



PORTAFOLIO DE SERVICIOS



E.S.E HOSPITAL SAN LORENZO LIBORINA



TABLA DE CONTENIDO

Páginas

✦ Complejidad y organización de los servicios.....	3
✦ Plataforma estratégica.....	4
✦ Estructura organizacional.....	8
✦ Servicios ofrecidos por la E.S.E	9
✦ Enfoque y orientación de las actividades en salud.....	10
✦ Política de calidad.....	13
✦ Planta de cargos.....	14





COMPLEJIDAD Y ORGANIZACIÓN DE LOS SEVICIOS

La Empresa Social del Estado Hospital San Lorenzo, constituye una categoría especial de entidad pública descentralizada del orden municipal con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio. Su objeto es la prestación de servicios de salud de primer nivel de atención en los términos del artículo 194 de la ley 100 de 1993.

Se aplicará en materia de contratación las normas del derecho privado, sujetándose a la jurisdicción ordinaria conforme a las normas sobre la materia. Sin embargo, la Empresa podrá discrecionalmente utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública.



PLATAFORMA ESTRATÉGICA

MISIÓN:

Somos una empresa social del estado, que presta servicios de atención primaria en salud, con criterios de idoneidad, integralidad, solidaridad eficiencia y calidad. Generamos rentabilidad social y sostenibilidad económica, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la comunidad.

VISIÓN:

Seremos en el 2015 la mejor alternativa para la región en prestación de servicios de salud con calidad, oportunidad e integralidad al servicio del bienestar de la comunidad de nuestro municipio y sus visitantes, reconocidos por la búsqueda de la excelencia y la Acreditación en salud



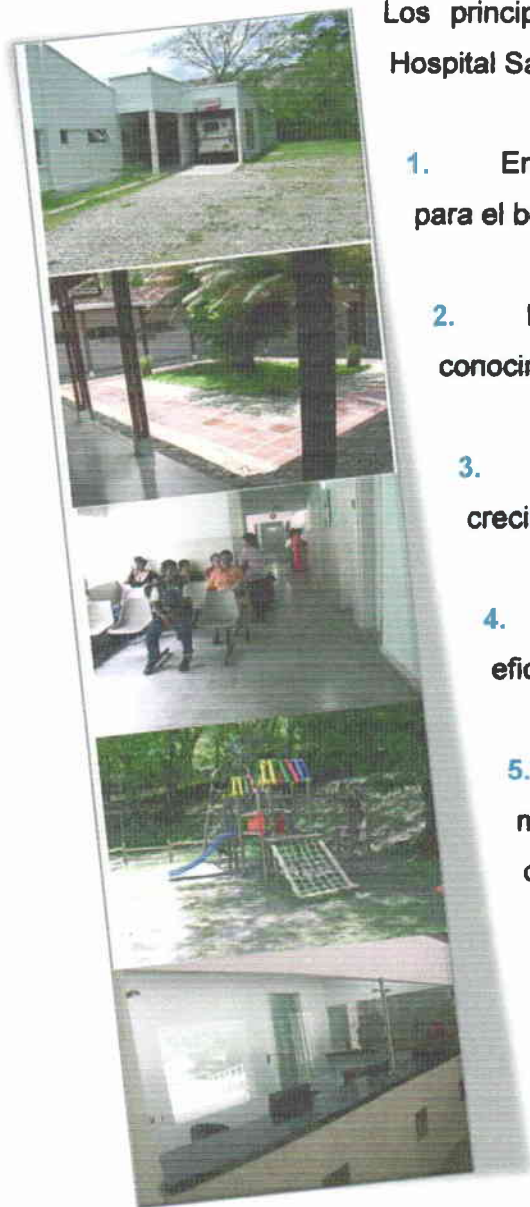


VALORES CORPORATIVOS

1. Ofrecer servicios de salud con eficiencia, efectividad y seguridad, regidos bajo estándares de calidad que garanticen el seguimiento y reducción de los eventos de morbimortalidad en la comunidad.
2. Garantizar servicios de excelente calidad con énfasis en promoción y prevención de la enfermedad que generen impacto positivo en el estado de salud de la comunidad.
3. Implementar y mantener una cultura organizacional centrada en la satisfacción del cliente interno, mediante procesos de gestión humana.
4. Realizar un manejo gerencial eficaz de los recursos físicos, tecnológicos y económicos que garanticen suficiencia y calidad con sostenibilidad financiera y rentabilidad social.
5. Facilitar la participación de la comunidad mediante estrategias de promoción, comunicación, capacitación e inducción, como agentes activos del sistema de salud, comprometidos con el bienestar de su comunidad.
6. Garantizar que el impacto ambiental de las actividades institucionales se reduzcan al máximo mediante acciones preventivas y correctivas relacionadas con la gestión del manejo de los residuos hospitalarios peligrosos.



PRINCIPIOS ÉTICOS



Los principios éticos de La Empresa Social del Estado Hospital San Lorenzo de Liborina son:

1. Entrega de conocimientos y experiencias adquiridos para el beneficio mutuo.
2. Evitar dar conceptos apresurados sin tener conocimiento pleno de los hechos.
3. Velar por el mejoramiento continuo que lleva al crecimiento y desarrollo individual y colectivo.
4. La racionalización de los recursos garantiza la eficiencia de la institución.
5. La entrega voluntaria del servicio conlleva al mejoramiento y conservación del estado de salud de nuestros usuarios.

Llevar a cabo las funciones asignadas con oportunidad y eficiencia.



VALORES INSTITUCIONALES

Los valores institucionales que inspiran y soportan la gestión de la Gerencia de la ESE Hospital San Lorenzo son:

1. **Respeto:** El trato humanizado, digno, igualitario, a nuestros usuarios tanto externos como internos.
2. **Responsabilidad:** Capacidad existente de todo empleado para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.
3. **Honestidad:** Equilibrio en el Pensar, en el Decir y en el Hacer con la institución, con el usuario, con el entorno.
4. **Trabajo en Equipo:** Conjunto de ideas y toma de decisiones en grupo para la búsqueda del mejoramiento o el logro de una meta.
5. **Calidad Humana – Calidez:** Atención personalizada, humana, integral, oportuna, amable y afectiva en cualquier situación con los usuarios externos e internos.
6. **Tolerancia:** Respetar las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las nuestras.
7. **Liderazgo:** Capacidad de despertar motivación, seguimiento y emprendimiento para el logro de un fin común.
8. **Compromiso:** Pacto, convenio, acuerdo que hacemos al pertenecer a la institución para el logro del direccionamiento estratégico.



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Empresa Social del Estado cuenta con una estructura organizacional que ofrece soporte a los lineamientos estratégicos, da orientación al usuario, permite integrar los servicios corporativos y aprovechar sinergias, brinda autonomía a las unidades de negocio y ofrece empaquetamiento de productos y servicios.






ESTRUCTURA BÁSICA: la empresa se organiza a partir de una estructura básica que incluye tres áreas, así:

- A. Dirección:** estará conformada por la Junta Directiva y el gerente; con el cargo de mantener la unidad de objetivos e intereses de la organización en torno a la misión y objetivos corporativos, identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, determinar el sector mercantil a atender, definir la estrategia del servicio, asignar recursos, adoptar y adaptar normas de eficiencia y calidad, controlando su aplicación en la gestión institucional y las demás funciones de dirección que exija el normal desenvolvimiento de la E.S.E Hospital San Lorenzo.
- B. Atención al usuario:** estará conformada por el conjunto de unidades orgánicas funcionales encargadas de todo el proceso de producción y prestación de servicios de salud, con sus respectivos procedimientos y actividades, incluyendo la atención administrativa demandada por el usuario. Comprende la definición de políticas institucionales de atención, el tipo de recursos necesarios para el efecto, las formas y características de la atención, el tipo de recursos necesarios para el efecto, las formas y características de la atención, la dirección y prestación del servicio.
- C. De logística:** esta área comprenderá las unidades funcionales encargadas de ejecutar, en coordinación con las demás áreas, los procesos de planeación, adquisición, manejo, utilización, control de los recursos humanos, financieros, físicos y de información, necesarios para alcanzar y desarrollar los objetivos de la E.S.E Hospital San Lorenzo y realizar el mantenimiento de la planta física y su dotación.







SERVICIOS OFRECIDOS POR LA E.S.E

CONSULTA EXTERNA

-  **Consulta médica general y de enfermería**
-  **Actividades de promoción y prevención**
-  **Odontología**
-  **Laboratorio**
-  **Vacunación**

SERVICIOS 24 HORAS

-  **Urgencias**
-  **Hospitalización adultos**
-  **Hospitalización pediátrica**
-  **Traslado asistencial básico**





ENFOQUE Y ORIENTACION DE LAS ACTIVIDADES EN SALUD

Tal como lo define el Decreto 1011 de 2006, que reglamenta el Sistema Obligatorio de garantía de la Calidad en la atención, entendemos la calidad como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

Los servicios de salud se han organizado con un enfoque sistémico por procesos (ver mapa de procesos. Grafico N.1), definiendo claramente el objetivo de la calidad en la atención, buscando cumplir con los siguientes atributos:

- A. Accesibilidad:** es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- B. Oportunidad:** es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
- C. Seguridad:** es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

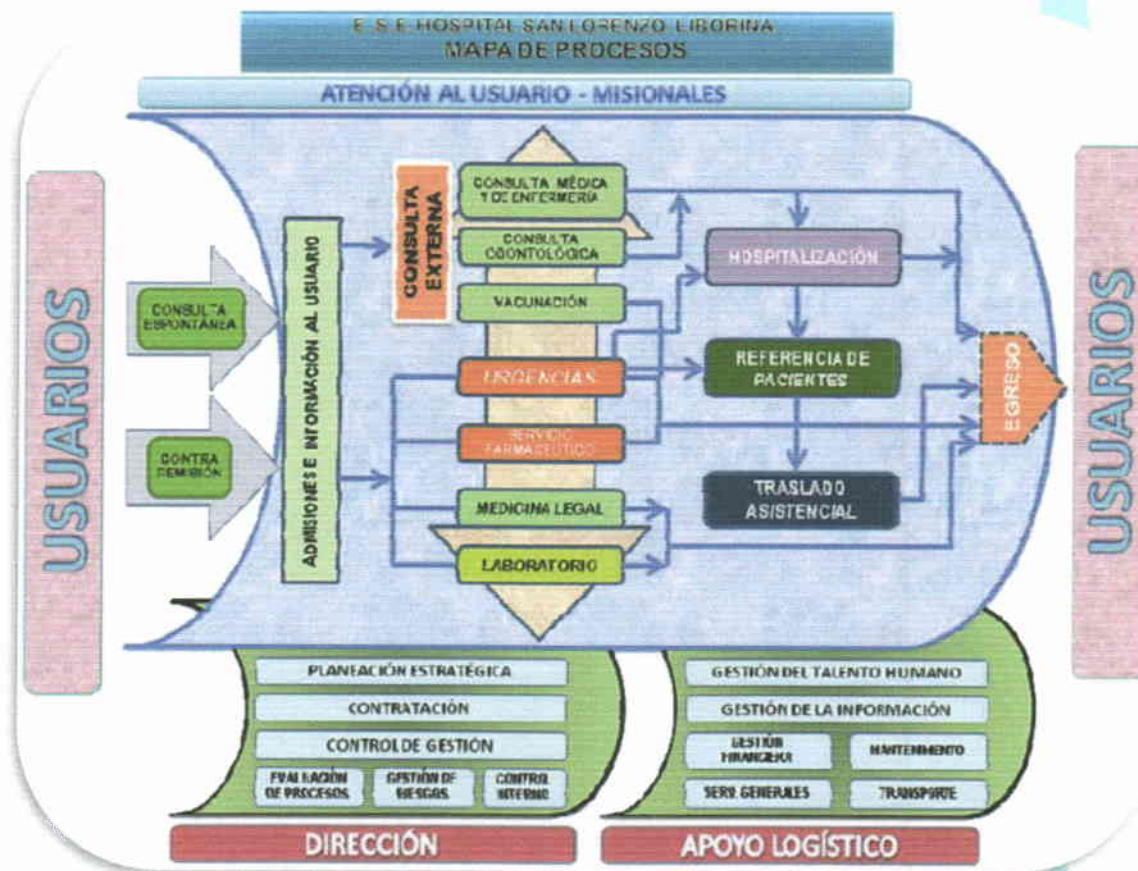


- D. Pertinencia:** es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
- E. Continuidad:** es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basad en el conocimiento científico.
- F. Calidez Humana:** trato amable y respetuoso por la dignidad de los pacientes y sus acompañantes.





GRÁFICO N. 1
MAPA DE PROCESOS
E.S.E HOSPITAL SAN LORENZO DE LIBORINA





POLÍTICA DE CALIDAD

“En la Empresa Social del Estado Hospital San Lorenzo de Liborina estamos comprometidos con la gestión y el desempeño institucional orientado al cumplimiento de lo establecido en el sistema obligatorio de garantía de la calidad para el sistema de seguridad social en salud, y que propende por unos servicios de salud accesibles, oportunos, seguros, pertinentes, con continuidad en el tiempo y con calidez para lograr la satisfacción, fidelidad de nuestros usuarios y viabilidad de la empresa”

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Contribuir a mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud ofrecidos en la E.S.E Hospital San Lorenzo de Liborina, mediante un modelo de gestión basado en procesos.
- Realizar una gestión institucional centrada en la atención al usuario, velando por el respeto a sus derechos y por la satisfacción de sus expectativas y necesidades.
- Adoptar la alta calidad de los servicios asistenciales como una herramienta competitiva.
- Identificar sistemas organizacionales y procesos que pueden interferir con el servicio de calidad e implementar acciones para mejorarlos.
- Promover la cultura del autocontrol en el personal responsable de los procesos de dirección, asistenciales y de apoyo logístico como herramienta fundamental en el mejoramiento de la calidad.
- Identificar fallas en la prestación de los servicios, comparando la calidad observada en la con respecto a la previamente definida mediante los protocolos establecidos y los estándares de calidad para el medio.
- Proponer soluciones y tomar medidas correctivas respecto a las deficiencias detectadas, buscando el mejoramiento continuo de los servicios asistenciales ofrecidos en la E.S.E.



PLANTA DE CARGOS E.S.E HOSPITAL SAN LORENZO

La E.S.E cuenta con un selecto grupo de profesionales en el área asistencial como administrativo que contribuye a la prestación de un excelente servicio:

AREA ASISTENCIAS	
CARGO	PLAZAS
Medico General	4
Enfermera Jefe	1
Bacteriólogo	1
Odontólogo	1
Auxiliar de Enfermería	9
Auxiliar de laboratorio	1
Higienista oral	1
Vacunador	1





AREA ADMINISTRATIVA	
CARGO	PLAZAS
Gerente	1
Técnico Administrativo	1
Regente de farmacia	1
Secretaria	1
Auxiliar Administrativa	5
Auxiliar Servicios generales	4
Celador	2
Conductor	2

