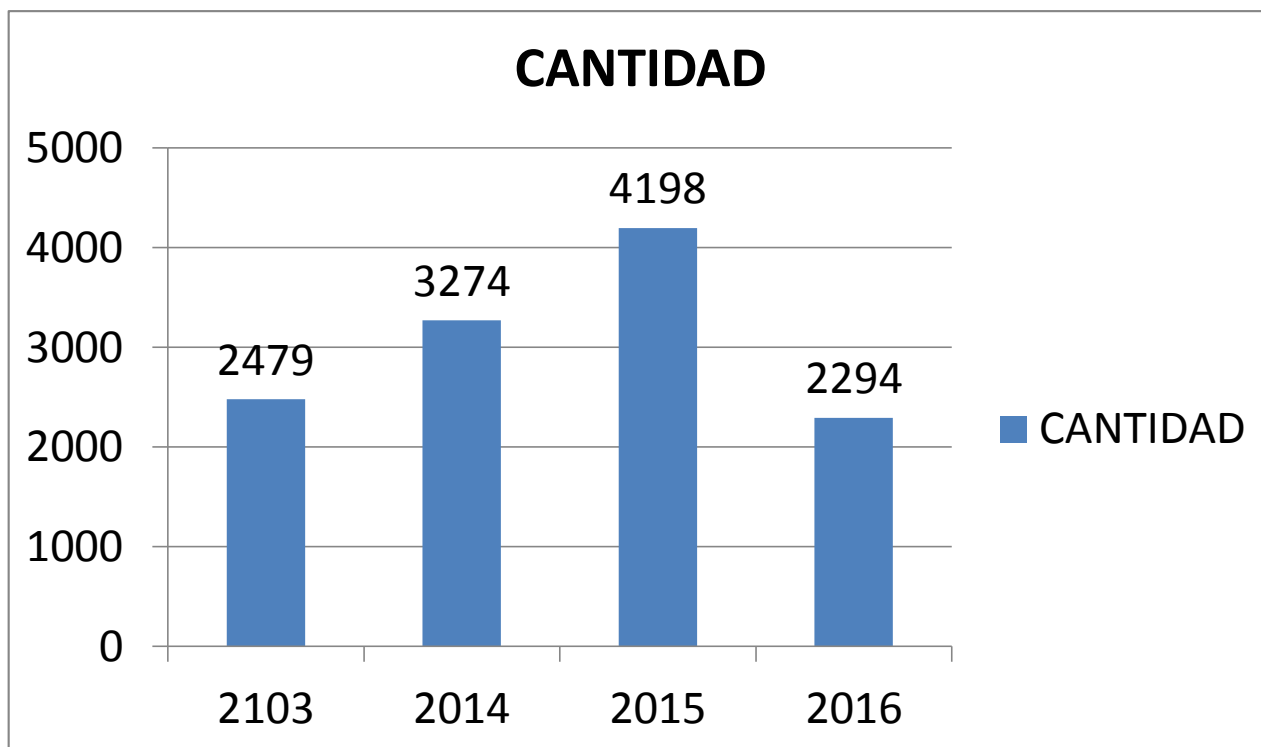
AÑO	CANTIDAD
2013	5519
2014	5924
2015	5621
2016	6494





TERAPIAS FISICAS

AÑO	CANTIDAD
2103	2479
2014	3274
2015	4198
2016	2294



CARLOS ALBERTO CALVO MEJIA
GERENTE
E.S.E HOSPITAL NAZARETH



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NAZARETH QUINCHIA RISARALDA
NIT 891401308

POR UNA SALUD HUMANIZADA CON CALIDAD

Quinchia Rda., Carrera 9 No 1-90 tel. (096) 35 63 145, 35 63 146, 35 63 360 Fax: Ext 112.