

Visión Informativa

NOVIEMBRE - DICIEMBRE DE 2011

Una Publicación de FUNDACIÓN VISIÓN SALUD

¡COMO LOGRAR UNO DE LOS MIL EMPLEOS PUBLICOS !

SEGUNDA ENTREGA



ALDEMAR BAUTISTA OTERO

Medico Cirujano de la Universidad Nacional de Colombia con Especializaciones en Gerencia en Servicios de salud y Gerencia y Auditoria de la Calidad en Salud de la Universidad Jorge Tadeo Lozano de Bogota. Master en Gestión de Servicios en Salud de la Universidad Alcalá de Henares de España, cursando Maestría en Administración de la Universidad Nacional de Colombia en Bogota.

En Colombia los periodos de los gerentes de las Empresas Sociales del estado se unificarán, para el nivel regional, el próximo 1 de abril. Esto implica que los casi 967 hospitales públicos del país saldrán a concurso, a menos que sus juntas directivas, opten por la prórroga.

Entre el primero de enero y el 31 de marzo de 2012, las universidades o empresas caza talentos autorizados, se darán a la tarea de realizar procesos de selección, por encargo de las juntas directivas, para conformar ternas para la elección de gerentes para las empresas sociales del estado.

Si usted optó por ser candidato a una de las casi mil plazas de gerente de empresa social del estado debe fortalecer las competencias exigidas para este tipo de cargo.

Ser competente es ser capaz de responder a demandas complejas y llevar a cabo tareas diversas de forma adecuada. En español, significa, utilizar de forma combinada los conocimientos, destrezas, aptitudes y actitudes en el desarrollo personal y laboral.

Rutinariamente los conocimientos se evalúan mediante pruebas de conocimientos, las destrezas se evalúan a través de pruebas psicotécnicas grupales o individuales y las actitudes y aptitudes por medio de entrevistas. Claro primero debe probar, mediante la presentación de su hoja de vida, que cumple los requisitos exigidos para el cargo.

Antes de abordar cada tema en particular, es oportuno, recalcar, que la normatividad vigente y como lo expresamos en el pasado artículo; la convocatoria está reservada solo al primero de la lista ya que de conformidad con el artículo 72 de la ley 1438 de 2011 y artículo 28 de la ley 1122 de 2007 y la Sentencia C 181 de 2010 la terna deberá ser conformada por los concursantes que hayan obtenido las tres mejores calificaciones en el respectivo concurso de méritos; y el nominador deberá designar en el cargo de gerente a quien haya alcanzado el más alto puntaje; y el resto de la terna operará como un listado de elegibles, de

modo que cuando no sea posible designar al candidato que obtuvo la mejor calificación, el nominador deberá nombrar al segundo y, en su defecto, al tercero.

La presentación de la hoja de vida, está perfectamente normada, y por tanto no admite manifestaciones de creatividad. Antes de iniciar el proceso de inscripción debe tener y conocer la convocatoria en la que se va a inscribir. Siempre tenga presente suministrar información completa y veraz. La responsabilidad de la información que relacionará en el formulario de inscripción y que adjuntará en su hoja de vida es única y exclusiva del interesado en el proceso. Al momento de iniciar el diligenciamiento, tenga en cuenta que los datos registrados deben estar actualizados, completos, ser exactos y verídicos. Con esta inscripción usted está autorizando la verificación de la información registrada; en caso de que la misma no sea real usted será excluido del proceso y las pruebas presentadas no serán tenidas en cuenta. La hoja de vida debe presentarse foliada y en carpeta celugüía con los siguientes soportes en estricto orden cronológico.

Continúa
Pag.
4



Presentación

Apreciado lector:

Una vez más con ustedes para decirles Felicidades en esta Navidad y que el 2012 el Dios Todopoderoso los colme de bendiciones como lo manifiesta nuestro mensaje de fin de año.

Muy contentos de poder presentar a ustedes la edición número 23 del Periódico Visión Informativa. Llegamos actualmente a diez departamentos incluyendo la ciudad de Bogotá donde todos los meses nos reportan nuestros lectores su complacencia por este medio de comunicación.

En esta ocasión, compartimos gracias a nuestro amigo el Doctor Aldemar Bautista, la segunda entrega del proceso preparatorio para los candidatos al cargo de Gerentes de las Empresas Sociales del Estado, concursos que se realizaron en el primer trimestre de 2012. Las respuestas estarán pronto disponibles en la web de la empresa donde también usted online podrá hacer el test y obtener de manera inmediata el resultado. Esperamos en las ediciones 24 y 25 ampliar la batería de preguntas a su disposición para que el proceso de preparación sea más eficiente. Recibimos sus sugerencias e inquietudes.

Presentamos con gusto una importante alianza estratégica con el Call Center Enlaces de la ciudad de Neiva con quienes estaremos fortaleciendo nuestro portafolio de servicios para el año 2012.

De igual manera con gran satisfacción registramos la numerosa presencia de instituciones hospitalarias colombianas entre las mejores de Latinoamérica y cerramos esta edición con un artículo acerca de

una importante empresa distribuidora de medicamentos que crece y se consolida de manera sólida en el suroccidente del país.

A todos gracias por sus aportes y apoyo en el 2011 y esperamos que el 2012 sea un excelente año, colmado de resultados y grandes cosas para el sector en el país.

Felicidades,


Paola Rocío Muñoz Muñoz
 Presidente Fundación Visión Salud

**Visión
Informativa**

Consejo Editorial

 Weymar Fernando Muñoz Muñoz
 Paola Rocio Muñoz Muñoz
 Ivan Dario Gómez González

INVITADOS

DISCOLMEDICA
Magister WEYMAR FERNANDO MUÑOZ MUÑOZ
Médico ALDEMAR BAUTISTA OTERO
CALL CENTER ENLACES

Diseño e Impresión: Litocentral S.A.S PBX: 875 8014



CALL CENTER "ENLACES": UNA NUEVA EMPRESA AL SERVICIO DEL SUROCCIDENTE DEL PAÍS

Con el respaldo de



 **Call Center
ENLACES**
Soluciones de Marketing Por Voz

Un Call Center es un centro de servicio telefónico entre una empresa y sus clientes, son una mezcla de marketing, gestión, organización, informática y comunicaciones. Todo esto puesto a disposición de personal responsable para atender, de forma rentable, a los deseos del cliente o usuario que acude a este tipo de empresa, este servicio debe cumplir con estándares de calidad propios de los centros de contacto.

En sectores tan sensibles como el de la salud, es muy importante la implementación de estrategias para que los usuarios puedan acceder a los servicios desde la comodidad de su hogar y/o oficina, simplemente llamando a una línea telefónica el usuario pueda solicitar cita, cancelaciones, información como horarios de atención, direcciones entre otras. Y acabar con las largas colas madrugadas o mafias creadas con la venta de puestos para acceder a una cita; es el momento donde acompañado de la tecnología, procesos efectivos y personal capacitado este tipo de situaciones tan penosas para los usuarios de la salud no se vuelvan a presentar.



**Pueden contactarnos al Email
callcenterenlaces@gmail.com**

Tel: (098) 8722972

Cels: 3158702544

3112360652

Para evitar inconvenientes de adecuaciones físicas en las instalaciones, adquisición de tecnología, supervisión y contratación de personal, se establece la forma de contratación por medio de un outsourcing, donde los gerentes de las diferentes entidades de salud pueden acceder a todas las ventajas de un Call Center sin una gran inversión inicial, tener información real y verídica que apoye y ayude a la toma de decisiones.

Call Center ENLACES, pensando en sus necesidades ha creado un portafolio de servicios que involucra tecnología, talento humano altamente capacitado, procesos eficientes, dinámicos e innovadores que permiten tener datos reales y actuales de las necesidades de sus clientes, incluyendo estrategias de CRM “Customer Relationship Management”, llevando a su organización a retener e incrementar el número de clientes.

Entre los servicios ofertados tenemos los siguientes:



Asignación de citas: Asignación de citas medicas de consultas, Medicina General, Especialista, odontología, entre otras agendas, Garantizar la calidad de accesibilidad, oportunidad, continuidad e integridad de los servicio de la red de prestación de servicio. Brindar información del comportamiento de las agendas en temas como oportunidad, demanda de citas, citas asignadas, citas sin asignar, citas canceladas entre otros.

Ventas Multicanal: La venta multicanal es un enfoque comercial proactivo desarrollado para ganar penetración y productividad a través de canales como: telefonía fija y celular, mensajes de texto, e-mails, fax y la Web.

Servicio al Cliente: Conservar un cliente cuesta diez veces menos que adquirir uno nuevo. Por eso es tan importante para nosotros crear una relación sólida y duradera. Ya se trate de proporcionar información o de dar respuesta a los problemas de sus clientes, es preciso ofrecer un servicio de gran calidad que le distinga de su competencia, refuerce su imagen y consolide el vínculo con sus clientes. En la actualidad, los clientes esperan un auténtico diálogo y soluciones personalizadas.

Soporte Técnico: Es un servicio de asistencia remota para el usuario que presente problemas de índole técnica con algún tipo de equipo o funcionalidad de algún sistema con el que está interactuando. Su principal característica es el buen nivel técnico especializado que poseen los asesores de Call Center que atienden estos servicios.

Creación y actualización de base de datos: Nuestros asesores crean y actualizan constantemente las bases de datos dándole la confiabilidad que usted requiere para su campaña.

Recaudo de cartera: Lograr por medio de una campaña Outbound “salida de llamadas” la recuperación de cartera de los clientes actuales a través de la comunicación telefónica, brindando la mejor calidad de servicio y atención buscando generar una dinámica con tiempos estandarizados de servicio al cliente

Investigación de Mercados: Promovemos y colocamos los servicios y productos de nuestros clientes, utilizando como herramienta principal bases de datos creadas exprofeso y actualizadas constantemente.

Encuestas: Realizamos evaluación de satisfacción de clientes, seguimiento de la calidad de los servicios, sondeos de opinión.

- Formulario único de inscripción
- Documentos de identificación
- Documentos soportes de formación profesional
- Documentos soportes de formación en posgrado.
- Documentos soportes de formación en cursos y todos aquellos que puedan ser valorados como logros académicos. Cursos a partir de 2007 con intensidad igual o mayor a 30 horas.
- Documentos soportes de experiencia profesional relacionada.
- Documentos soportes de experiencia general
- Documentos soportes de experiencia en docencia universitaria.
- Documentos soportes de publicaciones.
- Documentos soportes de premios y/o reconocimientos

Las pruebas de conocimiento, siguen numerosos ejes temáticos dependiendo del nivel de atención y las realidades regionales. Sin pretender tener una lista completa si aportamos algunos temas de obligatorio estudio. entre ellos se encuentran:

- Constitución Política de Colombia.
- Organización del estado.
- Teorías administrativas.
- Administración por procesos.
- Habilidades gerenciales.
- Normatividad Sector Salud
 - Ley 10 de 1990
 - ley 100 de 1993
 - Ley 1122 de 2007.
 - Ley 1438 de 2011
- Planeación Estratégica:
- Desarrollo Institucional
 - Mercadeo
 - Formulación y evaluación de proyectos
- Participación social
- Administración del Talento Humano
- Contratación
- Aspectos financieros de la gestión pública
 - Presupuesto
 - Contabilidad
 - Costos
 - Cartera
 - Facturación.
- Planes de beneficios
- Salud Pública:
- Control Interno Disciplinario.
- Sistemas de Gestión de Calidad
 - Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad.
 - SISTEDA
 - Sistema de Gestión de la Calidad.
 - Seguridad Industrial y Salud Ocupacional



- Seguridad Informática
- Sistema de Gestión de Archivo
- Gestión Ambiental
- Sistema de Control Interno
- Metodología de la investigación.
- Sistema pensional.

La entrevista seguirá el formato establecido para entrevista por competencias para cargos gerenciales y líderes organizacionales que por lo general contiene cinco secciones diferenciadas, tales como:

- Información general del aspirante
- Información académica
- Experiencia Laboral
- Perfil de personalidad
- Análisis de competencias



www.papeleriacartagena.com.co
Calle 7 No. 4 - 60 Pbx: 57 (8)8710482 Neiva - Huila

DOMICILIOS



Solo Litocentral te Ofrece
Libro y PIN Pre-ICFES 2011
www.sabermas.com.co

Neiva-Huila
Carrera 1 No.28-16
PBX: 8758014
neiva@litocentral.com

Bogotá D.C.
Carrera 21 No.56-40/L2
Tel: 2491910
bogota@litocentral.com

Las pruebas psicotécnicas tienen alta variabilidad y van a depender de la entidad contratada para desarrollar las pruebas pero en términos generales son de dos clases: Las pruebas psicométricas parametrizadas y los test psicométricos de figuras, razonamiento verbal, ejercicios de ortografía, ejemplos de sinónimos y antónimos pruebas psicotécnicas de memoria visual, matemáticas, numéricas...etc.

De cualquier modo para enfrentar estas pruebas es prudente practicar, practicar y practicar por aquello de que la práctica hace al maestro. Así que entre el estudio para las pruebas de conocimientos sería bueno ejercicios de comprensión de lectura, aptitud matemática y razonamiento abstracto.

Como lo prometido es deuda vamos a entregar algunos ejemplos de prueba de conocimiento, dado que para los demás temas el internet es de gran ayuda. En estas páginas encontrara preguntas a manera de autodiagnóstico así que póngase en la tarea de resolverlas y solo cuando haya terminado diríjase a la página de internet de Visión Salud para que contraste sus respuestas y valore su estado de conocimiento.

1. El resultado de dividir un evento, o una cantidad entre otra que señala una cantidad con respecto a otra, dados por valores bien definidos y diferentes, corresponde a la definición de :

- a. Tasa.
- b. Razón.
- c. Proporción.
- d. Probabilidad de que ocurra un evento.
- e. Ninguna de las anteriores.

2. La relación existente entre el número de niños nacidos vivos durante un año en un área dada y el número de mujeres de 15 a 49 años de esa área en ese año y multiplicado por una constante corresponde a:

- a. Tasa de natalidad.
- b. Relación niño mujer.
- c. Tasa de fecundidad.
- d. Todas las anteriores.
- e. Ninguna de las anteriores.

3. La participación social es:

- a. Es un derecho de las EPS.
- b. Es un deber de las IPS.
- c. Es un derecho de la ciudadanía.
- d. Todas las anteriores.
- e. Ninguna de las anteriores.

4. La participación social está basada en:

- a. El decreto 1757 de 1994.
- b. El decreto Ley 1298 de 1994.
- c. La Constitución Política de Colombia.
- d. Todas las anteriores.
- e. Ninguna de las anteriores.

5. Las formas de participación en salud se dan para:

- a. Gestionar planes y programas.
- b. Dirigir las IPS.
- c. Evaluar y dirigir el desarrollo en salud.
- d. Sola a y c son ciertas.
- e. Ninguna es cierta.

6. Los estudios epidemiológicos analíticos tienen como objetivo:

- a. Describir la enfermedad en la población.
- b. Determinar las causas de las enfermedades en la población.
- c. Saber cuánto cuesta atender a la población.
- d. Todas las anteriores.
- e. Ninguna de las anteriores.

7. Los estudios retrospectivos son los que estudian:
 - a. El comportamiento de la enfermedad a partir del efecto.
 - b. El comportamiento de la enfermedad a partir de sus causas.
 - c. Son los que corresponden a casos y controles.
 - d. Son los que corresponden a cohortes.
 - e. Solo a y c son ciertas.
8. Para mejorar la productividad, la mejor alternativa es fomentar que
 - a. Las personas decidan el momento y tiempo de dedicación a su trabajo.
 - b. Las personas se dediquen exclusivamente a su trabajo en el tiempo estipulado.
 - c. Las personas asuman su trabajo sin importar el horario.
 - d. Las personas cumplan estrictamente con el horario y demás normas.
9. Cuando en una reunión de su grupo de trabajo, surge un conflicto interpersonal entre algunos de sus colaboradores, Usted:
 - a. Llama la atención para continuar con el curso normal de la reunión
 - b. Hace caso omiso del percance y continúa
 - c. Permite que el conflicto se solucione entre las partes
 - d. Ofrece sus servicios para mediar tan pronto termine la reunión
10. Cuando se habla de contratación directa se alude a:
 - a. contrato de licitación publica
 - b. contrato de concurso de méritos
 - c. contrato intuito persona
 - d. contrato tripartita

11. En seguridad del paciente, atención en salud es:
 - a. Intervención asistencial que incorpora la mejor evidencia disponible en el proceso de toma de decisiones, con el propósito de eliminar lesiones accidentales
 - b. Acción o circunstancia que reduce la probabilidad de presentación de incidente o

Continua
Pag.
6



- evento adverso
- Servicios recibidos por los individuos o las poblaciones para promover, mantener, monitorizar o restaurar la salud.
 - Acontecimiento o circunstancia que pueden alertar acerca del incremento del riesgo de ocurrencia de un evento adverso o incidente
12. En seguridad del paciente, un evento adverso centinela es:
- Es el resultado de una atención en salud que de manera no intencional produjo daño.
 - Es un tipo de evento adverso en donde esta presenta una muerte o un daño físico o psicológico de carácter permanente que no estaba presente.
 - Es un evento o circunstancia que sucede en la atención clínica de un paciente que no le genera daño, pero que en su ocurrencia se incorporan fallas en los procesos de atención.
 - Es el daño o resultado clínico no esperado, no atribuible al proceso de atención sino a la enfermedad o a las condiciones propias del paciente.
13. Entender la importancia de la administración por procesos, implica entender el concepto de proceso. De las opciones, la definición más exacta es:
- Conjunto de procedimientos.
 - Conjunto de actividades que se relacionan mutuamente o que interactúan para generar valor y transformar entradas en salidas.
 - Conjunto de acciones secuenciales, ordenadas, consecutivas y oportunas que generan un producto.
 - Conjunto de procedimientos secuenciales que permiten obtener un producto diferente a sus insumos.
14. Es el conjunto de acciones tomadas para eliminar la o las causas de una no conformidad detectada, u otra situación indeseable:
- Acción preventiva
 - Acción correctiva
 - Control de producto no conforme
 - Auditoría interna de calidad
15. En seguridad del paciente, un indicio de atención insegura es.
- Intervención asistencial que incorpora la mejor evidencia disponible en el proceso de toma de decisiones, con el propósito de eliminar lesiones accidentales
 - Acción o circunstancia que reduce la probabilidad de presentación de incidente o evento adverso
 - Servicios recibidos por los individuos o las poblaciones para promover, mantener, monitorizar o restaurar la salud.
 - Acontecimiento o circunstancia que pueden alertar acerca del incremento del riesgo de ocurrencia de un evento adverso o incidente.
16. ¿Cuál de las siguientes normas es fundamental en la implementación del elemento de control Estructura Organizacional?
- Ley 87 de 1993
 - Ley 489 de 1998
 - Ley 909 de 2004
 - Todas las anteriores
17. ¿Cuál de los siguientes componentes se debe tomar como referente en el momento de identificar los riesgos de la entidad pública?
- Ambiente de Control
 - Dirección estratégica
 - Actividades de control
 - Ninguna de las anteriores
18. ¿Cuál de los siguientes enunciados corresponde a principios rectores de la política ambiental distrital?
- Calidad ambiental para el desarrollo humano integral
 - El ambiente es salud
 - Mejoramiento Continuo
 - Gestión Ambiental Urbano Regional
19. ¿Cuál de los siguientes enunciados es cierto con respecto a los planes de mejoramiento?
- Es responsabilidad de la Oficina de Control Interno, su respectiva formulación
 - Es responsabilidad de los entes de vigilancia y control y la Oficina de Control Interno hacer seguimiento a los planes de mejoramiento
 - Tienen como propósito el mejoramiento a nivel de toda la entidad
 - Su ejecución es responsabilidad de la Oficina de Control Interno
20. ¿Cuál de los siguientes enunciados hace parte del Modelo Estándar de Control Interno?
- Subsistema Control Estratégico, Subsistema Gestión de la Calidad y Subsistema de Evaluación
 - Subsistema Control Estratégico, Subsistema Control de Gestión y Subsistema de Control de Evaluación
 - Subsistema Control de Gestión, Componente Dirección Estratégica y Componente Administración del Riesgo
 - Ninguna de las anteriores
21. ¿Cuáles de los siguientes elementos corresponden al componente INFORMACIÓN según el MECI?
- Planes y programas, modelo operación por procesos y estructura organizacional
 - Información primaria, información secundaria, sistemas de información
 - Comunicación pública, medios de comunicación, comunicación informal
 - Ninguna de las anteriores
22. ¿Cuáles de los siguientes procedimientos NO se encuentran como obligatorios en la NTCGP 1000:2004?
- Control de documentos
 - Acciones correctivas
 - Tratamiento del producto y/o servicio no conforme
 - Medición, análisis y mejora
23. ¿Cuáles planes de mejoramiento contempla el MECI?
- Plan de desarrollo, plan de acción y plan operativo
 - Plan de mejoramiento institucional, plan de mejoramiento por procesos y plan de mejoramiento individual
 - a y b
 - Ninguno de los anteriores

Gobernadores - Alcaldes Gerentes E.S.E.

Informe de Gestión 2008 - 2011
¡Proyecte su mejor imagen!

INFORMACION

NEIVA: 873 2442
311 2360652 - 313 6522822
CALI: 312 2066362
direccionejecutiva@funvisionsalud.org
www.funvisionsalud.org



24. ¿Cuáles son los niveles de operación de la auditoría para el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud?
- Autocontrol
 - Auditoría interna
 - Auditoría externa
 - Autocontrol, auditoría interna y auditoría externa
25. ¿Cuáles son, en el sistema de información, los niveles de operación?
- Monitoria del sistema
 - Monitoria Interna
 - Monitoria Externa
 - Todas las anteriores
26. ¿Dentro de los procesos que se requieren mejorar en la institución se debe incluir como mínimo?
- Atención al usuario
 - Autoevaluación del proceso de atención en salud
 - Ninguna de las anteriores
 - a y b son correctas
27. A la luz del MECI, para tener sistemas de información completos y eficientes, se debe contar con
- Componente físico (hardware), programas (software) y datos.
 - Componente físico (hardware), programas (software), recurso humano y datos
 - Componente físico (hardware), programas (software) e información.
 - Componente físico (hardware), programas (software) y recurso humano.
28. Cada paciente que egresa de la organización debe tener un plan de egreso que incluya:
- La explicación y determinación del nivel de conocimiento y comprensión del paciente y su familia acerca de los cuidados que debe seguir.
 - Información de los medicamentos y su administración, uso de equipos médicos, alimentación y rehabilitación, si aplica.
 - Comunicación de toda la información relevante a la Empresa Promotora de Salud, Administradora de Régimen Subsidiado, o las que se asimilen, para la autorización y planificación de la integralidad y continuidad.
 - Todas las anteriores
29. Como mecanismo para la evaluación del tratamiento efectuado durante la atención en salud a los pacientes, el Hospital realiza:
- Análisis de eventos adversos
 - Auditoría de Historias Clínicas
 - Evaluación de adherencia a guías y protocolos de manejo clínico
 - Todas las anteriores
30. Como servidores públicos practicamos la equidad cuando:
- Reconocemos el trabajo de los compañeros laborales
 - Aplicamos distintos criterios de exigencia y estímulos, dependiendo de méritos y cualidades personales
 - Creamos las condiciones para que todos los servidores y servidoras podamos participar en las decisiones que nos afectan
 - Promovemos un modelo de desarrollo en el que las instituciones sean el centro de atención.
31. Como servidores y servidoras reflejamos la solidaridad, cuando:
- Promovemos un modelo de desarrollo en el que las personas sean el centro de atención y en el que se obtenga una mayor igualdad política, económica y social
 - Nos hacemos cargo de nuestras propias emociones y de nuestras reacciones ante los estímulos del entorno
 - Divulgamos las calamidades de los demás
 - Nos sentimos afectados por las injusticias sociales
32. Comprende el conjunto de técnicas y actividades destinadas a la identificación, valoración y al control de las causas de los accidentes de trabajo:
- Higiene Industrial
 - Seguridad Industrial
 - Responsabilidad Industrial
 - Causación Industrial
33. Cuál es el alcance del certificado de Acreditación en Salud?
- La acreditación en salud comprende toda la organización.
 - La acreditación en salud comprende sólo servicios asistenciales.
 - La acreditación en salud comprende todos los procesos misionales, pero son opcionales los procesos de apoyo.
 - La acreditación en salud comprende una sola sede de la entidad.
34. Cuáles son las dimensiones de la escala de calificación del Sistema Único de Acreditación?
- Directrices, métodos y procesos
 - Enfoque, implementación y resultados
 - Logros, efectos y resultados
 - Misional, estratégico y apoyo.
35. Cuando se habla de mecanismo seguro para acceder a los registros confiables del trabajador se debe cumplir, como mínimo, con:
- Control en el acceso y consentimiento de los trabajadores para acceder a sus registros
 - Carta firmada por el gerente
 - Autorización del Jefe de control interno o gestión pública
 - Ninguna de las anteriores.
36. Cuando se practica la equidad
- Todos somos iguales en dignidad
 - Recibimos trato y consideración de manera proporcional al estrato
 - Cada cual cosecha lo que ha cultivado
 - Promovemos únicamente el compromiso con los más necesitados
37. De las siguientes opciones, seleccione la que NO corresponde a un principio del sistema de gestión de la calidad, de acuerdo a lo establecido en la NTCGP 1000:2004
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
 - Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios.
 - Enfoque de Economía en la gestión
 - Coordinación, cooperación y articulación
38. De los siguientes procedimientos enunciados, establezca cuál es obligatorio, de acuerdo con lo establecido en la NTCGP 1000:2004:
- Contratación
 - Evaluación de proveedores
 - Plan de compras
 - Control de producto no conforme

39. De los siguientes requisitos, uno puede ser excluido del sistema de gestión de la calidad de las entidades distritales.
- 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.
 - 6.2 Talento Humano
 - 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación}
 - 4.2 Gestión documental
40. Dentro de la metodología de acreditación, qué es una fortaleza?
- El aspecto que le hace falta a la organización para dar cumplimiento al nivel superior de calidad del estándar de acuerdo con la dimensión evaluada.
 - El aspecto o característica consistente y reconocida en la institución, que permite dar cumplimiento al estándar, que genera valor agregado y es superior a la norma.
 - Es el conjunto de aspectos de la organización que, en relación con el estándar evaluado, se encuentra presente y afianzado en la organización y fundamenta en sí el nivel superior de calidad.
 - El conjunto de atributos de una institución que le permite desarrollar nuevos servicios
41. Dentro de las definiciones de los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, cuál corresponde a Sistema Único de Acreditación?
- Este componente orienta a los usuarios en el conocimiento de las características del Sistema en el ejercicio de sus derechos y deberes y en los niveles de calidad de los prestadores de servicios de salud.
 - Este componente se relaciona con algunos aspectos, tales como entidades, estándares y actividades de apoyo y procedimientos de autoevaluación de mejoramiento y evaluación externa, destinados a demostrar evaluar y comprobar el cumplimiento de niveles superiores de calidad.
 - Este componente comprende la realización de actividades de evaluación, seguimiento y mejoramiento de procesos definidos como prioritarios.
 - Este componente se refiere a procedimientos y normas relacionadas con registrar, verificar y controlar el cumplimiento de condiciones básicas para la entrada y permanencia en el Sistema
42. Dentro de las guías de atención que la institución ha diseñado se encuentra definido:
- El nivel de desempeño de los colaboradores
 - El informe de gestión.
 - Las actividades de educación en salud.
 - Proceso de contrarreferencia
43. Dentro de las principales preocupaciones de las organizaciones en Seguridad y Salud Ocupacional es
- Control de riesgos químicos, físicos y fisiológicos
 - Control de riesgos que atentan contra la integridad laboral y la planta física de las oficinas
 - Control de riesgos que atentan contra la salud e integridad de los trabajadores y contra recursos materiales y financieros
 - Control efectivo de riesgos asociados con el objeto social de las entidades distritales
45. Dentro del componente de actividades de control del MECI, se encuentra:
- Análisis de riesgos
 - Información secundaria
 - Controles
 - Sistemas de información
46. Dentro del componente de administración de riesgos se encuentra:
- Modelo de operación por procesos
 - Identificación de riesgos
 - Controles
 - Sistemas de información
47. Dentro del proceso de acreditación, la dirección estratégica debe tener un enfoque en:
- Mejoramiento de la atención centrada en el usuario - paciente
 - Mejoramiento de las relaciones usuarios - funcionarios
 - Mejoramiento de insumos
 - Mejoramiento de los procesos
48. Desde el punto de vista de la probidad, en la Administración distrital
- Los recursos que administramos son de todos y para todos, por ello los ciudadanos y ciudadanas no deben ser ajenos a las decisiones sobre el manejo de lo que les pertenece
 - Ejecutamos de acuerdo a las decisiones de corto y mediano plazo, para evitar la pérdida de recursos
 - Actuamos con eficacia para ganar la credibilidad de nuestro trabajo
 - Somos obedientes de las leyes y las directrices que formulan las directivas de la entidad
49. Durante el desarrollo del Ciclo de Preparación para la Acreditación, la autoevaluación:
- Define las acciones que se deben desarrollar en el ciclo de mejoramiento
 - Establece un diagnóstico e inicia un proceso de análisis y mejoramiento
 - Es llamado también el momento de auditoría interna
 - Busca identificar quiénes no están cumpliendo sus funciones
50. El ciclo que inicia con la decisión de la institución de aplicar ante el ente acreditador para ser evaluada se llama
- Autoevaluación
 - Priorización de oportunidades de mejoramiento
 - Ruta crítica
 - Ciclo de mejoramiento
51. Dentro de los estándares de acreditación, el contar con una guía o protocolo de recibimiento en la admisión de hospitalización, ubicación en la habitación y presentación ante los compañeros de habitación es un criterio que corresponde a:
- El subprocesso de acceso
 - El subprocesso de evaluación inicial de necesidades al ingreso
 - a y b son ciertas
 - El subprocesso de registro para la atención y tratamiento

UNA VEZ MAS COLOMBIA HACE UNA IMPORTANTE PARTICIPACION EN EL RANKING DE MEJORES CLINICAS Y HOSPITALES DE LATINOAMERICA

Con 14 entidades entre 45, es el país que mayor numero de instituciones aporta a esta selección de los mejores que se hace año tras año. La primera institución es el Hospital Israelita Albert Einstein de Sao Paulo (Brasil), el segundo lugar es para la Clínica Alemana de Santiago de Chile y el tercero para la Fundación Santafé de Bogotá. Se resalta el tercer año como la mejor institución publica de latinoamerica para el Hospital General de Medellín.

Este ranking es realizado por la revista América Economía y reveló para el 2011 las mejores clínicas y hospitales de Latinoamérica y cumple así tres años elaborándolo.

A Colombia le sigue Brasil con seis instituciones, hay 5 chilenas e igual número de Méjico y Argentina. De Perú hay tres clínicas, lo mismo que de Ecuador, 2 de Costa Rica y una de Venezuela. Hay que anotar que la muestra del ranking ha venido en aumento, pues en la primera medición de 2009 participaron 20 entidades, el año pasado 35, y ahora en 2011 se hizo sobre 45.

Los diez mejores son los siguientes:

1. Hospital Israelita Albert Einstein de Sao Paulo (Brasil),
2. Clínica Alemana de Santiago de Chile,
- 3. Fundación Santafé de Bogotá, Colombia.**
4. Clínica Los Condes de Santiago de Chile
5. Hospital Clínica Bíblica de San José de Costa Rica.
6. Hospital Samaritano de Sao Paulo, Brasil
7. Hospital Alemao Oswaldo Cruz, también de Sao Paulo Brasil.
- 8. Fundación Valle de Lili de Cali (Colombia).**
9. Hospital Moinhos de Vento de Porto Alegre, Brasil
- 10. Fundación Cardioinfantil de Bogotá Colombia.**

Es de resaltar que tres de las diez mejores son Colombianas.

La Revista América Economía elaboró seis conceptos básicos con los cuales evalúa a un total de 190 hospitales y clínicas de la región, de los cuales los mejor ranqueados son incluidos en la clasificación final.

- **Seguridad y Dignidad del paciente:** Se miden proceso y resultados, entre los cuales uno de los más importantes es la tasa de infección. La valoración de este ítem es del 25%.
- **Capital Humano:** Número de médicos y enfermeras y el gobierno corporativo. El peso es también del 25%.
- **Capacidad Instalada:** El peso es del 20% y se relaciona con egresos, número de camas, cantidad de quirófanos, especialidades, subespecialidades, dotación de laboratorios, cirugías y servicios.
- **Gestión del Conocimiento:** Item que pesa un 10% en la valoración y que se relaciona básicamente con la generación, obtención y difusión del conocimiento.
- **Eficiencia:** Pesa el 10% y se relaciona no solamente con aspectos médicos, sino también financieros y de calidad.
- **Prestigio:** Item que pesa un 10% y que se elabora mediante encuestas a los lectores de la revista América Economía y a médicos, las alianzas que tienen, así como los hitos, logros y premios de la institución.

Colombia se destaca también en la cantidad de enfermeras universitarias, con un 44%, que le confiere el primer lugar en Latinoamérica.



Fundación Valle de Lili de Cali



Fundación Cardioinfantil de Bogotá



Fundación Santafé de Bogotá, Colombia.



DISCOLMEDICA UNA EMPRESA EJEMPLAR



Convencidos de que a través de la unión de esfuerzos es más fácil alcanzar los objetivos propuestos, DISCOLMEDICA LTDA. pone a su disposición el portafolio de servicios y productos, caracterizado por la experiencia y competitividad en el mercado del sector farmacéutico, y soportado con un sistema de gestión de calidad certificado bajo la NTC-ISO 9001:2008 para la comercialización y dispensación de productos farmacéuticos e insumos medico-quirúrgicos.

Nuestra organización busca atender de forma integral las necesidades del mercado como establecimiento independiente para distribuir y dispensar medicamentos, material médico quirúrgico, insumos odontológicos, dotaciones y equipos hospitalarios, adquiridos a proveedores altamente confiables de talla nacional e internacional todos acreditados con certificado de Buenas Prácticas de Manufactura (B.P.M) y registrados ante el INVIMA garantizando con esto la calidad de los productos.

Discolmedica cuenta con tres depósitos debidamente habilitados para tal fin por la Secretaría de Salud Departamental, ubicados uno en Neiva-Huila en la Calle 12 No 16-73, en Pitalito-Huila en la Calle 4 No. 1B-48 y en Ibagué-Tolima en la Calle 40 No. 5-41, lo que garantiza un adecuado y oportuno despacho, además de contar con personal capacitado para el desarrollo de todas las actividades relacionadas con el servicio farmacéutico.

MISIÓN

Somos una organización dedicada a la comercialización y dispensación de productos farmacéuticos e insumos medico-quirúrgicos en modalidades como outsourcing, distribución directa y puntos de venta; gestionando y desarrollando todas las actividades relacionadas con el servicio farmacéutico con calidad humana, pensando en el bienestar de nuestro personal, la satisfacción de sus clientes y la salud de la sociedad.

VISIÓN 2014

DISCOLMÉDICA LTDA, proyecta para el año 2014 ser una organización líder en su género a nivel surcolombiano y reconocimiento nacional, caracterizándose por su solidez económica, competitividad y permanente crecimiento en el servicio integral farmacéutico, con productos de calidad y capaz de responder a las exigencias de nuestros clientes dentro de las disposiciones del marco legal, comprometidos con la salud de toda la población.

POLÍTICA DE CALIDAD

DISCOLMÉDICA LTDA, gestiona y desarrolla todas las actividades relacionadas con la prestación del servicio farmacéutico, con calidad humana, oportunidad y cumplimiento de los requisitos establecidos, garantizando la satisfacción de sus clientes y un mejoramiento continuo en sus procesos.



SERVICIO FARMACÉUTICO INTEGRAL (OUT-SOURCING)

La tendencia mundial hacia la tercerización de servicios y procesos de las empresas están en crecimiento, a un nivel tal que más del 45% de las compañías han tercerizado una o más de sus actividades.

Teniendo en cuenta este crecimiento queremos poner al servicio de las entidades que prestan servicios de salud, la dispensación de medicamentos, servicio en el cual se puede mejorar su eficacia y su eficiencia, con mayor beneficio para los usuarios y menor costo para las empresas.

En la tercerización la parte contratante no instruye al contratista de cómo desarrollar su trabajo, lo que sí hace es focalizarlo, comunicándole los resultados que desea contratar; deja también



Cultura de la Calidad para la Excelencia en el Servicio

Seminario Taller Empresarial dirigido a Funcionarios de I.P.S y Empresas Sociales del Estado

INFORMACIÓN

NEIVA: 873 2442

311 2360652 - 313 6522822

CALI: 312 2066362

direccionejecutiva@funvisionsalud.org
www.funvisionsalud.org

que el cumplimiento de procesos para obtener resultados, sea realizado por el proveedor.

CÓMO TERCERIZAR?

Realizar la operación en las instalaciones del contratista, con nuestra infraestructura, tecnología, personal y la responsabilidad de gestionar y administrar el servicio.

B. Realizar la operación en las instalaciones del contratante. En este caso el contratista, de igual forma, suministra la tecnología, la dotación, el personal y es responsable de la gestión y administración del servicio.

BENEFICIOS PARA EL CONTRATANTE:

1. No se incurre en costos de montaje inicial como son los de infraestructura, software, base documental y equipos.
2. Se evitan traumatismos inherentes a la administración de los inventarios tanto de mercancías como de insumos.
3. Ahorro en sus costos operacionales, obteniendo gran flexibilidad y la habilidad de maximizar tiempo, dinero y recursos humanos.
4. Máximo aprovechamiento de sus recursos, los cuales pueden ser orientados a la actividad principal de la empresa u otras nuevas.
5. Acceso al conocimiento en la administración de un servicio desarrollado por un tercero.
6. Mayor calidad en la prestación del servicio.

DISTRIBUCIÓN DIRECTA

QUE ES?

Es el servicio de valor que le permite a su organización contar con productos de calidad, con precios competitivos del mercado, en el almacén de su organización.

Sólo basta con hacer una llamada a nuestros asesores comerciales y en la menor brevedad de tiempo tendrá a su disposición los productos que su organización requiera.

SOPORTE LOGÍSTICO:

Nuestra organización brinda el soporte suficiente y necesario a fin de garantizar la conformidad de los productos, información pertinente a cerca de los mismos, así como de garantizar la oportunidad y seguimiento a los despachos.

SERVICIO POSVENTA:

Es de vital importancia para DISCOLMÉDICA LTDA, proporcionar la mejor atención a las necesidades de nuestros clientes y mejorar sus expectativas, como principio fundamental de las relaciones comerciales con cada uno, a fin de mantener

un acuerdo de mutuo beneficio y consolidación del rendimiento productivo de las organizaciones. Por esta razón ponemos a su disposición la siguiente Oferta de Servicio Institucional:

- Atención directa, inmediata y periódica de acuerdo a sus necesidades por el medio de comunicación que considere más efectivo, como recepción telefónica, visita de un representante de nuestra organización o contacto electrónico vía mail.
- Establecimiento de políticas y métodos adecuados para la devolución y/o cambio de productos vendidos por la organización.
- Alianza permanente a través de convenios que permitan garantizar las condiciones comerciales por períodos definidos.



Medicamentos



Insumos Médico-Quirúrgicos



Equipos Hospitalarios



Insumos Odontológicos



Información
PBX: (8) 434 0000
Cel. 311 7252238
info@credidatos.com.co

www.credidatos.com.co

CALL CENTER CREDIDATOS

¡Felices Fiestas!

En Navidad evocamos los mejores recuerdos del año que termina, afloran sentimientos de satisfacción por el deber cumplido, por los sueños compartidos, es tiempo de felicidad para todos. En esta época tan especial es la mejor oportunidad para expresarles mi sincero saludo de reconocimiento y felicitación por su encomiable labor, personas como Ustedes son las que hacen grande a nuestra Empresa. Que el Todo Poderoso los colme de bendiciones.

Feliz Navidad 2011 y Prospero año 2012



Especialistas en consultoría, diseño, desarrollo e implantación de productos y servicios para el sector Salud Latinoamericano. Con más de 10 años de experiencia y casos de éxito en Colombia, México y Ecuador.

Ofrecemos soluciones de calidad, tecnología de punta, respaldo humano, técnico y profesional para IPS Públicas y Privadas, EPS, Secretarías de Salud.



PARA IPS

- Historia Clínica Sistematizada
- Facturación en todos los servicios
- Control de Caja
- Manejo de Farmacia
- Gestión de Promoción y Prevención
- Quirófanos
- Laboratorios Clínicos
- Generación de Cuentas de Cobro y RIPS
- Administración de la Contratación
- Validación de Derechos
- Agenda Médica

PARA EPS Y SECRETARIAS DE SALUD

- Aseguramiento
- Gestión de la Red de servicios
- Autorizaciones
- Validación de RIPS
- Auditoría administrativa y médica
- Gestión de Glosas
- Promoción y Prevención
- Alto Costo
- Ficha Familiar
- Población Especial (DM2 – HTA)
- Protocolos Médicos
- Auditoria Concurrente
- Satisfacción del Usuario

- Sistema administrativo financiero (Nomina, Contabilidad, Presupuesto, Costos, Activos Fijos, Inventarios, etc.) integrado.
- Sistema para gestión de indicadores apoyado en Balanced Scorecard
- Estadística y Reportes prediseñados y personalizables por el usuario
 - Motores de Bases de Datos Gratuitos y Propietarios
 - Plataformas WEB y Cliente Servidor

CONTACTENOS

<http://www.saludhds.com.co>

Carrera 8 # 13 N 11 – Popayán (Cauca) ; Pbx: 2-8239323 ; Fax 2-8239366
comercial@saludhds.com.co - gerencia@saludhds.com.co