E.S.E. CENTRO DE SALUD SAN MIGUEL	
	COD .0

E.S.E. CENTRO DE SALUD
SAN MIGUEL

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

2021

HACIA UNA SALUD INTEGRAL, SEGURA Y HUMANIZADA

Mg. JANETH ARBELAEZ
Gerente

JUNTA DIRECTIVA

Ing. ÁLVARO MARTÍNEZ
Alcalde municipal - Presidente Junta Directiva
Enf. MARIA ORDOÑEZ
Directora local de salud
Md. KELLY RODRIGUEZ
Representante comunidad científica
NUBIA LASSO
Representante de la comunidad
EDGAR EDER ESTRELLA
Representante área administrativa

EQUIPO TECNICO

Mg. JANETH ARBELAEZ
Gerente

TABLA DE CONTENIDO

JUNTA DIRECTIVA ____ ***2***

EQUIPO TECNICO ____ ***3***

TABLA DE CONTENIDO ____ ***4***

PRESENTACION ____ ***7***

INTRODUCCION ____ ***9***

OBJETIVOS ____ ***10***

OBJETIVO GENERAL ____ **10**

OBJETIVOS ESPECIFICOS ____ **10**

MARCO LEGAL ____ *¡Error! Marcador no definido.*

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO ____ ***11***

MISION ____ **12**

VISION ____ **12**

PRINCIPIOS ____ **13**

VALORES ____ **14**

OBJETIVOS INSTITUCIONALES ____ **15**

ESTRUCTURA ____ **20**

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS ____ **21**

DESPLIEGUE DE PROCESOS ____ **¡Error! Marcador no definido.**

PROCESOS DE DIRECCION ____ **¡Error! Marcador no definido.**

PROCESOS MISIONALES ____ **¡Error! Marcador no definido.**

PROCESOS DE APOYO ____ **¡Error! Marcador no definido.**

PROCESOS DE APOYO ____ **¡Error! Marcador no definido.**

I. DESCRIPCION DEL MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS *¡Error! Marcador no definido.*

1. **BASE CONCEPTUAL DEL MODELO: HACIA UNA SALUD INTEGRAL, SEGURA Y HUMANIZADA** ¡Error! Marcador no definido.
2. **CARACTERISTICAS DEL MODELO** ¡Error! Marcador no definido.
3. **ENFOQUES** ¡Error! Marcador no definido.

II. POLITICAS ORIENTADORAS ***23***

1. **POLITICA DE CALIDAD Y PRESTACION DEL SERVICIO** 23
2. **POLITICA DE SETGURIDAD DEL PACIENTE** 23
3. **POLITICA DE HUMANIZACION EN LA ATENCION** 23
4. **POLITICA DE GERENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORACION** 24
5. **POLITICA INSTITUCIONAL DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO** 24
6. **POLITICA INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES** 24
7. **POLITICA INTEGRADA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO** 25
8. **POLITICA DE GESTION AMBIENTAL** 25

III. PROGRAMAS INSTITUCIONALES ***26***

1. **PROGRAMA DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL** 26
2. **BIOSEGURIDAD** 26
3. **SEGURIDAD DEL PACIENTE** 27
4. **VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA** 27
5. **PROGRAMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS "PGIRH"** 28
6. **TECNOVIGILANCIA** 28
7. **FARMACOVIGILANCIA** 28
8. **REACTIVOVIGILANCIA** 29
9. **PROGRAMA DE AUDITORIA PARA MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD "PAMEC"** 29

IV. PORTAFOLIO DE SERVICIOS _____ 30

1. SERVICIOS _____ 30

1.1 CONSULTA EXTERNA _____ 30

1.2 DETECCIÓN TEMPRANA Y PROTECCIÓN ESPECÍFICA _____ 30

1.3 ATENCION DE URGENCIAS _____ 31

1.4 APOYO DIAGNOSTICO _____ 31

1.5 COMPLEMENTACION TERAPEUTICA _____ 31

2. SEDES _____ 31

3. CAPACIDAD INSTALADA _____ 31

4. HORARIOS DE ATENCION _____ 32

5. MODALIDADES DE ATENCION _____ 32

V. DESPLIEGUE DEL MODELO DE ATENCION _____ ¡Error! Marcador no definido.

VI. MODELO DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL_ ¡Error! Marcador no definido.

1. MONITOREO Y EVALUACION DEL MODELO _____ ¡Error! Marcador no definido.

2. ESCENARIOS PARA EL MONITOREO DEL MODELO ____ ¡Error! Marcador no definido.

BIBLIOGRAFÍA _____ ¡Error! Marcador no definido.

PRESENTACION

La ESE Centro de Salud San Miguel, define la prestación de los servicios con un enfoque de atención centrado en el paciente y su familia, que permite cumplir con los valores y principios institucionales, así como con las políticas institucionales de Integralidad, Seguridad, y Humanización. Este enfoque tiene como fundamento un proceso de atención interdisciplinaria integral que va desde la admisión del paciente, la cual se centra en la identificación de las necesidades del paciente, hasta la finalización de la atención y planificación del seguimiento, abordando las diferentes fases del proceso salud enfermedad con acciones de promoción de hábitos y estilos de vida saludable, prevención, diagnóstico, tratamiento, recuperación de la salud y rehabilitación de discapacidades temporales o permanentes, mediante la gestión integral del riesgo y la implementación de la estrategia de Atención Primaria en Salud.

Lo anterior implica el desarrollo de la atención de las necesidades únicas de cada paciente con resolutividad y efectividad, a través del uso eficiente de los recursos disponibles y una gestión clínica efectiva y segura; siempre en búsqueda de las mejores alternativas de intervención, basadas en las mejores evidencias disponibles, que permitan además dar respuesta a los criterios de pertinencia, accesibilidad, continuidad, oportunidad y seguridad.

Simultáneamente al proceso de atención en salud, la institución busca fortalecer la formación el talento humano en salud, bajo criterios éticos y de responsabilidad social, respetando siempre los derechos de los

pacientes y generando conocimiento para el beneficio de los usuarios y la comunidad.

Como Empresa Social del Estado, busca la articulación de los servicios con las diferentes entidades de la red de prestadores en procura de lograr una atención integral a la población del municipio de Arboleda y su área de influencia.

La articulación de los elementos mencionados, es posible gracias al compromiso del grupo humano de colaboradores que conformamos la institución, quienes estamos comprometidos con los lineamientos estratégicos definidos por la alta dirección, a través de un Sistema integrado de gestión, con un modelo de operación por procesos en busca del Mejoramiento Continuo.

INTRODUCCION

La implementación de nuestro Modelo "Atención Integral y Continúa en Salud" nos orientara en la toma de decisiones a la articulación de nuestras fortalezas, enfocándonos en resultados que permitan impactar la salud de nuestra población objeto en el transcurrir de su ciclo vital.

El despliegue de la política PAIS, a través del Modelo permitirá la integralidad y continuidad definidas por esta como "la igualdad de trato y oportunidades en el acceso (principio de equidad) y el abordaje integral de la salud y la enfermedad, consolidando "las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas" (Ley 1751 de 2015).

Sus cuatro estrategias (Atención Primaria en Salud con enfoque de salud familiar y comunitaria, El cuidado, Gestión Integral del Riesgo en salud y Enfoque diferencial), establecidas dentro de nuestro Modelo como sus elementos estructurales, se aplicaran al contexto de la comunidad del municipio de Arboleda, abordando el riesgo desde sus condiciones individuales y colectivas, fortaleciendo la participación ciudadana efectiva como parte fundamental encaminada al logro de que la familia y la comunidad sean gestores de su salud.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Establecer un modelo organizacional de atención en SALUD INTEGRAL, SEGURA Y HUMANIZADA y de prestación de servicios que garantice la integralidad del proceso de atención al usuario, en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, enfocado en la gestión integral del riesgo por ciclo de vida mediante la estrategia de Atención Primaria en Salud.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Implementar la estrategia de "Atención Primaria en Salud".
- Implementar un Sistema Integrado de Gestión con enfoque en un modelo de operación por procesos.
- Implementar las Rutas Integrales de Atención en Salud acordes a los lineamientos de la política "PAIS"
- Fortalecer la gestión en Salud Publica
- Proporcionar una atención integral y continua en salud al individuo, familia y comunidad en el curso de sus vidas.
- Gestionar de manera integral el riesgo a través de la promoción de la salud y la prevención primaria, secundaria y terciaria.
- Promover y apoyar la participación y el control social en salud

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

El estilo de dirección implementado por la E.S.E Centro de Salud San Miguel, está fundamentado en la implementación de un Sistema Integrado de Gestión "SIG" y es desplegado a través de un modelo de gestión por procesos, que busca la mayor unidad e integralidad de las actividades, entorno a la misión, visión y objetivos, procurando la concordancia con los principios y valores éticos Institucionales. La gerencia de la entidad promueve un direccionamiento estratégico que se caracteriza por facilitar la articulación del trabajo que realizan los diferentes niveles de la organización, dentro de una concepción participativa de la gestión.

La gestión del riesgo, la seguridad del paciente, la humanización de la atención, el análisis del contexto y el impacto estratégico son considerados parte de la cultura organizacional. La planeación institucional se enfoca a través del despliegue de un Plan de Desarrollo integrado, a partir de líneas estratégicas orientadas a la consecución de resultados, con metas derivadas de los análisis de contexto y de impacto de la gestión gerencial y con la firme convicción de trazar retos que impacten positivamente la comunidad. Un Plan de Desarrollo incluyente, que abarca el cliente interno y externo, la relación entre la Institución y el medio ambiente, la responsabilidad social empresarial, el compromiso de apoyar la investigación y formación del talento en el sector salud y avanzar en la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, como Sistema de Gestión de Calidad de referencia. Un Plan de Desarrollo fundamentado en un ciclo de mejoramiento continuo, que aplica diversas estrategias clínicas, administrativas y financieras, de tal manera que el actuar de la

Institución se base en la autogestión, la autorregulación y el autocontrol.

La gerencia de la entidad promueve la adaptación y adopción de las normas técnicas y modelos orientados a mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios de salud y vela por la validez científica y técnica de los procedimiento utilizados en el diagnóstico y tratamiento. El Talento Humano es reconocido como elemento fundamental para alcanzar los logros establecidos por medio de los planes, programas y proyectos. Por medio de programas de humanización, inducción, capacitación continua, formación, re inducción y entrenamiento en puestos de trabajo; además de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo "SGSST", se proporcionan los instrumentos para que cada día el equipo de trabajo cuente con mayores fortalezas para una mejor atención.

MISION

La ESE Centro de Salud San Miguel, tiene como misión prestar servicios de salud de baja complejidad; busca contribuir a la garantida del derecho fundamental a la salud de manera integral, segura y humanizada; con un modelo de atención primaria en salud, con enfoque familiar y comunitario.

VISION

La ESE Centro de Salud San Miguel, será una IPS líder en Gestión de Calidad, reconocida a nivel regional por su modelo de atención en salud; su compromiso con la humanización de los servicios y la seguridad del paciente; generando altos niveles de satisfacción en los

usuarios, utilización eficiente y eficaz de los recursos, con rentabilidad económica y social.

PRINCIPIOS

- **Oportunidad:** Prestación de servicios de salud a tiempo y con calidad en nuestra área de influencia
- **Eficiencia:** Utilización de manera óptima de los recursos administrativos, técnicos, y financieros disponibles. En la prestación del servicio a la comunidad en forma adecuada y oportuna.
- **Eficacia**: Planificación de todas las actividades tanto administrativas como asistenciales. Para el logro de las metas y objetivos propuestos por la E.S.E.
- **Mejoramiento continuo**: Nuestra entidad estará preparada para los cambios que se presenten en nuestro medio, para lo cual aplicará todas las estrategias necesarias que nos permita alcanzar los resultados esperados, contando con el recurso humano comprometido en nuestra función social de la prestación de servicios de salud.
- **Confidencialidad**: La información reservada de los usuarios no será publicada o conocida por terceros, ni utilizada para intereses particulares que no sean del propio usuario.
- **Transparencia**: Es cumplir con la normatividad dando a conocer a la opinión pública las actuaciones de la entidad de manera que estén al alcance de todas las personas interesadas.
- **Autocontrol**: Capacidad de cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos.

- **Calidad**: Satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios.
- **Equidad**: Igualdad de fortalecer los deberes y los derechos en los usuarios

VALORES

- **Honestidad**: Acciones basadas en la trasparencia equidad y justicia social para el crecimiento de la institución y beneficio de la comunidad.
- **Respeto**: Reconocer el valor inherente y los derechos innatos de los individuaos y la sociedad.
- **Responsabilidad**: Reaccionar de modo positivo al alcanzar y dar razón y asumir las consecuencias de las propias acciones u omisiones en lo referente a la prestación del servicio esencial de salud.
- **Lealtad:** Seremos fieles al compromiso de la función pública y en defensa de la prestación del servicio de salud a nuestra comunidad a través de nuestra institución.
- **Compromiso**: En todas las acciones de los funcionarios se reflejara el empeño en el trabajo, teniendo presente la Misión y Visión de la E.S.E y el compromiso para el alcance de los objetivos y metas propuestos.
- **Solidaridad**: Principio inherente en nuestra empresa respaldada por la mutua colaboración y ayuda tanto por el cliente interno como externo.
- **Ética:** Atención de manera correcta al usuario estableciendo un dialogo honesto entre el médico y sus pacientes entre el funcionario y el paciente.

- **Integralidad**: Garantizar la promoción de la salud, detección temprana de la enfermedad y protección específica, tratamiento y rehabilitación de los usuarios de la institución.
- **Humanización**: Hace referencia a que la atención de los usuarios debe realizarse en el contexto de la ética y los valores, de este modo se pretende atender al paciente y suplir sus necesidades a nivel físico, emocional, intelectual y social

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Producir servicios de salud acordes con el perfil epidemiológico de la población del Municipio de Arboleda.

La ESE Centro de Salud San Miguel, es la única Institución Pública prestadora de servicios de salud en el municipio de Arboleda, por lo tanto es necesario que los servicios ofrecidos sean acordes con el perfil epidemiológico de la población de su zona de influencia.

- Adoptar dentro de la cultura organizacional el mejoramiento continuo de la calidad y la permanente capacitación de nuestro talento humano.

La inclusión del ciclo de mejoramiento continuo en la dinámica de los procesos, permite un crecimiento institucional alineado con el direccionamiento estratégico. La Información como pilar fundamental de desarrollo organizacional y los escenarios de inducción, re inducción y entrenamiento, así como la efectividad del Plan de Capacitación Institucional, permiten fomentar la gestión del conocimiento.

- Garantizar un manejo gerencial que permita la sostenibilidad de la institución con énfasis en la rentabilidad social.

El reto de los hospitales públicos es de grandes proporciones, pues además de garantizar la prestación de servicios de salud, debe afrontar las dificultades relacionadas con el flujo de recursos, el costo del talento humano y las consecuencias de dificultad en recuperación de cartera debido a la liquidación de EPS. Por ello es prioritario desplegar lineamientos de austeridad para lograr un equilibrio financiero, sin que ello afecte la calidad en la prestación.

- Establecer una cultura donde los costos sean parte esencial en la búsqueda de la competitividad sin detrimento de la calidad en la prestación de los servicios.

La gestión de costos es fundamental para la eficiencia de los procesos. Los análisis permanentes de sus indicadores y tendencias, permiten una toma de decisiones basadas en evidencia. Brindar servicios con excelente calidad y a la vez equilibrar el costo de operación, requiere del compromiso de todos.

- Ofrecer a las aseguradoras y a las personas naturales que lo demanden, paquetes de servicios a tarifas competitivas en el mercado.

La Autonomía administrativa que poseen las Empresas Sociales del Estado , exige alto grado de competitividad en el mercado. Para mantenerse vigente y lograr la estabilidad financiera, es necesario ofrecer tarifas competitivas, un portafolio ajustado a las necesidades de la población, brindar servicios de alta calidad y efectuar análisis prospectivos que permitan conocer las tendencias del mercado.

- Establecer un programa de renovación tecnológica que permita mantener los más altos estándares en servicios en la región.

Cada día surgen nuevas tecnologías al servicio del sector salud. Disponer de nuevos recursos, así como garantizar la renovación y mantenimiento de tecnologías existentes, fortalecer la capacidad asociada con la prestación de servicios, infraestructura física, equipamiento biomédico, industrial, tecnológico y mobiliario es clave para lograr mejores resultados en el diagnóstico, tratamiento y recuperación de los pacientes. Se requiere una óptima gestión de los planes de inversiones anuales, bienales y plurianuales para alcanzar las metas propuestas.

- Garantizar los mecanismos de participación comunitaria.

El Estado colombiano promueve la generación de espacios de participación comunitaria en la toma de decisiones de las entidades públicas. La lucha contra la corrupción y así mismo fomentar la transparencia en la gestión de recursos públicos son prioridades Institucionales. La rendición pública de cuentas, la racionalización de trámites y servicios, el cumplimiento a los requerimientos normativos , Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, interacción con la Asociación de Usuarios, y el aprovechamiento de los canales de comunicación con la comunidad son algunos de los escenarios planteados.

- Realizar actividades en beneficio de la comunidad con responsabilidad social y empresarial.

Atendiendo a los lineamientos del Política de Atención Integral en Salud y Política Nacional de Prestación se Servicios de Salud, es de gran importancia continuar con las actividades de promoción de la salud y

prevención de la enfermedad, de acuerdo al perfil epidemiológico de la población atendida y la prevalencia de algunas enfermedades. De igual forma, ofrecer escenarios en los cuales se tenga interacción con la comunidad, motivando prácticas de vida saludables y acciones tendientes a proteger el medio ambiente.

- Gestionar la admisión de personal en calidad de formación académica con perfiles ajustados a las necesidades de la ESE.

Una de las problemáticas de mayor relevancia en el sector salud, es el bajo nivel de talento humano en salud en el municipio. Debido a ello, es difícil disminuir los indicadores de oportunidad en la atención y mejorar los índices de percepción de la calidad por parte de los usuarios. La ESE ha venido participando activamente en los procesos de formación de profesionales y talento humano en diferentes disciplinas y ha estado comprometido con entidades de Educación Superior para la formación de nuevo talento humano en salud. Dicha formación académica siempre ha estado relacionada con el perfil de los pacientes y la naturaleza del portafolio de servicios ofrecido.

- Mantener un clima organizacional favorable que permita el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El talento humano y las relaciones interpersonales son el insumo principal para llevar a cabo la misión de la ESE. La medición del clima organizacional, el riesgo psicosocial y sus respectivos planes de intervención, forman parte de las estrategias de gestión integral del talento humano que permite alcanzar las metas y desarrollar el potencial de ser humano.

- Contribuir a la generación de conocimiento, a través del apoyo institucional de proyectos de investigación científica competitivos a nivel regional, nacional e internacional.

El fin primordial de los actores académicos y las instituciones de salud es la generación de nuevo conocimiento. Participar de manera activa en los proyectos de investigación y realizar la gestión integral de las investigaciones propuestas ayuda a la integración y fortalecimiento del sector de la salud.

- Fortalecer el desarrollo integral de habilidades y destrezas del personal en calidad de formación académica, contribuyendo a la prestación de servicios de salud con calidad.

La disponibilidad de algunos profesionales es insuficiente para atender con calidad y oportunidad las necesidades de la población del país. Garantizar que los escenarios de práctica enriquezcan la formación del personal en calidad de formación académica es crucial para lograr profesionales competentes y con alto grado de resolutividad.

Acompañar constantemente el ejercicio de prácticas académicas garantiza la profundización pertinente en el proceso educativo.

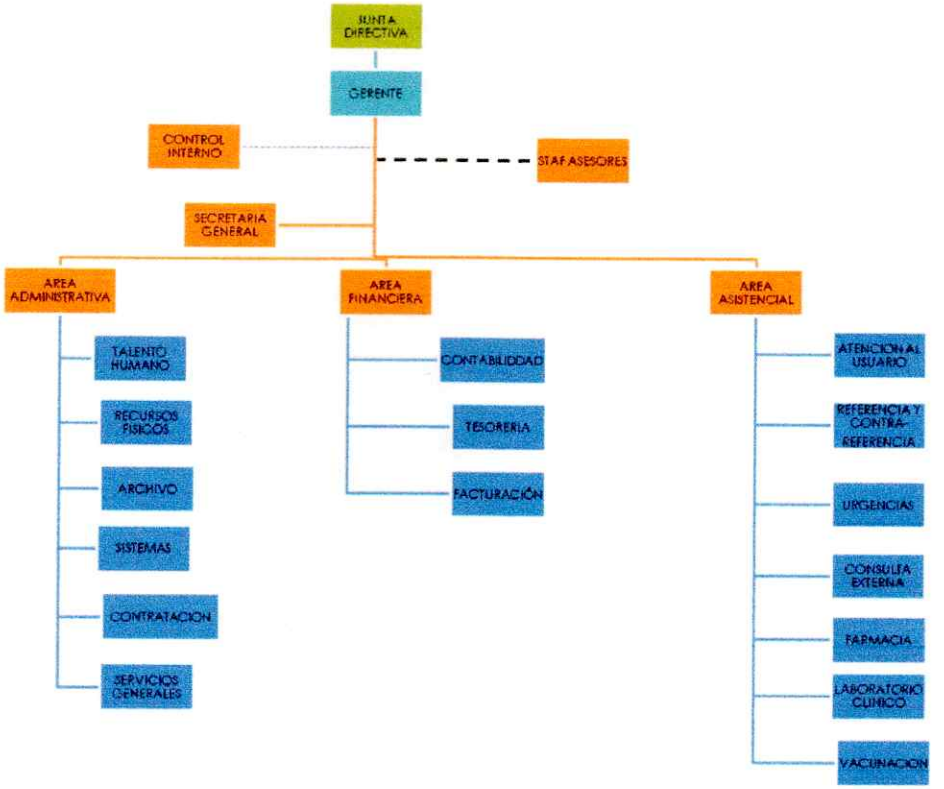
- Desarrollar programas de manejo ambiental encaminados al control, prevención y mitigación del impacto generado por los servicios de salud prestados.

El crecimiento y desarrollo económico genera múltiples beneficios para la sociedad. Sin embargo, son proporcionales los desafíos para procurar la conservación, gestión y aprovechamiento sostenible los recursos naturales del país. Persisten problemas asociados a la contaminación de recursos hídricos, bajos niveles de tratamiento de aguas residuales, desaprovechamiento de energía renovable, uso desmedido de capital natural que afecta el medio ambiente y la calidad del entorno de vida. Por ello es de carácter obligatorio para la ESE, continuar con sus actividades de cuidado del medio ambiente y proponer nuevas estrategias de conservación.

- Adoptar la seguridad del paciente como pilar fundamental de la prestación de servicios de salud.

La gestión de la calidad en los procesos de atención permite ejercer una adecuado monitoreo y seguimiento de las intervenciones propuestas para impactar la seguridad del paciente. Incorporar buenas prácticas para el análisis de riesgo de la población con enfoque diferencial, caracterización y clasificación del riesgo de las personas, conformación de grupos de riesgo y efectuar una adecuada planeación de la atención según grupos de riesgo con enfoque diferencial, permite disminuir la ocurrencia de eventos adversos asociados a la atención y mitigar la prevalencia de infecciones durante el proceso de atención. Actividades propias de los programas de tecnovigilancia, fármacovigilancia, y reactivovigilancia, así como las demás acciones del Programa de Seguridad del Paciente, serán siempre prioritarias y de obligatorio cumplimiento por el equipo de trabajo.

ESTRUCTURA



MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS


NECESIDADES DE LOS USUARIOS
PROCESOS DE DIRECCIÓN
GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
GESTION DEL S.OG.C
PROCESOS MISIONALES
GESTIÓN DEL SIAU
GESTIÓN DEL SISTEMA DE REF Y CONTRAREF
GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
PROMOCION DE LA SALUD
GESTIÓN EN SALUD PUBLICA
GESTIÓN DEL RIESGO EN SALUD
GESTIÓN CLINICA
GESTIÓN DE APOYO DIAGNOSTICO
GESTIÓN DE LABORATORIO CLINICO
GESTIÓN DE COMPLEMENTACIÓN TERAPEUTICA
GESTIÓN DE PROGRAMAS Y POLITICAS INSTITUCIONALES
PROCESOS DE APOYO
GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA
GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS
GESTIÓN FINANCIERA
GESTIÓN DOCUMENTAL
GESTIÓN DE LAS TICS
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN
GESTIÓN JURÍDICA
PROCESOS DE EVALUACION
AUDITORIA
CONTROL INTERNO
USUARIOS SATISFECHOS

I. POLITICAS ORIENTADORAS

1. POLITICA DE CALIDAD Y PRESTACION DEL SERVICIO

"Prestar servicios de salud de excelente calidad cumpliendo la normatividad vigente, garantizándole a nuestros usuarios, a su familia y la comunidad, accesibilidad, seguridad, oportunidad, y humanización en la atención, orientando los procesos institucionales a la satisfacción de clientes internos y externos, promoviendo el mejoramiento continuo y la responsabilidad social empresarial"

2. POLITICA DE SETGURIDAD DEL PACIENTE

"Brindar permanentemente a nuestros usuarios un entorno seguro con prácticas seguras que junto a la calidez humana, la capacidad técnica y científica reduzcan los riesgos de sufrir un daño durante la atención en la institución y de esta forma contribuir a mejorar sus condiciones de salud y estrechar los lazos de confianza y lealtad".

3. POLITICA DE HUMANIZACION EN LA ATENCION

"La ESE Centro de Salud San Miguel, se compromete a brindar una atención hacia el servicio integral del usuario y su familia, ofreciendo una asistencia con calidad humana, que responda a sus necesidades y expectativas físicas, sociales y espirituales. La interacción de nuestro personal de salud y el usuario se basa en el trato amable, personalizado

y de respeto hacia la confidencialidad y dignidad, basados en los deberes y derechos de los pacientes".

4. POLITICA DE GERENCIA Y SEGURIDAD DE LA INFORACION

"Garantizar el cumplimiento normativo que regula la gestión de información, procurando los más altos requerimientos de transparencia y confidencialidad, publicando resultados de manera oportuna y precisa, ofreciendo seguridad, exactitud y disponibilidad, y aprovechando las nuevas tecnologías para mejorar la accesibilidad, la claridad y el despliegue que requieren nuestros usuarios"

5. POLITICA INSTITUCIONAL DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

"Fomentar la transparencia en la administración de riesgos institucionales y de corrupción, que garantice el cumplimiento normativo y permita orientar la cultura organizacional hacia una gestión participativa e integral, que comprometa a todos los servidores y que a través de un despliegue sistémico, nos permita identificar, valorar, evaluar, monitorear y tratar los riesgos de manera responsable, logrando así altos niveles de mejoramiento Institucional."

6. POLITICA INSTITUCIONAL DE COMUNICACIONES

"Facilitar el curso de los flujos de información en la institución con claridad y transparencia para establecer una comunicación asertiva a través de los canales de comunicación existentes, de forma oportuna,

eficiente y veraz, garantizando una divulgación con inmediatez y accesibilidad a todos sus grupos de interés"

7. POLITICA INTEGRADA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

"Proporcionar bienestar físico, mental y social a los trabajadores de planta, colaboradores, contratistas, mediante la identificación de factores de riesgo, garantizando la aplicación de lineamientos y controles para la prevención de accidentes y enfermedades de origen laboral; cumpliendo los requisitos legales y gestionando el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo".

8. POLITICA DE GESTION AMBIENTAL

"La E.S.E. Centro de Salud San Miguel consciente de los impactos ambientales generados durante el desarrollo de las actividades de prestación de servicios de salud, se compromete a destinar todos los recursos necesarios para promover y mantener estrategias encaminadas a la prevención de la contaminación y al mejoramiento continuo de la gestión ambiental institucional, mediante la integración a la comunidad, incentivando una cultura organizacional al desarrollo sostenible, dando cumplimiento a la normatividad ambiental y sanitaria legal vigente."

II. PROGRAMAS INSTITUCIONALES

1. PROGRAMA DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL

La violencia sexual comporta una grave violación a los derechos humanos, atentando contra los derechos a la vida, la libertad, la dignidad, la integridad, la igualdad, la autonomía y los derechos sexuales y reproductivos. Se ejerce a través de acciones y comportamientos que tienen como objetivo lesionar, degradar, humillar, ejercer presión o dominio sobre una persona y su sexualidad (Fiscalía General de la Nación, 2016) mediante el uso de la fuerza, el miedo, la manipulación, la intimidación y el engaño, entre otras formas de coacción, de las que se vale quien violenta sexualmente. En esta línea se conoce que la violencia sexual tiene efectos físicos, psicológicos, sociales y simbólicos que afectan los cuerpos, las emociones y en general, las vidas de quienes son víctimas, perjudicando el desarrollo integral de la persona y el goce pleno y efectivo de sus derechos.

2. BIOSEGURIDAD

La BIOSEGURIDAD, se define como el conjunto de medidas preventivas, destinadas a mantener el control de factores de riesgo laborales procedentes de agentes biológicos, físicos o químicos, logrando la prevención de impactos nocivos, asegurando que el desarrollo o producto final de dichos procedimientos no atenten contra la salud y seguridad de trabajadores de la salud, pacientes, visitantes y el medio ambiente.

Las Instituciones del sector salud, por tanto, requieren del establecimiento y cumplimiento de un PROGRAMA DE BIOSEGURIDAD, como parte fundamental de su organización y política de funcionamiento. El cual debe involucrar objetivos y normas definidos que logren un ambiente de trabajo ordenado, seguro y que conduzca simultáneamente a mejorar la calidad, reducir los sobrecostos y alcanzar los óptimos niveles de funcionalidad confiable en estas áreas

3. SEGURIDAD DEL PACIENTE

Se define como 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. Implica la evaluación permanente de los riesgos asociados a la atención en salud para diseñar e implantar las barreras de seguridad necesarias.

4. VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA

Tiene como responsabilidad el proceso de observación y análisis objetivo, sistemático y constante de los eventos en salud, el cual sustenta la orientación, planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de la práctica de la salud pública.

Los eventos en salud son el conjunto de sucesos o circunstancias que pueden modificar o incidir en la situación de salud de una comunidad (enfermedad, factores protectores, discapacidad, muerte, factores de riesgo y otros determinantes).

5. PROGRAMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS "PGIRH"

Tiene como finalidad establecer los procedimientos, procesos y actividades para la gestión integral de residuos hospitalarios y similares, en cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente, como una estrategia para eliminar y mitigar los riesgos ambientales en la salud.

6. TECNOVIGILANCIA

La tecnovigilancia es el conjunto de actividades que permite identificar, evaluar, gestionar y divulgar oportunamente la información sobre incidentes y eventos adversos por el uso de dispositivos médicos. Estas acciones permiten analizar el riesgo e implementar medidas para proteger la salud y la seguridad de los pacientes, operadores y todas aquellas personas que se vean implicadas directa o indirectamente en la utilización de dispositivos médicos.

7. FARMACOVIGILANCIA

En farmacovigilancia se realizan actividades relacionadas con:.. "detección, evaluación, entendimiento y prevención de los eventos adversos o cualquier otro Problema Relacionado con Medicamentos (PRM)"... con el objetivo de "Establecer el perfil de seguridad de los medicamentos y promocionar el uso adecuado de los mismos".

8. REACTIVOVIGILANCIA

Es el conjunto de actividades que tiene por objeto la identificación y cualificación de los efectos indeseados ocasionados por defectos en la calidad de los reactivos de diagnóstico in vitro.

9. PROGRAMA DE AUDITORIA PARA MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD "PAMEC"

Programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud. PAMEC; es la forma a través de la cual la institución implementa el componente de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud, el cual se define como un componente de mejoramiento continuo, en el sistema obligatorio de garantía de calidad, entendida como " el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada, respecto de la calidad esperada, de la atención en salud que reciben los usuarios"

III. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

La ESE Centro de salud San Miguel, fue creada mediante el Acuerdo 032 de 2006 del Honorable Concejo Municipal. Hoy ofrece servicios de salud de baja complejidad a la comunidad del Municipio de Arboleda. Es la única institución prestadora de servicios de salud de naturaleza pública del municipio, con énfasis en APS.

1. SERVICIOS

1.1 CONSULTA EXTERNA

- Medicina general
- Enfermería
- Psicología
- Odontología General
- Consulta prioritaria

1.2 DETECCIÓN TEMPRANA Y PROTECCIÓN ESPECÍFICA

- Tamización de cáncer de cuello uterino
- Protección específica - atención del parto
- Protección específica - atención al recién nacido
- Detección temprana - alteraciones del crecimiento y desarrollo (menor a 10 años)
- Detección temprana - alteraciones del desarrollo del joven (de 10 a 29 años)
- Detección temprana - alteraciones del embarazo
- Detección temprana - alteraciones en el adulto (mayor a 45 años)
- Detección temprana - cáncer de cuello uterino
- Detección temprana - cáncer seno

- Detección temprana - alteraciones de la agudeza visual
- Protección específica - atención en planificación familiar hombres y mujeres
- Protección específica - atención preventiva en salud bucal
- Protección específica - vacunación

1.3 ATENCION DE URGENCIAS

- Atención inicial de urgencias
- Observación
- Transporte asistencial de pacientes

1.4 APOYO DIAGNOSTICO

- Toma de muestras de laboratorio clínico
- Laboratorio Clínico
- Citologías cervicouterina

1.5 COMPLEMENTACION TERAPEUTICA

- Servicio farmacéutico
- Electrocardiograma

2. SEDES

- E.S.E CENTRO DE SALUD SAN MIGUEL - Sede Piedra del Sol
- SEDE SAN JOSE
- PUESTO DE SALUD LA COCHA
- PUESTO DE SALUD ROSA FLORIDA SUR
- PUESTO DE SALUD LA CAÑADA
- PUESTO DE SAN PEDRO

3. CAPACIDAD INSTALADA

- Ambulancias No. 2
- Sala de partos No. 1
- Sala de procedimientos No. 1
- Camillas de observación No. 4

4. HORARIOS DE ATENCION

- ATENCION AMBULATORIA
  Martes a viernes: 7:00 am a 12: 00 pm
  1:00 pm a 5:00 pm

  Sábado: 7:00 am a 1:00 pm

- ATENCION DE URGENCIAS
  Lunes a Domingo: 24 horas

5. MODALIDADES DE ATENCION

- INTRAMURAL: Atención ambulatoria en las diferentes sedes
- EXTRAMURAL: Atención domiciliaria y brigadas de atención