HOSPITAL SAN ANTONIO E.S.E

MODELO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD



YURANY GARCIA TORRES
GERENTE

AMBALEMA – TOLIMA
I NIVEL

Elaborado Por:	**Revisado Por**:	**Aprobado Por**:
Paola Andrea Lozada Apoyo a la Gestión	Dra. Yurany García Torres Gerente	Dra. Yurany García Torres Gerente

1. JUSTIFICACIÓN

El presente modelo de prestación de servicios de salud del Hospital San Antonio E.S.E de Ambalema tiene como objetivo dar a conocer a los diferentes entes y particulares los procesos articulados en pro de la prestación de los servicios a los usuarios con calidad, seguridad y oportunidad.

Este documento facilita el acceso a nuestra institución desde una perspectiva interna, permitiendo la identificación de los servicios ofertados y sus horarios, disponibilidad de recursos humanos, físicos y de infraestructura, así como el sustento documental en el que se basa la atención integral a nuestros usuarios.

2. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las actividades que contempla el modelo van desde la admisión del usuario hasta su egreso y posterior seguimiento, y se encuentran enmarcados desde los lineamientos establecidos en la plataforma estratégica institucional y el sistema de gestión de la calidad, estableciendo directrices dentro de la operación de los procesos orientadas a dar cumplimiento a los requisitos del cliente, de la institución, normativos y legales, que a su vez redunde en la seguridad y eficacia de la atención y generen satisfacción y confianza de todas las partes interesadas.

3. RESEÑA HISTORICA

En el año 1947 la familia VAUGHAN, donó al municipio de Ambalema-Tolima, el lote de la patria para que allí se construyera el Hospital San Antonio, inició solamente con un médico y una enfermera, por esta razón se decidió entregar el hospital a la institución SENDAS y al poco tiempo fue devuelto al municipio por el alcalde de esa época el Señor ALFREDO OSORIO y el concejal MARCO AURELIO PATARROYO.

Por medio del acuerdo 018 de fecha 17 de Septiembre de 1996, emitido por el Concejo Municipal de Ambalema-Tolima se creó la Empresa Social del Estado HOSPITAL SAN ANTONIO E.S.E DE AMBALEMA TOLIMA, como una entidad pública descentralizada del orden municipal, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita a la dirección local e integrante del Sistema General de Seguridad Social, sometido al régimen jurídico previsto en el Capítulo III, articulo 194 al 197 de la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios por el derecho privado en lo que se refiere a contratación y los estatutos.

Es así como las instalaciones en el hospital se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

1. Urgencias
2. Consulta externa
3. Promoción y prevención
4. Consulta odontológica
5. Laboratorio clínico
6. Farmacia
7. Hospitalización

8. Sala de partos
9. Servicio de ambulancias
10. Enfermería

4. ARTICULACIÓN DE LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

MISION

"Brindamos servicios de salud de primer nivel de complejidad con entrega, seguridad en la atención y calidez humana hacia nuestros clientes y sus familias logrando su satisfacción por los servicios prestados en la ese hospital SAN ANTONIO DE AMBALEMA"

VISION

"Ser uno de los hospitales líderes de primer nivel de atención del departamento del Tolima, que brinde servicios de salud accesibles, oportunos y seguros a través de personal idóneo, comprometido y a la vanguardia de cambios legislativos y sociales"

POLITICA DE CALIDAD

De calidad. El Hospital SAN ANTONIO E.S.E., de Ambalema-Tolima establece como Política de Calidad un compromiso con la comunidad de asegurar la oportunidad, accesibilidad, pertinencia en los servicios con calidad, humanización y ética profesional, apoyados en principios y valores para lograr la satisfacción del usuario, con el mejoramiento continuo.

Calidad Institucional: Todas las actividades desarrolladas por el HOSPITAL SAN ANTONIO E.S.E. de Ambalema-Tolima, estarán enmarcadas dentro de los estándares de Calidad definidos para cada servicio. Los resultados insatisfactorios serán sometidos a análisis y ajuste para evitar su reincidencia.

La Política de Seguridad del Paciente del Hospital San Antonio de Ambalema-Tolima, es el conjunto de habilidades institucionales tendientes a mejorar los niveles de seguridad en la prestación del servicio salvaguardando con ello al paciente de riesgos evitables derivados de la atención en salud.

Política de Atención al Usuario del Hospital San Antonio de Ambalema-Tolima, es el eje principal de atención de quejas y reclamos que propende por la agilización de procesos y la capacidad de respuesta en busca de la satisfacción de necesidades y expectativas del usuario interno y externo, mediante el procedimiento por el cual la ciudadanía puede presentar quejas solicitudes, reclamaciones consultas e informaciones referentes a la prestación de servicios de salud, por tal razón, se apoya y promueve todas las formas de participación comunitaria que conlleven a un verdadero control social de nuestra gestión pública, a los cuales se les dará respuesta en los términos establecidos en la ley.

5. VALORES CORPORATIVOS

Los valores se conciben como las cualidades y virtudes personales que rigen y orientan las actitudes y comportamientos de la comunidad hospitalaria. En el desarrollo de los procesos y actuaciones se tendrán como referentes los siguientes Valores Institucionales:

a. Amor: consiste en expresar el sentimiento de valoración y aprecio hacia sí mismo,
hacia los demás y hacia la naturaleza, aplicando los siguientes criterios:

- Propiciar el desarrollo de la autoestima.
- Procurar el bien, la gratificación y la felicidad.
- Gozar el éxito y bienestar de los demás como propios.
- Servir y dar lo mejor de sí, de forma desinteresada, sin egoísmo ni envidia.
- Dar lo mismo que cada uno quisiera recibir.

b. Responsabilidad: consiste en cumplir oportunamente con las obligaciones, orientando las actuaciones a un buen resultado para la entidad, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Prever y asumir las consecuencias que se deriven de todas las actuaciones.
- Ser eficientes y eficaces en la ejecución de los procesos y la utilización de los recursos disponibles.
- Salvaguardar los bienes y equipos de la institución, cuidando y manteniendo los elementos de trabajo en buen estado.
- Buscar la excelencia, velando por la autoformación, la autogestión y el autocontrol para la ejecución de todas las actividades, bajo las normas y principios establecidos.

c. Tolerancia: entendida como el respeto por las creencias, costumbres y opiniones de los demás, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Escuchar todas las opiniones para alcanzar una meta u objetivo común, propiciando un ambiente de conciliación y consenso.
- Entender a los demás tal como son, respetando sus principios y costumbres.

- Aprender a aceptar las críticas.

d. Compromiso: participar proactivamente para el logro de la misión institucional, de manera constante y responsable, entregando lo mejor de sí mismo, teniendo como aspectos fundamentales los siguientes:

- Planear el trabajo, estableciendo objetivos posibles de cumplir.
- Demostrar sentido de pertenencia y de identidad con la institución.
- Actuar con iniciativa, prudencia, entusiasmo, motivación y diligencia.
- Asumir la importancia del mejoramiento continuo de los procesos.

e. Solidaridad: actuar de manera oportuna, en unión con otros, sintiendo como propias las necesidades e intereses de los demás, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Escuchar al otro y ayudarlo.
- Colaborar y brindar apoyo a los demás.
- Compartir el conocimiento y las experiencias facilitando el trabajo en equipo.
- Rechazar la indiferencia ante las situaciones adversas de los demás.
- Dar y facilitar la atención prioritaria a los grupos y personas en condiciones de vulnerabilidad.

f. Respeto: reconocer en el otro la dignidad de ser humano, según los siguientes criterios:

- Valorar en cada persona su honra, buen nombre, tiempo, espacio, trabajo y pertenencias.

- Mantener en las relaciones con los demás la cortesía, la amabilidad, la gratitud y la puntualidad.
- Utilizar una comunicación asertiva, constructiva y edificante.
- Saludar y contestar siempre el saludo de las demás personas.
- Dar siempre respuesta oportuna, veraz y adecuada a los requerimientos de los demás.

g. Honestidad: actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de la vida y proceder de acuerdo con los valores, principios y reglas establecidos, con base en los siguientes lineamientos:

- Mantener la imparcialidad y la objetividad en todas las actuaciones.
- Decir la verdad y ser consecuente con ella.
- Reconocer los errores.
- Rechazar la complicidad y denunciar los comportamientos inadecuados.
- Rechazar todo tipo de presión inadecuada frente a actos irregulares o ilícitos.

h. Lealtad: consiste en guardar la fidelidad, sin defraudar la confianza otorgada por las personas, la familia, la institución y la sociedad, con base en los siguientes lineamientos:

- Conservar la reserva de la información en los diferentes espacios.
- Evitar comentarios que puedan afectar el buen nombre de la institución y de las personas.
- Impedir el beneficio de terceros por uso no autorizado de información y procesos institucionales.

- Compartir oportunamente la información que afecte o pueda afectar a los servidores y colaboradores de la institución.

i. **Prudencia:** guardar ecuanimidad y cordura, previendo los riesgos y consecuencias en cada una de las actuaciones, con base en los siguientes criterios:

- Actuar en el momento y en la forma adecuada.
- Aplicar de manera adecuada los conocimientos técnicos y científicos, utilizando los mejores recursos disponibles.
- Tener claridad sobre sus habilidades, competencias y limitaciones.

j. **Humanidad:** El valor de la Humanidad es superior a cualquier otro y debe reconocerse su prioridad respecto a los demás valores. Cada ser humano debe ser tratado por el personal que ejerce una profesión u ocupación en salud de acuerdo con una jerarquía razonablemente sustentada de sus necesidades biológicas, psicológicas, sociales y espirituales.

k. **Dignidad:** Debe reconocerse la dignidad de cada ser de la especie humana, entendida como mayor excelencia entre los seres vivos, por la que no puede ser maltratado por sí mismo ni por otro, ni ser instrumentalizado o discriminado, sino ser promovido dentro de sus características.

6. PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Los principios éticos del Hospital SAN ANTONIO E.S.E. de Ambalema -Tolima, son los lineamientos que guían las actitudes, prácticas y comportamientos de los servidores públicos y de todas las personas que conforman la comunidad

hospitalaria. En este sentido, El hospital SAN ANTONIO de AMBALEMA - Tolima ESE, adopta los siguientes principios, sin perjuicio de la aplicación de los demás que se declaren universalmente:

a) **Beneficencia:** siempre hacer el bien.

b) **No maleficencia:** evitar el daño en todas las actuaciones.

c) **Justicia:** garantizar a cada quien lo que requiere, manteniendo el equilibrio entre la igualdad y la dignidad.

d) **Autonomía:** respetar la facultad de autodeterminación para la toma de decisiones personales y colectivas.

e) **Respeto a la dignidad humana:** valorar o cualificar a la persona como ser humano y como un fin en sí mismo.

f) **Igualdad:** reconocer los mismos derechos a todas las personas, sin discriminación alguna.

g) **Eficiencia:** optimizar el uso de los recursos en cumplimiento de los objetivos institucionales.

h) **Publicidad:** dar a conocer a la comunidad las actuaciones administrativas y facilitar el acceso a la información, sin perjuicio de aquella sometida a reserva.

i) **Celeridad:** ser diligente (cuidadoso, activo y oportuno) en el desarrollo de todos los procesos.

j) **Imparcialidad:** actuar con objetividad, rectitud y sin prevención a favor o en contra de personas o situaciones.

k) **protección del ambiente:** velar por el equilibrio del ecosistema, tomando decisiones que minimicen el impacto negativo.

l) **De autonomía:** El personal de salud debe ejercer su capacidad para deliberar, decidir y actuar. Las decisiones personales, siempre que no afecten desfavorablemente a sí mismo y a los demás, deberán ser

respetadas. El afectado en lo referente a este principio o, de no poderlo hacer, su representante legal, es quien debe autónomamente decidir sobre la conveniencia o no, y oportunidad de actos que atañen principalmente a los intereses y derechos del afectado.

m) **De beneficencia**: Se debe hacer lo que conviene a cada ser humano respetando sus características particulares, teniendo más cuidado con el más débil o necesitado y procurando que el beneficio sea más abundante y menos demandante de esfuerzos en términos de riesgos y costos. La cronicidad, gravedad o incurabilidad de la enfermedad no constituye motivo para privar de la asistencia proporcionada a ningún ser humano; se debe abogar por que se respeten de modo especial los derechos de quienes pertenecen a grupos vulnerables y estén limitados en el ejercicio de su autonomía.

n) **De no maleficencia**: Se deben realizar los actos que, aunque no beneficien, puedan evitar daño. La omisión de actos se sancionará cuando desencadena o pone en peligro de una situación lesiva.

7. MODELO DE ATENCION

El HOSPITAL SAN ANTONIO E.S.E. es una empresa social del Estado, ubicado en el Barrio Campoalegre del municipio de Ambalema Departamento del Tolima, presta servicios de primer nivel de complejidad como: medicina general, urgencias, atención en odontología, laboratorio clínico, actividades de promoción y prevención, vacunación, atención preventiva de salud oral, atención de planificación familiar, control de crecimiento y desarrollo, alteración del joven, detección y alteración del embarazo, detección y alteración del adulto, detección del cáncer del cuello uterino, transporte tipo TAB de usuarios. Atiende usuarios del

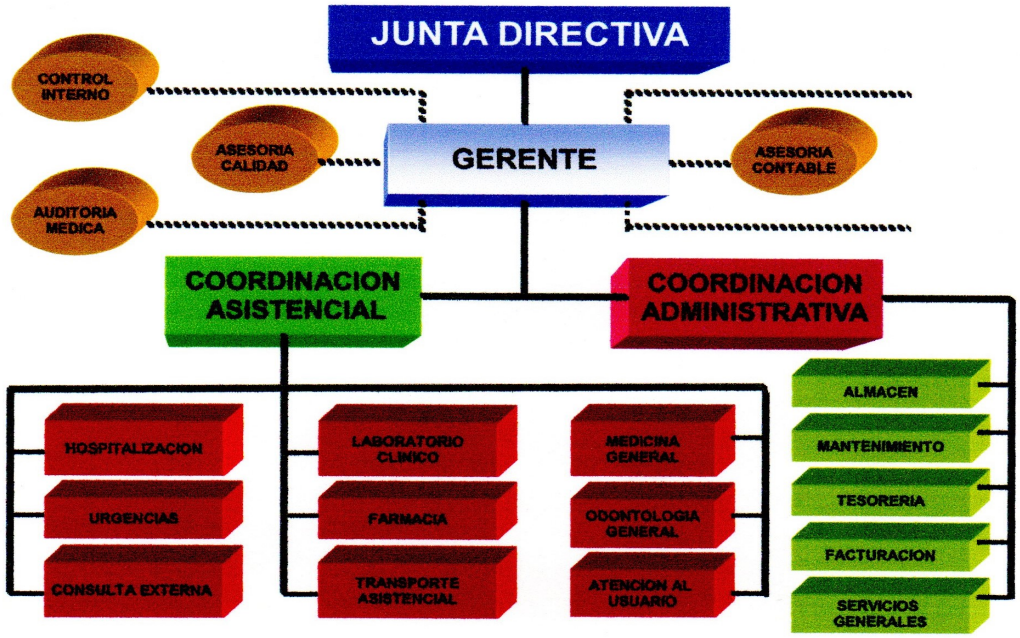
área rural y urbana aproximadamente de 6,612 habitantes fuera de la población flotante.

Como entidad pública le exige la búsqueda de estrategias que permitan una gestión eficiente y efectiva de sus recursos, así como de generar habilidades para el mejoramiento de sus procesos y rendir cuentas a la ciudadanía y grupos de interés sobre el avance de su gestión.

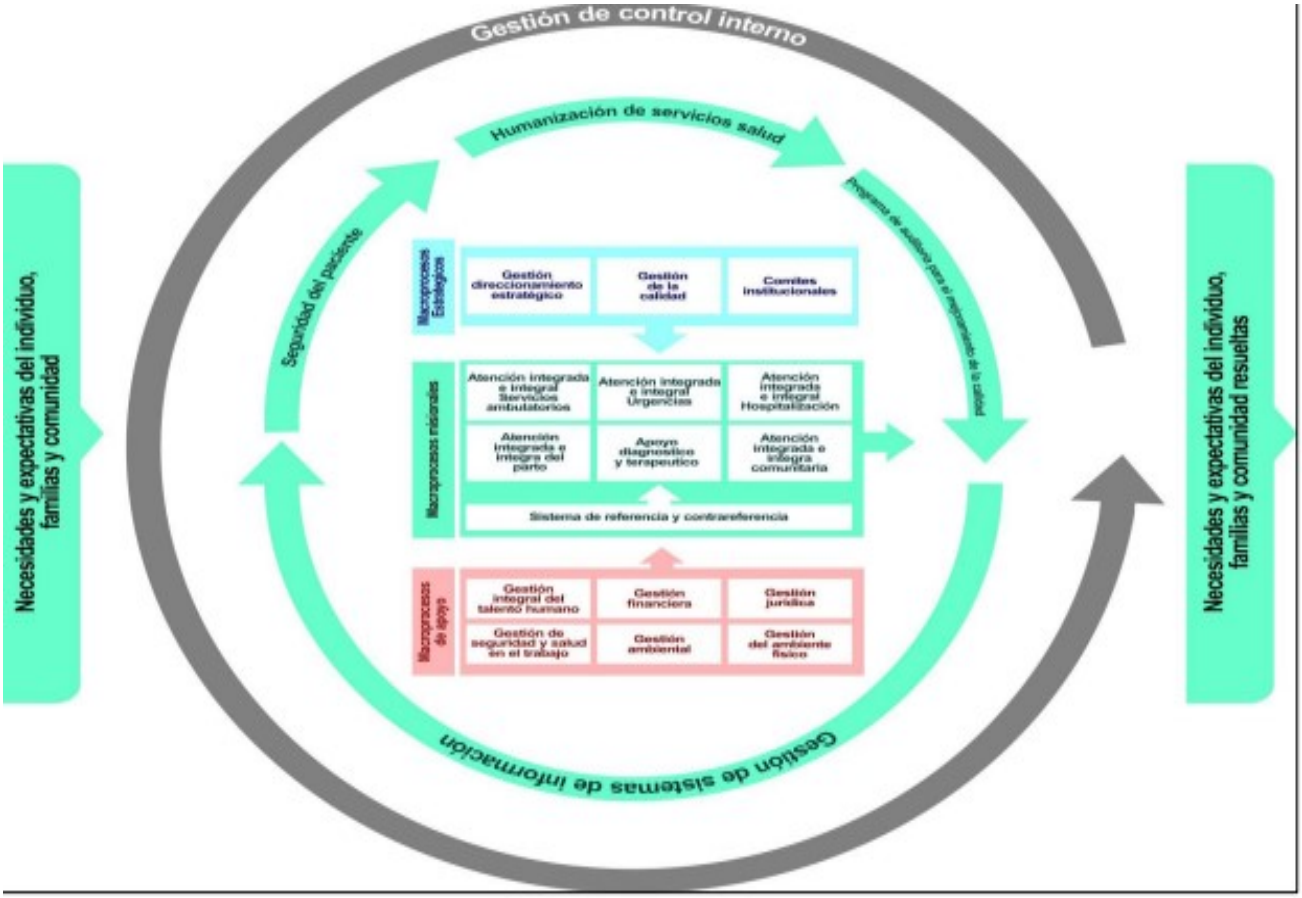
8. PILARES DEL MODELO INTEGRAL DE ATENCION

El modelo establece una serie relacional a nivel inter-institucional, entendiendo el proceso de atención como una secuencia de actividades en la cual interactúan los diferentes procesos asistenciales y administrativos, a fin de proveer servicios de salud con calidad y seguridad que satisfagan las expectativas y necesidades de los clientes.

9. ESTRUCTURA ORGÁNICA



10. MAPA DE PROCESOS



Macroproceso Estratégico:
Los que facilitan o permiten la toma de decisiones por la alta Dirección, dentro de este grupo se identifican para el Hospital los procesos de planeación, Gestión de Control Interno, Gestión de Calidad, Coordinación Medica, Auditoria Médica y. comités institucionales.

Macroproceso Misional:
Que contribuyen directamente al cumplimiento de la razón de ser del Hospital y se constituye en los procesos más importantes para la entidad, al interior del Hospital se identifican los procesos de gestión Atención de urgencias, Gestión atención

ambulatoria, Promoción y prevención, ayudas diagnósticas y gestión de atención hospitalaria.

Macroproceso de Apoyo:
Que coadyuvan a la correcta ejecución de los procesos misionales, en el Hospital se han identificado como procesos de apoyo el de gestión del talento humano, gestión de los recursos físicos y de mantenimiento, presupuesto, contabilidad, cartera, tesorería, archivo, estadística, facturación, sistemas de información y contratación**.**

11. SERVICIOS ASISTENCIALES

	COMPLEJIDAD			
	INTRAMURAL	EXTRAMURAL		
SERVICIOS	AMB	OTRAS	BAJA	MEDIA
Medicina General	X		X	
Consulta externa	X		X	
Odontología.	X		X	
Enfermería	X		X	
Promoción y Prevención.	X		X	
Observación	X		X	
Laboratorio Clínico	X		X	
Sala de partos	X		X	
Toma de Muestras de Citologías.	X		X	
Farmacia.	X		X	

12. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- **Elegir Libremente** al médico y en general a los profesionales de la salud, dentro de los recursos disponibles.
- **Comunicación Clara**, que le permita obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar
- **Respeto** a recibir un trato digno y humanizado respetando sus creencias, costumbres, valores culturales y espirituales.
- **Confidencialidad** los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial que, sólo con su autorización puedan ser conocidos.
- **Mejor Servicio** recibir la mejor asistencia médica disponible, velando por su seguridad en un marco de respeto por sus deseos y creencias, así como a obtener una segunda opinión si así lo solicita.
- **Explicación de costos** recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios recibidos.
- **Apoyo Espiritual** recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa
- **Investigación** a que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado.
- **Dignidad** Obtener una evaluación y gestión del dolor físico, emocional, social y espiritual, según su condición, procurando su participación en las decisiones de manejo

DEBERES DE LOS USUARIOS

- **Elegir Libremente** al médico y en general a los profesionales de la salud, dentro de los recursos disponibles.
- **Comunicación Clara**, que le permita obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar.

- **Respeto** a recibir un trato digno y humanizado respetando sus creencias, costumbres, valores culturales y espirituales.
- **Confidencialidad** los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial que, sólo con su autorización puedan ser conocidos.
- **Mejor Servicio** recibir la mejor asistencia médica disponible, velando por su seguridad en un marco de respeto por sus deseos y creencias, así como a obtener una segunda opinión si así lo solicita.
- **Explicación de costos** recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios recibidos.
- **Apoyo Espiritual** recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa
- **Investigación** a que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado.
- **Dignidad** Obtener una evaluación y gestión del dolor físico, emocional, social y espiritual, según su condición, procurando su participación en las decisiones de manejo

13. INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS FISICOS

Consultorios Médicos de consulta externa	1
Consultorio Odontológico	1
Sala de Espera consulta externa	1
Servicio de Urgencias	1
Consultorios de Urgencias	1
Sala de procedimientos	1
Sala de reanimación	1
Numero de camillas de observación en urgencias (Adultos)	6
Número de cunas de observación pediátrica	1
Unidades Sanitarias por consultorio	1
Número de habitaciones en pensión con acompañante	1
Número de habitaciones para aislados	1
Número de camas hombres	2
Número de camas mujeres	2
Número de camas maternidad	1
Número de camas pediatría	2
Sala de partos	1

Laboratorio clínico	1
Consultorio de vacunación	1
Consultorio de atención de enfermería	1

14. TRANSPORTE DE PACIENTES

El hospital cuenta con una (1) ambulancia para traslado de pacientes, Traslado en ambulancia tipo TAB.

15. HOSPITALIZACIÓN

- Estancia en habitación unipersonal
- Estancia en habitación bipersonal
- Estancia en habitación de dos camas.
- Atención del parto Normal

16. URGENCIAS

TRIAGE - CLASIFICACION DE PRIORIDADES DE ATENCION

El triage es el proceso mediante el cual un paciente es valorado a su llegada, para determinar la urgencia y asignar el recurso de salud, apropiado para el cuidado del problema identificado; el paciente es clasificado de acuerdo con prioridades

Para seguridad de todos los usuarios que asisten a consulta de urgencias, es importante tener en cuenta que la atención será brindada de acuerdo al estado de salud o gravedad en que se encuentre el paciente y no por el orden de llegada, siguiendo las directrices del ministerio de salud en los cuales se les debe dar prioridad a niños, mujeres embarazadas y personas de la tercera edad.

Los siguientes factores combinados con los signos vitales del paciente, el examen físico y el motivo de consulta, pueden cambiar la prioridad con la que debe ser iniciado el tratamiento:

- Severidad de los síntomas
- Frecuencia de los síntomas
- Problemas pre existentes
- Factores precipitantes
- Edad del paciente
- Antecedentes alérgicos
- Antecedentes medicamentosos

Los signos y síntomas son los indicadores de enfermedad más relevantes. Los signos vitales significativamente anormales son indicadores de amenaza de la vida: hipotermia e hipertermia; bradicardia y taquicardia; hipotensión e hipertensión, apnea y taquipnea.

Los signos y síntomas cardiovasculares son considerados prioridad I o II y ninguno se clasifica como prioridad III, lo que implica que no se dejan pacientes en turno en la sala de espera.

Atención Inmediata

- Paro cardíaco respiratorio
- Dificultad para respirar grave
- Heridas que comprometen la vida del paciente
- Pérdida de conocimiento

Urgente

- Crisis asmática moderada
- Dolor de pecho
- Sangrado abundante
- Heridas que requieren puntos
- Quemaduras en gran parte del cuerpo
- Envenenamiento o intoxicaciones

Prioritario

- Dolor en cualquier lugar de menos de 12 horas que presente fiebre

- Dificultad para respirar leve o taquicardia
- Diarrea con boca seca
- Reacciones alérgicas con brote generalizado
- Recién nacido con cualquier síntoma, no fiebre

No Urgente

- Resfriado común
- Infección urinaria
- Diarrea sin deshidrataron
- Golpes, raspaduras
- Malestar sin fiebre
- Estreñimiento
- Dolor muscular entre otros

17. PROCEDIMIENTOS TECNICO ADMINISTRATIVOS

- Buzón sugerencias
- Libro de quejas y reclamos
- Cartelera con principios corporativos de la Institución
- Encuesta de satisfacción al cliente
- Manual de funciones
- Protocolos de manejo
- Organigrama de la Institución
- Comité de Alianza de Usuarios
- Comité de Archivo
- Comité de Bienestar Social
- Comité de Compras
- Comité de Control Interno
- Comité de Convivencia Laboral
- Comité del Grupo Administrativo de Gestión Ambiental y Sanitario GAGAS
- Comité de Farmacia, Terapéutica, Fármaco y Tecnovigilancia
- Comité de Ética Hospitalaria
- Comité de Historias Clínicas
- Comité Hospitalario de Emergencias
- Comité IAMI

- Comité de Urgencias
- Comité Paritario de Salud Ocupacional COPASO
- Comité de Seguridad del Paciente
- Comité de Vigilancia Epidemiológica
- Comité de Calidad
- Comité de Infecciones, Profilaxis y Política Antibiótica
- Personal responsable de cada servicio
- Registro de asignación de citas.
- Registro diario de consultas por medico
- Registro para sistema de información

18. OFERTA DE SERVICIOS

LABORATORIO
Acido úrico
Antígeno específico para cáncer de próstata
ASTOS
Azúcares reductores
Baciloscopia
Bilirrubina directa
Bilirrubina total
Colesterol HDL
Colesterol LDL
Colesterol Total
Coprológico
Coproscópico (incluye: pH sangre azucares reductores y parásitos)
Creatinina depuración
CREATININA EN SUERO ORINA Y OTROS
Cuadro hemático o hemograma hematocrito y leucograma
Curva de tolerancia a la glucosa (5 muestras)
Prueba Embarazo en placa (látex policlonal)
Factor RA prueba semicuantitativa
Glucosa (en suero LCR otros fluidos)
Glucosa Pre y Post carga o test de Osullivan
Gram tinción y lectura cualquier muestra
Hematocrito

Hemoclasificación grupo sanguíneo y factor RH
Hemoparasito Gota Gruesa
Hepatitis B anticuerpo anti central M
Hongos examen directo KOH
Leishmaniasis determinación Ac
Leucocitos recuento diferencial
Leucocitos recuento total
Morfología globular serie roja
Leucograma recuento total y diferencial de leucocitos
Nitrógeno uréico
Parcial de orina incluído sedimento
Plaquetas recuento
Proteína C reactiva PCR prueba semicuantitativa
Protrombina tiempo PT
Sangre oculta en MF
Secreción uretral o vaginal examen microscópico c/u
Serologia IgM para Dengue
Sida anticuerpos VIH 1
Sifilis serología presuntiva cardiolipina o VDRL
Tiroidea estimulante TSH
Toxoplasma anticuerpo G
Toxoplasma anticuerpo M
Triglicéridos
Tromboplastina tiempo parcial PTT
Troponina T
Urocultivo con recuento de colonias
Velocidad sedimentacion globular VSG
OTROS PROCEDIMIENTOS
Electrocardiograma
Nebulizaciones c/u
Lavado de oídos
Extracción cuerpo extraño conducto auditivo externo sin incisión
Extracción cuerpo extraño nariz
Taponamiento nasal anterior
Curación nariz o senos paranasales

Monitoría fetal anteparto sesión
Monitoría fetal intraparto durante todo el trabajo de parto
Inserción o retiro de dispositivo intrauterino de cualquier tipo; incluye: consulta y dispositivo
Inmovilización coccix por luxación
Inmovilización miembro superior o inferior total o parcial
Cambio de Yeso Hombro MMSS o tobillo
Cambio de Yeso Muslo y/o pierna+B2904
Cambio de Yeso Tórax y/o pelvis
Curación simple con inmovilización
Lavado gástrico
Consulta medicina general
Consulta de urgencias
Onicectomía una a dos uñas
Sutura
Derechos de sala para suturas
Derechos de sala para curaciones
Derechos de sala de parto
Derechos de sala de yesos

HORARIOS

SERVICIO	NIVEL DE ATENCION	HORARIOS DE ATENCION
CONSULTA DE URGENCIAS	1	24 horas, todos los días
TRASLADO EN AMBULANCIA BASICA	1	24 horas, todos los días
LABORATORIO CLINICO	1	Lunes a Viernes 7:00 am a 12 m y 2:00 pm a 6:00 pm
CONSULTA EXTERNA	1	Lunes a Viernes 7:00 am a 12 m y 2:00 pm a 6:00 pm
HOSPITALIZACIÓN	1	24 horas, todos los días
CONSULTA ODONTOLOGICA	1	Lunes a Viernes 7:00 am a 12 m y 2:00 pm a 6:00 pm

19. PERSONAL A SU SERVICIO

El Hospital San Antonio de Ambalema cuenta con una planta de personal de treinta y cuatro (34) colaboradores debidamente calificados, dispuestos a brindar el mejor servicio y bienestar a la comunidad ambalemuna y sus alrededores, comprometidos cada día con la calidad de la salud, cuyo equipo de trabajo se encuentra conformado de la siguiente manera:

NOMBRES	APELLIDOS	CARGO
YURANY	GARCIA TORRES	GERENTE
CINDY TATIANA	LOPEZ BONILLA	PROFESIONAL UNIVERSITARIO
MARIA ESTHER	CAMARGO RAMIREZ	AUXILIAR ADMINISTRACION-SIAU
ELSA	MEDINA DULCEY	AUXILIAR DE CAJA
CARLOS HUMBERTO	SALAS MOLINA	OPERARIO DE SERVICIOS GENERALES
JUAN CARLOS	ARGUELLES ACUÑA	CONDUCTOR
FIBIT MARINETH	MENDOZA SANCHEZ	ENFERMERA
JAIRO ALONSO	CRUZ	CONDUCTOR DE APOYO
JUAN CARLOS	HERNANDEZ	CONDUCTOR DE APOYO
MARIA EDITH	CASTELLANOS DIAZ	AUXILIAR SALUD ORAL
MIRIAM	LOZANO CASTRO	TEC EN REGENCIA DE FARMACIA
HERIBERTO	HERRERA GRANADOS	AUXILIAR DE ENFERMERIA
GUSTAVO ADOLFO	PACHON	MEDICO SERVICIO SOCIAL
MARIA VALENTINA	LOPERA	MEDICO SERVICIO SOCIAL
KELLY DAHIANNA	ORTIZ LEAL	MEDICO GENERAL
DAGOBERTO	DONADO VIDES	MEDICO GENERAL

NOMBRES	APELLIDOS	CARGO
ORLANDO JOSE	HERRERA JIMENEZ	
JUAN SEBASTIAN	FERNANDEZ VALDERRAMA	MEDICO GENERAL
YETNIH ROCIO	CASTRO CHAPARRO	ODONTOLOGA
MARIA GISSEL	ORDOÑEZ CONTRERAS	BACTERIOLOGA
HUGO FERNELLY	BOHORQUEZ ORTEGA	ASESOR JURIDICO-PROCESOS JUDICIALES
KEVIN	FRYE ROCHA	CONTROL INTERNO
JUAN DIEGO	ROBLES	CONTADOR
LEYDY MILENA	JARAMILLO SANCHEZ	APOYO A LA GESTION
WILMAR	SANDOVAL VIVAS	SISTEMAS DE INFORMACION
SANDRA PATRICIA	LOPEZ GIRALDO	AUX. DE ENFERMERIA
KAREN MABEL	VARGAS MURILLO	AUX. DE ENFERMERIA
WILLINGTON	ACOSTA	AUX. DE ENFERMERIA
SANDRA ISABEL	RAMIREZ	AUX. DE ENFERMERIA
YENIKA ALEJANDRA	DAZA PEREZ	AUX. DE ENFERMERIA
GERALDINE LUCIA	URUEÑA GALEANO	AUX. DE ENFERMERIA
DIEGO LIBARDO	CHAVARRO	COORD. FACTURACION
GLORIA ESTELLA	NAVARRO	AUX SERVICIOS GENERALES
SANDRA MILENA	VALENCIA CASTAÑEDA	AUX SERVICIOS GENERALES

20. SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÌA DE LA CALIDAD DE LA ATENCION

Establecido por el ministerio de Salud, aplicable a las IPS, EPS y EPS.S, se define como el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos liberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mejorar y mantener la calidad de los servicios de salud en el país.

Las acciones que desarrolla el sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud, se orientan al mejoramiento de los resultados de la atención en salud, el sistema debe de cumplir con las siguientes características.

ACCESIBILIDAD, OPORTUNIDAD, SEGURIDAD, PERMANENCIA Y CONTINUIDAD.

El hospital consciente de que los niveles de calidad en los servicios ofrecidos deben ser siempre superiores a las mininas obligatorios, adopta el sistema obligatorio de garantía de calidad en todos sus componentes que son:

SISTEMA ÚNICO DE HABILITACION

Establece las condiciones que debe cumplir obligatoriamente la administradora del régimen subsidiado y las instituciones prestadoras de salud para entrar y permanecer en el sistema de salud.

Mediante el cumplimiento de estas condiciones se busca garantizar la seguridad a los pacientes frente al riesgo que implica el proceso de atención en salud.

Dentro del sistema único de habilitación, el hospital ha habilitado las siguientes áreas de acuerdo a la Resolución 3100 de 2019:

1

Departamento	Municipio	Código Sede Prestador	Sede	Nombre Sede Prestador	Servicio	Distintivo
Tolima	AMBALEMA	7303001018	01	HOSPITAL SAN ANTONIO E.S.E DE AMBALEMA - (730300101801)	129 -HOSPITALIZACIÓN ADULTOS	DHSS0134216
Tolima	AMBALEMA	7303001018	01	HOSPITAL SAN ANTONIO E.S.E DE AMBALEMA - (730300101801)	130 -HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA	DHSS0134217
Tolima	AMBALEMA	7303001018	01	HOSPITAL SAN ANTONIO E.S.E DE AMBALEMA - (730300101801)	312 -ENFERMERÍA	DHSS0134218
Tolima	AMBALEMA	7303001018	01	HOSPITAL SAN ANTONIO E.S.E DE AMBALEMA - (730300101801)	328 -MEDICINA GENERAL	DHSS0134219
Tolima	AMBALEMA	7303001018	01	HOSPITAL SAN ANTONIO E.S.E DE AMBALEMA - (730300101801)	334 -ODONTOLOGÍA GENERAL	DHSS0134220
Tolima	AMBALEMA	7303001018	01	HOSPITAL SAN ANTONIO E.S.E DE AMBALEMA - (730300101801)	420 -VACUNACIÓN	DHSS0134221
Tolima	AMBALEMA	7303001018	01	HOSPITAL SAN ANTONIO E.S.E DE AMBALEMA - (730300101801)	706 -LABORATORIO CLÍNICO	DHSS0134222
Tolima	AMBALEMA	7303001018	01	HOSPITAL SAN ANTONIO E.S.E DE AMBALEMA - (730300101801)	714 -SERVICIO FARMACÉUTICO	DHSS0134223
Tolima	AMBALEMA	7303001018	01	HOSPITAL SAN ANTONIO E.S.E DE AMBALEMA - (730300101801)	749 -TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS	DHSS0134224
Tolima	AMBALEMA	7303001018	01	HOSPITAL SAN ANTONIO E.S.E DE AMBALEMA - (730300101801)	1101-ATENCIÓN DEL PARTO	DHSS0134225
Tolima	AMBALEMA	7303001018	01	HOSPITAL SAN ANTONIO E.S.E DE AMBALEMA - (730300101801)	1102-URGENCIAS	DHSS0134226
Tolima	AMBALEMA	7303001018	01	HOSPITAL SAN ANTONIO E.S.E DE AMBALEMA - (730300101801)	1103-TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO	DHSS0134227

1

El cumplimiento de las condiciones de habilitación como básicas de calidad de los servicios, garantiza seguridad a los usuarios y permite mantener una buena imagen de la IPS.

AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD

Entendida como el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada, respecto a la calidad esperada de la atención en salud que reciben los usuarios, implica:

- La realización de actividades de evaluación, seguimiento y mejoramiento de los procesos definidos como prioritarios.
- La comparación entre calidad observada y calidad esperada, la cual debe estar previamente definida mediante guías, normas técnicas, científicas y administrativas.
- La adopción de medidas para corregir las desviaciones detectadas en el desempeño de los procesos, con respecto a los parámetros establecidos previamente.

Lo que se pretende con la auditoria para el mejoramiento de la calidad de atención en salud, es demostrar el cumplimiento de estándares superiores definidos en el sistema único de habilitación.

Por tal razón, las auditorias deben ser concordantes con los estándares de acreditación y superiores a los determinados como básico para la habilitación. Este componente es de obligatorio cumplimiento para las IPS, EPS Y ARL.

SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN

Es el único componente que es voluntario para las entidades públicas, y es considerado el nivel más alto de calidad en los procesos de atención en salud.

La acreditación en salud, es una estrategia y una metodología de mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud, que incluye evoluciones internas llamadas autoevaluación, evaluación externa, realizada por el ente acreditador.

La acreditación en salud, busca que el hospital cumpla con estándares más exigentes que los del sistema único de habilitación, y que aplican a todas las áreas y servicios.

Yurany Garcia Torres

YURANY GARCIA TORRES
Gerente