

Noti PILDORIN



HOSPITAL LOCAL DE
PIEDECUESTA
Trabajamos por tu salud

E.S.E.

EDICION N° 10 MES DE FEBRERO

En el mes de febrero
recibiremos la visita del
ente certificador
ICONTEC

NUESTROS TEMAS

- 01 Cumpleaños
Mes de Febrero
- 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



1.



FEBRERO

6	DAYANA LORENA GARCIA PEDRAZA	Médico
8	JENNY RAMIREZ	Aux facturación
9	LILI JOHANA CADENA RAMIREZ	Aux enfermería
10	JORGE ENRIQUE CARREÑO DIAZ	Aux estadística
10	ALEX ALBERTO DIAZ HERNANDEZ	Mensajero
14	MONICA ISABEL GIL TAMAYO	Medico
14	MYRIAM GONZALES RAMIREZ	Aux enfermería
16	MARIA JOHANNA GOMEZ SUAREZ	Aux estadística
16	JHON ALEXANDER MANTILLA JURADO	Conductor ambulancia
18	SORAMAY PEDROZA	Secretaria laboratorio

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

2. Mensaje del Gerente

HOSPITAL VS EMPRESA

La idea común de lo que es un hospital siempre está ligada a la tarea asistencial de estos centros. Adicionalmente un hospital es una entidad sometida a las influencias sociales y, en realidad, depende de ellos.

Para sus propósitos asistenciales, el hospital debe realizar tareas complejas y procesos administrativos semejantes a los de cualquier otra organización, pero con un significado especial. Conociendo un hospital no sólo sabemos de qué se enferma y muere la gente, también cuáles son sus costumbres, cómo son sus relaciones, cuál es su calidad de vida, cuáles son sus valores, sus creencias y sus sentimientos. No hay ninguna organización que refleje más fielmente que un hospital las condiciones de vida de la gente, a comunidad y el desarrollo de la sociedad.

De otro lado, podemos afirmar que un hospital, ante todo, es una oportunidad. Entendiendo por oportunidad toda situación que entrañe una opción de logro, y deben ser una oportunidad, en primera instancia para las personas que demandan nuestros servicios personas sanas y enfermas, pero también debe serlo para los médicos, enfermeras y la totalidad de los colaboradores e igualmente para los estudiantes que se forman para servirle a la sociedad.

Un hospital también debe disponer y gobernar una compleja logística, establecer y vigilar unos depurados procesos, y

sobre todo se requiere de gente con suficientes destrezas y conocimientos que estén dispuestos y gustosos de aportar lo necesario para que los usuarios, como verdadera razón de los hospitales, encuentren en el momento oportuno la totalidad de los elementos que se requieren, operados por quienes deben hacerlo y es preciso que la organización tenga claro que legítimamente deben lograr, además de manera merecida y justa, los beneficios en todo orden, que una empresa de propósitos e intenciones tan delicados debe percibir. Prima sobre todo en estas organizaciones la seguridad del paciente y la humanización. Lo que antes se predicaba con la frase: **“PRIMERO NO HACER DAÑO”** ya es un indispensable punto de partida y una meta de incalculable esfuerzo y de total sentido.

Jairo Augusto Núñez Hartmann
Gerente.



3. Cultura Ambiental

EL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL con Sello de Certificación.

En el mes de febrero recibiremos la visita del ente certificador ICONTEC quien evaluará el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 14001:2015 toda vez que buscamos certificar la gestión ambiental, eficiente y responsable que hacemos en la institución y así poder darle cumplimiento a nuestra política de gestión ambiental en el marco del mejoramiento continuo que actualmente posee la institución. A continuación socializamos la política y los objetivos ambientales definidos para el SGA próximo a certificarse.



Política Ambiental

La E.S.E Hospital Local de Piedecuesta siendo una institución prestadora de servicios de salud de bajo nivel de complejidad, tiene el compromiso de promover el medio ambiente y su equilibrio e interacción con el ser humano a través del desarrollo de actividades con las mejores prácticas ambientales. Dando cumplimiento a todos los requisitos legales y aquellos suscritos de forma voluntaria; de igual manera, fomentando una cultura basada en el mejoramiento continuo del desempeño ambiental.

Objetivos ambientales

1. Manejar adecuadamente los Residuos Sólidos aprovechables y no aprovechables generados en las instalaciones de la E.S.E. HLP.
2. Gestionar adecuadamente los Residuos Peligrosos y Especiales generados en las instalaciones de la E.S.E. HLP.
3. Generar cultura ambiental al personal asistencial, administrativo y operativo de la institución.
4. Optimizar y racionalizar el consumo de energía y agua para el aprovechamiento de estos recursos.
5. Cumplir con la normatividad ambiental vigente en el marco del mejoramiento continuo que realiza la E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta.



4. Seguridad del Paciente

IMPORTANCIA DE ADHERIRSE A LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

La OMS estima que, a escala mundial, cada año millones de pacientes sufren lesiones discapacitantes o mueren como consecuencia de errores en la atención en salud, Casi uno de cada 10 pacientes sufre un indicio de atención insegura, incidentes y/o incluso eventos adversos, durante el proceso de atención.

Las inadecuadas prácticas en los servicios de salud pueden provenir de diferentes factores, como inseguridad del profesional, desconocimiento de los procedimientos y/o procesos de la institución por parte de los colaboradores, la complejidad de los servicios de atención, cambio frecuente del personal, estrés laboral, condiciones clínicas del paciente, lo que contribuyen a la presencia de acciones inseguras en la atención. Se invita a todos los colaboradores de la E.S.E Hospital Local de Piedecuesta a mejorar frente a la adherencia de los protocolos institucionales, evitando la ocurrencia de errores durante la atención. Para el 2019 los paquetes instruccionales obtuvieron los siguientes porcentajes.



<p>Comunicación efectiva Farmacia: 32% Salud pública: 38% Facturación: 51.3% Apoyo diagnóstico: 36% Consulta Externa: 45.1% Urgencias: 88% Internación: 72.6%</p>	<p>MITIGACION DE CAIDAS Urgencias e internación: 80.2% Ambulatorio: 77,7%</p>
<p>Identificación correcta Internación: 73.8% Rayos x: 60% Odontología: 93,3% Salud pública: 92,5% Consulta externa: 79,1% Urgencias: 88% Estadística: 85% Facturación: 81.2%</p>	<p>Binomio madre e Hijo Ambulatorio: 87.5% Asistencial: 76.6%</p>
<p>Malnutrición y Desnutrición: 73.3%.</p>	<p>Manejo de lesiones por presión Urgencias e internación 59.2%</p>
	<p>Seguridad en los medicamentos Farmacia: 73% Urgencias e internación: 84.9% Ambulatorio: 100%</p>
	<p>Educación en usuarios pediátricos por urgencias: 60 %</p>

Realizado por: Adriana Pardo Pardo – jefe seguridad del paciente

5. Gestión Asistencial

Existen segundas víctimas en Salud y son tan importantes como las Primeras Víctimas...

La atención sanitaria no está exenta de riesgos. Cuando se produce un incidente para la seguridad de los pacientes, ya sea un evento adverso o un incidente sin daño (casi error), los pacientes sufren física y emocionalmente el impacto del incidente; pero también los profesionales sienten miedo, dudas acerca de su capacidad para atender a los pacientes, ansiedad e inseguridad a consecuencia de estos incidentes¹. Es un sufrimiento distinto al del paciente, pero es un impacto negativo que incapacita, que aumenta la probabilidad de error en las horas y días siguientes, que invita a una medicina defensiva que, en conjunto, tiene consecuencias negativas para los pacientes, los profesionales y el sistema sanitario.

Los profesionales que se han visto en esta situación saben muy bien que se experimenta una reacción emocional negativa que impide o dificulta desempeñar con suficiente destreza la labor asistencial, que provoca un sentimiento de culpa o de incapacidad que puede, en casos más extremos, conducir a decisiones drásticas como abandonar la profesión.

Estudiar la respuesta de los profesionales tras un incidente era el siguiente paso en la natural evolución de la investigación en seguridad del paciente, un paso previsible y, sin duda, necesario. Era lógico que se pusiera la atención en los profesionales en quienes los incidentes tienen también un impacto negativo.

El Institute of Medicine en EE. UU.² situó hace unos años la seguridad de los pacientes en el centro de atención de las organizaciones ciudadanas e instituciones sanitarias. A partir de ese momento, empezamos a visualizar cómo cambiaban las prioridades en materia de calidad. Se empezó por el estudio de la frecuencia de incidentes para la seguridad de los pacientes (fundamentalmente de eventos adversos), para pasar inmediatamente a buscar sus causas a fin de atajarlas. Aprendimos, después, a gestionar los riesgos inherentes a la atención sanitaria, sobre todo en servicios críticos, de especial riesgo para la seguridad de los pacientes. Actualmente, los programas e intervenciones puestas en marcha están evitando que un volumen cada vez mayor de pacientes sufran algún daño y a salvar vidas.

En el año 2000, Albert Wu³ empleó el término segundas víctimas

para referirse a estos profesionales afectados por el impacto de eventos adversos y casi-errores. Desde entonces se han venido realizando distintos estudios en los países desarrollados occidentales para analizar su frecuencia, describir sus manifestaciones y establecer sus determinantes y consecuencias^{4,7}. Uno de los últimos estudios publicados ha sido realizado en España con la participación de profesionales de 8 comunidades autónomas⁸.



Si atendemos a los datos de este estudio nacional, un 62% de los profesionales sanitarios de atención primaria y el 72% de los profesionales de hospitales han vivido de cerca este fenómeno de las segundas víctimas en nuestro país. En el sitio web <http://www.segundasvictimas.es> puede consultarse toda esta información y consultar una guía con recomendaciones sobre cómo actuar en estos casos.

La cultura de seguridad que se comparte en los centros es clave a la hora de predecir la respuesta de los profesionales ante los incidentes para la seguridad⁹. La respuesta de los mandos intermedios y de los directivos cuando sucede algún incidente, especialmente algún evento adverso con consecuencias graves, es determinante de cómo se afrontan estas situaciones y de la información y trato que reciben los pacientes. Los estudios tanto en España como fuera de nuestro país, nos indican que hay mucho camino por recorrer^{10,14}.

La falta de conciencia en la sociedad de que la asistencia sanitaria totalmente segura no es posible, un ordenamiento jurídico con contradicciones y distante de la cultura proactiva en seguridad que se preconiza desde sociedades científicas, colectivos profesionales, centros e instituciones sanitarias, una cultura centrada en el error humano y no en los fallos latentes de sistema, la inseguridad jurídica de las condiciones actuales de la notificación de eventos adversos o la sensación extendida entre los profesionales de no sentirse respaldados por sus directivos, por citar algunos ejemplos, no ayudan en nada a disminuir la frecuencia e intensidad del fenómeno de la segunda víctima.

Se busca sensibilizar a los directivos, colectivos profesionales y de pacientes y, en definitiva a todos los agentes del proceso asistencial, sobre esta problemática que, por distintas vías, ahoga la calidad asistencial en los sistemas sanitarios.

Realizado por: Henry Mauricio Ruiz –Auditor Medico

6. Un Colaborador, una Historia

Mi nombre es **Yenny Alexandra Navas Gallo**

soy auxiliar de enfermería hace 17 años, en la institución inicio hace 11 años, en el programa de crecimiento y desarrollo, después pertencí al grupo de brigadas donde desempeñe el rol de vacunadora, y actualmente me encuentro en el servicio de vacunación en el centro de salud de la rioja.

En cuanto a mi vida personal, me agrada viajar, leer, ir a cine y compartir con mi familia.

Finalmente, el tiempo en el HLP ha sido de conocimientos, experiencias positivas, es el lugar donde puedo asegurar me ha permitido crecer profesional y personalmente.



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

7. Cultura Institucional

¿Y TU, EN QUE ESTADO DE COMPROMISO TE ENCUENTRAS?



El compromiso de los trabajadores refleja la implicación intelectual y emocional de estos con su organización, y con ello, su contribución personal al éxito de la misma. Los trabajadores comprometidos comparten creencias y actitudes que vistas en su conjunto reflejan el aspecto clave de la salud de la organización; Es por ello que existen tres estados del compromiso.

El compromiso transaccional: nace una vez cada individuo acepta firmar un contrato con la institución, en este, lo que prima es lo monetizable, la persona acepta libremente un trabajo, con una paga y beneficios establecidos y a cambio desarrolla un rol con resultados específicos. No es un escenario de largo alcance porque en una relación enfocada en un acuerdo comercial, algunas de las partes siempre podrán encontrar una mejor opción.

El segundo nivel de compromiso se denomina pasional, este es el que encuentra una persona cuando su trabajo le ofrece la posibilidad de hacer lo que le apasiona. Este escenario es más sostenible siempre y cuando la persona se mantenga enganchada con su rol y no encuentre otra institución que le ofrezca la posibilidad de hacer lo que le gusta con nuevos retos.

El tercer compromiso es el emocional, en este la persona está conectada con lo que la organización es, con la filosofía de sus líderes y aflora en él una conexión profunda e identidad con ese entorno, como lo sugiere Simón Sinek “las personas se conectan con la causa organizacional con el propósito superior y logran recrear un ecosistema sostenible que integra su vida y su trabajo. De hecho, es tan poderoso este compromiso que una persona podría durante un tiempo sostenido jugar un papel que no le apasione, pero entendiendo que allí lo necesita su equipo, su líder”.

Es importante que se vea el compromiso como un solo elemento, donde los tres escenarios deben interactuar de forma sistémica, para lograr un compromiso emocional sostenible. Es vital que las personas puedan encontrar en su entorno laboral la posibilidad de dedicar un porcentaje importante de su tiempo a hacer lo que le gusta, a sacar el máximo provecho de su potencial y de igual forma, obtener una propuesta de valor donde lo transaccional, es decir, la compensación y los beneficios sean un facilitador de vida que genere prosperidad para el colaborador y quien lo promueva.



Realizado por: María Fernanda Coronado Téllez Líder transformación cultural.

8. Nuestra Gestión

GESTION DE LA TECNOLOGIA

Para el año 2020 la E.S.E HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA, está cumpliendo con la visión de reconocimiento por ser líder en atención primaria en salud siendo formadores de talento humano.

En esta adherencia, al proceso de gestión de tecnovigilancia y gestión biomédica involucra la calidad en la atención a la dotación de los equipos y dispositivos biomédicos como herramientas en el desarrollo de los procesos asistenciales.

El proceso de gestión de tecnovigilancia y gestión biomédica desarrolla programas de mantenimiento preventivo basados en un cronograma de actividades particulares para cada equipo. Este cronograma se está publicando en la intranet con el fin identificar las fechas que corresponden las actividades para cada servicio. Esta acción se inicia a partir de enero este año y mensualmente se estará publicando con el fin mejorar la comunicación entre el proceso de gestión biomédica y los servicios asistenciales de la E.S.E HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA

Los procesos de mantenimiento para la dotación de equipos y dispositivos biomédicos se enfocan básicamente a la prevención con la particularidad que se enlaza con talleres de capacitación, reinducción y evaluación para fortalecer el conocimiento del personal asistencial que manipula e interactúa con los equipos, orientando estas acciones a la buena calidad en uso y funcionamiento de los mismos.

Líder de la gestión biomédica está comprometido y genera compromisos de cultura para el beneficio de los usuarios de la E.S.E HOSPITAL LOCAL DE PUEDECUESTA, imprimiendo sellos de calidad en las labores diarias que demanda la institución enfocadas primordialmente a la misión y visión con responsabilidad y sentido social por los usuarios.

Realizado por: Juan Carlos Niño – Ingeniero biomédico.



9. Mejoramiento Continuo

Renovamos Nuestro DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Para tener éxito, las organizaciones necesitan establecer un sistema de gestión apropiado. La gestión se define como el conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos, es de resaltar el hecho de que solo podemos gestionar aquello que hemos determinado con antelación, es decir, para gestionar es necesario planear. Con base en esta premisa la E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta bajo el liderazgo de la gerencia ha evaluado y replanteado el Direccionamiento estratégico para los próximos cuatro años, para lo cual, apoyados en la filosofía de mejoramiento continuo busca la excelencia en la prestación de los servicios de salud, esto se ve reflejado en los nuevos cambios presentes en el direccionamiento estratégico y los cuales son la base para el plan de desarrollo institucional.

- **Misión institucional:**

Somos un hospital público del orden departamental que presta servicios de salud de forma integral, segura y humanizada comprometidos con la vocación académica, la responsabilidad social y el cuidado con el medio ambiente, fundamentado en estándares superiores de calidad.

Ver 2.
Resolución 018 de Enero 2020

- **Visión institucional:**

Nuestro hospital será reconocido en el año 2023 por el modelo de atención de servicios de salud de baja complejidad, comprometidos con la excelencia para lograr experiencias positivas en nuestros usuarios, colaboradores y entorno.

Ver 2.
Resolución 018 de Enero 2020



OBJETIVOS ESTRATEGICO	
PERSPECTIVA	OBJETIVO
SOCIAL	1. Lograr el desarrollo sostenible de la institución generando impacto en cada uno de los grupos de interés.
CLIENTE	2. Fortalecer la prestación de los servicios asistenciales por medio de la satisfacción del usuario y la integralidad con niveles superiores de complejidad.
FINANCIERO	3. Lograr la sostenibilidad y competitividad del Hospital a través de una gestión oportuna y efectiva de los recursos.
PROCESOS	4. Lograr niveles de excelencia en los procesos institucional.
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	5. Fortalecer los sistemas de Información de la institución.
	6. Mantener el capital humano competente, comprometido y satisfecho en la institución.

EL hospital socializa el direccionamiento estratégico buscando que los colaboradores lo conozcan, lo entiendan y lo apliquen a través de las diferentes estrategias a términos de funcionamiento, haciendo de la implementación de las estrategias un proceso continuo de aprendizaje y de ajuste al cambio.

Realizado por: Leonardo Duarte Díaz - Líder de Mejoramiento Continuo.