

Una Gestión Humana, Moderna y Viable

Gabriela Chamorro.
Bacteriologa , jefe de planeación
Teresa Moreno Chaves
Enfermera Epidemióloga FETP, Subgerente Administrativa

ANTECEDENTES

El Hospital Civil de Ipiales E.S.E. presta servicios de salud de segundo nivel de complejidad, en el año 2002 se encontraba en riesgo financiero similar a muchos Hospitales en Colombia, generando un futuro incierto, por lo tanto en el año 2003 la administración de ese entonces tenía que tomar una decisión radical: proceder a su liquidación definitiva o iniciar un proceso de salvamento para hacerlo viable, no por ayudas, ni subsidios gratuitos, sino por la implementación de cambios profundos tanto culturales, como de gestión, que condujeran a aumentar los niveles de confianza de los usuarios, y como consecuencia volverlo auto sostenible. La decisión fue el segundo camino.

Tomada esta decisión fue preguntarse cómo hacer realidad este propósito? La respuesta fue adoptar el Sistema de Gestión Integral como marco filosófico general y la adopción de dos herramientas básicas: la norma ISO 9001:2008 y la acreditación institucional, lograda la primera meta de certificar todos sus procesos en el año 2006, y la segunda en el mes de julio del 2011.

En el año 2012, al asumir la gerencia la actual administración se encuentra ante la gran responsabilidad de mantener y mejorar una empresa que había alcanzado altos niveles de calidad y ya era reconocida por la comunidad, ante este reto y con la premisa de no desconocer la historia y el aporte de las personas que han hecho grande la empresa, se plantea una orientación estratégica de tipo ideológico que permita mantener el estatus conseguido hasta la fecha, pero que lleve a la organización a vislumbrarse en un futuro como una institución de Salud Humana, Moderna y Viable.



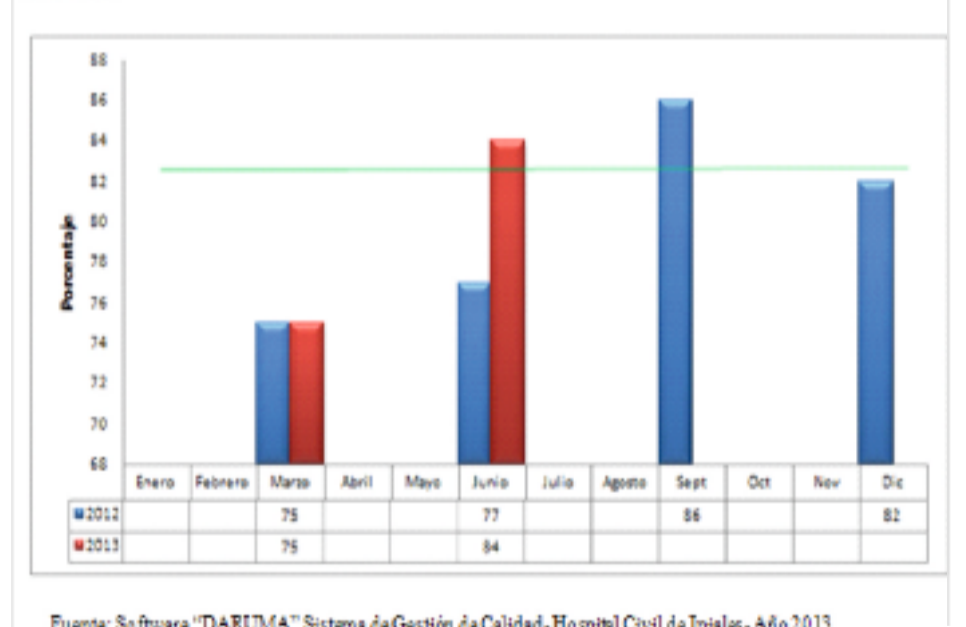
METODOLOGÍA

Para perfilar al Hospital Civil de Ipiales E.S.E. como una institución Humana, Moderna y Viable, fue necesario trabajar el plan estratégico teniendo en cuenta una atención con altos nivel de calidad y humanismo, modernización de la infraestructura física y tecnológica y la viabilidad financiera.

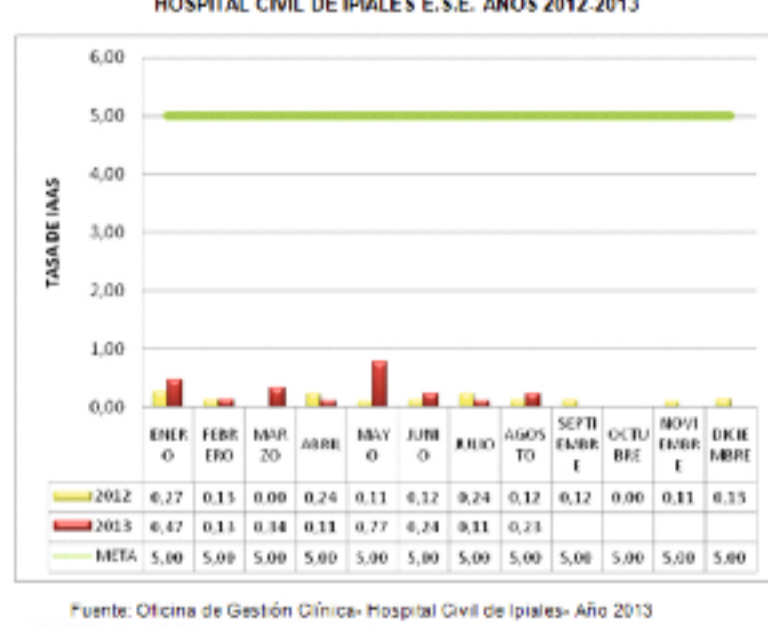
RESULTADOS

Se plantearon acciones que permitan cumplir con el objetivo de fortalecimiento de la Gestión Clínica como las relacionadas con el programa de seguridad del paciente y la gestión efectiva de eventos adversos, donde se han realizados acciones encaminadas a fomentar la adherencia a las Guías de Práctica Clínica (GPC), la prevención de infecciones intrahospitalarias y el análisis de la morbilidad y mortalidad intrahospitalaria.

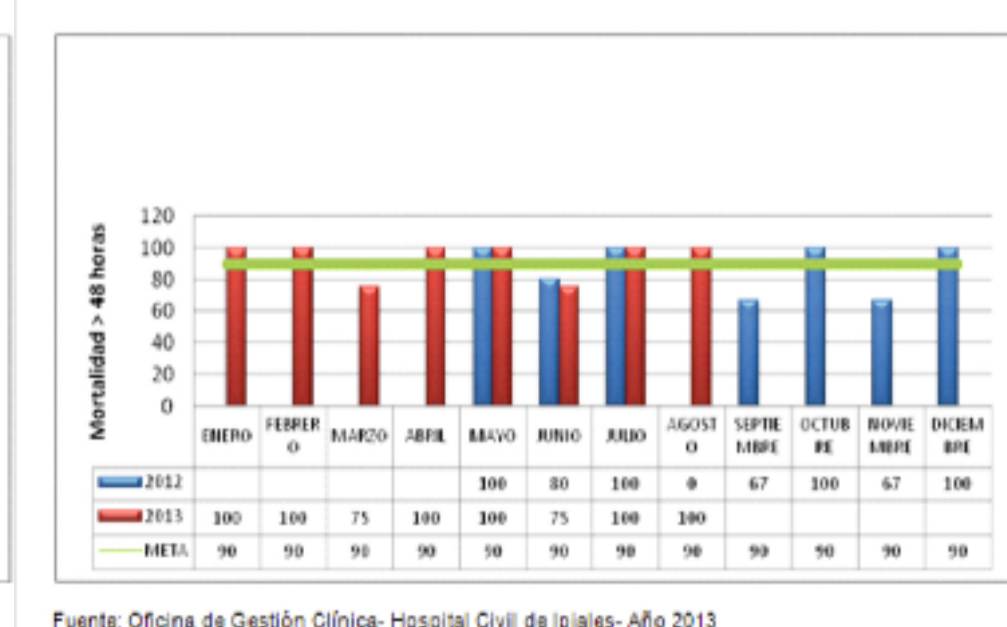
Evaluación de aplicación de la guía de manejo específica: hemorragias del III trimestre y trastornos hipertensivos en la gestación. Hospital Civil de Ipiales E.S.E. Año 2013



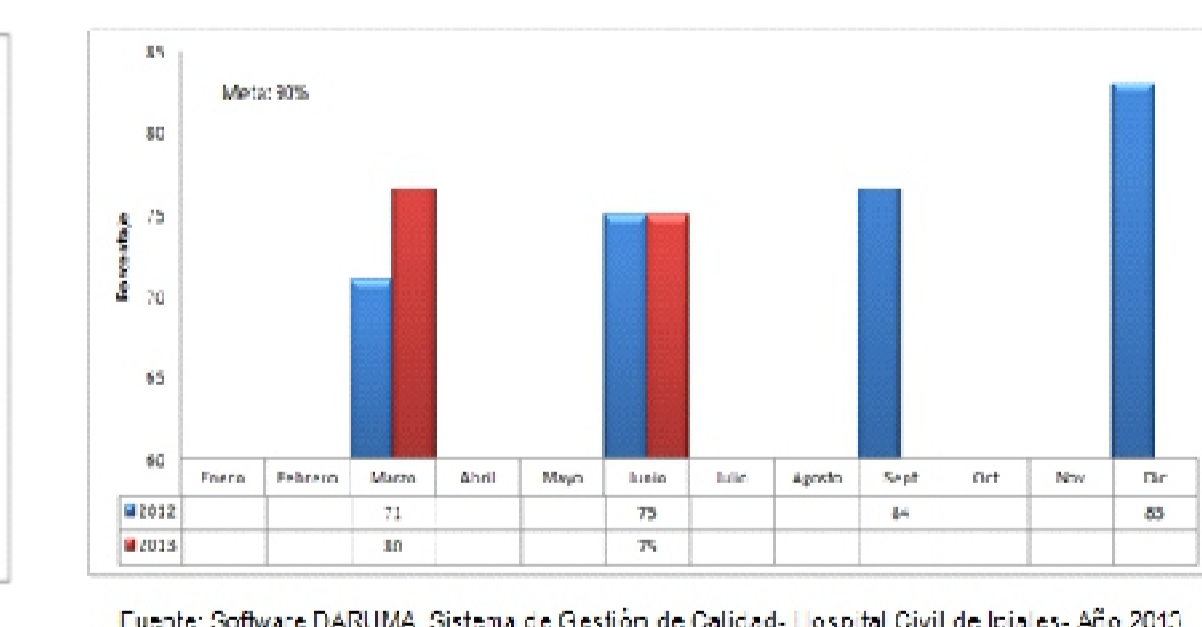
INFECCIONES INTRAHOSPITALARIAS HOSPITAL CIVIL DE IPIALES E.S.E. AÑOS 2012-2013



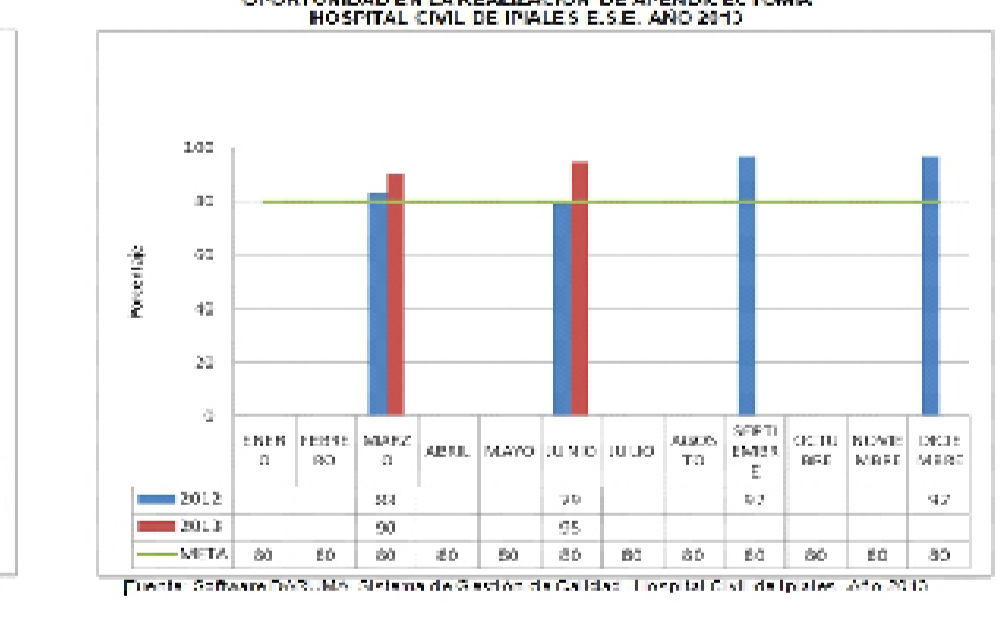
MORTALIDAD INTRAHOSPITALARIA MAYOR A 48 HORAS HOSPITAL CIVIL DE IPIALES E.S.E. AÑOS 2012-2013



OPORTUNIDAD EN LA ATENCION ESPECIFICA CON PACIENTES CON DIAGNOSTICO AL INGRESO CON INFARTO AGUDO DEL MIOCARDIO HOSPITAL CIVIL DE IPIALES E.S.E. AÑO 2013



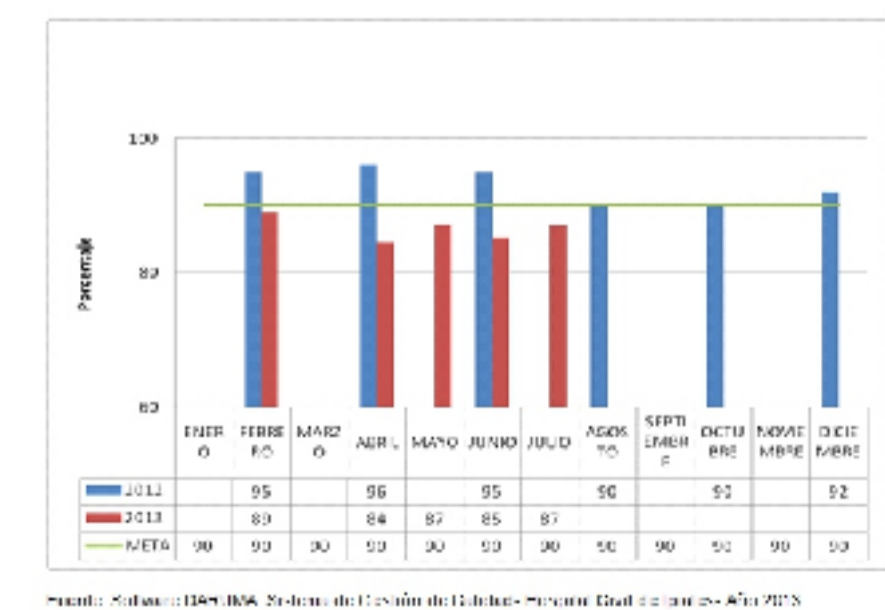
OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DEL ALBERGUE AL TIPO HOSPITAL CIVIL DE IPIALES E.S.E. AÑO 2013



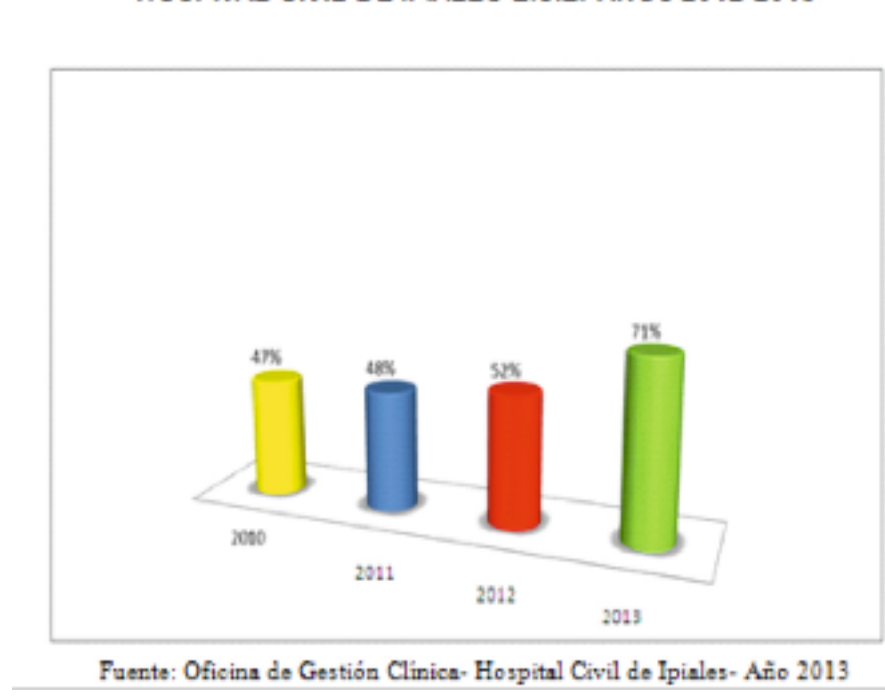
En el año 2012 se realizó la reestructuración del proceso Gestión de Clientes, convirtiendo este proceso en el Sistema Integrado de atención al paciente y su familia SIAC, que maneja varios componentes tales como humanización, responsabilidad social, comunicación, gestión de trámites, autorizaciones, quejas y satisfacción del usuario

El nivel de satisfacción de los usuarios y familiares respecto al cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes se encuentra en el 87.5%.

OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DEL ALBERGUE AL TIPO HOSPITAL CIVIL DE IPIALES E.S.E. AÑO 2013



ADHERENCIA A HIGIENE DE MANOS HOSPITAL CIVIL DE IPIALES E.S.E. AÑOS 2012-2013

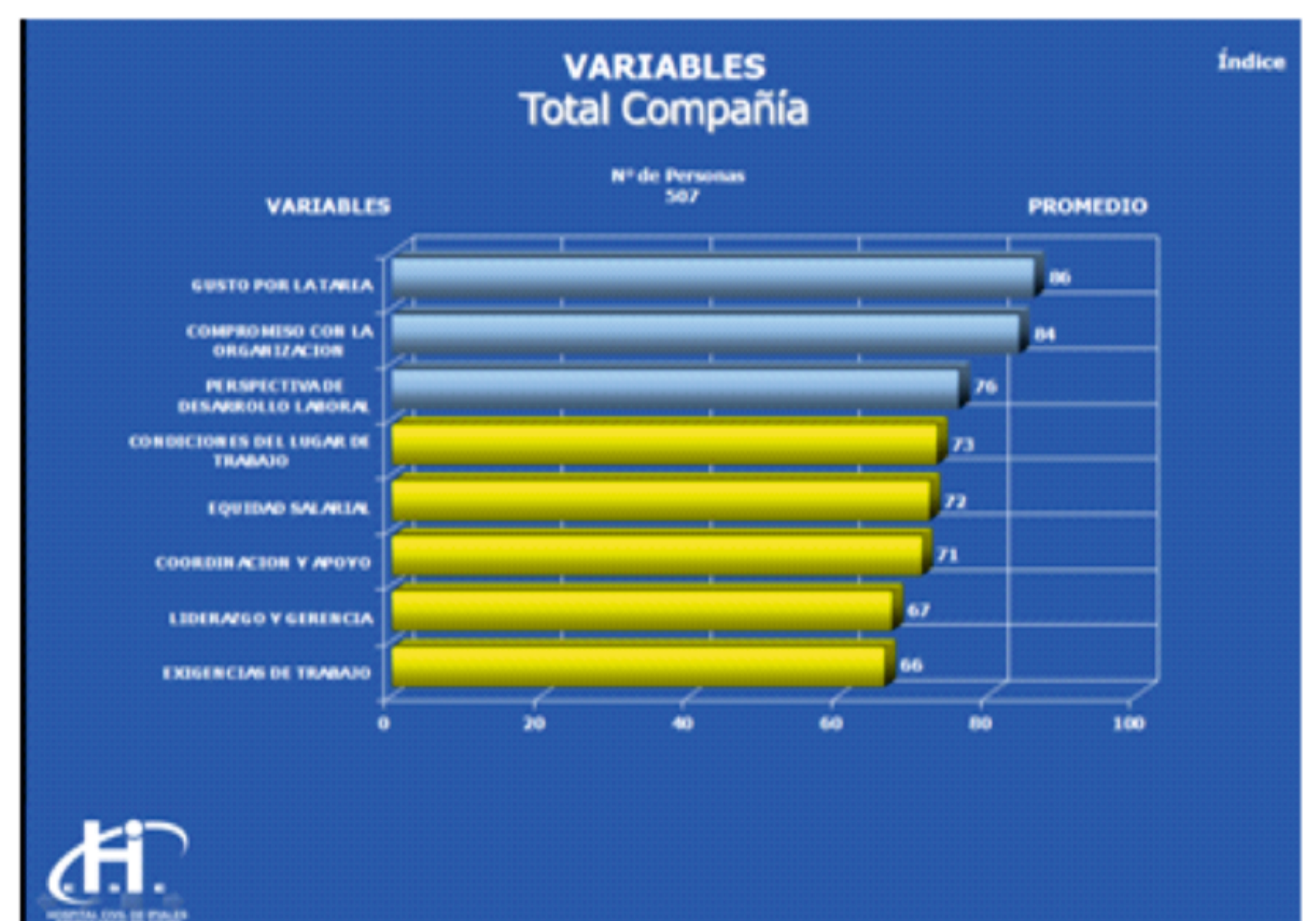


Una Gestión Humana, Moderna y Viable

Gabriela Chamorro.
 Bacteriologa, jefe de planeación
 Teresa Moreno Chaves
 Enfermera Epidemióloga FETP, Subgerente Administrativa

En el año 2013 el hospital inicia con la Gestión del Centro de Investigaciones, situación que da frutos con la realización del primer estudio de investigación realizado en el Hospital Civil de Ipiales denominado “Clima Organizacional”, se encontró que las variables calificadas con un alto porcentaje de aceptación por parte de los trabajadores corresponde a gusto por la tarea, compromiso con la organización y perspectiva de desarrollo laboral y las dos variables que se encuentran por debajo del 70% de aceptación son Liderazgo y exigencias en el trabajo, las cuales fueron intervenidas mediante talleres dirigido a líderes de proceso.

Resultados Investigación Clima Laboral
HOSPITAL CIVIL DE IPIALES E.S.E. ENERO-JULIO 2013



Fuente: Informe de Investigación Clima Organizacional- Hospital Civil de Ipiales- año 2013

CONCLUSIONES

1. La experiencia tiene un enfoque técnico y está basada en herramientas de gestión básicas, tales como Plan de desarrollo, Planes Operativos anuales, Plan de mejoramiento, Listas de chequeo, Indicadores de Gestión, Políticas Institucionales y Enfoque en procesos estandarizados de cara al paciente y su familia.
2. Los costos de puesta en marcha y cumplimiento de metas se planearon de acuerdo a los recursos reales de la Institución, pero siempre con la premisa que el servicio con altos niveles de calidad fideliza clientes y contratantes, lo que genera flujo de recursos para reinvertir.
3. La comunidad a la que servimos se ha convertido el principal veedor de sostenibilidad de esta experiencia, la difusión de sus derechos y el Hospital como facilitador de la presentación de quejas, reclamos y sugerencias ha hecho que sean ellos los que exigen cada día más el mejoramiento de la experiencia, mayor atención con calidad, factor vital para el mantenimiento en el tiempo de este esquema de trabajo, ya que la comunidad aprecia y valora su institución como propia, consientes que son ellos la principal motivación de este trabajo.

Armonización Ejes de Acreditación: Seguridad del Paciente, Enfoque de Riesgo y MECI.

Doris Hernandez, Revelo Ana María, Teresa Moreno Chaves
Control Interno, Epidemióloga, Subgerente Administrativa

ANTECEDENTES

Después de adoptar el Sistema de Gestión Integral como marco filosófico general, se adopta como herramientas básicas de calidad: la norma ISO 9001:2008, la acreditación en salud y la implementación de Modelo estándar de Control Interno en julio de 2006, logrando certificar todos sus procesos en el año 2006, implementando el Programa, la política y la creación del Comité de Seguridad del paciente el 14 de marzo del 2007 y posteriormente logrando el otorgamiento por parte de ICONTEC la acreditación en el mes de julio del 2011.

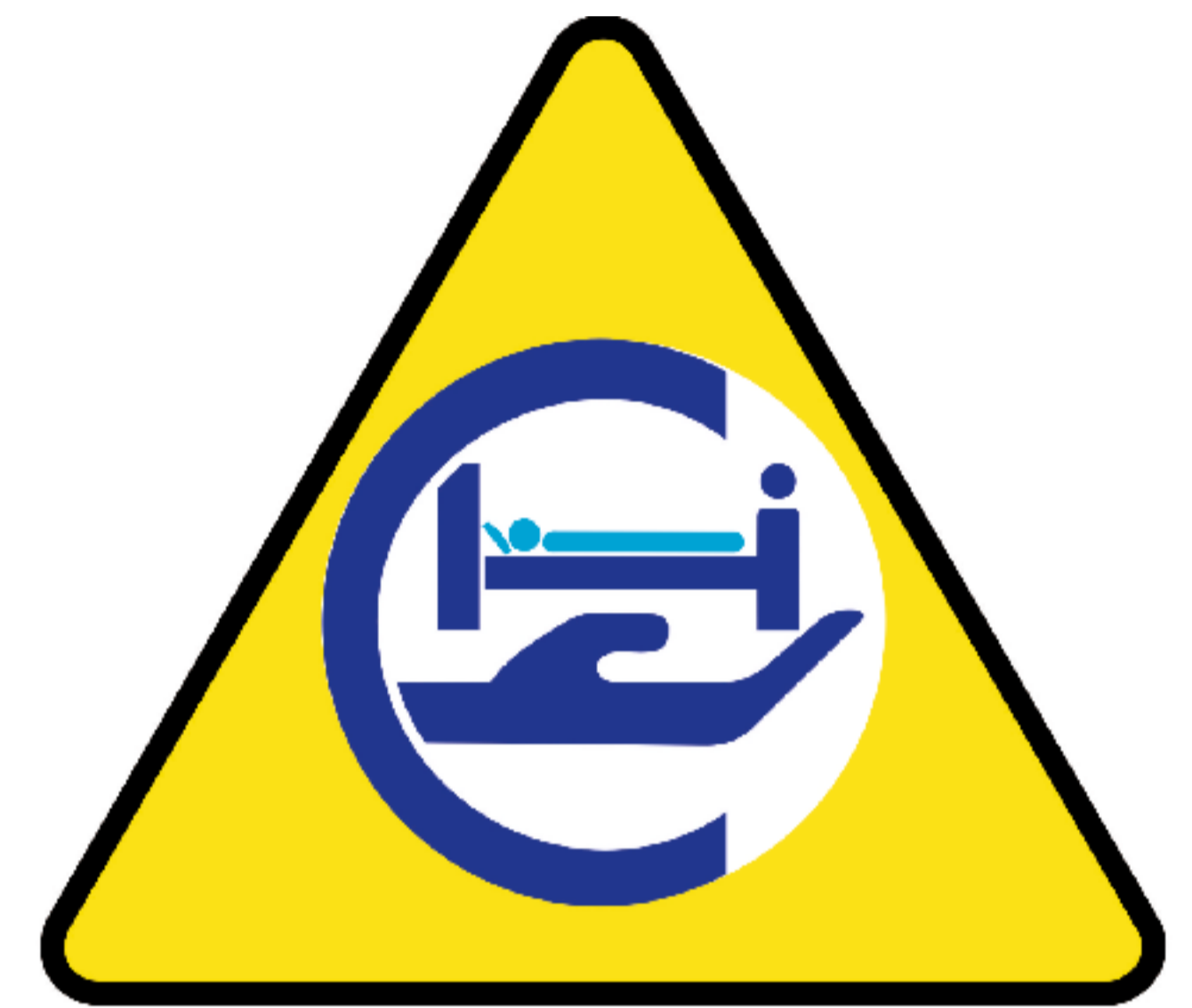
El Hospital Civil de Ipiales ESE, como Institución Pública acoge la Gestión del Riesgo en cumplimiento al Decreto 1537 del 2001, por el cual se reglamenta la Ley 87 de 1993 en cuanto al establecimiento de una serie de elementos técnicos y administrativos para el desarrollo adecuado y fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las Entidades Públicas, del Decreto 1599 de 2005 mediante el cual se adoptó el Modelo Estándar de Control Interno –MECI, donde la “Administración del Riesgo” ha sido contemplada como uno de los componentes del Subsistema de Control Estratégico, del Decreto 4485 del 2009, por el cual se adopta la actualización de la NTCGP a su versión 2009, y se aclara la importancia de la administración del riesgo en el Sistema de Gestión de Calidad, la ley 1474 del 2011, Estatuto Anticorrupción, donde se establece la obligatoriedad de implementar en todas la entidades públicas un Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción y como requisitos de la resolución 123 del 2012, Sistema Único de Acreditación, y resolución 1441 del 2013, Sistema Único de Habilitación.

RESULTADOS

Se logra la verificación de la gestión armonizada con los ejes de acreditación: Seguridad del Paciente, enfoque de riesgo y MECI, se realiza a partir del seguimiento por parte de los líderes de los procesos a los indicadores derivados de la política de Seguridad del Paciente, la cual da respuesta a los siete principios orientadores de la Política nacional de Seguridad del Paciente: enfoque de atención centrada en el usuario, cultura de seguridad, integración con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS), multicausalidad, validez, alianza con el usuario y su familia y alianza con el profesional de la salud.

La armonización de la Gestión del Riesgo y la Seguridad del Paciente con el MECI, se ha convertido en una disciplina básica dentro del programa de seguridad del paciente, permitiendo disminuir la ocurrencia de eventos adversos a través de la identificación temprana de los riesgos en la atención y la implementación de medidas de control y barreras de seguridad pasando de una gestión de eventos adversos a una enfocada a la gestión del riesgo.

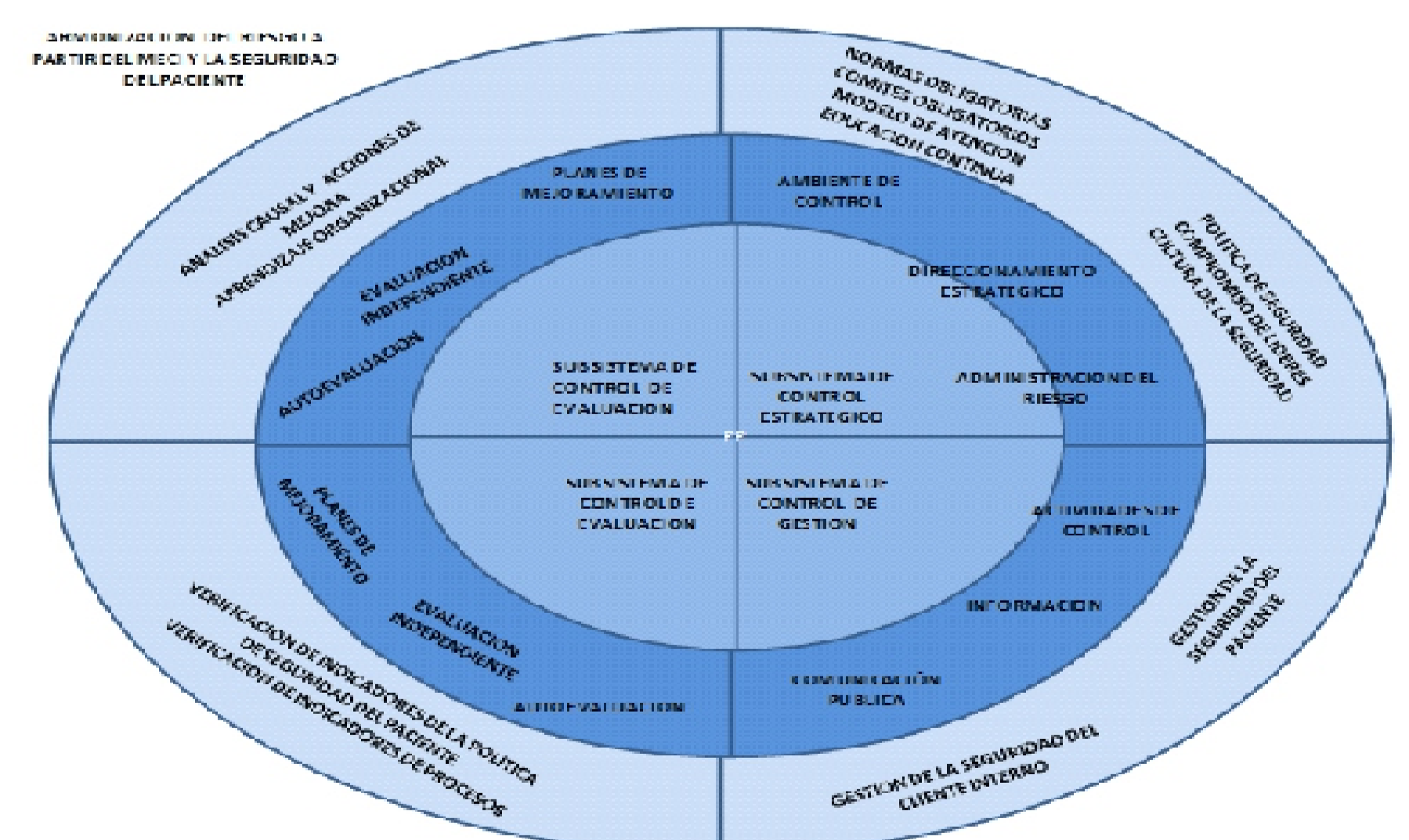
Se han logrado cambios favorables en: la adherencia al programa de Seguridad (cumplimiento 80%), cultura de seguridad, (80,3%), Multicausalidad, cumplimiento del 86,4%, Validez de MBE, cumplimiento del 90,3%, Identificación del evento adverso, cumplimiento del 87%, Adherencia al SOGCS, cumplimiento del 86,7%, Cumplimiento de la Política de Seguridad del Paciente del 86,2% al Primer Semestre del 2013.



¡SERVIMOS CON SEGURIDAD!

METODOLOGÍA

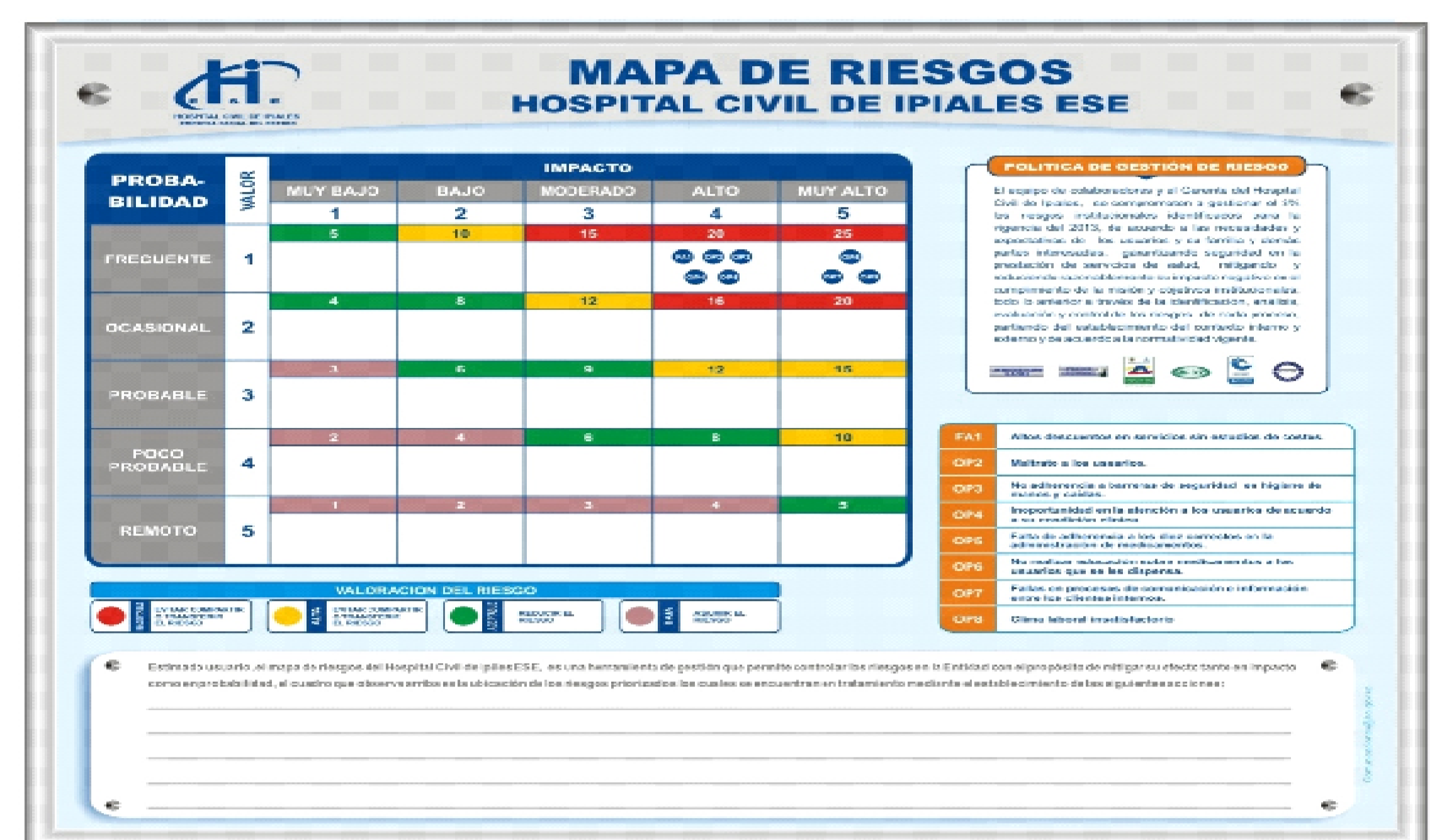
Esta metodología se implementa en los diferentes procesos de la Entidad partiendo de unas Políticas Institucionales definidas, respaldadas por la Alta Dirección, invirtiendo recursos en el fortalecimiento de la competencia del talento humano, modernización de la infraestructura y la tecnología; donde los líderes y sus equipos de trabajo son quienes implementan las acciones propuestas comprometidos con la gestión del riesgo y la seguridad del paciente.



Armonización Ejes de Acreditación: Seguridad del Paciente, Enfoque de Riesgo y MECI.

Doris Hernandez, Revelo Ana María, Teresa Moreno Chaves
Control Interno, Epidemióloga, Subgerente Administrativa

El Hospital Civil de Ipiales ESE cuenta con un modelo estratégico de Hospital Seguro estructurado dentro del programa de seguridad del Paciente y está formado por tres dimensiones así: Cultura frente a la seguridad, procesos seguros y detección, análisis y acciones de mejora y un mapa de riesgos que permite la monitorización y el seguimiento.



CONCLUSIONES

1. La verificación de la gestión armonizada con los ejes de acreditación: Seguridad del Paciente, enfoque de riesgo y MECI, se realiza a partir del seguimiento a los indicadores derivados de la política de Seguridad del Paciente, la cual da respuesta a los siete principios orientadores de la Política nacional de Seguridad del Paciente: enfoque de atención centrada en el usuario, cultura de seguridad, integración con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS), multicausalidad, validez, alianza con el usuario y su familia y alianza con el profesional de la salud.
2. Los procesos tanto Misionales como los de Apoyo tienen la responsabilidad de gestionar los riesgos día a día.
3. La Monitorización y seguimiento a los riesgos priorizados Institucionales, se realiza mediante el análisis causa efecto y la implementación del Plan de Mejoramiento para gestión del riesgo, en el que se registran los riesgos correspondientes a cada vigencia y se establecen acciones de mejoramiento en base al ciclo PHVA.
4. El hospital busca garantizar la seguridad de los usuarios, siendo proactivos, y de esta manera contribuir con la responsabilidad social y la construcción de una sociedad más sensible en su manera de interpretar y actuar en el mundo.

Humanicemonos para Servir

José Amilcar Pantoja Ipiales 1, 2 .
 1. Politólogo
 2. Comunicaciones

ANTECEDENTES

En el Hospital Civil de Ipiales E.S.E., se viene desarrollando la experiencia denominada “Humanicémonos Para Servir”, resultado de la construcción del plan estratégico de la institución, proceso liderado por el Gerente el cual consideró importante incluir en una nueva misión institucional elementos humanizantes: “Somos una Empresa Social del Estado que ofrece servicios integrales de salud con amor, calidad y seguridad; comprometidos con el bienestar de nuestra comunidad.”

Como resultado de esta misión, se concretó una política de calidad visionaria que prioriza la atención humanizada:

METODOLOGÍA

Una vez construida la MISIÓN, se concretó en una política de calidad visionaria que prioriza la atención humanizadas: “Garantizar la prestación de servicios de salud con responsabilidad social brindando al usuario y su familia atención humanizada, accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad, suficiencia, y continuidad, apoyándose en la competencia del talento humano y la mejora continua de sus procesos.”

De allí partió la necesidad de estructurar un programa de tipo transversal, que recoja las aspiraciones gerenciales, las sugerencias de los usuarios y la visión de humanizar una institución con una historia de 92 años de existencia, articulados en un plan de Desarrollo 2012-2016. El Hospital Civil de Ipiales concibe la Humanización como eje rector de la Misión Institucional, Plataforma Estratégica y como estrategia transversal a todas nuestras acciones a favor de nuestros pacientes con un hospital HUMANO, MODERNO Y VIABLE.

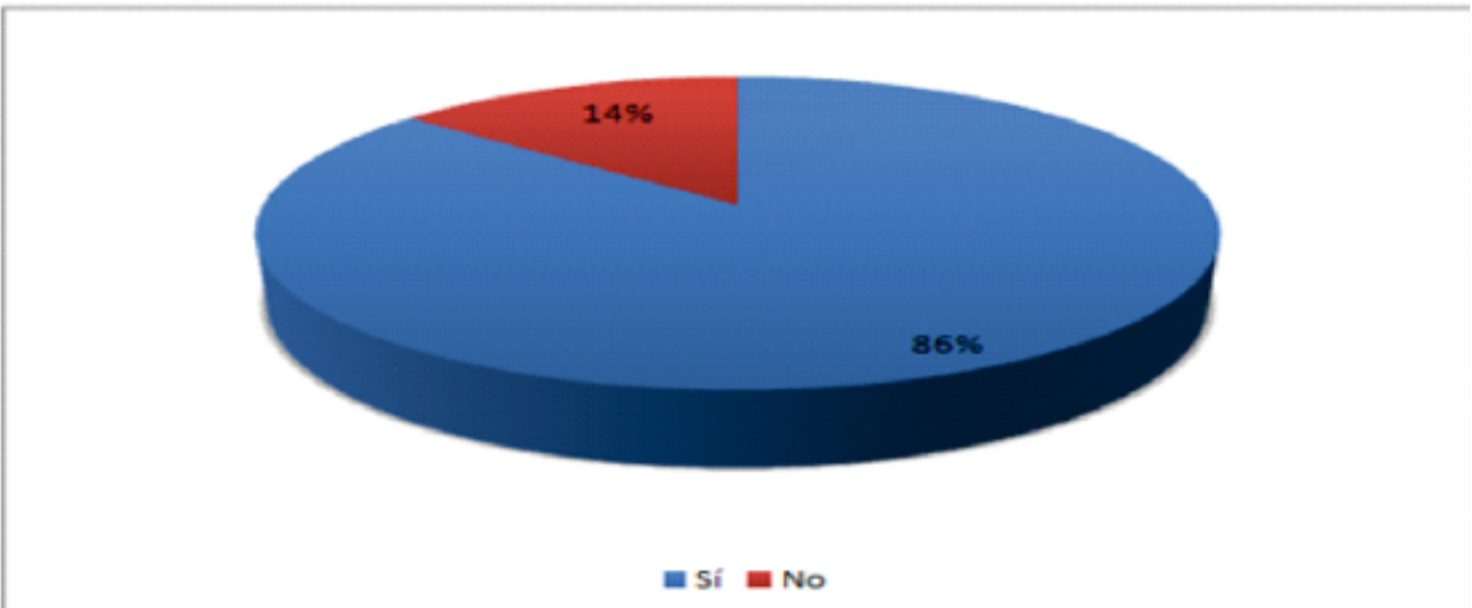


Humanicemonos para Servir

RESULTADOS

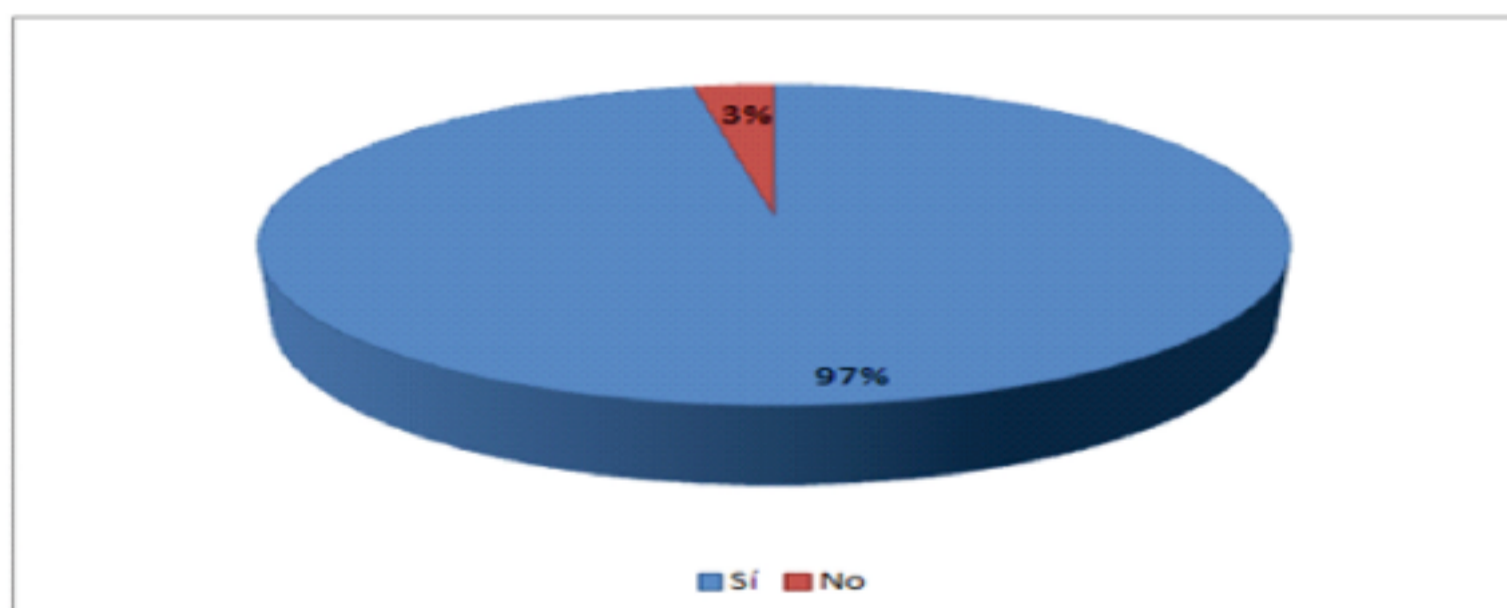
Se realizó un Autodiagnóstico en el que se planteó la necesidad de conocer la percepción de los colaboradores del Hospital Civil de Ipiales frente a la Humanización en los servicios de salud.

GRAFICA 1. Conocimiento de deberes y derechos de los funcionarios. Diciembre 2012



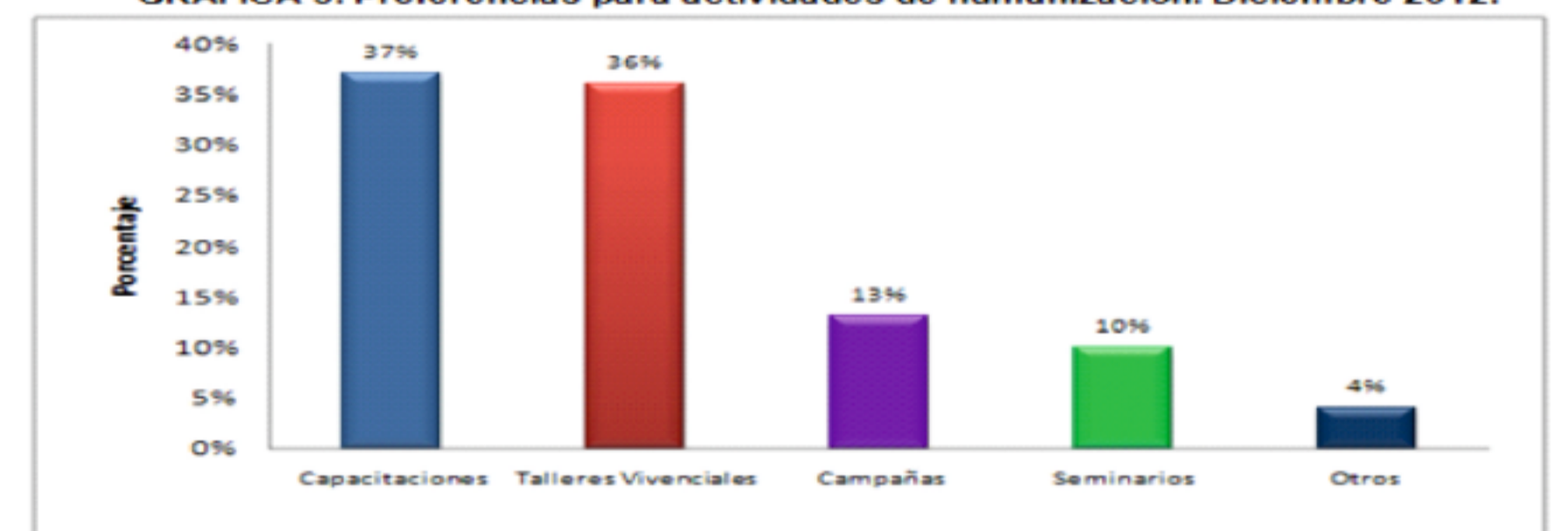
Fuente: Diagnóstico para medir aspectos de Humanización. HCI

GRAFICO 2. Conocimiento de deberes y derechos de los usuarios. Diciembre 2012



Fuente: Diagnóstico para medir aspectos de Humanización. HCI

GRAFICA 3. Preferencias para actividades de humanización. Diciembre 2012.



Fuente: Diagnóstico para medir aspectos de Humanización. HCI

En el año 2012 se realizó la reestructuración del proceso Gestión de Clientes, convirtiendo este proceso en el Sistema Integrado de atención al paciente y su familia SIAC, que maneja varios componentes tales como humanización, responsabilidad social, comunicación, gestión de trámites, autorizaciones, quejas y satisfacción del usuario

La política de calidad permitió estructurar el programa “HUMANICEMONOS PARA SERVIR”, implementando siete (7) líneas de acción:



Manos que Sanan tu Dolor



Humanicemonos para Servir



Informando con Amor



Donando Vida por Amor



Ambientes Humanizados



Abriendo Puertas de Luz



Sanando Corazones

Humanicémonos para Servir

José Amilcar Pantoja Ipiales 1, 2 .
1. Politólogo
2. Comunicaciones

CONCLUSIONES

1. De acuerdo con la percepción de los colaboradores respecto a las actividades diarias que permitirán mejorar la atención humanizada se identificó que: el fortalecimiento del trabajo en equipo, el compromiso y responsabilidad con el quehacer diario, el respeto por los derechos del usuario, y la tolerancia en la atención permite a los colaboradores sensibilizarse frente al dolor de nuestros pacientes.

2. La Humanización requiere garantizar oportunidad y reconocimiento al usuario como persona importante para la Institución y como tal implica brindar entornos agradables y óptimos para el servicio.

3. Abriendo **puertas de Luz** son pequeños espacios para la oración. Son oraciones sencillas laicales que respetan todo tipo de creencias ya que se enfatizan en la acción de gracias (colaboradores) y con los usuarios externos se ejerce el voluntariado denominado pastoral social y oficios religiosos

4. **Donando vida por Amor** es una estrategia que rescata el valor de la solidaridad mediante la donación de sangre y órganos.

5. **Sanando corazones** brinda atención a las necesidades afectivas y emocionales más urgentes de nuestros usuarios y colaboradores permitiendo así un acompañamiento integral donde se promueva la calidad de vida y el bienestar integral.

6. **Informando con amor** es el saber informar de manera sutil noticias difíciles a usuarios y familiares en casos de eventos inesperados, eventos adversos, complicaciones en enfermedades benignas, enfermedades de curso crónico o invalidantes, enfermedades terminales y fallecimiento.

7. **Humanicémonos para servir** es una estrategia que ha permitido sensibilizar en temas como Deberes y Derechos, mediante obras teatrales a colaboradores y usuarios del Hospital Civil de Ipiales, generando un espacio agradable de reflexión frente a la necesidad de servicio hacia los demás.



Antiguo acceso al Hospital, sin lugar de acceso – Nuevo acceso con Call Center.



Campaña Compartir con amor en banco de la ciudad y en el ingreso del Hospital.



Socialización líneas de acción de humanización.