

**E.S.E. Hospital
San Vicente de Paúl**

Calidad humana al servicio de la salud familiar

Santuario-Risaralda

NIT: 891.401.777-8



PLATAFORMA ESTRATÉGICA

NUUESTRA MISIÓN

**E.S.E. Hospital
San Vicente de Paúl**

Calidad humana al servicio de la salud familiar
Santuario-Risaralda



“Somos una institución prestadora de servicios de salud de primer nivel de complejidad que garantiza atención segura con calidad humana, a través de un equipo calificado y comprometido en la formación del recurso humano”.

“En el 2024 seremos una Empresa prestadora de servicios de salud de primer nivel de complejidad acreditada; ejemplo de atención humanizada y segura para su cliente interno y externo; modelo de atención primaria en salud”.

**NUESTRA
VISIÓN**

**E.S.E. Hospital
San Vicente de Paúl**

Calidad humana al servicio de la salud familiar
Santuario-Risaralda



NUESTROS VALORES

Los Valores, junto con los Principios y Creencias soportan la Cultura Organizacional, son la expresión de la filosofía empresarial en la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Santuario Risaralda. Los Valores de la ESE son:

Reflejada en el cumplimiento de los compromisos sociales e institucionales, respondiendo en forma adecuada por los actos que se le confieren

RESPONSABILIDAD

HONESTIDAD

En la prestación del servicio, representada en la gestión y administración de los servicios y recursos, mediante un comportamiento ético, demostrando respeto por el usuario, quien requiere credibilidad y confianza en la Empresa

Orientada a al apoyo de mutuo entre los clientes internos con proyección al cliente externo contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales y respeto de las posibles diferencias que se pueden gestar en el encuentro humano en el contexto organizacional

SOLIDARIDAD

EFICIENCIA

Orientado al cumplimiento de los objetivos organizacionales con la pretensión de la optimización de recursos y asegurando la sostenibilidad económica ambiental y social de los procesos

E.S.E. Hospital
San Vicente de Paúl

Calidad humana al servicio de la salud familiar
Santuario-Risaralda



NUESTROS PRINCIPIOS

Los Valores, junto con los Principios y Creencias soportan la Cultura Organizacional, son la expresión de la filosofía empresarial en la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Santuario Risaralda. Los Valores de la ESE son:

Como principio que apunta hacia la concientización que tiene la organización en relación a su entorno humano, social y ambiental; evidenciado en el mejoramiento de la calidad de vida de la población santuareña mediante la implementación de programas de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y control de factores de riesgo; orientado a la sostenibilidad ambiental

RESPONSABILIDAD SOCIAL

CALIDAD

Garantizando la atención con profesionales, con optimización de materiales e insumos de buena calidad y con Planes de Mejoramiento Continuo, en la gestión administrativa y en las relaciones humanas para velar por la satisfacción del usuario dentro de parámetros técnico-científicos y que permitan toma de decisiones en forma oportuna y acertada; con criterios como atención humanizada, pertinencia, suficiencia, oportunidad, accesibilidad, idoneidad, compromiso

**E.S.E. Hospital
San Vicente de Paúl**

Calidad humana al servicio de la salud familiar
Santuario-Risaralda



La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl garantiza la atención de Salud, mediante un modelo de atención integral, a través de una red prestadora de servicios donde se facilite el acceso, se optimice el uso de los recursos y se genere un mejoramiento continuo de los procesos; contando para ello con personal competente e idóneo y consolidando una cultura de servicio humanizado orientada al usuario, comprometiéndose a satisfacer sus necesidades y expectativas, para posicionarnos como una empresa líder en la prestación de servicios de salud y promotora de la formación del talento humano

NUESTRA
**POLÍTICA DE
CALIDAD**

**E.S.E. Hospital
San Vicente de Paúl**

Calidad humana al servicio de la salud familiar
Santuario-Risaralda





NUESTRA

POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

La E.S.E Hospital San Vicente de Paúl se compromete a brindar una atención limpia, humana y de calidad a todos los usuarios; promoviendo una cultura organizacional con excelencia en todos sus colaboradores, mediante el desarrollo de hábitos y prácticas seguras.

**E.S.E. Hospital
San Vicente de Paúl**

Calidad humana al servicio de la salud familiar
Santuario-Risaralda





NUESTRA
POLITICA DE ATENCIÓN
PREFERENCIAL A LA
MATERNA

En la Empresa Social de Estado Hospital San Vicente de Paúl brindamos atención prioritaria e integral a **LA MATERNA y a su futuro hijo** con calidez humana y responsabilidad social.

Hospital
San Vicente de Paúl
Centro Hospitalario de la Red de Salud
Santuario-Risaralda
S.A. E.S. E.S. E.S.





NUESTRA

POLITICA DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS GUÍA DE PRACTICA CLINICA

La Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Paúl, conocedora de la importancia de estandarizar procesos de prestación de servicios, dentro del marco del Sistema de Garantía de Calidad, se compromete a implementar las guías de práctica clínica del Ministerio de Salud y Protección Social basadas en la evidencia con el fin de generar equidad en la atención al usuario.

E.S. Hospital
San Vicente de Paúl

Centro Hospitalario de la Salud
Santuario-Risaralda
S.A. S.E. 1998





NUESTRA POLITICA DE HUMANIZACI N DEL PACIENTE

POLITICA DE HUMANIZACION DEL PACIENTE

La ESE Hospital San Vicente de Paul se compromete a promover el respeto por la dignidad humana y a salvaguardar los derechos de los pacientes mediante un trato cálido y acogedor y acompañándolos durante todo el proceso de atención.

Se hace necesario promover una cultura organizacional, que sensibilice y concientice tanto a usuarios como a funcionarios de la filosofía empresarial fundamentada en la promulgación de sus valores y principios y de esta forma vincular a la familia al cuidado de la salud integral de su paciente; asegurando una atención humanizada; en donde la preocupación por el otro vulnerable es la fuerza motora del programa.

E.S.E. Hospital
San Vicente de Paul

Centro Hospitalario de la Universidad
Santuario-Risaralda
Bogotá, Colombia





NUESTRA POLITICA DE HUMANIZACIÓN DEL PACIENTE

CRITERIOS DE LA POLITICA DE HUMANIZACION:

- 1.Examinar los pacientes y preguntarles inquietudes garantizando la privacidad.
- 2.Respetar la privacidad del usuario mientras se baña, se desnuda o mientras es atendido por otro funcionario de salud.
- 3.Respetar las tradiciones, creencias y valores de los usuarios.
- 4.Contribuir a una atención oportuna, reducción de esperas y filas.
- 5.Brindar una atención cortés y respetuosa a usuarios y familiares.
- 6.Notificar y gestionar riesgos relacionados con la falta de humanización en el servicio.
- 7.Garantizar privacidad visual y auditiva.
- 8.Evitar toda forma de discriminación.
- 9.Asegurar el cumplimiento de la política de confidencialidad de la información del usuario.
- 10.Proveer a los usuarios los elementos que garantizan la privacidad y dignidad durante la toma muestras o exámenes.





**NUESTRA
POLITICA DE
CONFIDENCIALIDAD DE LA
INFORMACION**

**POLITICA DE CONFIDENCIALIDAD FRENTE A LA
INFORMACIÓN DEL USUARIO**

Es deber del personal de salud guardar el secreto profesional Sobre todo aquello que dentro de la institución o fuera de ella escuche o vea en lo relacionado con los pacientes que no deba salir a la luz pública.





NUESTRA POLITICA IAMI

POLÍTICA INSTITUCIONES AMIGAS DE LA MUJER Y DE LA INFANCIA (IAMI).

La **ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL SANTUARIO** comprometidos con todo los usuarios pertenecientes a la institución y haciendo énfasis primordialmente en la atención a la población de: mujeres, gestantes, niños y niñas se compromete a brindar programas de promoción y prevención con calidad sin vulneración de ninguno de los derechos humanos, dichas actividades serán basados en los 10 lineamientos dispuestos por la estrategia IAMI, presentados por el Ministerio de la Protección Social y el Fondo de las Naciones Unidas para la infancia UNICEF.



**E.S.E. Hospital
San Vicente de Paúl**

Calidad humana al servicio de la salud familiar
Santuario-Risaralda

NIT: 891.401.777-8



MATRIZ FODA

FORTALEZAS

- ❖ Imagen corporativa que proyecta la institución en la comunidad, es la empresa líder del municipio
- ❖ Responsabilidad social con los usuarios
- ❖ Talento humano con Experiencia, Cualificado y habilidad técnica
- ❖ Dotación hospitalaria acorde a la tecnología requerida
- ❖ Portafolio de servicios, incluye todas las actividades de I nivel y algunos procedimientos de II nivel
- ❖ Evaluación de la gestión, retroalimentación y elaboración de planes de mejora para conseguir los objetivos institucionales

OPORTUNIDADES

- ❖ Administración municipal comprometida con la entidad
- ❖ Apoyo de **CODESURIS** para la ejecución de **Proyectos** sociales en salud
- ❖ Secretaria de salud departamental, que lidera procesos y realiza asesoría técnica
- ❖ Convenios docencia asistenciales
- ❖ Modelo de contratación de medicamentos e insumos hospitalarios, insourcing con **CODESURIS**
- ❖ Apoyo de la **ARL** para el desarrollo de proyectos de salud laboral
- ❖ Asociación de hospitales de Risaralda que brinda acompañamiento en contratación, recuperación de cartera y fortalecimiento de procesos de calidad, entre otros.

DEBILIDADES

- ❖ Falencias en la resolución de conflictos internos y la comunicación entre cada una de las áreas de la institución
- ❖ Poca capacidad para innovar
- ❖ Carga emocional generada por la atención de usuarios
- ❖ Inexistencia de Seguridad interna
- ❖ No se desarrollan reuniones enfocadas para cada área
- ❖ El sistema de toma de decisiones no está articulado con el personal
- ❖ Inexistencia de sistema de estímulos e incentivos
- ❖ Formas de contratación del personal afectan sentido de pertinencia
- ❖ Deficiencias en el sistema de información – falta de equipos y tecnología adecuada
- ❖ Falta cultura del autocuidado en el trabajador

AMENAZAS

- ❖ Demandas por la prestación de servicios y laborales
- ❖ Normatividad del sector salud cambiante
- ❖ Calidad del Agua no apta para consumo humano
- ❖ Bajos niveles de empleo que puede generar enfermedades psicológicas y nutricionales
- ❖ Delincuencia y consumo de SPA
- ❖ Comunicación deficiente hacia la comunidad
- ❖ Deficiente Transporte a nivel municipal
- ❖ Cambios climáticos
- ❖ Falta concientización de los usuarios en autocuidado y adecuada utilización de los servicios de salud
- ❖ Incumplimiento en el pago de las obligaciones por parte de las EPS
- ❖ Sobresaturación de informes a diferentes organismos

ESTRATEGIAS FODA

- ❖ Dar continuidad al proceso de acreditación mediante la priorización de procesos y el plan de mejoramiento.
- ❖ Fortalecimiento del recurso humano mediante los procesos de capacitación de COODESURIS.
- ❖ Habilitación de la plaza docencia asistencial aprovechando la infraestructura y disponibilidad presupuestal .
- ❖ Dar continuidad a atención primaria en salud con el apoyo de la secretaria de salud y la alcaldía municipal y con los convenios docencia del servicios.
- ❖ Mejorar los procesos administrativos y de calidad por medio de los convenios de docencia del servicio.
- ❖ Aprovecha el apoyo del ministerio para el desarrollo de proyectos y la habilitación de otros servicios.

ESTRATEGIAS FODA

- ❖ Por medio de la ARL gestionar cursos para el fortalecimiento de la comunicación entre áreas dando continuidad a los procesos.
- ❖ Solicitar a la ARL un diagnóstico de carga laboral para los funcionarios.
- ❖ Desarrollar estudios para la innovación por medio de los convenios docencia del servicio.
- ❖ Gestionar la adquisición del equipo biomédico con el apoyo de ministerio de protección social.
- ❖ Diseñar sistema de incentivos para los funcionario articulados con el sistema de acreditación.
- ❖ Mejorar la comunicación entre las personas encargadas de los sistemas de información

ESTRATEGIAS FODA

- ❖ Desarrollar un programa de comunicación haciendo uso del talento humano la imagen corporativa y las tecnologías de información para crear cultura y concientizar a la población.
- ❖ Mejorar los procesos de calidad dentro de los servicios mejorando la cultura hacia la seguridad del paciente para disminuir el riesgo de demandas.
- ❖ Adquirir otra ambulancia por medio que se adapte al terreno por medio del buen acceso al capital.
- ❖ Desarrollar un sistema de seguridad interno de vigilancia por medio de cámaras todo el esquema de seguridad.
- ❖ Dar cumplimiento al proceso de selección del personal

ESTRATEGIAS FODA

- ❖ Estrategia de comunicación para el cliente interno y externo.
- ❖ Estructurar el área de recurso humano en el área administrativa (incentivos seguimiento al personal clima organizacional).
- ❖ Dinamizar el proceso de gestión de cartera y recaudo de cuentas por cobrar.

MAPA DE PROCESOS E.S.E HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL



Fig. Mapa de Procesos HSVP 2019

**E.S.E. Hospital
San Vicente de Paúl**

Calidad humana al servicio de la salud familiar
Santuario-Risaralda

NIT: 891.401.777-8



Calle 4ª N° 6-17
3687792 - 3687192 - 3687000
Atención al Cliente: 3687001