

**PLAN DE MEJORAMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS DEL  
SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL SAN JOAQUIN E.S.E SALUD  
PEREIRA, AÑO 2013**

**HERNANDO DÍAZ HERNANDEZ  
MARGARITA ROSA GALVEZ NUÑEZ  
LIBARDO VARELA QUINTERO**

**UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA  
PEREIRA  
2014**

**PLAN DE MEJORAMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS DEL  
SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL SAN JOAQUIN E.S.E SALUD  
PEREIRA, AÑO 2013**

**HERNANDO DÍAZ HERNANDEZ  
MARGARITA ROSA GALVEZ NUÑEZ  
LIBARDO VARELA QUINTERO**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Especialista en Alta Gerencia**

**Asesor  
WALTER IVAN GARCÍA MORALES  
Especialista Negocios Internacionales**

**UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA  
PEREIRA  
2014**

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

---

Presidente del jurado

---

Jurado

---

Jurado

Pereira, 15 de Junio de 2014

## TABLA DE CONTENIDO

	pág.
LISTA DE TABLAS	11
LISTA DE GRÁFICOS	12
LISTA DE FIGURAS	16
LISTA DE ANEXOS	18
GLOSARIO	19
INTRODUCCIÓN	21
1. DIAGNÓSTICO EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL SAN JOAQUÍN DE CUBA DE LA E.S.E. SALUD PEREIRA	27
1.1 RESEÑA HISTÓRICA ESE SALUD PEREIRA	27
1.2 DIAGNÓSTICO INTERNO	29
1.2.1 Debilidades área de urgencias	29
1.2.1.1 Infraestructura	29
1.2.1.2 Equipos biomédicos	30
1.2.1.3 Apoyo logístico	30
1.2.2 Identificación y descripción del problema	30
1.2.2.1 Problema central	30
1.2.2.2 Indicadores iniciales	30
1.2.3 Causas	31
1.2.3.1 Causas directas	31
1.2.3.2 Causas indirectas	31
1.2.4 Efectos	31
1.2.4.1 Efectos directos	31
1.2.4.2 Efectos indirectos	31
1.2.5 Análisis	32

1.2.5.1 Análisis de participantes	32
1.2.5.2 Análisis de la alternativa de solución	32
1.2.6 Plan de mejoramiento vigencia anterior a nivel institucional	33
1.2.6.1 Servicios de urgencias Hospital San Joaquín E.S.E. Salud Pereira	34
1.2.6.2 Relación de hallazgos evidenciados por la Superintendencia Nacional de Salud (Plan de mejoramiento)	43
1.2.7 Procesos gerenciales o estratégicos	46
1.2.8 Estructura organizacional	47
1.2.9 Procesos- macroprocesos	48
1.2.9.1 Nombre del macro - proceso: urgencias	48
1.2.9.2 Nombre del macro – proceso: urgencias	51
1.2.10 Descripción de actividades	55
1.2.11 Diagnóstico de la población	56
1.2.12 Matriz marco lógico	57
1.2.13 Personal hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira	58
1.2.14 Manual de funciones	58
1.2.15 Perfil del cargo - descripción del manual de funciones	59
1.2.15.1 Gerente empresa social del estado	59
1.2.15.2 Subgerente	62
1.2.15.3 Jefe de división administrativo y financiero	64
1.2.15.4 Médico general	66
1. 2.15.5 Médico general	69
1.2.15.6 Odontólogo	71
1.2.15.7 Servicio social	72
1.2.15.8 Enfermero	74
1.2.15.9 Auxiliar administrativo	76
1.2.15.10 Auxiliar área salud	79
1.2.16 Infraestructura física	83
1.2.16.1 Composición	83
1.2.16.2 Planta física	84

1.2.17 Infraestructura tecnológica	87
1.2.18 Descripción equipos biomédicos	89
1.2.19 Encuesta interna al personal del hospital San Joaquín	104
1.2.19.1 Encuesta por área	104
1.2.19.2 Personal al que pertenece	105
1.2.19.3 Tiempo de servicio que lleva vinculado a la empresa	105
1.2.19.4 Grado de escolaridad	106
1.2.19.5 Calificación con relación al servicio de urgencias	107
1.2.19.6 Calificación del proceso de apoyo administrativo del servicio de urgencias	108
1.2.19.7 Cómo se describe el mantenimiento locativo del servicio de urgencias	108
1.2.19.8 Cuál es el mayor problema del servicio de urgencias del Hospital de Cuba	109
1.2.19.9 Cómo considera el servicio de vigilancia	111
1.2.19.10 Considera usted que el instrumental médico- quirúrgico para la prestación del servicio de urgencia es	112
1.2.19.11 Mantenimiento de equipos médicos	113
1.2.19.12 Nivel de comunicación del equipo interpersonal	113
1.2.19.13 Cómo califica el servicio de ambulancia de la entidad	114
1.2.19.14 Entrega de medicamentos en su oportunidad y tiempo a los usuarios	115
1.2.19.15 Frecuencia con que se realizan reuniones con el equipo de trabajo	116
1.2.19.16 Considera usted que los planes de mejoramiento contribuyen	117
1.2.19.17 En que rango ubica su nivel de autocontrol en el cumplimiento de las metas de la entidad - Servicio de urgencias Hospital de Cuba	118
1.2.19.18 Cuál de los siguientes procesos, considera usted que funcionan adecuadamente en el servicio de urgencias	119

1.2.19.19 En cuál de las siguientes áreas identifica problemas y/o dificultades que usted podría mejorar en el servicio de urgencias del Hospital de Cuba	122
1.2.19.20 Considera que el fortalecimiento del servicio de urgencias, es importante para	123
1.2.19.21 Cuál o cuáles de los siguientes puntos considera usted que tiene posibilidades de mejora en el servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba	124
1.2.19.22 Análisis de las variables más representativas	125
1.2.19.22.1 Total encuesta por área y calificación del servicio de urgencias	125
1.2.19.22.2 Total encuesta por tipo de personal y planes de mejoramiento	127
1.2.19.22.3 Total encuesta por tiempo de servicio y calificación del proceso de apoyo administrativo	128
1.2.19.22.4 Total encuesta por área y calificación de entrega de medicamentos	129
1.2.19.22.5 Total encuesta por tipo de personal y rango nivel de autocontrol	130
1.3 DIAGNÓSTICO EXTERNO - USUARIOS DEL SERVICIO DE URGENCIAS	131
1.3.1 Género	132
1.3.2 Rangos de edad	132
1.3.3 A qué régimen de afiliación pertenecen	133
1.3.4 Lugar de procedencia	134
1.3.5 Veces que utilizan el servicio urgencias	135
1.3.6 Tiempo de espera en ser atendido	136
1.3.7 Clasificación del servicio	136
1.3.8 Prestación del servicio del personal	137
1.3.8.1 Prestación del servicio del personal "Vigilante"	137
1.3.8.2 Prestación del servicio de enfermera Triague	138

1.3.8.3 Prestación del servicio del facturador (Caja)	139
1.3.8.4 Prestación del servicio médico	140
1.3.8.5 Prestación del servicio de auxiliares de enfermería	141
1.3.9 Cumplimiento de necesidades en el servicio de urgencias	142
1.3.9.1 Prestación del servicio en tiempo de espera	142
1.3.9.2 Rapidez en la prestación del servicio	143
1.3.9.3 Calidad en la atención del servicio	143
1.3.9.4 Entrega de medicamentos	144
1.3.10 Estado de las instalaciones del servicio de urgencias	145
1.3.11 Entrega oportuna de resultados de exámenes	146
1.3.12 Ha presentado alguna vez sugerencias, quejas o reclamos por motivos de atención en el servicio de urgencias	147
1.3.13 Recibió respuesta de su queja, reclamo o sugerencia	148
1.3.14 La respuesta fue satisfactoria	148
1.3.15 Si la respuesta a la anterior pregunta fue si, elija una o varias opciones de las siguientes	149
1.3.16 Consulta el servicio del trabajador social para casos de urgencias del Hospital San Joaquín	150
1.3.17 De los siguientes aspectos en el servicio de urgencias califíquelo	151
1.3.17.1 Atención ingreso	151
1.3.17.2 Identificación de la urgencia	152
1.3.17.3 Asignación de médico	153
1.3.17.4 Tiempo de duración del servicio	154
1.3.17.5 Suministro de medicamentos	154
1.3.17.6 Calidad humana del personal que lo asistió	155
1.3.17.7 Servicio de Laboratorio/rayos X	156
1.3.17.8 Disponibilidad de habitaciones u hospitalización	157
1.3.18 Recomendaría usted el servicio de urgencias de Cuba	158
1.3.19 Según su opinión el despacho (remisión) de los pacientes del servicio de urgencias a otro hospital es	159

1.3.20 Durante la estadía en el hospital señale con una (x) el cumplimiento de los siguientes puntos	160
1.3.20.1 Orden de hospitalización	160
1.3.20.2 Asignación de cama	161
1.3.20.3 Aplicación de tratamientos, cuidados de enfermería, toma de exámenes	162
1.3.20.4 Información condiciones del servicio	163
1.3.21 Análisis de las variables más representativas	164
1.3.21.1 Total encuesta por género y rangos de edad	164
1.3.21.2 Total encuesta por régimen y procedencia	165
1.3.21.3 Total encuesta por género y calificación de las instalaciones	166
1.3.21.4 Total encuesta por género y entrega oportuna de exámenes	168
1.3.21.5 Total encuesta por procedencia y tiempo de duración del servicio	169
1.4 MATRIZ DOFA	170
2. DEBILIDADES QUE DETERIORAN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PRESENTADOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	176
3. PLAN DE MEJORAMIENTO PARA GARANTIZAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORAS ENCAMINADAS A CORREGIR LAS DEBILIDADES	178
3.1 ANÁLISIS DE LAS DEBILIDADES O NECESIDADES DETECTADAS	178
3.1.1 Componente personal	178
3.1.2 infraestructura física	181
3.1.3 Infraestructura tecnológica	182
3.1.4 Procesos y procedimientos	184
3.1.5. Logística	186

3.2 PLAN DE MEJORAMIENTO POR COMPONENTES PARA EL SERVICIO DE URGENCIA HOSPITAL SAN JOAQUÍN DE CUBA – ESE SALUD PEREIRA	189
3.2.1 Componente personal	189
3.2.2 Componente: infraestructura física	191
3.2.3 Infraestructura tecnológica	192
3.2.4 Procesos y procedimientos	193
3.2.5 Logística	194
4. CONCLUSIONES	196
5. RECOMENDACIONES	198
BIBLIOGRAFÍA	199
ANEXOS	202

## LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Análisis de participantes	32
Tabla 2. Comparativo producción de servicios años 2004 – 2011	33
Tabla 3. Matriz DOFA: análisis interno	43
Tabla 4. Descripción de actividades	55
Tabla 5. Descripción por edades	56
Tabla 6. Equipo de cómputo	87
Tabla 7. Impresoras	88
Tabla 8. Equipos biomédicos	88
Tabla 9. Herramientas/instrumental – servicios de urgencias hospital San Joaquín E.S.E. Salud Pereira	100
Tabla 10. Matriz DOFA - servicio de urgencias Hospital San Joaquín E.S.E. Salud Pereira	170
Tabla 11. Análisis causa consecuencia - identificación de debilidades	176
Tabla 12. Componente personal	178
Tabla 13. Infraestructura física	181
Tabla 14. Infraestructura tecnológica	182
Tabla 15. Procesos y procedimientos	184
Tabla 16. Logística	186
Tabla 17. Componente personal	189
Tabla 18. Infraestructura física	191
Tabla 19. Infraestructura tecnológica	192
Tabla 20. Procesos y procedimientos	193
Tabla 21. Logística	194

## LISTA DE GRÁFICOS

	pág.
Gráfico 1. Tendencia camas de hospitalización ESE Salud Pereira 2004-2011	35
Gráfico 2. Tendencia egresos hospitalarios ESE Salud Pereira 2004-2011	35
Gráfico 3. Tendencia promedio día estancia ESE Salud Pereira 2004-2011	36
Gráfico 4. Tendencia porcentaje ocupacional ESE Salud Pereira 2004-2011	36
Gráfico 5. Tendencia consultas colectivas	37
Gráfico 6. Tendencia consultas de urgencias ESE Salud Pereira 2004-2011	37
Gráfico 7. Tendencia cirugías realizadas ESE Salud Pereira 2004-2011	38
Gráfico 8. Tendencia partos atendidos ESE Salud Pereira 2004-2011	39
Gráfico 9. Tendencia exámenes de laboratorio ESE Salud Pereira 2004-2011	39
Gráfico 10. Tendencia relación examen-consulta+egreso ESE Salud Pereira 2004-2011	40
Gráfico 11. Tendencia imágenes diagnósticas ESE Salud Pereira 2004-2011	40
Gráfico 12. Tendencia relación imágenes diagnósticas-consulta+egreso ESE Salud Pereira 2004-2011	41
Gráfico 13. Tendencia dosis de biológicos aplicados ESE Salud Pereira 2004-2011	41
Gráfico 14. Tendencia toma de citología cervicovaginal ESE Salud Pereira 2004-2011	42
Gráfico 15. Tendencia controles de enfermería ESE Salud Pereira 2004-2011	43
Gráfico 16. Encuesta por área	104
Gráfico 17. Encuesta por tipo de personal al que pertenece	105
Gráfico 18. Encuesta por tiempo de servicio	106
Gráfico 19. Encuesta por escolaridad	107
Gráfico 20. Encuesta por calificación servicio de urgencias	107
Gráfico 21. Encuesta por clasificación proceso apoyo administrativo	108
Gráfico 22. Encuesta por mantenimiento locativo	109

Gráfico 23. Encuesta por mayor problema de servicio de urgencias	110
Gráfico 24. Encuesta por servicio de vigilancia	112
Gráfico 25. Encuesta por instrumental médico quirúrgico	112
Gráfico 26. Encuesta por mantenimiento de equipos	113
Gráfico 27. Encuesta comunicación interpersonal	114
Gráfico 28. Encuesta por clasificación servicio de ambulancia	115
Gráfico 29. Entrega de medicamentos	116
Gráfico 30. Encuesta por frecuencia de reuniones de equipo de trabajo	116
Gráfico 31. Encuesta planes de mejoramiento	117
Gráfico 32. Encuesta rango nivel de autocontrol	118
Gráfico 33. Encuesta por procesos que funcionan adecuadamente	119
Gráfico 34. Encuesta por áreas problema	122
Gráfico 35. Encuesta importancia fortalecimiento servicio de urgencia	123
Gráfico 36. Encuesta por posibilidades de mejora	124
Gráfico 37. Total encuesta por área y calificación del servicio de urgencias	126
Gráfico 38. Total encuesta por tipo de personal y planes de mejoramiento	127
Gráfico 39. Total encuesta por tiempo de servicio y calificación del proceso de apoyo administrativo	128
Gráfico 40. Total encuesta por área y calificación de entrega de medicamentos	129
Gráfico 41. Total encuesta por tipo de personal y rango nivel de autocontrol	131
Gráfico 42. Total encuesta por género	132
Gráfico 43. Total encuesta por rangos de edad	133
Gráfico 44. Total encuesta por régimen	134
Gráfico 45. Lugar de procedencia	134
Gráfico 46. Total encuesta por veces utilización del servicio	135
Gráfico 47. Total encuesta por tiempo de espera atención	136

Gráfico 48. Clasificación del servicio	137
Gráfico 49. Total encuesta por prestación de servicio “Vigilante”	138
Gráfico 50. Total encuesta por prestación de servicio “Enfermera”	139
Gráfico 51. Total encuesta por prestación de servicio “Facturación”	140
Gráfico 52. Total encuesta por prestación de servicio “Médico”	141
Gráfico 53. Total encuesta por prestación de servicio “Auxiliares de Enfermería”	142
Gráfico 54. Total encuesta por tiempo de espera	142
Gráfico 55. Total encuesta por rapidez en el servicio	143
Gráfico 56. Total encuesta por calidad en la atención	144
Gráfico 57. Total encuesta por entrega de medicamentos	145
Gráfico 58. Total encuesta por estado de las instalaciones	145
Gráfico 59. Total encuesta por entrega oportuna de exámenes	146
Gráfico 60. Total encuesta por entrega de sugerencias	147
Gráfico 61. Total encuesta por recibo de respuestas	148
Gráfico 62. Total encuesta por respuesta satisfactoria	149
Gráfico 63. Total encuesta por respuesta positiva elegir opción	150
Gráfico 64. Total encuesta por consulta trabajador social	151
Gráfico 65. Total encuesta por atención ingreso	152
Gráfico 66. Total encuesta por identificación urgencia	152
Gráfico 67. Total encuesta por asignación médico	153
Gráfico 68. Total encuesta por tiempo duración del servicio	154
Gráfico 69. Total encuesta por suministro de medicamentos	155
Gráfico 70. Total encuesta por calidad humana	156
Gráfico 71. Total encuesta por servicio de laboratorio y rayos X	156
Gráfico 72. Disponibilidad por habitaciones	157
Gráfico 73. Recomendación servicio	158
Gráfico 74. Encuesta por calificación remisión	159
Gráfico 75. Orden de hospitalización	160
Gráfico 76. Asignación de cama	161

Gráfico 77. Aplicación de tratamientos, cuidados de enfermería, toma de exámenes	162
Gráfico 78. Información condiciones del servicio	163
Gráfico 79. Total encuesta por género y rangos de edad	164
Gráfico 80. Total encuesta por régimen y procedencia	166
Gráfico 81. Total encuesta por género y calificación de las instalaciones	167
Gráfico 82. Total encuesta por género y entrega oportuna de exámenes	168
Gráfico 83. Total encuesta por procedencia y tiempo de duración del servicio	169

## LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Mapa de procesos E.S.E. Salud	46
Figura 2. Estructura organizacional	47
Figura 3. Matriz marco lógico	57
Figura 4. Planta general primer piso	84
Figura 5. Segundo piso	85
Figura 6. Entrada planta general	85
Figura 7. Entrada a urgencias	86
Figura 8. Continuación entrada a urgencias	87
Figura 9. Ambu adulto	89
Figura 10. Ambu pediátrico	89
Figura 11. Aspirador	90
Figura 12. Aspirador rodable	90
Figura 13. Bala oxígeno portátil	91
Figura 14. Balanza con tallímetro adulto	91
Figura 15. Camilla neumática	92
Figura 16. Camilla recuperación transporte	92
Figura 17. Carro para oxígeno	93
Figura 18. Carro de paro	93
Figura 19. Dopler fetal obstétrico	94
Figura 20. Electrocardiógrafo	94
Figura 21. Equipos órganos y sentidos pared	95
Figura 22. Flujómetro	95
Figura 23. Fonendoscopio adulto dos servicios	96
Figura 24. Glucómetro	96
Figura 25. Humidificador Jeth/Hudson	97
Figura 26. Tensiómetro aneroide adultos	97

Figura 27. Laringoscopio 3 valvas/welchallyn	98
Figura 28. Manómetro oxígeno	99
Figura 29. Nebulizador	99

## LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Diagnóstico específico	202
Anexo B. Encuesta interna	204
Anexo C. Encuesta de satisfacción al usuario urgencias	210
Anexo D. Lista de personal hospital San Joaquín de cuba E.S.E. Salud Pereira	215

## GLOSARIO

**ACTUAR:** tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos y la calidad de los productos y/o servicios.

**HACER:** ejecutar el plan a través de los procesos diseñados.

**INDICADORES DE SALUD:** los indicadores son variables que intentan medir u objetivar en forma cuantitativa o cualitativa, sucesos colectivos (especialmente sucesos biodemográficos) para así, poder respaldar acciones políticas, evaluar logros y metas. La OMS los ha definido como "variables que sirven para medir los cambios". Ellos son necesarios para poder objetivar una situación determinada y a la vez poder evaluar su comportamiento en el tiempo mediante su comparación con otras situaciones que utilizan la misma forma de apreciar la realidad. En consecuencia, sin ellos se tendría dificultades para efectuar comparaciones.

**PLAN DE MEJORAMIENTO:** es el conjunto de elementos de control, que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de los procesos de autoevaluación, de evaluación independiente y de las observaciones formales provenientes de los órganos de control.

**PLANIFICAR:** establecer los objetivos y procesos necesarios para obtener el resultado esperado, el cual orienta las acciones implica estudiar la situación actual, definir el problema, analizarlo, determinar sus causas y formular el plan de mejoramiento.

**PROCESO:** es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que, al interactuar, transforman elementos de entrada y los convierten en resultados.

**PROCEDIMIENTO:** es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

**PROTOCOLO:** uno o un conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano o sistemático artificial frente a una situación específica.

**RIESGO:** es la vulnerabilidad ante un potencial perjuicio o daño para las unidades, personas, organizaciones o entidades. Cuanto mayor es la vulnerabilidad mayor es el riesgo, pero cuanto más factible es el perjuicio o daño, mayor es el peligro. Por tanto, el riesgo se refiere sólo a la teórica "posibilidad de daño" bajo determinadas circunstancias, mientras que el peligro se refiere sólo a la teórica "probabilidad de daño" bajo esas circunstancias.

**VERIFICAR:** seguimiento y medición de procesos y productos, mediante recopilación y análisis de datos de control, y su comparación con los objetivos y especificaciones iniciales.

## INTRODUCCIÓN

El plan de mejoramiento, es un potente instrumento que sirve para consolidar procesos de cambios que permiten construir una visión compartida sobre un compromiso que posibilite el desarrollo de acciones, teniendo en cuenta el resultado como hilo conductor hacia el mejoramiento.

Lo que se presenta a continuación es un plan de mejoramiento para superar debilidades y determinar sus causas, conservando las fortalezas encontradas en el servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

Con este plan de mejoramiento se pretende dejar un insumo de trabajo que ayude a superar la deficiencia en la prestación de servicios de urgencias y este deberá estar en manos para su desarrollo y cumplimiento del personal médico científico, auxiliar de enfermería y administrativo y que a su vez servirá para aplicar en los servicios de urgencias de las demás unidades intermedias de la E.S.E. Salud Pereira, todo esto dirigido a la razón de ser de la entidad, que es el usuario.

Lo anterior hace referencia a la problemática en el servicio de urgencias que presenta el Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira. La deficiencia en la prestación del servicio en el Hospital de San Joaquín se debe a la escasa planeación y la deficiencia en la gestión administrativa empresarial lo cual conlleva a la generación de riesgos de tipo jurídico, asistencial, entre otros, de los prestadores del servicio.

Basados en el diagnóstico realizado, se pretende eliminar las debilidades encontradas y convertirlas en fortalezas para el beneficio de los usuarios del servicio de urgencias del hospital.

La elaboración del plan de mejoramiento servirá como herramienta para garantizar

la implementación de las acciones de mejoras encaminadas a corregir las debilidades identificadas durante el desarrollo y aplicación del plan de investigación planteado como requisito para adoptar el título de Especialistas en Alta Gerencia, en las etapas de investigación bibliográfica y de campo, en el seguimiento por ejemplo a los protocolos y procedimientos, normatividad del servicio de urgencias de la unidad intermedia de Cuba de la E.S.E. Salud Pereira.

## **MARCO TEÓRICO**

En la Resolución N° 5872 del 2007 se establece la definición de un plan de mejoramiento: “como conjunto de las acciones correctivas o preventivas que debe adelantar un sujeto de control fiscal en un periodo determinado, para dar cumplimiento a la obligación de subsanar y corregir las causas que dieron origen a los diferentes hallazgos”<sup>1</sup>. Esta reglamentación exige unos parámetros específicos para la presentación, desarrollo, tipos de hallazgos, gestión y cumplimiento acerca de los planes de mejoramiento que debe cumplir cada organismo o entidad que lo amerite.

En un plan de mejoramiento es necesario que las empresas amplíen sus expectativas y mantengan una actitud proactiva frente a cambios en los diferentes escenarios que estén ocurriendo y hacen de la autoevaluación, un compromiso permanente en la entidad, manteniendo una actitud reflexiva y constructiva de las nuevas realidades del ambiente y la responsabilidad del Estado frente a sus grupos de interés. Muestra a su vez la importancia del mejoramiento continuo como un proceso hacia el logro de la productividad y competitividad de las organizaciones.

Es necesario llevar a cabo un análisis global y detallado de la organización, para

---

<sup>1</sup> CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. Resolución orgánica 5872 de 2007. Por la cual se reglamenta la metodología de los Planes de mejoramiento que presentan los sujetos de control a la Contraloría General de la República. Diario Oficial No. 46.701 de 26 de julio de 2007.

tomar la decisión de implantar un estudio de necesidades, si así la empresa lo requiere.

Es necesario tener presente, que para el éxito del proceso de mejoramiento, depende directamente en el grado de compromiso y respaldo aportado por el equipo que conforma la dirección de la empresa.

El mejoramiento continuo es una herramienta que en la actualidad es fundamental para todas las empresas porque les permite renovar los procesos administrativos que ellos realizan, lo cual hace que las empresas estén en constante actualización; además, permite que las organizaciones sean más eficientes y competitivas, fortalezas que le ayudarán a permanecer en el mercado.

La metodología de la Contraloría General de la República exige un cumplimiento de los informes sobre su gestión fiscal a los empleados oficiales de cualquier orden y a toda persona o entidad pública o privada que administre fondos o bienes de la Nación; a fin de que este organismo de control, apoye a la administración Pública en el buen uso de los recursos públicos.

La consolidación de los resultados de la evaluación y seguimiento del cumplimiento de los planes de mejoramiento, le permiten a la Contraloría General de la República, emitir pronunciamientos sobre las acciones de mejoramiento de la gestión pública.

Se debe realizar un plan de mejoramiento a pesar de los controles en las empresas, ya que se presentan situaciones indeseables, que tal que estos no existieran. En una Entidad Pública, el contexto para el desarrollo de la Gestión se enmarca principalmente en las siguientes funciones: dirección, planeación, organización, ejecución y evaluación. Esta última es complemento de la planeación, consistente en la verificación y seguimiento de la gestión, para

retroalimentar actividades y reorientar acciones en función del logro de los objetivos. En la función de la evaluación se enmarcan los planes de mejoramiento como componente importante del sistema de control interno. La gestión para el mejoramiento permanente cuenta con una herramienta importante como es; el ciclo PHVA: planificar - hacer - verificar y actuar.

Institucionalizar el mejoramiento como una práctica necesaria para la sostenibilidad y crecimiento, así tan pronto como se hace un mejoramiento, se convierte en un nuevo estándar y punto de partida para seguir mejorando.

Objetivos del componente planes de Mejoramiento:

- Corregir las desviaciones presentadas en el desarrollo de la gestión.
- Desarrollar una cultura del mejoramiento permanente, con enfoque en el cliente, para garantizar la competitividad y sostenibilidad de la organización.

La operación del Componente Planes de Mejoramiento parte de los informes de resultados de evaluaciones como son: autoevaluación, evaluación independiente, control fiscal y auditoría externa de calidad, sus elementos de control operan mediante la gestión para la formulación y ejecución de acciones enfocadas en la eliminación de las causas de las deficiencias, problemas y oportunidades de mejora detectadas en la evaluación, agotándose así el ciclo PHVA en la operación del Componente Planes de Mejoramiento.

Como cualquier plan, los Planes de Mejoramiento establecen y disponen de forma lógica en el tiempo: actividades, capital humano y recursos, para alcanzar un determinado propósito, en este caso mejorar el estado de cosas evidencias en las evaluaciones, previendo el control correspondiente.

Su adecuada formulación en alta medida depende del correcto análisis de las causas de los problemas y la adecuada definición de las acciones para eliminarlas.

Teniendo en cuenta lo expuesto se realizó una investigación con base en los siguientes objetivos:

### **OBJETIVO GENERAL**

Proponer el plan de mejoramiento para la gestión por procesos en el Hospital de San Joaquín (Servicios de Urgencia) año 2013.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar el diagnóstico en el servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba de la E.S.E. Salud Pereira.
- Identificar debilidades que deterioran los procesos y procedimientos presentados en el servicio de urgencias.
- Proponer plan de mejoramiento para garantizar la implementación de las acciones de mejoras encaminadas a corregir las debilidades.

### **LIMITANTES**

- El principal limitante que afectó la rápida realización del trabajo fue la búsqueda y selección de la base de datos (se construyó con las personas que asistieron y fueron usuarios del servicio de urgencias del hospital durante un año y quedando registrados con sus respectivos datos personales), se encontró con la dificultad de los números telefónicos errados o equivocados, números inexistentes,

y datos falsos como direcciones, e información personal.

- La construcción de las encuestas, por la precisión en las preguntas que proporcionarían la oportunidad en las respuestas.
- La dificultad de los usuarios internos que no comprendieron las preguntas del cuestionario por el no acompañamiento de los encuestadores, por tal razón fue necesario repetir las encuestas modificarlas y realizar el acompañamiento necesario.
- El tiempo de los participantes del trabajo de investigación, el aporte de los participantes se encontró limitado por las tareas propias de sus cargos.
- Decisión por parte de los Directivos de la Universidad para el cambio de asesores del trabajo de investigación en una etapa avanzada que interrumpió la dinámica y programación de la realización del trabajo de grado para este programa.
- El periodo vacacional fue otro limitante que afectó la dinámica de las asesorías para la culminación del trabajo de grado.

# **1. DIAGNÓSTICO EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL SAN JOAQUÍN DE CUBA DE LA E.S.E. SALUD PEREIRA**

## **1.1 RESEÑA HISTÓRICA ESE SALUD PEREIRA**

La Empresa Social del Estado - Salud Pereira es una entidad del orden municipal de origen público, creada mediante el Acuerdo número 56 del 29 de agosto del año 2000 emanado por el Concejo Municipal de Pereira y cuya vida jurídica inició el 1º de enero del año 2001.

Actualmente presta servicios de consulta externa, urgencias, cirugía programada, internación, atención de partos de bajo riesgo, apoyo diagnóstico, imaginología y actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en las áreas POS y PAB del Primer y Segundo Nivel de Atención en Salud.

La E.S.E. Salud Pereira tiene consolidada una red de prestación de servicios que se encuentra distribuida de manera georeferenciada en tres nodos principales de atención como son las Unidades Intermedias de Cuba, Kennedy y Centro, las cuales cubren las necesidades en salud de la población urbana y rural en los sectores Suroccidental, Nororiental y Centro de la ciudad respectivamente.

Las Unidades Intermedias tienen asignadas a sus respectivas órbitas los Centros y Puestos de Salud, que actúan como nodos secundarios de la red en términos de prestación de servicios de salud en su área de influencia, con los correspondientes componentes de apoyo estructural y logístico.

La consolidación de todas las instituciones de primer nivel de atención del municipio en una sola Empresa Social del Estado, responde a las políticas de descentralización administrativa en busca de una viabilidad financiera, optimización de recursos y mayor eficiencia y eficacia en la prestación de los

servicios de salud a los habitantes de la ciudad de Pereira, con énfasis en la satisfacción del usuario.

De conformidad con el artículo 5º del Decreto 1876 de 1994 la Empresa Social del Estado Salud Pereira de acuerdo con sus necesidades y requerimientos de servicios ofrecidos, ha definido una estructura básica que incluye tres áreas: de Dirección, Atención al Usuario, Financiera y Logística. La estructura directiva se encuentra conformada por la Gerencia, Subgerencia, Oficina Jurídica, Oficina de Control Interno y la Subgerencia de Apoyo gerencial. El área financiera y logística está a cargo del Jefe de División Administrativa y Financiera. El área funcional de Atención al Usuario está integrada por las Subgerencias Asistenciales de las Unidades Intermedias de Cuba, Kennedy y Centro con sus respectivas unidades funcionales de Consulta Externa, Internación, Apoyo Diagnóstico, Apoyo Terapéutico y Promoción y Prevención.

Actualmente la E.S.E. Salud Pereira cuenta con una Unidad Intermedia denominada San Joaquín, sin terminar en un 40%, lo que ocasiona problemas de demanda insatisfecha en consulta externa, urgencia, observación y Hospitalización, ubicada en la ciudadela de Cuba, al sur occidente de la Ciudad.

La Unidad Intermedia de San Joaquín en Cuba es el principal centro de la red de servicios de este sector de la ciudad, siendo el centro de referencia y contra referencia en el primer nivel de atención, de esta área geográfica contando además con 2 nodos secundarios (Centros de Salud urbanos) y 6 nodos terciarios (Puestos de Salud rurales).

En la actualidad esta institución presenta grandes limitaciones en la terminación de la infraestructura física, lo cual impide el cubrimiento total de las necesidades en salud de una población cada día más creciente y demandante, presentando problemas de rechazo, congestión e inoportunidad en la atención al servicio,

limitando así el acceso de los usuarios a los servicios.

Como medida parcial de solución, se han tenido que trasladar algunos usuarios que requieren atención intrahospitalaria a las otras dos Unidades Intermedias del Centro y Kennedy y al nivel superior de atención hospital San Jorge, saturando así su capacidad y generando mayores costos institucionales y sociales, ocasionados por el aumento de hospitalizaciones, urgencias, consulta externa y observación, complicados por la falta de capacidad resolutive en su etapa inicial.

## **1.2 DIAGNÓSTICO INTERNO**

### **1.2.1 Debilidades área de urgencias.**

#### **1.2.1.1 Infraestructura.**

- Áreas exteriores sin iluminación.
- Áreas exteriores sin cámara de vigilancia.
- Puertas de acceso en mal estado e inadecuadas.
- No hay aire acondicionado, ni adecuada ventilación.
- Circulación de visitantes, pacientes por las diferentes áreas de urgencias.
- Número de consultorios insuficiente.
- No hay un área para atención de paciente mental.
- Mala distribución de las áreas.
- Recurso Humano.
- Personal de vigilancia insuficiente.
- Número de médicos insuficientes.
- Alta rotación de médicos.
- No adherencia a guías y protocolos por la rotación de médicos y enfermeras y auxiliares de enfermería.
- Personal de enfermería insuficiente.

- No hay atención 24 horas de enfermera.
- Número de auxiliares de enfermería insuficiente.

#### **1.2.1.2 Equipos biomédicos.**

- Falta de mantenimiento rutinario de equipos biomédicos.
- No hay electrocardiograma de respaldo.
- Insuficiente número de oxímetros.
- Insuficiente número de glucómetros.
- Insuficiente número de aspiradores.
- Insuficiente número de flujómetros.
- No hay monitores de signos vitales.
- Insuficiente número de laringoscopios.

#### **1.2.1.3 Apoyo logístico.**

- No hay ambulancia permanente.
- Inconstancia en la capacitación, actualización de procesos y adherencia a guías y procesos.
- Falta de impresora adecuada y fax.
- No se hace mantenimiento a la alarma de código rojo.
- Aumento de camillas y dotación.
- Aumento de sillas adecuadas de atención para pacientes de observación.

### **1.2.2 Identificación y descripción del problema.**

**1.2.2.1 Problema central.** Deficiente capacidad instalada para la prestación del servicio, en la Unidad Intermedia de Cuba de la ESE salud del Municipio de Pereira.

**1.2.2.2 Indicadores iniciales.** Oportunidad del servicio de urgencias y consulta

externa.

### **1.2.3 Causas.**

#### **1.2.3.1 Causas directas.** Componentes:

- Infraestructura sin terminar.
- Baja inversión.

#### **1.2.3.2 Causas indirectas.** Actividades:

- Proyectos sin gestionar ante entidades competentes.
- Problemas financieros de la entidad desde el año 2008.

### **1.2.4 Efectos.**

#### **1.2.4.1 Efectos directos. Financieros.**

- Infraestructura subutilizada
- Infraestructura sin cumplimiento de norma.
- Incremento de demanda insatisfecha

#### **1.2.4.2 Efectos indirectos. Financieros.**

- Cobertura de servicios inadecuado
- Demoras frecuentes en la prestación del servicio
- Aumento insatisfacción de usuarios.
- Reducción de demanda
- Ingresos no cubren los costos operativos
- Cierre de servicios
- Riesgo de accidentes cliente externo e interno

- Aumento de sanciones y multas
- Cierre de servicios

### 1.2.5 Análisis.

#### 1.2.5.1 Análisis de participantes.

**Tabla 1. Análisis de participantes**

Actor	Entidad	Categoría	Tipo de contribución a la solución
Ministerio de Salud y Protección Social	Bogotá	Cooperante	Recursos del presupuesto general de la nación.
ESE Salud Pereira	Pereira	Beneficiarios	Ejecución del proyecto.
Otros	Comunidad	Beneficiarios	Desarrollar actividades de veeduría para el proyecto.

Fuente: elaboración propia.

**1.2.5.2 Análisis de la alternativa de solución.** A través de la ejecución de este proyecto se busca mejorar la infraestructura de la Unidad Intermedia de Cuba del municipio de Pereira, en lo referente a la culminación en su construcción y adecuación frente a la demanda creciente del sector de Cuba, incrementando la cobertura de servicios y satisfacción de los usuarios, mejorando así la accesibilidad a los servicios y los índices de oportunidad en la atención.

Así mismo se requiere adecuar la infraestructura sin terminar existente, la cual corresponde al 40%, motivo por el cual es indispensable la intervención inmediata para mejorar la capacidad física instalada y por ende la prestación del servicio de la población subsidiada y vinculada del municipio de Pereira.

**1.2.6 Plan de mejoramiento vigencia anterior a nivel institucional.** Se construyó este plan de mejoramiento con la comparación de la producción de servicios de la Entidad desde presupuestos, ingresos, gastos, servicios por dependencias y áreas.

**Tabla 2. Comparativo producción de servicios años 2004 - 2011**

<b>Variable</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Camas de hospitalización	57	57	57	84	84	76	86	72
Total de egresos	7.546	7.489	7.768	9.404	9.495	9.855	11.907	10.011
Porcentaje ocupacional	81,87	78,04	79,01	83,9	69,23	75,5	86,96	83,22
Promedio días estancia	2,16	2,17	2,13	2,22	2,28	2,25	2,28	2,25
Giro cama	132,39	131,39	136,28	111,95	113,04	129,67	138,45	139,04
Consultas electivas	220.671	253.436	255.316	255.440	249.563	293.370	297.430	246.979
Consultas de medicina general urgentes realizadas	77.328	76.914	81.590	101.107	105.214	83.123	80.627	69.619
Consultas de medicina especializada urgentes realizadas	0	0	0	0	0	0	0	0
Total de cirugías realizadas (Sin incluir partos, cesáreas y otros obstétricos)	6.699	7.567	7.841	8.049	7.776	7.230	7.746	6.053
Número partos	2.251	1.945	1.734	1.849	2.027	1.882	1.761	1.673

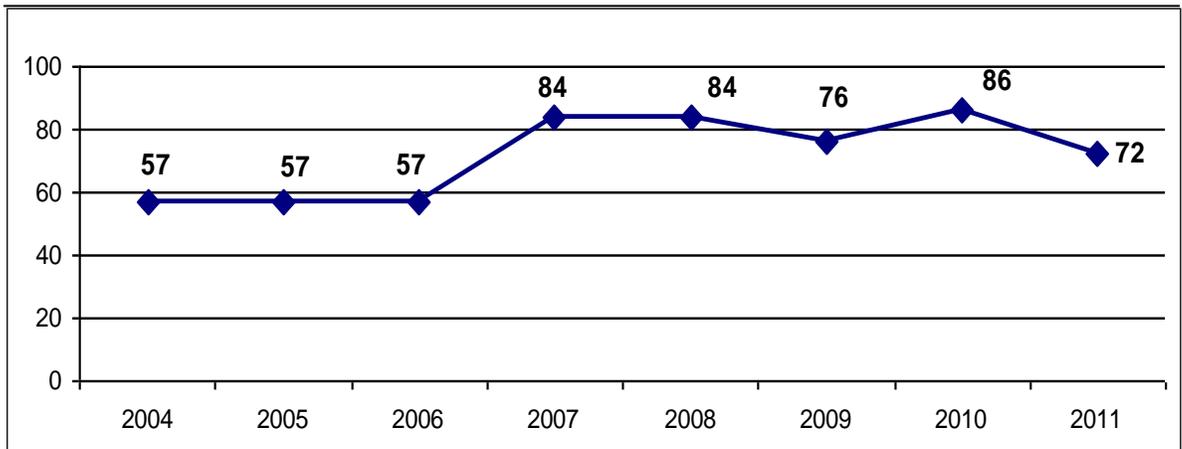
Variable	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
% Partos por cesárea	0	0,05	0,29	0,59	0,05	0	0	0
Exámenes de laboratorio	213.685	226.686	249.662	303.807	306.301	339.791	370.096	249.333
Número de imágenes diagnósticas tomadas	13.713	22.995	25.294	27.445	25.833	24.926	27.573	22.102
Dosis de biológico aplicadas	58.255	70.424	60.520	76.910	71.286	87.213	96.067	69.418
Citologías cervicovaginales tomadas	13.344	19.845	14.882	16.952	16.377	18.408	17.092	14.351
Controles de enfermería (Atención prenatal/ crecimiento y desarrollo)	22.309	25.897	25.002	25.565	26.063	31.473	31.039	26.204

Fuente: Hospital San Joaquín E.S.E. Salud Pereira

### 1.2.6.1 Servicios de urgencias Hospital San Joaquín E.S.E. Salud Pereira

- **Camas de hospitalización.** Hasta el año 2006 tiene un comportamiento estable con un total de 57 camas, en el año 2008 se da apertura al servicio de hospitalización en la Unidad Intermedia de Salud del Centro y se incrementa el número de camas a 84, en el año 2009 cuando se realiza visita de habilitación se ordena el cierre de camas por no cumplir con el espacio necesario para su utilización; en el año 2010 se presenta epidemia de dengue por lo que se requiere la apertura temporal de camas, finalmente para el año 2011 se presta el servicio con un total de 72 camas.

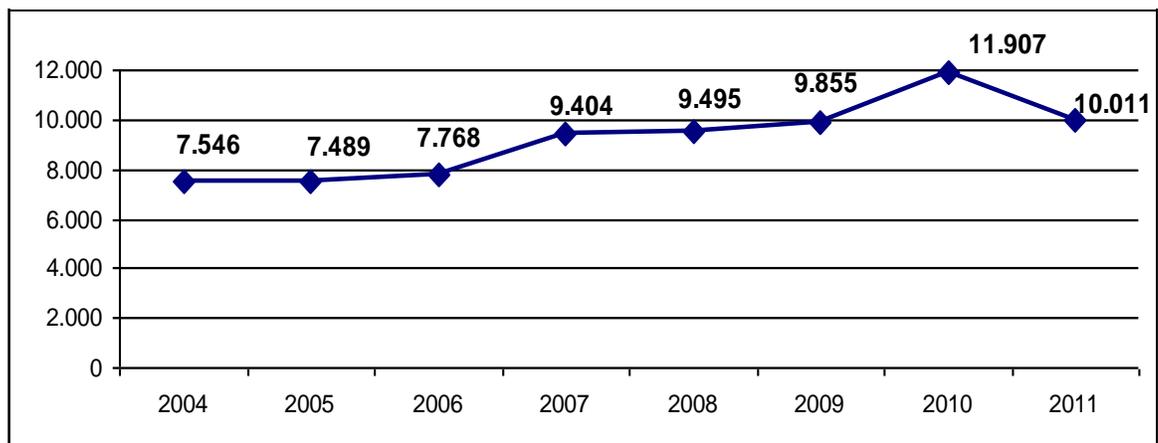
**Gráfico 1. Tendencia camas de hospitalización ESE Salud Pereira 2004-2011**



Fuente: E.S.E. Salud Pereira 2012.

- **Egresos hospitalarios.** El comportamiento de los egresos está directamente relacionado con la disponibilidad de camas, el incremento en el año 2010 obedece a la epidemia de dengue tal como se argumenta anteriormente.

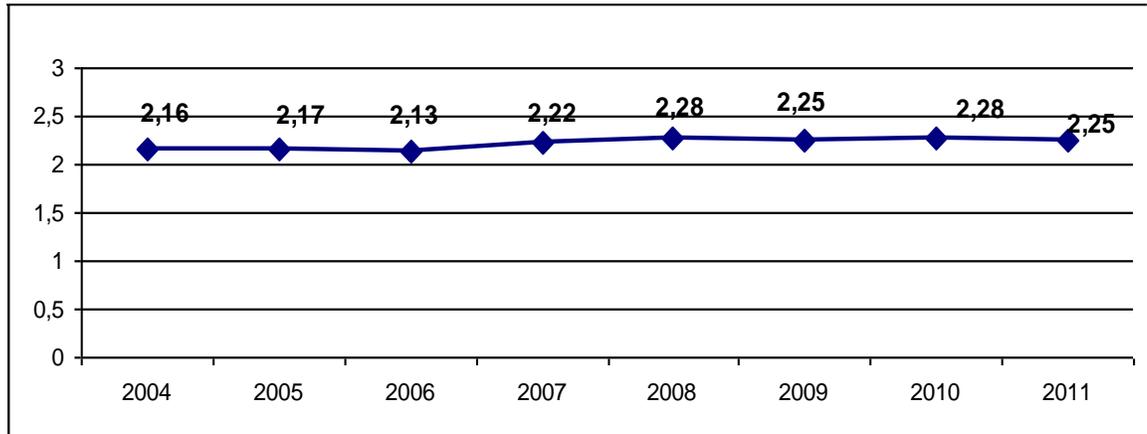
**Gráfico 2. Tendencia egresos hospitalarios ESE Salud Pereira 2004-2011**



Fuente: E.S.E. Salud Pereira 2012.

- **Promedio día estancia.** Durante las vigencias a analizar el promedio día estancia tiene un comportamiento estable el cual durante los últimos cuatro años es 2.3.

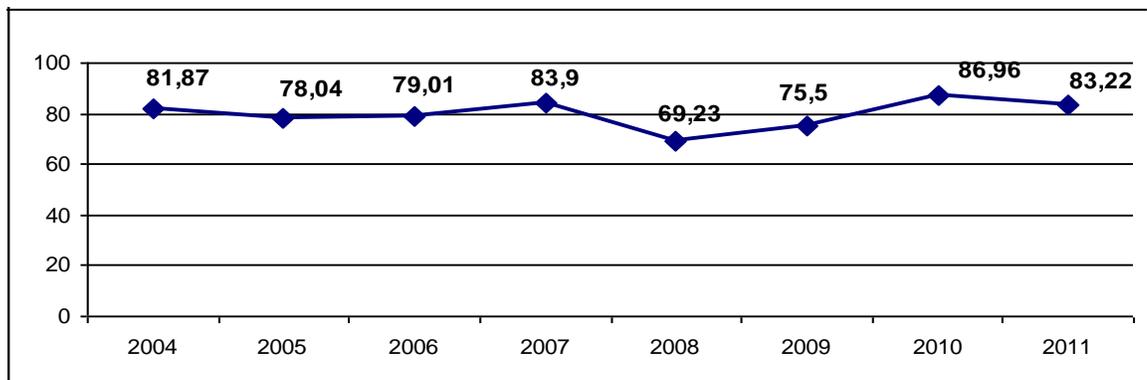
**Gráfico 3. Tendencia promedio día estancia ESE Salud Pereira 2004-2011**



Fuente: E.S.E. Salud Pereira 2012.

- **Porcentaje ocupacional.** El porcentaje ocupacional se ha mantenido por debajo del 85%.

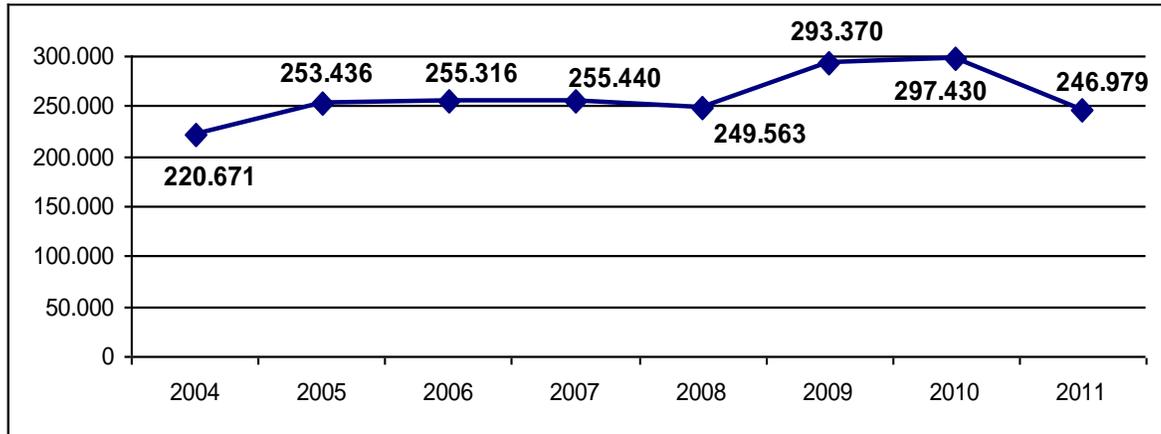
**Gráfico 4. Tendencia porcentaje ocupacional ESE Salud Pereira 2004-2011**



Fuente: E.S.E. Salud Pereira 2012.

- **Consultas electivas.** Entre las vigencias 2004 y 2005 presenta un incremento de 33.000 consultas, comportamiento que permanece estable hasta el año 2008, ya para la vigencia 2009 y 2010 se presenta un incremento representativo el cual es acorde al incremento del recurso humano. La vigencia 2011 presenta una disminución la cual se atribuye la contención de gastos.

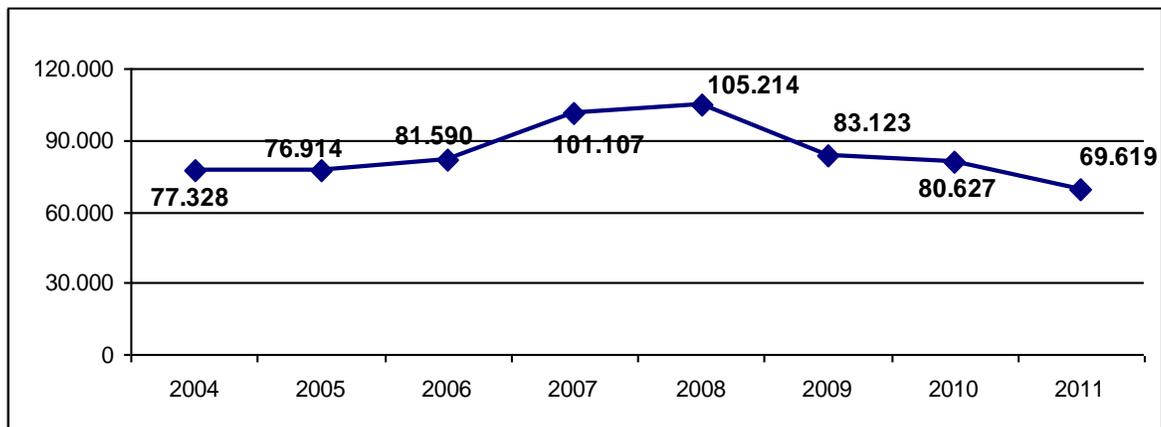
**Gráfico 5. Tendencia consultas colectivas**



Fuente: E.S.E. Salud Pereira.

- **Consultas de medicina general urgentes.** Las consultas de urgencias presentan un comportamiento estable entre las vigencias 2004 y 2006, en la vigencia 2007 se da apertura al servicio de Urgencias del Hospital del Centro lo que incrementa las consultas en un 24%, comportamiento que se mantiene en el año 2008.

**Gráfico 6. Tendencia consultas de urgencias ESE Salud Pereira 2004-2011**



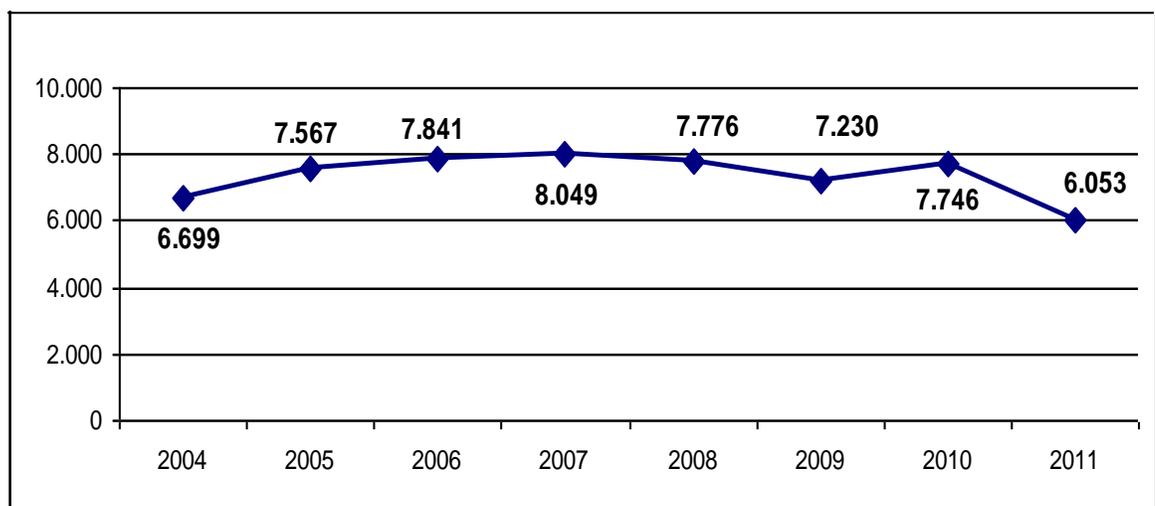
Fuente: E.S.E. Salud Pereira.

En el año 2009 se inicia con el proceso de triage en los servicios de urgencias de

las tres unidades intermedias igualmente se dispone de recurso médico para la consulta prioritaria lo que permite disminución en la consulta de urgencias la cual presento un descenso desde el 2009 hasta el 2011.

- **Total de cirugías realizadas.** Las cirugías realizadas durante las vigencias a evaluar presentan un incremento desde el año 2004 hasta el 2007 donde inicia con un descenso siendo más notorio el año 2011, dentro las cirugías realizadas se tiene procedimientos del grupo 2-3 las cuales corresponden al primer nivel de atención. Solo en el año 2005 y 2006 se realizaron cirugías de segundo y tercer nivel como pomey, histerectomía, vasectomías, herniorrafias, cesáreas, cataratas y colecistectomias.

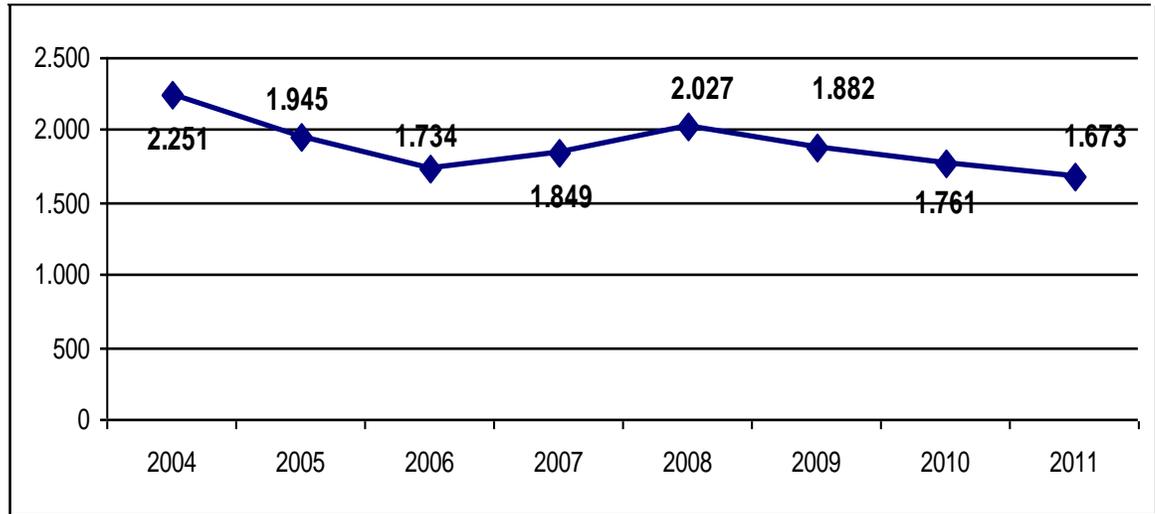
**Gráfico 7. Tendencia cirugías realizadas ESE Salud Pereira 2004-2011**



Fuente: E.S.E. Salud Pereira 2012.

- **Número de partos.** El número de partos atendidos presenta una disminución durante las vigencias lo cual tiene una relación directa con la disminución de la tasa de natalidad (Secretaría Departamental), solo en el año 2008 se observa un incremento en la atención de parto lo cual está relacionado con la apertura del Hospital del Centro.

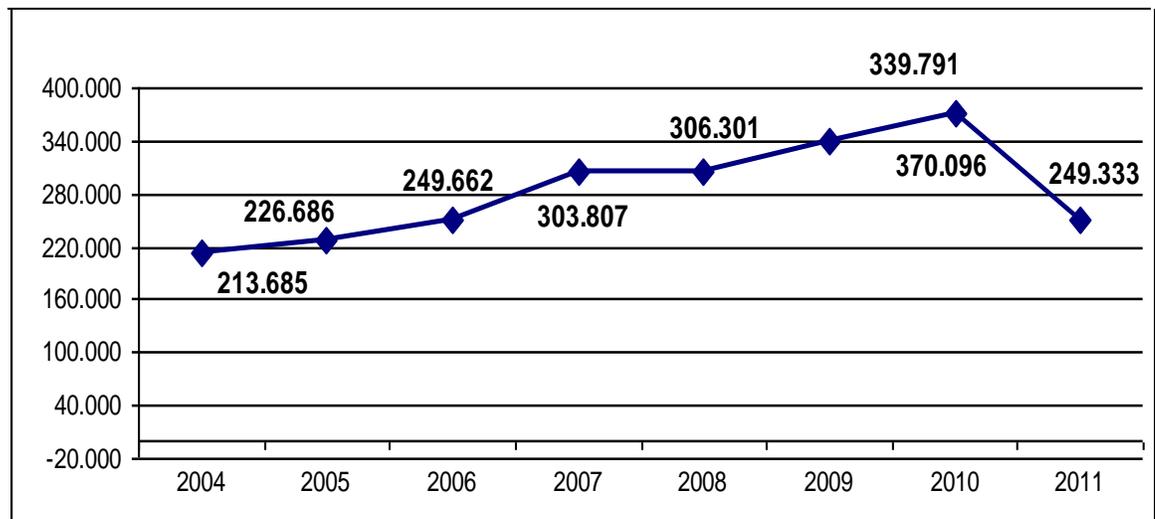
**Gráfico 8. Tendencia partos atendidos ESE Salud Pereira 2004-2011**



Fuente: E.S.E. Salud Pereira 2012.

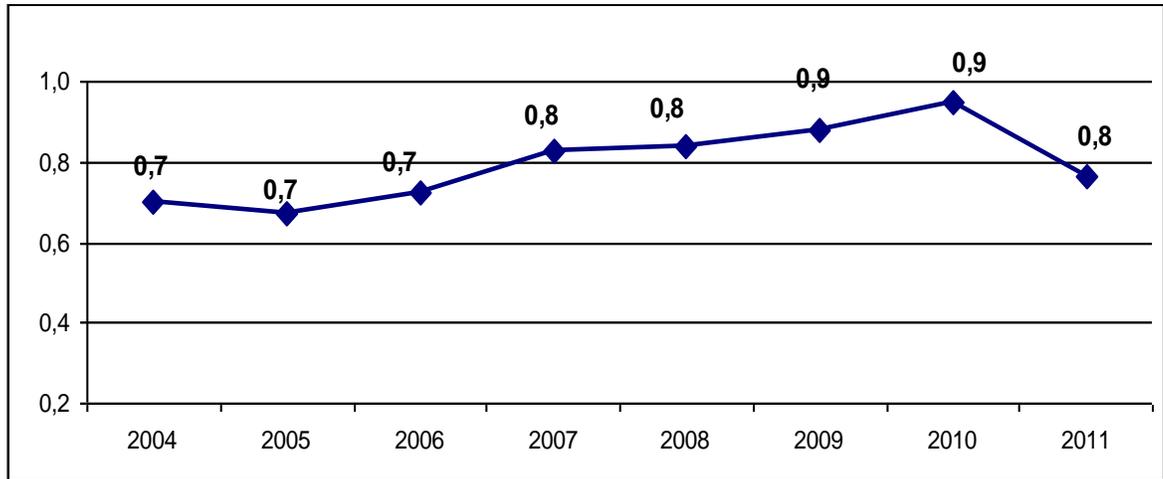
- **Exámenes de laboratorio.** Los exámenes de Laboratorio presentan un incremento el cual es directamente proporcional al incremento de la consulta y los egresos, igualmente se puede apreciar que la relación examen-consulta+egreso presenta un incremento pasando de 0.7 a 0.8 y 0.9.

**Gráfico 9. Tendencia exámenes de laboratorio ESE Salud Pereira 2004-2011**



Fuente: E.S.E. Salud Pereira 2012.

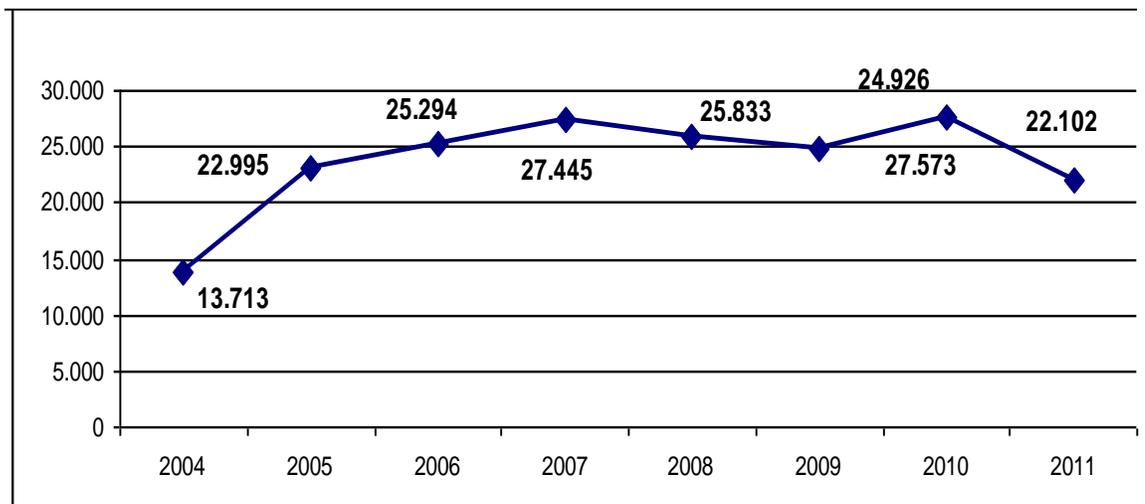
**Gráfico 10. Tendencia relación examen-consulta+egreso ESE Salud Pereira 2004-2011**



Fuente: E.S.E. Salud Pereira 2012.

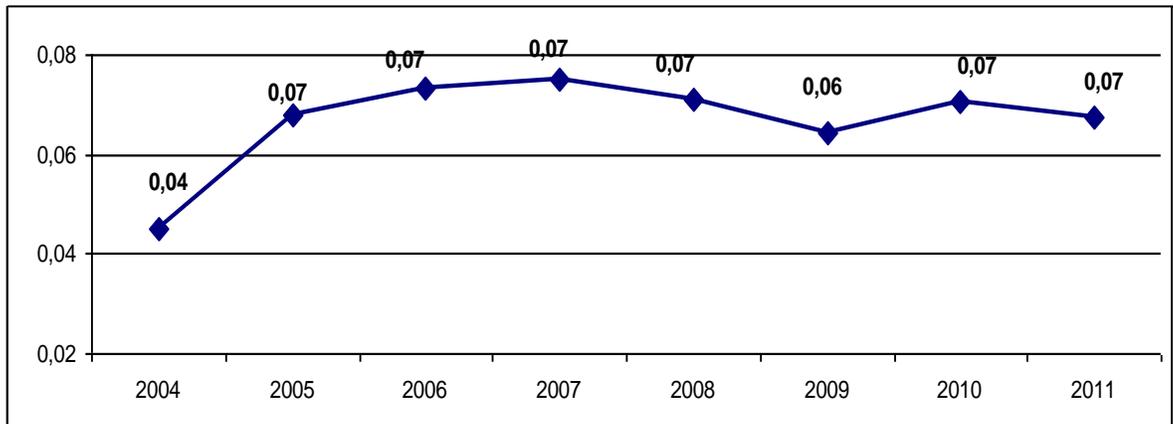
- Imágenes diagnósticas.** Las imágenes diagnósticas (placas de rayos x y ecografías) presentan un comportamiento directamente relacionado con las consultas y los egresos de 0.007 a excepción el año 2004 que tiene una relación de 0.004.

**Gráfico 11. Tendencia imágenes diagnósticas ESE Salud Pereira 2004-2011**



Fuente: E.S.E. Salud Pereira 2012.

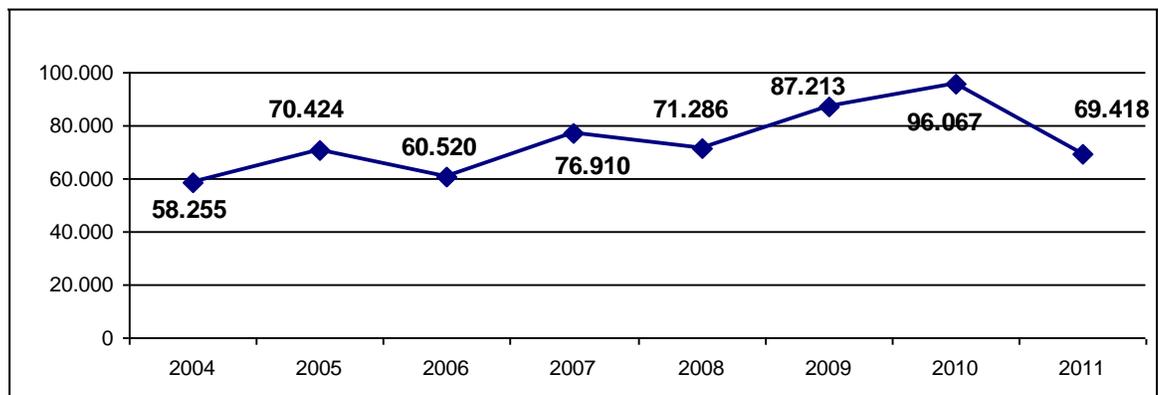
**Gráfico 12. Tendencia relación imágenes diagnósticas-consulta+egreso ESE Salud Pereira 2004-2011**



Fuente: E.S.E. Salud Pereira 2012.

- **Dosis de biológicos aplicados.** Durante las vigencias a analizar el comportamiento en la aplicación de biológicos no es constante lo cual se atribuye a la programación de jornadas de vacunación para refuerzos de vacunas en grupos de edad específica, por lo tanto la aplicación de estos biológicos está sujeta a las políticas definidas en el Programa Ampliado de Inmunización a nivel nacional.

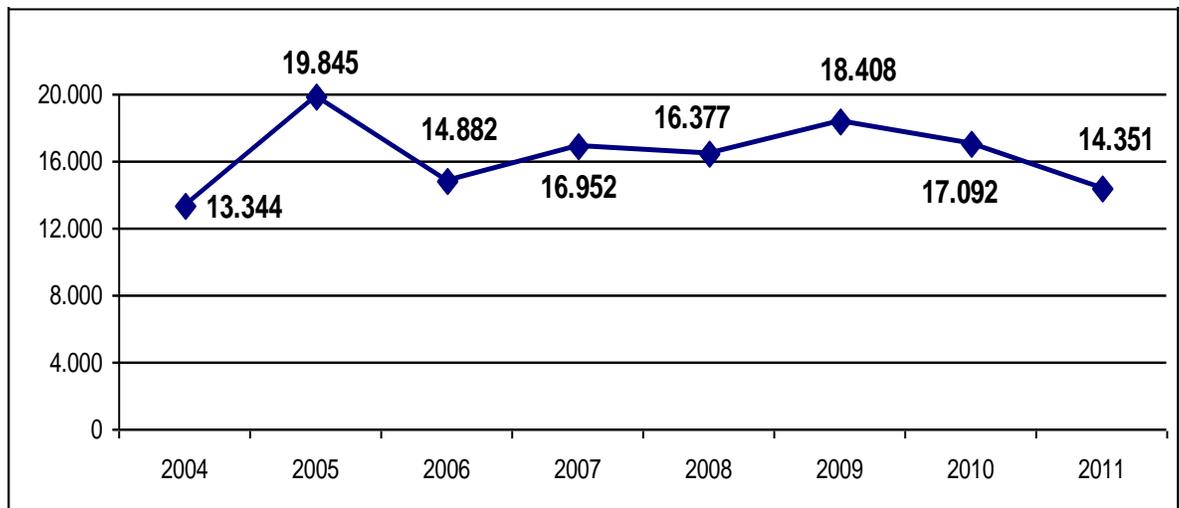
**Gráfico 13. Tendencia dosis de biológicos aplicados ESE Salud Pereira 2004-2011**



Fuente: E.S.E. Salud Pereira 2012.

- **Citologías cervicovaginales tomadas.** Entre las vigencias 2004 y 2005 se presenta un incremento del 48.7%, para la vigencia 2006 se observó un disminución del 25%, a partir del año 2007 se observó un incremento el cual se mantiene hasta el 2009 ya para el 2010 se observa una disminución del 7.1%, en el año 2011 debido a la disminución de recurso humano se presenta una disminución significativa del 16%.

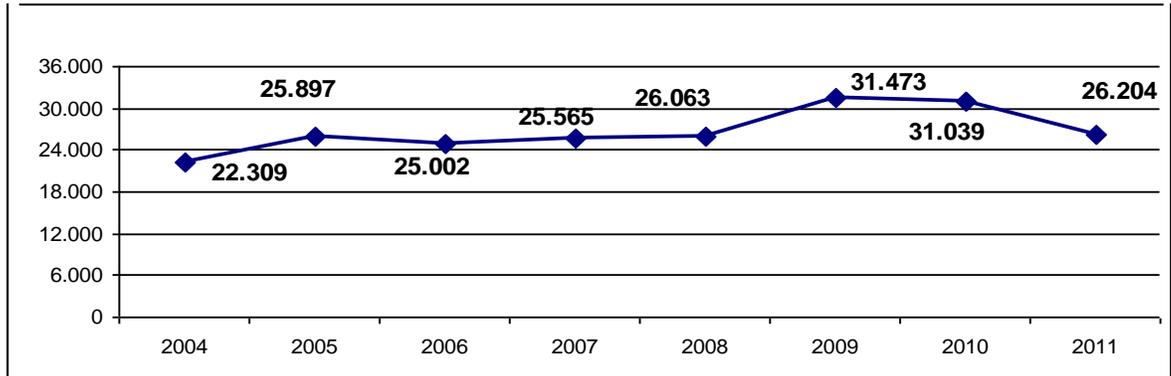
**Gráfico 14. Tendencia toma de citología cervicovaginal ESE Salud Pereira 2004-2011**



Fuente: E.S.E. Salud Pereira 2012.

- **Controles de enfermería crecimiento y desarrollo y gestantes.** Desde el año 2004 se observó un tendencia al aumento en controles presentándose el mayo pico en los años 2009 y 2010, ya para el año 2011 y con la disminución del recurso humano se observó una disminución en la producción de controles de enfermería del 15.6%; lo que finalmente influye en la disminución general de la producción.

**Gráfico 15. Tendencia controles de enfermería ESE Salud Pereira 2004-2011**



Fuente: E.S.E. Salud Pereira 2012.

**1.2.6.2 Relación de hallazgos evidenciados por la Superintendencia Nacional de Salud (Plan de mejoramiento).**

**Tabla 3. Matriz DOFA: análisis interno**

MEDIO AMBIENTE EXTERNA		
	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES(D)
<b>MEDIO AMBIENTE INTERNO</b>	<b>DOFA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Problemas de Liquidez.</li> <li>2. Déficit Presupuestal 2009 y se incrementó para el año 2010.</li> <li>3. El Pasivo aumentó, reflejando Cuentas por Pagar de Vigencia anteriores, que afectan el Funcionamiento de la siguiente Vigencia.</li> <li>4. Presupuesto Aprobado 2012 en forma Deficitaria.</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrega de Informes de manera Oportuna, realizando cierres mensuales.</li> <li>2. Recuperación en la Credibilidad en la Información, por parte del Ministerio y Contraloría Municipal de Pereira, gracias a la presentación oportuna del Seguimiento del Plan de Saneamiento Fiscal y Financiero desde el Año 2011.</li> </ol>	

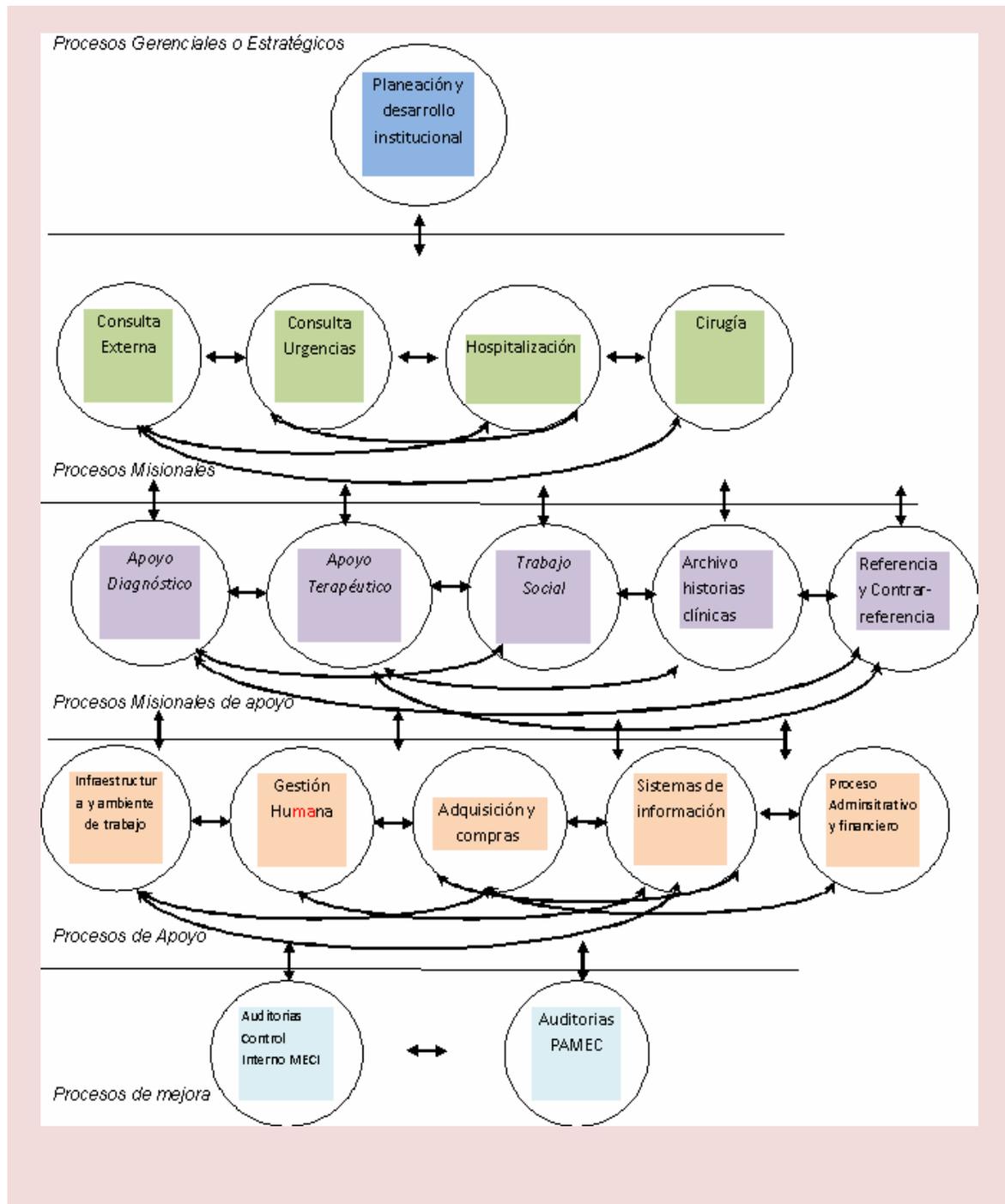
	<p>3. Respecto a las cuentas por cobrar y la aplicación de la resolución 421 de diciembre de 2011, expedida por la Contaduría General de la Nación, la entidad viene cumpliendo con dichos lineamientos.</p> <p>4. Disminución del gasto desde la vigencia 2011.</p> <p>5. la ESE ha mostrado esfuerzo presupuestal desde la vigencia 2.011, frente al pago de las cuentas por pagar de vigencias anteriores.</p>	<p>5. Partidas Suspendidas en el Presupuesto, que inciden en el Normal Funcionamiento de la Entidad.</p> <p>6. Saldos de Inventario con diferencias frente a los Sistemas de información contable.</p> <p>7. Avalúos de Bienes Muebles desactualizados desde el año 2003 y con problemas de legalización.</p> <p>8. Presencia de Cartera de Difícil Cobro por liquidaciones de Contratos que no se realizan desde el año 2008 y falta de abogados que acompañen el cobro coactivo en el área de Cartera.</p> <p>9. Incumplimiento por problema de liquidez del Decreto 1769 de 1994 frente al mantenimiento Hospitalario.</p> <p>10. falta de Controles en el proceso de Inventario</p> <p>11. Obligaciones laborales aumentaron de la vigencia 2009 al 2010.</p> <p>12. A pesar que se evidencia Incremento en el Ingreso, la Entidad Continua arrojando pérdidas en el año 2010.</p>
--	---	--

			<p>13. Problemas en la presupuestación inexacta sobre los contratos de prestación de servicios, generando ingresos menores a la prestación del servicio.</p> <p>14. Acusación de Cuentas por pagar en periodos diferentes.</p> <p>15. La empresa en el año 2010 presentó pérdida por valorizaciones.</p> <p>16. Notas a los Estados Financieros incompletas.</p> <p>17. Depurar Cuentas por Pagar sin realizarse (hospitales y Glosas Pendientes x resolver).</p> <p>18. Se debe realizar el saneamiento de aportes patronales.</p> <p>19. Se deben identificar en las conciliaciones bancarias, las consignaciones pendientes por reflejar en libros.</p> <p>20. Depuración de consignaciones de cartera que se encuentran en el pasivo pendientes por identificar.</p> <p>21. Agilizar la respuesta a las objeciones realizadas a la facturación</p>
--	--	--	--

Fuente: elaboración propia.

## 1.2.7 Procesos gerenciales o estratégicos.

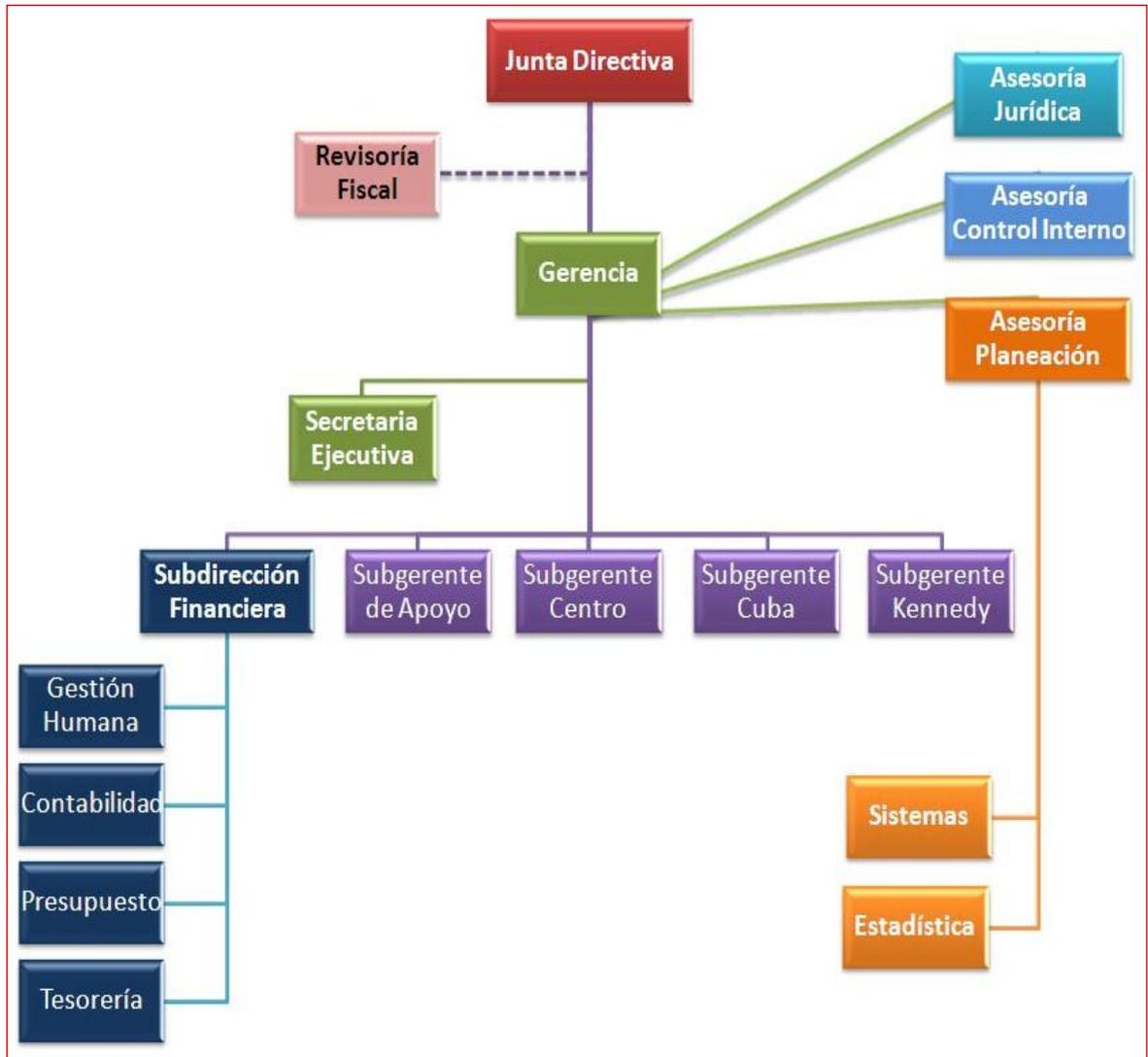
Figura 1. Mapa de procesos E.S.E. Salud



Fuente: E.S.E. Salud Pereira 2012.

### 1.2.8 Estructura organizacional.

Figura 2. Estructura organizacional



Fuente: E.S.E. Salud Pereira 2012.

La importancia de la estructura organizacional es conocer la profundidad de la estructura jerárquica de la Entidad E.S.E. Salud Pereira, la proliferación de niveles de supervisión, número de posiciones que hay entre el ejecutivo que ocupa el puesto más alto y los empleados que trabajan en las áreas productivas o de servicios.

Estos indicadores implican que la autoridad y responsabilidad están desgranadas en la Empresa Social del estado E.S.E. Salud Pereira, en función de la cantidad de niveles jerárquicos. Una jerarquía relativamente poco profunda concentra autoridad en los niveles más altos, con lo cual quienes están en posiciones menores se dedicarán a tareas más rutinarias. A medida que aumenta el tamaño, crece el número de niveles en la jerarquía, pero a una tasa menor que el aumento de tamaño.

La empresa tiene gran conocimiento de las posibles dificultades ya que las estructuras generan problemas de comunicaciones, coordinación y control a las organizaciones. A mayor diferenciación, mayor es el nivel de dificultad. Por tal motivo la Gerencia de la E.S.E. Salud Pereira se encuentra en un constante monitoreo de las actividades de cada uno de los Hospitales que tiene la Empresa; a través de la oficina de Control Interno ya que es la que se encarga de ejercer la verificación y el control de los deferentes procesos que se involucran en la prestación de servicios.

**1.2.9 Procesos- macroprocesos.** Descripción de los Procesos del Servicio de Urgencias Hospital de San Joaquín E.S.E. Salud Pereira.

#### **1.2.9.1 Nombre del macro - proceso: urgencias**

**Nombre del subproceso: observación**

**Responsable del proceso:** Coordinador médico de Urgencias de la Unidad Intermedia.

#### **Participantes:**

- Médico general.
- Personal de enfermería.

- Terapia respiratoria.
- Trabajo social.

**Objetivo:** evaluar la condición clínica del paciente para tomar una conducta.

**Alcance:** atención intrahospitalaria hasta máximo 24 horas.

**Límites:** Inicia: orden médica de observación. Termina: remisión, egreso, hospitalización.

**Riesgos:**

- Dotación inadecuada e insuficiente.
- Inoportunidad en ayudas diagnósticas.
- Insuficiencia en el personal de auxiliares de enfermería.
- Estructura física insuficiente.
- Infecciones cruzadas.
- Pacientes con modalidad de hospitalización en el servicio de observación.

**Puntos críticos de control:**

- Solicitud de dotación anual.
- Estándares de habilitación.
- Plan de compras.
- Plan de mejoramiento de la estructura física.
- Comité de complicaciones y vigilancia epidemiológica.
- Normas de bioseguridad.
- Manejo de aislamientos de acuerdo a las posibilidades.
- Protocolos.
- Normatividad vigente.
- Contratos con las EPS.

**Procesos y actividades relacionadas: proveedores, entradas, salidas, clientes.**

- Urgencias.
- Consulta externa.
- Usuario.
- Remisión.
- Contraremisión.
- Historia clínica.
- Tarjetas de medicamentos.
- Medicamentos.
- Hoja de atención de urgencias.
- Historia clínica.
- Usuario atendido.
- Hoja de gastos.
- Remisión.
- Certificado de defunción.
- Recomendaciones.
- Incapacidades.
- Salida voluntaria del paciente.
- Otros registros hospitalarios.
- Farmacia.
- Consulta externa.
- Otras instituciones de salud.
- Hospitalización.

**Recursos:**

- Papelería
- Equipos médicos.
- Equipos biomédicos.
- Insumos.

- Muebles y enseres.
- Servicios públicos.
- Servicios de comunicación.
- Infraestructura.
- Medicamentos.

**Requisitos a cumplir:**

- Constitución Nacional.
- Ley 100.
- Resolución 412/94.
- Resolución 5261/94.
- Decreto 1876.
- NTCGP 1000:2004.
- Contratos y convenios vigentes.
- Decreto 2676.
- Acuerdo 228.
- CIE 10.
- Protocolos.

**1.2.9.2 Nombre del macro – proceso: urgencias.**

**Nombre del subproceso: urgencias**

**Responsable del proceso:** Coordinador médico Unidad Intermedia.

**Participantes:**

- Médico o enfermera encargada del TRIAGE.
- Médicos.
- Enfermeras Jefes.
- Auxiliares en salud.

**Objetivo:** prestar la atención en salud, de manera oportuna, adecuada y con calidad a los pacientes que lo requieran.

**Alcance:** consulta médica intrahospitalaria

**Límites:** inicia: en el proceso TRIAGE. Termina: definición de conducta

**Riesgos:**

- Inoportunidad en la consulta externa.
- Inoportunidad en la consulta de Urgencias.
- Insuficiencia de personal médico en el servicio.
- Insuficiencia de equipos de vigilancia.
- Agresividad de los usuarios.
- Inoportunidad en ayudas diagnósticas, laboratorio clínico y ambulancia.
- Insuficiencia en el personal de auxiliares de enfermería.
- Estructura física insuficiente en el hospital de Kennedy.
- Inadecuado mantenimiento de equipos biomédicos.

**Puntos críticos de control:**

- Estándares establecidos.
- Contratos con las EPS.
- Recibo de quejas a través del SIAU.
- Comité de quejas.
- Requisitos de habilitación a través de la oficina de calidad.
- Plan de mejoramiento de la estructura física.
- Disponibilidad de apoyo diagnóstico y red de ambulancias.
- Cumplimiento plan de mantenimiento de equipos biomédicos.

**Procesos y actividades relacionadas: proveedores, entradas, salidas, clientes.**

- EAPB.
- Particular.
- Admisión.
- Odontología.
- Otras entidades de la red.
- Consulta externa.
- Ayudas diagnósticas.
- Remisión.
- Contraremisión.
- Usuario.
- Epicrisis.
- Atención prehospitalaria.
- Historia clínica.
- Hoja de atención de urgencias.
- Historia clínica.
- Usuario atendido.
- Hoja de gastos.
- Formula médica.
- Remisión.
- Certificado de defunción.
- Salida voluntaria del paciente.
- Otros registros hospitalarios.
- Usuarios.
- Hospitalización.
- Farmacia.
- Ayudas diagnósticas.
- Observación.
- Partos.

- Odontología.
- Otras instituciones de salud.

**Indicadores:**

- Oportunidad en la atención de consulta de urgencias (UR 01)
- Porcentaje de calidad técnica en la elaboración de la historia clínica (UR 03)
- Calidad técnica en el manejo de guías médicas (UR 05)
- Proporción de vigilancia de eventos adversos (UR 08)
- Tasa de satisfacción global (UR 09)

**Recursos:**

- Papelería
- Equipos médicos
- Equipos biomédicos
- Insumos
- Muebles
- Servicios Públicos
- Sistemas de comunicación

**Requisitos a cumplir:**

- Constitución Nacional - ley 100
- Resolución 412/94 y Resolución 5261/94
- Decreto 1876/94
- NTCGP 1000:2004
- Contratos y convenios vigentes
- Decreto 2676/2000
- Decreto 1011/2006
- Ley 1122/2007

## 1.2.10 Descripción de actividades.

**Tabla 4. Descripción de actividades**

Paso	Entrada	Actividad	Descripción	Resultado	Responsable	Competencia	Documento	Registro
1	Usuario	TRIAGE	Diligenciar el formato de registro de TRIAGE en hoja de atención de urgencias, haciendo anamnesis, revisión, clasificación y orientación del paciente.	Paciente clasificado, informado y orientado a consulta de urgencias, Consulta externa y consulta prioritaria.	Profesional idóneo encargado del TRIAGE	Decide Verifica Informa	TRIAGE Hospitalario Hojas de atención de Urgencias Guías de atención de urgencias Ministerio de salud	Registro de TRIAGE diligenciado Hoja de atención de urgencias
2	Usuario Hoja de atención de urgencias Historia clínica	Atención médica	El médico realiza al paciente, anamnesis, examen físico, diagnóstico y definición de conducta.	Paciente atendido y con definición de conducta a Ambulatorio, Procedimiento, Observación, Hospitalización, Remisión	Médico	Decide Verifica Informa Evalúa	Guías de atención de urgencias Ministerio de salud  Formatos aseguradores	Historia clínica Formula médica Hoja de gastos Remisión Certificado de defunción Certificado de Nacido vivo
3	Usuario Historia clínica Protocolo de servicio	Diligencia- miento de la historia clínica	El médico registra en forma cronológica toda la valoración, diagnóstico, conducta y educación de acuerdo a los protocolos de servicio y a la normatividad vigente y diligenciamiento de otros registros clínicos.	Historia clínica y diligenciada	Médico	Participa	Protocolos Médicos y de enfermería	Historia clínica Remisión Órdenes para ayudas diagnósticas

Fuente: E.S.E. Salud Pereira 2012.

### 1.2.11 Diagnóstico de la población.

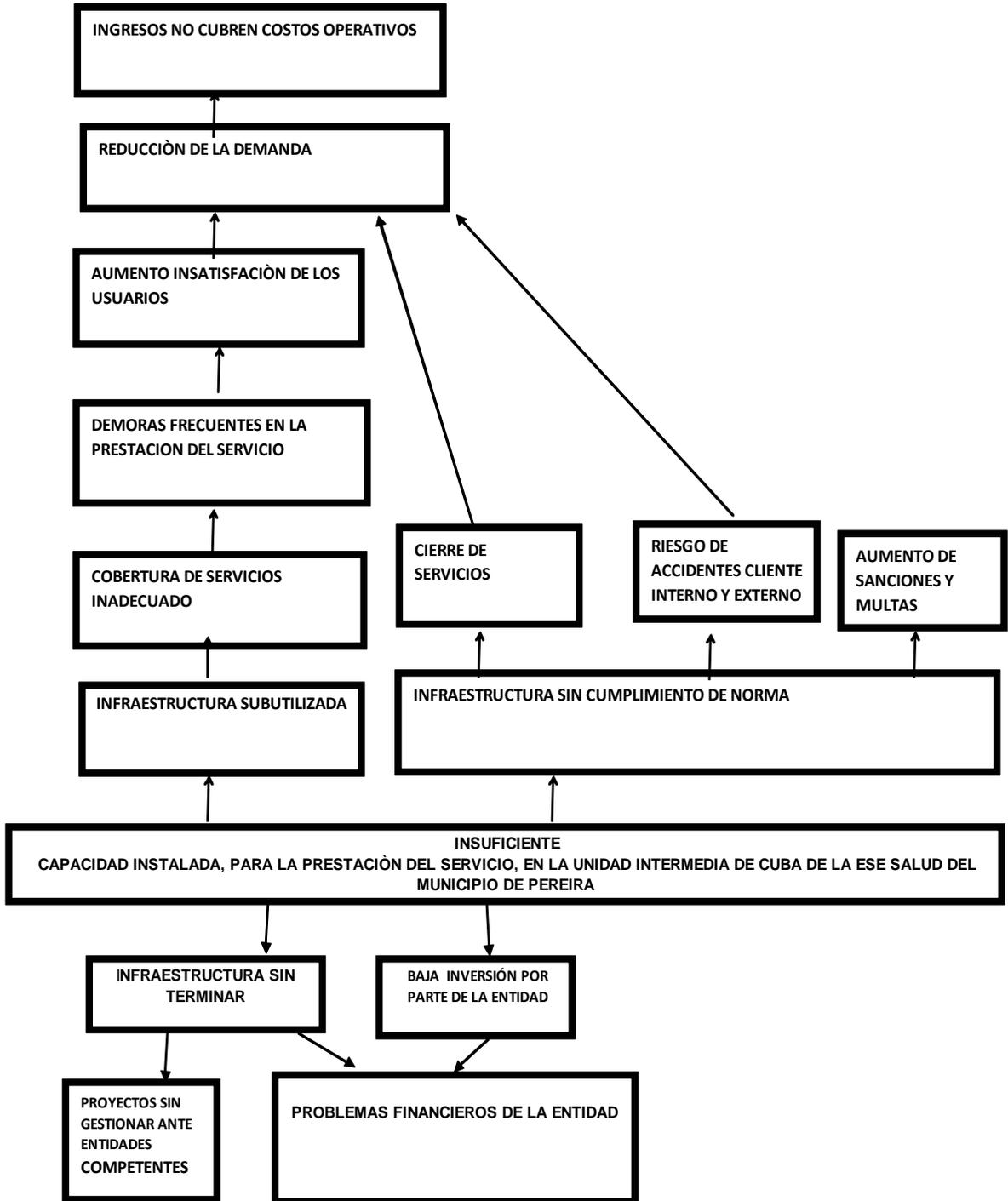
**Tabla 5. Descripción por edades**

<b>Población</b>	<b>Número</b>
Hombres	39.961
Mujeres	48.841
De 0 a 6 años	8.041
De 7 a 14 años	13.996
15 a 17 años	6.214
16 a 26 años	14.470
27 a 59 años	32.687
60 y más años	13.394
<b>Total</b>	<b>88.802</b>

Fuente: E.S.E. Salud Pereira 2012.

### 1.2.12 Matriz marco lógico.

Figura 3. Matriz marco lógico



Fuente: elaboración propia.

**1.2.13 Personal hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.** (Ver Anexo D)

Total personal: 141

Contrato: 67

Planta: 65

**Personal Servicios de Urgencias – Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira**

Médicos:

- Contrato: 2
- Planta: 10

Auxiliar de enfermería:

- Auxiliares de Enfermería: 23
- Enfermera Profesional: 1
- Enfermera Profesional Triage: 2
- Rayos X: 1

**1.2.14 Manual de funciones.** Se tendrá en cuenta:

- Que el decreto 2539 del 22 de julio de 2005 establece las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a la cuales se aplican los decretos 770 y 785 de 2005.
- Que el manual de funciones es un instrumento de administración de personal a través del cual se establecen las funciones y las competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de una entidad y los requerimientos

exigidos para el desempeño de los mismos.

- Que el manual de funciones se constituye en el soporte técnico que justifica y da sentido a la existencia de los cargos en una entidad u organismo.

### **1.2.15 Perfil del cargo - descripción del manual de funciones.**

#### **1.2.15.1 Gerente empresa social del estado.** Características generales:

Nivel: Directivo

Denominación del empleo: Gerente Empresa Social del Estado

Código: 085

Grado: 01

#### **Funciones**

- Presentar para aprobación de la Junta Directiva el plan trianual, los programas anuales de desarrollo de la Entidad, y el presupuesto de acuerdo a la ley orgánica de presupuesto y las normas reglamentarias.
- Planear, organizar y evaluar las actividades de la entidad y velar por la aplicación de las normas y reglamentos que regulan el sistema general de seguridad social en salud.
- Proveer la adaptación, adopción de las normas técnicas y modelos orientados a mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios de salud, y velar por la validez científica y técnica de los procedimientos utilizados en el diagnóstico y tratamiento.
- Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos , técnicos y

financieros de la entidad, y por el cumplimiento de las metas y programas aprobados por la Junta Directiva.

- Adaptar la entidad a las condiciones empresariales establecidas en el marco del sistema general de seguridad social en salud, garantizando tanto la eficiencia social como la económica de la entidad, tanto como la competitividad.
- Ser nominador y ordenador del gasto, de acuerdo con las facultades otorgadas por la ley y los reglamentos.
- Dictar los actos administrativos, realizar las operaciones y celebrar los contratos necesarios para la gestión con miras al cumplimiento de la misión de la entidad.
- Rendir los informes que sean solicitados por la Junta Directiva y los demás órganos competentes.
- Representar a la empresa judicial y extrajudicialmente.
- Garantizar el establecimiento de la acreditación hospitalaria, de Auditoría en Salud y Control Interno que propicie la garantía de la calidad en la prestación del servicio.
- Liderar el diseño y puesta en marcha de un sistema de información en salud, según las normas técnicas que expida el Ministerio de Salud, y adoptar los procedimientos para la programación, ejecución, evaluación, control y seguimiento físico y financiero de los programas.
- Presentar a la Junta Directiva e proyecto de planta de personal, y las reformas necesarias para su adecuado funcionamiento.

- Diseñar modelos y metodologías para estimular y garantizar la participación ciudadana y propender por la eficacia de las actividades extramurales en las acciones tendientes a lograr las metas en salud y el mejoramiento de la calidad de vida de la población.
- Diseñar mecanismos de fácil acceso a la comunidad que permitan evaluar la satisfacción de los usuarios, atender las quejas y sugerencias y diseñar en consecuencia políticas y correctivos orientados al mejoramiento continuo del servicio.
- Adelantar actividades de transferencia y tecnología y promover la realización de programas académicos, técnicos y de promoción personal, con el fin de contribuir al desarrollo del recurso humano de la empresa.
- Presentar los proyectos de acuerdos o resoluciones a través de los cuales se decidan situaciones de la empresa que deban ser adoptadas o aprobadas respectivamente por la Junta.
- Celebrar y suscribir los contratos de la empresa.
- Desarrollar objetivos estrategias y actividades conducentes a mejorar las condiciones laborales, el clima organizacional, la salud ocupacional y el nivel de capacitación y entretenimiento y en especial ejecutar un proceso de educación continua para todos los funcionarios de la entidad.
- Nombrar y remover los funcionarios de su dependencia de acuerdo con las normas de personal que rigen para las diferentes categorías de empleos en el sistema general de seguridad social en salud.
- Firmar las convenciones colectivas con los trabajadores oficiales de acuerdo

con la disponibilidad presupuestal.

- Realizar todas y cada una de sus acciones atendiendo los conceptos de autocontrol y auto evaluación, apoyando las actividades orientadas a fortalecer el funcionamiento del Sistema de Control Interno y de Calidad de la entidad.
- Contratar con las empresas promotoras de salud públicas y privadas, la realización de las actividades del plan obligatorio de salud, que esté en capacidad de ofrecer.
- Las demás que le señalen las normas legales, los estatutos y la Junta Directiva que refiriéndose al funcionamiento general de la entidad, no estén atribuidas a otra autoridad.

#### **1.2.15.2 Subgerente.** Características generales:

Nivel: Directivo.

Denominación del Empleo: Subgerente.

Código: 090

Grado: 02

#### **Funciones:**

- Coordinar las actividades desarrolladas en todas las dependencias de la entidad, con el fin de lograr un impacto efectivo en la preservación de la salud de la población objeto de atención.
- Coadyuvar en la creación de mecanismos de control de los procesos desarrollados en las diferentes dependencias de la entidad, con el propósito de garantizar el manejo eficiente de los recursos y servicios.

- Participar en los procesos de selección, inducción, entrenamiento y evaluación del desempeño del personal, propendiendo por un recurso humano eficiente.
- Informar periódicamente a la Gerencia, sobre el desarrollo de logros de la institución en la parte administrativa y de prestación de servicios tendientes a evaluar la gestión.
- Verificar que el sistema de control interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de todos los cargos y, en particular, de aquellos que tengan responsabilidad de mando.
- Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización se cumplan por los responsables de su ejecución y en especial, que las áreas o empleados encargados de la aplicación del régimen disciplinario ejerzan esta función.
- Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidas, sean apropiadas y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evaluación de la entidad.
- Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos planes, programas, y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios.
- Ejercer el control y seguimientos a los contratos y convenios de ventas de servicios.
- Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y sistemas de información de la entidad, y recomendar los correctivos que sean necesarios.

- Participar en los comités institucionales en pro de mejorar la efectividad de la gestión organizacional.
- Responder por el correcto uso y mantenimiento de los equipos y elementos a su cargo.
- Fomentar en toda la organización una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional.
- Participar en las actividades propias de los convenios docentes asistenciales que suscriba la institución, en lo atinente a las funciones del cargo.
- Promover la utilización racional de los recursos disponibles.
- Realizar todas y cada una de sus acciones atendiendo los conceptos de autocontrol y auto evaluación, apoyando las actividades orientadas a fortalecer el funcionamiento del Sistema de Control Interno y de Calidad de la entidad".

Las demás que le sean asignadas y que tengan relación con la naturaleza del cargo.

**1.2.15.3 Jefe de división administrativo y financiero.** Las características generales son:

Nivel: Directivo

Denominación: Jefe de División Administrativo y Financiero

Código: 210

Grado: 01

N° de cargos: 1

## **Funciones**

- Conocer y aplicar los lineamientos que rijan la administración de dineros y bienes del Estado según reglamentaciones del Ministerio de Hacienda, Ministerio de Protección Social y organismos de control.
- Realizar informes financieros en coordinación con las otras áreas, con el fin de enviarlos a las entidades fiscales y control y/o conocer el estado actual de la institución.
- Coordinar la aplicación de las técnicas financieras y administrativas adoptadas por la institución bajo la normatividad vigente y relacionadas con el funcionamiento de entidades similares, con el propósito de optimizar los recursos con que se cuenta.
- Controlar la aplicación de los sistemas contables, presupuestales y de tesorería con el fin de garantizar el buen funcionamiento del área financiera de la institución.
- Participar en comités, juntas, comisiones y consejos en los cuales sea necesario con el fin de fijar parámetros para mejorar el funcionamiento de la institución.
- Ejecutar los respectivos controles internos y de gestión al interior de la institución, tendientes a lograr eficiencia en los procesos administrativos y financieros.
- Proyectar actos administrativo relativos aspectos financieros, de acuerdo con las normas técnicas presupuestales y contables vigentes.

- Proponer nuevos métodos y técnicas que impliquen mejoramiento continuo en las actividades a desarrollar en esta área.
- Realizar análisis financiero cualitativo y cuantitativo de los estados actuales de la empresa.
- Elaborar, ejecutar y controlar el plan anual de compras de la entidad.
- Coordinar el personal a su cargo y evaluarlo dentro de los términos establecidos.
- Hacer seguimiento al plan operativo del área a su cargo.
- Realizar todas y cada una de sus acciones atendiendo los conceptos de autocontrol y auto evaluación, apoyando las actividades orientadas a fortalecer el funcionamiento del Sistema de Control Interno y de Calidad de la entidad.
- Ejecutar las demás funciones que le sean afines con la naturaleza del cargo.

#### **1.2.15.4 Médico general.** Características generales:

Nivel: Profesional

Denominación del empleo: Médico general

Código: 211

Grado: 01

Nº de cargos: 1

#### **Funciones**

- Atender a los pacientes que acuden al hospital, Centros y Puestos de Salud en

los diferentes servicios, entendidos como: Consulta Externa, Urgencias, Internación, Cirugía, Promoción y Prevención, atención extramural, realizándole el examen clínico, revisando y actualizando la información contenida en la historia clínica, diagnosticando y solicitando ayudas diagnósticas y formulando tratamiento de acuerdo con la patología detectada, ordenando su hospitalización o su remisión a otro centro de atención, de acuerdo a la programación establecida.

- Aplicar las guías de tratamiento para los pacientes de programas especiales, brindando atención médica por medio de la consulta, educando acerca de la enfermedad, sus causas, consecuencias y cuidados, proporcionando el tratamiento adecuado con el apoyo del grupo de atención creado para cada programa o servicio y efectuando los procedimientos médicos o de control que requiera cada paciente.
- Diligenciamiento correcto de los formatos estadísticos de los casos atendidos, registrando el nombre del paciente y la patología presentada; elaborando informes donde se recopilen los datos acerca de las condiciones que se consideran determinantes para que las enfermedades se presenten y el número de pacientes atendidos por cada patología, entregando y explicando tales informes a quien corresponda ya sea para fines científicos, administrativos o estadísticos.
- Diligenciar claramente la historia clínica consignando todas las actividades, procedimientos, revisión, ínter consulta, recomendación y tratamiento a los pacientes al igual que respaldar con su firma y sello cada una de ellas, siguiendo las normas establecidas legalmente para tal fin. Diligenciar completamente los formatos que con fines específicos requiera la entidad; así como velar por la conservación y custodia de la misma.
- Dar información y apoyo al paciente y a su familia, comunicándoles sobre su estado de salud y evolución, sobre sus posteriores controles, sobre la dieta

recomendada, sobre las remisiones y vinculándolos a programas específicos de control y seguimiento.

- Promover y adoptar las normas de bioseguridad que se establezcan.
- Responder por el inventario entregados a su cargo para el desempeño de sus funciones.
- Entregar y recibir los turnos asignados, de acuerdo a los protocolos adoptados por la entidad.
- Diligenciar registros estadísticos, diarios y mensualmente del número de pacientes que asisten a la consulta, su respectivo diagnóstico y la clase de tratamiento brindado.
- Historia clínica elaborada correctamente registrando todas las actividades, procedimientos, revisión, interconsulta recomendación y tratamiento a los pacientes al igual que respaldar con su firma cada una de ellas siguiendo las normas legales establecidas para ello. Diligenciar completamente la papelería que con fines específicos requiera la entidad.
- Aplicar los protocolos de atención adoptados por le empresa para la prestación de los servicios de salud.
- Realizar todas y cada una de sus acciones atendiendo los conceptos de autocontrol y auto evaluación, apoyando las actividades orientadas a fortalecer el funcionamiento del Sistema de Control Interno y de Calidad de la entidad".
- Las demás que le sean asignadas y que tengan relación con las funciones del cargo.

### **1. 2.15.5 Médico general. Características generales:**

Nivel: Profesional

Denominación del empleo: Médico general

Código: 211

Grado: 05

N° de cargos: 05

#### **Funciones**

- Atender a los pacientes que acuden al hospital, Centros o Puestos de Salud en los diferentes servicios, entendidos como: Consulta Externa, Urgencias, Internación, Promoción y Prevención recibiendo al paciente, realizando el examen físico pertinente, revisando y actualizando la información contenida en la historia clínica, dando diagnóstico y atención, solicitando exámenes clínicos o de laboratorio cuando se requiera, formulando tratamiento de acuerdo con la patología detectada, ordenando su hospitalización o su remisión a otro centro de atención, convocando al paciente para nuevos chequeos y/o remitiéndolo a consulta con el especialista.
- Realizar los procedimientos necesarios para el tratamiento de los pacientes de programas especiales, brindando atención médica por medio de la consulta, educando acerca de la enfermedad, sus causas, consecuencias y cuidados, proporcionando el tratamiento adecuado con el apoyo del grupo de atención creado para cada programa o servicio y efectuando los procedimientos médicos o de control que requiera cada paciente.
- Presentar informes periódicos de los casos atendidos, registrando en el formato de atención el nombre del paciente y la patología presentada; elaborando informes donde se recopilen los datos acerca de las condiciones que se consideran

determinantes para que las enfermedades se presenten y el número de pacientes atendidos por cada patología, entregando y explicando tales informes a quien corresponda ya sea para fines científicos, administrativos o estadísticos.

- Diligenciar claramente la historia clínica consignando todas las actividades, procedimientos, revisión, ínter consulta, recomendación y tratamiento a los pacientes al igual que respaldar con su firma cada una de ellas siguiendo las normas establecidas legalmente para tal fin. Diligenciar completamente la papelería que con fines específicos requiera la entidad.
- Diligenciar registros estadísticos, diarios y mensualmente del número de pacientes que asisten a la consulta, su respectivo diagnóstico y la clase de tratamiento brindado.
- Historia clínica elaborada correctamente registrando todas las actividades, procedimientos, revisión, interconsulta recomendación y tratamiento a los pacientes al igual que respaldar con su firma cada una de ellas siguiendo las normas legales establecidas para ello. Diligenciar completamente la papelería que con fines específicos requiera la entidad.
- Dar información y apoyo al paciente y a su familia, comunicándoles sobre su estado de salud y evolución, sobre sus posteriores controles, sobre la dieta recomendada, sobre las remisiones y vinculándolos a programas específicos de control y seguimiento.
- Promover y adoptar las normas de bioseguridad que se establezcan.
- Realizar todas y cada una de sus acciones atendiendo los conceptos de autocontrol y auto evaluación, apoyando las actividades orientadas a fortalecer el funcionamiento del Sistema de Control Interno y de Calidad de la entidad."

- Las demás que le sean asignadas y que tengan relación con la naturaleza del cargo.

#### **1.2.15.6 Odontólogo.** Características generales:

Nivel: Profesional

Denominación del empleo: Odontólogo

Código: 214

Grado: 07

N° de Cargos: 01

#### **Funciones**

- Coordinar las actividades de atención en salud oral, atendiendo los problemas de salud oral de la población objeto y brindando diagnóstico y tratamiento.
- Ejecutar actividades de diagnóstico, pronóstico, y tratamiento en las áreas de endodoncia, operatoria, periodoncia, cirugía oral y promoción y prevención a paciente ambulatorios y hospitalizados.
- Diligenciamiento correcto de los formatos estadísticos de los casos atendidos, registrando el nombre del paciente y la patología presentada; elaborando informes donde se recopilen los datos acerca de las condiciones que se consideran determinantes para que las enfermedades se presenten y el número de pacientes atendidos por cada patología, entregando y explicando tales informes a quien corresponda ya sea para fines científicos, administrativos o estadísticos.
- Diligenciar claramente la historia odontológica registrando todas las actividades, procedimientos, revisión, ínter consulta recomendación y tratamiento a los pacientes al igual que respaldar con su firma cada una de ellas siguiendo las

normas legales establecidas para ello. Diligenciar completamente la papelería que con fines específicos requiera la entidad.

- Promover y adoptar las normas de bioseguridad que se establezcan.
- Responder por el inventario entregados a su cargo para el desempeño de sus funciones.
- Aplicar los protocolos de atención adoptados por le empresa para la prestación de los servicios de salud.
- Realizar todas y cada una de sus acciones atendiendo los conceptos de autocontrol y auto evaluación, apoyando las actividades orientadas a fortalecer el funcionamiento del Sistema de Control Interno y de Calidad de la entidad".
- Todas las demás que le sean asignadas y tengan relación con la naturaleza del cargo.

#### **1.2.15.7 Servicio social.** Características generales:

Nivel: Profesional

Denominación del empleo: Profesional Servicio Social

Código: 211

Grado: 05

#### **Funciones en Urgencias – Consulta Externa**

- Atender a los pacientes que acuden al hospital, Centros o Puestos de Salud en los diferentes servicios, entendidos como: Consulta Externa, Urgencias, Internación, Promoción y Prevención recibiendo al paciente, realizando el examen

físico pertinente, revisando y actualizando la información contenida en la historia clínica, dando diagnóstico y atención, solicitando exámenes clínicos o de laboratorio cuando se requiera, formulando tratamiento de acuerdo con la patología detectada, ordenando su hospitalización o su remisión a otro centro de atención, convocando al paciente para nuevos chequeos y/o remitiéndolo a consulta con el especialista.

- Realizar los procedimientos necesarios para el tratamiento de los pacientes de programas especiales, brindando atención médica por medio de la consulta, educando acerca de la enfermedad, sus causas, consecuencias y cuidados, proporcionando el tratamiento adecuado con el apoyo del grupo de atención creado para cada programa o servicio y efectuando los procedimientos médicos o de control que requiera cada paciente.
- Presentar informes periódicos de los casos atendidos, registrando en el formato de atención el nombre del paciente y la patología presentada; elaborando informes donde se recopilen los datos acerca de las condiciones que se consideran determinantes para que las enfermedades se presenten y el número de pacientes atendidos por cada patología, entregando y explicando tales informes a quien corresponda ya sea para fines científicos, administrativos o estadísticos.
- Diligenciar claramente la historia clínica consignando todas las actividades, procedimientos, revisión, ínter consulta, recomendación y tratamiento a los pacientes al igual que respaldar con su firma cada una de ellas siguiendo las normas establecidas legalmente para tal fin. Diligenciar completamente la papelería que con fines específicos requiera la entidad.
- Realizar todas y cada una de sus acciones atendiendo los conceptos de autocontrol y auto evaluación, apoyando las actividades orientadas a fortalecer el funcionamiento del Sistema de Control Interno y de Calidad de la entidad".

- Promover y adoptar las normas de bioseguridad que se establezcan.

#### **1.2.15.8 Enfermero.** Características generales:

Nivel: Profesional

Denominación del empleo: Enfermero

Código: 243

Grado: 08

Nº de cargos: 7

#### **Funciones**

- Identificar las necesidades específicas de la población objeto de acuerdo al perfil epidemiológico, para orientar los programas de salud.
- Coordinar la distribución de los recursos necesarios para los servicios a su cargo.
- Programar las actividades, supervisando su ejecución y evaluando sus resultados.
- Planear, organizar, ejecutar y controlar el cuidado de enfermería.
- Participar en la revista médica y de enfermería, revisando las historias clínicas e instrucciones médicas.
- Informar oportunamente a su jefe las situaciones de emergencia.
- Ejecutar procedimientos de enfermería de mayor complejidad.

- Auditar la correcta aplicación de los protocolos y procedimientos de enfermería adoptados por la empresa.
- Mantener actualizado el manual de procesos y procedimientos establecidos para la unidad funcional a su cargo.
- Participar como instructor en la capacitación, adiestramiento, reinducción y actualización del personal de enfermería en los protocolos y procedimientos establecidos.
- Preparar informes y resúmenes administrativos, diligenciando los cuadros estadísticos, llenando las solicitudes y los formatos de pedido, elaborando el cuadro de asignación de actividades, programando la asignación de turnos con la información de novedades de personal.
- Reportar al superior inmediato lo referente a daños de equipos, elementos y planta física general.
- Adelantar acciones de educación a la comunidad, promocionando los programas específicos existentes, dictando charlas, ofreciendo cursos, creando agrupaciones y vinculando a la comunidad en el desarrollo de todos los programas.
- Implementar y velar por el cumplimiento de las normas de bioseguridad y manejo de residuos hospitalarios en los diferentes servicios, haciendo los respectivos controles y seguimiento.
- Revisar que los servicios prestados se encuentren debidamente facturados según la relación de la historia clínica.

- Diligenciar correctamente, velar y custodiar la historia clínica y los formatos anexos de acuerdo a la normatividad vigente.
- Velar por el manejo y custodia de los bienes de la entidad.
- Participar en la programación, supervisión y evaluación de las experiencias teórico - prácticas de los estudiantes.
- Participar en los diferentes comités donde su criterio profesional pueda ser base de referencia para emprender acciones específicas.
- Asistir a las capacitaciones programadas con el fin de mejorar la calidad del servicio.
- Promover y adoptar las normas de bioseguridad que se establezcan.
- Realizar todas y cada una de sus acciones atendiendo los conceptos de autocontrol y auto evaluación, apoyando las actividades orientadas a fortalecer el funcionamiento del Sistema de Control Interno y de Calidad de la entidad."
- Las demás que le sean asignadas y tengan relación con la naturaleza del cargo.

**1.2.15.9 Auxiliar administrativo.** Características generales:

Nivel: Asistencial

Denominación del empleo: Auxiliar Administrativo

Código: 407

Grado: 01

N° de cargos: 5

## **Funciones**

### **Estadística**

- Coordinar y supervisar las labores de archivo de historias clínicas al igual que la entrega de copias de las mismas, solicitadas por los usuarios y órganos competentes.
- Velar por la distribución de papelería de registro de Información en salud.
- Manejar la agenda médica y odontológica.
- Realizar la recolección, crítica, codificación y consolidación de la información.
- Generar informes estadísticos (semanal, mensual, trimestral, semestral y anual, de acuerdo a los requerimientos)
- Generar filtros y cruces de información posteriores a la digitación, con el fin de realizar las auditorías correspondientes haciendo las recomendaciones necesarias para el mejoramiento del proceso.
- Capacitar y asesorar a los funcionarios que así lo requieran en el área de Estadística.
- Llevar adecuadamente el archivo de la dependencia.
- Realizar labores de apoyo al técnico de Estadística y a las diferentes dependencias de la institución en cuanto a la información.

- Trabajar coordinadamente con las diferentes dependencias de la entidad.
- Las demás que le sean asignadas y que tengan relación con la naturaleza del cargo.

### **Relacionados con la oficina asesora de Jurídica**

- Clasificar y archivar los documentos que produzca la oficina jurídica, conforme a las instrucciones recibidas.
- Proyectar minutas de contratos y convenios para ser revisadas y obtener el visto bueno del jefe de la oficina, de conformidad con el estatuto de contratación de la empresa.
- Proyectar los actos administrativos para aprobación de pólizas para previo estudio y aprobación del jefe de la oficina.
- Elaborar los informes de contratación para los órganos de control en los términos y en las condiciones establecidas, para pasar ha visto bueno del jefe de la oficina y su respectivo envío.
- Proyectar minutas de órdenes de previas, para ser revisadas por el jefe de la oficina
- Enviar a través del medio apropiado la correspondencia que se requiera.
- Realizar todas y cada una de sus acciones atendiendo los conceptos de autocontrol y auto evaluación, apoyando las actividades orientadas a fortalecer el funcionamiento del Sistema de Control Interno y de Calidad de la entidad.

- Las funciones asignadas por su jefe inmediato y que tenga relación con las actividades propias de la oficina.

**1.2.15.10 Auxiliar área salud.** Características generales:

Nivel: Asistencial

Denominación del empleo: Auxiliar Área Salud

Código: 412

Grado: 02

N° de cargos: 1

**Funciones**

**Urgencias – Observación e Internación**

- Cumplir y aplicar con las normas procesos y protocolos establecidos por la empresa, a fin de prestar un servicio en condiciones de calidad a la comunidad usuaria.
- Recibir al usuario, prepararlo para la consulta de urgencias y administrar los tratamientos ordenados por el Médico.
- Realizar todos los procedimientos que se deriven de la consulta y requieran ejecución inmediata
- Realizar notas de ingreso, evolución y egreso cuando el usuario permanezca en el servicio de Observación.
- Mantener el consultorio ordenado, limpio y con los implementos necesarios para realizar la consulta.

- Elaborar las notas de enfermería, registrando la evolución del paciente, según las observaciones de la enfermera al recibir o entregar el turno, verificando el estado del paciente.
- Dar atención de enfermería a los pacientes desarrollando los procedimientos paramédicos a que haya lugar y que estén acordes a las condiciones del paciente.
- Asistir (acolitar ) al médico y a la enfermera en los procedimientos que lo requieran, siguiendo y verificando las órdenes médicas, cumpliendo con los procedimientos médicos establecidos para las patologías específicas, estableciendo las prioridades de atención
- Ordenar y asear la unidad y el ambiente físico de hospitalización, arreglando la cama y el nochero con los elementos necesarios, verificando el orden, el aseo y la limpieza de los mismos.
- Preparar y suministrar los medicamentos al paciente del servicio, siguiendo las instrucciones escritas del profesional a cargo y aplicando y verificando los cinco correctos: nombre, medicamento, dosis, vía y hora.
- Asear la estación de enfermería, desechando el material no reutilizable, verificando que el material y la ropa contaminada sea dispuesta correctamente, lavando el material y el equipo utilizado durante el turno o el procedimiento específico.
- Llevar a esterilizar el material o elementos que se requieran.
- Informar oportunamente las deficiencias con relación del stock mínimo de material y medicamentos.

- Dar información y apoyo al paciente y a su familia, comunicándoles sobre su estado de salud y evolución, sobre sus posteriores controles, sobre la dieta recomendada, sobre las remisiones y vinculándolos a programas específicos de control y seguimiento.
- Participar en las remisiones y contra remisiones de los pacientes, acondicionando la ambulancia con el equipo necesario, acompañando al paciente y completando la documentación requerida.
- Revisar las pertenencias del paciente en el momento del ingreso – egreso registrándolas y garantizando su custodia
- Confirmar al momento del egreso la existencia de todos los elementos suministrados por el hospital durante su estancia para evitar pérdidas.
- Asistir a las capacitaciones y reuniones programadas.
- Entregar correcta y oportunamente los turnos asignados.
- Las demás que le sean asignadas y que tengan relación con la naturaleza del cargo.

### **Consulta Externa**

- Asistir la consulta, otorgando citas de los programas de promoción y prevención.
- Participar en la búsqueda activa y pasiva de pacientes para los diferentes programas.

- Asignar los turnos para la consulta médica en zona rural, y para futuros controles, de acuerdo con los horarios médicos y los cuadernos de citas de enfermería (zona urbana y rural) al igual que realizando la facturación de los servicios a prestar cuando se requiera.
- Hacer la toma de citología vaginal de acuerdo al protocolo establecido.
- Tomar parte activa en los programas especiales manejados por las Unidades Intermedias, colaborando con el médico en la toma de exámenes físicos necesarios para la valoración de los pacientes, realizando charlas individuales y/o grupales de acuerdo con cada programa, brindando orientación y educación a cerca del mismo, dando terapia en los casos que lo requieran y preparando informes respecto a la demanda y asistencia a cada programa, por medio del manejo de un tarjetero.
- Orientar e informar a nuevos usuarios a cerca de los servicios que presta la institución, explicando en qué consiste cada programa que maneja el hospital, indicando los costos de cada uno y los horarios de atención.
- Realizar todas y cada una de sus acciones atendiendo los conceptos de autocontrol y auto evaluación, apoyando las actividades orientadas a fortalecer el funcionamiento del Sistema de Control Interno y de Calidad de la entidad".

**Tercerización: servicios de tercerización o no misionales** (garantizan el objeto del contrato)

- Aseo
- Vigilancia
- Facturación
- Alimentación

- Lavandería
- Insumos
- Farmacia

#### **1.2.16 Infraestructura física.**

**1.2.16.1 Composición.** Adicionalmente cuenta con ocho Centros de Salud y 14 (catorce) Puestos de Salud que dependen de las Unidades Intermedias.

##### **Hospitales**

- Hospital de Kennedy
- Hospital del Centro
- Hospital de Cuba

##### **Centros de Salud**

- Perla del Otún
- Villa Santana
- Villa Consota
- Boston
- Santa Teresita
- San Nicolás
- San Camilo

##### **Puestos de Salud**

- Arabia
- Morelia
- Altagracia
- La Bella
- Mundonuevo

- Montelargo
- La Florida
- Fonda Central
- Crucero de Combia
- Pital de Combia
- Guayabal

**1.2.16.2 Planta física.** Conformada por:

**Planta general primer piso:** Información, Almacén inventarios bienes muebles y de consumo, Oficina de Promoción y Prevención, Farmacia, Sala de espera, Servicio de hospitalización (ver figura 19).

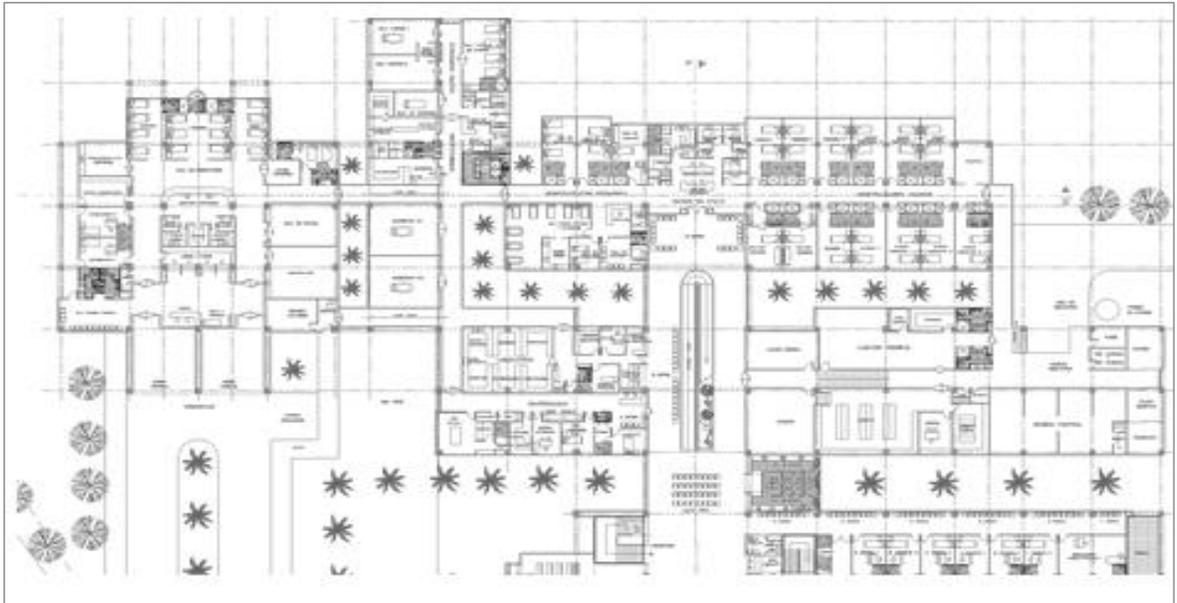
**Segundo Piso:** Parte Administrativa, Subgerencia, Cartera y Contabilidad, Salud Ocupacional, Área de comedor, Sala de Juntas, Conciliación glosas, Oficina de Trabajo Social, Odontología, Archivo (manejo de historias clínicas), baños, cuarto de aseo (ver figura 20).

**Figura 4. Planta general primer piso**



Fuente: Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

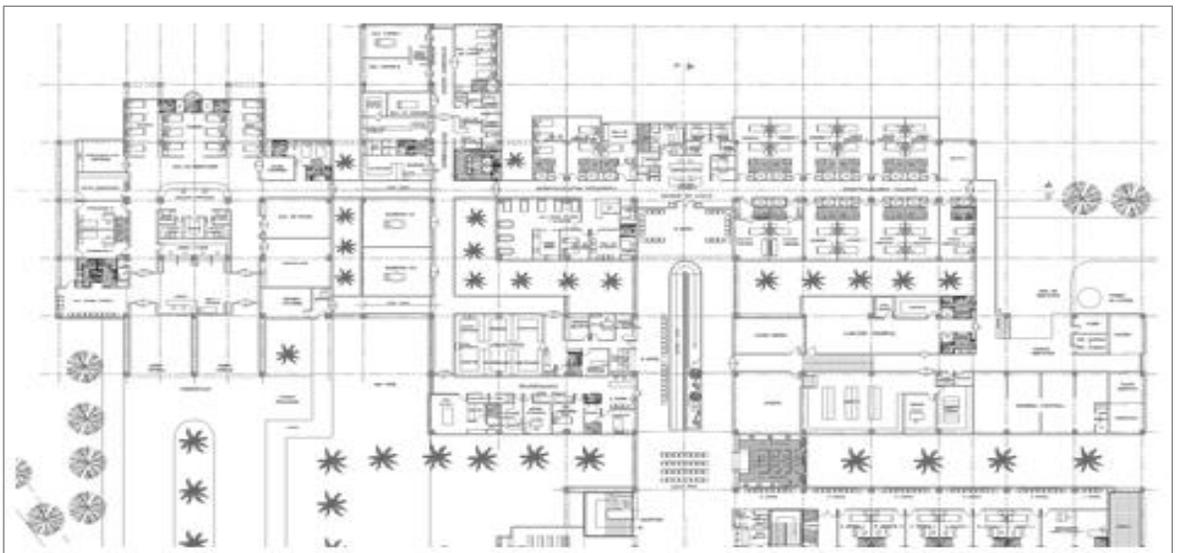
**Figura 5. Segundo piso**



Fuente: Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Entrada Planta General: (Puntos cardinales). Sur Avenida de las Américas, Norte con el barrio Cuba, Este Belmonte y Oeste Barrio San Joaquín.

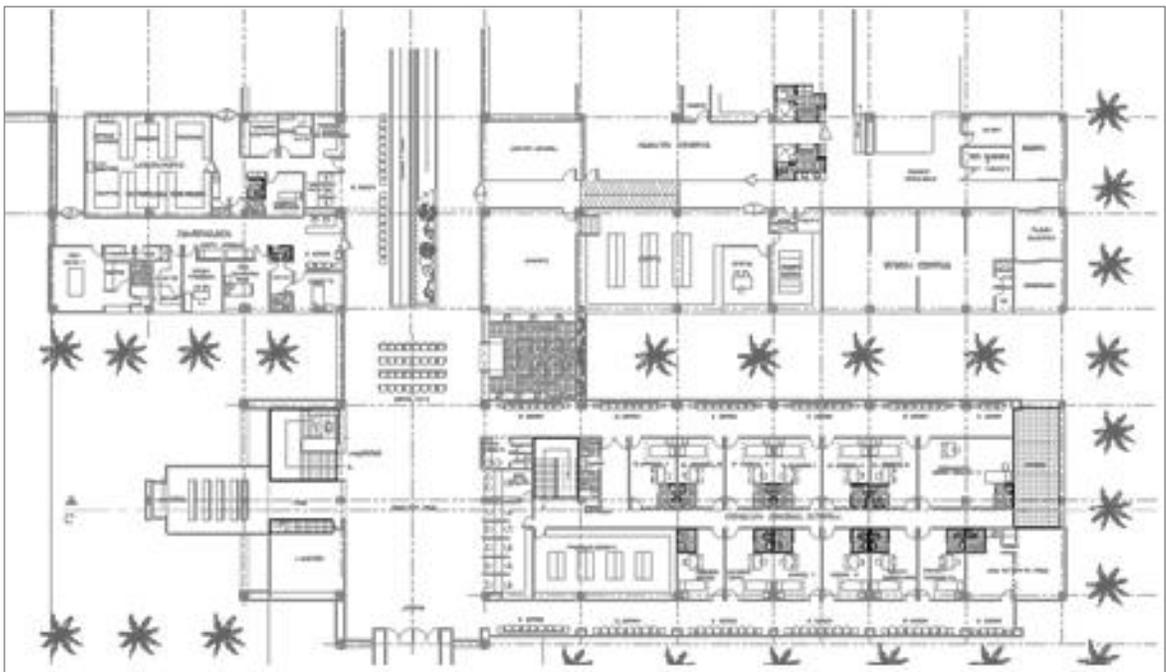
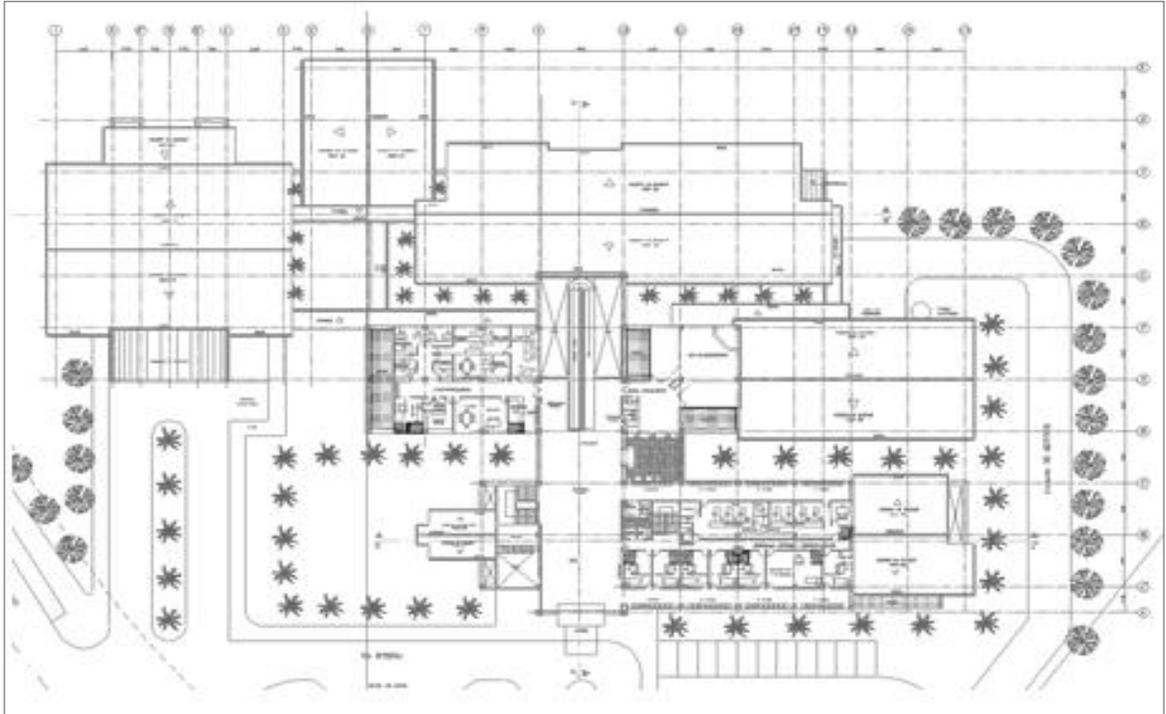
**Figura 6. Entrada planta general**



Fuente: Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

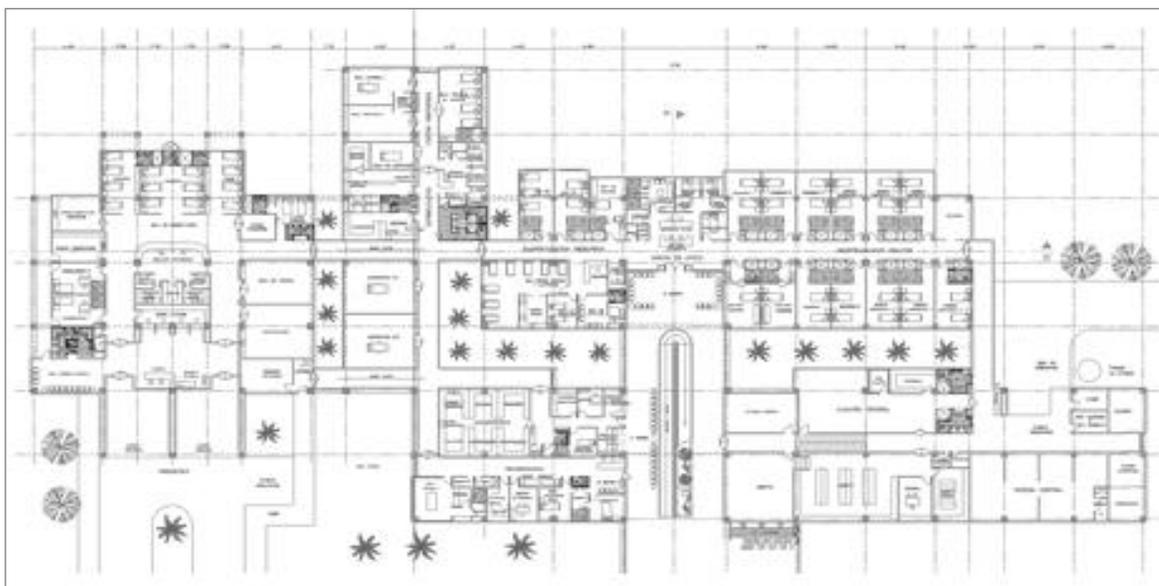
**Entrada a Urgencias:** Jardines, zona de ambulancias, cuarto de seguridad.

**Figura 7. Entrada a urgencias**



Fuente: Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

**Figura 8. Continuación entrada a urgencias**



Fuente: Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

### 1.2.17 Infraestructura tecnológica.

**Tabla 6. Equipo de cómputo**

Área	Cantidad
Urgencias	6
Hospitalización	1
Consulta externa	4
Consultorios	9
Promoción y prevención	1
Crecimiento y Desarrollo	1
Programa HTA	1
Citología	1
Rayos X	1
Vacunación	1
<b>Total</b>	<b>26</b>

Fuente: Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

**Tabla 7. Impresoras**

Equipo	Cantidad
Impresoras	6
UPS	2
<b>Total</b>	<b>8</b>

Fuente: Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

**Tabla 8. Equipos biomédicos**

Descripción	Cantidad
Ambu. Adulto	15
Ambu Pediátrico	6
Aspirador	5
Aspirador Rodable	1
Bala oxígeno portátil	4
Balanza con tallímetro adulto	4
Camilla Neumática	4
Camilla recuperación transporte	10
Carro para oxígeno	2
Carro de paro	1
Dopler fetal obstétrico	3
Electrocardiógrafo	1
Equipos órganos y sentidos pared	4
Flujómetro	20
Fonendoscopio adulto dos servicios	4
Glucómetro	2
Humidificador Jeth/Hudson	4
Laringoscopio 3 valvas/welchallyn	2
Manómetro oxígeno	15
Nebulizador	15
Tensiómetro aneróide adultos	7

### 1.2.18 Descripción equipos biomédicos.

**Ambu Adulto.** El Ambu Resucitador Silicona Oval se ha diseñado para la ventilación manual desde pacientes neonatales hasta adultos. Es un resucitador de silicona reutilizable.

**Figura 9. Ambu adulto**



Fuente: Imágenes google. Disponible en: <https://www.google.com.co>

**Ambu Pediátrico.** Resucitador de Silicona Oval se ha diseñado para la ventilación manual pacientes neonatales.

**Figura 10. Ambu pediátrico**



Fuente: Imágenes google. Disponible en: <https://www.google.com.co>

**Aspirador.** Se utilizan antes y después de las operaciones para eliminar fluidos quirúrgicos, tejidos (incluidos huesos), gases o fluidos corporales del paciente.

**Figura 11. Aspirador**



Fuente: Imágenes google. Disponible en: <https://www.google.com.co>

**Figura 12. Aspirador rodable**



Fuente: Imágenes google. Disponible en: <https://www.google.com.co>

**Bala oxígeno portátil.** Un cilindro de oxígeno (también llamado tanque de

oxígeno, bala de oxígeno o botella de oxígeno) es un recipiente de almacenaje de oxígeno, tanto bajo presión en cilindros de gas o como oxígeno líquido en tanques de almacenaje criogénicos.

**Figura 13. Bala oxígeno portátil**



Fuente: Imágenes google. Disponible en: <https://www.google.com.co>

**Balanza con tallímetro adulto.** La balanza muestra el peso, la talla de forma digital y realiza el cálculo exacto del índice de la masa corporal. Pueden pesar hasta 250 kilogramo y es perfecta para uso en el hogar, clínicas y hospitales.

**Figura 14. Balanza con tallímetro adulto**



Fuente: Imágenes google. Disponible en: <https://www.google.com.co>

**Camilla neumática.** Para pacientes adultos tres posiciones.

**Figura 15. Camilla neumática**



Fuente: Imágenes google. Disponible en: <https://www.google.com.co>

**Camilla recuperación transporte.** Camilla-transporte-fija. Camilla fija, camilla-recuperación-bandeja, camilla de recuperación con bandeja. Camilla de procedimientos. Camilla para procedimientos.

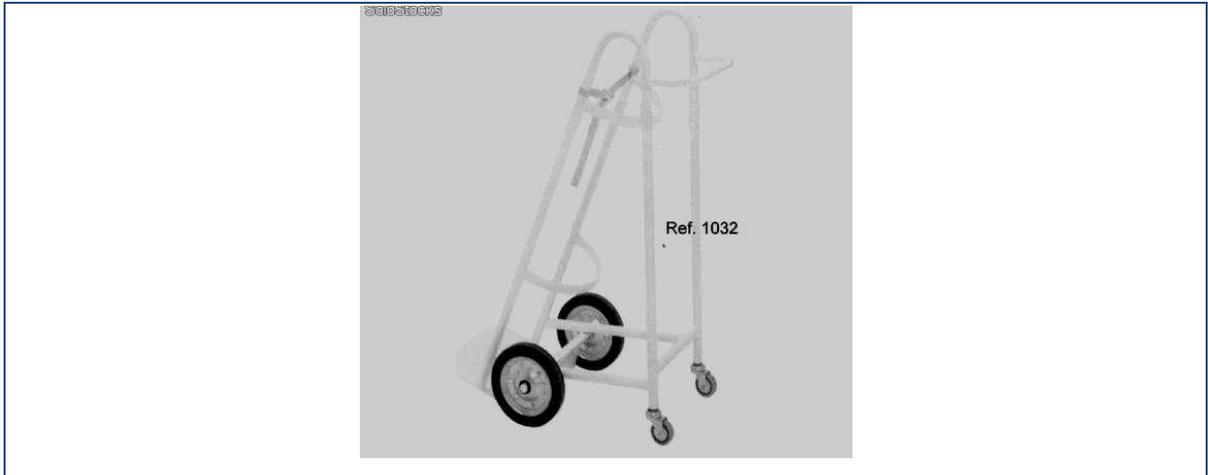
**Figura 16. Camilla recuperación transporte**



Fuente: Imágenes google. Disponible en: <https://www.google.com.co>

## Carro para oxígeno

**Figura 17. Carro para oxígeno**



Fuente: Imágenes google. Disponible en: <https://www.google.com.co>

**Carro de paro.** El carro de paro es una unidad móvil y compacta, que asegura, garantiza e integra los equipos, medicamentos e insumos necesarios para atender en forma inmediata una emergencia o urgencia tras la activación de un código azul (ver proceso código azul) que amenace inminentemente la continuidad y conservación de la vida.

**Figura 18. Carro de paro**



Fuente: Imágenes google. Disponible en: <https://www.google.com.co>

**Dopler fetal obstétrico.** Es un instrumento similar al empleado en obstetricia para la auscultación de latidos fetales, es posible auscultar movimientos valvulares, proporciona un diagnóstico precoz de cualquier anomalía de la salud fetal.

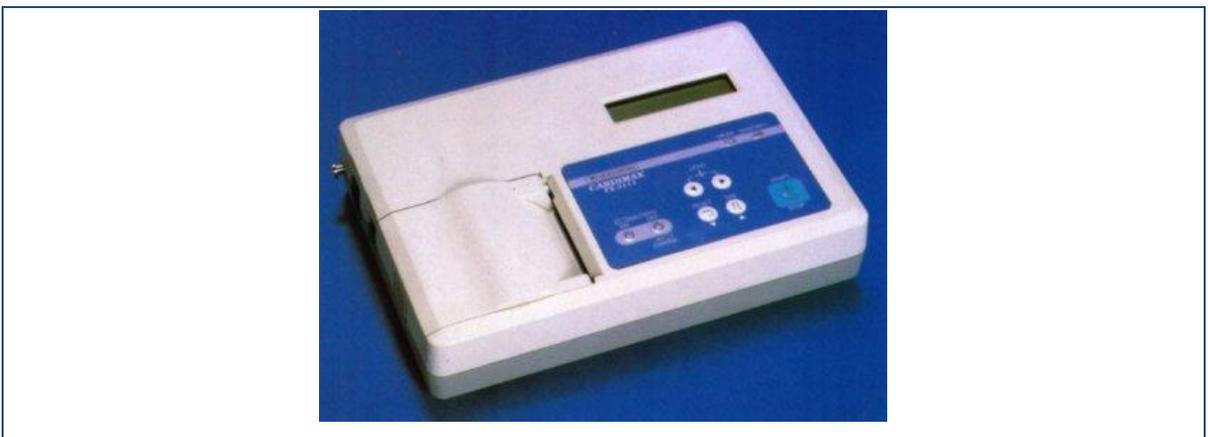
**Figura 19. Dopler fetal obstétrico**



Fuente: Imágenes google. Disponible en: <https://www.google.com.co>

**Electrocardiógrafo.** El electrocardiograma (ECG o EKG) es una prueba que registra la actividad eléctrica del corazón. Se trata de una representación gráfica de la contracción cardíaca para la que se emplean pequeños discos metálicos (electrodos) que captan, amplifican y registran sobre un papel milimetrado las señales del latido del corazón.

**Figura 20. Electrocardiógrafo**



Fuente: Imágenes google. Disponible en: <https://www.google.com.co>

**Equipos órganos y sentidos pared.** Instrumentos para la revisión de órganos.

**Figura 21. Equipos órganos y sentidos pared**



Fuente: Imágenes google. Disponible en: <https://www.google.com.co>

**Flujómetro.** Instrumento de medida para la medición de caudal o gasto volumétrico de un fluido o para la medición del gasto másico. Estos aparatos suelen colocarse en línea con la tubería que transporta el fluido.

**Figura 22. Flujómetro**



Fuente: Imágenes google. Disponible en: <https://www.google.com.co>

**Fonendoscopio adulto dos servicios.** Amplifica y esclarece los sonidos orgánicos haciendo más preciso el diagnóstico.

**Figura 23. Fonendoscopio adulto dos servicios**



Fuente: Imágenes google. Disponible en: <https://www.google.com.co>

**Glucómetro.** Es un instrumento de medida que se utiliza para obtener la concentración de glucosa en sangre, de forma instantánea, en el domicilio del enfermo diabético, sin necesidad de tener que ir a un centro especializado.

**Figura 24. Glucómetro**



Fuente: Imágenes google. Disponible en: <https://www.google.com.co>

**Humidificador Jeth/Hudson.** Es un dispositivo medico desechable y de fácil uso, diseñado para humedecer el oxígeno antes de llegar al paciente, con el fin de brindar confort y evitar irritación en la mucosa de las vías respiratorias.

**Figura 25. Humidificador Jeth/Hudson**



Fuente: Imágenes google. Disponible en: <https://www.google.com.co>

**Tensiómetro aneroide adultos**

**Figura 26. Tensiómetro aneroide adultos**



Fuente: Imágenes google. Disponible en: <https://www.google.com.co>

**Laringoscopio 3 valvas/welchallyn.** Este aparato ilumina y amplía las imágenes de la garganta, a través de un procedimiento eficaz para descubrir las causas de los problemas de voz, instrumento que se utiliza para realizar una técnica de exploración que permite hacer un examen visual de la cavidad laríngea de una forma directa o indirecta.

En la laringoscopia directa el paciente está anestesiado y con la cabeza hiperextendida para facilitar la introducción en la laringe de un tubo óptico provisto de un sistema de iluminación.

**Figura 27. Laringoscopio 3 valvas/welchallyn**



Fuente: Imágenes google. Disponible en: <https://www.google.com.co>

**Manómetro oxígeno.** Es un aparato que sirve para medir la presión de fluidos contenidos en recipientes cerrados. Conociendo la presión del líquido o gas se puede establecer el contenido en litros.

**Figura 28. Manómetro oxígeno**



Fuente: Imágenes google. Disponible en: <https://www.google.com.co>

**Nebulizador.** Es un aparato que divide los medicamentos líquidos en muy pequeñas gotas. La nube que de ningún modo se trata de vapor, se conduce por un tubo de plástico que está unido en uno de sus extremos a la salida del aparato y en el otro a una pieza plástica que se coloca sobre la boca o se introduce en las fosas nasales.

**Figura 29. Nebulizador**



Fuente: Imágenes google. Disponible en: <https://www.google.com.co>

**Tabla 9. Herramientas/instrumental – servicios de urgencias hospital San Joaquín E.S.E. Salud Pereira**

Descripción	Cantidad
Ambu adulto	3
Ambu pediátrico	3
Aparato telefónico	2
Aspirador	3
Aspirador rodable	1
Atril	5
Bala oxígeno portátil	4
Balanza con tallímetro adulto	5
Banca metálica y madera	1
Bandeja porta instrumental	11
Biblioteca madera dos cuerpos	1
Butaco giratorio	4
Cámara de hood pediátrica	1
Cajero monedero	1
Camilla neumática	10
Camilla recuperación transporte	6
Camilla transporte	3
Camarote metálico	1
Carro medicamento dos gavetas	3
Carro para oxígeno	2
Carro de paro	1
Carro porta historia	2
Central telefónica	1
Collar cervical americano	3
Computador compaq evo d300v	3
Computador hewlett packard dc5600	1

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
Cosedora	1
Cubeta	4
Cuna cromada con puerta abatible	3
Desfibrilador	1
Divan tubular abolonado	3
Doppler fetal obstétrico	1
Ecógrafo	1
Electrocardiógrafo	1
Equipo órganos y sentidos pare	3
Escalerilla dos pasos	15
Escritorio metálico y formica	1
Escritorio	5
Estantería	5
Extintor solkaflam x 2500 grs	2
Fax	1
Flujometro	1
Flujometro para oxigeno doble	1
Flujometro para oxigeno sencillo	4
Fonendoscopio adulto dos servicios	1
Fonendoscopio	2
Fotocopiadora	1
Glucómetro	1
Humidificador jeth	1
Impresora laserjet 3055	1
Impresora punto fx890	1
Juego collares de inmovilizaci	1
Kit mouse y teclado usb	4
Lámpara cuello cisne	1

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
Lámpara cuello cisne halógena	1
Laringoscopio 3 valvas	1
Laringoscopio	3
Locker en lámina cuatro puestos	2
Manómetro	1
Manómetro oxígeno	5
Martillo de reflejos	1
Mesa curación dos servicios	12
Mesa de mayo	2
Mesa rimax	1
Mesa ginecológica	1
Microondas	1
Modulo	1
Monitor hacer	1
Mueble en formica	1
Nebulizador	1
Negatoscopio	1
Nevera	2
Oxímetro de pulso con batería	1
Pato coprológico	5
Pato orinal	4
Pesa piso	1
Portahistoria aluminio	14
Radio base	1
Radio teléfono motorola	1
Radio teléfono	2
Regulador de voltaje para equipo	1
Riñonera acero inoxidable	8

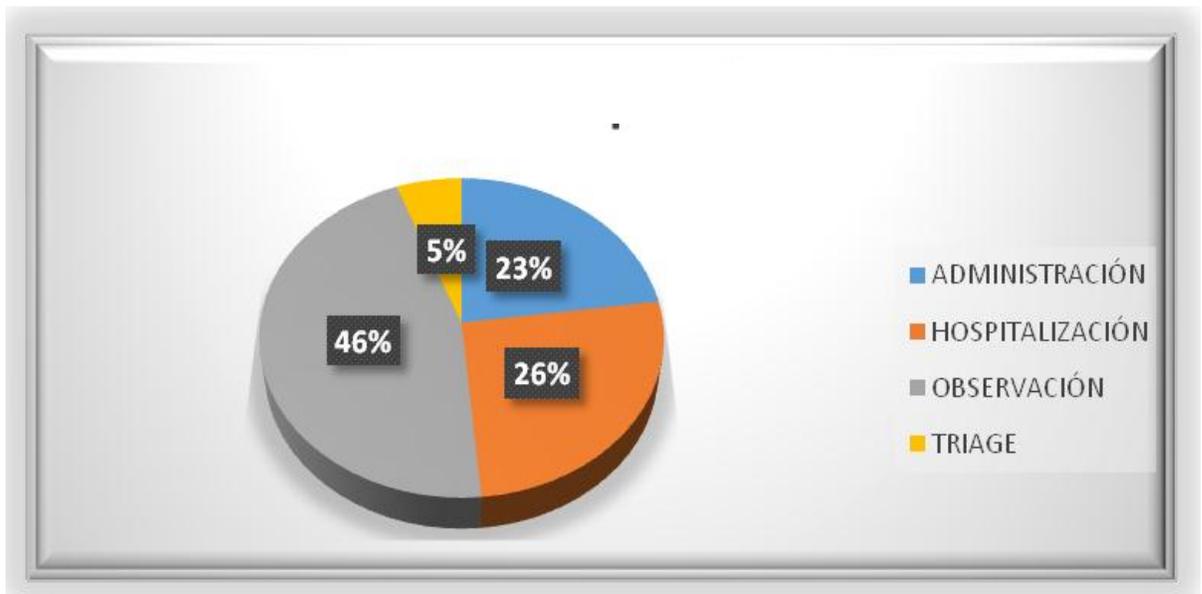
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
Silla interlocutora paciente	1
Silla cascara	3
Silla ergonómica	1
Silla rimax	24
Silla de ruedas	5
Silla fija paño	3
Soporte para tv y vhs	1
Soporte recolector punzocortantes	1
Tablero borrable 00	5
TABLA ESPINAL DORSAL	1
Tabla espinal miller plástica	3
Tándem de cinco puestos	2
Tándem dos puestos	2
Tarro de acero inoxidable de 1 lt	4
Teléfono celular	1
Televisor..	1
Tensiómetro aneroide adultos	1
Tensiómetro aneroide pediátrico	2
Tensiómetro mercurial de pared	2
Tensiómetro	5
Termoking	1
Tijeras de oficina	3
Carro plástico	2
Vitrina	
Pesa bebe	1
Silla giratoria	1
Tablero gestión	1

Fuente: Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

**1.2.19 Encuesta interna al personal del hospital San Joaquín.** El presente documento indica gráficamente las respuestas por parte del personal del Hospital San Joaquín lo cual tiene por objeto establecer un plan de mejoramiento para la gestión por procesos del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de la ESE SALUD PEREIRA.

**1.2.19.1 Encuesta por área.** Con la presente variable se pretende analizar el área a la cual pertenece cada empleado del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 16. Encuesta por área**



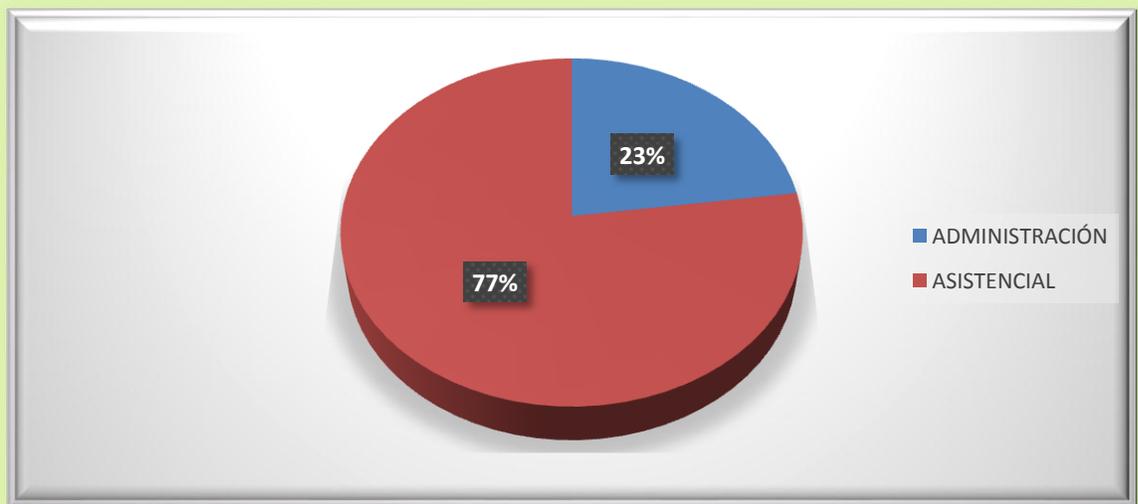
Fuente: encuesta realizada al personal del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 16 y según encuesta realizada al personal del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que el 23% quiere decir 8 empleados pertenecen al área de administración, el 26% quiere decir 9 empleados pertenecen al área de administración, el 46% quiere decir 16 empleados pertenecen al área de observación, el 26% quiere decir 9 empleados

pertenecen al área de administración, el 5% quiere decir 2 empleados pertenecen al área de triade.

**1.2.19.2 Personal al que pertenece.** Con la presente variable se pretende analizar el tipo de personal al cual pertenece cada empleado del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 17. Encuesta por tipo de personal al que pertenece**

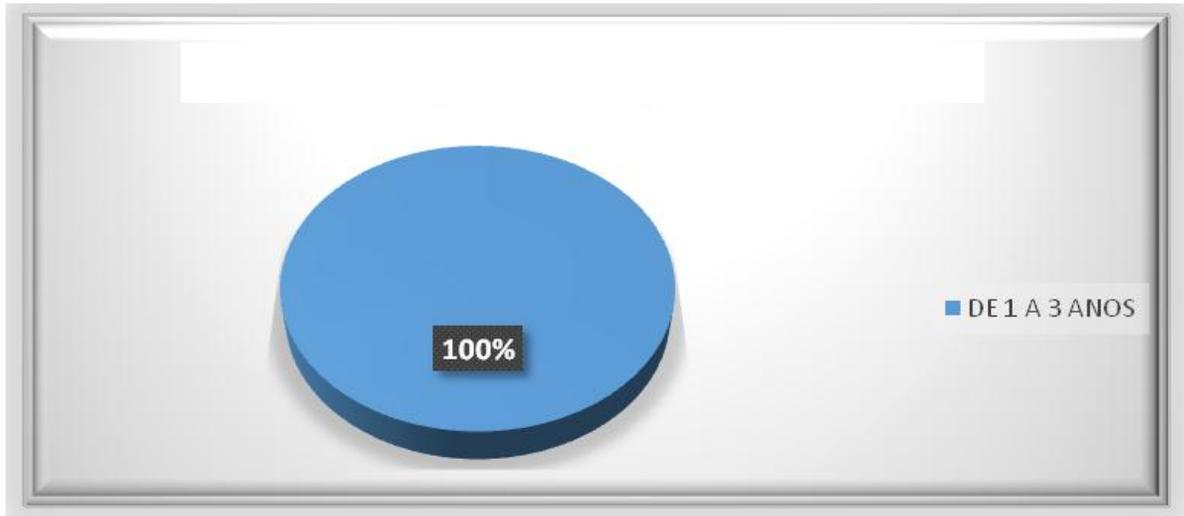


Fuente: encuesta realizada al personal del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 17 y según encuesta realizada al personal del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 23% quiere decir 8 empleados, pertenecen al área de administración y el 77% quiere decir 27 empleados pertenecen al área asistencial.

**1.2.19.3 Tiempo de servicio que lleva vinculado a la empresa.** Con la presente variable se pretende analizar el tiempo de servicio que lleva vinculado el empleado al Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 18. Encuesta por tiempo de servicio**



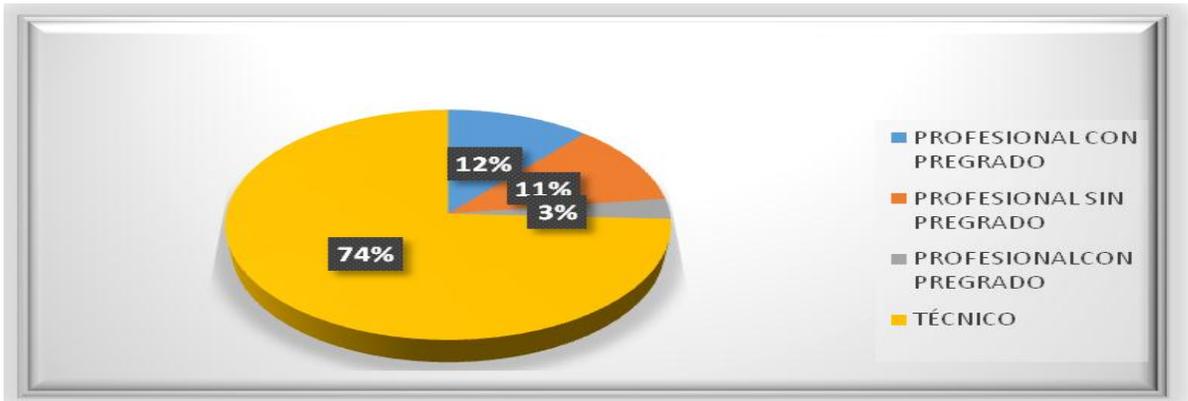
Fuente: encuesta realizada al personal del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 18 y según encuesta realizada al personal del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 100% quiere decir que 35 empleados tienen un tiempo de servicio entre 1 a 3 años en el Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira .

**1.2.19.4 Grado de escolaridad.** Con la presente variable se pretende analizar el grado de escolaridad de los empleados del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

Con relación al gráfico 19 y según encuesta realizada al personal del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 12% quiere decir que 4 empleados tienen un grado de escolaridad profesional con pregrado, el 11% quiere decir que 4 empleados tienen un grado de escolaridad profesional sin pregrado, el 3% quiere decir que 1 empleado tienen un grado de escolaridad profesional con pregrado, el 74% quiere decir que 26 empleados tienen un grado de escolaridad técnico.

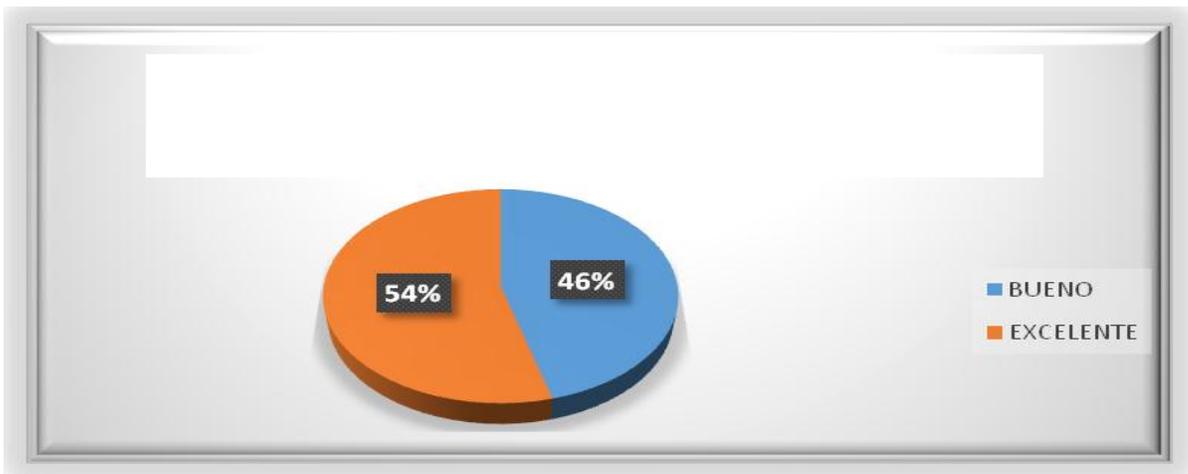
**Gráfico 19. Encuesta por escolaridad**



Fuente: encuesta realizada al personal del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

**1.2.19.5 Calificación con relación al servicio de urgencias.** Con la presente variable se pretende analizar el servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira”.

**Gráfico 20. Encuesta por calificación servicio de urgencias**



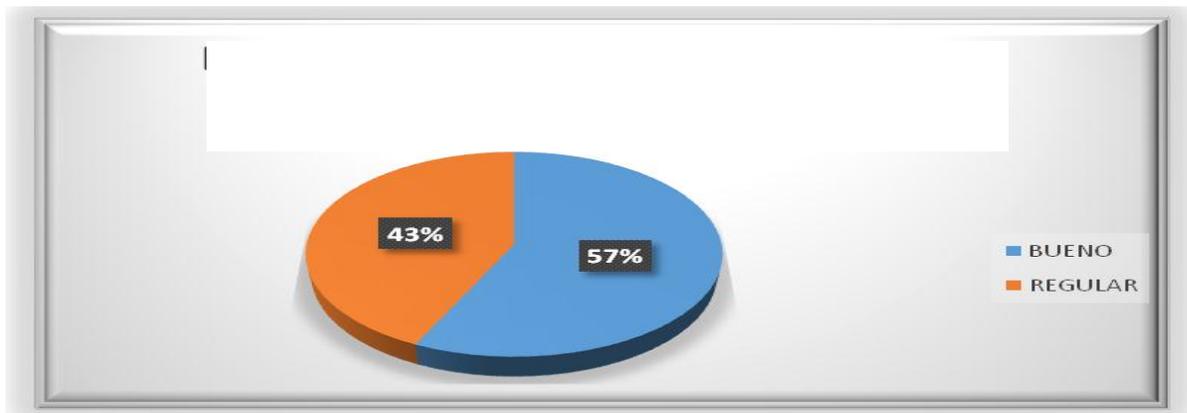
Fuente: encuesta realizada al personal del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 20 y según encuesta realizada al personal del Hospital de

San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 46% quiere decir que 16 empleados manifiestan que el servicio de urgencias es bueno y el 54% quiere decir que 19 empleados manifiestan que el servicio de urgencias es excelente.

**1.2.19.6 Calificación del proceso de apoyo administrativo del servicio de urgencias.** Con la presente variable se pretende analizar el grado de apoyo administrativo con relación al servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 21. Encuesta por clasificación proceso apoyo administrativo**



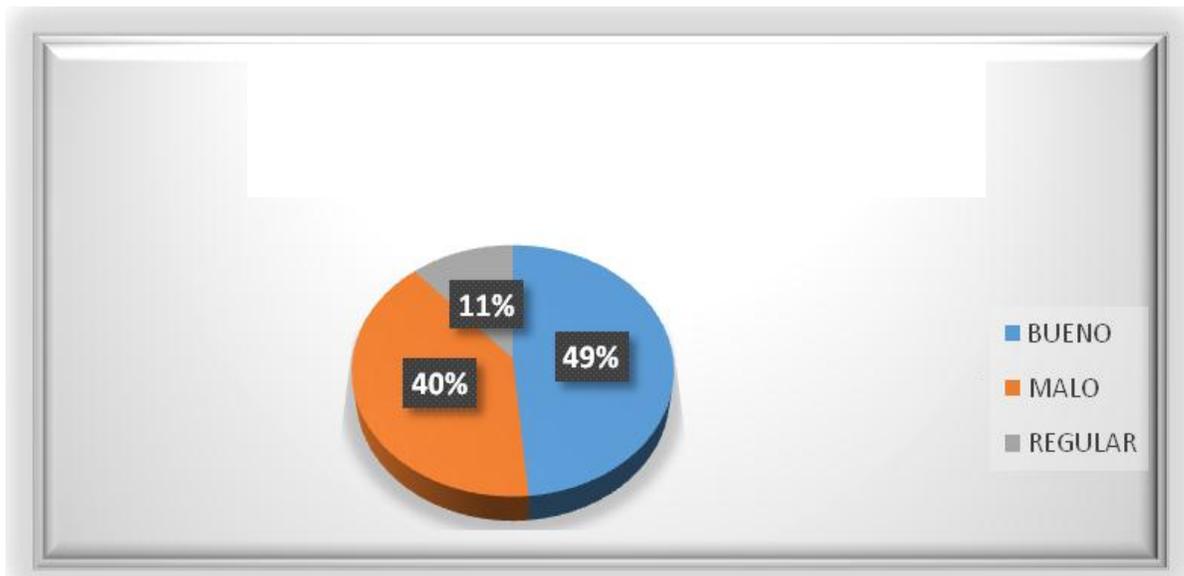
Fuente: encuesta realizada al personal del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 21 y según encuesta realizada al personal del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 57% quiere decir que 20 empleados manifiestan que el apoyo administrativo en el servicio de urgencias es bueno y el 43% quiere decir que 15 empleados manifiestan que el apoyo administrativo en el servicio de urgencias es excelente.

**1.2.19.7 Cómo se describe el mantenimiento locativo del servicio de urgencias.** Con la presente variable se pretende analizar el mantenimiento

locativo del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 22. Encuesta por mantenimiento locativo**

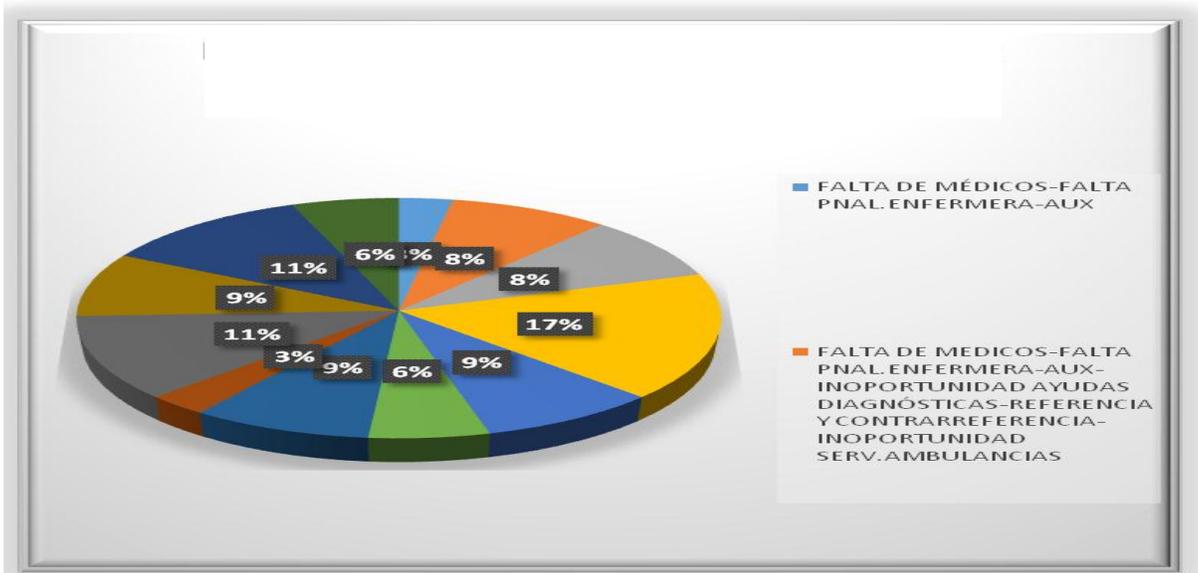


Fuente: encuesta realizada al personal del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 22 y según encuesta realizada al personal del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 49% quiere decir que 17 empleados manifiestan que el mantenimiento locativo del servicio de urgencias es bueno y el 40% quiere decir que 14 empleados manifiestan que el mantenimiento locativo del servicio de urgencias es malo y el 11% quiere decir que 4 empleados manifiestan que el mantenimiento locativo del servicio de urgencias es regular.

**1.2.19.8 Cuál es el mayor problema del servicio de urgencias del Hospital de Cuba.** Con la presente variable se pretende analizar el mayor problema del servicio de las urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud de Pereira.

**Gráfico 23. Encuesta por mayor problema de servicio de urgencias**



Fuente: encuesta realizada al personal del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 23 y según encuesta realizada al personal del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 3% quiere decir que 1 empleado manifiesta que el mayor problema del servicio de urgencias es la falta de médicos, falta de personal de enfermeras y de auxiliares de enfermería, el 9% quiere decir que 3 empleados manifiestan que el mayor problema del servicio de urgencias es la falta de médicos, falta de personal de enfermeras y de auxiliares de enfermería, la inoportunidad en las ayudas diagnósticas, la referencia y Contra referencia y la inoportunidad en el servicio de las ambulancias, el 9% quiere decir que 3 empleados manifiestan que el mayor problema del servicio de urgencias es la falta de médicos, falta de personal de enfermeras y de auxiliares de enfermería, y la inoportunidad en el servicio de las ambulancias, el 16% quiere decir que 6 empleados manifiestan que el mayor problema del servicio de urgencias es la falta de médicos, falta de personal de enfermeras y de auxiliares de enfermería, la inoportunidad en las ayudas diagnósticas, la referencia y Contra referencia y la inoportunidad en el servicio de

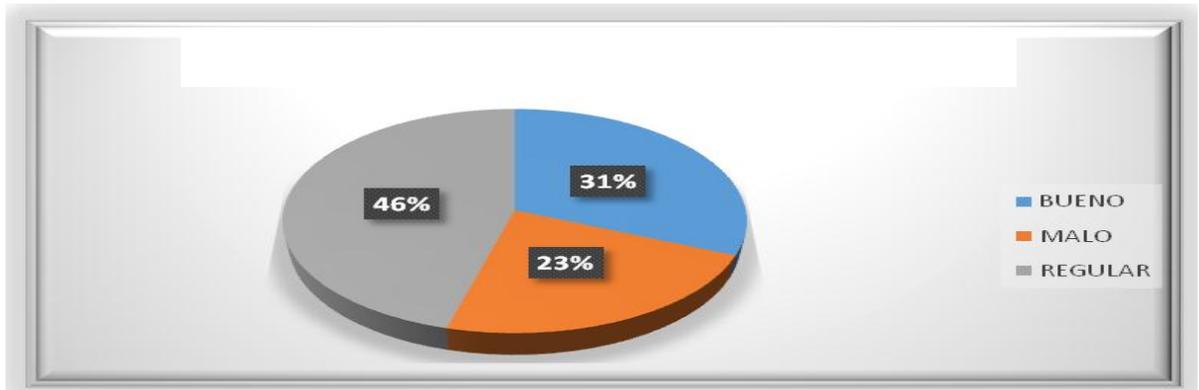
las ambulancias, el 9% quiere decir que 3 empleados manifiestan que el mayor problema del servicio de urgencias es la falta de médicos, la inoportunidad en las ayudas diagnósticas, el 6% quiere decir que 2 empleados manifiestan que el mayor problema del servicio de urgencias es la falta de médicos, la inoportunidad en las ayudas diagnósticas, la referencia y Contra referencia y la inoportunidad en el servicio de las ambulancias, el 9% quiere decir que 3 empleados manifiestan que el mayor problema del servicio de urgencias es la falta de médicos, la inoportunidad en las ayudas diagnósticas, la referencia y Contra referencia, el 3% quiere decir que 1 empleado manifiestan que el mayor problema del servicio de urgencias es la falta de médicos, la inoportunidad en las ayudas diagnósticas, la referencia y Contra referencia, el 10% quiere decir que 4 empleados manifiestan que el mayor problema del servicio de urgencias es la falta de médicos, la inoportunidad en el servicio de las ambulancias, el 9% quiere decir que 3 empleados manifiestan que el mayor problema del servicio de urgencias es la falta de médicos, obsolescencia de equipos médicos, la referencia y Contra referencia y la inoportunidad en el servicio de las ambulancias, el 11% quiere decir que 4 empleados manifiestan que el mayor problema del servicio de urgencias, la inoportunidad en las ayudas diagnósticas, la referencia y Contra referencia, el 6% quiere decir que 2 empleados manifiestan que el mayor problema del servicio de urgencias es la referencia y Contra referencia.

**1.2.19.9 Cómo considera el servicio de vigilancia.** Con la presente variable se pretende analizar el servicio de vigilancia del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

Con relación al gráfico 24 y según encuesta realizada al personal del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 31% quiere decir que 11 empleados manifiestan que el servicio de vigilancia del Hospital San Joaquín de Cuba es bueno y el 23% quiere decir que 8 empleados manifiestan que el servicio de vigilancia del Hospital San Joaquín de Cuba es malo y el 46%

quiere decir que 16 empleados manifiestan que el servicio de vigilancia del Hospital San Joaquín de Cuba es regular.

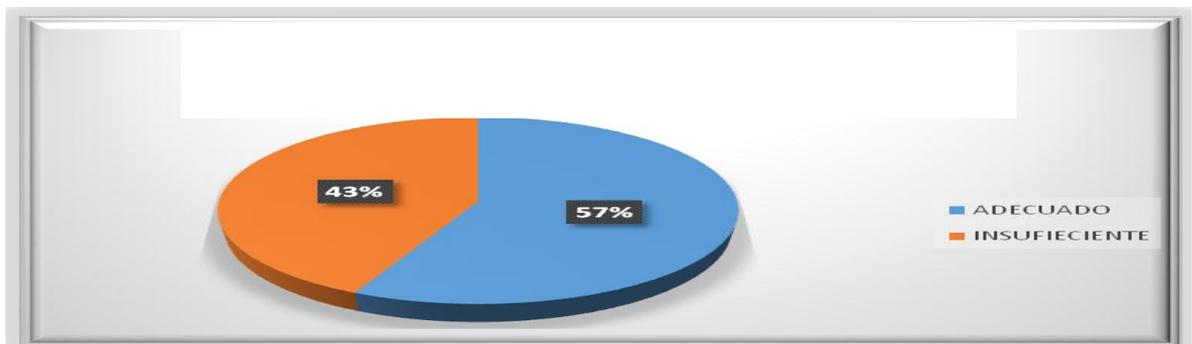
**Gráfico 24. Encuesta por servicio de vigilancia**



Fuente: encuesta realizada al personal del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

**1.2.19.10 Considera usted que el instrumental médico- quirúrgico para la prestación del servicio de urgencia es.** Con la presente variable se pretende analizar las respuestas con relación al tipo de instrumental médico quirúrgico para la prestación del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 25. Encuesta por instrumental médico quirúrgico**

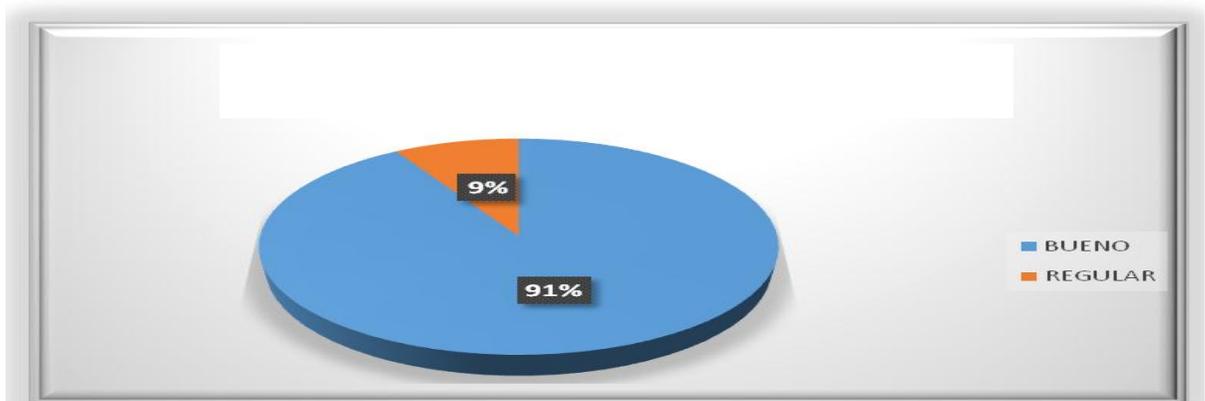


Fuente: encuesta realizada al personal del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 25 y según encuesta realizada al personal del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 57% quiere decir que 20 empleados manifiestan que el instrumental médico quirúrgico del servicio de urgencias es adecuado y el 43% quiere decir que 15 empleados manifiestan que el instrumental médico quirúrgico del servicio de urgencias es insuficiente.

**1.2.19.11 Mantenimiento de equipos médicos.** Con la presente variable se pretende analizar el mantenimiento de equipos médicos del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 26. Encuesta por mantenimiento de equipos**



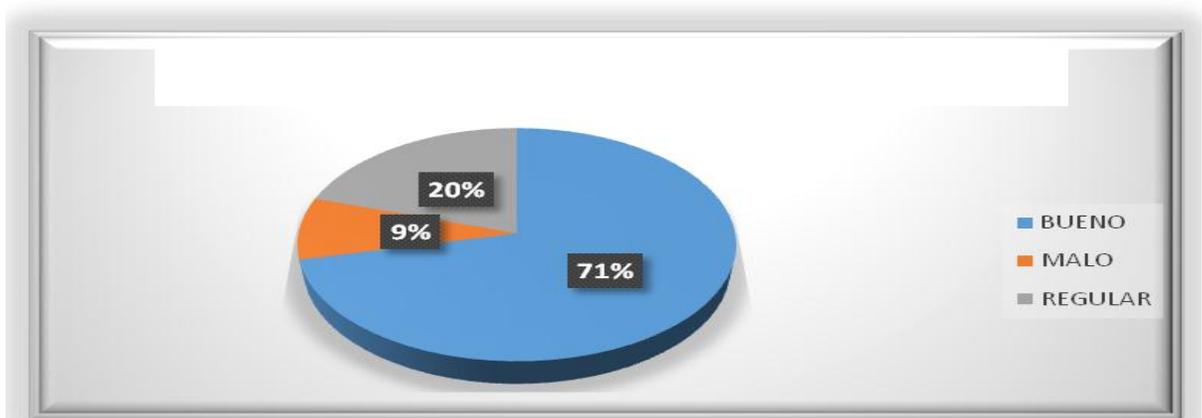
Fuente: encuesta realizada al personal del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 26 y según encuesta realizada, se pudo determinar que el 91% quiere decir que 32 empleados manifiestan que el mantenimiento de los equipos médicos es bueno y el 9% quiere decir que 3 empleados manifiestan que el mantenimiento de los equipos médicos es regular.

**1.2.19.12 Nivel de comunicación del equipo interpersonal.** Con la presente variable se pretende analizar el nivel de comunicación del equipo interpersonal del

servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

### Gráfico 27. Encuesta comunicación interpersonal



Fuente: encuesta realizada al personal del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

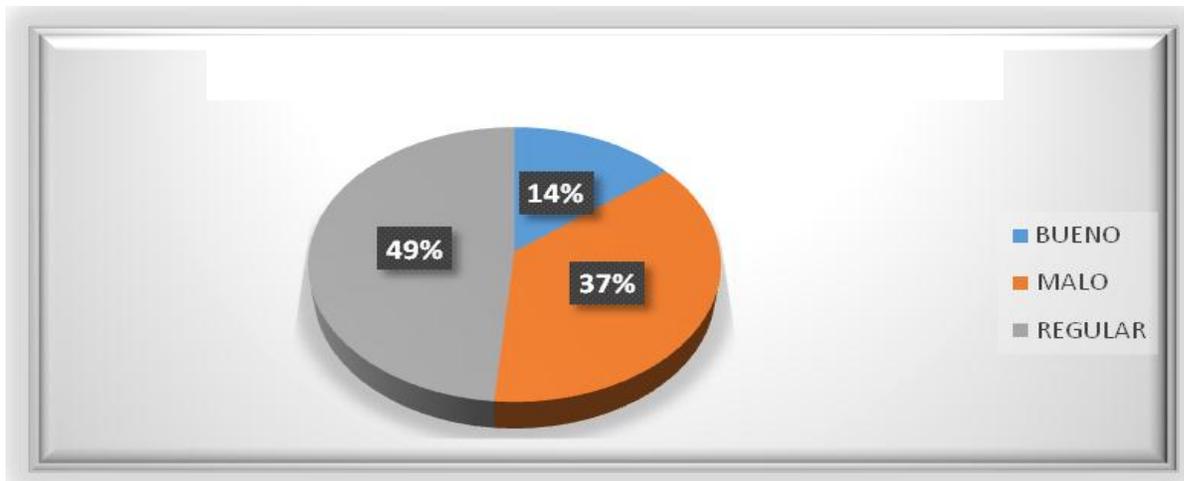
Con relación al gráfico 27 y según encuesta realizada al personal del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 71% quiere decir que 25 empleados manifiestan que el nivel de comunicación del equipo interpersonal del servicio de urgencias es bueno, el 9% quiere decir que 3 empleados manifiestan que el nivel de comunicación del equipo interpersonal del servicio de urgencias es malo y el 20% quiere decir que 7 empleados manifiestan que el nivel de comunicación del equipo interpersonal del servicio de urgencias es regular.

**1.2.19.13 Cómo califica el servicio de ambulancia de la entidad.** Con la presente variable se pretende analizar el nivel de servicio de la ambulancia Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, particularmente del Servicio de Urgencias.

Con relación al gráfico 28 y según encuesta realizada al personal del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 14% quiere

decir que 5 empleados manifiestan que el de servicio de ambulancia es bueno, el 37% quiere decir que 13 empleados manifiestan que el de servicio de ambulancia es malo y el 49% quiere decir que 17 empleados manifiestan que el de servicio de ambulancia es regular.

**Gráfico 28. Encuesta por clasificación servicio de ambulancia**

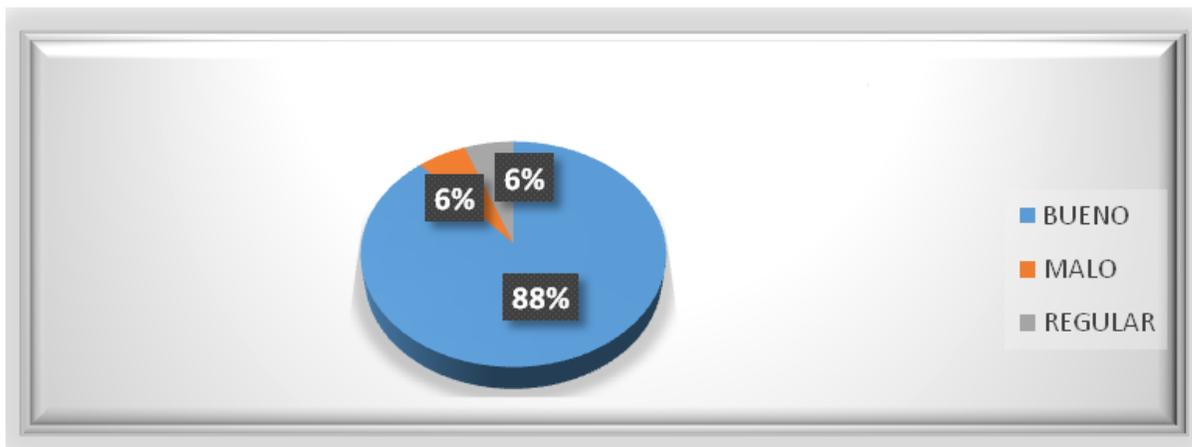


Fuente: encuesta realizada al personal del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

**1.2.19.14 Entrega de medicamentos en su oportunidad y tiempo a los usuarios.** Con la presente variable se pretende analizar la entrega de medicamentos en su oportunidad y tiempo del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

Con relación al gráfico 29 y según encuesta realizada al personal del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 88% quiere decir que 31 empleados manifiestan que la entrega de medicamentos en su oportunidad y tiempo a los usuarios es bueno, el 6% quiere decir que 2 empleados manifiestan que la entrega de medicamentos en su oportunidad y tiempo a los usuarios es malo y el 6% quiere decir que 2 empleados manifiestan que la entrega de medicamentos en su oportunidad y tiempo a los usuarios es regular.

**Gráfico 29. Entrega de medicamentos**

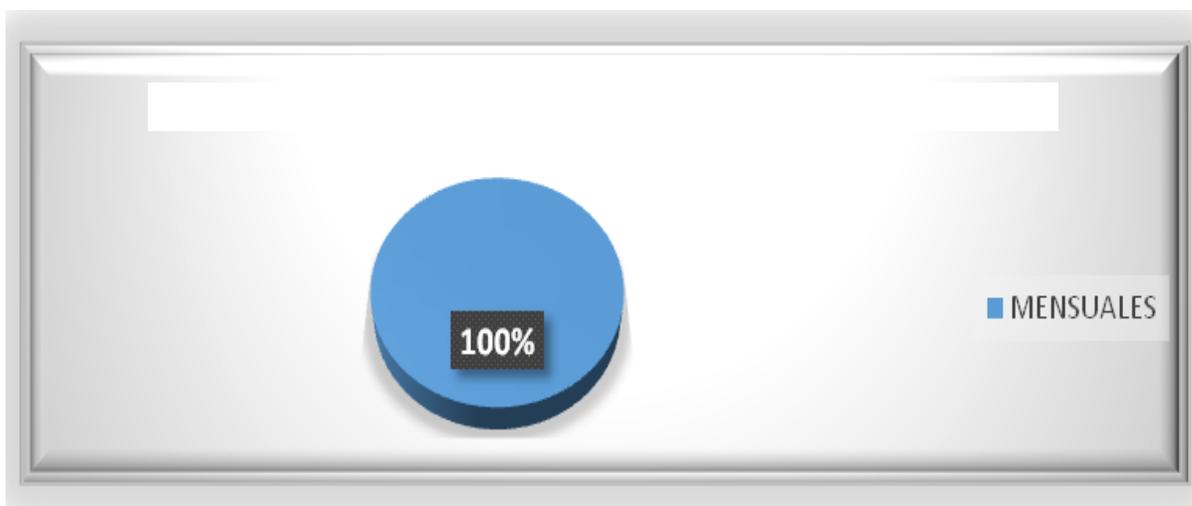


Fuente: encuesta realizada al personal del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

**1.2.19.15 Frecuencia con que se realizan reuniones con el equipo de trabajo.**

Con la presente variable se pretende analizar la frecuencia con que se realizan la reuniones con el equipo de trabajo del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 30. Encuesta por frecuencia de reuniones de equipo de trabajo**

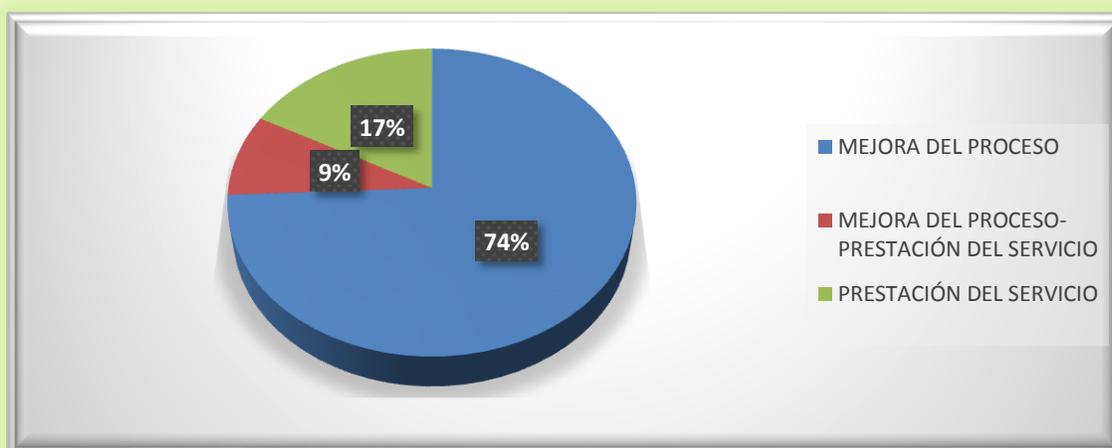


Fuente: encuesta realizada al personal del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 30 y según encuesta realizada al personal del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 100% quiere decir que 35 empleados interpelan que el periodo de frecuencia de reuniones de equipo es mensual.

**1.2.19.16 Considera usted que los planes de mejoramiento contribuyen.** Con la presente variable se pretende analizar la respuestas por parte de los empleados con relación así consideran que los planes de mejoramiento contribuyen en algunos aspectos para el servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 31. Encuesta planes de mejoramiento**



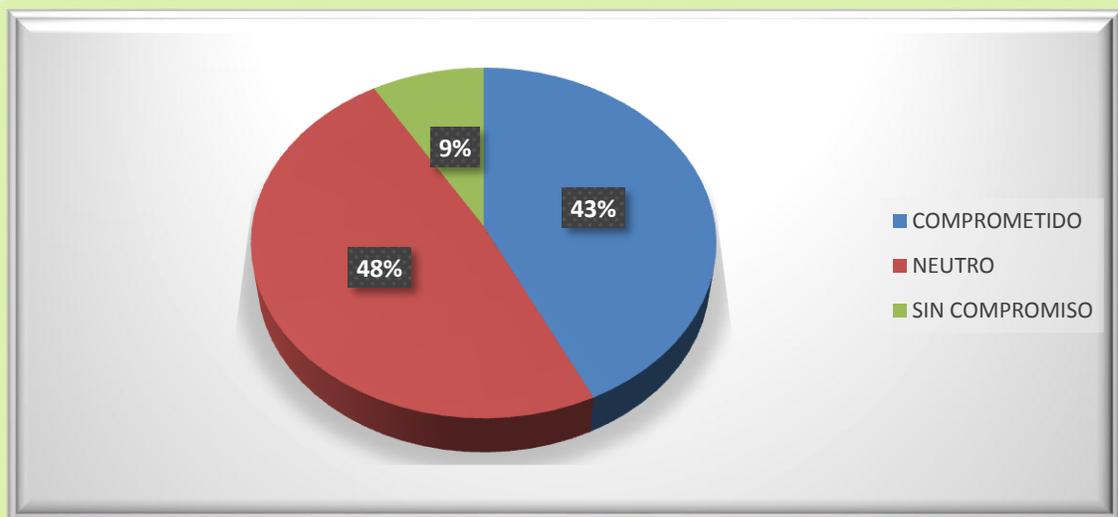
Fuente: encuesta realizada al personal del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 31 y según encuesta realizada al personal del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 74% quiere decir que 26 empleados manifiestan que los planes de mejoramiento contribuyen a la mejora del proceso, el 9% quiere decir que 3 empleados manifiestan que los planes de mejoramiento contribuyen a la mejora del proceso y prestación del

servicio y 17% quiere decir que 6 empleados manifiestan que los planes de mejoramiento contribuyen a la prestación del servicio.

**1.2.19.17 En que rango ubica su nivel de autocontrol en el cumplimiento de las metas de la entidad - Servicio de urgencias Hospital de Cuba.** Con la presente variable se pretende analizar las respuestas por parte de los empleados con relación en que rango ubica su nivel de autocontrol en el cumplimiento de las metas de la entidad - servicio de urgencias Hospital de Cuba.

**Gráfico 32. Encuesta rango nivel de autocontrol**



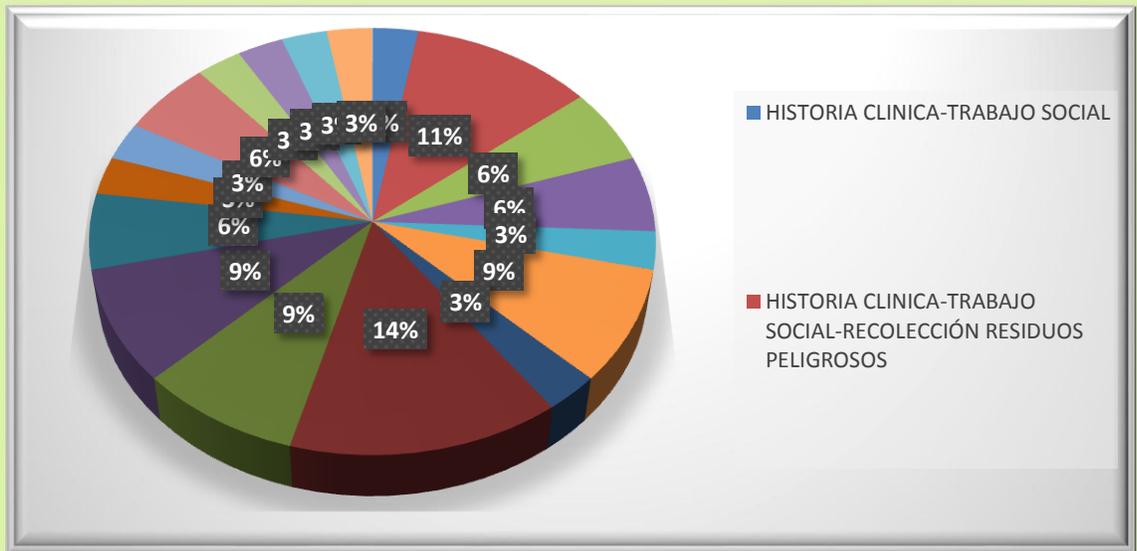
Fuente: encuesta realizada al personal del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 32 y según encuesta realizada al personal del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 43% quiere decir que 15 empleados manifiestan que se ubican en un rango de nivel de autocontrol comprometido, el 48% quiere decir que 17 empleados manifiestan que se ubican en un rango de nivel de autocontrol neutro y el 9% quiere decir que 3

empleados manifiestan que se ubican en un rango de nivel de autocontrol sin compromiso.

**1.2.19.18 Cuál de los siguientes procesos, considera usted que funcionan adecuadamente en el servicio de urgencias.** Con la presente variable se pretende analizar las respuestas por parte de los empleados con relación cuál de los siguientes procesos, considera usted que funcionan adecuadamente en el servicio de urgencias.

**Gráfico 33. Encuesta por procesos que funcionan adecuadamente**



Fuente: encuesta realizada al personal del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 33 y según encuesta realizada al personal del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 3% quiere decir que 1 empleado manifiestan que el proceso de elaboración de historia clínica y trabajo social funcionan adecuadamente en el servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 11%

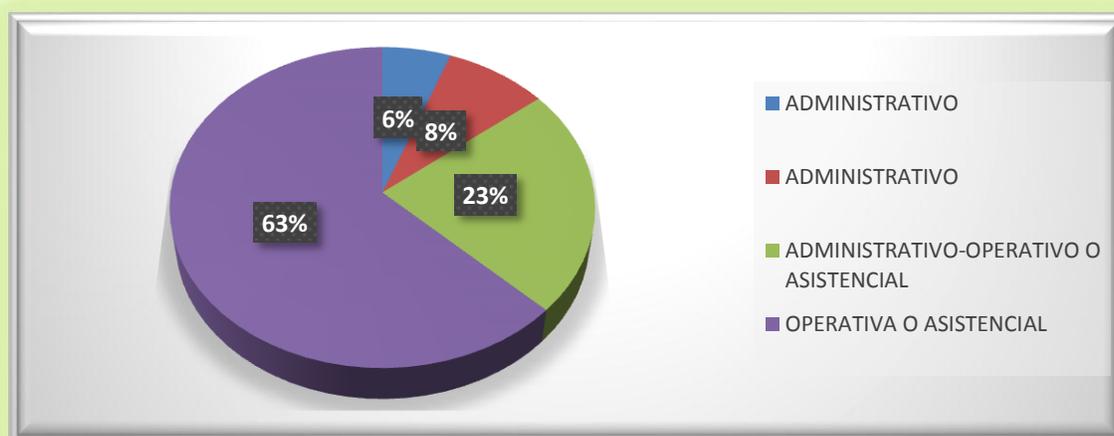
quiere decir que 4 empleados manifiestan que el proceso de elaboración de historia clínica, trabajo social y recolección de residuos peligroso funcionan adecuadamente en el servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 6% quiere decir que 2 empleado manifiestan que el proceso de lavado de manos y recolección de residuos peligroso funcionan adecuadamente en el servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 6% quiere decir que 2 empleado manifiestan que el proceso de recolección de residuos peligroso funcionan adecuadamente en el servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 3% quiere decir que 1 empleado manifiestan que el proceso de suministro de medicamentos, historia clínica, lavado de manos, trabajo social y recolección de residuos peligroso funcionan adecuadamente en el servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 9% quiere decir que 3 empleado manifiestan que el proceso de suministro de medicamentos, lavado de manos y recolección de residuos peligroso funcionan adecuadamente en el servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 3% quiere decir que 1 empleado manifiestan que el proceso de suministro de medicamentos, lavado de manos, trabajo social y recolección de residuos peligroso funcionan adecuadamente en el servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 14% quiere decir que 5 empleado manifiestan que el proceso de suministro de medicamentos, lavado de manos, trabajo social y recolección de residuos peligroso funcionan adecuadamente en el servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 9% quiere decir que 3 empleado manifiestan que el proceso de suministro de medicamentos y recolección de residuos peligroso funcionan adecuadamente en el servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 9% quiere decir que 3 empleado manifiestan que el proceso de suministro de medicamentos funcionan adecuadamente en el servicio

de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 6% quiere decir que 2 empleado manifiestan que el proceso de suministro de medicamentos, trabajo social y recolección de residuos peligroso funcionan adecuadamente en el servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 3% quiere decir que 1 empleado manifiestan que el proceso de triage, historia clínica, lavado de manos y trabajo social funcionan adecuadamente en el servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 3% quiere decir que 1 empleado manifiestan que el proceso de triage, suministro de medicamentos, historia clínica, lavado de manos, trabajo social y recolección de residuos peligroso funcionan adecuadamente en el servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 6% quiere decir que 2 empleados manifiestan que el proceso de triage, suministro de medicamentos, oportunidad laboratorio, historia clínica, lavado de manos, servicio de hotelería, trabajo social y recolección de residuos peligroso funcionan adecuadamente en el servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 3% quiere decir que 1 empleado manifiestan que el proceso de triage, suministro de medicamentos, historia clínica, lavado de manos, trabajo social y recolección de residuos peligroso funcionan adecuadamente en el servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 3% quiere decir que 1 empleado manifiestan que el proceso de triage, tiempo de atención y lavado de manos funcionan adecuadamente en el servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 3% quiere decir que 1 empleado manifiestan que el proceso de triage, tiempo de atención y lavado de manos funcionan adecuadamente en el servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 3% quiere decir que 1 empleado manifiestan que el proceso de triage, tiempo de atención y lavado de manos funcionan adecuadamente en el servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**1.2.19.19 En cuál de las siguientes áreas identifica problemas y/o dificultades que usted podría mejorar en el servicio de urgencias del Hospital de Cuba.**

Con la presente variable se pretende analizar las respuestas por parte de los empleados con relación así consideran que en las siguientes áreas como lo indica la gráfica existen problema y/o dificultades que usted podría mejorar en el servicio de urgencias del Hospital de Cuba.

**Gráfico 34. Encuesta por áreas problema**



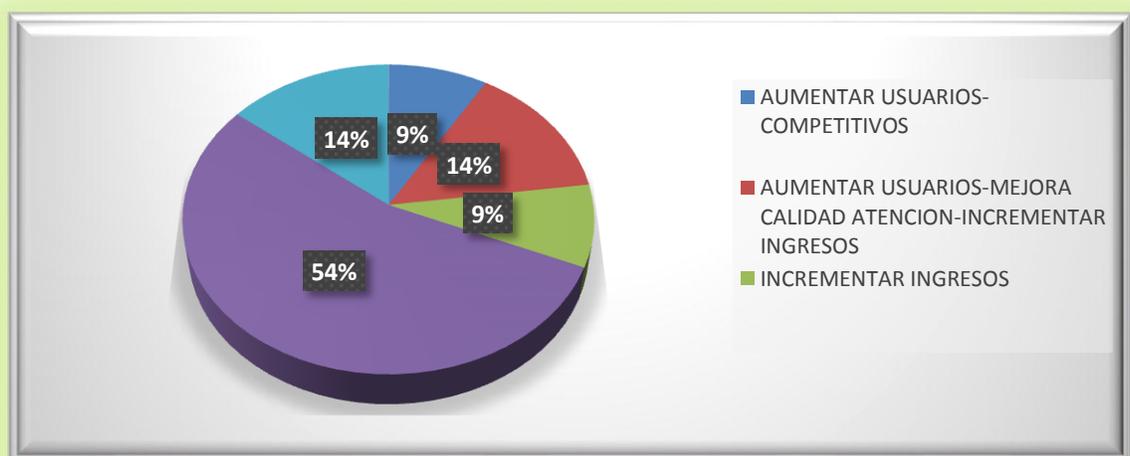
Fuente: encuesta realizada al personal del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 34 y según encuesta realizada al personal del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 6% quiere decir que 2 empleados manifiestan que en el área Administrativa se identifican problemas y que dichos empleados puede aportar en la mejora con relación al servicio de urgencias, el 8% quiere decir que 3 empleados manifiestan que en el área Administrativo se identifican problemas y que dichos empleados puede aportar en la mejora con relación al servicio de urgencias, el 23% quiere decir que 8 empleados manifiestan que en el área Administrativo operativo y asistencial se identifican problemas y que dichos empleados puede aportar en la mejora con

relación al servicio de urgencias y el 63% quiere decir que 22 empleados manifiestan que en el área operativo y asistencial se identifican problemas y que dichos empleados puede aportar en la mejora con relación al servicio de urgencias.

**1.2.19.20 Considera que el fortalecimiento del servicio de urgencias, es importante para.** Con la presente variable se pretende analizar las respuestas por parte de los empleados con relación así consideran que en las siguientes áreas como lo indica la gráfica existen problemas y/o dificultades que usted podría mejorar en el servicio de urgencias del Hospital de Cuba.

**Gráfico 35. Encuesta importancia fortalecimiento servicio de urgencias**



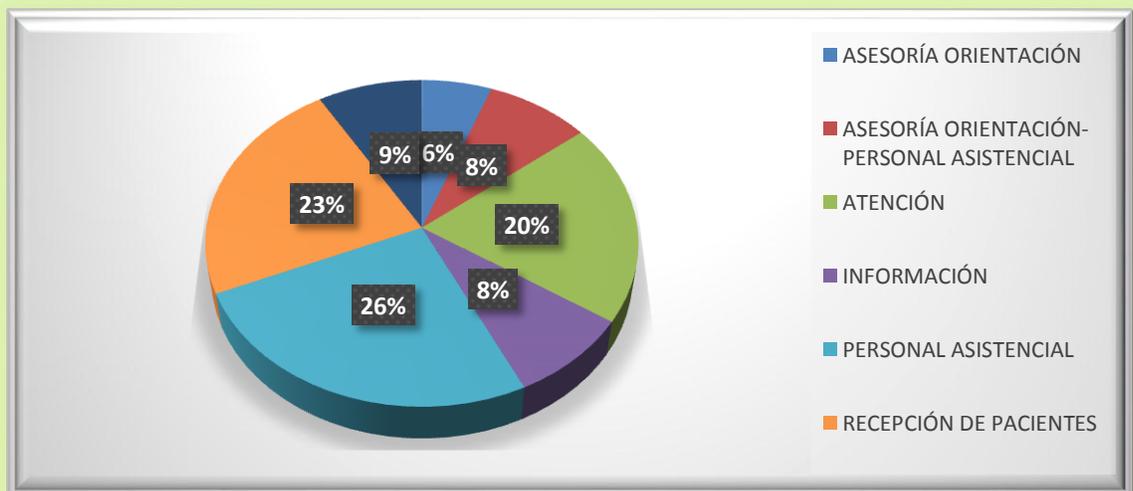
Fuente: encuesta realizada al personal del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 35 y según encuesta realizada al personal del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 9% quiere decir que 3 empleados manifiestan que el fortalecimiento del servicio de urgencia es importante para aumentar usuarios competitivos, el 14% quiere decir que 5 empleados manifiestan que el fortalecimiento del servicio de urgencia es

importante para aumentar usuarios, mejorar calidad atención e incrementar el ingreso, se pudo determinar que el 9% quiere decir que 3 empleados manifiestan que el fortalecimiento del servicio de urgencia es importante para incrementar los ingresos, el 54% quiere decir que 19 empleados manifiestan que el fortalecimiento del servicio de urgencia es importante para mejora calidad en atención y el 14% quiere decir que 5 empleados manifiestan que el fortalecimiento del servicio de urgencias es importante para mejora la calidad en atención incrementa ingresos.

**1.2.19.21 Cuál o cuáles de los siguientes puntos considera usted que tiene posibilidades de mejora en el servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba.** Con la presente variable se pretende analizar las respuestas por parte de los empleados con relación así consideran que en los siguientes puntos como lo indica la gráfica tienen posibilidades de mejora en el servicio de urgencias del Hospital de Cuba.

**Gráfico 36. Encuesta por posibilidades de mejora**



Fuente: encuesta realizada al personal del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

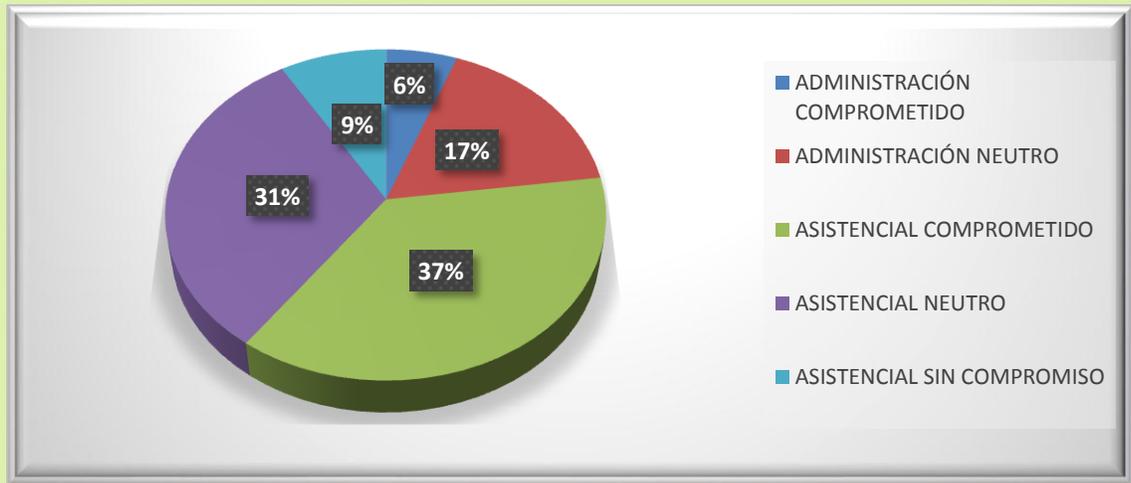
Con relación al gráfico 36 y según encuesta realizada al personal del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 6% quiere decir que 2 empleados manifiestan que la asesoría y orientación tiene posibilidades de mejora en el servicio de urgencias del hospital San Joaquín de Cuba, el 8% quiere decir que 3 empleados manifiestan que la Asesoría, Orientación y personal asistencial tiene posibilidades de mejora en el servicio de urgencias del hospital San Joaquín de Cuba, el 20% quiere decir que 7 empleados manifiestan que la Atención, tiene posibilidades de mejora en el servicio de urgencias del hospital San Joaquín de Cuba, el 8% quiere decir que 3 empleados manifiestan que la información, tiene posibilidades de mejora en el servicio de urgencias del hospital San Joaquín de Cuba, el 26% quiere decir que 9 empleados manifiestan que el Personal Asistencial, tiene posibilidades de mejora en el servicio de urgencias del hospital San Joaquín de Cuba, el 23% quiere decir que 8 empleados manifiestan que el recepción de pacientes, tiene posibilidades de mejora en el servicio de urgencias del hospital San Joaquín de Cuba y el 9% quiere decir que 3 empleados manifiestan que el recepción de pacientes y asesoría orientación, tiene posibilidades de mejora en el servicio de urgencias del hospital San Joaquín de Cuba.

#### **1.2.19.22 Análisis de las variables más representativas.**

##### **1.2.19.22.1 Total encuesta por área y calificación del servicio de urgencias.**

Con la presente variable se pretende analizar el área con relación a la calificación del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 37. Total encuesta por área y calificación del servicio de urgencias**



Fuente: encuesta realizada al personal del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

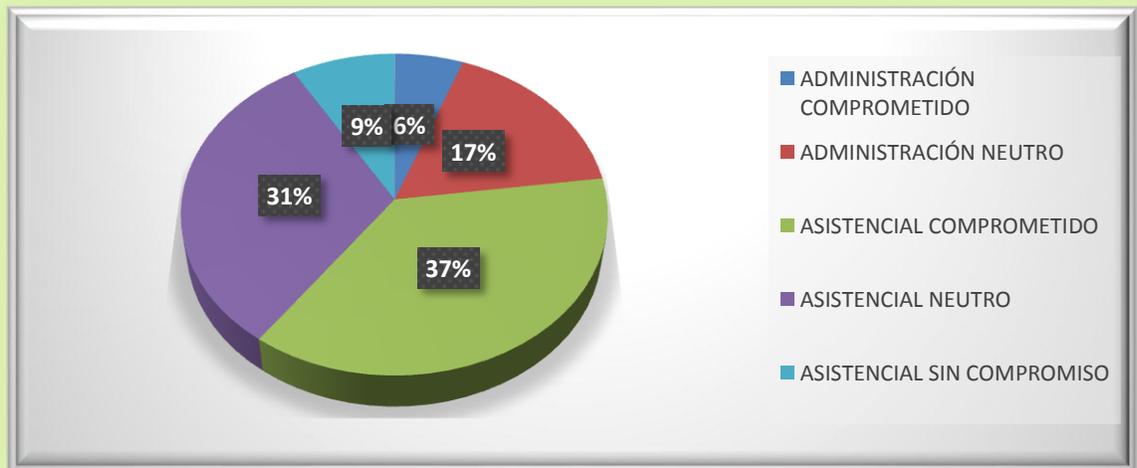
Con relación al gráfico 37 y según encuesta realizada al personal del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que el 9% quiere decir 3 empleados que pertenecen al área de administración manifiestan que el servicio de urgencias es bueno, se pudo determinar que el 14% quiere decir 5 empleados que pertenecen al área de administración manifiestan que el servicio de urgencias es excelente, se pudo determinar que el 14% quiere decir 5 empleados que pertenecen al área de hospitalización manifiestan que el servicio de urgencias es bueno, se pudo determinar que el 11% quiere decir 4 empleados que pertenecen al área de hospitalización manifiestan que el servicio de urgencias es excelente, se pudo determinar que el 20% quiere decir 7 empleados que pertenecen al área de observación manifiestan que el servicio de urgencias es bueno, se pudo determinar que el 26% quiere decir 9 empleados que pertenecen al área de observación manifiestan que el servicio de urgencias es excelente, se pudo determinar que el 3% quiere decir 1 empleado que pertenecen al área de triage manifiestan que el servicio de urgencias es bueno, se pudo determinar que

el 3% quiere decir 1 empleado que pertenecen al área de triage manifiestan que el servicio de urgencias es excelente.

#### 1.2.19.22.2 Total encuesta por tipo de personal y planes de mejoramiento.

Con la presente variable se pretende analizar el tipo de personal y la contribución que hacen los planes de mejoramiento a distintos procesos del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 38. Total encuesta por tipo de personal y planes de mejoramiento**



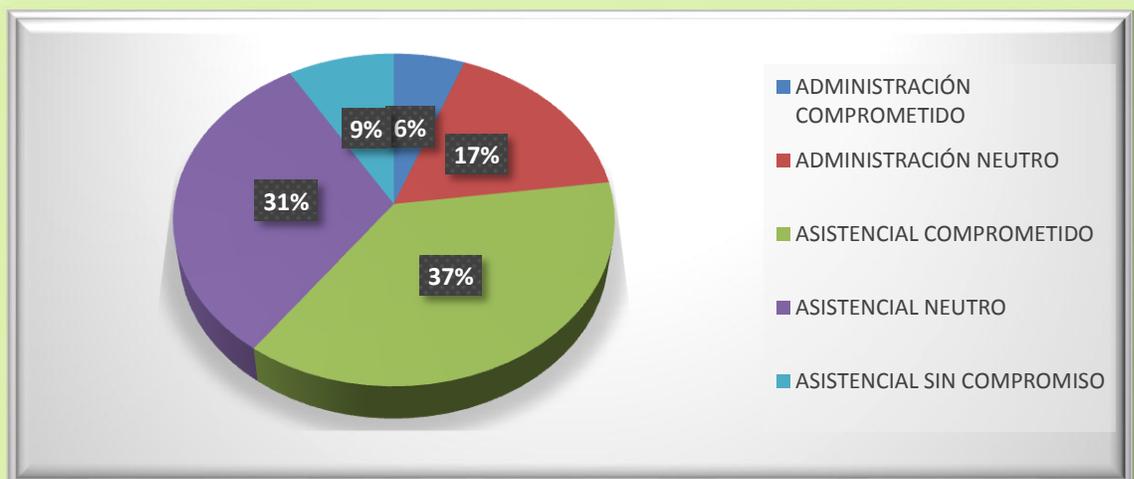
Fuente: encuesta realizada al personal del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 38 y según encuesta realizada al personal del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que el 14% quiere decir 5 empleados que pertenecen al área de administración manifiestan que los planes de mejoramiento mejoran los procesos del servicio de urgencias, se pudo determinar que el 9% quiere decir 3 empleados que pertenecen al área de administración manifiestan que los planes de mejoramiento mejoran los procesos y la prestación del servicio de urgencias, se pudo determinar que el 60% quiere

decir 21 empleados que pertenecen al área de asistencial manifiestan que los planes de mejoramiento mejoran los procesos del servicio de urgencias, se pudo determinar que el 17% quiere decir 6 empleados que pertenecen al área de asistencial manifiestan que los planes de mejoramiento mejoran la prestación del servicio de urgencias.

**1.2.19.22.3 Total encuesta por tiempo de servicio y calificación del proceso de apoyo administrativo.** Con la presente variable se pretende analizar el tiempo de servicio y la calificación del procesos de apoyo administrativo del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 39. Total encuesta por tiempo de servicio y calificación del proceso de apoyo administrativo**



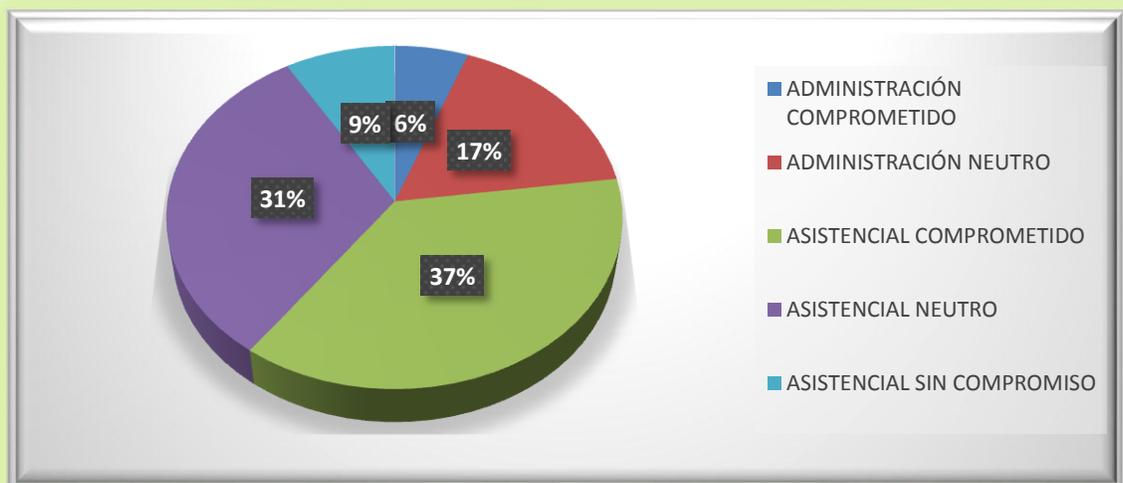
Fuente: encuesta realizada al personal del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 39 y según encuesta realizada al personal del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que el 57% quiere decir 20 empleados que tienen de 1 a 3 años de servicio en el Hospital San

Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira manifiesta que el proceso de apoyo administrativo es bueno, se pudo determinar que el 43% quiere decir 15 empleados que tienen de 1 a 3 años de servicio en el Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira manifiesta que el proceso de apoyo administrativo es regular.

**1.2.19.22.4 Total encuesta por área y calificación de entrega de medicamentos.** Con la presente variable se pretende analizar el total de encuestas por área con respecto a la calificación de entrega de medicamentos del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 40. Total encuesta por área y calificación de entrega de medicamentos**



Fuente: encuesta realizada al personal del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 40 y según encuesta realizada al personal del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que el 20% quiere decir 7 empleados del área de administración manifiestan que la entrega de

medicamentos del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira es buena, se pudo determinar que el 3% quiere decir 1 empleado del área de administración manifiestan que la entrega de medicamentos del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira es malo, se pudo determinar que el 23% quiere decir 8 empleados del área de Hospitalización manifiestan que la entrega de medicamentos del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira fue buena, se pudo determinar que el 3% quiere decir 1 empleado del área de Hospitalización manifiestan que la entrega de medicamentos del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira fue mala, se pudo determinar que el 40% quiere decir 14 empleados del área de observación manifiestan que la entrega de medicamentos del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira fue buena, se pudo determinar que el 5% quiere decir 2 empleado del área de observación manifiestan que la entrega de medicamentos del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira fue regular, se pudo determinar que el 6% quiere decir 2 empleados del área de triage manifiestan que la entrega de medicamentos del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira fue buena.

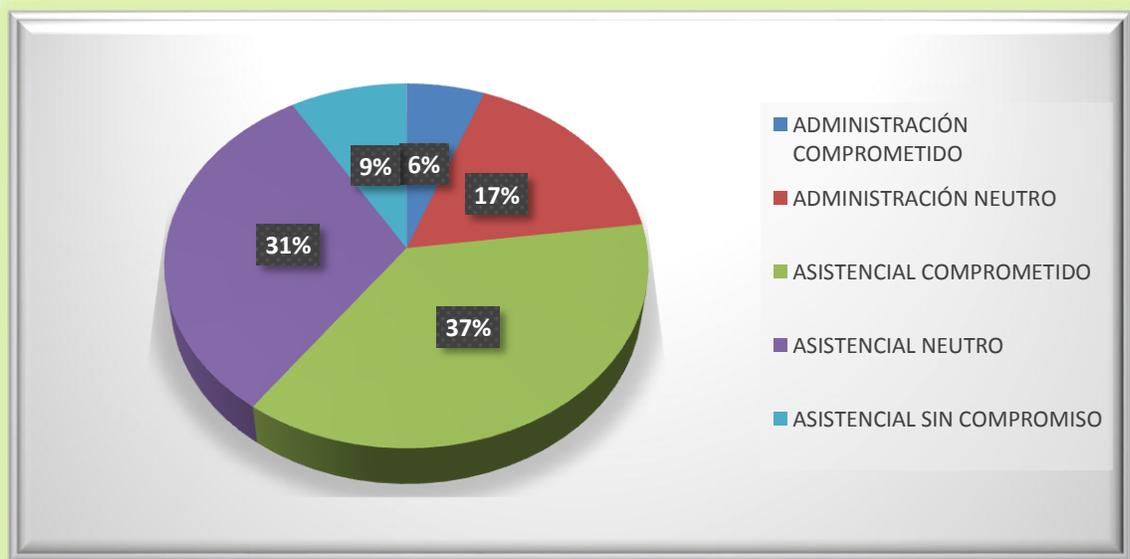
#### **1.2.19.22.5 Total encuesta por tipo de personal y rango nivel de autocontrol.**

Con la presente variable se pretende analizar el tipo de personal respecto al rango de nivel de autocontrol en el cumplimiento de las metas de la entidad del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

Con relación al gráfico 41 y según encuesta realizada al personal del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que el 6% quiere decir 2 empleados del área de administración manifiestan que el nivel de autocontrol frente al cumplimiento de las metas de la entidad es comprometido, se pudo determinar que el 17% quiere decir 6 empleados del área de administración manifiestan que el nivel de autocontrol frente al cumplimiento de las metas de la entidad es neutro se pudo determinar que el 37% quiere decir 13 empleados del área de asistencial manifiestan que el nivel de autocontrol frente al cumplimiento

de las metas de la entidad es comprometido, se pudo determinar que el 31% quiere decir 11 empleados del área de asistencial manifiestan que el nivel de autocontrol frente al cumplimiento de las metas de la entidad es neutro, se pudo determinar que el 9% quiere decir 3 empleados del área de asistencial manifiestan que el nivel de autocontrol frente al cumplimiento de las metas de la entidad es sin compromiso.

**Gráfico 41. Total encuesta por tipo de personal y rango nivel de autocontrol**



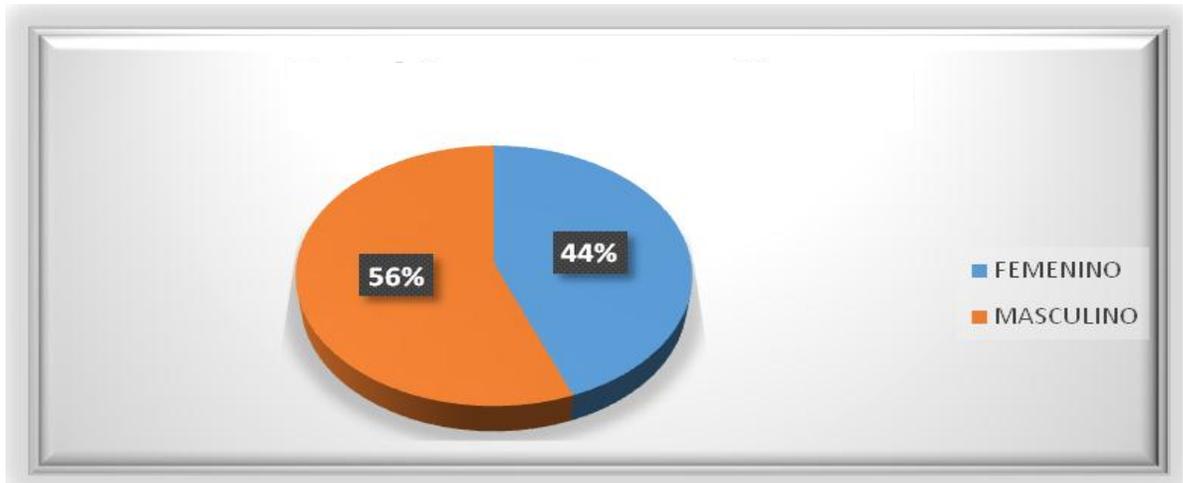
Fuente: encuesta realizada al personal del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

### 1.3 DIAGNÓSTICO EXTERNO - USUARIOS DEL SERVICIO DE URGENCIAS

A continuación se indica gráficamente las respuestas por parte de los usuarios del servicio de urgencias con relación a la encuesta generada por los estudiantes de la Universidad Libre de Pereira, la cual tenía como objeto establecer un Plan de Mejoramiento para la gestión por procesos del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de la ESE Salud Pereira.

**1.3.1 Género.** Con la presente variable se pretende analizar el género de los usuarios que hacen uso del Servicio de Urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 42. Total encuesta por género**



Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

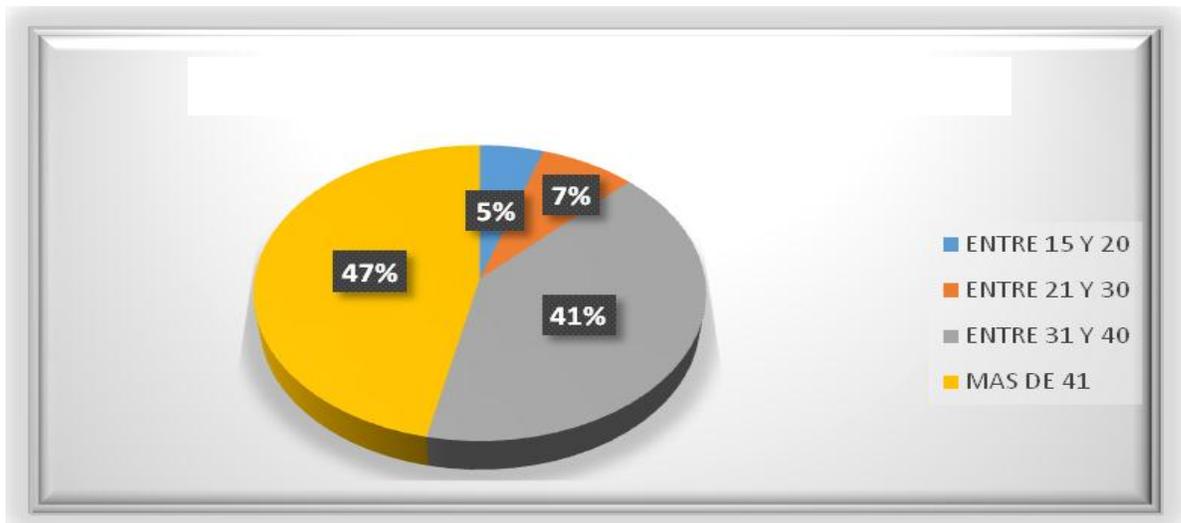
Con relación al gráfico 42 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que el 56% quiere decir 179 hombres utilizan el servicio de urgencias y el 44% quiere decir 141 mujeres utilizan el servicio de urgencias.

**1.3.2 Rangos de edad.** Con la presente variable se pretende analizar el rango de edad de los usuarios que hacen uso del Servicio de Urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

Con relación al gráfico 43 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que el 5% quiere decir 16 usuarios entre 15 y 20 años utilizan el servicio de urgencias, que el 8% quiere decir 24 usuarios entre 21 y 30 años

utilizan el servicio de urgencias, que el 41% quiere decir 131 usuarios entre 31 y 40 Años utilizan el servicio de urgencias, que el 46% quiere decir 149 usuarios mayores de 410 Años, utilizan el servicio de urgencias.

**Gráfico 43. Total encuesta por rangos de edad**

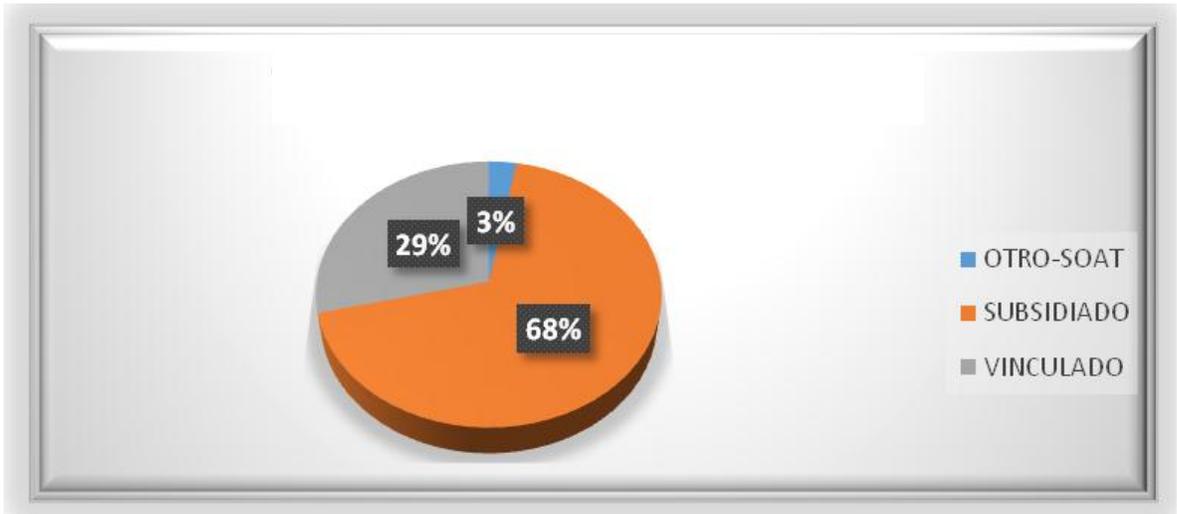


Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

**1.3.3 A qué régimen de afiliación pertenecen.** Con la presente variable se pretende analizar el Régimen de los usuarios que hacen uso del Servicio de Urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

Con relación al gráfico 44 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que 9 usuarios quiere decir que el 3% utilizan el servicio de urgencias a través del SOAT u otro, se pudo determinar que 219 usuarios quiere decir el 68% utilizan el servicio de urgencias a través del régimen subsidiado y 92 usuarios quiere decir que el 29% utilizan el servicio de urgencias a través del régimen vinculado.

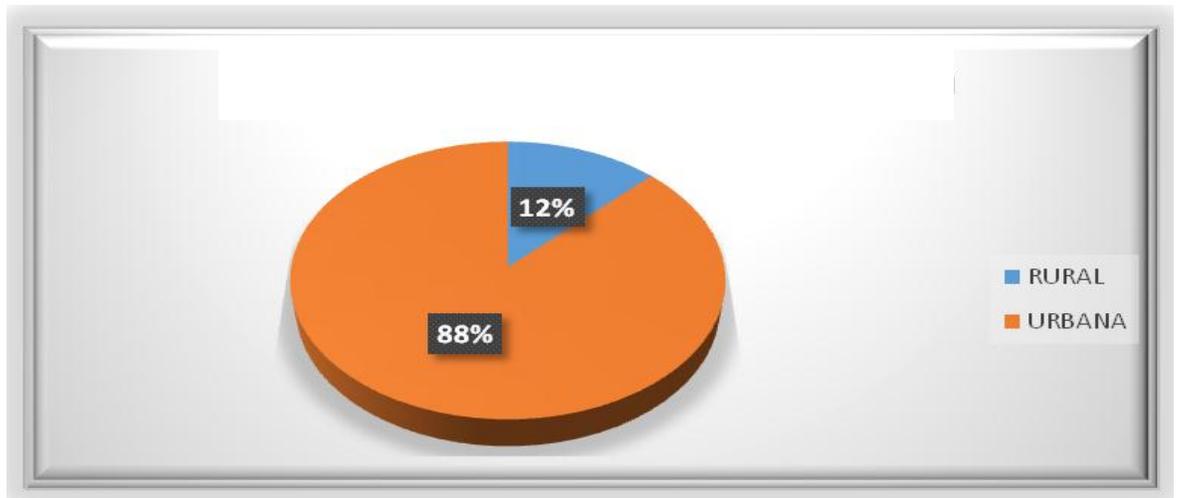
**Gráfico 44. Total encuesta por régimen**



Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

**1.3.4 Lugar de procedencia.** Con la presente variable se pretende analizar el lugar de procedencia de los usuarios que hacen uso del Servicio de Urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 45. Lugar de procedencia**

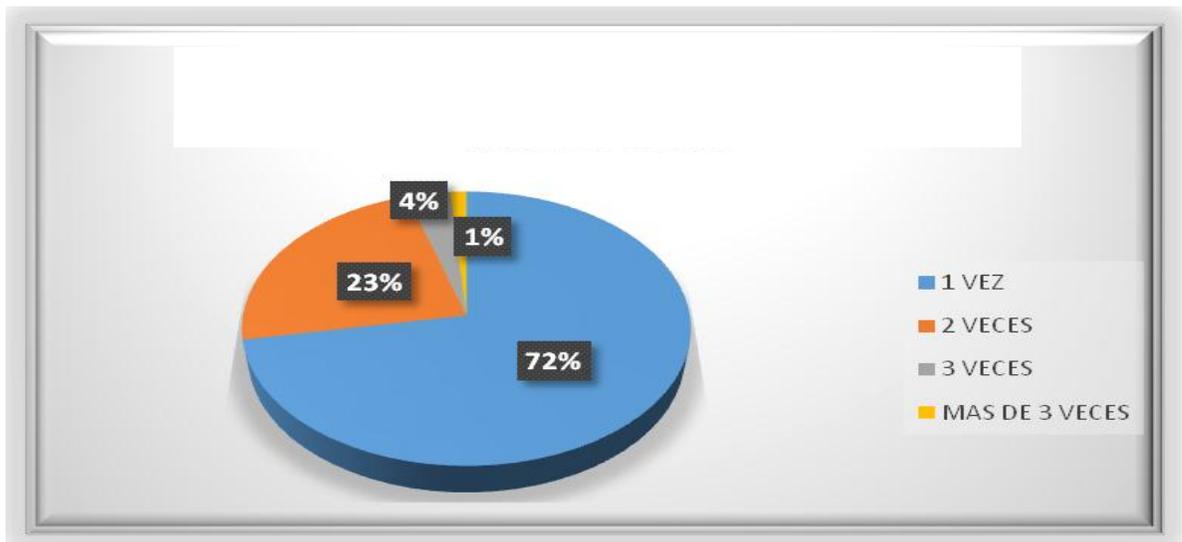


Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 45 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que el 12% quiere decir 40 usuarios son de procedencia rural los cuales utilizan el servicio de urgencias, y el 88% quiere decir 280 usuarios son de procedencia urbana los cuales utilizan el servicio de urgencias.

**1.3.5 Veces que utilizan el servicio urgencias.** Con la presente variable se pretende analizar la cantidad de veces que los usuarios utilizan el Servicio de Urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 46. Total encuesta por veces utilización del servicio**

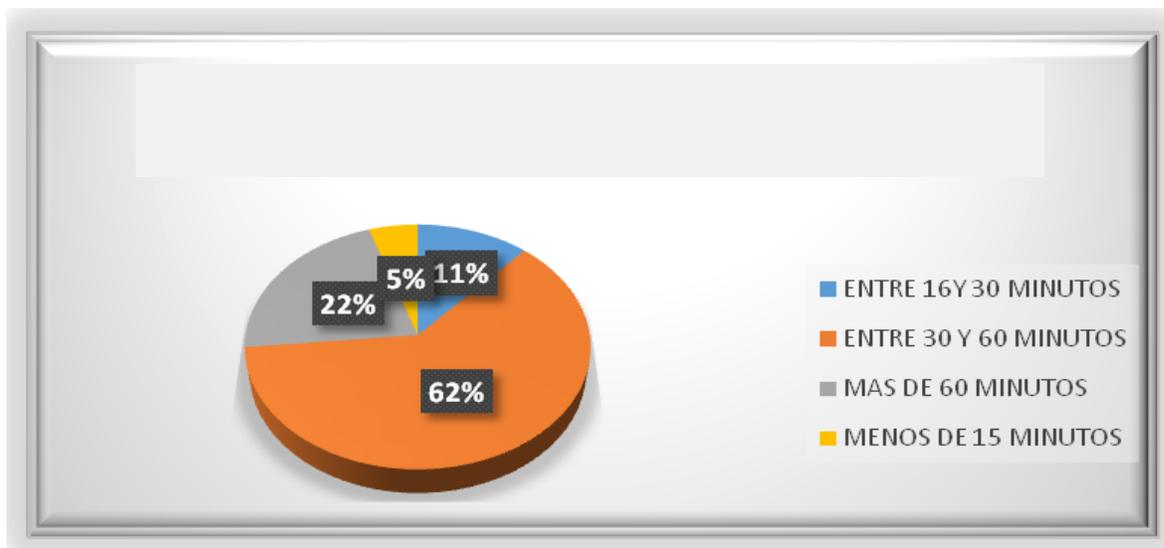


Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 46 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que el 72% quiere decir 231 usuarios utiliza solo una vez el servicio de urgencias, el 23% quiere decir 74 usuarios utilizan dos veces el servicio de urgencias, el 4% quiere decir 11 usuarios utilizan 3 veces el servicio de urgencias, y el 1% quiere decir 4 usuarios utilizan más de 3 veces el servicio de urgencias.

**1.3.6 Tiempo de espera en ser atendido.** Con la presente variable se pretende analizar el tiempo de espera del usuario con relación al Servicio de Urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 47. Total encuesta por tiempo de espera atención**

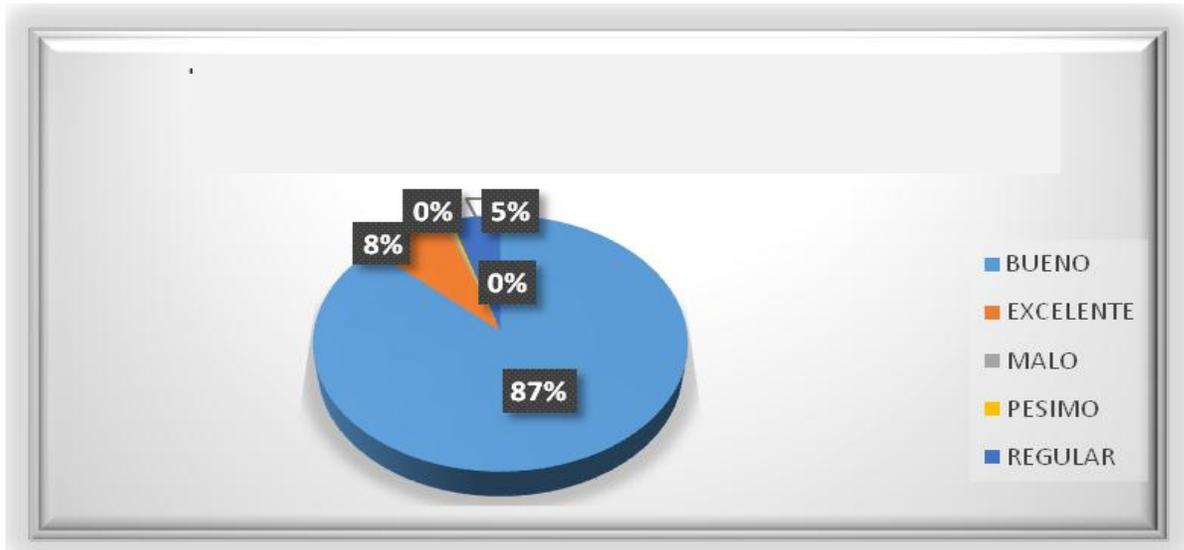


Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 47 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que el 11% quiere decir 37 usuarios son atendidos en el servicio de urgencias entre los 16 y 30 minutos, el 62% quiere decir 198 usuarios son atendidos en el servicio de urgencias entre los 30 y 60 minutos, el 22% quiere decir 69 usuarios son atendidos en el servicio de urgencias después de los 60 minutos, y el 5% quiere decir 16 usuarios son atendidos en el servicio de urgencias en menos de 15 minutos.

**1.3.7 Clasificación del servicio.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis con relación a la atención del servicio brindado en el Servicio de Urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 48. Clasificación del servicio**



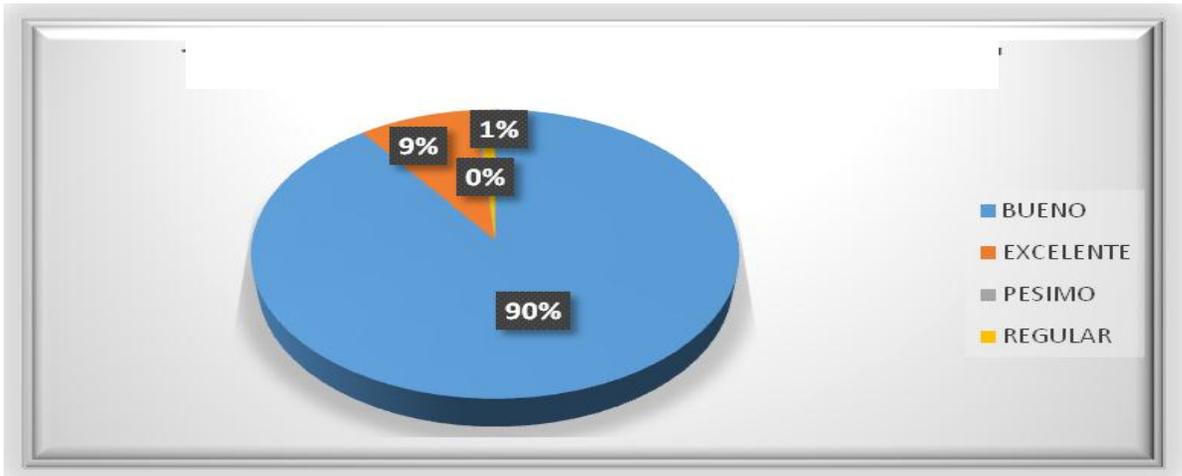
Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 48 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que el 87% quiere decir 278 usuarios manifiestan que el servicio de atención en urgencias es bueno, el 8% quiere decir 25 usuarios manifiestan que el servicio de atención en urgencias es excelente, el 0% quiere decir 1 usuario manifiestan que el servicio de atención en urgencias es malo, el 0% quiere decir 1 usuario manifiestan que el servicio de atención en urgencias es pésimo y el 5% quiere decir 15 usuarios manifiestan que el servicio de atención en urgencias es regular.

### **1.3.8 Prestación del servicio del personal.**

**1.3.8.1 Prestación del servicio del personal “Vigilante”.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis con relación a la prestación del servicio por parte del vigilante, en el Servicio de Urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 49. Total encuesta por prestación de servicio “Vigilante”**



Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

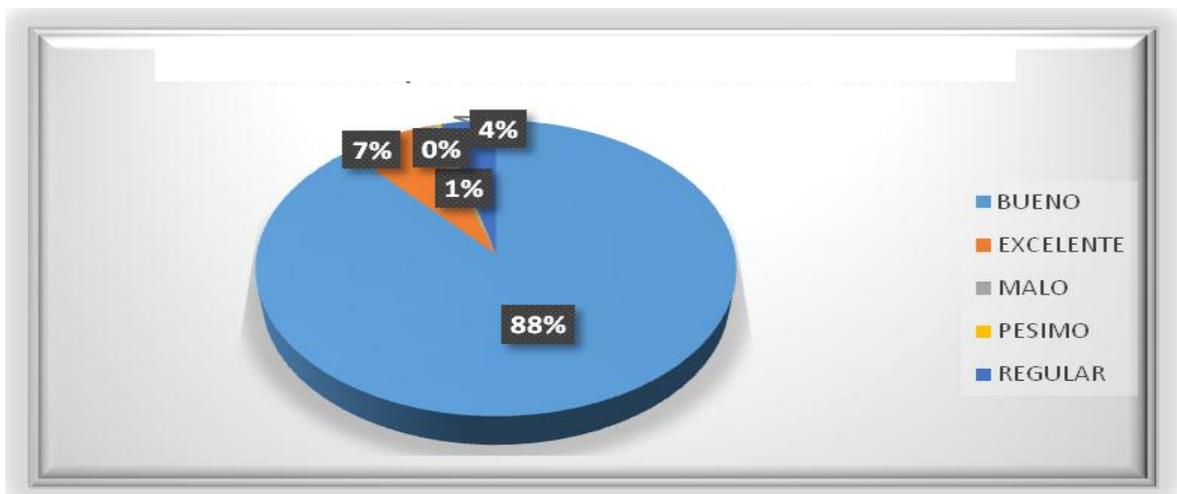
Con relación al gráfico 49 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que el 90% quiere decir 288 usuarios manifiestan que la prestación del servicio por parte del vigilante es buena, el 9% quiere decir 27 usuarios manifiestan que la prestación del servicio por parte del vigilante es excelente, el 0% quiere decir 1 usuarios manifiestan que la prestación del servicio por parte del vigilante es pésimo, el 1% quiere decir 4 usuarios manifiestan que la prestación del servicio por parte del vigilante es regular.

**1.3.8.2 Prestación del servicio de enfermera Triage.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis con relación a la prestación del servicio por parte de la Enfermera (Triage) en el Servicio de Urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

Con relación al gráfico 50 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que el 88% quiere decir 283 usuarios manifiestan que la prestación del

servicio por parte de la Enfermera (Triage) es buena, el 7% quiere decir 21 usuarios manifiestan que la prestación del servicio por parte de la Enfermera (Triage) es excelente, el 1% quiere decir 2 usuarios manifiestan que la prestación del servicio por parte de la Enfermera (Triage) es malo, el 0% quiere decir 1 usuarios manifiestan que la prestación del servicio de la Enfermera (Triage) es pésimo y el 4% quiere decir 13 usuarios manifiestan que la prestación del servicio de la Enfermera (Triage) es regular.

**Gráfico 50. Total encuesta por prestación de servicio “Enfermera”**



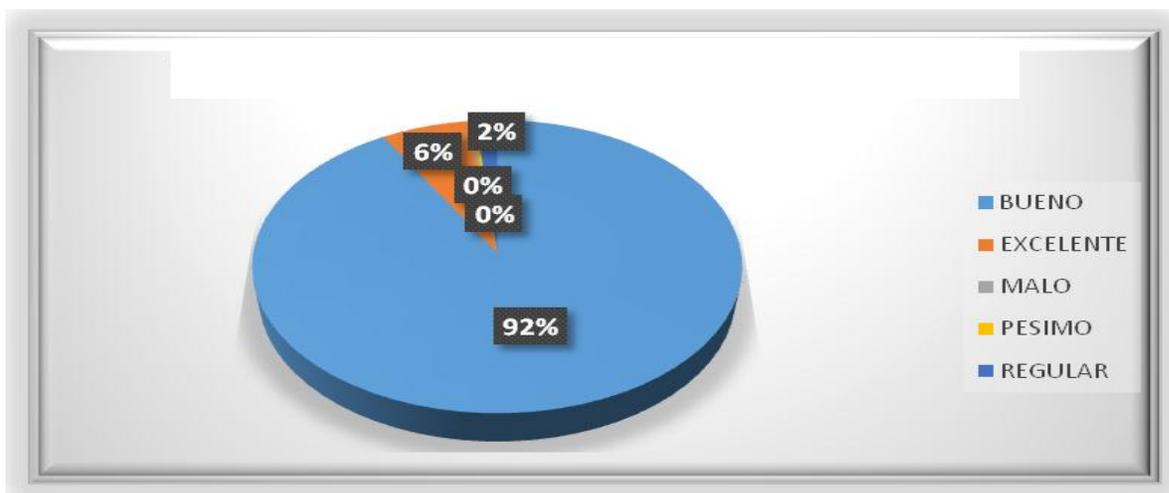
Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

**1.3.8.3 Prestación del servicio del facturador (Caja).** Con la presente variable se pretende realizar el análisis con relación a la prestación del servicio por parte del Facturador (Caja) en el Servicio de Urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

Con relación al gráfico 51 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que el 92% quiere decir 293 usuarios manifiestan que la prestación del servicio por parte del Facturador (Caja) es bueno, el 6% quiere decir 20 usuarios

manifiestan que la prestación del servicio por parte del Facturador (Caja) es excelente, el 0% quiere decir 1 usuario manifiestan que la prestación del servicio por parte del Facturador (Caja) es malo, el 0% quiere decir 1 usuario manifiestan que la prestación del servicio del Facturador (Caja) es pésimo y el 2% quiere decir 5 usuarios manifiestan que la prestación del servicio del Facturador (Caja) es regular.

**Gráfico 51. Total encuesta por prestación de servicio “Facturación”**



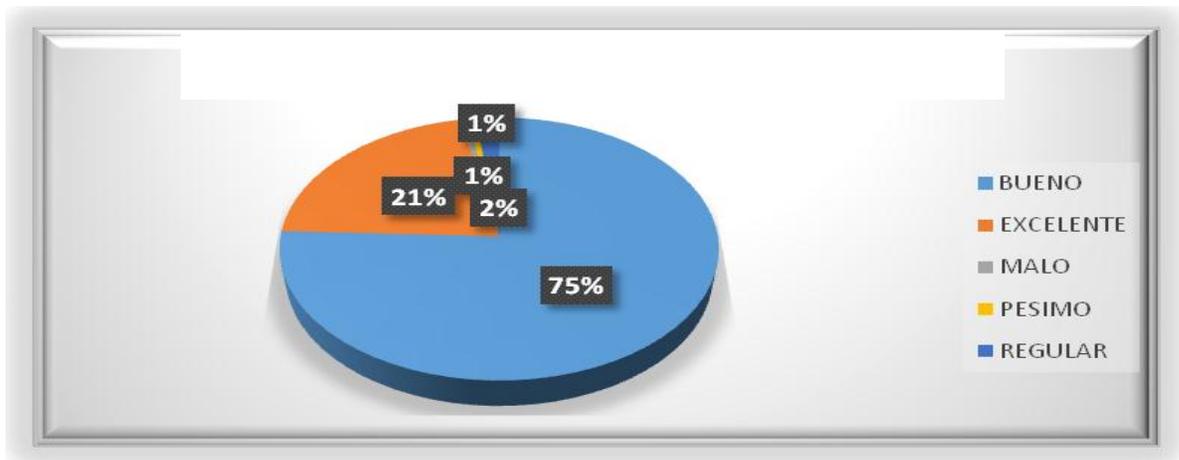
Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

**1.3.8.4 Prestación del servicio médico.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis con relación a la prestación del servicio por parte del médico del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

Con relación al gráfico 52 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que el 75% quiere decir 242 usuarios manifiestan que la prestación del servicio por parte del Médico es bueno, el 21% quiere decir 68 usuarios manifiestan que la prestación del servicio por parte del Médico es excelente, el 1% quiere decir 2 usuarios manifiestan que la prestación del servicio por parte del

Médico es malo, el 1% quiere decir 2 usuario manifiestan que la prestación del servicio del Médico es pésimo y el 2% quiere decir 6 usuarios manifiestan que la prestación del servicio del Médico es regular.

**Gráfico 52. Total encuesta por prestación de servicio “Médico”**

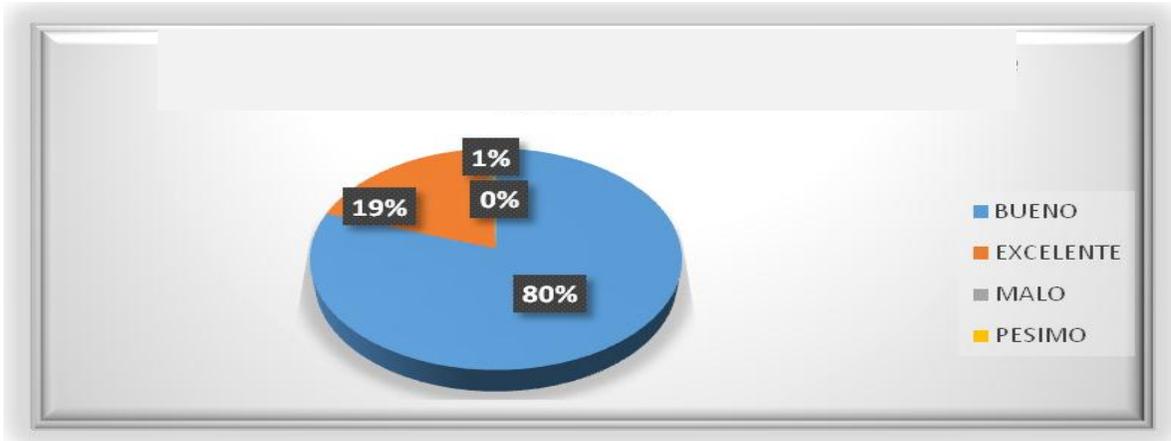


Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

**1.3.8.5 Prestación del servicio de auxiliares de enfermería.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis con relación a la prestación del servicio por parte de las Auxiliares en Enfermería, en el Servicio de Urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

Con relación al gráfico 53 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que el 80% quiere decir 257 usuarios manifiestan que la prestación del servicio por parte de las auxiliares de enfermería es bueno, el 19% quiere decir 60 usuarios manifiestan que la prestación del servicio por parte de las auxiliares de enfermería es excelente, el 1% quiere decir 2 usuarios manifiestan que la prestación del servicio de las auxiliares de enfermería es malo, el 0% quiere decir 1 usuario manifiestan que la prestación de las auxiliares de enfermería es pésimo.

**Gráfico 53. Total encuesta por prestación de servicio “Auxiliares de Enfermería”**

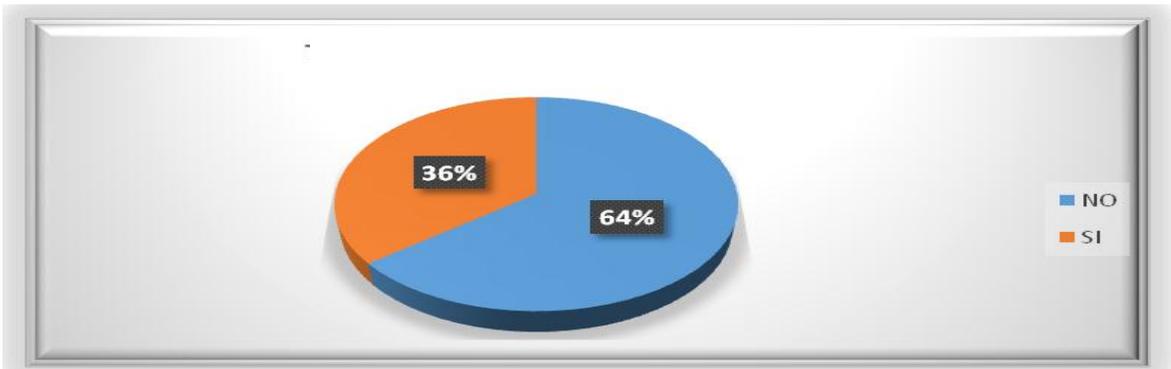


Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

### **1.3.9 Cumplimiento de necesidades en el servicio de urgencias.**

**1.3.9.1 Prestación del servicio en tiempo de espera.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis con relación al tiempo de espera en la prestación del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 54. Total encuesta por tiempo de espera**

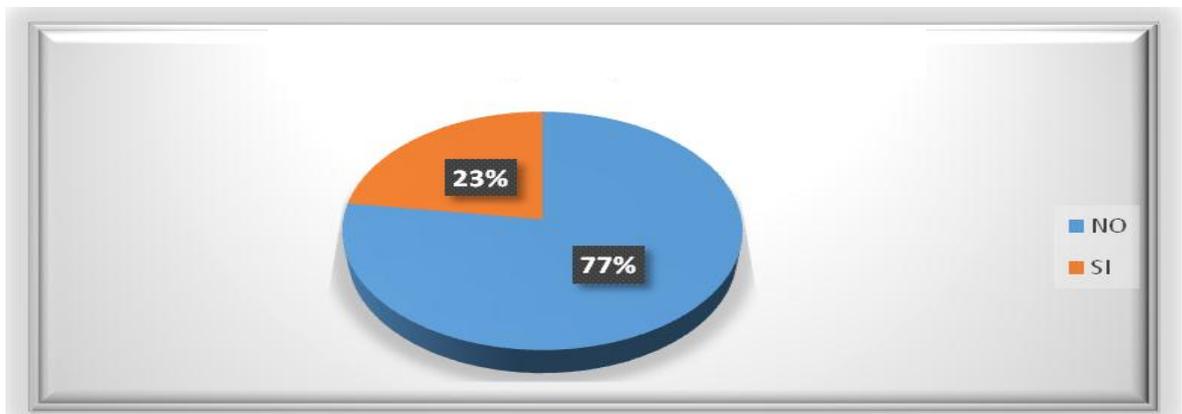


Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 54 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que el 64% quiere decir 206 usuarios manifiestan que su necesidad no fue satisfecha frente al tiempo de espera en la prestación del servicio de urgencias, el 36% quiere decir 114 usuarios manifiestan que su necesidad si fue satisfecha frente al tiempo de espera en la prestación del servicio de urgencias.

**1.3.9.2 Rapidez en la prestación del servicio.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis con relación a la rapidez en la prestación del servicio urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 55. Total encuesta por rapidez en el servicio**



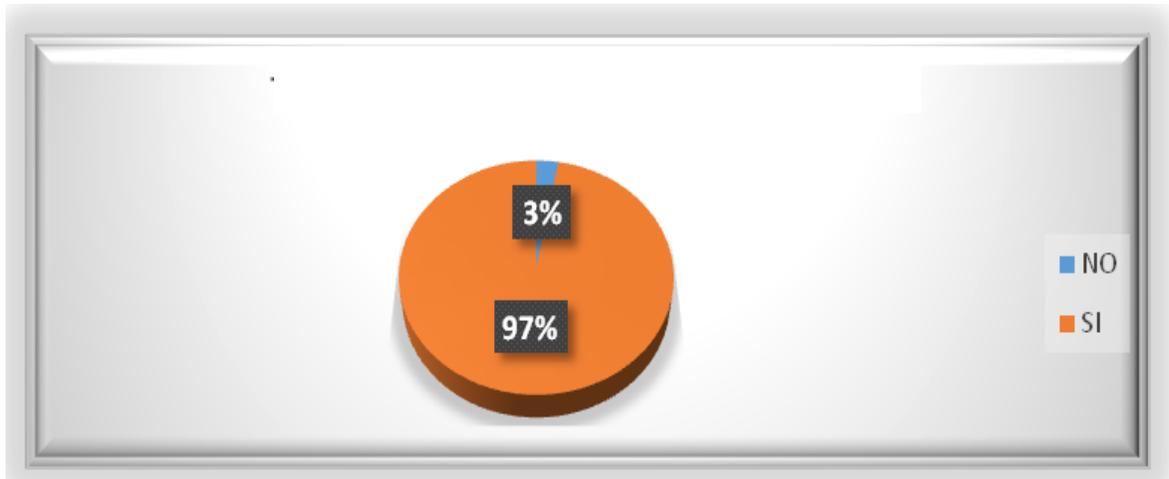
Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 55 y según encuesta realizada se pudo determinar que el 77% quiere decir 247 usuarios manifiestan que la prestación del servicio no ha sido rápida y el 23% quiere decir 73 usuarios manifiestan que la prestación del servicio ha sido rápida.

**1.3.9.3 Calidad en la atención del servicio.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis con relación a la calidad en la atención del servicio de urgencias

del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

### **Gráfico 56. Total encuesta por calidad en la atención**



Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

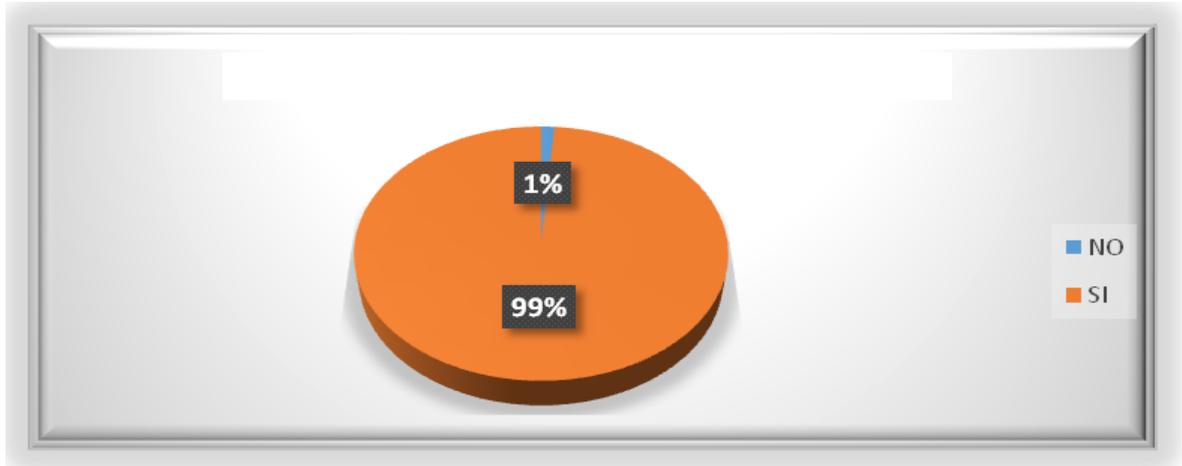
Con relación al gráfico 56 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que el 3% quiere decir que 9 usuarios manifiestan que no ha habido calidad en la prestación del servicio y el 97% quiere decir 311 usuarios manifiestan que si existe calidad en la prestación del servicio.

**1.3.9.4 Entrega de medicamentos.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis con relación a la entrega de medicamentos del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

Con relación al gráfico 57 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que el 1% quiere decir que 4 usuarios interpelan que no hubo entrega de medicamentos por parte del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, y el 99% quiere decir 316 usuarios manifiestan que si hubo entrega de

medicamentos por parte del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

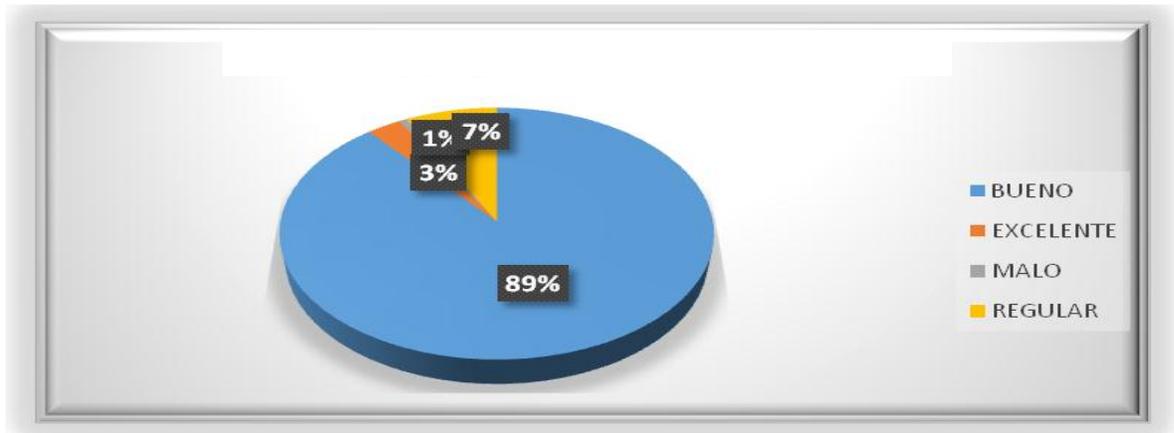
**Gráfico 57. Total encuesta por entrega de medicamentos**



Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

**1.3.10 Estado de las instalaciones del servicio de urgencias.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis con relación al estado de las instalaciones del servicio de Urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 58. Total encuesta por estado de las instalaciones**

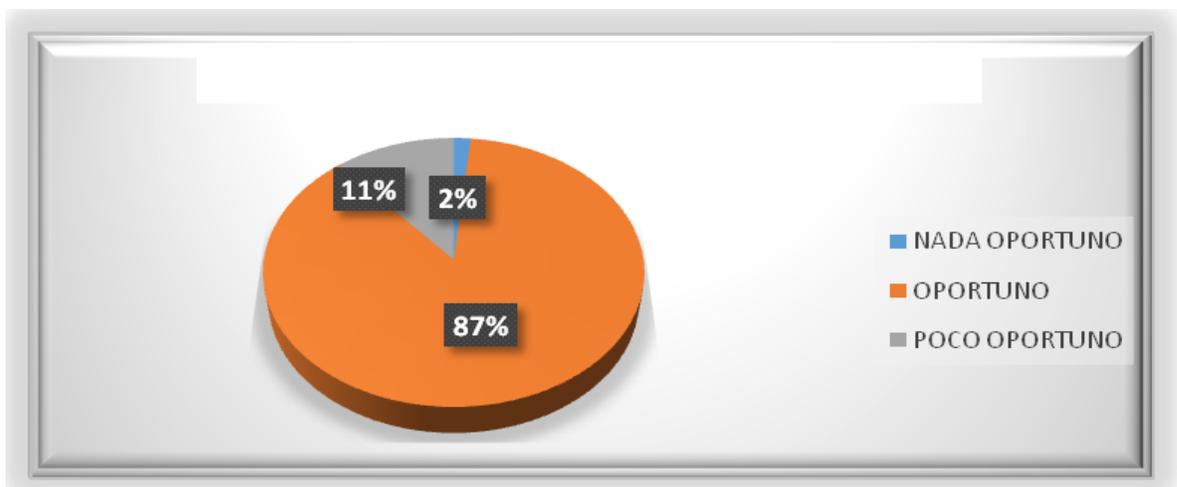


Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 58 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que un 89% quiere decir que 285 usuarios manifiestan que el estado de las instalaciones del servicio de urgencias es bueno, el 3% quiere decir 9 usuarios manifiestan que el estado de las instalaciones del servicio de urgencias es excelente, el 1% quiere decir 2 usuarios manifiestan que el estado de las instalaciones del servicio de urgencias es malo, el 7% quiere decir 24 usuarios manifiestan que el estado de las instalaciones del servicio de urgencias es regular.

**1.3.11 Entrega oportuna de resultados de exámenes.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis con relación a la entrega oportuna de los exámenes médicos realizado a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 59. Total encuesta por entrega oportuna de exámenes**



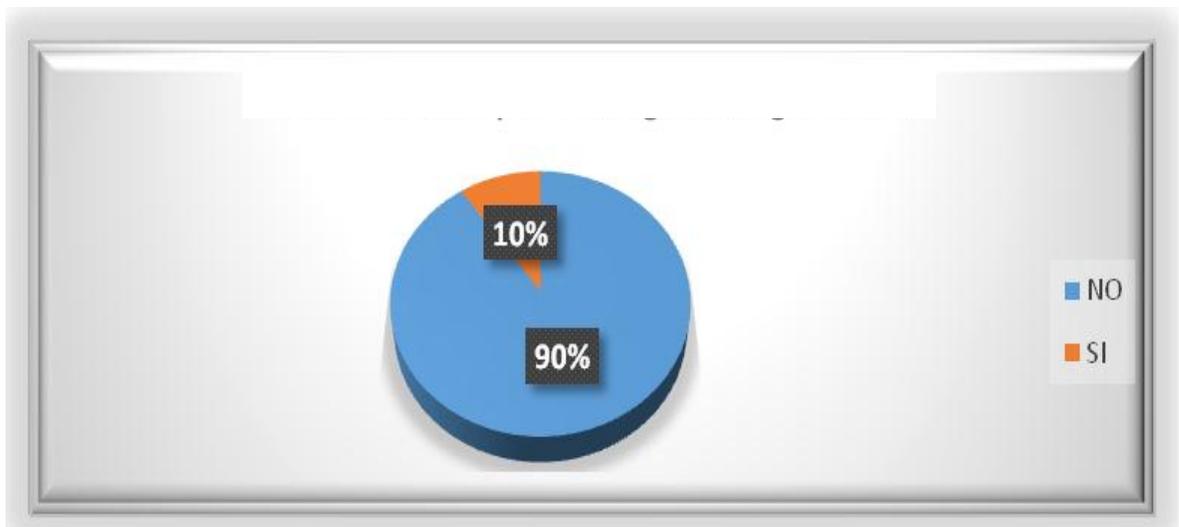
Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 59 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que un 2% quiere decir que 5 usuarios manifiestan que no fue nada

oportuna la entrega de resultados de los exámenes, el 87% quiere decir 279 usuarios manifiestan que no fue oportuna la entrega de resultados de los exámenes, el 11% quiere decir 36 usuarios manifiestan que fue poco oportuna la entrega de resultado de los exámenes.

**1.3.12 Ha presentado alguna vez sugerencias, quejas o reclamos por motivos de atención en el servicio de urgencias.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis con relación a las sugerencias realizadas por parte de los usuario y con relación al servicio de Urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 60. Total encuesta por entrega de sugerencias**



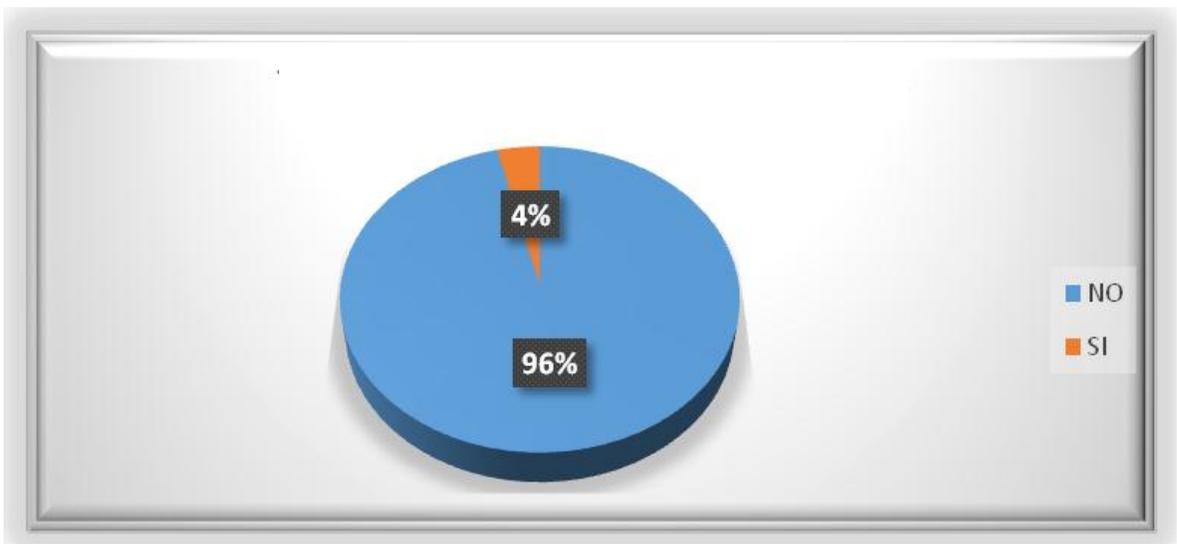
Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 60 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que un 90% quiere decir que 289 usuarios manifiestan que no han realizado sugerencias con relación a la prestación del servicio de urgencias, el 10% quiere decir 31 usuarios manifiestan que si han realizado sugerencias con

relación a la prestación del servicio de urgencias.

**1.3.13 Recibió respuesta de su queja, reclamo o sugerencia.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis con relación a si recibió respuesta de su queja, reclamo o sugerencia con relación al servicio de Urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 61. Total encuesta por recibo de respuestas**



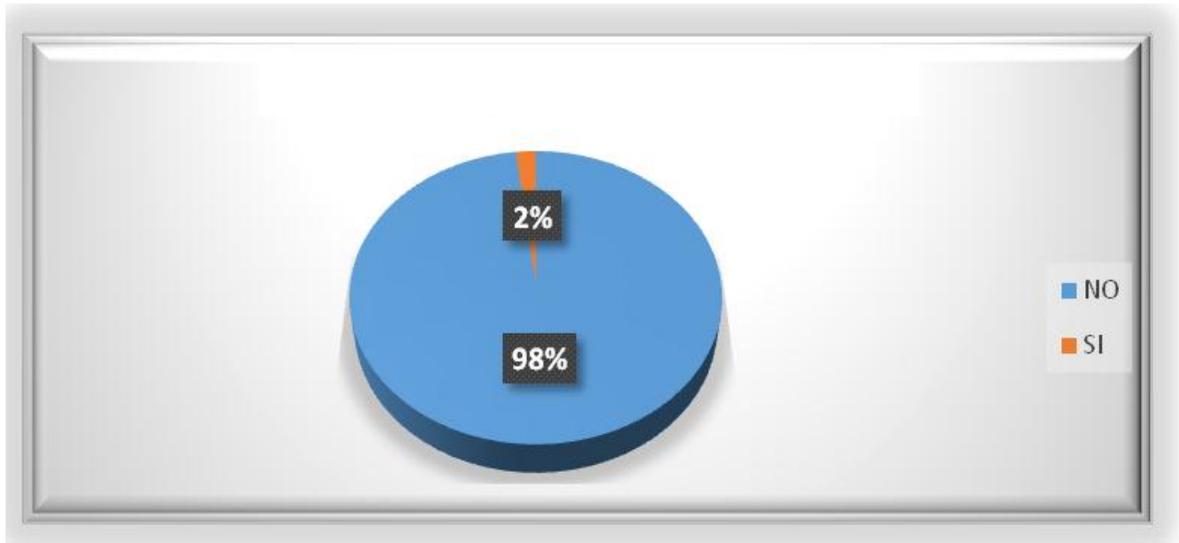
Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 61 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que un 96% quiere decir que 308 usuarios manifiestan que no han recibido respuesta a su queja, reclamo o sugerencia con relación a la prestación del servicio de urgencias, el 4% quiere decir 12 usuarios manifiestan que si han recibido respuesta a su queja, reclamo o sugerencia con relación a la prestación del servicio de urgencias.

**1.3.14 La respuesta fue satisfactoria.** Con la presente variable se pretendió

realizar el análisis de acuerdo a si la respuesta fue satisfactoria con relación al servicio de Urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 62. Total encuesta por respuesta satisfactoria**

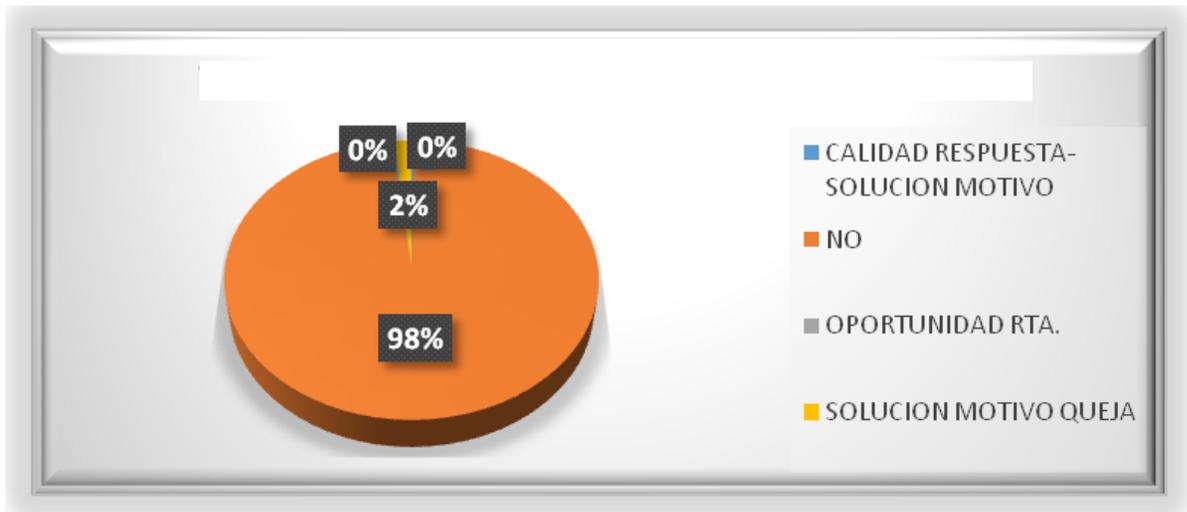


Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira

Con relación al gráfico 62 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que un 98% quiere decir que 314 usuarios manifiestan que la respuesta a su queja, reclamo o sugerencia con relación a la prestación del servicio de urgencias no fue satisfactoria, el 2% quiere decir 6 usuarios manifiestan que la respuesta a su queja, reclamo o sugerencia con relación a la prestación del servicio de urgencias fue satisfactoria.

**1.3.15 Si la respuesta a la anterior pregunta fue si, elija una o varias opciones de las siguientes.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis de acuerdo a si la anterior respuesta fue positiva y según las opciones que se presentan a continuación y con relación al servicio de Urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 63. Total encuesta por respuesta positiva elegir opción**



Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

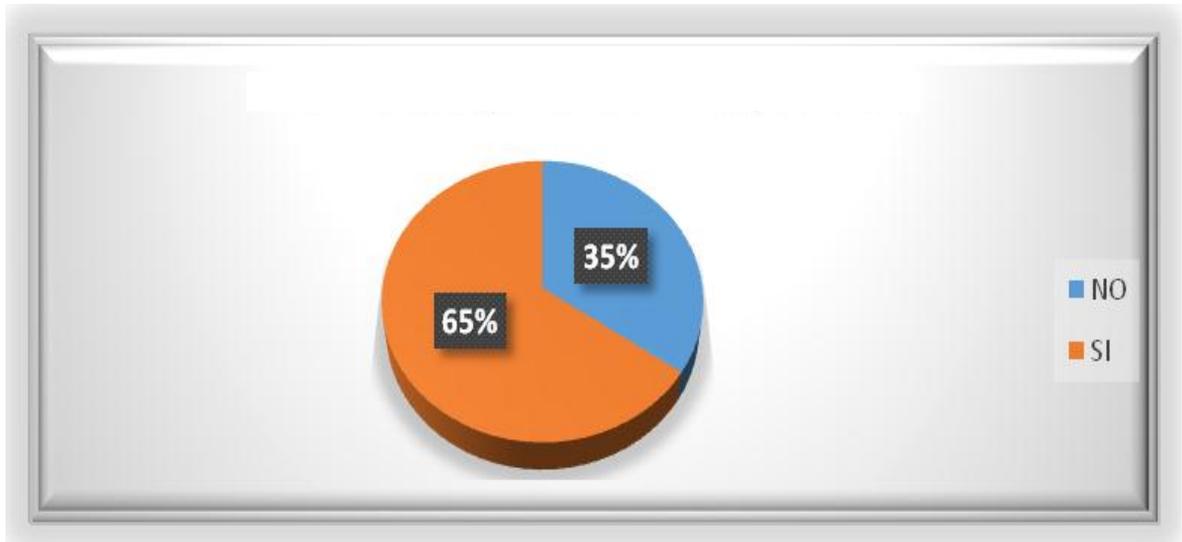
Con relación al gráfico 63 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que un 0% quiere decir que 1 usuarios manifiestan que hubo calidad en la respuesta a su queja, reclamo o sugerencia, el 98% quiere decir 313 usuarios manifiestan que no hubo una respuesta positiva a su queja, reclamo o sugerencia, el 0% quiere decir 1 usuarios manifiestan que no hubo oportunidad en la respuesta a su queja, reclamo o sugerencia, el 5% quiere decir 5 usuarios manifiestan que hubo solución al motivo de su queja, reclamo o sugerencia.

**1.3.16 Consulta el servicio del trabajador social para casos de urgencias del Hospital San Joaquín.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis de acuerdo a si los usuarios consultan el servicio del trabajador social para casos de urgencias del hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

Con relación al gráfico 64 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo

determinar que un 35% quiere decir que 111 usuarios manifiestan no han realizado consulta al servicio del trabajo social para casos de urgencias, el 65% quiere decir 209 usuarios manifiestan que si han realizado consulta al servicio del trabajo social para casos de urgencias.

**Gráfico 64. Total encuesta por consulta trabajador social**



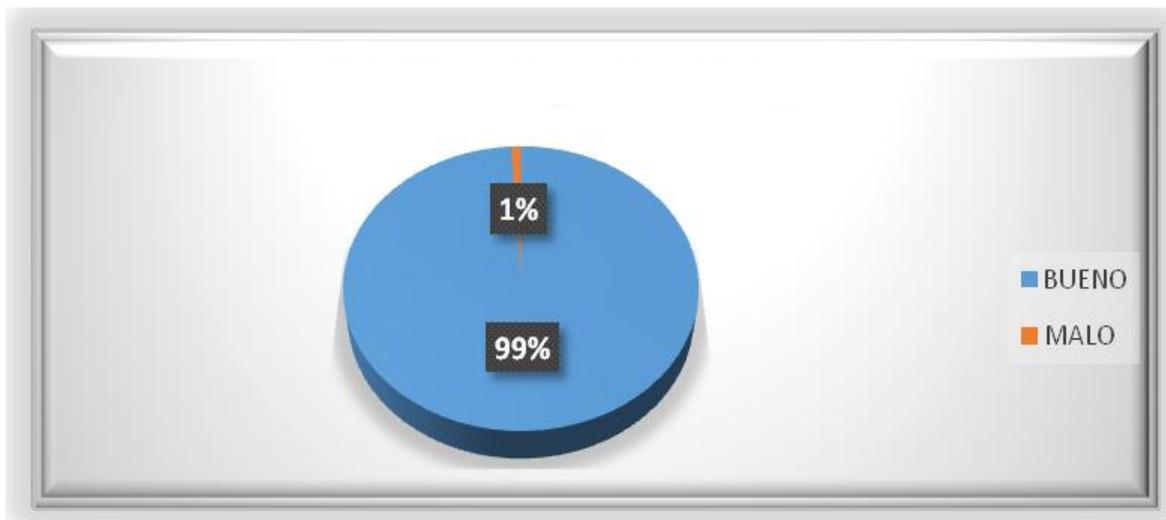
Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira

### **1.3.17 De los siguientes aspectos en el servicio de urgencias califíquelo.**

**1.3.17.1 Atención ingreso.** Con esta variable se pretende realizar el análisis con relación a la atención en el ingreso al servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

Con relación al gráfico 65 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que un 99% quiere decir que 317 usuarios manifiestan que la atención en el ingreso al servicio de urgencias fue bueno, el 1% quiere decir 3 usuarios manifiestan que la atención en el ingreso al servicio de urgencias fue malo.

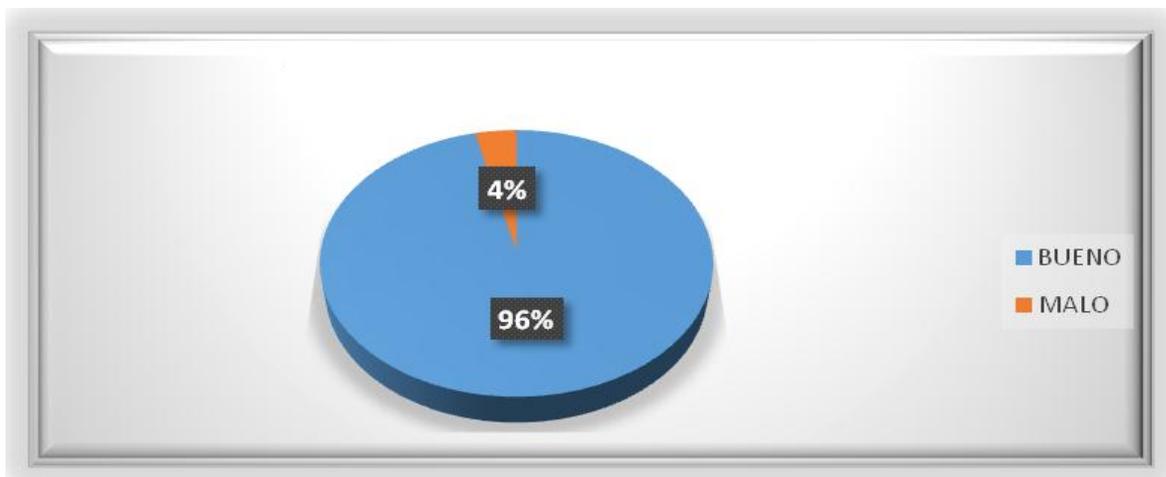
**Gráfico 65. Total encuesta por atención ingreso**



Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira

**1.3.17.2 Identificación de la urgencia.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis de identificación de la urgencia triage con relación al servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 66. Total encuesta por identificación urgencia**

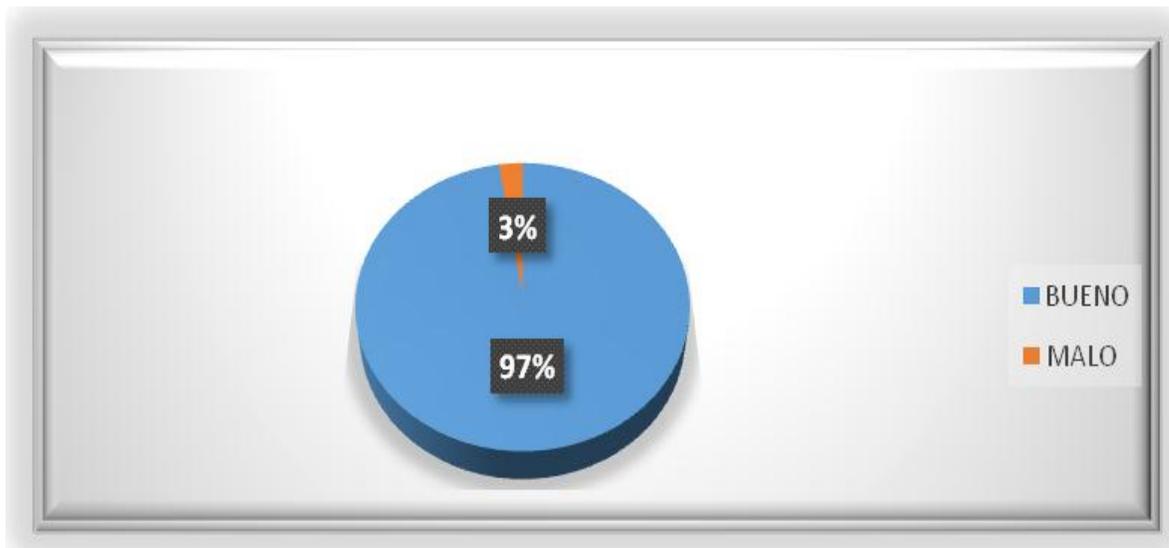


Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira

Con relación al gráfico 66 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que un 96% quiere decir que 308 usuarios manifiestan que la identificación de la urgencia fue buena, el 4% quiere decir 12 usuarios manifiestan que la identificación de la urgencia fue mala.

**1.3.17.3 Asignación de médico.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis de asignación de médico con relación al servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 67. Total encuesta por asignación médico**

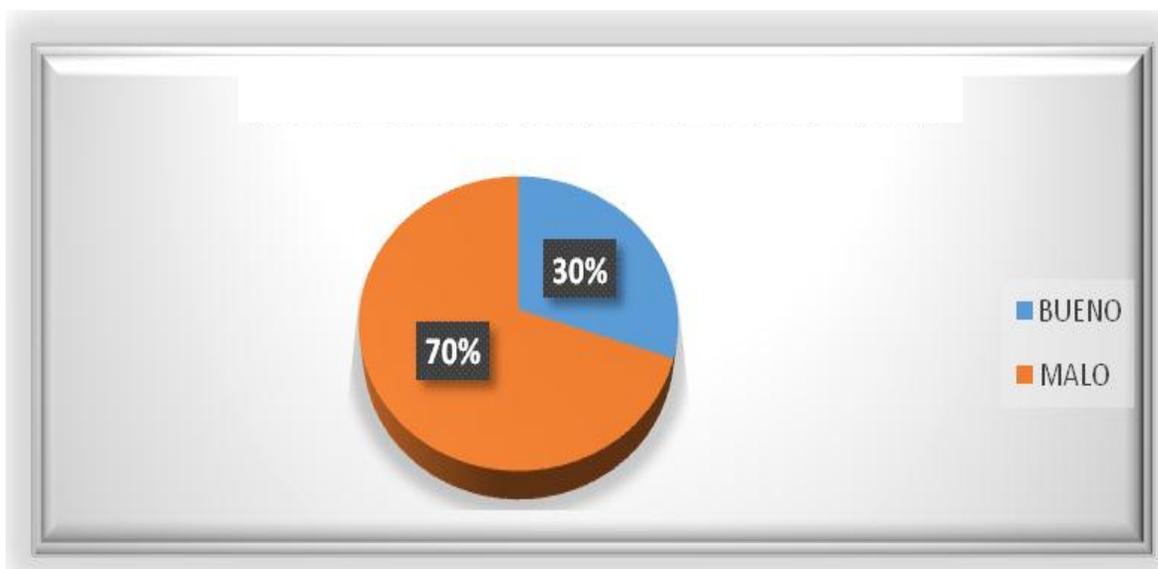


Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira

Con relación al gráfico 67 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que un 97% quiere decir que 312 usuarios manifiestan que la asignación de médico en el servicio de urgencias fue bueno, el 3% quiere decir 8 usuarios manifiestan que la asignación de médico en el servicio de urgencias fue malo.

**1.3.17.4 Tiempo de duración del servicio.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis de tiempo de duración del servicio con relación al servicio de urgencias del hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 68. Total encuesta por tiempo duración del servicio**



Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira

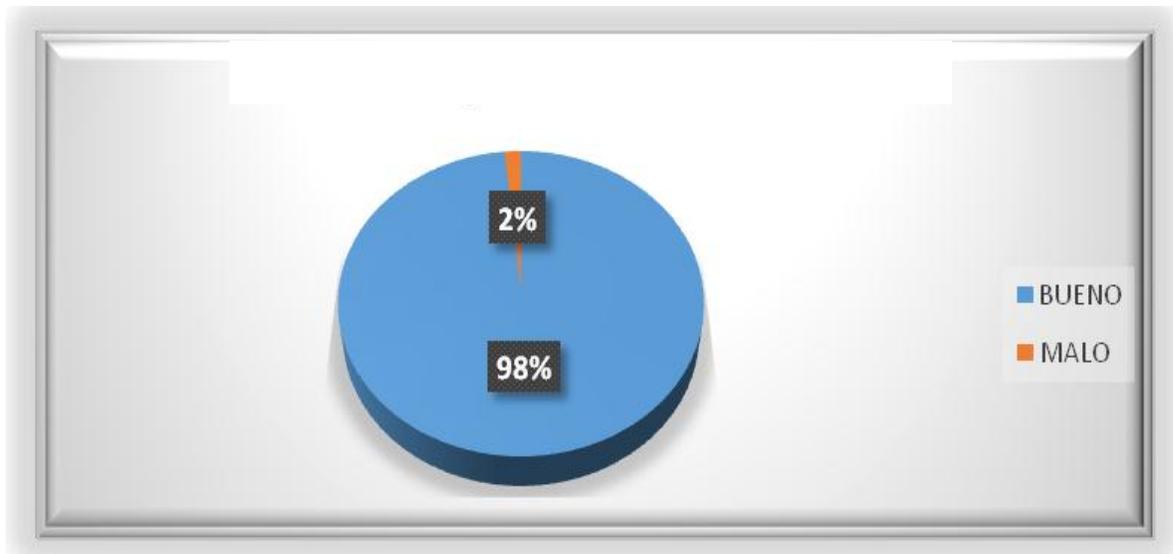
Con relación al gráfico 68 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que un 30% quiere decir que 97 usuarios manifiestan que el tiempo de duración del servicio fue bueno, el 70% quiere decir 223 usuarios manifiestan que el tiempo de duración del servicio fue malo.

**1.3.17.5 Suministro de medicamentos.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis de suministro de medicamentos con relación al servicio de urgencias del hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

Con relación al gráfico 69 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio

de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que un 98% quiere decir que 315 usuarios manifiestan que el suministro de medicamentos fue bueno, el 2% quiere decir 5 usuarios manifiestan que el suministro de medicamentos fue malo.

**Gráfico 69. Total encuesta por suministro de medicamentos**

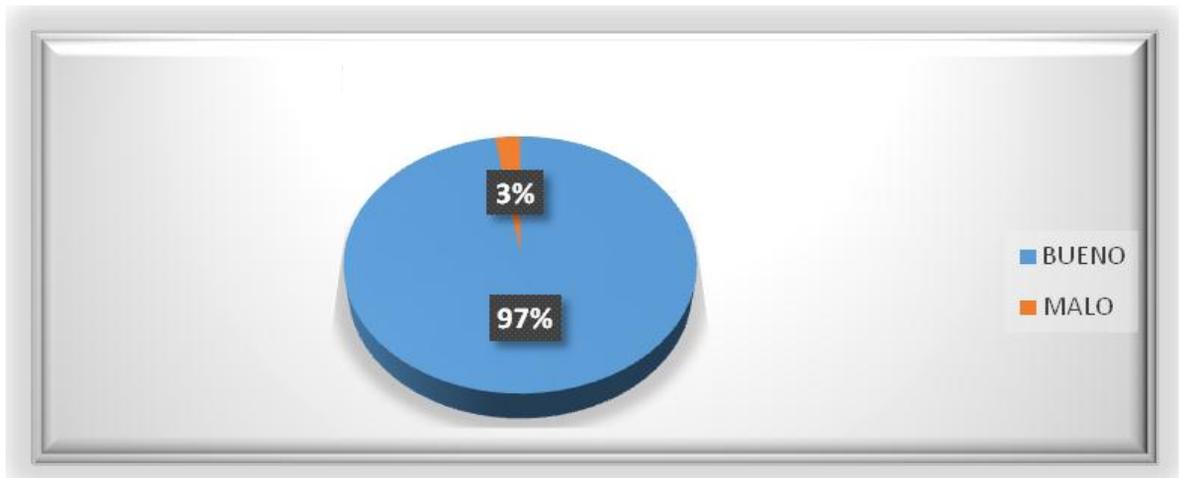


Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

**1.3.17.6 Calidad humana del personal que lo asistió.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis con relación a la calidad humana del personal que asistió a los usuarios que utilizaron el servicio de urgencias del hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

Con relación al gráfico 70 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que un 97% quiere decir que 312 usuarios manifiestan que la calidad del personal que lo asistió fue buena, el 3% quiere decir 8 usuarios manifiestan que la calidad del personal que lo asistió fue malo.

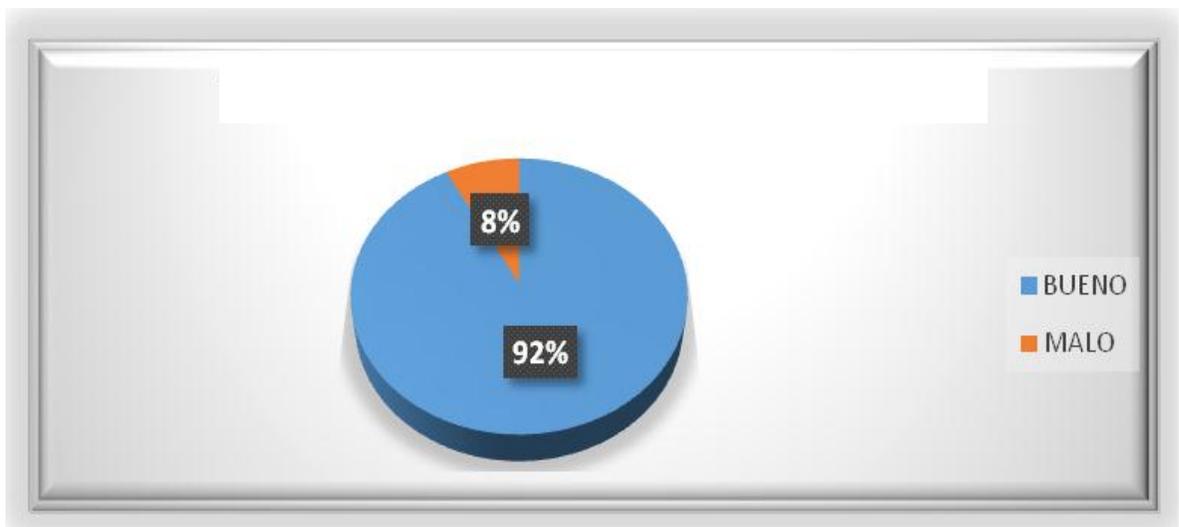
**Gráfico 70. Total encuesta por calidad humana**



Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira

**1.3.17.7 Servicio de Laboratorio/rayos X.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis de prestación del servicio del laboratorio y/o rayos X del servicio de urgencias del hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 71. Total encuesta por servicio de laboratorio y rayos X**

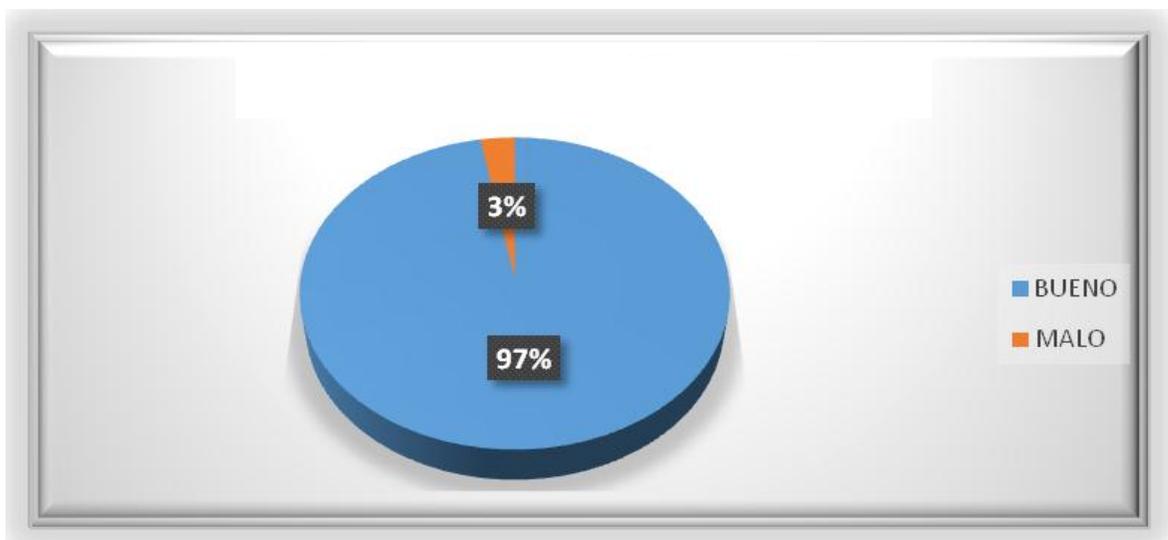


Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 71 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que un 92% quiere decir que 295 usuarios manifiestan que el servicio de laboratorio y rayo X fue buena, el 8% quiere decir 25 usuarios manifiestan que el servicio de laboratorio y rayo X fue malo.

**1.3.17.8 Disponibilidad de habitaciones u hospitalización.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis con relación a la disponibilidad de habitaciones en los servicios de urgencias del hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 72. Disponibilidad por habitaciones**

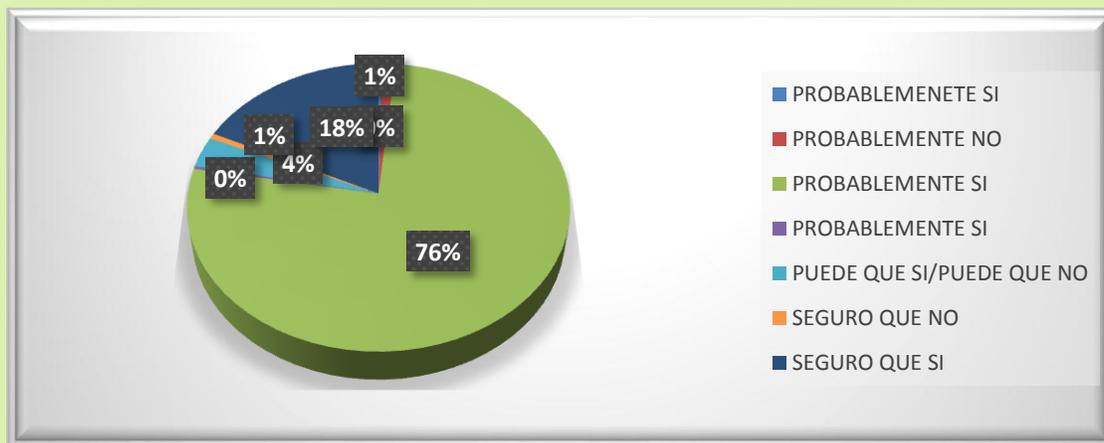


Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 72 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que un 97% quiere decir que 311 usuarios manifiestan que el servicio de disponibilidad de habitaciones fue buena, el 3% quiere decir 9 usuarios manifiestan que el servicio de disponibilidad de habitaciones fue malo.

**1.3.18 Recomendaría usted el servicio de urgencias de Cuba.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis con relación a si recomendaría el servicio de urgencia del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 73. Recomendación servicio**



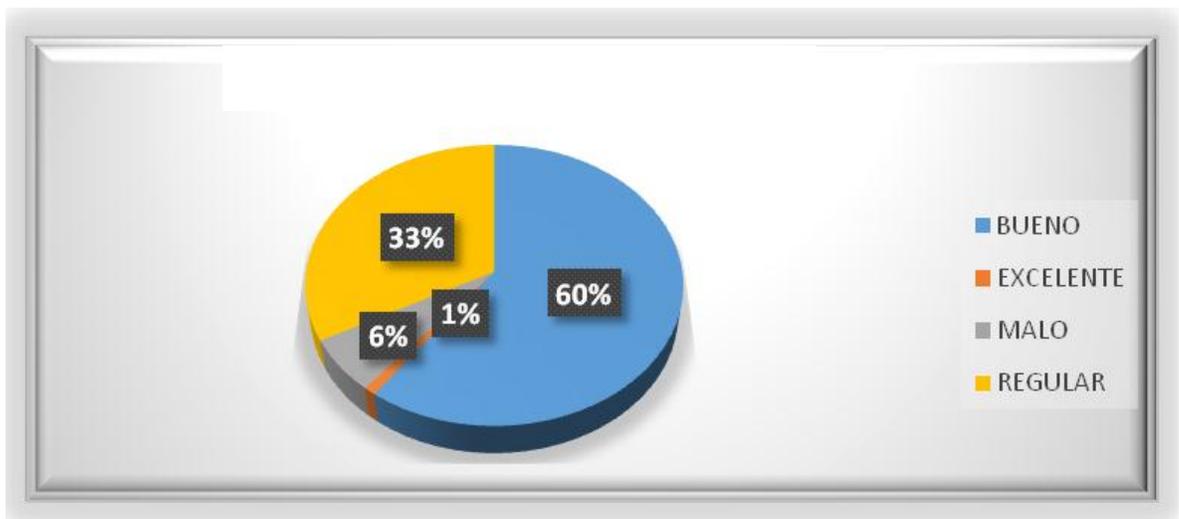
Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 73 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que un 0% quiere decir que 1 probablemente si recomendarían el servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, el 1% quiere decir 4 probablemente no recomendarían el servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, el 76% quiere decir 244 probablemente si recomendarían el servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, el 0% quiere decir 1 probablemente si recomendarían el servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, el 4% quiere decir 11 puede que si puede que no recomendar el servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, el 1% quiere decir 2 seguramente no recomendaría el servicio de urgencias del

Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, el 18% quiere decir 57 seguro que si recomendaría el servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira

**1.3.19 Según su opinión el despacho (remisión) de los pacientes del servicio de urgencias a otro hospital es.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis con relación a la remisión de los pacientes de urgencias del hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira a otro hospital.

**Gráfico 74. Encuesta por calificación remisión**



Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

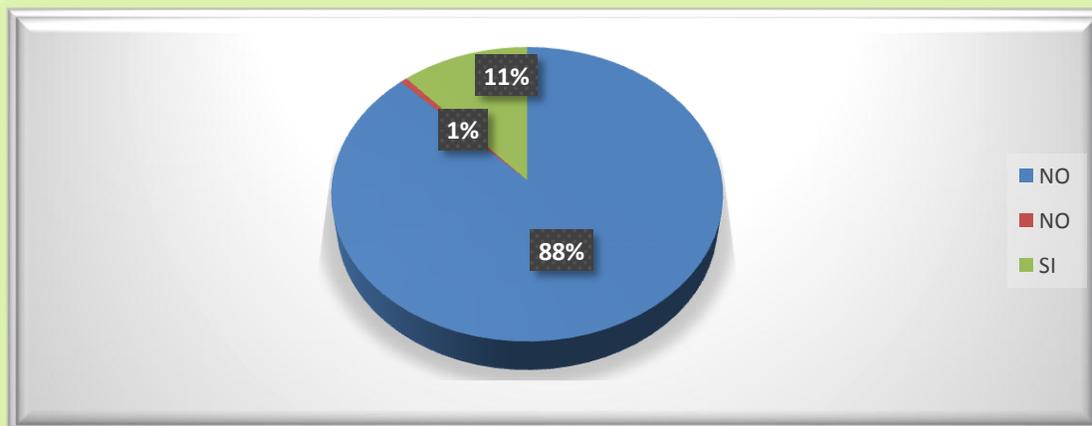
Con relación al gráfico 74 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que un 60% quiere decir que 192 usuarios manifiestan que el despacho de los pacientes del servicio de urgencias a otros hospitales es bueno, se pudo determinar que un 1% quiere decir que 3 usuarios manifiestan que el despacho de los pacientes del servicio de urgencias a otros hospitales es excelente, se pudo determinar que un 6% quiere decir que 20 usuarios manifiestan

que el despacho de los pacientes del servicio de urgencias a otros hospitales es malo, se pudo determinar que un 33% quiere decir que 105 usuarios manifiestan que el despacho de los pacientes del servicio de urgencias a otros hospitales es regular.

### **1.3.20 Durante la estadía en el hospital señale con una (x) el cumplimiento de los siguientes puntos.**

**1.3.20.1 Orden de hospitalización.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis de la estadía en el hospital según orden de hospitalización del servicio de urgencias del hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 75. Orden de hospitalización**



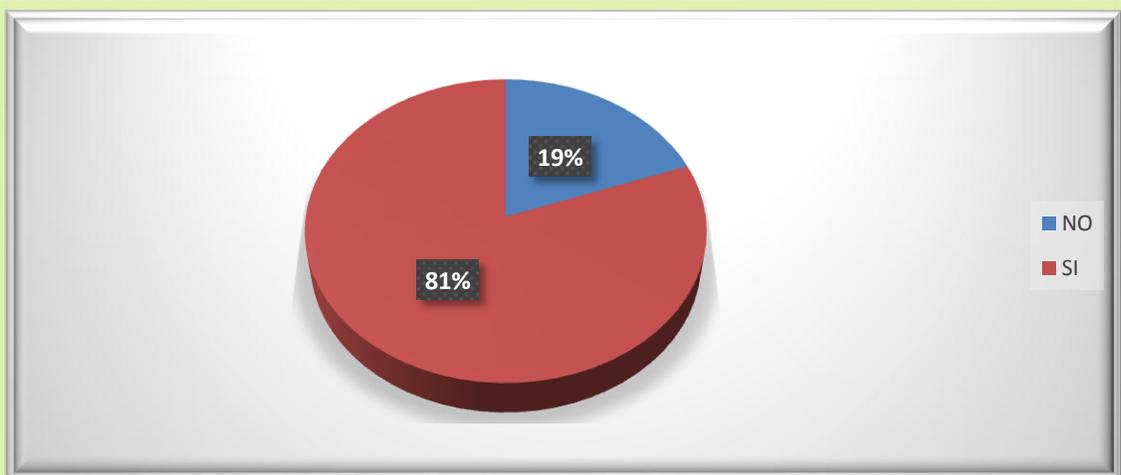
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 75 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que un 88% quiere decir que 281 usuarios manifiestan que no hubo cumplimiento según orden de hospitalización por parte del hospital San Joaquín de

Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que un 1% quiere decir que 2 usuarios manifiestan que no hubo cumplimiento según orden de hospitalización por parte del hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que un 11% quiere decir que 37 usuarios manifiestan que si hubo cumplimiento según orden de hospitalización por parte del hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**1.3.20.2 Asignación de cama.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis de la estadía en el hospital según asignación de cama del servicio de urgencias del hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 76. Asignación de cama**



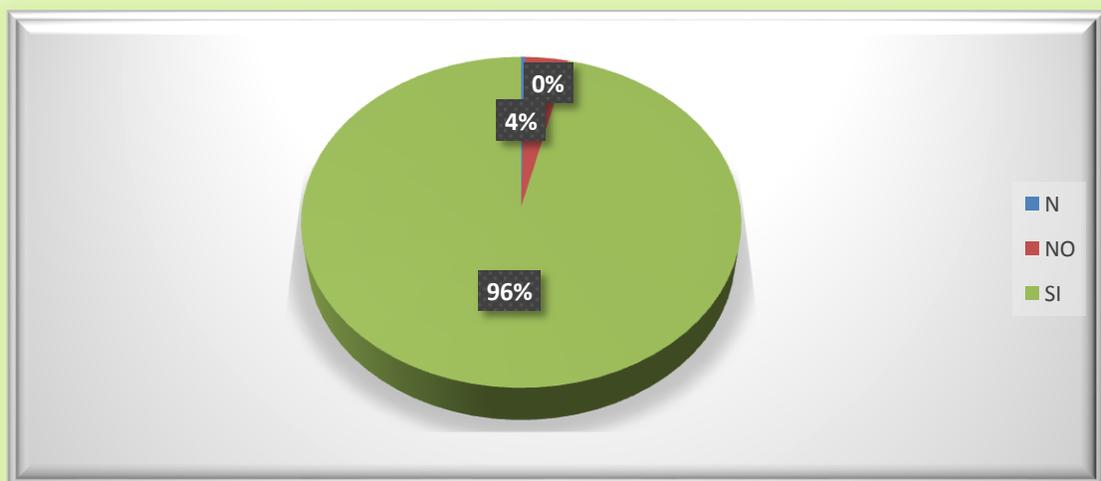
Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 76 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que un 19% quiere decir que 62 usuarios manifiestan que no hubo cumplimiento según asignación de cama por parte del hospital San Joaquín de

Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que un 81% quiere decir que 258 usuarios manifiestan que si hubo cumplimiento según asignación de cama por parte del hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**1.3.20.3 Aplicación de tratamientos, cuidados de enfermería, toma de exámenes.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis de la estadía en el hospital según aplicación de tratamientos, cuidados de enfermería, toma de exámenes del servicio de urgencias del hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 77. Aplicación de tratamientos, cuidados de enfermería, toma de exámenes**



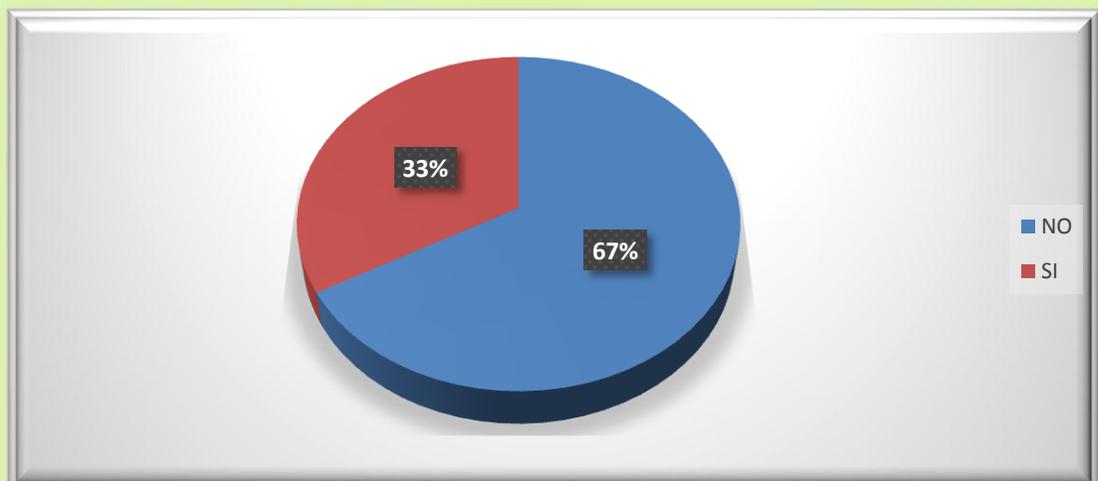
Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 77 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que un 0% quiere decir que 1 usuario manifiestan que no hubo cumplimiento según aplicación de tratamientos, cuidados de enfermería, toma de

exámenes por parte del hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que un 4% quiere decir que 11 usuarios manifiestan que no hubo cumplimiento en aplicación de tratamientos, cuidados de enfermería, toma de exámenes por parte del hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, y se pudo determinar que un 96% quiere decir que 308 usuarios manifiestan que si hubo cumplimiento con aplicación de tratamientos, cuidados de enfermería, toma de los exámenes por parte del hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**1.3.20.4 Información condiciones del servicio.** Con la presente variable se pretende realizar el análisis de la estadía en el hospital según información y condiciones del servicio de urgencias del hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 78. Información condiciones del servicio**



Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

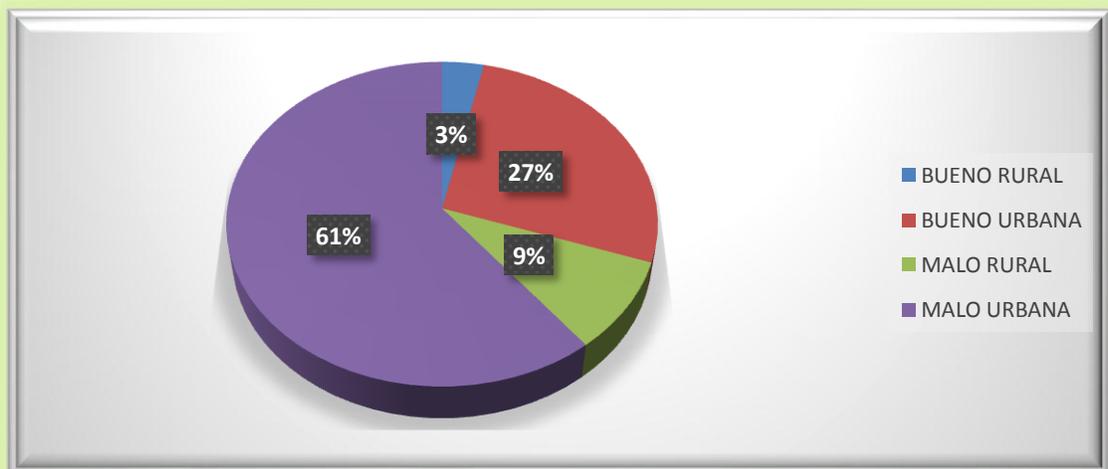
Con relación al gráfico 78 y según encuesta realizada a los usuarios del servicio

de Urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que un 67% quiere decir que 214 usuarios manifiestan que no hubo cumplimiento según información y condiciones del servicio por parte del hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira y se pudo determinar que un 33% quiere decir que 106 usuarios manifiestan que si hubo cumplimiento según información y condiciones del servicio por parte del hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

### 1.3.21 Análisis de las variables más representativas.

**1.3.21.1 Total encuesta por género y rangos de edad.** Con la presente variable se pretende analizar según el género y rangos de edad los usuarios que utilizan el servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 79. Total encuesta por género y rangos de edad**



Fuente: Encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

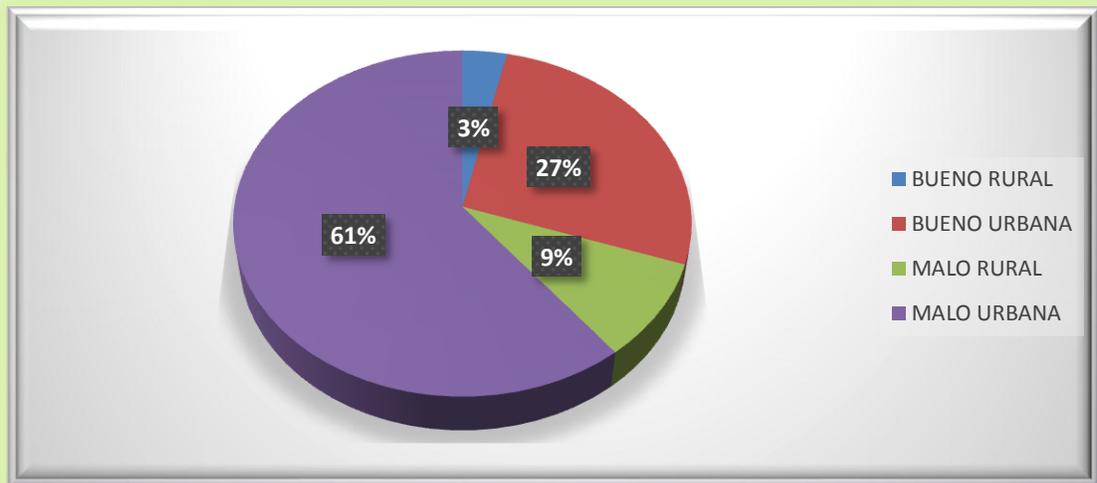
Con relación al gráfico 79 y según encuesta realizada a los usuario del servicio de

urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que el 1% quiere decir 4 personas de género femenino entre los 15 y 20 años utilizan el servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 5% quiere decir 16 personas de género femenino entre los 21 y 30 años utilizan el servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 13% quiere decir 43 personas de género femenino entre los 31 y 40 años utilizan el servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 24% quiere decir 78 personas de género femenino mayores a 41 años utilizan el servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

Se pudo determinar que el 4% quiere decir 12 personas de género masculino entre los 15 y 20 años utilizan el servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 3% quiere decir 8 personas de género masculino entre los 21 y 30 años utilizan el servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 28% quiere decir 88 personas de género masculino entre los 31 y 40 años utilizan el servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira, se pudo determinar que el 22% quiere decir 71 personas de género masculino mayores a 41 años utilizan el servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**1.3.21.2 Total encuesta por régimen y procedencia.** Con la presente variable se pretende analizar el régimen y procedencia de los usuarios que utilizan el servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 80. Total encuesta por régimen y procedencia**



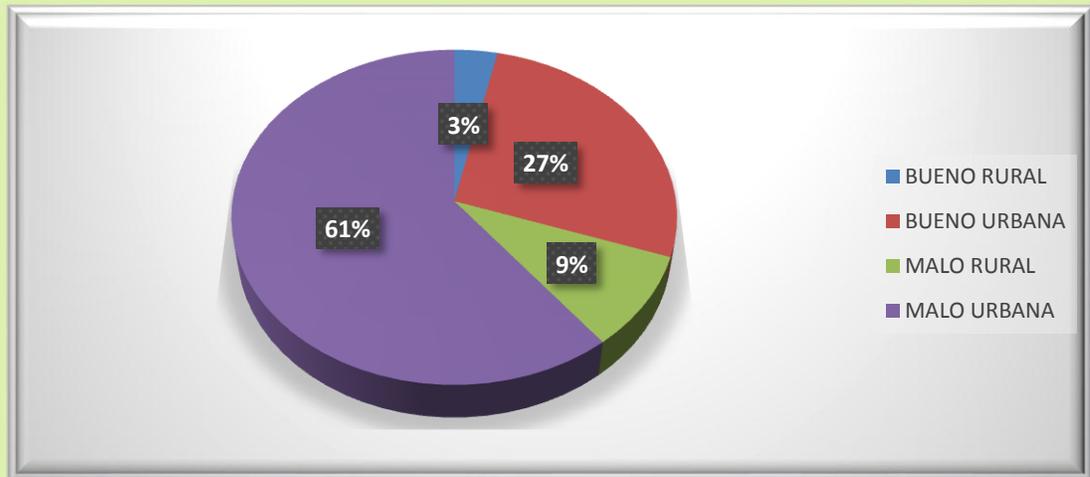
Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 80 y según encuesta realizada a los usuario del servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que el 1% quiere decir 2 personas de procedencia rural tienen un seguro como el soat u otro, se pudo determinar que el 2% quiere decir 7 personas de procedencia urbana tienen un seguro como el soat u otro, se pudo determinar que el 6% quiere decir 18 personas de procedencia rural tienen el régimen subsidiado, se pudo determinar que el 63% quiere decir 201 personas de procedencia urbana tienen el régimen subsidiado, se pudo determinar que el 6% quiere decir 20 personas de procedencia rural tienen el régimen vinculado, se pudo determinar que el 22% quiere decir 72 personas de procedencia rural tienen el régimen vinculado.

**1.3.21.3 Total encuesta por género y calificación de las instalaciones.** Con la presente variable se pretende analizar el género y la calificación de las instalaciones del servicio de urgencias por parte de los usuarios que reciben

atención del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 81. Total encuesta por género y calificación de las instalaciones**



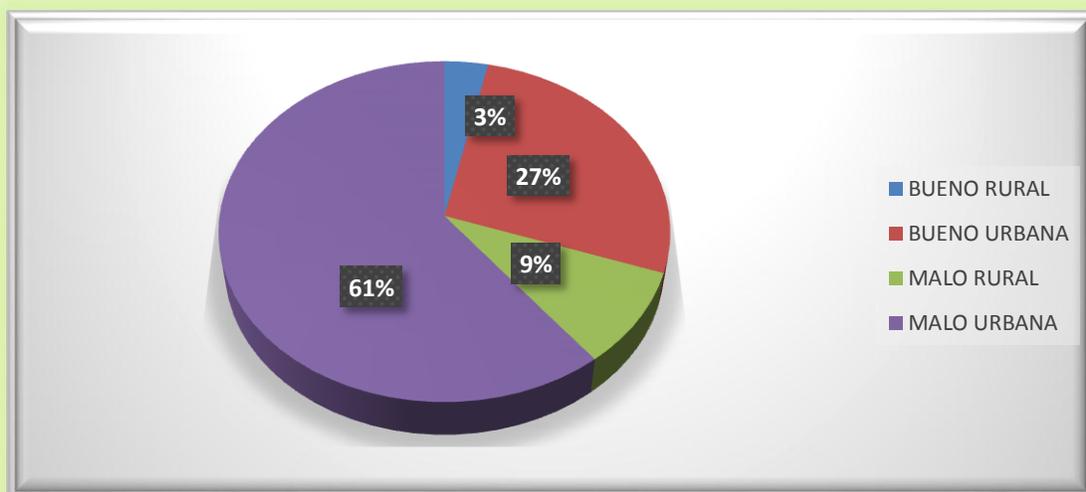
Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 81 y según encuesta realizada a los usuario del servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que el 37% quiere decir 119 personas del género femenino dicen que las instalación del servicio de urgencias es bueno, se pudo determinar que el 2% quiere decir 6 personas del género femenino dicen que las instalación del servicio de urgencias es excelente, se pudo determinar que el 5% quiere decir 16 personas del género femenino dicen que las instalación del servicio de urgencias es regular. Se pudo determinar que el 52% quiere decir 166 personas del género masculino dicen que las instalación del servicio de urgencias es bueno, se pudo determinar que el 1% quiere decir 1 persona del género masculino dicen que las instalación del servicio de urgencias es excelente, Se pudo determinar que el 1% quiere decir 1 persona del género masculino dicen que las instalación del servicio de urgencias es malo, se pudo determinar que el 2% quiere decir 8 personas del género

masculino dicen que las instalación del servicio de urgencias es regular.

**1.3.21.4 Total encuesta por género y entrega oportuna de exámenes.** Con la presente variable se pretende analizar el género y la entrega oportuna de exámenes para los usuarios que reciben atención del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 82. Total encuesta por género y entrega oportuna de exámenes**



Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

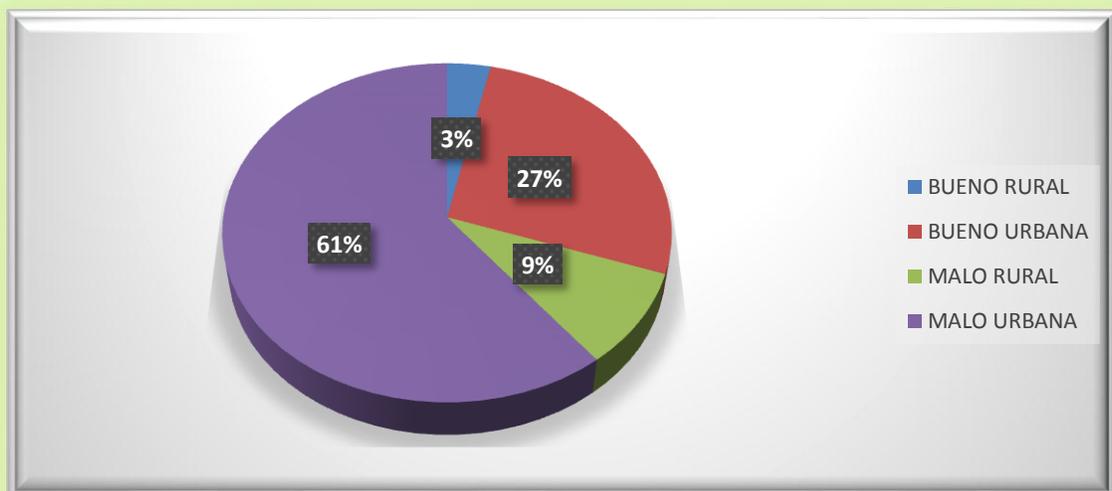
Con relación al gráfico 82 y según encuesta realizada a los usuario del servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que el 0% quiere decir 1 persona del género femenino dicen que la entrega oportuna de exámenes no fue nada oportuna, se pudo determinar que el 40% quiere decir 127 persona del género femenino dicen que la entrega oportuna de exámenes fue oportuna, se pudo determinar que el 4% quiere decir 13 personas del género femenino dicen que la entrega oportuna de exámenes fue poco oportuna. Se pudo determinar que el 1% quiere decir 4 persona del género

masculino dicen que la entrega oportuna de exámenes no fue nada oportuna, se pudo determinar que el 48% quiere decir 152 persona del género masculino dicen que la entrega oportuna de exámenes fue oportuna, se pudo determinar que el 7% quiere decir 23 persona del género masculino dicen que la entrega oportuna de exámenes fue poco oportuna.

#### **1.3.21.5 Total encuesta por procedencia y tiempo de duración del servicio.**

Con la presente variable se pretende analizar la procedencia y el tiempo de duración del servicio del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira.

**Gráfico 83. Total encuesta por procedencia y tiempo de duración del servicio**



Fuente: encuesta realizada a los usuarios del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira.

Con relación al gráfico 83 y según encuesta realizada a los usuario del servicio de urgencias del Hospital de San Joaquín de Cuba E.S.E Salud Pereira; se pudo determinar que el 3% quiere decir 11 persona de procedencia rural manifiestan que el tiempo de duración del servicio fue bueno, se pudo determinar que el 27% quiere decir 86 persona de procedencia urbana manifiestan que el tiempo de

duración del servicio fue malo, se pudo determinar que el 9% quiere decir 29 persona de procedencia rural manifiestan que el tiempo de duración del servicio fue bueno, se pudo determinar que el 61% quiere decir 194 persona de procedencia urbana manifiestan que el tiempo de duración del servicio fue malo.

#### 1.4 MATRIZ DOFA

**Tabla 10. Matriz DOFA - servicio de urgencias Hospital San Joaquín E.S.E. Salud Pereira**

Componentes	Debilidades	Oportunidades
<b>1. Personal</b>	Alta rotación del personal de urgencias entre 1 y 3 años	La buena Calidad Humana del Personal
	Bajo y neutro nivel de Autocontrol del personal frente a la consecución de las metas de la entidad.	Alto grado escolaridad del Personal de Urgencias.
		Excelente Comunicación interpersonal (personal de urgencias)
		Buena calidad en la atención del servicio de urgencias
<b>2. Infraestructura Física</b>	Deficiente Mantenimiento Locativo	
<b>3. Infraestructura Tecnológica</b>	Instrumental médico-quirúrgico deficiente y obsoleto	
<b>4. Procesos y Procedimientos</b>	Alto el tiempo de espera por el usuario para ser atendido No se presenta respuesta por parte de la entidad a las quejas presentadas por el servicio	Alto cumplimiento en la calidad de la atención al usuario Entrega oportuna de medicamentos a los usuarios

	Regular Apoyo Administrativo frente a los procesos de la entidad	Atención al Ingreso servicio de Urgencias
		Asignación del médico
		Remisión de Pacientes a otros hospitales
<b>5. Logística</b>	Problema de referencia y Contra referencia frente a la recepción y remisión de pacientes	Asesoría Trabajador Social
	Problema en el servicio de ambulancias para el traslado de los pacientes entre los hospitales de la entidad y hacia un tercer hospital.	Los usuarios Recomendarían el Servicio de Urgencias.
<b>Componentes</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>Amenazas</b>
<b>1. Personal</b>	Buena frecuencia en la realización de las reuniones de los equipos de trabajo	Falta de médicos-Personal de enfermeras y auxiliares-Inoportunidad en las ayudas diagnósticas-Referencia y Contra referencia-Inoportunidad en el servicio de ambulancias
<b>2. Infraestructura Física</b>	Buen estado de las Instalaciones Físicas	
	Disponibilidad de habitaciones – camas	
<b>3. Infraestructura Tecnológica</b>	Mantenimiento Equipos Médicos	
<b>4. Procesos y Procedimientos</b>	Buena prestación del servicio de laboratorio y rayos X	Falta de respuesta a las sugerencias, peticiones, quejas y reclamos por la entidad

	Buena prestación del servicio de Urgencias del Hospital San Joaquín E.S.E. Salud Pereira.	
	Buena prestación del servicio del vigilante	
	Buena Prestación del servicio de la enfermera	
	Buena Prestación del servicio del facturador	
	Buena Prestación del servicio del médico	
	Buena Prestación del servicio de los auxiliares de enfermería	
	Correcta y oportuna identificación de la Urgencia	
	Buena prestación del servicio de Urgencias	
	Adecuada contribución de los Planes de Mejoramiento a la mejora de los procesos de la entidad	
<b>5. Logística</b>	Entrega oportuna de exámenes	Demasiado tiempo en la espera del servicio
	Suministro oportuno de medicamentos	Tiempo de duración del servicio
	Adecuada Asesoría y orientación	Deficiente Servicio de Vigilancia de la entidad
		Falta planificación del servicio de ambulancia

Fuente: elaboración propia.

## **Análisis de la Matriz DOFA**

Una vez realizado el proceso de finalización de las encuestas se continuo con la tabulación de estas, realizadas en el hospital San Joaquín Cuba E.S.E. Salud Pereira; el equipo de trabajo procedió realizó el siguiente análisis de los resultados de las encuestas tanto internas como externas; de la Matriz DOFA.

Esta Matriz contiene cinco componentes que comprende los diferentes alcances de este estudio del Proceso del “Servicio de Urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira

En el componente de personal se encuentran los siguientes aspectos:

- **Debilidades:** la alta rotación de los funcionarios que laboran o prestan sus servicios en el proceso del servicio de urgencias que oscila entre 1 a 3 años; tiempo de permanencia considerado corto para asimilar el aprendizaje de los procedimientos, protocolos y guías, de tal manera que afectan el manejo adecuado de estos. La capacitación por la alta rotación genera perdida de efectividad y eficiencia en los procesos.
- **Debilidad:** bajo y neutro nivel de autocontrol del personal que labora en el servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba: en el área de administración solo muestran compromiso el 9% del personal y el 17% se muestra neutro; mientras en el área asistencial muestran compromiso el 37% y un 31% permanece neutro. Se refleja poco compromiso y sentido de pertenencia del personal en su actitud de autocontrol y mejora continua en el cumplimiento de las metas de la entidad.

En el componente de infraestructura física se encuentra lo siguiente:

- **Debilidad:** deficiente mantenimiento locativo: el 40% del personal que labora en el servicio de urgencias del hospital de Cuba considera el mantenimiento es malo y el 11% que es regular

En el componente de infraestructura tecnológica se tiene lo siguiente:

- **Debilidad:** el instrumental Médico-quirúrgico a disposición del servicio de urgencias del hospital de Cuba es deficiente. El 43% del personal considera que el instrumental médico-quirúrgico es deficiente.

En el componente de los procesos y procedimientos se tiene lo siguiente:

- **Debilidad:** alto tiempo de espera para ser atendido en el proceso de la atención en el servicio de urgencias del hospital San Joaquín de Cuba .El 22% de los encuestados respondió que la espera para ser atendidos fue más de 60 minutos, el 62% respondió que la espera estuvo entre 30 y 60 minutos.
- **Debilidad:** insuficiente respuesta a las quejas: un 96% de los encuestados respondió que no habían obtenido respuesta de las quejas presentadas por el recibo de atención en la prestación de los servicios de urgencias en el hospital San Joaquín de Cuba.
- **Debilidad:** deficiente apoyo administrativo: el 43% de los encuestados considera que el apoyo administrativo que recibe el servicio de urgencias del hospital San Joaquín de Cuba es regular.

En el componente de logística se tiene lo siguiente:

- **Debilidad:** es problema la referencia y contra referencia: un 50% de los encuestados lo incluye como uno de los principales problemas en la prestación del

servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba.

- **Debilidad:** es problema el servicio de ambulancias: un 40% del personal encuestado consideró que uno de los mayores problemas del servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba es el servicio de ambulancias.

## 2. DEBILIDADES QUE DETERIORAN LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PRESENTADOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

**Tabla 11. Análisis causa consecuencia - identificación de debilidades**

Componentes	Debilidad	Causa	Consecuencia
<b>1. Personal</b>	Tiempo de servicio (antigüedad)	Situación económica de la Entidad. Nivel salarial bajo. Normalización laboral pendiente. Escasez de médicos	Alta rotación del personal que no permite la especialización en los procesos, ni el afianzamiento del sentido de pertenencia. Ineficiencia en costos de capacitación.
	Nivel de Autocontrol del personal	Falta de sentido de pertenencia. Falta de capacitación y motivación.	Dificultad para el mejoramiento continuo. Baja en la calidad del servicio prestado a los usuarios.
<b>2. Infraestructura Física</b>	Mantenimiento o Locativo	Situación económica de la Empresa. Incumplimiento de la ley	Deterioro de la infraestructura. Pérdida de imagen y competitividad. Suspensión de habilitación y cierre de servicios. Sanciones por incumplimiento de la ley.

<b>4. Procesos y Procedimientos</b>	El tiempo de espera	Situación económica de la Empresa. Falta de médicos, Enfermeras y Auxiliares de enfermería.	Riesgo en la salud de los usuarios. Demandas y procesos jurídicos. Caída en la imagen de la Entidad.
	Respuesta a la queja Usuarios	La aplicación deficiente del proceso de las PQRS establecidos por la entidad.	Insatisfacción de los usuarios. Baja calidad en la prestación del servicio.
	Proceso de Apoyo Administrativo	La falta de comunicación entre los procesos de Apoyo y de Mejora, con el proceso Misional.	La no atención oportuna y direccionamiento eficiente de los recursos necesarios y la solución a la distinta problemática en Urgencias. La desmotivación del personal Asistencial. Baja en la producción y la productividad.
<b>5. Logística</b>	Planes de Mejoramiento	Acciones correctivas poco claras. Falta de seguimiento y control. Falta de indicadores	Procesos que no mejoran. Deterioro en la prestación de servicio. Se asumen altos riesgos para la entidad.

Fuente: elaboración propia.

### 3. PLAN DE MEJORAMIENTO PARA GARANTIZAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES DE MEJORAS ENCAMINADAS A CORREGIR LAS DEBILIDADES

#### 3.1 ANÁLISIS DE LAS DEBILIDADES O NECESIDADES DETECTADAS

##### 3.1.1 Componente personal.

**Tabla 12. Componente personal**

Componente: PERSONAL					
Debilidad	Razones que provocan la Situación	Posibles acciones	Valoración de la viabilidad de cada acción	Selección de las acciones factibles de lograr	Importancia de cada acción para superar la debilidad
Alta rotación del personal del servicio de urgencias entre 1 y 3 años.	- La baja remuneración del personal médico generado por la situación económica de la entidad.	- Proponer un aumento del presupuesto con miras al mejoramiento de la remuneración del personal médico y de enfermería, teniendo en cuenta el Plan de Saneamiento Fiscal y Financiero (PSFF) exigido por el	- Dentro del PSFF se proponen varias estrategias como el plan de ahorro y austeridad en el gasto, en todos los rubros con el fin de priorizar otros, para el caso fortalecer salarios del personal médico.	- Plan de ajuste.	- La implementación del Plan de Saneamiento Fiscal y Financiero, depende directamente de la entidad; por tanto es de total importancia al igual que factible.  - Redistribución de la

	<p>- La Inestabilidad jurídica del sector de la salud pública, que genera cambios constantes en las plantas de personal de los hospitales.</p> <p>- La escasez de médicos en la región genera constante migración a entidades que remuneran mejor.</p>	<p>Ministerio de Hacienda.</p> <p>- Igualmente proponer que se incluya dentro de la Formalización laboral: Ley 909/2004; Decreto Ley 1227/2005 y la Sentencia No.14/2009 de la Corte Constitucional, una redistribución del personal y del Presupuesto orientado a incrementar el personal Asistencial médico y de enfermería.</p> <p>- Proponer la venta de servicios al régimen contributivo con miras al incremento de los</p>	<p>- En el desarrollo del Plan Obligatorio de normalización laboral que debe cumplir la entidad se le apunta no solo a una mayor estabilidad del personal y a una mejor remuneración de médicos en razón de las circunstancias de escasez y de competencia en el entorno.</p>	<p>- Formalización laboral: Ley 909/04, Decreto Ley1227/05 y Sentencia de la Corte Constitucional #14/09.</p> <p>- La venta de servicios al régimen contributivo.</p>	<p>planta de personal en favor del área Asistencial dentro del plan de Formalización laboral.</p> <p>*Esta actividad es de obligatorio cumplimiento por tanto es probable que se incluya dentro de su aplicación además de tener en cuenta la estabilidad del personal al igual que una mayor remuneración.</p>
--	--	---	---	---	---

		ingresos de los hospitales.			
Bajo y neutro nivel de autocontrol del personal frente a la consecución de las metas de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de capacitación permanente e incentivos tanto económicos, laborales, de estudios</li> <li>- Falta de políticas motivacionales de pertenencia de la entidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer incentivo dentro del plan de normalización laboral obligatorio que debe cumplir la entidad.</li> <li>- Establecer Planes de capacitación (Cronograma) anual para un cubrimiento total del personal de urgencias.</li> <li>- Realizar un Programa de capacitación de inducción y re inducciones permanentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La entidad por norma tiene establecidos incentivos, por lo cual no es difícil el ajuste para subsanar esta debilidad.</li> <li>- La entidad por ley siempre debe acogerse a un programa de capacitación, dentro del cual podrá establecerse el plan de capacitación necesario para contrarrestar la debilidad en comento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las tres acciones son posibles ya que la misma entidad las tiene previstas en el plan de acción institucional estas acciones están enlazadas para un único propósito, para su implantación se requiere un seguimiento y evaluación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La importancia está en su orden de descripción.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia.

### 3.1.2 infraestructura física.

**Tabla 13. Infraestructura física**

<b>Componente: 2. INFRAESTRUCTURA FISICA</b>					
<b>Debilidad</b>	<b>Razones que provocan la Situación</b>	<b>Posibles acciones</b>	<b>Valoración de la viabilidad de cada acción</b>	<b>Selección de las acciones factibles de lograr</b>	<b>Importancia de cada acción para superar la debilidad</b>
Deficiencia en el mantenimiento locativo.	La situación económica de la entidad que obliga a priorizar actividades en razón en la atención y supervivencia de los usuarios.	Exigir el cumplimiento de la Ley 1769/94, en razón a la mejoría de la situación de ingresos de la Entidad.	Con la mejora en situación financiera de la entidad y en razón de la aplicación del PSFF en ahorro y reducción del gasto, exigido por El MIN-HACIENDA, se hace viable esta este objetivo.	Tanto de la exigencia del cumplimiento de la ley como establecimiento de un cronograma con prioridades y de estricto cumplimiento.	Establecimiento del cronograma para priorizar las necesidades de mantenimiento.  En segundo orden exigir el cumplimiento de la Ley en esta materia.

Fuente: elaboración propia.

### 3.1.3 Infraestructura tecnológica.

Tabla 14. Infraestructura tecnológica

Componente: INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA					
Debilidad	Razones que provocan la Situación	Posibles acciones	Valoración de la viabilidad de cada acción	Selección de las acciones factibles de lograr	Importancia de cada acción para superar la debilidad
Instrumental médico quirúrgico deficiente y obsoleto	Situación económica de la entidad que obliga a priorizar actividades en razón a la dotación de los elementos médico quirúrgicos.	Exigir el cumplimiento de la ley con respecto a la dotación hospitalaria incluida en la ley 1769 de 1994.	En la medida que la Entidad ha venido recuperándose, se hace posible el cumplimiento de la ley de mantenimiento y dotación hospitalaria.  Con el presupuesto equilibrado y el mejoramiento de los	Se hace posible exigir la aplicación de la ley de dotación hospitalaria, en razón de la recuperación económica.  A través de una buena planeación	La aplicación de estas tres medidas en forma interrelacionada es perfectamente posible para superar esta debilidad.

	<p>Falta de planeación permanente y de un cronograma estructurado y regular de dotación que vaya adquiriendo, renovando los equipos sin esperar el daño o la obsolescencia de estos a la vez</p>	<p>Realizar un plan de compras en la entidad referente al reemplazo de los equipos obsoletos y deficientes por su uso.</p> <p>Solicitar financiación o dotación a entidades que apoyan el sector salud.</p>	<p>ingresos de la Entidad se hace viable construir un plan de compras que vaya gradual pero inexorablemente encaminado a ir reemplazando equipos obsoletos e inservibles.</p> <p>Elaborar proyectos que sean costeados por entidades externas a través de los presupuestos municipales o nacionales.</p>	<p>se hace viable tramitar una buena dotación</p> <p>Permanente e se elaboran proyectos de inversión que son aprobados por entes externos.</p>	
--	--	---	--	--	--

Fuente: elaboración propia.

### 3.1.4 Procesos y procedimientos.

**Tabla 15. Procesos y procedimientos**

Componente: PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS					
Debilidad	Razones que provocan la Situación	Posibles acciones	Valoración de la viabilidad de cada acción	Selección de las acciones factibles de lograr	Importancia de cada acción para superar la debilidad
Alto el tiempo de espera por el usuario para ser atendido	La situación económica que no permite la aplicación de los recursos necesarios en el servicio de urgencias para su funcionamiento normal.  La falta de personal médico y de enfermería.	De origen externo se tramita una ley de reforma a la Salud que implicaría una mejora en la situación económica de los hospitales.  En la actualidad está en proceso de aplicación y desarrollo la ley de normalización laboral que permitiría la redefinición de la	Aunque la situación crítica de la salud no aguanta más, no hay certeza que en el corto plazo se tenga una solución.  Es viable la aplicación de esta solución, ya que permitiría reorientar recursos	Esta solución sería de aplicación en el mediano o largo plazo.  Es factible la implementación de esta solución en desarrollo y cumplimiento de la ley de normalización laboral.	Es de vital importancia dado que el problema de la salud es estructural y crítico, aunque no depende la solución de factores internos de la Entidad.  Es importante por su aplicación inminente.

	La desmotivación del personal y su falta de sentido de pertenencia con la Entidad	planta de personal orientada a solucionar este punto. Implementar plan de capacitación e incentivos.	hacia este frente.  Es perfectamente viable la solución de esta debilidad.	La elaboración de un plan de capacitación e incentivos que la Entidad tiene por ley elaborar y aplicar.	Es muy importante trabajar en esta solución, pues la realidad demuestra que hay anormalidad en este campo en la Entidad.
No se presenta respuesta por parte de la entidad a s quejas presentadas por el servicio.	La conformación del proceso integral de atención al usuario no se encuentra bien estructurada e implementada.	Revisar el proceso a la luz de la nueva normatividad que exige una atención especial e integral al ciudadano en su atención.	Es totalmente posible la viabilidad de llevar a cabo la revisión e implementación de esta propuesta.	La revisión del proceso de acuerdo a la ley que integra la solución en la atención al ciudadano.	La importancia es capital ya que entraría a solucionar el problema de las PQRS de una manera sustancial.
Regular apoyo administrativo frente a los procesos de la unidad de urgencias del hospital de Cuba.	Los procesos no guardan la trazabilidad necesaria para que impacten los Efectos desde el área administrativa a la asistencial.	Impulsar un plan de comunicación y coordinación de las acciones en ambas vías.	Es posible entrelazar las decisiones de tal forma que reflejen sus efectos en el área asistencial.	Elaboración de un plan de coordinación y comunicación de las acciones tomadas en el área administrativa que afecten lo asistencial	Es importante que cada proceso sea incorporado al plan de coordinación y comunicación.

Fuente: elaboración propia.

### 3.1.5. Logística.

**Tabla 16. Logística**

<b>Componente: LOGÍSTICA</b>					
<b>Debilidad</b>	<b>Razones que provocan la Situación</b>	<b>Posibles acciones</b>	<b>Valoración de la viabilidad de cada acción</b>	<b>Selección de las acciones factibles de lograr</b>	<b>Importancia de cada acción para superar la debilidad</b>
Problema la Referencia y Contra referencia: remisión de pacientes a hospitales de nivel superior.	Las EPS son las Entidades obligadas a resolver el destino de los pacientes de urgencias remitidos por el hospital, hacia un establecimiento de un mayor nivel o complejidad que atienda y resuelva su dolencia, el problema se genera cuando las EPS no atienden ni	La solución al problema debe llegar vía reforma a la salud, la cual se encuentra en trámite, ya que es un problema estructural del sector salud.  Revisar y perfeccionar el proceso de	La solución vía reforma es la única que resuelve el problema, se espera que ante la situación crítica del sector por este motivo se resuelva en el mediano plazo.  Es posible perfeccionar el	La solución por reforma se avizora como posible por estar en trámite en el congreso de la nacional.  Es factible establecer un	La máxima importancia y solución definitiva la tiene el Congreso y tal parece que se puede y debe darse.  Es importante porque establece

	<p>resuelven el problema del paciente y hasta que no reciban el paciente el hospital remitente es el responsable.</p>	<p>Comunicación con las EPS y la red de hospitales de 2°,3° y 4° Nivel.</p> <p>Establecer un Proceso de Seguimiento que permita monitorear la ruta crítica del paciente y su atención en los hospitales de superior nivel.</p> <p>Garantizar un servicio de ambulancias propio del hospital para el traslado de los pacientes y establecer un plan</p>	<p>proceso de comunicación por parte de la Entidad.</p> <p>Es posible establecer un seguimiento riguroso que permita hacer el monitoreo permanente de la ubicación del paciente.</p> <p>La Entidad se encuentra en proceso de la adquisición de cuatro ambulancias que garantizarían este proceso</p>	<p>proceso minucioso y permanentemente actualizado en la comunicación: en teléfonos, direcciones y responsables.</p> <p>El seguimiento riguroso al paciente es necesario y posible.</p>	<p>un canal seguro de comunicación en aras de la seguridad del paciente.</p> <p>El seguimiento es de suma importancia en razón de la ruta de la muerte que es frecuente cuando no se atiende al usuario.</p>
--	---	--	---	---	--

		de contingencia para este mismo servicio.			
Problema en el servicio de ambulancia para el traslado de los pacientes entre los hospitales de la entidad y hacia un tercer hospital.	<p>La escasez de ambulancias en la Entidad.</p> <p>La escasez de ambulancias en la ciudad.</p> <p>El recibo tardío, o el no recibo de pacientes en los hospitales donde se remite el paciente.</p> <p>La debilidad en los procedimientos del manejo de las ambulancias</p>	<p>La ESE Salud se encuentra en vía de compra de cuatro ambulancias.</p> <p>Fortalecer el procedimiento de Comunicación para con las EPS y la red de Hospitales y responsables.</p> <p>Perfeccionar el procedimiento de manejo de ambulancias.</p>	<p>La viabilidad de este proyecto está garantizada.</p> <p>El proceso de comunicación se puede fortalecer al interior de la Entidad.</p> <p>El proceso del manejo de las ambulancias es viable su perfeccionamiento.</p>	<p>Acción totalmente posible.</p> <p>La acción del fortalecimiento del proceso de comunicación es factible al interior de la Entidad.</p> <p>Realizar la revisión y perfeccionamiento del manejo de ambulancias.</p>	Esta debilidad se resuelve totalmente.

Fuente: elaboración propia.

## 3.2 PLAN DE MEJORAMIENTO POR COMPONENTES PARA EL SERVICIO DE URGENCIA HOSPITAL SAN JOAQUÍN DE CUBA – ESE SALUD PEREIRA

### 3.2.1 Componente personal

Tabla 17. Componente personal

Componente 1. PERSONAL						
<b>Objetivo:</b> fortalecer el sentido de pertenencia y autocontrol del personal de urgencias de la E.S.E. Salud Pereira, con miras a un mejoramiento continuo en la prestación del servicio con oportunidad y calidad al usuario.						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
Alta rotación del personal del servicio de urgencias entre 1 y 3 años.	Remuneración del personal médico y de enfermería, teniendo en cuenta el Plan de Saneamiento Fiscal y Financiero (PSFF) exigido por Ministerio Hacienda.	Proponer al Gerente realizar un plan de ajuste con miras a fortalecer el rubro de personal médico y de enfermería.	El documento del Plan de ajuste	Presupuesto vigencia 2015 de la entidad	Enero de 2015	Gerencia y área Financiera
	- Proponer que se incluya dentro de la Formalización laboral: Ley 909/2004; Decreto Ley 1227/2005 y la Sentencia	Elaborar la propuesta de acuerdo con las normatividad de la formalización para aumentar el personal	El Documento de la Propuesta	Formalización laboral: Ley 909/2004; Decreto Ley 1227/2005 y la	Diciembre 31 del 2015	Gerencia y Junta Directiva

	No.14/2009 de la Corte Constitucional, una redistribución del personal y del Presupuesto orientado a incrementar el personal Asistencial médico y de enfermería.	médico o asistencial.		Sentencia No.14/2009 de la Corte Constitucional		
Bajo y neutro nivel de autocontrol del personal frente a consecución de las metas de la entidad.	Establecer incentivo dentro del plan de normalización laboral obligatorio que debe cumplir la entidad.	Realizar un plan de incentivos económicos y motivacionales.	El plan de incentivo elaborado	Presupuesto con plan de incentivos incluido	Enero de 2015	Gerencia y área Financiera
	Establecer Planes de capacitación (Cronograma) anual para un cubrimiento total del personal de urgencias.	Realizar el cronograma anual de capacitaciones para el área de urgencias del Hospital.	El Cronograma elaborado y aprobado	Acto administrativo que aprueba el plan.	Enero 2015	Área de Gestión Humana
	Realizar un Programa de capacitación de inducción y re inducciones permanentes.	Elaborar un programa de capacitación en inducción y re inducción del personal	Programa elaborado para su aplicación	Acto administrativo que aprueba el plan	Enero 2015	Área de Gestión Humana

Fuente: elaboración propia.

### 3.2.2 Componente: infraestructura física.

Tabla 18. Infraestructura física

Componente: 2. INFRAESTRUCTURA FÍSICA							
<b>Objetivo:</b> Establecer un plan de mantenimiento locativo regular e integral que permita en el tiempo aplicar acciones preventivas antes que correctivas.							
Debilidad o necesidad	Acciones			Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas					
Deficiencia en el mantenimiento locativo	- Exigir el cumplimiento de la Ley 1769/94, en razón a la mejoría de la situación de ingresos de la Entidad y al cumplimiento del PSFF Plan de Saneamiento Fiscal y Financiero	Elaboración del Plan de mantenimiento del área del Servicio de urgencias de acuerdo con la ley	del	Plan de mantenimiento elaborado y aprobado	Acto administrativo de aprobación del Presupuesto	Enero 2015	Gerencia y área Financiera

Fuente: elaboración propia.

### 3.2.3 Infraestructura tecnológica.

**Tabla 19. Infraestructura tecnológica**

<b>Componente: 3. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>						
<b>Objetivo:</b> Innovar el instrumental médico quirúrgico para cumplir con las exigencias de ley y la mejora en la calidad del servicio de urgencias.						
<b>Debilidad o necesidad</b>	<b>Acciones</b>		<b>Indicadores</b>	<b>Fuente de verificación</b>	<b>Fecha</b>	<b>Responsable</b>
	<b>Actividades</b>	<b>Tareas</b>				
Instrumental médico quirúrgico deficiente y obsoleto	Exigir el cumplimiento de la ley con respecto a la dotación hospitalaria incluida en la ley 1769 de 1994.	Realizar un inventario físico de los elementos médico quirúrgicos.	El Inventario físico de los instrumentos y aparatos médico quirúrgicos. Presupuesto aprobado	Presupuesto inventario realizado y verificado	Enero 2015	Confis, Gerencia y Junta Directiva.
	Realizar un plan de compras en la entidad referente al reemplazo de los equipos obsoletos y deficientes por su uso.	Elaborar un plan de compras de acuerdo al estudio según las necesidades del servicio de urgencias	Plan de compras aprobado y presupuestado	Acto administrativo de aprobación de presupuesto y del plan de compras	Enero 2015	Gerencia y Junta Directiva.
	Solicitar financiación o dotación a entidades que apoyan el sector salud.	Elaboración y presentación de proyectos a entidades que financian la salud.	Proyectos elaborados aprobado y radicado	Secretaría Departamental de Salud y planeación Municipal y Nacional	Diciembre 2015	Gerencia y Planeación

Fuente: elaboración propia.

### 3.2.4 Procesos y procedimientos.

**Tabla 20. Procesos y procedimientos**

Componente: 4. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS						
<b>Objetivo:</b> Ajustar el tiempo de atención a los usuarios del servicio de urgencias a los estándares establecidos en los manuales de procesos y procedimientos de la entidad, igualmente cumplir con los procedimientos en referencia a las PQRS de acuerdo a la nueva normatividad del Departamento de la función pública.						
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable
	Actividades	Tareas				
Tiempo Prolongado de espera por el usuario para ser atendido	Redefinir el proceso del servicio de atención urgencias descrito en el manual de procesos y procedimientos.	Realizar un estudio de cargas laborales, tiempos y recursos en el proceso de atención al usuario.	Manual de procesos y procedimientos modificado en referencia al área de atención de urgencias.	Manual de procesos y procedimientos	Enero 2015	Planeación y Sistema de Gestión de calidad
No se presenta respuesta por parte de la entidad a las quejas presentadas por el servicio.	Revisar el proceso según la nueva normatividad que exige una atención especial e integral al ciudadano en su atención.	Aplicar y desarrollar la nueva normatividad para lograr suplir la deficiencia en la respuesta a las quejas.	Plan desarrollado sobre la aplicación de la nueva normatividad.	Acto administrativo por el cual se aprueba y desarrolla la normatividad.	Diciembre 2015	Planeación y Sistema de Gestión de calidad

Fuente: elaboración propia.

### 3.2.5 Logística.

**Tabla 21. Logística**

<b>Componente: 5. LOGISTICA</b>							
Objetivo: Fortalecer el proceso de Referencia y Contra referencia en la comunicación con EPS y sus redes hospitalarias así como seguimiento continuo a la ruta crítica de traslado de los pacientes hasta su atención, complementado con el plan de contingencia del servicio de ambulancias tanto propio como de las empresas particulares.							
Debilidad o necesidad	Acciones		Indicadores	Fuente de verificación	Fecha	Responsable	
	Actividades	Tareas					
Problema la Referencia y Contra referencia: remisión de pacientes a hospitales de nivel superior.	Revisar y perfeccionar el proceso de Comunicación con las EPS y la red de hospitales de los niveles superiores.	Rediseñar el procedimiento de comunicación en el servicio de urgencias con respeto a las EPS	Proceso de comunicación revisado y terminado	Manual de procesos y procedimientos	Diciembre 2015	Planeación y Sistema de Gestión de calidad	
	Establecer un Proceso de Seguimiento que	Realizar un estudio de la ruta crítica del	El estudio realizado al seguimiento	Manual de procesos y procedimientos	Diciembre 2015	Planeación y Sistema de Gestión de	

	<p>permita monitorear la ruta crítica del paciente y su atención en los hospitales de nivel superior.</p>	<p>traslado del paciente</p>	<p>de la ruta crítica del paciente,</p>			<p>calidad</p>
	<p>Fortalecer el servicio de ambulancias propio del hospital para el traslado de los pacientes y establecer un plan de contingencia para este mismo servicio.</p>	<p>Realizar convenios con otras empresas que prestan el servicio de ambulancia</p>	<p>Convenio de contingencia firmado y aprobado por la entidad.</p>	<p>Convenio registrado y presupuestado</p>	<p>Diciembre 2015</p>	<p>Área Financiera</p>

Fuente: elaboración propia

## 4. CONCLUSIONES

### SINTESIS DE LOS PRINCIPALES RESULTADOS QUE SE OBTUVIERON EN LA INVESTIGACIÓN. EN FORMA PUNTUAL Y PORCENTUAL

- El 97% de los usuarios del servicio de urgencias del Hospital de Cuba encuestados corresponden al régimen subsidiado y vinculado, un 3% al soat y otros.
- El 88% de los usuarios atendidos en el servicio de urgencias del Hospital de Cuba tienen procedencia urbana, el 12% rural.
- El 22% de los usuarios del servicio de urgencias del Hospital de Cuba encuestados manifestó que el tiempo de espera para ser atendido estuvo por encima de los 60 minutos y el 62%, entre 30 y 60 minutos.
- El 64% de los usuarios del servicio de urgencias del Hospital de Cuba encuestados opinó que el tiempo de espera en ser atendidos no fue satisfactorio.
- El 97% de los usuarios del servicio de urgencias del Hospital de Cuba encuestados manifestó que la calidad del servicio es buena.
- El 100% del personal entrevistado, que labora en el área de urgencias del Hospital de Cuba está en el rango de antigüedad entre 1 y 3 años, que indica un alto rotación del personal.
- La calidad académica del personal que labora en el servicio de urgencias del Hospital de Cuba es manifiesta al contar con un 74% de personal técnico, un 12% de personal profesional con pregrado y un 11% de personal profesional sin pregrado.

- Los mayores problemas en su orden del servicio de urgencias del Hospital de Cuba según los funcionarios encuestados son: con el 83% la falta de personal médico y de enfermería; con el 66% el proceso de referencia y Contra referencia; con el 62% las ayudas diagnósticas y con el 59% el servicio de ambulancias.
- El 23% de los funcionarios encuestados del servicio de urgencias del Hospital de Cuba consideran que el servicio de vigilancia de la Entidad es malo; que es regular un 46% y que es bueno un 31%.
- El 14% de los funcionarios del servicio de urgencias del Hospital de Cuba encuestados opino que el servicio de ambulancia es bueno; el 37% que es malo y el 49% que es regular.
- Para el 74% de los funcionarios del servicio de urgencias del hospital de Cuba los planes de mejoramiento contribuyen a mejorar los procesos y el 17% opinan que contribuyen a mejorar el servicio.
- El 43% de los funcionarios encuestados del servicio de urgencias consideran que su nivel de autocontrol es de compromiso con el Hospital de Cuba; el 48% considera que su nivel de compromiso es neutro y el 9% se consideran sin compromiso.
- Para el 35% de los procesos del servicio de urgencias funcionan adecuadamente el de recolección de residuos peligrosos; para el 18% el proceso de lavado; para el 17% funciona bien el proceso de historias clínicas y para el 17% final funcionan bien el proceso del trabajo social.

## 5. RECOMENDACIONES

- Disminuir o eliminar las situaciones que debilitan la prestación del servicio de urgencias del Hospital san Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira en los diferentes procesos y procedimientos aplicados en la entidad.
- Establecer objetivos, metas, personas responsables, recursos y cronograma donde se necesita la participación de las áreas administrativa y operativa igualmente del comité directivo y Gerente, en los diferentes procesos y procedimientos modificables del servicio de urgencia.
- Fortalecer los procesos y procedimientos en el servicio de urgencias del hospital San Joaquín de Cuba E.S.E. Salud Pereira para lograr una mejora continua eficiente y eficaz en los puntos débiles que afectan directa e indirectamente la calidad en el servicio.
- Socializar el plan de mejoramiento a cada una de las personas responsables de las actividades y demás funcionarios para que entre todos se comprometan y concienticen en mejorar al servicio de urgencias.
- Establecer un plan de Mercadeo encaminado a captar usuarios de régimen contributivo, pues solo se tiene un acceso de menos del 3% a esa franja.
- Formular políticas de mejores salarios e incentivos para el personal médico y de enfermería, para evitar la alta rotación que tiene la entidad y ser competitivos.
- Fortalecer el servicio de ambulancias, el cual tiene serias deficiencias y afectan a la entidad en general, teniendo en cuenta todas las posibles fuentes de financiación.

## BIBLIOGRAFÍA

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial 41.148 del 23 de Diciembre de 1993.

\_\_\_\_\_. Ley 909 de 2004. Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial 45.680 de septiembre 23 de 2004.

\_\_\_\_\_. Ley 1122 de 2007. La presente ley tiene por objeto realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de servicios a los usuarios. Diario Oficial 46506 de enero 09 de 2007.

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. Tercer Congreso Nacional de Control Interno. Tema: Planes de Mejoramiento, el camino a la excelencia. Contraloría General de la República; Asesoría Control Interno; F & C Consultores.

\_\_\_\_\_. Resolución orgánica 5872 de 2007; Por la cual se reglamenta la metodología de los Planes de mejoramiento que presentan los sujetos de control a la Contraloría General de la República. Diario Oficial No. 46.701 de 26 de julio de 2007

CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia N° 14 de 2009.

ESE SALUD PEREIRA. Información y archivos.

HOSPITAL SAN JOAQUÍN DE CUBA E.S.E. SALUD PEREIRA. Información y archivos.

LERMA GONZÁLEZ, Héctor Daniel. Metodología de la investigación Propuesta, anteproyecto y proyecto. Cuarta edición. 2011.

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Decreto 1769 de 1994. Emitida especialmente en procura de mejorar la prestación de servicios en las áreas de infraestructura física, dotación biomédica e industrial de uso hospitalario.

MINISTERIO DE SALUD. Resolución 5261 de 1994. Por la cual se establece el manual de actividades, intervenciones y procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

\_\_\_\_\_. Resolución 412 de 1997

\_\_\_\_\_. Acuerdo 228 de 2002. Por medio del cual se actualiza el plan de medicamentos del Plan Obligatorio de Salud y se dictan otras disposiciones.

PLAN DE MEJORAMIENTO EMPRESARIAL. [En línea]. 2009. Disponible en: <http://yerojusa2009.blogspot.com/2009/02/plan-de-mejoramiento-mpresarial.html>

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Decreto 1876 de 1994. Por medio de la cual se reglamentan los artículos 194, 195 y 197 de la Ley 100 de 1993. Diario Oficial No. 41.480 de fecha 5 de agosto de 1994.

\_\_\_\_\_. Decreto 2676 de 2000. Este decreto tiene por objeto reglamentar ambiental y sanitariamente, la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares generados por personas jurídicas y naturales. Diario Oficial 44275 de diciembre 29 de 2000.

\_\_\_\_\_. NTCGP 1000 de 2004. Norma técnica de calidad en la gestión pública. Guía para las entidades del estado desarrollar la fase de evaluación del

Sistema de Gestión de la Calidad, implementado bajo la norma técnica de calidad del estado colombiano.

\_\_\_\_\_. Decreto 770 de 2005. Por el cual se establece el sistema de funciones y de requisitos generales para los empleos públicos correspondientes a los niveles jerárquicos pertenecientes a los organismos y entidades de orden nacional, a que se refiere la Ley 909 de 2004. Diario Oficial 45855 de marzo 19 de 2005.

\_\_\_\_\_. Departamento Administrativo de la Función Pública. Decreto 775 de 2005. Por el cual se establece el Sistema Específico de Carrera Administrativa para las Superintendencias de la Administración Pública Nacional.

\_\_\_\_\_. Decreto ley 1227 del 2005 “Por la cual se reglamenta la Ley 909 de 2004 y el decreto ley 1567 de 1998” Estructura del empleo. Diario Oficial 45890 de abril 25 de 2005.

\_\_\_\_\_. Decreto 1011 de 2006, Por el cual se establece el sistema obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Diario Oficial 46230 de abril 03 de 2006.

## ANEXOS

### Anexo A. Diagnóstico específico

#### SERVICIO DE URGENCIAS HOSPITAL DE SAN JOAQUÍN E.S.E SALUD PEREIRA

OBJETIVO: Prestar atención en Salud: oportuna, adecuada y con calidad a los pacientes que requieren el Servicio de urgencias Hospital de San Joaquín E.S.E Salud Pereira.

##### 1. LISTA DE CHEQUEO – Auditoria Administrativa

1.1 ¿Cuenta el hospital con la suficiente infraestructura, de acuerdo con la norma para atender el servicio de urgencias?

1.2 ¿La Empresa cuenta con un plan de mantenimiento locativo y lo aplica anualmente?

1.3 ¿Cuenta la Empresa con personal suficiente y preparado para garantizar la seguridad de los usuarios y del personal que atiende el servicio de urgencias?

1.4 ¿Cuenta el hospital en el servicio de urgencias con el instrumental y equipos suficientes para atender el servicio de urgencias?

1.5 ¿Hay un plan de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos de urgencias?

1.6 ¿Está el servicio de urgencias sistematizado en sus diferentes procesos?

1.7 ¿Cuenta el servicio de urgencias con un sistema de comunicación con el Usuario?

1.8 ¿Cuenta el servicio de urgencias con los equipos de cómputo necesarios?

1.9 ¿Cuenta el servicio de urgencias con el equipo de fotocopiadora y fax suficiente?

1.10 ¿Cuenta el servicio de urgencias con un sistema de comunicación con el resto de la entidad?

- 1.11 ¿Tiene el servicio de urgencias el personal médico, de enfermeras y auxiliar de enfermería, suficiente para prestar un adecuado y oportuno servicio?
- 1.12 ¿Tiene el servicio de urgencias personal de servicios generales suficiente para prestar un servicio adecuado y oportuno?
- 1.13 ¿El servicio de alimentación funciona adecuadamente, con calidad y oportunidad?
- 1.14 ¿El servicio de lavandería cumple con los estándares establecidos?
- 1.15 ¿El servicio de provisión de ropa hospitalaria (sábanas, cobijas, fundas, almohadas, etc.); cuenta con el suministro adecuado y suficiente de los elementos necesarios?
- 1.16 ¿El suministro de medicamentos es oportuno, fiable y continuo para el usuario?
- 1.17 ¿El suministro de insumos médicos es adecuado y oportuno?
- 1.18 ¿El personal de apoyo administrativo y misional es suficiente?
- 1.19 ¿El apoyo Diagnóstico y de laboratorio es suficiente para el análisis de exámenes, oportunos, seguros y confiables para definir conductas por parte de los profesionales de la salud?
- 1.20 ¿La central de esterilización cumple el objetivo con el proceso de urgencias en el suministro de ropa y equipo médico quirúrgico estériles para el servicio?
- 1.21 ¿El trabajo social apoya los procesos sociales e institucionales tendientes a mejorar la calidad de vida de la población usuaria?
- 1.22- El archivo de historias clínicas garantiza la historia por paciente, su custodia, conservación, integridad, disponibilidad y oportunidad?
- 1.23-El hospital cuenta con un proceso de Referencia y Contra referencia que cumple satisfactoriamente con la remisión y recibo de pacientes, muestras y elementos de ayudas diagnosticas interinstitucional e intrainstitucional de hospitalización, urgencias y consulta externa a un nivel de prestación de servicios de salud igual o superior para que le sean solucionadas sus necesidades en salud.



2. El grado de escolaridad que tiene usted es:

- a. Bachillerato incompleto \_\_\_\_\_
- b. Bachillerato Completo \_\_\_\_\_
- c. Técnico \_\_\_\_\_
- d. Profesional con pregrado \_\_\_\_\_
- e. Profesional sin pregrado \_\_\_\_\_

3. Califique el servicio de urgencias del hospital San Joaquín de Cuba, de acuerdo a la siguiente tabla

- a. Excelente \_\_\_\_\_
- b. Bueno \_\_\_\_\_
- c. Regular \_\_\_\_\_
- d. Malo \_\_\_\_\_
- e. Pésimo \_\_\_\_\_

4. ¿Cómo califica el proceso de Apoyo Administrativo en el servicio de urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba?

- a. Excelente \_\_\_\_\_
- b. Bueno \_\_\_\_\_
- c. Regular \_\_\_\_\_
- d. Malo \_\_\_\_\_
- e. Pésimo \_\_\_\_\_

5. Según su criterio como describe el mantenimiento locativo en el Servicio de Urgencias del Hospital de Cuba?

- a. Excelente \_\_\_\_\_
- b. Bueno \_\_\_\_\_
- c. Regular \_\_\_\_\_
- d. Malo \_\_\_\_\_
- e. Pésimo \_\_\_\_\_

6. Señale ¿cuál de los siguientes puntos considera el mayor problema del servicio de Urgencias del Hospital de Cuba?:

- a. La falta de médicos: \_\_\_\_\_
- b. La provisión de medicamentos e insumos médicos: \_\_\_\_\_
- c. La falta de personal de enfermeras y auxiliares de enfermería: \_\_\_\_\_
- d. La inoportunidad en las ayudas diagnosticas: \_\_\_\_\_
- e. La obsolescencia de equipos médicos: \_\_\_\_\_
- f. La referencia y Contra referencia: \_\_\_\_\_
- g. La inoportunidad en el servicio de las ambulancias: \_\_\_\_\_
- H. Otro,  
nombrar \_\_\_\_\_

7. Como considera el servicio de vigilancia con que cuenta la Entidad en el Servicio de Urgencias Hospital San Joaquín servicio de Urgencias de Cuba.

- a. Excelente \_\_\_\_\_
- b. Bueno \_\_\_\_\_
- c. Regular \_\_\_\_\_
- d. Malo \_\_\_\_\_
- e. Pésimo \_\_\_\_\_

8. ¿Considera usted que el instrumental médico- quirúrgico para la prestación del servicio de Urgencia es?

- Suficiente \_\_\_\_\_
- Adecuado \_\_\_\_\_
- Insuficiente \_\_\_\_\_
- Otro, cuál? \_\_\_\_\_

9. Considera que el mantenimiento a los equipos médicos es:

- a. Excelente \_\_\_\_\_
- b. Bueno \_\_\_\_\_

- c. Regular \_\_\_\_\_
- d. Malo \_\_\_\_\_
- e. Pésimo \_\_\_\_\_

10. Considera que el nivel de comunicación interpersonal del equipo de trabajo en el servicio de urgencias del Hospital de Cuba es:

- a. Excelente \_\_\_\_\_
- b. Bueno \_\_\_\_\_
- c. Regular \_\_\_\_\_
- d. Malo \_\_\_\_\_
- e. Pésimo \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo califica el servicio de ambulancias de la entidad?

- a. Excelente \_\_\_\_\_
- b. Bueno \_\_\_\_\_
- c. Regular \_\_\_\_\_
- d. Malo \_\_\_\_\_
- e. Pésimo \_\_\_\_\_

12. ¿Cómo califica la entrega de medicamentos en su oportunidad y tiempo a los usuarios?

- a. Excelente \_\_\_\_\_
- b. Bueno \_\_\_\_\_
- c. Regular \_\_\_\_\_
- d. Malo \_\_\_\_\_
- e. Pésimo \_\_\_\_\_

13. ¿Con qué frecuencia se realizan reuniones con el equipo de trabajos encaminados a la mejora del servicio?

Semanales \_\_\_\_\_

Quincenales \_\_\_\_\_

Mensuales \_\_\_\_\_

Otra (menciónelo) \_\_\_\_\_

14. Considera usted que los planes de mejoramiento contribuyen a:

- a. Mejora del proceso \_\_\_\_\_
- b. En la prestación del Servicio \_\_\_\_\_
- c. Control de los riesgos \_\_\_\_\_
- d. Otros \_\_\_\_\_
- e. Ninguno de los anteriores \_\_\_\_\_

15. En qué rango ubica su nivel de autocontrol en el cumplimiento de las metas de la entidad - Servicio de Urgencias Hospital de Cuba,

- a. entre 0 – 2.99            Sin compromiso            \_\_\_\_\_
- b. entre 3 – 3.9            Neutro            \_\_\_\_\_
- c. entre 4 – 5            Comprometido            \_\_\_\_\_

17. Marque con una equis, cuál de los siguientes procesos, considera usted que funcionan adecuadamente en el servicio de Urgencias:

- a. El triage \_\_\_\_\_
- b. El tiempo de atención \_\_\_\_\_
- c. Suministro de medicamentos \_\_\_\_\_
- d. oportunidad de laboratorio \_\_\_\_\_
- e. La elaboración de la Historia Clínica \_\_\_\_\_
- f. La referencia y la Contra referencia \_\_\_\_\_
- g. El servicio de ambulancias \_\_\_\_\_
- h. El lavado de manos \_\_\_\_\_
- i. El servicio de Hotelería \_\_\_\_\_
- j. El trabajo social \_\_\_\_\_
- k. Recolección de los residuos peligrosos \_\_\_\_\_

18. En cuál de las siguientes áreas identifica problemas y/o dificultades que usted podría mejorar en el servicio de Urgencias del Hospital de Cuba:

- a. Administrativo \_\_\_\_\_
- b. Operativo o asistencial \_\_\_\_\_
- d. Mejora al PAMEC (Calidad y Auditorías Internas) \_\_\_\_\_

19. Considera que el fortalecimiento del servicio de urgencias, es importante para:

- a. Aumentar el número de usuarios atendidos \_\_\_\_\_
- b. Mejorar la calidad en la atención \_\_\_\_\_
- c. Incrementar los ingresos de la ESE SALUD \_\_\_\_\_
- d. Asegurar la supervivencia de la Entidad \_\_\_\_\_
- e. Para ser más competitivos y soportar la competencia \_\_\_\_\_

20. Cual o cuales de los siguientes puntos considera usted que tiene posibilidades de mejora en el servicio de Urgencias del Hospital San Joaquín de Cuba?

- a. En la atención
- b. En la información
- c. En la recepción de pacientes
- d. En la Asesoría en la orientación
- e. Personal Asistencial

### Anexo C. Encuesta de satisfacción al usuario urgencias

Buenos días, la presente encuesta tiene por objeto establecer un plan de mejoramiento para la gestión por procesos del servicio de urgencias del hospital San Joaquín de la ESE SALUD PEREIRA, agradecemos el tiempo que nos puedan dispensar. Somos alumnos de la Universidad Libre de Pereira y a la vez funcionarios de la ESE SALUD y del municipio de Pereira.

Servicios De Urgencias Hospital De San Joaquín E.S.E Salud Pereira.

Su opinión contribuye al mejoramiento de la calidad de la atención. Marque (X) la respuesta o respuestas seleccionadas.

1. GÉNERO            MASCULINO             FEMENINO

2. Entre los siguientes rangos de edades, donde se ubica usted?

- a.    Entre 15 y 20            \_\_\_\_\_
- b.    Entre 21 y 30            \_\_\_\_\_
- c.    Entre 31 y 40            \_\_\_\_\_
- d.    Más de 41                \_\_\_\_\_

3. A qué régimen de afiliación pertenece:

Subsidiado     Culpado                Otro             \_\_\_\_\_

4. Señale su lugar de procedencia

- a.    Zona Urbana de Pereira            \_\_\_\_\_
- b.    Zona Rural de Pereira            \_\_\_\_\_
- c.    Otro, Cuál?            \_\_\_\_\_

5. En el último año ¿cuántas veces ha utilizado los servicios de urgencias?

- a.    1 vez                            \_\_\_\_\_

- b. 2 veces \_\_\_\_\_
- c. 3 veces \_\_\_\_\_
- d. Más de 3 veces \_\_\_\_\_

6. Señale el tiempo que espero para ser atendido:

- a. Menos de 15 minutos \_\_\_\_\_
- b. Entre 16 y 30 minutos \_\_\_\_\_
- c. Entre Treinta y Sesenta minutos \_\_\_\_\_
- d. Más de Sesenta minutos \_\_\_\_\_

7. ¿Cómo le pareció la atención en el servicio de urgencias?

- a. Excelente \_\_\_\_\_
- b. Bueno \_\_\_\_\_
- c. Regular \_\_\_\_\_
- d. Malo \_\_\_\_\_
- e. Pésimo \_\_\_\_\_

8. Califique la prestación del servicio del siguiente personal:

	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>	<b>Pésimo</b>
Vigilante					
Enfermera (triage)					
Caja (facturador)					
Médico					
Auxiliares de enfermería					

9. El servicio de urgencias cumplió con sus necesidades frente a:

- a. El tiempo de espera SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
- b. Rapidez del Servicio SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

- c. Calidad en la atención SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_  
d. Entrega de medicamentos SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

10. Califique el estado de las instalaciones del Servicio de Urgencias Hospital San Joaquín de Cuba son:

- a. Excelente \_\_\_\_\_  
b. Bueno \_\_\_\_\_  
c. Regular \_\_\_\_\_  
d. Malo \_\_\_\_\_  
e. Pésimo \_\_\_\_\_

11. Los resultados de los exámenes que le fueron ordenados se le entregaron (tiempo):

- a. Oportuno \_\_\_\_\_  
b. Poco Oportuno \_\_\_\_\_  
c. Nada Oportuno \_\_\_\_\_

12. Ha presentado alguna vez sugerencias, quejas o reclamos por motivos de atención en el servicio de Urgencias?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

13. Recibió respuesta de su queja, reclamo o sugerencia?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

14. La respuesta fue satisfactoria para usted?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

15. Si la respuesta a la anterior pregunta fue SI, elija una o varias opciones de las siguientes:

- a. La calidad de la respuesta SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

- b. La oportunidad de la respuesta SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_
- c. Solución al motivo de su queja SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

16. Consulta el servicio del trabajador social para casos de urgencias del Hospital san Joaquín.

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

17. De los siguientes aspectos en el servicio de urgencias califíquelo

	<b>BUENO</b>	<b>MALO</b>
a. La atención al ingreso	_____	_____
b. Identificación de la urgencia (TRIAGE)	_____	_____
c. Asignación de médico	_____	_____
d. Tiempo de duración del servicio	_____	_____
e. Suministro de medicamentos	_____	_____
f. Calidad humana del personal que lo asistió	_____	_____
g. Servicio de Laboratorio, Rayos X	_____	_____
h. La disponibilidad de habitaciones u hospitalización	_____	_____

18. Recomendaría usted el servicio de Urgencias de Cuba?

- a. Seguro que sí \_\_\_\_\_
- b. Probablemente sí \_\_\_\_\_
- c. Puede que sí/ puede que no \_\_\_\_\_
- d. Probablemente no \_\_\_\_\_
- e. Seguro que no \_\_\_\_\_

19. Según su opinión el despacho (Remisión) de los pacientes del servicio de Urgencias a otro Hospital es:

Excelente \_\_\_\_\_ Bueno \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Malo \_\_\_\_\_ Pésimo \_\_\_\_\_

20. Durante la estadía en el Hospital señale con una (X) el cumplimiento de los siguientes puntos:

- a. La orden de Hospitalización \_\_\_\_\_
- b. Asignación de cama \_\_\_\_\_
- c. Aplicación de tratamientos, cuidados de enfermería, toma de exámenes  
\_\_\_\_\_
- d. Información condiciones del servicio \_\_\_\_\_

**Anexo D. Lista de personal hospital San Joaquín de cuba E.S.E. Salud**

**Pereira**

<b>MEDICOS URGENCIAS HOSPITALIZACION</b>	<b>TIEMPO CONTRATADO</b>	<b>UBICACIÓN</b>
JENNY ANDREA BUSTAMANTE GAÑAN	T.C / C	SAN JOAQUIN
JAIME ARTURO GOMEZ	T.C / C	SAN JOAQUIN
KARLA VANESA MONTOYA QUINTERO	T.C / C	SAN JOAQUIN
JULIO CESAR MARIN	T.C / C	SAN JOAQUIN
ALVARO HERNANDO CASANOVA DIAZ	T.C / C	SAN JOAQUIN
LUIS HERNANDO CORTEZ	T.C / C	SAN JOAQUIN
ELIAS NICOLAS ACOSTA	T.C / C	SAN JOAQUIN
JAVIER ANTONIO ARANGO GARCIA	T.C / C	SAN JOAQUIN
ELIANA MARCELA FRANCO	T.C / C	SAN JOAQUIN
JOSE EFRAIN CARDONA TABORDA	T.C / C	SAN JOAQUIN
JUAN CARLOS LOPEZ	T.C / P	SAN JOAQUIN
LUIS FERNANDO SALAZAR	T.C / P	SAN JOAQUIN

<b>MEDICOS CONSULTA EXTERNA</b>	<b>TIEMPO CONTRATADO</b>	<b>UBICACIÓN</b>
ELIAS ACOSTA	M.T / C	VILLA CONSOTA
MARIA DEL PILAR ARIAS LEON	T.C / C	SAN JOAQUIN
BEATRIZ EUGENIA TAMBAQUI	M.T / C	SAN JOAQUIN
JENNY ANDREA BUSTAMANTE GAÑAN	M.T / C	SAN JOAQUIN
GABRIEL DE JESUS MARTINEZ	M.T / C	SAN JOAQUIN
JULIO CESAR MARIN	M.T / C	SAN JOAQUIN
CARLOS ALFONSO DIAZ MARULANDA	T.C / C	PERLA DEL OTUN
MARCELA GONZALEZ CARBONELL	T.C / C	SAN JOAQUIN
MARIA ALEJANDRA MUÑOZ ACEVEDO	T.C / C	ALTAGRACIA
KARLA VANESA MONTOYA QUINTERO	M.T / C	SAN JOAQUIN
MARIA YOLANDA OSORIO MONTAÑA	T.C / C	VILLA CONSOTA
LUIS JAVIER CARDONA DIAZ	M.T / C	SAN JOAQUIN

DIANA PATRICIA GOMEZ CHAVEZ	T.C /C	SAN JOAQUIN
LUIS EDUARDO MARTINEZ	T.C /P	SAN JOAQUIN
ALEJANDRO ANGEL	T.C /P	SAN JOAQUIN
OLGA GUAYACAN	T.C /P	VILLA CONSOTA
EDNA CARDONA	T.C /P	PERLA DEL OTUN

<b>MEDICOS RURALES</b>	<b>TIEMPO CONTRATADO</b>	<b>UBICACIÓN</b>
DIANA CAROLINA ANGARITA GRACIA	T.C /P	ALTAGRACIA
MARIA FERNANDA QUINTERO	T.C /P	PUERTO CALDAS
JUANITA MOLINA VALENCIA	T.C /P	CAIMALITO
MARIA YAMILE ALVAREZ	T.C /P	CAIMALITO
ERIKA DURAN	T.C /P	ARABIA

<b>AUX. ENFERMERIA URGENCIAS HOSPITALIZACION</b>	<b>TIEMPO CONTRATADO</b>	<b>UBICACIÓN</b>
MARIA CAROLAIN GIRALDO RAMIREZ	T.C /C	SAN JOAQUIN
MARISOL CASTRILLON CORDOBA	T.C /C	SAN JOAQUIN
MARIA EUGENIA LOPEZ RESTREPO	T.C /C	SAN JOAQUIN
ALEJANDRA MARIA CANO GONZALEZ	T.C /C	SAN JOAQUIN
LEIBY JHOANNA BETANCOURT	T.C /C	SAN JOAQUIN
KARLA VANESA PINEDA RENDON	T.C /C	SAN JOAQUIN
MONICA MARIA LONDOÑO	T.C /C	SAN JOAQUIN
DARFARY RENTERIA CORDOBA	T.C /C	SAN JOAQUIN
ELIANA VALENCIA RUIZ	T.C /C	SAN JOAQUIN
ALMA ERIKA BARRERA VELASQUEZ	T.C /C	SAN JOAQUIN
CARLOS ARLEY MEJIA MARTINEZ	T.C /C	SAN JOAQUIN
JAVIER ALBERTO BOTERO ARANGO	T.C /C	SAN JOAQUIN
JUAN ESTEBAN TABARES ARIAS	T.C /C	SAN JOAQUIN
FANELLY MONTES GRANADA	T.C /C	SAN JOAQUIN
MARTHA MEDINA GRISALES	T.C /C	SAN JOAQUIN

JULIANA ANDREA RENDON CARVAJAL	T.C /C	SAN JOAQUIN
JHOANNA CASTAÑO	T.C /C	SAN JOAQUIN
MONICA ALEJANDRA VALENCIA	T.C /C	SAN JOAQUIN
YUSI MARCELA MOSQUERA MOSQUERA	T.C /C	SAN JOAQUIN
MICHELL HERRERA ANGEL	T.C /C	SAN JOAQUIN
JHON FREDY RAMIREZ	T.C /C	SAN JOAQUIN
MARIA LUCELY FRANCO	T.C /P	SAN JOAQUIN
ARGENIS GARCIA	T.C /P	SAN JOAQUIN
DORANCE RIOS	T.C /P	SAN JOAQUIN
LUZ MARINA LOPEZ	T.C /P	SAN JOAQUIN
IDALBA CARVAJAL	T.C /P	SAN JOAQUIN
CLARA LUZ BENJUMEA	T.C /P	SAN JOAQUIN
CARMEN INES PAQUE	T.C /P	SAN JOAQUIN
OBEIRA SALAZAR	T.C /P	SAN JOAQUIN
MARTHA ELISABETH MEJIA	T.C /P	SAN JOAQUIN
CRUZ HELENA HERNANDEZ BERNAL	T.C /P	SAN JOAQUIN
LUCIDIA HERNANDEZ	T.C /P	SAN JOAQUIN
ANA LUCIA ANGULO	T.C /P	SAN JOAQUIN
GLORIA PATRICIA HOYOS	T.C /P	SAN JOAQUIN
GLORIA SANCHEZ	T.C /P	SAN JOAQUIN
MAURICIO VELEZ	T.C /P	SAN JOAQUIN
DORA ELSY LONDOÑO	T.C /P	SAN JOAQUIN
LIRIS MERSEDES PEREA	T.C /P	SAN JOAQUIN
MARGOD LOPEZ	T.C /P	SAN JOAQUIN
NELSON RAMIREZ	T.C /P	SAN JOAQUIN
LUZ MARINA CANO	T.C /P	SAN JOAQUIN

<b>AUX. ENFERMERIA CONS. EXTERNA</b>	<b>TIEMPO CONTRATADO</b>	<b>UBICACIÓN</b>
LILIANA VALLEJO HIGUITA	T.C /C	SAN JOAQUIN
LUISA FERNANDA ABADIA	T.C /C	SAN JOAQUIN

LUISA FERNANDA URBINA ORTIZ	T.C /C	VILLA CONSOTA
MARIA LUISA CALVO	T.C /C	VILLA CONSOTA
LUZ MARINA MUÑOZ	T.C /C	PUERTO CALDAS
MARTHA CECILIA LOAIZA	T.C /C	MORELIA
YEIMY MARYURI GARZON LENOS	T.C /C	CAIMALITO
MARIA ANGELICA SANCHEZ	T.C /C	SAN JOAQUIN
ESMERALDA ZAPATA MONTOYA	T.C /C	PUERTO CALDAS
MARLENY GUTIERREZ PARRA	T.C /P	SAN JOAQUIN
SANDRA DIAZ	T.C /P	SAN JOAQUIN
GABRIEL JAIME GIRALDO	T.C /P	SAN JOAQUIN
GLORIA ELSA MEJIA	T.C /P	SAN JOAQUIN
DARIO GOMEZ	T.C /P	SAN JOAQUIN
MARIELA ANDICA	T.C /P	SAN JOAQUIN
LISBELL QUINTERO	T.C /P	CAIMALITO
MARIA ELENA RIOS	T.C /P	SAN JOAQUIN
CLAUDIA CASTAÑO	T.C /P	CAIMALITO
CARMEN GARATEJO	T.C /P	SAN JOAQUIN

<b>ENFERMERAS CONS. EXTERNA</b>	<b>TIEMPO CONTRATADO</b>	<b>UBICACIÓN</b>
PATRICIA QUIRAMA ACEVEDO	T.C /C	SAN JOAQUIN
LEIDY VIVIANA ZULUAGA FAJARDO	T.C /C	SAN JOAQUIN
LEXI MARIAN RAMIREZ	T.C /C	CENT./ PUESTOS
FARLHYN PAOLA BERMUDEZ MORENO	T.C /C	CENT./ PUESTOS
LILIANA TORRES BEDOYA	T.C /P	SAN JOAQUIN

<b>ENFERMERAS URGENCIAS / HOSPITALIZACION</b>	<b>TIEMPO CONTRATADO</b>	<b>UBICACIÓN</b>
LUISA MARIA VILLEGAS	T.C /C	SAN JOAQUIN
MONICA ANDREA CASTAÑEDA JARAMILLO	T.C /C	SAN JOAQUIN
LUZ MARINA GUIZADO	T.C /C	SAN JOAQUIN

ANA PATRICIA MEJIA	T.C /P	SAN JOAQUIN
--------------------	--------	-------------

<b>RAYOS X</b>	<b>TIEMPO CONTRATADO</b>	<b>UBICACIÓN</b>
LIGIA YOVANA MALDONADO OSSA	T.C /C	SAN JOAQUIN

<b>ODONTOLOGOS</b>	<b>TIEMPO CONTRATADO</b>	<b>UBICACIÓN</b>
LUISA MARIA SANABRIA	T.C /C	SAN JOAQUIN
BEATRIZ HELENA LIEVANO LOPEZ	T.M /C	PUERTO CALDAS
CAROLINA VALENCIA CARDONA	T.C /P	SAN JOAQUIN

<b>ODONTOLOGOS RURALES</b>	<b>TIEMPO CONTRATADO</b>	<b>UBICACIÓN</b>
DIEGO BOCANEGRA	T.C /P	VILLA CONSOTA
GERALDIN CHAPARRO VASQUEZ	T.C /P	ALTAGRACIA
MELISA SANCHEZ ARIAS	T.C /P	CAIMALITO
DANIELA DE LS RIOS HENAO	T.C /P	PERLA DEL OTUN

<b>HIGIENISTAS</b>	<b>TIEMPO CONTRATADO</b>	<b>UBICACIÓN</b>
FARIDA HENAO GONZALEZ	T.C /C	PERLA DEL OTUN
LINA MARIA CASTAÑEDA	T.C /C	PUERTO CALDAS
MARIA EUGENIA LOPEZ	T.C /P	SAN JOAQUIN

<b>AUX. ODONTOLOGIA</b>	<b>TIEMPO CONTRATADO</b>	<b>UBICACIÓN</b>
JHON JAIRO ALVAREZ HERNANDEZ	T.C /C	CAIMALITO
VANESA VALENCIA ARBOLEDA	T.C /C	ALTAGRACIA
MARIA EUGENIA RUIZ	T.C /P	SAN JOAQUIN
AMANDA LONDOÑO	T.C /P	SAN JOAQUIN
MARIA DORA HURTADO	T.C /P	SAN JOAQUIN

ALICIA REYES	T.C /P	VILLA CONSOTA
--------------	--------	---------------

<b>SERVICIOS GENERALES</b>	<b>TIEMPO CONTRATADO</b>	<b>UBICACIÓN</b>
MARIA BERYINI GRISALES ARIAS	T.C /P	SAN JOAQUIN
ROSMIRA MARIN	T.C /P	SAN JOAQUIN
NELLY GRISALES	T.C /P	SAN JOAQUIN
MARI LUZ CORREA	T.C /P	ARABIA - ALTAG
MARTHA SONIA MARTINEZ	T.C /P	PUERTO CALDAS

<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>	<b>TIEMPO CONTRATADO</b>	<b>UBICACIÓN</b>
JENNY YULIANA RIVERA CARDONA - SECRETARIA	T.C /C	SAN JOAQUIN
WALTER STIVET SERNA PALONEQUE - T. SOCIAL	T.C /C	SAN JOAQUIN
GLORIA GUAPACHA - ARCHIVO	T.C /P	SAN JOAQUIN
DEISY URBINA - ARCHIVO	T.C /P	SAN JOAQUIN
TATIANA ESPARCIA	T.C /P	SAN JOAQUIN
GLORIA AMPARO MELCHOR TREJOS - CONS. EXT	T.C /P	VILLA C. / ALTAGRA
ADRIANA BONILLA - ESTADISTICA	T.C /P	SAN JOAQUIN
MARIA RUTH ARREDONDO – SIAU	T.C /P	SAN JOAQUIN
FRANCIA ALICIA RAMIREZ – DIGITACION	T.C /P	SAN JOAQUIN
LIBARDO ALFONSO VARELA - SUBGERENTE	T.C /P	SAN JOAQUIN
DORIS LONDOÑO SECRETARIA HOSPITALIZACION	T.C /P	SAN JOAQUIN
GLORIA ACENETH LONDOÑO SECT. URGENCIAS	T.C /P	SAN JOAQUIN
GLORIA ESTELA VELEZ	T.C /P	SAN JOAQUIN

<b>PORTEROS</b>	<b>TIEMPO CONTRATADO</b>	<b>UBICACIÓN</b>
JOSE HUMBERTO REYES	T.C /P	VILLA CONSOTA
DIDIMO ANTONIO PIEDRAHITA	T.C /P	PERLA DEL OTUN

<b>AMBULANCIA</b>	<b>TIEMPO CONTRATADO</b>	<b>UBICACIÓN</b>
ALBERTO VALENCIA	T.C /P	SAN JOAQUIN
JAIRO BOLIVAR RAMIREZ	T.C /P	SAN JOAQUIN
JOSE EUCLIDES ESCANDON GARCIA	T.C /P	SAN JOAQUIN

<b>MENSAJERO</b>	<b>TIEMPO CONTRATADO</b>	<b>UBICACIÓN</b>
JHON JAIME AGUDELO	T.C /P	SAN JOAQUIN

<b>CONDUCTOR</b>	<b>TIEMPO CONTRATADO</b>	<b>UBICACIÓN</b>
JOSE OMAR GARCIA	T.C /C	SAN JOAQUIN

T.C/C = TIEMPO COMPLETO - CONTRATO

T.C/P = TIEMPO COMPLETO - PLANTA

T.C/M = MEDIO TIEMPO - CONTRATO

**TOTAL PERSONAL 141**

**Contrato:67**

**Planta:65**