

# Noti PILDORIN



HOSPITAL LOCAL DE  
**PIEDECUESTA**  
*Trabajamos por tu salud*

E.S.E.

EDICION N° 5 MES DE AGOSTO

## NUESTROS TEMAS

- 01 Cumpleaños  
Mes de Agosto
- 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
- 10 Entretenimiento

1.

Feliz  
Cumple!!

A G O S T O

- 10** **Andrea Juliana Márquez**  
Sistemas
- 12** **Lussiny Jaimes**  
Auxiliar de enfermería
- 16** **Lady Arenas**  
Limpieza y desinfección
- 18** **Sandra Ariza**  
Laboratorio clínico
- 22** **Leydy Marcela Vásquez**  
Farmacia
- 22** **Tatiana Andrea Silva**  
Jefe de enfermería
- 27** **Jessica Villamizar**  
Laboratorio clínico



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

## 2. Mensaje del Gerente

# LA RESPONSABILIDAD SOCIAL, compromiso de todos...

Nuestro horizonte institucional, no se limita a asegurar la sostenibilidad financiera del Hospital en el tiempo, sino a lograr la sostenibilidad social y hacerlo responsablemente, mejorando tanto los indicadores financieros, como contribuyendo al bienestar de nuestros colaboradores, de la sociedad, del medio ambiente, mejorando las relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores, consolidando un gobierno corporativo y generando condiciones de mercado enmarcadas en aspectos de la sana competencia, teniendo en cuenta en generar el mínimo impacto nocivo al realizar nuestros procesos, dentro de un marco ético, que conduzca a un desarrollo social más equitativo, solidario y sostenible. La Responsabilidad Social Empresarial, debe nacer en casa, es decir al interior del Hospital, a partir del impulso permanente en la formación y capacitación de nuestros talentos, lo que propiciará la estabilidad del empleo y unas mejores condiciones de vida para nuestros colaboradores, quienes con su iniciativa, su conocimiento, habilidades y competencias dan sentido a nuestra Organización. Una Entidad alineada en torno al aprendizaje y al valor del conocimiento, que traduce en acciones, los nuevos conocimientos y experiencias, será una Institución que aprende y se compromete con un crecimiento responsable y razonable. El primer paso, es realizar nuestro trabajo diario, pensando en el efecto que éste tiene para la sostenibilidad del Hospital, para nuestros Usuarios, EPS, Proveedores y Comunidad en General. Porque no se trata simplemente de aumentar el número de usuarios atendidos, sino de agregar valor, generando experiencias positivas como reza nuestra visión. Nuestra Institución es el resultado de las calidades técnicas y humanas de quienes la integramos, por esto el clima laboral será construcción de todos, producto de un acuerdo entre quienes participamos en la Organización y queremos relacionarnos de una manera saludable. Por esto, la creación de valor de nuestra Institución, debe estar orientada a objetivos comunes a todos nuestros grupos de interés, actores fundamentales de nuestra institución, proporcionando aprendizaje, confianza, nuevas oportunidades estratégicas y mejores resultados, conservando la coherencia entre lo que decimos y hacemos como garantía de credibilidad, que permita construir relaciones armoniosas, duraderas y de beneficio mutuo. Satisfacer las expectativas de estos grupos, hará que nuestra reputación y posicionamiento se fortalezca y preserve. Es por eso que hemos decidido apostarle a la Responsabilidad Social empresarial como eje del compromiso social que redundará en beneficios para nuestras partes interesadas, por ende, somos la primera institución pública en Santander en lograr tal distinción la cual fue entregada en el mes de Julio de 2019 por FENALCO Capítulo Santander.

Realizado por: Jairo Augusto Núñez Hartmann - Gerente



### 3. Cultura Ambiental

## Las abejas, el ser vivo mas importante del planeta



En los últimos días una noticia le ha dado la vuelta al mundo. El Instituto Earthwatch afirmó que las abejas son el ser vivo más importante del Planeta. La declaración llegó en un momento crucial, pues muchos científicos han anunciado su inminente desaparición.

Hace 20 años un grupo de agricultores franceses advirtió sobre el despoblamiento abrupto de sus colmenas. Las abejas de todos los países de América, Asia, África y Europa han desaparecido hasta en un 90%, y las razones son diversas y complejas para cada zona: deforestación, uso indiscriminado de pesticidas, cambios de uso de suelo, pérdida de sitios de anidación y recursos florales.

Colombia no es la excepción. De acuerdo a investigaciones hechas por algunos colectivos apícolas, anualmente en el país

desaparecen entre 10 mil y 16 mil colmenas. La cantidad de individuos por colmena varía entre 15 mil y 80 mil. Es decir, la cifra de abejas muertas en un año es exorbitante.

Según el Colectivo Abejas Vivas, en los últimos tres años han muerto, en Colombia, por envenenamiento masivo con agrotóxicos un 34% de abejas. Esto representa una pérdida, en el sector apícola, de aproximadamente más de 21 mil millones de pesos (datos parciales entre 2014 y 2017). Sin contar el daño a otros cultivos que dependen de la función de polinización de estas.

Las abejas son cruciales para la alimentación humana. Sin ellas, no habría vida en la Tierra. De cada 100 productos alimenticios, 70 dependen de su función de polinizadoras.

## ¿Por qué son los seres más importantes del Planeta?

- Un cuarto de millón de especies de plantas florales depende de las abejas, teniendo gran efecto en la agricultura, como en muchos vegetales, incluidos árboles frutales, y otros cultivos que comemos a diario.
- Las abejas son las únicas que están libres de cualquier patógeno como virus, bacterias, hongos. Según el estudio del Centro de Emprendimiento Apícola de la Universidad Mayor (CeapiMayor) y la Corporación Apícola de Chile (Cach) con el apoyo de de la Fundación para la Innovación Agraria (FIA)
- Existen más de 20.000 especies de abejas en todo el mundo.



Fuente: <https://sostenibilidad.semana.com/medio-ambiente/articulo/abejas-el-ser-vivo-mas-importante-del-planeta/42876>

Realizado por: Numar Hernando Carreño  
Ingeniero Ambiental

4. Seguridad del Paciente

# Disminución del riesgo de usuarios con componente mental

La E.S.E Hospital Local de Piedecuesta, promueve a través de los trabajadores que intervienen en la atención de usuarios con componente mental, la disminución del riesgo durante la atención, lo cual está dirigido a la protección tanto del usuario como los que se encuentren recibiendo atención en el momento y todo el equipo de salud y demás trabajadores de la institución.

Como práctica segura, la institución fortalece unas actividades con los colaboradores, como es la situación de la urgencia marcando unas líneas de actuación que nos sirvan de forma objetiva en los momentos cruciales, como son:

El abordaje verbal, inmovilización o sujeción mecánica y farmacológica, garantizando la seguridad, mitigación de incidentes y eventos adversos. Garantizando en los distintos servicios que se reconozca el tiempo de intervención oportuna y más si se trata de un paciente con algún trastorno mental.

**INGRESO AMBULATORIO**

- ✓ Nunca debe devolverse para el hogar hasta que sea resulte la situación actual.
- ✓ Orientar al usuario que debe venir acompañado cuando haga uso de los servicios.
- ✓ En caso de remisión tener en cuenta el estado del usuario, si tiene a desmejorar en ruta a urgencias.
- ✓ Si el Médico percibe que el usuario no se está tomando el tratamiento y no viene con acompañante se le debe pedir un número, dar aviso a la oficina amiga del usuario para ubicación de familiares y reporte a la EPS.

---

**INGRESO URGENCIAS**

- ✓ Agilice la atención de estos usuarios, priorizando las necesidades, recuerden entre más tiempo pase, más riesgos se corren para el usuario y el entorno.
- ✓ No autorice salidas voluntarias a usuarios con afecciones mentales, porque no se encuentra con las facultades de toma de decisión racional.

Identifique con manilla Rojo de Riesgo, coloque el código **101**, corresponde a componente mental



**Recuerde:** La fuga de un usuario psiquiátrico es considerado un evento adverso en la institución.

## Tipos de contención para usuarios con componente mental



- ✓ Aumento del tono de la voz
- ✓ Tensión muscular
- ✓ Nerviosismo
- ✓ Hiperactividad
- ✓ Miradas de reojo
- ✓ Agitación motora.
- ✓ Explosividad o enojo impredecible
- ✓ Evite demostrar miedo y debilidad.



Realizado por: Enf. Adriana Pardo Pardo  
Jefe Seguridad del Paciente.

## 5. Gestión Asistencial



### Celebración SEMANA MUNDIAL DE LA LACTANCIA MATERNA

La semana mundial de la lactancia materna, instaurada oficialmente por la Organización Mundial de la Salud y UNICEF en 1992, es actualmente el movimiento social más extendido en defensa de la lactancia materna. Se celebra en más de 170 países, del 1 al 7 de agosto.

En el marco de la celebración de la Semana Mundial de la Lactancia Materna, Bajo el lema “Empoderémonos ¡Hagamos posible la lactancia materna!” La ESE Hospital Local de Piedecuesta celebrara la semana mundial de la lactancia, con acciones que se llevaran a cabo en el mes agosto de 2019, con una agenda de diferentes actividades de sensibilización, educación y movilización social, que buscan promover la práctica de la lactancia materna en el municipio, generando así una cultura favorable que conlleve al crecimiento sano de los niños y niñas.

Las actividades enmarcadas en la Semana de la Lactancia Materna estarán dirigidas a la comunidad en general y al personal institucional, dando a conocer alternativas que contribuyan al desarrollo integral y a la reducción de morbilidad y mortalidad en niños Piedecuestanos menores de cinco años.

La agenda de actividades que se realizarán durante este importante mes son las siguientes:

A G O S T O	
<b>Jueves 01</b>	Sala situacional Lugar: Auditorio Gonzalo Prada 8:00 a.m.
<b>Lunes 05</b>	Entrega Herramienta educativa concurso institucional “ <b>EL ARTE DE AMAMANTAR</b> ” Lugar: Auditorio Hospital local de Piedecuesta 1:00 p.m.
<b>Lunes 05</b>	Conformación oficial de los grupos de apoyo y Entrega de Kit Lugar: Auditorio Hospital local de Piedecuesta 2:00 p.m.
<b>Martes 06</b>	Lactatón Lugar: Centro comercial de la cuesta 1:00 p.m.
<b>Martes 13</b>	Actividad masiva gestantes y lactantes Lugar: Vereda Curos 8:00 a.m.
<b>Miércoles 14</b>	Actividad masiva gestantes y lactantes Lugar: Nueva Colombia 8:00 a.m.
<b>Viernes 23</b>	Veredicto final y Premiación concurso “ <b>EL ARTE DE AMAMANTAR</b> ” Lugar: Auditorio Hospital local de Piedecuesta -2:00 p.m.

La ESE Hospital local de Piedecuesta en cabeza del **Dr. Jairo Augusto Núñez Hartmann** en marco de la conmemoración del mes de la lactancia materna, invita a la ciudadanía y colaboradores de la institución a participar de la programación.

## 6. Un Colaborador, una Historia

### Mi nombre es Azucena López Gómez

...tengo 45 años, vivo con mi mamá, mi hijo y mis hermanas. En el Hospital Local de Piedecuesta laboro hace 13 años. Inicialmente ingresé al hospital realizando labores de servicios generales durante 6 años, pero mi interés y mis ganas de salir adelante y de mejorar mis condiciones económicas me llevaron a demostrar ante mis jefes que podía desarrollar otro tipo de actividades y fue así que se me dio la oportunidad para ingresar al área de estadística donde estuve 4 años y actualmente me encuentro en facturación desde hace 3 años. Toda esta transición me ha aportado en lo personal y profesional es por esto que desde que ingresé a la institución he adquirido competencias como es el emprendimiento, cumplimiento, calidad humana y me ha ayudado a sacar a mi familia adelante.



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

## 7. Cultura Institucional

# Administración efectiva del tiempo.



Para comprender este complejo tema, iniciemos tomando como referencia el significado del tiempo. Los diccionarios modernos tienen en general la definición de: "Magnitud con la que se mide la duración de un determinado fenómeno o suceso, las unidades pueden ir desde segundos, minutos, hasta días, años, etc."

A partir de la anterior definición podemos identificar que **TODOS TENEMOS EL MISMO TIEMPO CADA DIA**. Siempre aludimos nuestra dificultad a que "no nos alcanzan las horas del día", pero vemos que todos tenemos el mismo parámetro de 24 horas por día, así que la cuestión no es de extender o ampliar este plazo, sino de cómo administramos nuestras actividades dentro de este recurso disponible.

Para lograr la administración efectiva en el tiempo, es primordial liberarnos de las excusas, bajo las cuales nos refugiamos para explicar porque no logramos completar nuestros objetivos. Es fundamental asumir la **RESPONSABILIDAD**, establecer planes de acción con prioridades definidas y disponer todo nuestro compromiso para sacarlos adelante, evitando los distractores o malgastadores de nuestro tiempo que nos llevan a desenfocarnos.

Una importante competencia que debemos desarrollar, es la **AUTODISCIPLINA**, hábito que no es fácil de adquirir, necesita tiempo para desarrollarse, pero se debe perseverar. Cuanto más lo intentemos, más disciplinados nos volveremos y por tanto seremos más hábiles en la autogestión y administración efectiva de nuestro tiempo.

Evitemos **POSPONER**, la postergación es una de las principales amenazas que afectan el cumplimiento de las metas propuestas. Postergamos las tareas que nos parecen menos agradables, o aquellas en las que nos sentimos menos competentes, o simplemente creemos que "ya habrá tiempo más tarde", y finalmente el resultado es la acumulación de responsabilidades y el fracaso de ver que no obtenemos lo deseado.

Adquirir estas habilidades, así como la de realizar una organización y planeación efectiva, requiere un trabajo de desarrollo desde nuestro interior, para llegar luego al aprendizaje de estrategias efectivas como el agendamiento, la priorización, las ayudas de memoria, entre otras.

## 8. Nuestra Gestión

### 8.1. Modelo Integral de Planeación y Gestión



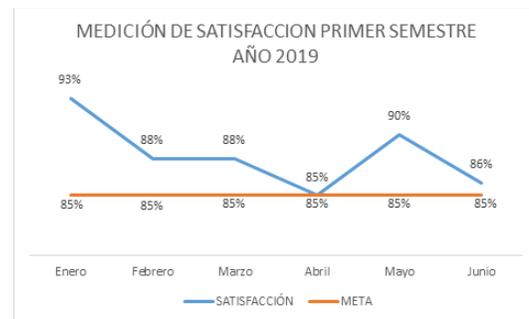
La oficina de control interno, apoya la implementación del MIPG modelo integrado de planeación y gestión en la ESE Hospital Local Piedecuesta, de acuerdo al decreto 1499 de 2017, adoptado por medio de la resolución interna 066 de 2017. Su objetivo es buscar la unificación de los procesos internos, para una mejor gestión interna en las entidades públicas y así prestar mejor servicio al cliente interno y externo. Se toma como línea base el FURAG formulario único de reporte de avance de la gestión, donde se diligencia una encuesta por áreas y determina por medio de una calificación en qué estado se encuentra la entidad, y a partir de esta todos los años se realiza.

### 8.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Para la E.S.E Hospital Local de Piedecuesta es muy importante conocer la satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios que ofrece, por ende, está diseñado un aplicativo en el cual se evalúa la experiencia de los usuarios en los servicios prestados, para ello se estructuró una encuesta donde se busca evaluar la accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad, evaluando cada uno de ellos con el fin de mejorar la calidad de la atención, además cuenta con un formato en físico de experiencia del servicio el cual se diligencia según la solicitud que quiere expresar el usuario Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación, a continuación explicaremos cada una de ellas:

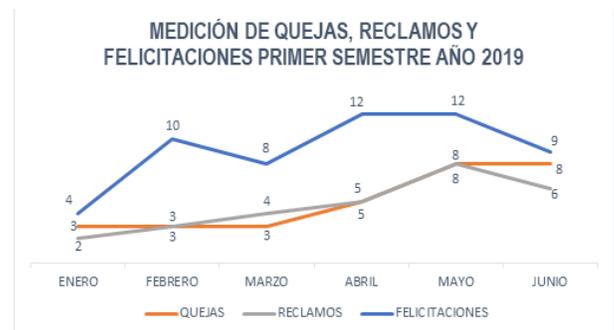
- **Petición:** Es la solicitud escrita que presenta un usuario ante la institución con el fin de solicitar la atención en un asunto concreto y obtener una respuesta concreta.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o a la deficiente o inoportuna atención de una solicitud, donde se espera una respuesta.

- **Reclamo:** Expresión de insatisfacción en relación con la conducta o la acción del personal, atención inadecuada u omisión de la prestación de servicio.
- **Sugerencia:** Proposición o idea que ofrece un usuario que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en la E.S.E Hospital Local de Piedecuesta.
- **Felicitación:** Reconocimiento y satisfacción que se siente por recibir un buen servicio por parte del personal de la E.S.E Hospital Local de Piedecuesta.



Se logró evidenciar que durante el primer semestre del 2019 se mantuvo la meta establecida del 85% de satisfacción, evidenciando cambios en el primer mes con un 93% y el último con un 86%, lo que indica que La E.S.E Hospital Local de Piedecuesta ha presentado alto nivel de satisfacción por encima de la meta proyectada para el año 2019, todo ello como resultado de los esfuerzos de todo el equipo humano asistencial y administrativo que compone el Hospital, también a la importancia desde la alta dirección en cabeza del gerente Dr Jairo Augusto Núñez Hartmann de garantizar la calidad, humanización, seguridad y satisfacción del usuarios en todo los servicios ofertados, buscando estrategias para hacer de la atención en salud un servicio con calidad y calidez.

### Quejas, reclamos y felicitaciones primer semestre 2019



Se logró evidenciar que durante el primer semestre del 2019 las felicitaciones han sido destacadas en la E.S.E Hospital Local de Piedecuesta, logrando ofrecer un buen servicio a los usuarios que se son atendidos en la institución, por otra parte, las quejas y los reclamos aumentaron debido a que la población que es atendida se ha elevado en los diferentes servicios congestionando la atención.

## 9. Mejoramiento Continuo

### Los ejes que cimientan la acreditación en salud.

*La Acreditación en Salud gira entorno a unos ejes* que deben ser abordados sistémicamente como un proceso de **transformación cultural organizacional** de largo plazo, en el que se **alinean las normas, la cultura y la ética**. Este cambio promovido desde el **direccionamiento y el talento humano**, tiene en cuenta el **aprendizaje organizacional** y la internalización de conocimientos, estrategias y buenas prácticas, así como la **Responsabilidad Social** entendida como la corresponsabilidad de las instituciones, la sociedad y los individuos, que contribuye con acciones concretas a disminuir las inequidades de las comunidades en particular y la sociedad en general y a la rendición de cuentas en relación con los resultados del mejoramiento continuo organizacional producto del desarrollo de estándares de calidad superior. **La Acreditación en Salud es también una forma de demostración de compromiso social.**



Realizado por: Leonardo Duarte Díaz  
Líder de Mejoramiento Continuo

## 10. Entretenimiento

### EL HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA A TRAVÉS DEL TIEMPO Y LOS RECUERDOS DE SUS TRABAJADORES

Toda institución con el paso del tiempo está sujeta a cambios tanto a nivel de infraestructura como en los servicios prestados a la comunidad, el Hospital Local de Piedecuesta no es la excepción. De manera que en este breve relato se presentan una serie de fotografías en las cuales podemos apreciar los cambios que ha tenido el hospital con el paso del tiempo. Las imágenes están acompañadas por las impresiones y recuerdos de dos de las más experimentadas trabajadoras antiguas del Hospital integrado San Juan de Dios de Piedecuesta, como en ese entonces se llamaba; Myriam Osorio Marín oriunda de la provincia de García Rovira, radicada en Piedecuesta hace más de 40 años, quien prestaba el servicio como auxiliar de enfermería y actualmente se encuentra en el área de nutrición e Isabel Rojas Figueroa natural de Piedecuesta y ya pensionada.

Para iniciar cuenta doña Myriam que las instalaciones del Hospital integrado San Juan de Dios se compartían con el colegio la presentación y era administrado por las hermanas. En ese entonces no existían las divisiones que hay actualmente en las instituciones de salud (1°, 2°, 3° y 4° nivel de complejidad), por ello en el hospital integrado San Juan de Dios se prestaba el servicio de ginecología, Ortopedia, medicina interna y se practicaban todas las cirugías excepto la craneotomía. Todas las mañanas se iniciaban las labores con una pequeña eucaristía oficiada por el capellán del hospital en la capilla que en aquel entonces se ubicaba donde actualmente se encuentra la oficina de ventanilla única; el auditorio funcionaba como la clausura; dormitorio de las monjas.

Las imágenes nos muestran un hospital rodeado de zonas verdes con una fuente central ubicada donde actualmente son los comedores externos de la cafetería, lugares que con el paso del tiempo y el crecimiento de la institución cedieron su espacio a las necesarias reformas estructurales.

Doña Myriam y doña Isabel cuentan que no de los cambios más significativos es la actual y moderna zona de internación y esterilización que antiguamente era un espacio amplio y abierto en el que funcionaban todos los servicios del hospital.

Hemos de resaltar que el servicio profesional y humano que caracteriza a la institución tiene sus raíces en aquellos años, como lo manifiestan doña Myriam y doña Isabel; El personal de aquel entonces hacían sus labores con alto sentido de pertenencia y entrega, muy colaboradores y dispuestos siempre en función de ayuda a la comunidad resaltando su lema

“VIVIMOS PARA SERVIR Y SERVICIOS PARA QUE OTROS VIVAN”.

