PORTAFOLIO DE SERVICIOS

E.S.E Hospital San Camilo de Buenavista

1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

1.1 ESTRATEGIAS

1.1.1 DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA

- Diseñar e implementar procesos de mejoramiento continuo para la prestación de servicios de salud humanizados, con calidad, con un talento humano competente, con recursos técnicos, tecnológicos e infraestructura adecuados, dando cumplimiento a los estándares de habilitación para la ESE Hospital San Camilo de Buenavista, Quindío de Primer Nivel de Atención.

1.1.2 ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

- Efectuar las gestiones administrativas necesarias, para garantizar la sostenibilidad económica de la entidad, e información razonable y oportuna, en procura de una gestión eficiente y transparente.

- Realizar seguimiento continuo a la cartera, y gestionar el cobro efectivo de los recursos económicos, para contar con un flujo de efectivo que garantice la oportunidad en el reconocimiento y recaudo de las cuentas por pagar.

1.1.3 CLÍNICO ASISTENCIAL

- Alcanzar el cumplimiento de metas de las actividades de Promoción y detección temprana, minimizando el riesgo de enfermar y mejorando las condiciones de los pacientes con enfermedades crónicas.

- Realizar actividades de demanda inducida para los programas de promoción y prevención, de crecimiento y desarrollo, control prenatal, planificación familiar, joven y adulto sano y enfermedades crónicas.

1.2 MISIÓN

El Hospital San Camilo de Buenavista, Empresa Social del Estado es una entidad que presta servicios de salud de primer nivel de atención, a través de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, con calidad y eficiencia; contando con talento humano capacitado, en búsqueda constante de la humanización de los servicios de salud, elevando la calidad de vida y el bienestar de la población de Municipio de Buenavista, Quindío.

1.3 VISIÓN

En el 2024 el Hospital San Camilo Empresa Social del Estado de Buenavista; ofrecerá sus servicios de salud con calidad y eficiencia; generando rentabilidad social y equilibrio financiero siendo competitivos y perdurables para garantizar la prestación de servicios de salud de primer nivel de atención al municipio de Buenavista, donde su componente principal está basado en el cumplimiento de altos estándares de calidad.

1.4 POLÍTICA DE CALIDAD.

El Hospital San Camilo de Buenavista, Empresa Social del Estado es una entidad que presta servicios de salud de primer nivel de atención; enfoca sus esfuerzos y garantiza la satisfacción en el acceso, continuidad y prestación de servicios de salud a los usuarios, con acciones encaminadas al mejoramiento continuo de todos los

procesos, y el aseguramiento de la calidad en el desarrollo de las actividades con Talento Humano comprometido y con gran sensibilidad humana.

1.5 PRINCIPIOS Y VALORES

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

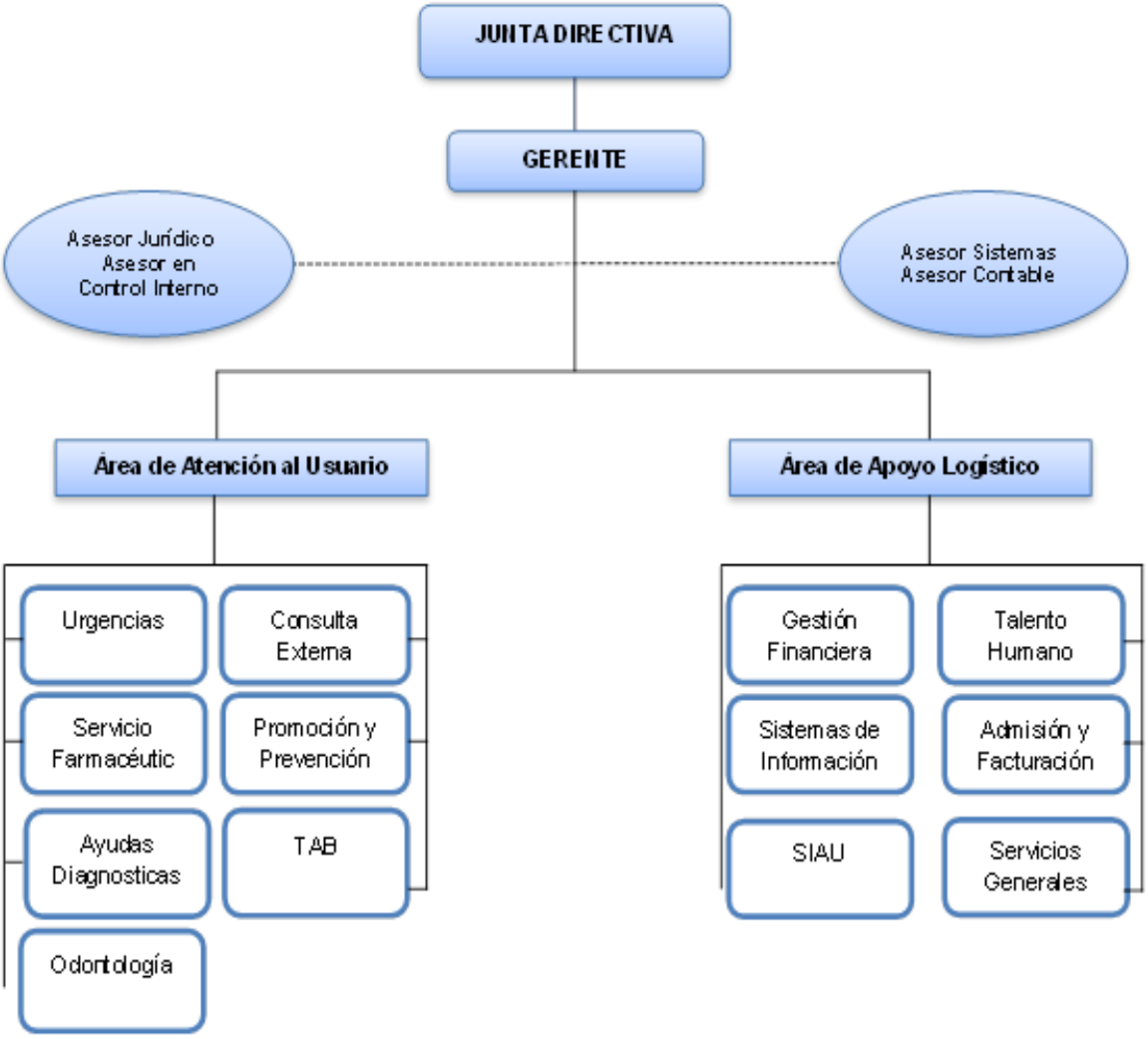
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

- **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

1.6 ORGANIGRAMA: La estructura orgánica de la ESE refleja que su composición es muy sencilla en su forma esquemática, pues las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría, son muy pocos.



1.7 MAPA DE PROCESOS

El Hospital San Camilo de Buenavista ha diseñado y puesto en marcha un Mapa de procesos, el cual le permita alcanzar los resultados y alinear sus actividades en una sola dirección, de tal modo que esté orientado a brindar productos y servicios de calidad y lograr la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.

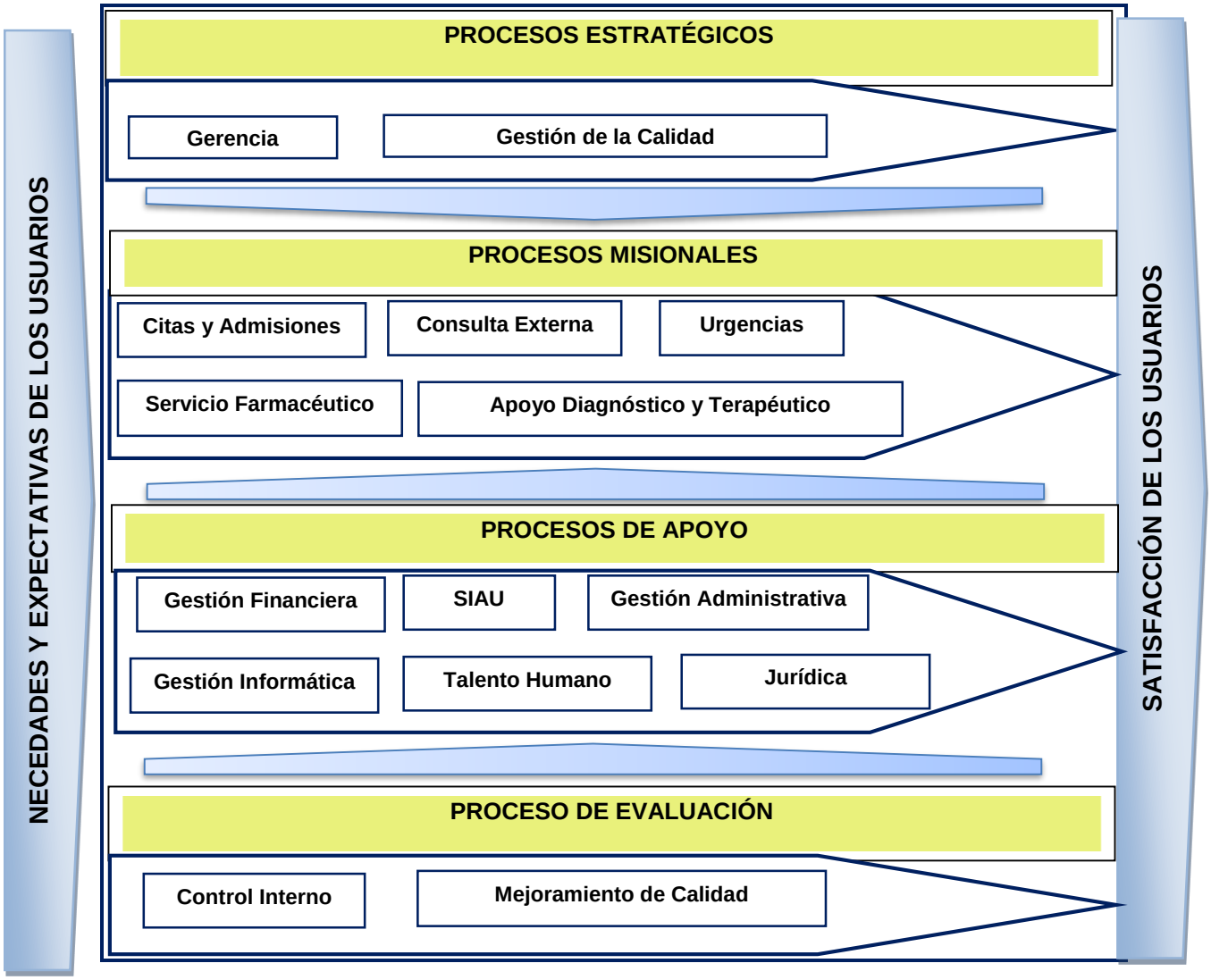
Los procesos que conforman el Mapa de procesos, fueron clasificados en cuatro según como lo establece la NTCGP 1000

- **Proceso Estratégico:** Incluye los procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

- **Proceso Misional:** Incluye todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

- **Proceso de Apoyo:** Incluye todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

- **Proceso de evaluación:** Incluye aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.


NECEDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS
PROCESOS ESTRATÉGICOS
Gerencia
Gestión de la Calidad
PROCESOS MISIONALES
Citas y Admisiones
Consulta Externa
Urgencias
Servicio Farmacéutico
Apoyo Diagnóstico y Terapéutico
PROCESOS DE APOYO
Gestión Financiera
SIAU
Gestión Administrativa
Gestión Informática
Talento Humano
Jurídica
PROCESO DE EVALUACIÓN
Control Interno
Mejoramiento de Calidad
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

2. SERVICIOS HABILITADOS.

CONDICIONES CAPACIDAD TECNOLOGICA Y CIENTÍFICA

SERVICIOS DE LA SEDE DEL PRESTADOR DONDE SE REALIZA LA DECLARACIÓN DE LA AUTOEVALUACIÓN DE SERVICIOS - RESOLUCIÓN 3100 DE 2019.

GRUPO DEL SERVICIO	COD SER	NOMBRE SERVICIO	CUMPLE
CONSULTA EXTERNA	312	ENFERMERÍA	SI
CONSULTA EXTERNA	328	MEDICINA GENERAL	SI
CONSULTA EXTERNA	334	ODONTOLOGÍA GENERAL	SI
CONSULTA EXTERNA	420	VACUNACIÓN	SI
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	706	LABORATORIO CLÍNICO	SI
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	712	TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO	SI
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	714	SERVICIO FARMACÉUTICO	SI
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	749	TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS	SI
ATENCIÓN INMEDIATA	1102	URGENCIAS	SI
ATENCIÓN INMEDIATA	1103	TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO	SI

Los anteriores datos tienen como fuente de información, el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud - REPS.

2.1 DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

La ESE Hospital San Camilo de Buenavista, Quindío cuenta con una gama de servicios básicos propios de la atención de Primer Nivel, entre los cuales están:

2.1.1 OFRECE LOS SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN QUE ESTÁN ESTIPULADOS EN LA NORMA VIGENTE, RESOLUCIÓN 3280 DE DEL 2018.

PROGRAMA DE ATENCION AL MENOR

- Atención al recién nacido
- Programa ampliado de inmunización (PAI)
- Detección temprana de las alteraciones del crecimiento y desarrollo en menores de 10 años.
- Agudeza visual y salud oral.

PROGRAMA DE ATENCION AL JOVEN

- Detección temprana de las alteraciones del joven.
- Programa de planificación familiar
- Programa de enfermedades de transmisión sexual
- Salud oral y agudeza visual
- Servicios Amigables: Detección temprana de las alteraciones del desarrollo del joven (10-29 años).

PROGRAMA DE ATENCION AL ADULTO

- Programa de detección temprana de alteraciones del adulto mayor de 45 años Consulta médica general
- Programa de planificación familiar
- Exámenes de laboratorio

PROGRAMA DE ATENCION A LA MUJER

- Detección temprana de las alteraciones del embarazo
- Detección temprana del cáncer de cérvix
- Detección temprana del cáncer de mama
- Programa de planificación familiar
- Asesorías en VIH Sida
- Salud oral.

2.1.2 CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA GENERAL.



El servicio de consulta externa, dispone de un proceso para la asignación de citas médicas que permite el manejo de la agenda de los médicos, horarios, programas y la asignación ágil y confiable de las citas ya sea telefónica o personalmente en los horarios establecidos.

La consulta externa se realiza una atención personalizada entre el médico general y el paciente ambulatorio, se cuenta con consultorios dotados, bajo los criterios de garantía y calidad. Las instalaciones de Consulta Externa cuentan con sala de espera.

EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA CUENTA CON:

- Acceso rápido y eficiente para la oportuna prestación del servicio
- Sala de espera con dos unidades sanitarias para el usuario
- Un (1) consultorio para medicina general.

HORARIO DE ATENCION:

- De lunes a viernes de 7:00a.m – 12:00m y de 1: 00p.m – 4:00pm
- Sábado de 8:00a.m – 12:00m.

2.1.3 CONSULTA ODONTOLÓGICA



El servicio de odontología, trabaja continuamente con el propósito de prevenir, diagnosticar y tratar las enfermedades bucales, todo dentro de un enfoque de alta calidad, caracterizado por una atención técnica, humana y oportuna.

Este servicio ofrece las siguientes actividades:

Control de placa bacteriana para todas las edades.

- Aplicación de flúor a usuarios de 5 a 19 años
- Aplicación de sellantes a usuarios de 5 a 15 años

- Detartraje de 12 años en adelante
- Educación en salud oral a todas las edades
- Operatoria dental.
- Urgencias odontológicas
- Atención de emergencias orales

EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA CUENTA CON LO SIGUIENTE:

- Acceso rápido y eficiente para la oportuna prestación del servicio
- Sala de espera con dos unidades sanitarias para el usuario
- Una (1) Unidad Odontológica.

HORARIO DE ATENCION:

- De lunes a viernes de 7:00a.m – 12:00m y de 1: 00p.m – 4:00pm
- Sábado de 8:00a.m – 12:00m.

2.1.4 SERVICIO DE URGENCIAS



El servicio de Urgencias ofrece una atención médica oportuna, profesional y técnica dentro de un entorno de calidez y trabajo en equipo, creando un ambiente seguro para mejorar continuamente. El servicio de urgencias, presta atención las 24 horas del día, contando con los recursos adecuados tanto físicos como de dotación y talento humano, permitiendo la atención de personas en estado de salud en grave riesgo de muerte o procesos rápidos de gravedad acordes con el nivel de complejidad de nuestra institución.

EL SERVICIO DE URGENCIAS CUENTA CON LO SIGUIENTE:

- Triage
- Consultorios médicos (1 para Consulta de Urgencias).
- Sala de procedimiento
- Sala de reanimación completa dotada
- Observación hombres y mujeres
- Observación niños.
- Servicios de transporte a pacientes en ambulancia las 24 horas del día.

2.1.5 LABORATORIO CLÍNICO



El Servicio de Laboratorio Clínico como ayuda diagnóstica, tanto en el área asistencial clínica como en el ambulatorio. Contamos con un excelente servicio de Laboratorio Clínico para toma, recolección, procesamiento de muestras.

El laboratorio cuenta con instalaciones adecuadas, equipos automatizados, insumos y personal de calidad, para brindar a los usuarios la mayor confiabilidad en el servicio. Ponemos a sus servicios los exámenes y análisis de laboratorios clínicos pertenecientes a baja complejidad en las áreas de:

- Hematología
- Coproparasitologia
- Microbiología
- Química médica
- Inmunología

2.1.6 SERVICIO FARMACÉUTICO



El Servicio Farmacéutico tiene como fin proporcionar y dispensar los medicamentos prescrito a los pacientes ambulatorios del Hospital, que tiene como misión brindar un adecuado suministro de medicamentos.

HORARIO DE ATENCION:

- De lunes a viernes de 7:00a.m – 12:00m y de 1: 00p.m – 4:00pm
- Sábado de 8:00a.m – 12:00m.

2.1.7 SERVICIO DE TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO (TAB).



Se cuentan con ambulancia de transporte asistencial básico (TAB) que permanecen en óptimas condiciones mecánicas y de dotación. La institución cuenta con una ambulancia que permite brindar disponibilidad del servicio las 24 horas del día; la cual está bien equipadas para trasladar a los pacientes que lo necesiten a Hospitales} de mayor nivel de complejidad en otros municipios o departamentos.