

# Visión Informativa

JULIO - AGOSTO DE 2011

Una Publicación de FUNDACIÓN VISIÓN SALUD

## SEGURIDAD DEL PACIENTE: 5 RECOMENDACIONES QUE LE EVITARAN DOLORES DE CABEZA

### Dr. Orlando Gracia Granados



Médico Cirujano General de la Universidad Javeriana, Abogado Experto en Temas Médico-legales, Vicepresidente de la Organización Latinoamericana de Seguridad del Paciente OLSEP, Piloto de Aviones y Asesor de la Aeronáutica Civil en Investigación de Accidentes Aereos, Diseñador y Coordinador del Programa Paciente Seguro ICONTEC.

La atención segura de pacientes, se ha convertido en el principal termómetro de calidad tanto para las organizaciones prestadoras de salud y aseguradores, como para el propio equipo de salud.

Los eventos adversos, conocidos como las lesiones o muertes en pacientes, relacionadas con errores o fallas durante cualquier fase de la atención en salud, se presentan generalmente de manera abrupta y catastrófica, generando graves consecuencias y daños morales al paciente o a su familia, considerados primeras víctimas, como también al médico tratante, considerado segunda víctima.

Estos eventos adversos además, pueden terminar en daños adicionales relacionados con la imagen de la organización, el prestigio profesional y detrimientos patrimoniales al terminar en los estrados jurídicos.

Las siguientes recomendaciones, solamente pretenden sensibilizar hacia la prevención de los errores más comunes en la práctica diaria, como medida preventiva que nos puede evitar dolores de cabeza.

#### 1. RELACION MEDICO-PACIENTE



Continúa  
Pag.  
5

**ACREDITACION, CALIDAD Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO**

Organiza:

**1er. CONGRESO SURCOLOMBIANO DE CALIDAD EN SALUD**

Neiva Huila - Agosto 11 y 12 de 2011

Copatrocina:



Diario del Huila 45  
Años



Poderypolitica.com



INFO: 873 2442 - 311 2360652 - 313 6522822  
[www.funvisionsalud.org](http://www.funvisionsalud.org)

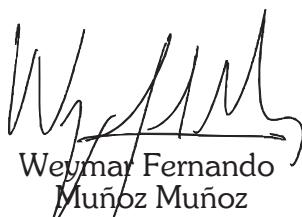
# Presentación

Apreciado lector:

**C**on gusto presentamos la edición numero 21 del periódico Vision Informativa, seguros de estar entregando un importante material de apoyo para sus organizaciones. Agradecemos a todos los colaboradores por enviarnos su material; felicitaciones al Hospital Civil de Ipiales E.S.E. por su Acreditacion, esperamos siempre por este medio participarle a esta comunidad empresarial las buenas noticias de la gente y las empresas que todos los días tratan de hacer las cosas bien en beneficio de sus regiones.

Los esperamos en el Primer Congreso Surcolombiano de Calidad en Salud, 11 y 12 de Agosto en Neiva, avanza con exito el proceso de matriculas y cada día son mas las empresas que apoyan este proyecto. A todos gracias por creer en la Fundacion Vision Salud y esperamos el evento colme todas las expectativas.

Con sentimientos de aprecio



Weymar Fernando  
Muñoz Muñoz

Visión  
Informativa

## Consejo Editorial

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

## INVITADOS

**DR. ORLANDO GRACIA GRANADOS**  
Médico Cirujano General de la Universidad Javeriana,  
Vicepresidente de la Organización Latinoamericana de  
Seguridad del Paciente OLSEP, Diseñador y Coordinador del  
Programa Paciente Seguro ICONTEC.

**MARTHA YOLANDA RUIZ VALDÉS.**  
Consultora Ministerio de la Protección Social.

**DR. JAIME ARTEAGA CORAL**  
Gerente Hospital Civil de Ipiales E.S.E.

**LEONARDO GARZÓN**  
Asesor de Planeación y Calidad

**LINA MARÍA VASQUEZ DÍAZ**  
Gerente E.S.E. Hospital Divino Niño de Rivera.

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



## HOSPITAL CIVIL DE IPIALES E.S.E. CAMINO HACIA LA EXCELENCIA



**DR. JAIME ARTEAGA CORAL**  
Gerente

La junta nacional de Acreditación en su sesión del pasado 28 de junio de 2011 ratificada por el Concejo Directivo de Icontec el 5 de julio de 2011, una vez analizado el informe de visita de otorgamiento de Acreditación en salud y con base en lo establecido en el decreto 1011 y la resolución 1445 del 2006 aprobó el otorgamiento del certificado de Acreditación en la categoría de Institución Acreditada al Hospital Civil de Ipiales E.S.E. ubicado en la Kra 1 No 4A-142 Este de la ciudad de Ipiales Nariño.

El Hospital Civil de Ipiales logró las calificaciones necesarias por grupos de estándares para obtener el reconocimiento en la categoría de INSTITUCION ACREDITADA EN SALUD, en cumplimiento de la concesión No 000187 de 2003 del Ministerio de la Protección Social de Colombia.

El Hospital Civil de Ipiales una Empresa Social del Estado de mediano nivel de complejidad, Principal nodo de referencia de la Exprovincia de Obando, con una población potencial a atender de 300.000 habitantes, con área de cobertura de 13 municipios de la zona suroccidente del Departamento de Nariño ha centrado su trabajo en 4 areas de direccionamiento Estratégico que son:

AREA DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO  
AREA DE PROCESOS INTERNOS  
AREA DEL CLIENTE  
AREA FINANCIERA

Se ha planteado tres objetivos estratégicos que son:

GARANTIZAR LA SEGURIDAD INTEGRAL DEL USUARIO  
GARANTIZAR TALENTO HUMANO COMPETENTE  
GARANTIZAR SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Garantizar la prestación de servicios de salud con responsabilidad social brindando al USUARIO Y SU FAMILIA oportunidad, SEGURIDAD, accesibilidad, pertinencia, suficiencia y continuidad, apoyándose en la competencia del TALENTO HUMANO y la MEJORA CONTINUA DE SUS PROCESOS es su política de calidad.

Sus avances en el Sistema de Gestión de Calidad se han dado desde el año 2003 cuando se implementó un modelo de Gestión para la Calidad, la Productividad y la competitividad, en el año 2006 se certificó en todos sus procesos bajo la Norma ISO 9001:2008 y en el año 2011 logra su objetivo de ser la Primera Institución pública de II Nivel Acreditada en Colombia.

## PRINCIPALES FORTALEZAS

### AREA DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

- Transformación cultural hacia la calidad
- Enfoque de vocación de servicio
- Empoderamiento de líderes en los diferentes procesos

- Capacitación continua a equipos de trabajo
- Competencia del talento humano
- Satisfacción del cliente interno
- Trabajo en equipo

## AREA DE PROCESOS INTERNOS

- Programa integral de seguridad del Usuario.
- Certificación del 100% de los procesos bajo la norma ISO 9001:2008
- Acreditación como institución amiga de la mujer y de la infancia.
- Realización de auditorías internas de calidad
- La cultura de medición en los diferentes procesos

## AREA DEL CLIENTE

- Mecanismos de escucha del usuario
- Gestión de quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones
- Satisfacción del usuario
- Implementación, mantenimiento y mejora del sistema MECI - calidad
- Información y educación al usuario y su familia.
- Seguimiento al egreso
- Apoyo emocional y espiritual al usuario y su familia
- Participación activa de la asociación de usuarios

## AREA FINANCIERA

- Solidez financiera
- Ampliación del portafolio de servicios
- Fortalecimiento de los procesos de facturación, auditoría y cartera
- Inversión en proyectos que generan rentabilidad
- Manejo transparente de los recursos
- Cultura de austeridad

**LA SEGURIDAD Y EL CONFORT DE SUS USUARIOS SON LO MAS IMPORTANTE POR ESO INVIERTEN EN EL MEJORAMIENTO CONTINUO**



**Martha Yolanda Ruiz Valdés.**  
Consultora Ministerio de la Protección Social.

Entrevista con la Doctora Martha Yolanda Ruiz Valdés, conferencista del Primer Congreso Surcolombiano de Calidad en Salud.

**Vision Salud:** **EN QUÉ CONSISTE EL APOYO DEL MPS A LAS EMPRESAS QUE SELECCIONO POR CONVENIO PARA LA IMPLEMENTACION DEL SUA?**

**Dra. Martha Yolanda:** El proyecto es de Asistencia técnica para la preparación para la Acreditación. Hoy beneficia a mas de 160 IPS publicas del país, las cuales han recibido:

- Visita por las consultoras del Ministerio para trazar una línea de base
- Asistencia técnica en la conformación de los equipos de autoevaluación de estándares de acreditación
- Asistencia técnica en la autoevaluación con estándares y formulación e implementación de planes de mejoramiento
- Capacitación en Mejoramiento continuo con enfoque en Acreditación en la forma de cursos y diplomados que permitieron cualificar a mas de 500 colaboradores de los Hospitales
- Asistencia técnica en el mantenimiento de la estrategia de preparación para la Acreditación.
- Transferencia de conocimientos para que las entidades puedan desarrollar el proceso con sus propias habilidades

**V.S: CÚAL HA SIDO EL RESULTADO Y AVANCE DEL PROYECTO DE APOYO A LAS E.S.E. DEL PAÍS?**

**M.Y.R.V:** El proyecto nos ha permitido hoy contar con entidades que como mínimo han desarrollado dos autoevaluaciones de Acreditación con un aumento significativo en su calificación y cuentan con la cultura de formulación de planes de mejora que les ha permitido cerrar como mínimo dos ciclos de mejora

**V.S: CUÁNTAS Y CUALES EMPRESAS HAN LOGRADO LA ACREDITACION GRACIAS AL APOYO BRINDADO CON ESTE CONVENIO?**

**M.Y.R.V:** De los hospitales del proyecto cuatro se han postulado al Icontec y dos se han Acreditado: el hospital universitario Departamental de Nariño y el Hospital Civil de Ipiales

**V.S: VIENE UD AL CONGRESO DE CALIDAD EN NEIVA COMO CONFERENCISTA, QUE SE PUEDE ESPERAR DE ESTE CONGRESO PARA EL SUROCCIDENTE DEL PAÍS?**

**M.Y.R.V:** Con mucha alegría y expectativa vemos como el suroccidente colombiano ha venido destacandose en el mejoramiento de sus hospitales en ese Marco el congreso de Calidad de Neiva cobra toda la importancia para proveer herramientas practicas para que las entidades opten por emprender o fortalecer el camino de la calidad superior.

## INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD ACREDITADAS

Nº	Razón social	Municipio	Fecha de otorgamiento
1	Instituto del Corazón - Unidad de Negocios de la Fundación Cardiovascular de Colombia	Bucaramanga	30-abr-2008 (2° ciclo)
2	Hospital Pablo Tobón Uribe	Medellín	5-sep-2008 (2° ciclo), Acreditado con excelencia.
3	Hospital General de Medellín - "Luz Castro de Gutiérrez" ESE	Medellín	25-feb-2009 (2° ciclo)
4	E.S.E. Hospital del Sur "Gabriel Jaramillo Piedrahita"	Itagüí	23-feb-2010 (2° ciclo)
5	Hospital Pablo VI Bosa ESE	Bogotá	23-mar-2010 (2° ciclo)
6	C.P.O. S.A. Centro Policlínico del Olaya	Bogotá	28-mayo-2009 (2° ciclo)
7	Centro Médico Imbanaco de Cali S.A.	Cali	28-jul-2010 (2° ciclo)
8	Clínica del Occidente S.A.	Bogotá	6-mayo-2011 (2° ciclo)
9	Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá	Bogotá	25-julio-2007
10	Fundación Valle del Lili	Cali	25-julio-2007
11	Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta ESE	Bogotá	30-ene-2008
12	Hospital Nazareth ESE	Bogotá	28-mayo-2009
13	Laboratorio Clínico Continental Ltda.	Barranquilla	30-sep-2009
14	Fundación Cardioinfantil - Instituto de Cardiología	Bogotá	23-mar-2010
15	Fundación Hospitalaria San Vicente de Paúl	Medellín	29-abr-2010
16	Hospital Manuel Uribe Ángel ESE	Envigado	29-abr-2010
17	Fundación Oftalmológica de Santander Clínica Carlos Ardila Lülle FOSCAL	Bucaramanga	29-abr-2010
18	Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE	Pasto	28-jul-2010
19	Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt	Bogotá	11-mar-2011
20	Clínica Reina Sofía	Bogotá	1-jun-2011
21	Hospital Civil de Ipiales ESE	Ipiales	5-jul-2011



"Poderypolítica.com" es el resultado de la conjugación del talento y trabajo de profesionales en el campo de la tecnología, la comercialización de servicios y la administración de recursos, quienes basados en su experiencia han desarrollado un proyecto empresarial innovador y único.

[www.poderypolitica.com](http://www.poderypolitica.com)



Conectividad para las Tecnologías  
de la Información y las Comunicaciones

[www.poderypolitica.com](http://www.poderypolitica.com)



[www.papeleriacartagena.com.co](http://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](http://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

Viene  
1

**Pag.** No es posible tratar un paciente, sin establecer previamente una relación que debe tener las siguientes características:

- Es dual, es decir solamente participan el médico tratante y el paciente, no puede ser sustituida por otras personas, salvo menores de edad o personas incapaces.
- El paciente debe recibir la información completa acerca de su estado, alternativas de tratamiento y pronóstico, no es posible darle solamente una opción por ejemplo quirúrgica, ya que la otra opción sería no operarse, por lo tanto es el paciente quien decide, luego de la ilustración adecuada y completa que le brinda el médico tratante.
- Muchos pacientes se quejan de la mala comunicación, falta de salud e incluso maltrato por parte del personal de salud... ÉSTA ES LA RAZÓN MÁS FRECUENTE QUE MOTIVA A INICIAR DEMANDAS.
- Por ningún motivo se debe forzar al paciente a realizarse tratamientos si no está seguro, lo vemos en cirugía estética, en donde el paciente asiste para realizarse un procedimiento, y el cirujano le agrega otros que no estaban contemplados, ese consentimiento informado puede estar viciado.

## 2- FALTA DE PLANEACIÓN PARA EL PROCEDIMIENTO



Con frecuencia vemos colegas realizando procedimientos bajo las siguientes circunstancias:

- Poco o nulo conocimiento de la historia clínica y antecedentes completos del paciente.
- Falta de entrenamiento o competencia para la realización de el procedimiento
- Síndrome de los afanes o de la productividad, al efectuar la tarea de carrera, con la consecuente pérdida de alerta situacional es decir el conocimiento de todo el contexto del caso.
- No revisión previa de insumos, materiales, prótesis requeridos para el procedimiento.

## 3- FALTA DE ADHERENCIA A PROTOCOLOS O NORMAS



En general, todos conocemos las guías, protocolos, normas y regulaciones de un acto médico. Pero por muchas razones, especialmente culturales no las seguimos. Dicha conducta inadecuada y violatoria, es imposible de justificar ante un juez. Por lo general observamos:

- Tiempo de lavado quirúrgico menor a lo establecido por los protocolos.
- Técnica de lavado de manos inadecuada o no conocida
- Contaminaciones hacia el paciente, tales como guantes rotos, falta de tapabocas, asepsia inadecuada sin que parezca importante.
- Seguimiento de protocolos solamente en algunos pacientes, y no en TODOS, como lo establecen las medidas de atención segura.

## 4- ERRORES RELACIONADOS CON LA PRESCRIPCIÓN DE MEDICAMENTOS



Con frecuencia encontramos las siguientes situaciones:

- Entregamos la fórmula médica al paciente, sin explicarle de manera adecuada sus instrucciones de uso, vías de administración y efectos secundarios contraviniendo el decreto 2200 de 2005, relacionado con la adecuada prescripción médica.
- Formulación de medicamentos por parte de médico tratante, sin conocer:
  - Efectos adversos
  - Interacciones medicamentosas
  - Farmacocinética
  - En antibióticos, sin conocer flora del lugar, si es solamente contaminación, o si es una virosis que no requiere antibioticoterapia en ese momento.
  - No conocer o diferenciar entre los PRUM, problemas relacionados con la utilización de medicamentos o los EA, es decir Eventos adversos.

## 5- ACTITUDES PELIGROSAS



Algunos patrones de comportamiento de las personas pueden incluir ciertas actitudes que favorecen la

Contin  
6

generación de actos inseguros en los procesos de atención. Se denominan actitudes peligrosas y entre ellas se destacan las siguientes:

- Patrón antiautoridad: estas personas van en contravía de sus superiores o de la reglamentación pues consideran que se debe hacer lo que ellos digan. "Nadie me viene a decir que hacer".
- Patrón de Impulsividad: son las que actúan sin antes pensar pues se sienten eficientes en cualquier actividad que realizan, "Hago algo rápido cualquier cosa"
- Patrón de invulnerabilidad: Muchas personas piensan que

los accidentes les ocurren a otros. Esta peligrosa actitud es el resultado más frecuente de la negación del riesgo. "Eso no me va pasar a mi".

- Macho o "demostrador": Estas personas buscan demostrar a los demás que pueden hacer de todo. Esto los lleva a asumir riesgos excesivos en el afán impresionar a los demás, "yo soy capaz de hacerlo".
- Resignados: estas personas prefieren que sean otros quienes asuman responsabilidades pues piensan que el hecho de hacer algo, no marca mayor diferencia en el resultado. "Y eso para qué? Deje así".

## Gobernadores - Alcaldes Gerentes E.S.E.

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

## INFORMACIÓN

NEIVA: 873 2442  
311 2360652 - 313 6522822  
CALI: 312 2066362  
[direccionejecutiva@funvisionsalud.org](mailto:direccionejecutiva@funvisionsalud.org)  
[www.funvisionsalud.org](http://www.funvisionsalud.org)

# HOSPITAL NAZARETH. E.S.E. I NIVEL

LEONARDO GARZÓN  
Asesor de Planeación y Calidad

## DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ESE

El Hospital Nazareth I nivel de atención, Empresa Social del Estado, es una institución sin ánimo de lucro que día a día trabaja por entregar comunidades saludables al mundo y poder contribuir a mejorar la calidad de vida de sus usuarios y para ello aborda la salud de manera integral, sistémica y familiar con un enfoque de vulnerabilidad interviniendo todos los determinantes que inciden en las condiciones de salud de la población las cuales se desarrollan bajo un modelo único y particular de prestación de servicios de salud que se denomina "Familia sana, comunidad saludable, entorno natural"

Actualmente contamos con dos Centros de atención ubicados en el Páramo de Sumapaz, un Centro del Desarrollo de Potencial Humano y una sede administrativa ubicada en el barrio Normandía de la ciudad de Bogotá, cuatro ambulancias y nuestro equipo de colaboradores asciende a 195 personas, de las cuales el 20% son administrativos y el otro 80% son del área asistencial.

Prestamos nuestros servicios en la localidad 20 de Sumapaz que es la única localidad netamente rural de Bogotá, se encuentra situada al sur de Bogotá y abarca una extensión de 75.756 Hectáreas que representan el 42% de las 177.944 Hectáreas que comprende el Distrito.

El Hospital Nazareth hace parte de la red del sur, opera bajo un primer nivel de atención con unas características particulares dadas por las condiciones, las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, la E.S.E opera al 100% de su capacidad en los tres ámbitos de atención, institucional, domiciliario, jornada, no somos una entidad que presente alteraciones en las labores desarrolladas por nuestro colaboradores (paros, huelgas, etc.), pero si tenemos un problema de orden público que hace más complejo el accionar de la organización.

Implementación de la RUTA DE LA SALUD de la cual la comunidad ha manifestado su plena satisfacción, pues permite el acceso a los servicios en forma programada eliminando las barreras de acceso geográficas propias de la localidad y propiciando una comunicación más directa con los usuarios y sus familias.

Gestión de trámites en el proceso de referencia y contrarreferencia, directamente liderado por el Hospital, realizando convenios con los Hospitales de segundo y tercer nivel, con los cuales se solicita la cita la cual es notificada al usuario personalmente con anticipación dando la información sobre el día, la hora de la cita con las instrucciones respectivas para garantizar que el usuario acceda al servicio con oportunidad y con la preparación necesaria según el evento a atender, destacando que es el único Hospital del Distrito que realiza este proceso en forma personalizada, minimizando la percepción del usuario sobre la carga del trámite administrativo para su atención. Como resultado de este proceso se ha obtenido la agilización de las remisiones. Adicionalmente, la gestión con las Gerencias de los Hospitales de la Red del Sur ha servido para mejorar calidad de atención principalmente por el servicio de urgencias.

## CALIDAD DE LA ATENCIÓN

La historia de la institución hacia la calidad parte explícitamente desde el año 2001 con la implementación del modelo de prestación de servicios "Familia Sana, Comunidad Saludable, Entorno Natural" ya que con este modelo no solo se pensaba en atender las necesidades en salud de la población, sino se pretendía superar sus expectativas y mejorar la calidad de vida de los habitantes de la localidad 20 de Sumapaz.

La calidad para el accionar del Hospital no es simplemente un fin o un logro a alcanzar, sino se convierte en filosofía de gestión y está inmersa en nuestro modelo de prestación de servicios que busca la satisfacción del usuario, además la calidad es para nosotros un valor dentro de nuestro direccionamiento estratégico y cobra mayor fuerza y dinamismo al tener como uno de nuestros objetivos estratégicos el Garantizar la cultura del mejoramiento continuo trascendiendo los estándares superiores de calidad.

## ESQUEMA DE INTERRELACIÓN DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD CICLO PHVA.

Grafica 1 interrelación de los sistemas de calidad



Partiendo de que cada sistema de gestión debe ser integrado al sistema integral de gestión del hospital, el cual está compuesto por SOGCS, SCI, SUA, SUH, SYSO, SGA, SRS y SGA con complementariedad pero sin perder su singularidad y características, es por esto que se tratan de desarrollar herramientas que se ajusten a todos y cada uno de los sistemas y que permitan a su vez hacer seguimiento y control de cada sistema independientemente.

Una de las herramientas que se ha unificado es el aplicativo de acciones de mejora que nos permite registrar, realizar el análisis causal, descripción de acciones, seguimiento y control del estado, garantizado el control a las acciones que conllevan al mejoramiento continuo y efectuar seguimiento de las mismas desde el autocontrol que es una de nuestras máximas metas, llegar al autocontrol pleno de cada colaborador frente a sus actividades. A continuación se muestra el aplicativo de acción de mejora desarrollado por la oficina de recursos físico del hospital

### Habilitación:

Se realizó la renovación de habitación el día 20/08/2010 de acuerdo a lo establecido en la Res. 1998 de 2010, en la cual se pueden prestar los servicios habilitados hasta el 17/05/2011, siendo esta renovada el día 19/05/2011, cumpliendo así con las directrices para la prestación de los servicios

Visita por parte de la Secretaría de Salud en el área de vigilancia y control de la oferta, la cual se realizó el día 10 de junio de

2010, cuyo objetivo fue la asesoría del cumplimiento de los estándares de habilitación para el servicio de laboratorio en el CAMI Nazareth y cuyos criterios fueron, talento humano, instalaciones físicas, dotación-mantenimiento, medicamentos-dispositivos médicos, procesos prioritarios asistencial, historias clínicas y registros asistenciales, referencia y contra referencia, seguimiento a riesgos y área de almacenamiento de residuos, arrojando recomendaciones en cada uno de estos para poder prestar el servicio.

Realización de visita por parte de la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud los días 1, 3 y 4 de marzo de 2010 con el objetivo de verificar las condiciones de habitación de los servicios prestado en los tres centros de atención (UPA, CAMI, CDPH), quedando como observaciones de la UPA la apertura de servicios 716, 724, 904, 905 y 906 y cerrar los servicios 356 y 710 y se hace una citación al segundo piso del CRUE para la actualización el día 30 de marzo de 2010, los cuales fueron presentados con el formulario de novedades de prestadores de servicios de salud

### Acreditación:

El Hospital se encuentra Acreditado, recibió la visita del segundo seguimiento del ente acreditador en el mes de octubre, así mismo se recibió la visita del ente certificador en el mes de diciembre, este proceso ha permitido el empoderamiento de los colaboradores y una cultura de calidad y calidez al interior de la organización lo que refleja altos índices de satisfacción entre los usuarios. Además el hospital realiza anualmente la autoevaluación de los estándares de acreditación (ambulatorios, hospitalarios, laboratorio clínico, talento humano, sedes integradas en red, gestión de tecnología, gerencia, dirección, gerencia de la información y ambiente físico) utilizando la metodología de enfoque, implementación y resultado, en donde se cuenta con la participación de los colaboradores tanto de la sede administrativa como de los centros de atención, cuyos resultados son incluidos en el plan de mejoramiento institucional para propender por la mejora, La implementación del Sistema Obligatorio de garantía de la calidad ha permitido:

- Garantizar uso de derechos y deberes de nuestros usuarios.
- Igual atención a todos los pacientes (RESPETO) (UNIVERSALIDAD).
- Disminución de barreras a recibir una atención en salud centrada en la comunidad.
- Priorización en la atención (maternas, adultos mayores, niños, personas en situación de discapacidad).
- Mejora en tiempos de atención.
- Mayor oportunidad de atención en salud.
- Organización de la atención en salud (asignación de citas).
- Información clara de servicios que los usuarios tienen derecho a recibir.
- Mejorar la comunicación con nuestra comunidad (proceso de quejas, sugerencias, recomendaciones y felicitaciones).
- Mejorar en el seguimiento al plan de tratamiento del paciente.
- Permite a la comunidad decidir si recibe o no el tratamiento.
- Información clara acerca del estado de salud de la comunidad y evalúa el grado de comprensión por parte del usuario de su mismo estado de salud.
- Fortalecimiento de procesos de reacción inmediata manejo de situaciones de seguridad en la atención.
- Mejoramiento en la privacidad y dignidad.
- Mejora la percepción del usuario a ser escuchado.
- Mejora la seguridad del usuario en la atención.

## Reconocimientos a la gestión Institucional:

Reformulación de la forma de prestar los servicios de salud, nace el modelo de prestación de servicios "Familia Sana, Comunidad Saludable, Entorno Natural". 2001

Expositores experiencia exitosa en el Congreso de Seguridad Alimentaria y nutricional con Énfasis en Granos Andinos. La Paz, Bolivia 2004 y 2006.

Expositores con el programa de seguridad alimentaria en el Congreso Terra Madre. Roma, Italia, 2004 y 2006

Reconocimiento especial al programa de seguridad alimentaria por la Fundación Exito en el premio Gustavo Toro Quintero de nutrición infantil. 2005

Segundo puesto por la exposición de seguridad alimentaria, en el premio organizado por el Instituto Colombiano de Bienestar Infantil ICBF. 2005.

Expositores con el programa de seguridad alimentaria en la Segunda Asamblea Mundial por la Salud de los Pueblos. Cuenca, Ecuador. 2005.

Adopción por resolución de los diez mandamientos de la calidad como cultura de calidad institucional. 2006

Primer puesto a nivel nacional del Premio Gustavo Toro Quintero de la Fundación Éxito por la nutrición infantil. 2007

Implementación de la estrategia comunicacional Padrinos de Calidad, para lograr cobertura total de la cultura de calidad.

Primer puesto en el Premio CIDE Comunicación Institucional Distrital Exitosa. 2007.

Participación en el Premio Calidad en Salud Colombia, Centro de Gestión Hospitalaria. 2007

Inauguración y puesta en funcionamiento del Centro de Desarrollo de Potencial Humano. 2007

Participación en el premio Calidad en Salud Colombia, Centro de Gestión Hospitalaria, con visita de evaluación. 2008

Certificación ISO 9001 de los procesos que componen el modelo de prestación de servicios "Familia Sana, Comunidad Saludable, Entorno Natural" Enero 2008.

Conferencistas en la Nueva Conferencia Mundial sobre Prevención de Lesiones y Promoción de la Seguridad con el programa de Bienestar Ocupacional de los Trabajadores Agrícolas del Sumapaz México. Marzo 2008.

Acreditación condicionada del Hospital de acuerdo al Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud SOGCS, en su componente de Acreditación. Junio 2008.

Expositores en el Cuarto Congreso de Investigación Cualitativa, con el programa Ecoterapia y Rehabilitación Integral para Personas con Discapacidad Mental Excluidos por la Sociedad. Illinois. USA. 2008.

Expositores Congreso Internacional de Sistemas Agroalimentarios Localizados, presentando al Parque Temático Chaqueño, con la estrategia de Seguridad Alimentaria. Mar del Plata, Argentina. Octubre 2008.

Premio de Plata en el Premio Distrital a la Gestión en Salud, modalidad Pioneros. Noviembre 2008.

Expositores en el Segundo Foro de Calidad en Salud, Ministerio Protección Social, tema de conferencia "Experiencia Exitosa en la Implementación de la Política de Seguridad en el Usuario" Diciembre 2008.

Segundo Puesto a nivel nacional en el premio Gustavo Toro Quintero de la Fundación Éxito por la nutrición infantil. 2008.

Nominación por parte del Secretario Distrital de Salud al premio CARSO Salud, de la Fundación Carlos Slim, México D.F. en la modalidad Institución Excepcional. Enero 2009.

Invitados como conferencistas al 6º congreso Internacional de Salud Pública, Atención Primaria en Salud. Medellín Colombia. Junio 11, 12 y 13 de 2009.

Organización Panamericana de la Salud: invitación como expertos técnicos en representación de Colombia en Atención primaria en Salud, Asunción, Paraguay.

Secretaría Distrital de Boyacá: experiencia exitosa en atención primaria en salud y estándar de calidad

Premio de Plata, Oro, Plata en el Premio Distrital a la Gestión en Salud, 2009, 2010 y 2011 Alcaldía Mayor de Bogotá.

Ministerio de la Protección Social: Referenciación comparativa de entidades en proceso de Acreditación

Veeduría Distrital de Bogotá: premio a la mejor oficina de quejas, reclamos y solicitudes 2010.

PIGA: nominación del Plan de Intenciones en Gestión Ambiental como una de las 10 entidades que mejor manejo ofrece en su plan de desechos.

Re certificación ISO 9001 versión 2008 para el año 2011.

Secretaría Distrital de Boyacá: experiencia exitosa en atención primaria en salud y estándar de calidad.

Re acreditación en Salud para el año 2011.

Secretaría Distrital de Salud y la Asociación Colombiana de Infectología: Manos limpias, atención segura.

**INDUSTRIAS AXIAL S.A.S**  
CALIDAD Y CUMPLIMIENTO



Somos especialistas en la fabricación, adecuación y reparación de carrocerías.

- [Home](#)
- [Quienes Somos](#)
- [Productos](#)
- [Ubicación](#)
- [Contáctenos](#)

Ambulancias T.A.B  
Ambulancias T.A.M  
Unidad Extramural  
Unidad Medico Odontologica  
Unidad Móvil De Captación De Sangre  
Trailer Unidad Móvil Odontologica  
Conversiones Especiales

Calle 8 No 36 - 25 Menga Arroyohondo Yumbo  
PBX: 6959170 - CEL: 315 4687353 - 317 4412931  
E-mail: info@industriasaxial.com

[www.industriasaxial.com](http://www.industriasaxial.com)

**DISCOLMEDICA LTDA**  
CALIDAD Y SERVICIO EN SU SALUD






Somos una organización dedicada a la comercialización y dispensación de productos farmacéuticos e insumos médico-quirúrgicos en modalidades como outsourcing, distribución directa y puntos de venta.

**Sede principal Neiva-H:** Calle 12 No. 16-73 Tel.: 8704388 - 8705546  
**Agencia Ibagué:** Calle 40 No. 5-41 Tel.: 2641140  
**Agencia Pitalito:** Calle 4 No. 1B-48 Tel.: 8350661

# ESE HOSPITAL DIVINO NIÑO RIVERA- HUILA: UNA EMPRESA EN EVOLUCIÓN



**LINA MARÍA VASQUEZ DÍAZ**  
Gerente E.S.E. Hospital Divino Niño de Rivera.

Fisioterapeuta, Especialista en Gerencia de las Organizaciones en Salud y Especialización en Control Interno y Auditorias de las Organizaciones de la Salud.



## VALOR OBRA

**\$1.291.272.357**

- Secretaría de Salud Departamental: \$900.000.000.
- ESE Hospital Divino Niño: \$391.272.357.

## VALOR DOTACIÓN ÁREA URGENCIAS: \$90.000.000

- Ministerio de las Protección Social: \$45.000.000.
- ESE Hospital Divino Niño: \$45.000.000.



## VALOR UNIDAD MOVIL: \$155.000.000

- Secretaría de Salud Departamental: \$ 50.000.000.
- Municipio: \$ 45.000.000.
- ESE Hospital Divino Niño: \$ 15.000.000.



## Seminario - Taller

Fortalecimiento comunitario en salud:  
motor para el desarrollo y apoyo para los procesos  
de toma de decisiones.

Dirigido a: Juntas Directivas,  
Veedurías y Organizaciones Comunitarias

## INFORMACION

NEIVA: 873 2442

311 2360652 - 313 6522822

CALI: 312 2066362

direccionejecutiva@funvisionsalud.org  
www.funvisionsalud.org

## ESTRATEGIA “RIVERA SIN DROGA POR QUE LOS BUENOS SOMOS MAS”

ESTRATEGIA	VALOR
“Rivera sin drogas porque los buenos somos mas”	
“Hábitos y estilos de vida saludables, entornos saludables y activa tu energía”	
“Alimentación saludables”	
“Espacios públicos e instituciones educativas y lugares de trabajo libre de humo”	\$ 83.769.258
Estrategia “por la salud y el bienestar de rivera ”	
Servicios amigables, (jóvenes amigables).	
AIEPI	
IAMI - Integral	



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.



Credidatos, es una central de información, con una base de datos creada bajo principios administrativos de la Constitución Política, respetando los derechos fundamentales al habeas data y el buen nombre, consagrado en el artículo 15; al igual que al derecho a la información establecido en el artículo 20.

ADMINISTRACION DE CARTERA  
COBRO PREJURÍDICO  
COBRO JURÍDICO  
META DE RECAUDO  
PROCEDIMIENTO  
SISTEMATIZACION

[www.credidatos.com.co](http://www.credidatos.com.co)

### 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>

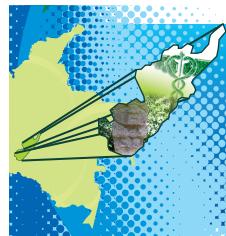
Carrera 8 # 13 N 11 – Popayán (Cauca) ; Pbx: 2-8239323 ; Fax 2-8239366  
[comercial@saludhds.com.co](mailto:comercial@saludhds.com.co) - [gerencia@saludhds.com.co](mailto:gerencia@saludhds.com.co)

## COHOSVAL

De la mano con la salud del Valle



Cohosval es la Cooperativa de Hospitales del Valle del Cauca, nació en 1978 con los principios de equidad, calidez y solidaridad, cuando la Seccional de Salud del Valle del Cauca con el propósito de unificar los precios a través de una economía en escala en la adquisición de insumos hospitalarios que beneficiara a los Hospitales Departamentales ubicados en los 43 municipios del Departamento como socio gestor.



# 1<sup>er.</sup> CONGRESO SURCOLOMBIANO DE CALIDAD EN SALUD

Neiva Huila - Agosto  
11 y 12 de 2011

## ACREDITACION, CALIDAD Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO

Organiza:



## PROGRAMACIÓN ACADÉMICA

### JUEVES 11 DE AGOSTO

- 8:00 a.m Registro
- 8:30 a.m Acto Inaugural
- 9:00 a.m **HUMANIZACIÓN Y ACREDITACIÓN EN SALUD**  
**Dr. Carlos Edgar Rodriguez Hernandez**  
Director Nacional de Acreditación en Salud Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC
- 12:15 p.m Almuerzo
- 02:00 p.m **PREVENCIÓN DEL ERROR HUMANO EN SALUD**  
**Dr. Orlando Gracia Granados**  
Médico Cirujano General de la Universidad Javeriana, Abogado Experto en Temas Médico-legales, Vicepresidente de la Organización Latinoamericana de Seguridad del Paciente OLSEP, Piloto de Aviones y Asesor de la Aeronáutica Civil en Investigación de Accidentes Aéreos, Diseñador y Coordinador del Programa Paciente Seguro ICONTEC.
- 04:10 p.m **CLIENTES INTERNO Y EXTERNO: CÓMO HACERLOS SOCIOS ESTRATÉGICOS DEL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD HACIA LA EXCELENCIA**  
**Dra. Martha Yolanda Ruiz Valdez**  
Médica Cirujana, Especialista en Auditoría y Garantía de la Calidad con Énfasis en Epidemiología, Especialista en Administración Hospitalaria, Postulante a Maestría MBA de la Escuela Europea de Negocios, Consultora de la Dirección General de Servicio del Ministerio de la Protección Social.

### VIERNES 12 DE AGOSTO

- 8:00 a.m **LA ACREDITACIÓN MÁS QUE UN MODELO DE CALIDAD... UN MODELO DE GESTIÓN**  
**Dr. Erick Bausano Guerra**  
Médico y Cirujano General, Especializaciones en: Sistemas de Garantía de Calidad, Auditoría del Sector Salud, Gerencia de Instituciones de Seguridad Social en Salud, Maestría en Alta Gerencia en Salud, Formación como Evaluador del Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión y del Premio Salud Colombia, Consultor Certificado bajo parámetros Internacionales por Bureau Veritas, Formación en procesos de Mejoramiento de Calidad y Acreditación por la Joint Commission International.
- 11:15 a.m **EXPORTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD:  
COLOMBIA UNA OPCIÓN**  
**PROEXPORT - Deisy Esperanza Vargas**  
Comunicadora Social, dedicada desde hace más de 15 años al Comercio Internacional como Asesora de Exportaciones en los diferentes sectores de la industria nacional; Asesora de Exportaciones de Proexport Colombia, con más de 10 años de experiencia en Exportación de Servicios de Salud; Asesora Líder responsable de la promoción del sector Salud a nivel nacional y posicionamiento a nivel internacional; Responsable de diseño de estrategias para preparación y fortalecimiento de la oferta exportable del sector salud.
- 12:15 a.m Almuerzo
- 02:00 p.m **RESPONSABILIDAD MEDICO-LEGAL**  
**Abogado Giovanni Valencia Pinzón**  
Conferencista en temas relacionados con Derecho Médico - Sanitario a nivel nacional e internacional, Docente Universitario en cátedras de Responsabilidad Médica.
- 04:10 p.m **EXPERIENCIAS EXITOSAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN EN SALUD**  
**Odontólogo. Gilberto Rodríguez Daza**  
**Gerente HOSPITAL NAZARETH PRIMER NIVEL E.S.E** Sumapaz Bogotá.  
Acreditado en Salud 28 de Mayo de 2009
- Dr. Astolfo Franco**  
**Director PROGRAMA SEGURIDAD DEL PACIENTE CENTRO MEDICO IMBANACO DE CALI S.A.**  
Acreditada en Salud desde 26 de Abril de 2006 y Premio Nacional de la Calidad año 2007.
- 06:10 p.m Acto de Clausura

## INFORMACION

**Costo del Evento \$ 450.000**

Incluye:

- Participación en el Evento (8 Conferencias)
- Materiales
- Memorias
- Certificación
- Refrigerios
- Almuerzos
- Coctel y Actividad Cultural

**NEIVA: 873 2442  
311 2360652  
313 6522822**

**CALI: 312 206 6362**

[congreso@funvisionsalud.org](mailto:congreso@funvisionsalud.org)

[www.funvisionsalud.org](http://www.funvisionsalud.org)



Sede del Evento: Hotel Chicalá

Coordinación Hotelera:  
Sandra Medina  
Teléfono: (8) 873 2442  
Neiva - Huila

# ACREDITACION, CALIDAD Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO



## 1er. CONGRESO SURCOLOMBIANO DE CALIDAD EN SALUD

Neiva Huila - Agosto 11 y 12 de 2011

Invitado Especial:

**Dr. Carlos Edgar Rodriguez Hernández**

Director Nacional de Acreditación en Salud  
Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación  
ICONTEC

Conferencia:

**Humanización y Acreditación en Salud**

Organiza:



"Realizando Sueños de Vida"

Copatrocinan:



Figura masculina con rasgos felinos, lleva en sus manos una serpiente símbolo de la fertilidad para los antiguos pobladores de la cultura agustiniiana ubicada en el sur del huila, probablemente se trate de un chaman o sacerdote, rindiendo culto religioso o realizando un ritual a la fertilidad. El Chaman entre otras funciones juega el papel de curandero, recupera el alma perdida de las personas enfermas, devolviéndoles su salud física y espiritual, para este caso el chaman cura la infertilidad. (Chaman = "uno que sabe")

## INFORMES E INSCRIPCIONES



NEIVA: 873 2442  
311 2360652 - 313 6522822  
CALI: 312 2066362  
[congreso@funvisionsalud.org](mailto:congreso@funvisionsalud.org)  
[www.funvisionsalud.org](http://www.funvisionsalud.org)