

Noti PILDORIN



HOSPITAL LOCAL DE
PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud

EDICION N° 9 MES DE DICIEMBRE DE 2019 Y ENERO DE 2020



HOSPITAL LOCAL DE
PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud



CAMPAÑAS DE SEGURIDAD

NUESTROS TEMAS

- 01 Cumpleaños
Mes de Enero
- 02 Mensaje
del Gerente
- 03 Cultura Ambiental
- 04 Seguridad
del Paciente
- 05 Gestion Asistencial
- 06 Un Colaborador,
una Historia
- 07 Cultura
Organizacional
- 08 Nuestra Gestión
- 09 Mejoramiento
Continuo



- 7 MAGDALENA ARCHILA
- 8 MAGALY OMAIRA HERNANDEZ
- 11 NANCY MIREYA TORRES
- 16 MARTHA CECILIA MATAJIRA
- 21 JENNY CAROLINA BELTRAN ORDUZ
- 23 OFELMINA DELGADO
- 25 ESMERALDA CACERES



Realizado por: María Fernanda Coronado Téllez – Líder transformación cultural.

2. Mensaje del Gerente

EL HOSPITAL DE HOY

Si bien es cierto que los hospitales deben ser verdaderas empresas en los términos de costo beneficio, éstas deben procurar también ser un sistema de valores, satisfacer necesidades sociales, practicar un lenguaje expresivo, ser símbolo, mantener la promesa y fortalecer su cultura, esto consiste en:



1. **Ser un sistema de valores:** Los valores institucionales deben reflejar el quehacer y el pensar de todo su personal, es decir, que se sientan, se prediquen y se practiquen en su interior y que sean tan sólidos y cautivantes que se difundan a la sociedad.
2. **Satisfacer necesidades sociales:** Cumplir una función social que responda a las necesidades de la población y no solamente a los intereses particulares. Los hospitales deben ser empresas donde se mire a miembros y usuarios con perspectiva social, no económica.
3. **Practicar un lenguaje expresivo:** Ser capaz de manejar un lenguaje que refleje la temática propia, que interese y persuada a todos en la institución.
4. **Ser Símbolo:** Deben ser capaces de generar el orgullo y la satisfacción de dedicarle todo el tiempo y energía a algo que simboliza más que una industria, que simboliza valores de importancia, de interés social y que permite que todos tengan cada día una nueva oportunidad para mirar la vida.
5. **Mantener la promesa:** Las verdaderas empresas giran

alrededor de su promesa. Los hospitales tienen una oferta de valor que, si bien es cierta, se ha hecho la mayoría de las veces de manera tácita; los usuarios y la propia comunidad lo puede constatar cada día, en cada consulta, en cada egreso, en cada procedimiento y en cada actividad. La promesa es un pacto social. No tiene que estar obligatoriamente escrita, algo que genera afecto y credibilidad. La obligación de los gerentes es revitalizar su promesa, demostrar con la práctica lo que se dice y se pregona, la cual es servir a los usuarios. En el fondo lo que busca es que los gerentes optimicen el uso de los servicios disponibles en los hospitales, para finalmente obtener un beneficio social mayor.

6. **Fortalecer su cultura:** Se ha dicho que los hospitales desarrollan una conducta muy particular, y que quizás esto se debe a que el contacto con la enfermedad, y muchas veces, con la muerte, hace que sus miembros asuman un aposición aparentemente fría o desprevenida frente a la adversidad o a lo desconocido. La cultura es ese patrón de conducta, creencias compartidas y valores que se crean en la empresa. Ella implica el aprendizaje y la transmisión de conocimientos, creencia, normas de conducta de comportamiento, y el establecimiento de reglas implícitas. Todo esto se da con el tiempo. Por tanto, la cultura de una organización es muy estable y propia de cada entidad, sin importar que un hospital realice las mismas actividades y preste servicios similares a otro.

Elaborado por: Jairo Augusto Núñez Hartmann

3. Cultura Ambiental

HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA SOSTENIBLE

La ESE Hospital local de Piedecuesta cuenta con un sistema de gestión ambiental sólido, el cual inicio en el año 2017 con grandes logros, los cuales fueron la inclusión de la institución en la red global de hospitales verdes y saludables, y la certificación de producción más limpia expedida en convenio con la CDMB e ICONTEC.

En el año 2017 se inició la documentación del sistema de gestión ambiental con todos los estándares de calidad, se realizó la implementación del sistema de gestión documental ambiental. Se desarrollaron programas de uso eficiente de la energía, uso eficiente del agua y reciclaje.

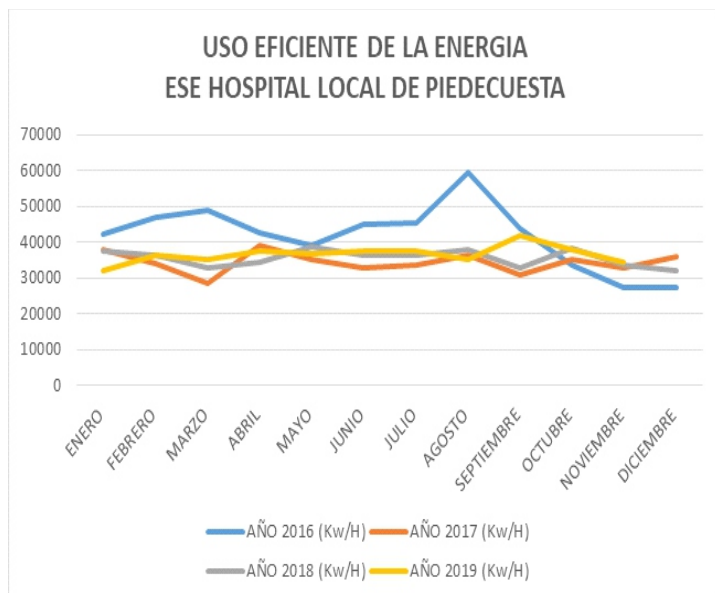
A continuación, se les dará a conocer el sistema de gestión ambiental en estadísticas desde el año 2017.

1. USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA

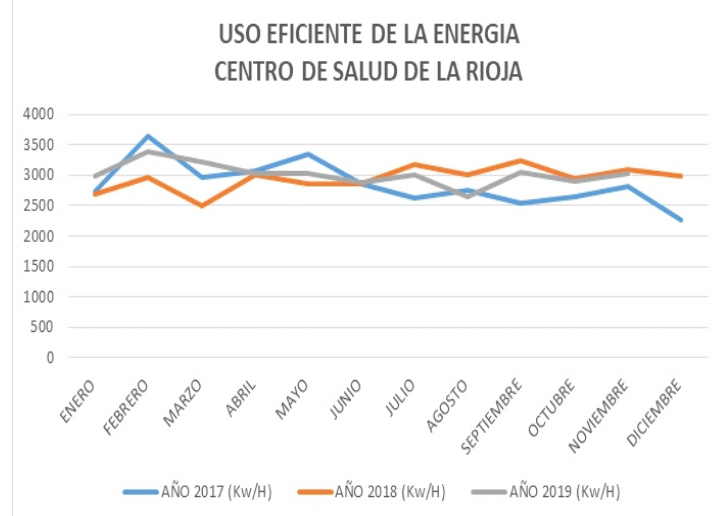
Hoy día, es prácticamente imposible imaginarnos la vida sin energía eléctrica, ya que la mayoría de las actividades que realizamos diariamente en nuestro hogar o trabajo, necesitan de este recurso para poder llevarlas a cabo. Por eso cada vez toma mayor relevancia el que podamos hacer un uso eficiente de ella, con el propósito de preservarla, y al mismo tiempo cuidar del medioambiente y ser más sostenibles. Es por esto que en el año 2017 la ESE Hospital Local de Piedecuesta inicio el programa de uso eficiente de la energía implementando buenas prácticas ambientales como las cuales fueron control de aires acondicionados centrales, control de puertas cerradas, cierre de puertos eléctricos, independización de interruptores de luz y supervisión del sistema de eléctrico.

Los resultados obtenidos han sido excelentes generando un ahorro en la sede principal de 7404 Kw en el año 2017, 6160 Kw en el año 2018 y 5240 año 2019 en comparación con el año 2017. Este representa un ahorro del 17% en los 3 años descritos anteriormente.

- ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA



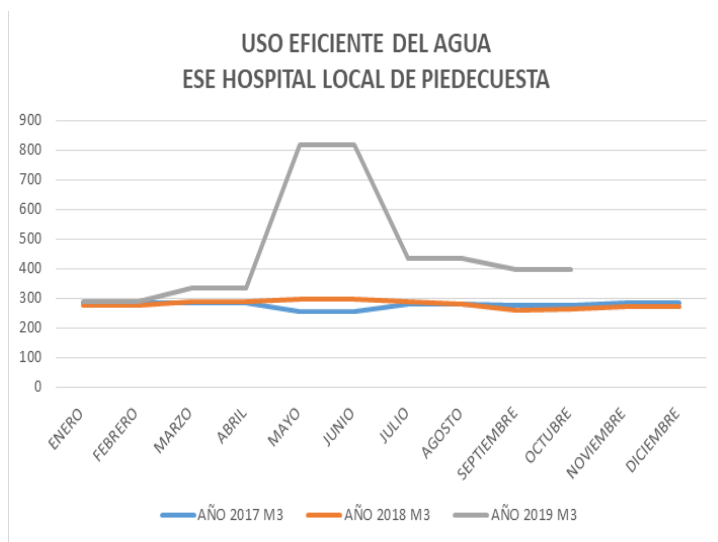
- CENTRO DE SALUD DE LA RIOJA



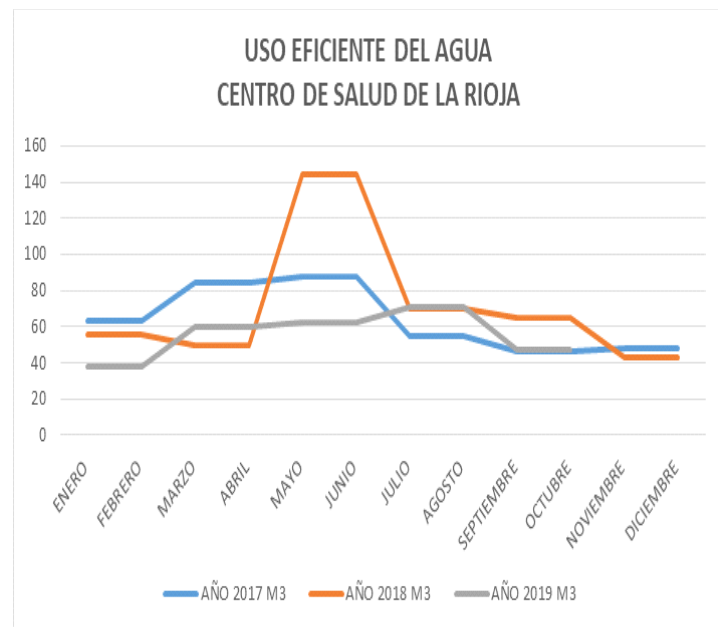
2. USO EFICIENTE DEL AGUA

El uso eficiente y ahorro del agua a nivel mundial se ha convertido en una necesidad crucial para garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico, considerándolo como un “recurso finito y vulnerable, esencial para sostener la vida, el desarrollo y el ambiente”, teniendo en cuenta que su “gestión debe basarse en un enfoque participativo, involucrando a usuarios, planificadores y los responsables de las decisiones a todos los niveles” (Conferencia internacional sobre el Agua y el Medio Ambiente, Dublín 1992), el uso eficiente del agua implica entre otros, caracterizar la demanda del agua (cualificar y cuantificar) por parte de los diferentes usuarios y analizar los hábitos de consumo para emprender acciones dirigidas hacia cambios que optimicen su uso, así como a la promoción de prácticas que permitan favorecer la sostenibilidad de los ecosistemas y la reducción de la contaminación. Es por esto que en la ESE Hospital Local de Piedecuesta se implementó el programa de uso eficiente del agua manteniendo el consumo de agua en las dos sedes estable, pero aumentando el número de usuarios atendidos. A continuación, se presentan algunas estadísticas:

ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA



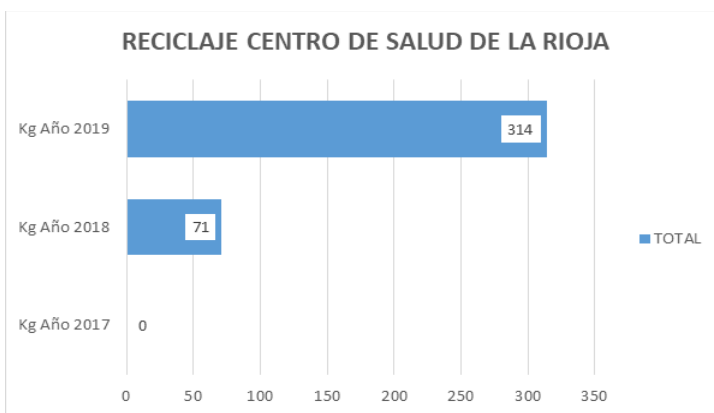
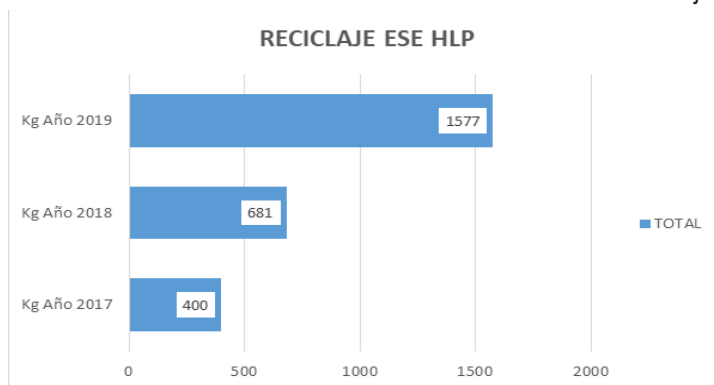
CENTRO DE SALUD DE LA RIOJA



1. RECICLAJE

El programa de reciclaje también inicio en el año 2017 con resultados interesantes, este programa inicio con una cultura ambiental al personal interno y cada día es un nuevo entrenamiento para el personal. La institución implemento el formulario diario RH1 de registro de residuos generados y desde ese momento empezó la cuantificación de los residuos. En el año 2018 inicio la cuantificación de los residuos en el centro de salud de la rioja. Es clave decir que el reciclaje generado en la institución es donado.

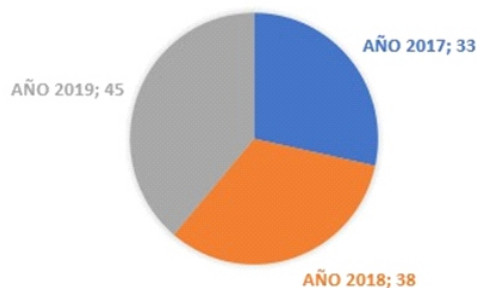
En las gráficas presentadas a continuación se representan los años de generación versus los kilogramos generados año, lo cual evidencia el fortalecimiento de la cultura ambiental frente al reciclaje.



4. PERSONAL CAPACITADO

La Educación Ambiental es un proceso que dura toda la vida y que tiene como objetivo impartir conciencia ambiental, conocimiento ecológico, actitudes y valores hacia el medio ambiente para tomar un compromiso de acciones y responsabilidades que tengan por fin el uso racional de los recursos y poder lograr así un desarrollo adecuado y sostenible. En la ESE Hospital local de Piedecuesta se han realizado 116 jornadas de capacitación a los colaboradores en temas tales como uso eficiente del agua, uso eficiente de la energía, política ambiental, plan de gestión integral de residuos, manejo de sustancias químicas, riesgo biológico entre muchos otros temas.

JORNADAS DE CAPACITACIONES AMBIENTALES ANUALES



Realizado por: Numar Hernando Carreño – Ingeniero Ambiental.

4. Seguridad del Paciente

Para la E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta la seguridad del paciente se constituye en una prioridad en la gestión de calidad del cuidado que se brinda a los usuarios. De ahí la importancia de reflexionar por parte de los colaboradores de la institución sobre la magnitud que tiene el problema de eventos adversos, para prevenir su ocurrencia y progresar en acciones que garanticen una atención segura.

En el año 2019 se recibieron los siguientes reportes.

TOTAL REPORTES DE FALLAS EN LA ATENCIÓN PRESENTADOS EN EL AÑO 2019					
MES	EVENTOS ADVERSOS	INCIDENTE	COMPLICACION	EVENTOS NO RELACIONADOS CON SEGURIDAD DEL PACIENTE	TOTAL GENERAL
Total x Reporte	26	62	8	31	127

Para el año 2020 se espera aumentar la cultura del reporte de fallas en la atención, por lo que es importante que desde su sitio de trabajo informe todas aquellas situaciones generadas la atención que presentaron fallas en el proceso de atención y que estuvieron relacionados con los usuarios, las cuales serán analizadas y se determinara si necesitan acciones de mejora, lo que le permitirá a la E.S.E Hospital local de Piedecuesta el aprendizaje organizacional.





CAMPAÑAS DE SEGURIDAD 2019

Con base en la filosofía de mejoramiento continuo, se realizaron campañas de seguridad del paciente tendientes a fomentar la cultura de prevención de riesgos y eventos adversos, tanto para el personal asistencial y administrativo como para los usuarios y familia, con ello buscamos consolidar en la institución que la seguridad del paciente es un factor relevante dentro de la gestión.



Realizado por. Enf. Adriana Pardo Pardo - Jefe de seguridad del Paciente

5. Gestión Asistencial

¿CÓMO EVITAMOS Y DESTRUIMOS LOS CRIADEROS?



Cambiamos periódicamente el agua de jarrones y floreros



Impidamos que los recipientes en uso acumulen agua



Mantengamos boca abajo los recipientes en desuso



Despejemos las canaletas



Evitemos la acumulación de agua en el interior de neumáticos



Tapemos los recipientes utilizados para almacenar agua



Desechemos todos los objetos inservibles capaces de acumular agua de lluvia.



TODOS CONTRA EL DENGUE



¡ PODEMOS PREVENIRLO !

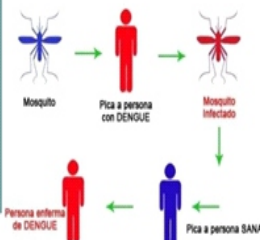
Elaborado por:
Henry Mauricio Ruiz
Auditor Médico

¿QUÉ ES EL DENGUE?

- El dengue es una enfermedad producida por un virus que es transmitido por la picadura de un mosquito hembra llamado **AEDES AEGYPTI**.
- Este mosquito es de patas blancas, crece y se desarrolla en aguas limpias y se puede encontrar en nuestras casas o sitios de trabajo.
- Pica generalmente en el día cuando ahí poca luz.



¿COMO SE TRANSMITE EL DENGUE?



SIGNOS Y SINTOMAS



- Fiebre alta por más de 2 ó 3 días con 2 o más de los siguientes síntomas:
 - Náuseas, vómito, diarrea.
 - Pérdida del apetito.
 - Malestar general.
 - Dolor detrás de los ojos.
 - Dolores musculares y articulares.
 - Dolor abdominal.
 - Piel roja y que pique.

SIGNOS DE ALARMA

Tiene que ir a **URGENCIAS** si presenta alguno de los siguientes síntomas:

- Dolor abdominal intenso y continuo.
- Vómitos más de 3 veces al día.
- Sueño excesivo, desaliento o irritabilidad.
- Hemorragias.
- Sudoración fría, palidez (como si le diera la palidez).
- Disminución de la cantidad de orina.
- Sangrado en mucosas (encías o nariz).

MANEJO EN CASA



En el caso del dengue sin signos de alarma se deben manejar los síntomas con acetaminofén, tomar abundante líquido, además de asistir al médico para control sanguíneo de plaquetas.

En el caso del dengue con signos de alarma y dengue grave su manejo debe ser clínico y debe estar bajo la supervisión de personal de salud en un hospital.

PREVENCIÓN Y CONTROL DEL MOSQUITO



Este mosquito sólo se reproduce si dispone de agua limpia estancada, donde se desarrollan sus larvas.



Larvas del mosquito transmisor

¡Cuidado! en nuestra propia casa podemos estar permitiendo que el mosquito transmisor del dengue se reproduzca.

6. Un Colaborador, una Historia

Mi nombre es María Caridad Mendoza

Inicié mis estudios de medicina por una situación muy particular, me encontraba realizando la fila para matricularme a la carrera de ingeniera química, esperando realizar mi admisión pude observar el pensum de otras carreras que ofrecía la universidad, tuve tiempo para evaluar si realmente me veía como ingeniera química o no y pude concluir que tenía una gran atracción hacia el programa de medicina, tomando la decisión Laboro hace 10 años en el hospital local de Piedecuesta, en los cuales 5 de esos años estuve en los diferentes programas de PyP y los otros 5 en consulta externa. He vivido etapas de cambio en el HLP, desde la demolición del antiguo hospital san juan de Dios, el traslado de todos los servicios al centro de salud la rioja hasta la apertura de la sede en las cual se encuentra actualmente, todo ello llegando al fortalecimiento de cada uno de los procesos.

Trabajar en la ESE ha sido de gran aprendizaje para mí, me ha enseñado a ser mejor ser humano y a tener un crecimiento tanto personal como profesional.

“Hoy puedo decir que vivo enamorada de mi hospital”.



Realizado por: María Fernanda Coronado Téllez – Líder transformación cultural.

7. Cultura Institucional

NAVIDAD EN EL HLP

Los colaboradores son parte importante de la ESE Hospital local de Piedecuesta, son el verdadero motor que hace que las cosas avancen y se logren los objetivos prefijados; Es por ello que cada navidad a través del programa de bienestar, el hospital local de Piedecuesta busca un espacio para estrechar lazos, fortalecer el trabajo en equipo y tener actividades de esparcimiento para los colaboradores, a través de las novenas de aguinaldos, donde cada proceso organiza un compartir para toda la institución después de la oración.



Finalmente, días antes de que llegue la noche buena, la gerencia hace entrega de un detalle a cada uno de los colaboradores que hacen parte de la institución, en este caso, en el año 2019 entregó anchetas, con el fin de expresar gratitud, demostrar interés y hacerle saber a los colaboradores que son importantes para el hospital.



Realizado por:
María Fernanda Coronado Téllez
Líder transformación cultural.

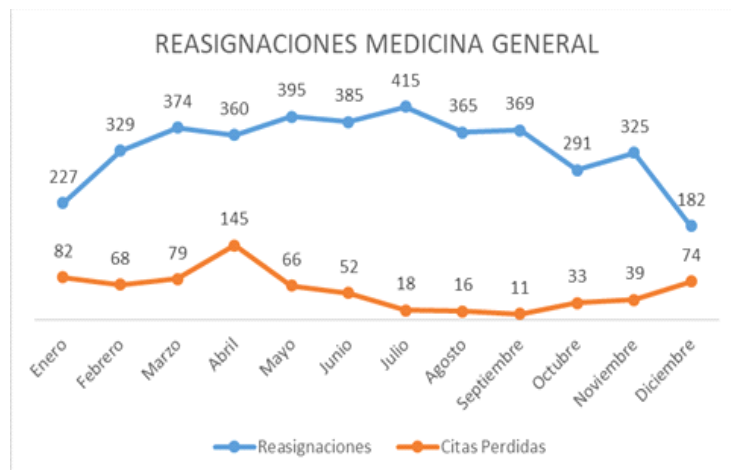
8. Nuestra Gestión

REASIGNACION.... UNA ESTRATEGIA DE OPORTUNIDAD....

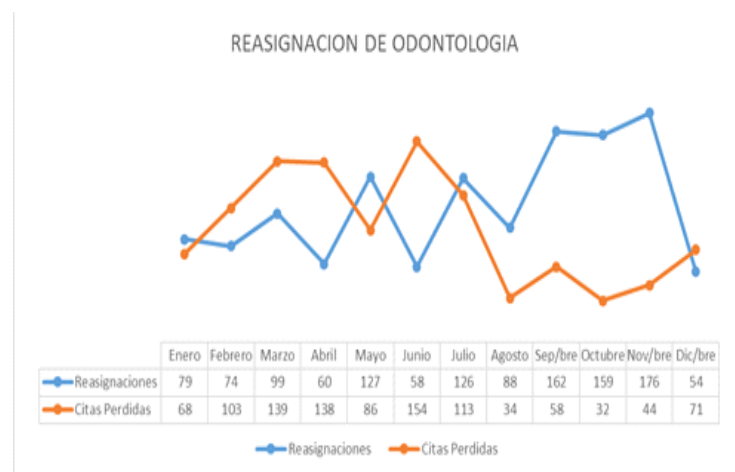
Buscando mejorar la satisfacción de los usuarios la E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta en cabeza de la coordinadora de estadística diseñó la estrategia de REASIGNACIÓN, la cual fue creada con el fin de optimizar los recursos disponibles por la institución para prestar un servicio de salud seguros, humanos e integrales, para ello con la estrategia de REASIGNACIÓN busca asignar la cita de medicina u odontología a las personas que se encuentra en lista de espera cuando al usuario al cual le fue asignada la cita no se presenta en el horario indicado por el personal de asignación de citas y según políticas institucionales para el manejo de la facturación “todo usuario que tenga cita de consulta externa y/o odontología debe presentarse 45 min antes de la cita asignada, para efectos de facturar y esperar el llamado del profesional de la salud”, faltando 10 minutos para que caduque la cita, el auxiliar de estadística asigna el cupo, logrando en este tiempo REASIGNAR a la persona que se encuentran en lista de espera, teniendo prioridad por el personal más vulnerable como son población menores de 5 años, adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en gestación y personal de la zona rural.

Cuando se pone en marcha la estrategia de REASIGNACIÓN, el personal de estadística está atento y permanentemente revisa todas las citas agendadas en la respectiva hora, si el usuario agendado no ha llegado a facturar 10 minutos antes de su cita, esta se cancela y se le brinda el espacio al usuario que está en espera, de la población anteriormente mencionada y se le informa al médico el cambio de usuario para prestar la atención.

La estrategia de REASIGNACIÓN inició a finales del año 2018 como respuesta a la problemática que el Hospital estaba presentando en el tema de la oportunidad de citas de medicina general y odontología, lo cual llevo a generar impacto positivo en los indicadores normativos de oportunidad, lo cual redundo en la satisfacción de nuestros usuarios, las estadísticas así lo confirman.



En el año 2019 fueron reasignadas 4017 citas de medicina general, las cuales representan igual número de consultas que fueron optimizadas por el hospital y generaron impacto positivo en la oportunidad de consulta externa, pese a los esfuerzos de la institución también se puede evidenciar que se presentaron 683 citas perdidas las cuales no pudieron reasignarse por factores externos.



En el año 2019 fueron reasignadas 1262 citas de odontología, las cuales representan igual número de consultas que fueron optimizadas por el hospital y generaron impacto positivo en la oportunidad de consulta externa odontológica, pese a los esfuerzos de la institución también se puede evidenciar que se presentaron 1040 citas de odontología perdidas las cuales no pudieron reasignarse por factores externos ajenos a la institución.

La estrategia de reasignación logró impactar en los indicadores de oportunidad en el año 2019, ya que durante todo el año se mantuvo la oportunidad en odontología en el rango establecido por el ministerio de salud y protección social.

Es importante generar cultura en la ciudadanía y los usuarios de la E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta para que hagan buen uso de los servicios que la institución ofrece, ya que disponemos de excelentes y confortables instalaciones con procesos de calidad certificados para la seguridad, humanización y satisfacción de nuestros usuarios.

Realizado por:
Diana Carolina Ramírez
Coordinadora de Estadística

9. Mejoramiento Continuo

SEGUIMOS CERTIFICADOS..

En el mes de Diciembre de 2019 a un año de haber realizado la auditoria de otorgamiento del SGC bajo la norma ISO 9001:2015, la E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta fue evaluada en el cumplimiento de los requisitos de la norma anteriormente mencionada, la evaluación fue realizada por evaluadores externos por parte del ICONTEC como ente certificador, donde se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos entre los que se encuentran los requisitos del cliente, de la organización, de la norma ISO 9001:2015 y los legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación, la implementación y la verificación por parte del Hospital, encontrándose que todos los requisitos definidos en la norma son satisfactorios.

La finalidad en la implementación del SGC para la E.S.E. HLP es mejorar continuamente sus procesos y lograr la satisfacción de las partes interesadas, es por esto que a un año de haber sido evaluados en el cumplimiento de la norma los auditores de ICONTEC encontraron fortalezas enfocadas en generar impacto positivo a nuestras partes interesadas, entre las fortalezas presentadas se resaltan:

1. El compromiso y el liderazgo de la alta gerencia y sus colaboradores con el mejoramiento continuo porque permite mayores avances en el sistema de gestión de la calidad y reconocimiento institucional.
2. La adecuación apropiada, agradable y confortable de los sitios para el desarrollo de la operación en urgencias, consulta externa y programas de promoción y prevención porque favorece la satisfacción y seguridad durante la prestación de los servicios.
3. El grado de empoderamiento y la articulación entre los líderes y colaboradores para el desarrollo de las actividades asistenciales porque permite obtener mejores resultados en los usuarios y mayor efectividad en los procesos.
4. Las alianzas estratégicas con las universidades a través de los convenios de docencia- servicio porque fortalece el conocimiento, la accesibilidad y las coberturas a través de las prácticas formativas de estudiantes de pregrado y posgrado como en los casos de medicina interna, pediatría e internado.

5. El control y seguimiento de las gestantes y la disponibilidad del Ginecoobstetra institucional para soporte y atención a los controles prenatales porque favorece la gestión del riesgo, y dispone de la información necesaria para la toma de decisiones.

6. El compromiso evidenciado de la alta dirección y de todos los jefes de proceso en el desarrollo de planes de mejoramiento fruto de la actualización del análisis de contexto realizado.

7. El número de capacitaciones realizadas en la institución fortaleciendo las competencias del personal en seguridad del paciente, humanización, sistemas de gestión y acreditación buscando seguir construyendo el camino a la excelencia.

8. La certificación en responsabilidad empresarial posicionado la institución y contribuyendo al camino de la excelencia.

El resultado de la auditoria por parte del ente certificador fue **CERO (0) no conformidades y más de 20 Fortalezas**, con ello, el Hospital demuestra que no solamente cumple con los requisitos del SGC sino ha fortalecido la cultura de mejoramiento continuo en el desarrollo de los procesos a través del liderazgo de los responsables de los servicios y de todo el personal de la institución, todo ello, reflejados en los indicadores que soportan la gestión, lo que nos permite estar dentro del selecto grupo de instituciones certificadas que demuestras que la calidad es un factor fundamental para lograr la satisfacción del cliente.



Realizado por: Leonardo Duarte Díaz
Líder de Mejoramiento Continuo.