

## RESOLUCIÓN NÚMERO 04 DE 2014 (Enero 03)

### POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL PARA LA VIGENCIA 2014 EN LA ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA

#### EL GERENTE DE LA E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA

En uso de sus facultades Constitucionales, legales y en especial las conferidas en el Decreto 0018 expedido por el Gobernador de Santander, de fecha 25 de Enero de 2006 y

#### CONSIDERANDO

- Que la ESE Hospital Local de Piedecuesta fue creada mediante Decreto Departamental No 0018 de Enero 25 de 2006 como una Entidad Especial de carácter público, descentralizada de orden Departamental, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, sometida al régimen jurídico previsto en los artículos 194, 195 y 197 de la ley 100 de 1993, sus decretos reglamentarios y por el derecho privado en lo que se refiere a contratación. Así mismo, está adscrita a la Secretaria de Salud Departamental, cuyo objeto es la prestación de los servicios de salud, como servicio público esencial a cargo del Departamento de Santander o como parte integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Que la Ley 87 de 1993 establece normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones
- Que el Decreto Nacional 2145 de 1999 en el artículo 11 del Capítulo III considera la planeación como uno de los procesos fundamentales de la administración.
- Que el Plan Estratégico Institucional se constituye en una herramienta básica del proceso administrativo que permite direccional la organización de acuerdo con su misión, visión, política y objetivos.
- Que el Plan Estratégico Institucional debe ser flexible y permitir las modificaciones necesarias

Por lo anterior,

#### RESUELVE:

**Artículo 1º: ADOPTAR** el Plan Estratégico Institucional para la vigencia 2014.

**Artículo 2º. ESTRUCTURA.** El Plan Estratégico Institucional forma parte integral de la presente resolución y está constituido de la siguiente forma:

#### CAPITULO I

##### PLATAFORMA ESTRATÉGICA

La plataforma estratégica de la ESE Hospital Local de Piedecuesta, está constituida por la misión, visión, principios institucionales, valores institucionales, compromisos institucionales, las políticas institucionales, mapa de procesos, estructura organizacional.

## MISIÓN

Brindar servicios de salud con alta calidad humana, científica y tecnológica hacia la población del área urbana y rural del municipio de Piedecuesta, dentro de los parámetros de eficiencia y eficacia, en planes de orientación básica de promoción y prevención tratamiento y rehabilitación con base en sus necesidades; procurando el mejoramiento del estado de salud y contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población Piedecuestana.

## VISIÓN

La E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta será reconocida en el 2015 como la primera IPS de Santander por la calidad científica y humana de sus servicios de salud, producto de los altos niveles de satisfacción de los usuarios, empleados y comunidad, mediante la implementación de procesos de seguimiento continuo y la modernización tecnológica, garantizando el mejor talento humano, cálido y comprometido con el cliente, siempre aplicando los principios y valores institucionales, logrando el bienestar financiero y el mejor impacto social a la comunidad Piedecuestana.

## PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Nuestros principios permitirán apoyar el desarrollo de capacidades y habilidades de nuestro recurso humano en los niveles administrativo, asistencial y operativo. La razón principal es fomentar el respeto, el liderazgo, la responsabilidad individual y el trabajo en equipo y una cultura sustentada en la cooperación y transparencia.

- 🍷 Respeto a la dignidad humana.
- 🍷 Igualdad. Atenderemos todos los clientes / usuarios y/o pacientes que requieran servicios de baja complejidad, de acuerdo a nuestra capacidad científico - técnica, sin distinción de raza, credo, costumbres u otras características culturales del medio
- 🍷 Integridad. La Ética y el profesionalismo; la tecnología y la calidad; la calidez y la oportunidad, serán los baluartes de la institución para hallar el posicionamiento como empresa gestora del desarrollo territorial en salud de la Región
- 🍷 Eficacia. : Hará parte de nuestro desarrollo empresarial hospitalario en la prestación de servicios, observando las normas constitucionales de optimización y oportunidad que se le debe dar a los clientes/usuarios y/o pacientes.
- 🍷 Calidad.
- 🍷 Responsabilidad social. Estaremos prestos a las eventualidades, catástrofes o emergencias que se sucedan, proporcionando a la población la atención a la cual tiene derecho, con los recursos humanos y tecnológicos disponibles cualquiera sea su capacidad económica.
- 🍷 Publicidad, transparencia y equidad.

## VALORES CORPORATIVOS

La ESE Hospital Local de Piedecuesta, se consolida sobre los siguientes valores corporativos, conocidos y practicados por toda la organización siendo el marco referencial de nuestra cultura organizacional.

- 🍷 **RESPECTO:** Aceptación de la dignidad y diversidad de los individuos, grupos y sus ideas.
- 🍷 **SENTIDO DE PERTENENCIA:** Querer lo que hacemos y sentirlo como nuestro
- 🍷 **COMPROMISO:** Amar lo que hacemos, cumplir con las políticas, principios administrativos, valores, y planes de Empresa.
- 🍷 **HONESTIDAD:** Actuar con rectitud y claridad en todos los espacios, tanto personales como laborales, en garantía de la transparencia, la ética y responsabilidades en el desempeño.
- 🍷 **SOLIDARIDAD:** Promoción de responsabilidades, trabajo en equipo, participación, confianza, para facilitar esfuerzos colectivos y alcanzar metas comunes.

- 🍷 **EFICIENCIA:** Alcanzar la utilización adecuada de los recursos físicos, financieros, tiempo, insumos, etc.
- 🍷 **EL TRABAJO EN EQUIPO:** Con base en el respeto, la solidaridad y el autocontrol
- 🍷 **EQUIDAD:** Nuestro actuar no está influenciado por sesgos o discriminaciones de cualquier tipo: social, político, de género, raza, credo o religión.
- 🍷 **ÉTICA:** El comportamiento de nuestros empleados y de la empresa estará enmarcado en toda circunstancia dentro de principios de Dignidad y Justicia.
- 🍷 **COMPETITIVIDAD:** La competitividad es la satisfacción oportuna de las necesidades y expectativas del cliente, lo que implica un compromiso de excelencia en calidad y servicio, un valor que se debe integrar al diario vivir de nuestros empleados

### **COMPROMISOS INSTITUCIONALES**

Todos los Colaboradores (funcionarios, cooperados y contratistas) de la E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta, al formar parte de la Institución, adquieren los siguientes

Compromisos:

- 🍷 **CON EL CLIENTE INTERNO:** Veo en mi compañero el reflejo de mi quehacer, por lo tanto respeto y reconozco sus buenas acciones, valoro sus aportes y con mi acompañamiento cálido fomento el trabajo en equipo.
- 🍷 **CON EL CLIENTE EXTERNO:** Dispongo de vocación para servir ofreciendo a los demás todas las garantías para responder a las necesidades de atención de quien solicita el servicio, fomentando la creatividad que haga del trabajo hospitalario un medio de afianzamiento profesional para la gratificación personal y de nuestra comunidad.
- 🍷 **CON EL HOSPITAL:** Evalúo mi actuar dentro de la institución y de manera autogestionada promuevo su desarrollo, optimizo sus recursos, comparto y aplico sus políticas consolidando el crecimiento institucional y la satisfacción de quienes conformamos la familia del Hospital Local de Piedecuesta

### **POLÍTICAS INSTITUCIONALES**

La ESE Hospital Local de Piedecuesta ha establecido sus políticas corporativas basados en un modelo promocional en salud soportado en la atención primaria y acción comunitaria, con el firme Compromiso frente a la Calidad y mejoramiento continuo en busca de la satisfacción de clientes internos y externos, así como también busca la rentabilidad social entendida como compromiso de la garantía del derecho a la salud. Las principales políticas institucionales son:

#### **🍷 POLÍTICA DE CALIDAD**

La E.S.E Hospital Local de Piedecuesta, comprometida con el mejoramiento continuo busca satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios, con la prestación de servicios de primer nivel de complejidad con calidez, oportunidad, seguridad, accesibilidad, continuidad y pertinencia a través de un talento humano competente, con tecnología e infraestructura apropiada, cumplimiento de la normatividad y preservación del ambiente, direccionando todos nuestros procesos a promocionar la salud y prevenir la enfermedad con eficiencia, eficacia y efectividad.

Esto quiere decir que la ESE Hospital Local de Piedecuesta está comprometida con la prestación de servicios de salud de acuerdo con las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y del cliente interno; la recepción, manejo y distribución de la información generada en la prestación del servicio, de la legislación vigente y otros requisitos; en ambientes seguros de trabajo que protejan la salud de nuestro equipo humano de los riesgos biológicos, ergonómicos, psicosociales y mecánicos, evitando lesiones y enfermedades profesionales; previniendo la contaminación con el fin de reducir los impactos ambientales como el agotamiento de los recursos naturales y la contaminación del suelo; a través del mejoramiento continuo de sus procesos. La interacción entre el personal de salud y el usuario, teniendo como base el trato personalizado, la comunicación verbal y no verbal, el respeto, la confidencialidad y la dignidad del paciente, así mismo consolidar un entorno seguro para los usuarios en donde

los riesgos de ocurrencia de un evento adverso y reacciones adversas a los medicamentos sean mitigados, el propósito de la gestión de tecnología y tecno vigilancia es garantizar el acceso a los recursos tecnológicos y/o dispositivos biomédicos, que permita el mejoramiento continuo de los procesos Misionales y de apoyo, dentro de unas condiciones seguras para minimizar los riesgos en la prestación de los servicios de salud.

### **POLÍTICA AMBIENTAL**

La E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta siendo una institución prestadora de servicios de salud, tiene un compromiso con el medio ambiente y de su equilibrio e interacción con el ser humano para llevar un ambiente sostenible, con principios corporativos y de conservación. Tiene como compromiso reducir los riesgos a la salud y al medio ambiente que pueda generar, por medio de la gestión integral de residuos, desde su generación hasta su disposición, optimizara a su personal con conciencia ambiental, analizara alternativas de mejoramiento de reducción de los residuos, a ahorro de recursos como los son los del agua y energía. Se pondrá en práctica la reutilización y el reciclaje. Como complemento de las intenciones anteriores se tienen las siguientes actividades:

- ❖ Reducir a un mínimo el número de factores de riesgo que generan accidentes, enfermedades y daños que afectan a los trabajadores, a los equipos, instalaciones con el objetivo final de cero enfermedades, cero accidentes de trabajo y mínimos impactos ambientales negativos.
- ❖ El deber de todo el personal del HLP debe ser cuidar razonablemente el ambiente y la salud y seguridad de ellos mismos y de otras personas que puedan verse afectadas por lo que ellos hacen.
- ❖ Manejar, clasificar y disponer los residuos generados de acuerdo a la normatividad ambiental vigente.
- ❖ Implementar una cultura de consumo responsable de los recursos naturales.

### **POLÍTICA SEGURIDAD DEL PACIENTE**

La E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta, garantiza una atención segura a todos los usuarios en la prestación de cada uno de sus servicios; proporcionando los recursos necesarios para minimizar o evitar riesgos, e implementando barreras de seguridad eficientes que permita la consolidación de una cultura institucional proactiva de prevención, reporte de incidentes, contribuyendo así al aprendizaje organizacional de nuestra entidad.

### **POLÍTICA DE ACOMPAÑAMIENTO AL PACIENTE**

Promover la cultura de acompañamiento a los pacientes de la ESE Hospital Local de Piedecuesta, en sintonía con la dignidad de todo usuario, visto como ser humano.

¿A quién se le va a dar acompañamiento?

- ❖ Acompañamiento permanente
  1. Servicio de Pediatría: Todo menor de edad (0 a 12 años) deberá estar acompañado por su mamá o papá o un adulto responsable delegado por los padres, según la patología, criterio médico y capacidad instalada de la E.S.E Hospital Local de Piedecuesta.
  2. Todo menor de edad entre los 12 y 18 años, tienen acompañamiento con previa autorización del médico tratante y de acuerdo a la capacidad instalada del HLP.
  3. Los Recién Nacidos y menores hasta un año de edad, que requieran lactancia materna tienen acompañamiento de su mama previamente autorizado por los coordinadores del Servicio.
  4. En el servicio de Pediatría el acompañamiento será permanente, para el caso de acompañamiento nocturno debe ser autorizado con Orden Médica y Registrada la autorización en la Historia Clínica.
  5. Los intentos Suicidas, Violencia Sexual y Violencia Intrafamiliar sin importar edad ni condición tendrán autorización para acompañamiento permanente.

6. Pacientes Minas Antipersonas, Personas Conflicto Armado o en Combate tendrán acompañamiento permanente con previa autorización del Equipo Asistencial (Médico Tratante y/o enfermera del Servicio).
  7. Pacientes con diagnóstico de enfermedad terminal tendrán acompañamiento permanente según criterio médico.
  8. Pacientes psiquiátricos, con trastorno mental y/o con comportamientos agresivos tendrán acompañamiento permanente según criterio médico
- ❖ **Acompañamiento temporal**

Se autorizará acompañamiento temporal de un familiar adulto, al paciente que se le vayan a realizar exámenes fuera de la institución, y a los niños bajo protección del Bienestar Familiar solo se autorizará acompañamiento temporal Madre Sustituta debidamente autorizada por el Bienestar y SIAU de la E.S.E Hospital Local de Piedecuesta.
  - ❖ **¿Quiénes acompañan?**

Para los menores de edad solo podrán acompañar familiares de primer grado (Madre o Padre) y/o adulto mayor Responsable debidamente avalado por SIAU o por los padres de familia. Se prohíbe acompañamiento por menores de Edad a pacientes hospitalizados de cualquier edad.
  - ❖ **¿Quién da la autorización?**

La autorización para el acompañamiento será expedida por las Enfermeras Profesionales de cada servicio. Será de obligatoriedad el registro en la Historia Clínica de la autorización de acompañamiento y la Justificación del mismo. La enfermera coordinadora del servicio genera la autorización para el acompañamiento a pacientes que van a ser trasladados a otra institución para la realización de exámenes. El acompañamiento será solo para apoyo, la persona autorizada para el mismo no deberá intervenir en funciones del personal asistencial tales como: Movimiento de la cama, toma de medicamentos, baños, etc.
  - ❖ **Casos Especiales**

En casos de catástrofe natural no se autorizara el acompañamiento de ningún familiar solo estarán autorizados los grupos de apoyo y organismos de socorro. En casos de menores de edad que se necesite la presencia del padre y de la Madre se permitirá el acompañamiento con previa autorización del Médico. Pacientes heridos y con reporte de riesgo por su vida se autorizará acompañamiento permanente y/o temporal según lo establecido por los entes legales competentes, el médico tratante y/o SIAU. Para los casos de pacientes de Violencia Sexual e Intrafamiliar será la Enfermera Coordinadora del servicio quien dé el aval de acompañamiento. Se brindará acompañamiento espiritual y/o psicológico según solicitud del paciente y/o familiar y/o recomendaciones del Médico y Personal Tratante.
  - 🍷 **Prohibiciones para el acompañamiento**

Deambular por otras áreas diferentes a la Unidad Hospitalaria del familiar hospitalizado. Ingresar alimentos sin permiso. Realizar visitas a otros pacientes en el hospital diferentes al que notifico inicialmente. Prohibido utilizar las duchas de los pacientes. Ingerir alimentos dentro de la Unidad del paciente acompañado. La persona que brinda el acompañamiento debe presentarse en Ropa Adecuada. En el Servicio de Pediatría está terminantemente prohibido el permiso de acompañante masculino en horas de la noche.

### 🍷 **POLÍTICA CONTROL DE VISITAS DEL PACIENTE**

La E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta, estableció el horario de visitas para los pacientes de la siguiente manera.:

#### 🍷 **Servicios Hospitalización**

Lunes a viernes y Fines de Semana 10:00 a.m. a 12:00 p.m. 4:00 p.m. a 6:00 p.m.

Nota: Los pacientes menores de edad y/o paciente especial se deberán regir con la Política de Acompañamiento establecida en la ESE HLP.

#### 🍷 **Servicio de Urgencias**

En el servicio de Urgencias se tendrá en cuenta lo establecido en la Política de Acompañamiento de la ESE HLP.

#### **POLÍTICA DE HUMANIZACION**

La E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta, se compromete a brindar una atención hacia el servicio integral del usuario y su familia, ofreciendo una asistencia con calidez 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 del paciente, basados en los deberes y derechos de los pacientes”.

#### **POLÍTICA DE TALENTO HUMANO**

La E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta, se compromete al desarrollo de las competencias del talento humano, desde los procesos de selección de personal, capacitación, bienestar y salud ocupacional, que contribuyan a la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente interno y externo. Esta política está orientada al cumplimiento de la Ley 1164 de 2007 o Ley de Talento humano en Salud, la Ley 1438 de 2011 y se enmarca en la estrategia del Sistema Nacional de Formación de Capital Humano definida en el Documento CONPES 3674 de 2010.

#### **POLÍTICA ATENCION AL USUARIO**

La E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta, se compromete a brindar un trato humanizado y prioritario al usuario, su familia y la comunidad en la prestación de los servicios de salud, cumpliendo los lineamientos impartidos por la secretaria de salud departamental relacionados con el proceso de aseguramiento y atención de requerimientos ; apoyando las diferentes formas de participación social y Gestión Social regional promoviendo el desarrollo de las capacidades de las comunidades, teniendo en cuenta sus particularidades territoriales, asegurando la cooperación y articulación entre los diferentes sectores.

#### **POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD**

La E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta, garantiza la prestación servicios de salud de baja complejidad, a través de un modelo integral de atención que responde a las necesidades del usuario, familia y comunidad; cumpliendo con estándares superiores de calidad y declara su compromiso con la privacidad y confidencialidad en la atención de la población del municipio de Piedecuesta y su área de atención.

#### **POLÍTICA MANEJO Y GESTION DE TECNOLOGIA**

La E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta, se compromete a controlar todos los riesgos que se generen en la gestión de la tecnología que se adquiera, renueve y que opere en la institución, de manera que se garantice la seguridad de los pacientes y partes interesadas.

#### **POLÍTICA GESTION DEL RIESGO**

La E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta, gestiona integralmente sus riesgos a partir de una visión sistémica que permite articular la gerencia del riesgo en los procesos de la entidad, desde su identificación, análisis, valoración y tratamiento, previniendo su materialización o mitigando sus posibles efectos

#### **POLÍTICA DE REFERENCIACION COMPETITIVA**

La E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta, desarrolla el ejercicio de la referenciación comparativa de las actividades y prácticas internas con aquellas externas reconocidas en el mercado como exitosas, constituyéndose en una oportunidad permanente de aprendizaje y mejoramiento continuo con base en la evaluación y el análisis sistemático y periódico, para su eventual adaptación y adopción a los procesos de nuestra entidad

#### **POLÍTICA DE INFORMACION**

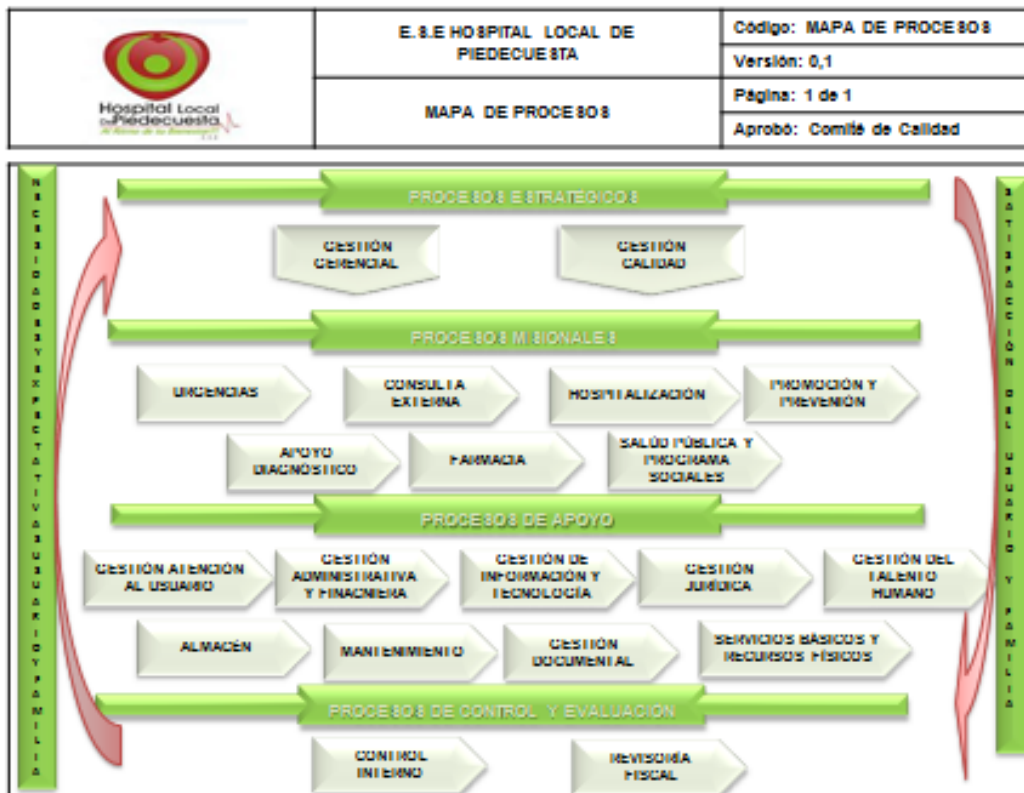
La E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta, realiza su gestión institucional apoyada en un sistema de información transversal que asegura la confiabilidad y oportunidad en la toma de decisiones.

### **POLÍTICA COMUNICACION**

La E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta, el sistema de comunicación es transversal y está direccionado al fortalecimiento de la gestión institucional, la socialización y el empoderamiento de la información por los grupos de interés, generando unidad de criterio e imagen corporativa.

### **MAPA DE PROCESOS**

La ESE Hospital Local de Piedecuesta, busca satisfacer a sus clientes, con la estrategia de un modelo de operaciones y su respectivo mapa de procesos definido así:



### **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

La ESE Hospital Local de Piedecuesta, cuenta con una estructura organizacional definida que complementa la estrategia del modelo de operaciones y los manuales de funciones y el de procesos y procedimientos definidos así:



## CAPITULO II

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los objetivos estratégicos de la ESE Hospital Local de Piedecuesta, están constituidos por los objetivos, portafolios de servicios, objetivos organizacionales y el plan de servicios.

### OBJETIVOS

Busca la definición de propósitos que orienten los planes, programas y proyectos institucionales, de tal forma que todos sus clientes internos y externos sean capaces de conocer y comprometerse con la dirección y los objetivos institucionales, base para el planeamiento y la definición de actividades que se requieren para asegurar resultados. Estos objetivos permitirán gerenciar, planear, medir, controlar y dar el máximo uso a los recursos de la E.S.E y aprovechamiento de las potencialidades del mercado regional de servicios.

Para el direccionamiento de la Empresa y proporcionar las bases de formulación se definen en los siguientes objetivos estratégicos:

### EFICIENCIA:

- 🎯 Generar una verdadera “Cultura en Salud”, a través de acciones educativas de promoción y prevención en la comunidad.
- 🎯 Ofrecer servicios de salud en forma integral, oportuna y con calidad técnica y humana.
- 🎯 Adelantar un proceso de mejoramiento continuo institucional y de desarrollo del talento humano con un verdadero sentido de pertenencia.
- 🎯 Establecer un sistema de organización estratégica, innovador y flexible a cada nivel, que se adapte a la normatividad técnica y operativa exigida, para una optimización de recursos y mejoramiento del servicio.
- 🎯 Gestionar y desarrollar de manera eficiente los recursos financieros para el desarrollo del plan institucional.
- 🎯 Estructurar un sistema de Control de Calidad total continuo de los recursos humanos, físicos y administrativos
- 🎯 Establecer mecanismos y sistemas de control para lograr una óptima gestión.



- 🍷 Elaborar y ejecutar el control interno para el 100% de los servicios con base en los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión.
- 🍷 Operativizar los comités existentes en la Entidad.

### **EFFECTIVIDAD**

- 🍷 Garantizar mediante un manejo gerencial la rentabilidad social y financiera de la empresa Hospital Local de Piedecuesta.
- 🍷 Satisfacer los requerimientos del entorno, adecuando continuamente sus servicios, funcionamiento y capacidad operativa y técnica.
- 🍷 Elaborar y ejecutar un presupuesto acorde a las necesidades y disponibilidad de recursos de la E.S.E Hospital Local de Piedecuesta.
- 🍷 Diseñar mecanismos para que la E.S.E garantice su productividad en servicios y solvencia económica a través del tiempo.

### **POSICIONAMIENTO**

- 🍷 Garantizar los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria establecidos por la Constitución, la Ley y la normatividad interna.
- 🍷 Generar alianzas estratégicas con bases en el sentido y labor social.
- 🍷 Construir sentido de pertenencia, identidad y una imagen corporativa reconocida a nivel local y departamental que genere diferenciamiento y valor agregado.

### **PORTAFOLIO DE SERVICIOS**

Su oferta de servicios responde a un conjunto de necesidades en salud de su población usuaria, caracterizada principalmente por la identificación de enfermedades transmitidas por vectores, Infecciones Respiratorias Agudas, Enfermedades Diarreicas Agudas, enfermedades en etapa de erradicación y eliminación que definen fundamentalmente el perfil epidemiológico de la población que utiliza los servicios y la composición del portafolio de servicios de la E.S.E, para lo cual la entidad dispone de una oferta de servicios de primer nivel ambulatorio, tales como:

#### **A. TIPOS DE SERVICIOS**

1. Atención Ambulatoria.
  - 🍷 Consulta Paramédica.
  - 🍷 Consulta Médica (Medicina General)
  - 🍷 Atención odontológica
  - 🍷 Atención extramural (Según la Resolución 412 de Febrero de 2000, se exceptúan actividades de especialista, farmacia, laboratorio clínico e imágenes diagnósticas).
  - 🍷 Promoción y prevención
2. Servicios de Urgencias.
  - 🍷 Atención Urgencia 1º Nivel , traslado al paciente
  - 🍷 Atención Odontológica de Urgencia
  - 🍷 Atención parto.

El servicio de urgencias se presta las 24 horas continuas a los usuarios con atención inmediata y estabilización del paciente.

Contamos con consultorios médicos para la atención, valoración y tratamiento inicial de urgencias, sala de procedimientos, sala de yesos, sala de suturas, sala de cuidados especiales, sala de observación de pediatría y adultos. De igual manera contamos con servicio de ambulancia para el traslado de pacientes
3. Servicios de Internación u Hospitalización de Primer Nivel de complejidad.
4. Atención y apoyo a Programas de Salud Pública y Vigilancia Epidemiológica
5. Apoyo a los Servicios Asistenciales
  - 🍷 Servicio de Medicamentos (Farmacia): Garantizamos el suministro de los medicamentos POS señalados en el Acuerdo 83 de 1997 y sus modificatorios para uso intrahospitalario. Además estamos en disposición de entregar los medicamentos NO POS, si hace lo exige la salud del paciente y lo autoriza previamente el comité técnico científico correspondiente. Contamos con un stock de medicamentos en la entidad en nuestra farmacia interna.

- ☺ Rayos X: Contamos con equipos especializados para llevar a cabo procedimientos diagnósticos de: Ecografías, rayos X.
- ☺ Laboratorio clínico: Tenemos a su servicio los equipos y talento humano calificado que le permite con la mayor confiabilidad y respaldo garantizar una entrega oportuna y discreta de resultados y atención de urgencias, consulta externa y hospitalización durante las 24 horas.
- ☺ Electrocardiograma

## B. PLANES DE BENEFICIOS

1. Plan de Atención Básica (PAB)
2. Plan Obligatorio de Salud (POS)
3. Plan Obligatorio de Salud Subsidiado (POS-S)
4. Atención de accidentes de trabajo y Enfermedad Profesional (ATEP)
5. Atención de Accidentes de Tránsito y Eventos Catastróficos
6. Atención a Población Vinculada
7. Atención a particular

## C. RED DE SERVICIOS DE APOYO

a. Segundo Nivel:

- ☺ Hospital “Floridablanca - Clínica Guane” de Floridablanca

b. Tercer y cuarto Nivel:

- ☺ Hospital “Universitario de Santander” en Bucaramanga.

Este esquema variará de acuerdo a la red que tenga la entidad contratante con la E.S.E. y con las disposiciones de la Red Pública Departamental.

## OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

Los objetivos organizacionales de la ESE Hospital Local de Piedecuesta están constituidos por los servicios, el desarrollo organizacional y calidad, cada uno de ellos se presentara con sus metas y estrategias y desarrollados en los siguientes cuadros.

### Servicios:

Orientar la prestación de servicios de salud hacia la productividad, basado en la interdependencia de los procesos, para contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de nuestros usuarios.

Para lo cual la entidad cuenta con el siguiente plan de servicios para el 2014:

<b>Meta 1.1</b>	<b>Primer trimestre 2014</b>	<b>Segundo trimestre 2014</b>	<b>tercero trimestre 2014</b>	<b>cuarto trimestre 2014</b>
Brindar atención con calidad al 100% de la población que demande los servicios en todas y cada una los procesos asistenciales de la ESE Hospital.	100%	100%	100%	100%
<b>Estrategia</b>				
1.1.1.	Realizar las atenciones de consultas de medicina general electiva.			
1.1.2.	Realizar las atenciones de consultas de medicina general urgentes.			
1.1.3.	Realizar las atenciones de consultas de odontología			
1.1.4.	Realizar las atenciones de partos vaginales			
<b>Meta 1.2.</b>	<b>Primer trimestre 2014</b>	<b>Segundo trimestre 2014</b>	<b>tercero trimestre 2014</b>	<b>cuarto trimestre 2014</b>
Brindar servicios correspondientes al 100% de la población de EPS Subsidiadas que	100%	100%	100%	100%

suscriban contratos con la ESE.				
<b>Estrategia</b>				
1.2.1.	Realizar las atenciones de consultas de medicina general electiva.			
1.2.2.	Realizar las atenciones de consultas de medicina general urgentes.			
1.2.3.	Realizar las atenciones de consultas de odontología			
1.2.4.	Realizar las atenciones de partos vaginales			
1.2.5.	Realizar los exámenes de laboratorios clínicos.			
1.2.6.	Realizar las imágenes diagnosticas ecografías			
1.2.7.	Realizar cesiones de terapias			
<b>Meta 1.3.</b>	<b>Primer trimestre 2014</b>	<b>Segundo trimestre 2014</b>	<b>tercero trimestre 2014</b>	<b>cuarto trimestre 2014</b>
Garantizar el 100% de cumplimiento de los estándares en los indicadores de calidad de los servicios de salud.	100%	100%	100%	100%
<b>Estrategia</b>				
1.3.1	Mejorar la oportunidad en la prestación del servicio de consulta externa medicina general de 2 días.			
1.3.2.	Mejorar en un 15% el tiempo de espera de urgencias no vitales (minutos).			
1.3.3.	Mejorar la oportunidad en la prestación del servicio de consulta odontológica a 2 días.			
1.3.4.	Mejorar la oportunidad en la prestación del servicio de consulta.			
1.3.5.	Mantener la oportunidad en la prestación del servicio de consulta de enfermería en un día.			
<b>Meta 1.4.</b>	<b>Primer trimestre 2014</b>	<b>Segundo trimestre 2014</b>	<b>tercero trimestre 2014</b>	<b>cuarto trimestre 2014</b>
Optimizar la oferta de servicios de I Nivel, a través del mejoramiento de los procesos críticos.	100%	100%	100%	100%
<b>Estrategias</b>				
1.4.1.	Garantizar rendimiento óptimo de las salas de urgencias.			
<b>Meta 1.5.</b>	<b>Primer trimestre 2014</b>	<b>Segundo trimestre 2014</b>	<b>tercero trimestre 2014</b>	<b>cuarto trimestre 2014</b>
Incentivar y mejorar coberturas, adherencia y calidad de las intervenciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en un 100%.	100%	100%	100%	100%
<b>Estrategia</b>				
1.5.1.	Garantizar la realización de las actividades de promoción y prevención.			
<b>Meta 1.6.</b>	<b>Primer trimestre 2014</b>	<b>Segundo trimestre 2014</b>	<b>tercero trimestre 2014</b>	<b>cuarto trimestre 2014</b>
Mantener una cobertura PAI superior a 95%	100%	100%	100%	100%
<b>Estrategia</b>				
1.6.1.	Desarrollar estrategias extramurales e intra murales, y seguimiento a los recién nacidos para captación en PAI.			
1.6.2.	Desarrollar jornadas de vacunación.			

### Desarrollo organizacional:

Consolidar el hospital como una empresa rentable social y económica, mediante el mejoramiento de los procesos operativos y administrativos, y los niveles superiores de calidad en la prestación de los servicios de salud.

<b>Meta 2.1.</b>	<b>Talento humano</b>	<b>Primer semestre</b>	<b>Segundo semestre</b>
Realizar un proceso de inducción y re inducción al 100% de los funcionarios del hospital que contribuyan al fortalecimiento de la cultura organizacional			
Desarrollar e implementar un programa de capacitación anual durante los próximos 2 semestres logrando la participación del 100% de los colaboradores.			
Fortalecer al 100% los programas de emergencias y desastres mediante conformación de brigadas y capacitaciones durante el próximo año.			
Lograr mediante el programa de salud ocupacional una reducción del 90% de los accidentes y causales de enfermedades laborales durante el próximo año.			
<b>Estrategia</b>			
2.1.1.	Promover el mejoramiento del clima organizacional de la institución para lograr		

	así un sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores teniendo como objeto el incremento de la productividad y calidad del tiempo en las actividades.		
2.1.2.	Comprometer a los colaboradores en la participación de las diferentes actividades planeadas, mediante la comunicación y promoción a tiempo de cada una de las actividades propuestas en el plan de medios.		
<b>Meta 2.2.</b>	<b>Recursos físicos</b>	<b>Primer semestre</b>	<b>Segundo semestre</b>
Implementar y desarrollar en un 100%, un sistema de información que agilice el proceso de solicitud y entrega de elementos asistenciales y administrativos, durante los próximos 2 semestres.			
Establecer en un 100% el sistema de inventarios coherente con las necesidades.			
Cumplir al 100% los estándares de habilitación.			
Documentar el 100% de las hojas de vida de los equipos biomédicos del hospital durante el año 2014.			
Garantizar el mantenimiento correctivo y preventivo del 90% de los bienes de la institución para el año 2014.			
<b>Estrategias</b>			
2.2.1.	Optimizar la administración de los recursos financieros, físicos, talento humano, tecnologías de la información y equipos.		
2.2.2.	Estructurar un sistema de inventarios coherente con las necesidades del Hospital, actualizado y sustentado en una aplicación informática que permita identificar responsabilidades, dar de baja elementos, legalizar los bienes de comodato y contar con información actualizada de valor de los activos.		
2.2.3.	Cumplir los estándares de habilitación en cuanto a los requisitos de insumos hospitalarios y mantenimiento de equipos para cada uno de los servicios.		
2.2.4.	Documentar el 100% de las hojas de vida de los equipos biomédicos del hospital.		
2.2.5.	Estructurar un proceso de planeación de compras que garantice el mayor beneficio económico para el Hospital basado en la racionalización del consumo, la evaluación de los proveedores y de las características técnicas de los elementos.		
2.2.6.	Contratar pólizas globales para los activos del hospital		
2.2.7.	Garantizar la existencia de un plan de mantenimiento correctivo y preventivo de los vehículos, equipos biomédicos, infraestructura, equipo odontológico, red de gases, equipo de laboratorio y red de frío.		
<b>Meta 2.3.</b>	<b>Costos</b>	<b>Primer semestre</b>	<b>Segundo semestre</b>
Desarrollar en un 100% la implementación del sistema de costos de la institución.			
<b>Estrategia</b>			
2.3.1.	Establecimiento de un sistema de costos como herramienta para racionalizar la utilización de los recursos.		
2.3.2.	Mejorar la gestión de los costos como herramienta confiable en la planeación, la determinación de tareas, el análisis de celebración de contratos, la medición y valuación de actividades desarrolladas en los diferentes servicios que presta el hospital.		
<b>Meta 2.4.</b>	<b>Facturación y Cartera</b>	<b>Primer semestre</b>	<b>Segundo semestre</b>
Recaudar el 90% de lo facturado de acuerdo a las edades de cartera durante el año 2014			
Facturar de manera oportuna el 100% de los servicios prestados a los diferentes pagadores dando cumplimiento al tipo de contratación.			
Mantener un nivel de glosas del 2% durante el año 2014			
<b>Estrategias</b>			
2.4.1.	Capacitar a todos los colaboradores sobre la contratación suscrita con EPS Subsidiadas y Contributivas.		
2.4.2.	Supervisar y evaluar las actividades desarrolladas por el personal misional con el propósito de disminuir las actividades intermedias que no son canceladas a la institución.		
<b>Meta 2.5.</b>	<b>Tesorería</b>	<b>Primer semestre</b>	<b>Segundo semestre</b>
Controlar el 100% de la liquidez, mediante el registro oportuno de los ingresos y egresos, para la programación de los compromisos adquiridos por la ESE.			
<b>Estrategia</b>			
2.5.1.	Manejo del programa anual mensualizado de caja - PAC, de ingresos y egresos, involucrando a todas las áreas en el proceso respectivo.		
2.5.2.	Proyección de recaudo (ingresos) y apropiación de gastos (egresos) con lo realmente ejecutado, mensualmente.		
2.5.3.	Programar cuentas por pagar mensualmente, de conformidad a las fechas de vencimiento según cláusulas contractuales.		
<b>Meta 2.6.</b>	<b>Jurídica</b>	<b>Primer semestre</b>	<b>Segundo semestre</b>
Garantizar el 100% de la defensa de los procesos judiciales que adelanta la ESE y en los que se presenten contra y se hayan notificado hasta el año 2012 e inclusive los que se puedan notificar en el año 2014.			
Garantizar que el 100% de los contratos tengan soporte contractual y que conlleven a una óptima			

contratación de los recursos tanto físicos como humanos, durante la vigencia 2014 y de conformidad al manual de contratación de la entidad hospitalaria.			
<b>Estrategias.</b>			
Adelantar todas las acciones jurídicas tendientes a la defensa de los intereses de la ESE de manera óptima y eficaz.			
Velar por el cumplimiento de los requisitos legales en todos los contratos suscritos.			
<b>Meta 2.7.</b>	<b>Estadística</b>	<b>Primer semestre</b>	<b>Segundo semestre</b>
Adecuar y optimizar el 100% del manejo de información estadística, para generar datos estadísticos íntegros, que reflejen la situación real de la prestación de servicios de salud en el 2014.			
<b>Estrategia</b>			
2.7.1.	Presentar informes estadísticos de la producción de servicios de salud oportunamente, a los entes territoriales, control e internamente.		
2.7.2.	Rediseñar los formatos estadísticos de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la ESE.		
2.7.3.	Capacitar y retroalimentar a los colaboradores, sobre el registro adecuado de la información.		
<b>Meta 2.8</b>	<b>Contabilidad</b>	<b>Primer semestre</b>	<b>Segundo semestre</b>
Establecer en un 100%, un sistema confiable y oportuno para la ESE durante el año 2014.			
<b>Estrategia</b>			
2.8.1.	Actualizar permanentemente la información de acuerdo a la normatividad que afecte el área contable.		
2.8.2.	Emitir los estados financieros de la administración en el menor tiempo posible como herramienta útil para la toma de decisiones.		
<b>Meta 2.9.</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Primer semestre</b>	<b>Segundo semestre</b>
Mantener el equilibrio en la ejecución presupuestal, direccionar el presupuesto de la ESE, orientado a resultados, como herramienta veraz y oportuna para la toma de decisiones durante el año 2014.			
<b>Estrategias</b>			
2.9.1.	Actualización y cumplimiento de los procesos, procedimientos y normas presupuestales		
<b>Meta 2.10.</b>	<b>Sistemas</b>	<b>Primer semestre</b>	<b>Segundo semestre</b>
Implementar en un 100% el sistema de información, como herramienta para obtener información soporte en la toma de decisiones oportuna y ella contribuya al mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud durante el año 2014.			
<b>Estrategias</b>			
2.10.1.	Adecuar y fortalecer el sistema de información gerencial que facilite la toma de decisiones útiles y oportunas.		
2.10.2.	Identificar los requerimientos de la organización para la implantación del sistema de información como apoyo a la gestión hospitalaria.		
2.10.3.	Levantar, estandarizar y mejorar los procesos que hacen dinámica la estructura de las organizaciones.		
2.10.4	Formular e implementar un plan para garantizar el mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos de cómputo e impresoras de la ESE.		
2.10.5.	Optimizar el proceso de generación de información estadística y RIPS en la ESE.		
<b>Meta 2.11.</b>	<b>Mercados</b>	<b>Primer semestre</b>	<b>Segundo semestre</b>
Ampliar el 10% de participación de la ESE en el mercado de las EPS Subsidiadas y Contributivas. En el año 2014			
<b>Estrategias</b>			
2.11.1.	Ampliar mercados a través de venta de servicios a EPS Subsidiadas, Contributivas y otros pagadores.		
2.11.2.	Ampliar la oferta y contratación de servicios de primer nivel, a los diferentes pagadores.		
<b>Meta 2.12.</b>	<b>Planeación.</b>	<b>Primer semestre</b>	<b>Segundo semestre</b>
Orientar la definición del 100% de los planes y actividades de las diferentes áreas hacia el cumplimiento de las metas definidas en el Plan de Desarrollo de la ESE para el año 2014.			
<b>Estrategias</b>			
2.12.1.	Revisar y actualizar el manual de procesos y procedimientos de la ESE.		
2.12.2.	Desplegar el Plan de Desarrollo Institucional en cada una de las áreas misionales y de apoyo.		
2.12.3.	Fortalecer los mecanismos de monitoreo y evaluación.		
<b>Meta 2.13.</b>	<b>Control Interno</b>	<b>Primer semestre</b>	<b>Segundo semestre</b>
Implementar el 100% del Modelo Estándar de Control Interno en la ESE.			
<b>Estrategia</b>			
2.13.1.	Implementar el 100% de los componentes del MECI		
2.13.2.	Programar y desarrollar anualmente la evaluación del sistema de control interno.		
2.13.3.	Promover la integralidad del sistema de control interno con el sistema de evaluación y control de la gestión.		

### Calidad:

Implementar el ciclo de preparación para la acreditación de acuerdo al Sistema Único de Acreditación- SUA, en el marco del sistema obligatorio de garantía de la calidad.

Meta 3.1.	Calidad	Primer semestre	Segundo semestre
Desarrollar ciclos de mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de servicios de salud como principio de acceso al Sistema Único de Acreditación. Programa PAMEC			
<b>Estrategias</b>			
3.1.1.	Suscribir el acta de compromiso de implementación del Sistema Único de Acreditación (SUA).		
3.1.2.	Adelantar en cada ciclo de mejoramiento el proceso de Autoevaluación contra estándares superiores de calidad.		
3.1.3.	Desarrollar, realizar seguimiento y evaluar el cumplimiento de los Planes de Mejoramiento suscritos en el marco del SUA.		
3.1.4.	Desarrollar un programa sistemático de seguimiento y evaluación en la prestación de servicios (Auditoria, procesos y procedimientos, guías de manejo, historia clínica).		
Meta 3.2.	Autocontrol	Primer semestre	Segundo semestre
Capacitación y sensibilización al 100% de los funcionarios en materia de cultura de autocontrol			
<b>Estrategias</b>			
3.2.1.	Fortalecimiento de la cultura del autocontrol.		
3.2.2.	Establecer mecanismos para el seguimiento a los avances en la cultura del autocontrol.		
Meta 3.3.	Satisfacción.	Primer semestre	Segundo semestre
Aumentar en un 90% los niveles de satisfacción de los usuarios.			
<b>Estrategias</b>			
3.3.1.	Aplicar y analizar periódicamente encuestas de satisfacción a los usuarios.		
3.3.2.	Hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias instaurados por los usuarios.		
3.3.3.	Capacitar a los colaboradores en cuanto a políticas, objetivos, estrategias, recursos y metas para la atención al usuario.		
3.3.4.	Estandarizar mecanismos para la definición de acciones preventivas y correctivas como respuesta a los resultados del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y las encuestas de satisfacción.		
3.3.5.	Formular y hacer seguimiento a indicadores por proceso, socializándolos y definiendo acciones de mejoramiento.		
3.3.6.	Mejorar el proceso de orientación e información al usuario en: Derecho y deberes, SGSSS y adecuado uso de los servicios.		
3.3.7.	Establecer mecanismos de monitoreo continuo de la satisfacción del usuario.		

### CAPITULO III

Los objetivos, estrategias y metas del presente plan, serán la base para la formulación del Plan Operativo Anual institucional del Hospital Local de Piedecuesta para la vigencia 2014.

**Artículo 3º. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.** Corresponde a la Alta Dirección, a la Subdirección Administrativa y a la Oficina de Control Interno hacer seguimiento a la ejecución del Plan Estratégico Institucional vigencia 2014.

**Artículo 4º. AMBITO DE APLICACIÓN.** El presente Plan Estratégico Institucional es de obligatorio cumplimiento para todos los empleados y personal vinculados a la Empresa Social del Estado Hospital Local de Piedecuesta, en cualquier nivel y en todas las áreas de la misma.

**Artículo 5º. DIVULGACIÓN.** El Plan Estratégico Institucional se divulgará a los miembros de la ESE y a sus grupos de interés.

**Artículo 6º. REFORMAS.** El Plan Estratégico Institucional podrá ser reformado por decisión del Gerente, adaptándose a las necesidades de la Entidad y a la normatividad actual. El Gerente informará a los grupos de interés de la ESE, los cambios introducidos.

**Artículo 7º. SENSIBILIZACIÓN Y DIFUSIÓN.** El enfoque general del Plan Estratégico Institucional, se incluirá como tema obligatorio en los procesos de inducción y re inducción de servidores públicos y funcionarios de la Entidad.

**Artículo 8º.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

Dada en Piedecuesta, a los (03) días del mes de enero de 2014

### **PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

**ORIGINAL FIRMADO**  
**PABLO CACERES SERRANO**  
Gerente

Proyecto  
Raúl Eduardo Quintero Castañeda  
Subdirector Administrativo

Apoyo  
Sergio Mauricio Ramirez Ramirez.  
Asesor de Control Interno.

Reviso  
Adrian Ignacio Gonzales Jaimes  
Asesor abogado externo