



PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020 - 2023

**HOSPITAL
DEPARTAMENTAL
DE GRANADA E.S.E.**

¡Un Hospital Seguro y Humano para todos!

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	
	PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	

PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020 – 2023

HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE
¡Un Hospital Seguro y Humano para todos!

Dr. JESUS EMILIO ROSADO SARABIA
Gerente

Granada, Meta, Agosto de 2020

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	---	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	
---	--	---

JUNTA DIRECTIVA HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE

Dr. Juan Guillermo Zuluaga Cardona
Gobernador - Presidente

Dr. Jorge Ovidio Cruz Álvarez
Secretario de Salud del Meta

Lic. Miryam Patricia Rojas Triana
Representante del Estamento Científico de la Institución

Lic. Astrid Johana Páez Lenis
Representante del sector científico externo de la Institución

Dr. Edison Díaz Trochez
Representante del Sector Productivo

Sra. Sandra Katherine Yaya Poveda
Representante de los usuarios

Dr. Jesús Emilio Rosado Sarabia
Gerente – Secretario técnico

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	
---	--	---

EQUIPO DE TRABAJO DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE

Grupo Coordinador Para el Plan

Jesús Emilio Rosado Sarabia
Gerente

María Aurora Torres Pardo
Subgerente Administrativa

Jonathan David Neira
Subgerente Asistencial

Edgar Augusto Guzmán Rojas
Subgerente Atención Directa Al Usuario

Luz Ángela Quiroga Sánchez
Asesora De Calidad

Brosman Rueda Robayo
Asesor De Planeación

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

Equipo de Apoyo del Hospital Departamental de Granada E.S.E.

Santiago Andrés Quintana Coordinador Medico	Lina Marcela Vargas Gestora Consulta Externa
Margarita Olarte Castañeda Gestora Urgencias	Gloria Ximena Orozco Gestora Cirugía UMI
Alexandra Sánchez Mendieta Gestora Hospitalización	Liliana García Gestora Imagenología
Sorany Yulieth Peña Ibarra Gestora UCI	Juan Camilo Aguilar Gestor de Farmacia
José Ricardo Hernández Téllez Prof. Universitario Área de Salud Seguridad del paciente	María Del Pilar Martínez Prof. Universitario Área de Salud Apoyo Diagnostico y Terapéutico
Diana Milena Moya Morales Referente Seguridad del Paciente	Yesica Johana Llanes Cervera Epidemióloga
Yadina Alfonso Patiño Psicóloga atención al Usuario	Lina Paola González Ospina Gestora de Facturación
Edna Alejandra Jacinto Gómez Líder Gestión Ambiental	Argemiro Pérez Carrillo Asesor de Control Interno
Edson Luciano Mayorga Líder Equipo Biomédico	Mauricio García Arias Gestor de Talento Humano
Diego Leonardo Rubio Rivera Líder Infraestructura	Yovanni Antonio Movilla Ingeniero de sistemas
Bertha Inés Serna Valencia Profesional Universitario Presupuesto	Alirio Preciado Ramírez Profesional Universitario Almacén
Miseida Gutiérrez O. Profesional Universitario Cartera	Mario Andrés García Líder Archivo Clínico
Odalinda Camayo Guetio Profesional de Costos	Luz Angélica Suarez Vargas Pagadora
Diana Marcela Bohórquez Asesora Jurídica Contratación	

TABLA DE CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN	10
2.	MARCO LEGAL.....	11
3.	ESTRUCTURACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO	12
	Articulación	12
	Plan Decenal De Salud Pública 2012-2021	12
	El Plan Nacional De Desarrollo 2018 – 2022 “Pacto Por Colombia Pacto Por La Equidad”	13
	Agenda 2030 Objetivos De Desarrollo Sostenible (ODS).....	14
	Plan De Desarrollo Económico Y Social Departamental “Hagamos Grande al Meta” 2020 – 2023.....	14
4.	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA INSTITUCIÓN	15
	Reseña Histórica.....	15
	Plataforma Estratégica	16
	Misión	16
	Visión.....	16
	Principios y Valores Corporativos	17
	Objetivos Estratégicos	17
	Políticas Institucionales.....	17
	Imágenes Institucionales	19
	Sistema De Gestión De Calidad Proceso De Certificación	21
	Pasos Que Permitieron El Otorgamiento De Los Certificados En Calidad.	21
	Mapa De Procesos Hospital Departamental De Granada E.S.E	22
	Programa De Humanización	23
	“Humanizando con Pasión”.....	23
	Programa De Seguridad Del Paciente.....	26
	Servicios Habilitados En El Hospital Departamental De Granada.....	29
	Presentación De Los Servicios Del Hospital Departamental De Granada E.S.E.	31
	Unidad Funcional de Urgencias:	31
	Unidad Funcional de Consulta Externa.....	33
	Unidad Funcional de Hospitalización	34
	Unidad Funcional De Apoyo Diagnóstico E Imagenología:	36
	Unidad de Cuidados Intensivos Adultos.....	38
	Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal	40
	Unidad Funcional de Cirugía y Unidad Materno Infantil	42
	Unidad Funcional de Referencia y Contrareferencia.....	44
	Unidad Funcional de Apoyo Farmacéutico.....	45
	Unidad Funcional de Salud Mental	46
	Unidad de Apoyo de Información y Atención Al Usuario.	47
	Análisis De La Prestación De Los Servicios	48
	Proceso de Consulta Externa	48
	Proceso de Urgencias.....	51

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	
---	--	---

Proceso Cirugía y Unidad Materno Infantil.....	54
Proceso de Hospitalización.....	58
Proceso Unidad de Cuidado Intensivo Adulto	62
Proceso Unidad De Cuidado Intensivo Neonatal	70
Proceso Laboratorio Clínico - Servicio Transfusional Apoyo Terapéutico	74
Proceso de Imagenología	77
Proceso Servicio Farmacéutico	79
Proceso Referencia Y Contrarefeencia.....	82
Proceso Atención Al Usuario	83
Análisis De La Situación Administrativa.....	86
Proceso De Gestión Del Talento Humano	86
Proceso De Ambiente Físico – Infraestructura.....	89
Proceso Gestión De La Tecnología Equipo Biomédico	91
Proceso De Tecnología De La Información.....	94
Proceso De Gestión Ambiental	95
Proceso De Gestión Contractual.....	99
Análisis De La Situación Financiera	101
Proceso De Contabilidad	101
Proceso De Presupuesto	105
Proceso Facturación Y Auditoria.....	110
Proceso De Cartera	114
Diagnóstico Del Entorno Local	117
Territorio y Población.	117
Aseguramiento	119
Análisis De Factores Internos Y Externos – DOFA.....	125
Factores Internos.....	125
Factores Externos.....	126
Conclusiones Sobre La DOFA.....	127
5. EJES PROGRAMATICOS	128
EJE N°1 “LA CALIDAD NUESTRO MODO PARA LA EXCELENCIA”	128
EJE N°2 “NUESTROS RECURSOS NOS PERMITEN PRESTAR UNA ATENCION SEGURA HUMANA Y OPORTUNA”	129
EJE N°3 “HUMANIZANDO CON PASIÓN”	131
EJE N°4 “TRABAJANDO POR LA SEGURIDAD DE NUESTROS PACIENTES”	133
6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	136
Bibliografía.....	137

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Servicios Habilitados.....	30
Tabla 2 Comportamiento Consulta Externa	48
Tabla 3 Comportamiento Especialidades.....	49
Tabla 4 Comportamiento Oportunidad Citas Consulta Externa	50
Tabla 5 Comparativo Servicio Transfusional	75
Tabla 6 Comparativo Apoyo Terapéutico	76
Tabla 7 Empleos Por Nivel Jerárquico	86
Tabla 8 Empleos en Carrera Administrativa.....	86
Tabla 9 Comparativo Costo de la Nomina.....	86
Tabla 10 Contracción por Operador Externo	87
Tabla 11 Contratación por Otros Operadores	87
Tabla 12 Contratos de Prestación de Servicios.....	87
Tabla 13 Equipos Biomédicos de Prevención	92
Tabla 14 Equipos Biomédicos de Diagnostico	93
Tabla 15 Equipos Biomédicos de Supervisión y Tratamiento.....	93
Tabla 16 Equipos Biomédicos de Cuidado del Embarazo y el Recién Nacido	94
Tabla 17 Equipos Biomédicos Industriales.....	94
Tabla 18 Comparativo Ejecución de Ingresos	105
Tabla 19 Comparativo Ejecución de Gastos	107
Tabla 20 Comparativo Ejecución de Gastos	108
Tabla 21 Comparativo Situación Presupuestal.....	109
Tabla 22 Comparativo Facturación Por Tipo de Pagador.....	110
Tabla 23 Comparativo Principales Cliente de Cada Regimen	111
Tabla 24 Comparativo Estado de Cartera	114
Tabla 25 Comparativo Cartera por Edades.....	115
Tabla 26 Comparativo Recaudo por Regimen	116
Tabla 27 Proyección Anual de Población por Sexo y Edad.....	118
Tabla 28 Morbilidad Consulta Externa 2018	121
Tabla 29 Morbilidad Consulta de Urgencias 2018.....	122
Tabla 30 Morbilidad Hospitalización 2018.....	122
Tabla 31 Morbilidad Consulta Externa 2019	123
Tabla 32 Morbilidad Consulta de Urgencias.....	124
Tabla 33 Morbilidad Hospitalización 2019.....	124

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Certificaciones de Calidad	22
Ilustración 2 Mapa de Procesos	22
Ilustración 3 Modelo Conceptual de Seguridad del Paciente.....	27
Ilustración 4 Actividades de Ejecución de la Política de Seguridad del Paciente.....	28
Ilustración 5 Líneas de Gestión del Programa de Seguridad del Paciente	28
Ilustración 6 Comparativo Comportamiento Especialidades.....	49
Ilustración 7 Comparativo Consultas de Urgencias Medico General.....	51
Ilustración 8 Comparativo Oportunidad en la Atención de Urgencias.....	51
Ilustración 9 Comparativo Porcentaje Ocupacional de Observación	52
Ilustración 10 Comparativo Pacientes en Observación	53
Ilustración 11 Comparativo de Cirugías	54
Ilustración 12 Comparativo Oportunidad en Cirugía Programada	55
Ilustración 13 Comparativo Cirugías Canceladas.....	55
Ilustración 14 Comparativo Total Nacimientos	56
Ilustración 15 Comparativo Partos Vaginales.....	56
Ilustración 16 Comparativo Partos por Cesárea.....	56
Ilustración 17 Comparativo Egresos Hospitalarios	58
Ilustración 18 Comparativo Promedio Día Estancia Hospitalización.....	59
Ilustración 19 Compartido Porcentaje Ocupacional Hospitalización	59
Ilustración 20 Comparativo Giro Cama Hospitalización.....	60
Ilustración 21 Comparativo Tasa de Reingresos Hospitalización	60
Ilustración 22 Comparativo Egresos UCI	62
Ilustración 23 Comparativo Egresos Cuidados Intermedios	63
Ilustración 24 Comparativo Total Egresos Unidad	63
Ilustración 25 Comparativo Giro Cama UCI	64
Ilustración 26 Comparativo Giro Cama Cuidados Intermedios	65
Ilustración 27 Comparativo Giro Cama Unidad	65
Ilustración 28 Comparativo Promedio Día estancia UCI.....	66
Ilustración 29 Comparativo Promedio Día Estancia Cuidados Intermedios	67
Ilustración 30 Comparativo Promedio Día Estancia Unidad	67
Ilustración 31 Comparativo porcentaje Ocupacional UCI	68
Ilustración 32 Comparativo Porcentaje Ocupacional Cuidados Intermedios.....	69
Ilustración 33 Comparativo Porcentaje Ocupacional Unidad.....	69
Ilustración 34 Comparativo Egresos UCIN.....	70
Ilustración 35 Comparativo Giro Cama Unidad Neonatal	71
Ilustración 36 Comparativo Promedio Día Estancia Unidad Neonatal.....	72
Ilustración 37 Comparativo Porcentaje Ocupacional Unidad Neonatal.....	72
Ilustración 38 Comparativo Exámenes de Laboratorio	74
Ilustración 39 Comparativo Citologías Cervicovaginales.....	74
Ilustración 40 Comparativo Imágenes Diagnósticas.....	77
Ilustración 41 Comparativo Formulas Dispensadas	79

Ilustración 42 Comparativo Reacciones Adversas a Medicamentos	80
Ilustración 43 Comparativo Eventos y/o Incidentes con Dispositivos Médicos	80
Ilustración 44 Comparativo Traslados de Ambulancias.....	82
Ilustración 45 Comparativo Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	83
Ilustración 46 Comparativo Felicitaciones	83
Ilustración 47 Comparativo Tiempo de Respuesta.....	84
Ilustración 48 Comparativo Satisfacción al Usuario	84
Ilustración 49 Comparativo Residuos Hospitalarios Peligrosos.....	95
Ilustración 50 Comparativo Residuos Reciclables.....	96
Ilustración 51 Comparativo Consumo de Energía	97
Ilustración 52 Comparativo Situación Financiera	101
Ilustración 53 Comparativo Activos	102
Ilustración 54 Comparativo Pasivos	103
Ilustración 55 Estado Actividad Financiera Económica y Social	104
Ilustración 56 Comparativo Ejecución de Ingresos.....	106
Ilustración 57 Variación Interanual de la Facturación.....	111
Ilustración 58 Comparativo Porcentaje de Glosa Inicial	112
Ilustración 59 Comparativo Porcentaje Glosa Inicial Por motivo	113
Ilustración 60 Pirámide Poblacional Departamento del Meta	118
Ilustración 61 Distribución del Aseguramiento en Salud del Departamento.....	119
Ilustración 62 Tasa de Mortalidad Infantil y Cobertura de Vacunación	120

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	
---	--	---

1. PRESENTACIÓN

Con el inicio del nuevo periodo administrativo y dando alcance al proceso de planeación estratégica institucional se adelantó la construcción del Plan de Desarrollo Institucional para las vigencias 2020 – 2023, el cual debe permitir que la institución logre el desarrollo de su plataforma estratégica que ya se ajustó y adoptó para el mismo periodo, el Plan de Desarrollo expresa lineamientos gruesos para colocar en práctica y cumplir con los objetivos estratégicos planteados.

Se presenta un Plan de Desarrollo Institucional que acogiendo el marco normativo vigente, el diagnóstico del contexto interno y externo y el enfoque estratégico, muestre las posibilidades por donde la organización debe transitar para hacer frente a los retos que nos propone el actual Sistema General de Seguridad Social en Salud y las diferentes situaciones de crisis que se nos vienen presentando en los últimos años como el cierre de la carretera a la ciudad de Bogotá y la pandemia del COVID-19.

El Hospital Departamental de Granada E.S.E., como uno de los dos Hospitales Públicos de Mediana y Alta Complejidad del departamento del Meta, debe asumir la importante responsabilidad de apoyar a la administración departamental en el logro de las metas propuestas en el Plan de Desarrollo Económico y Social Departamental “Hagamos Grande al Meta” 2020 – 2023, que ya fue aprobado por la Asamblea Departamental, por lo que es de vital importancia contar con un elemento de planeación claro y aterrizado a la realidad en que se encuentra la entidad y a las posiciones que deseamos llegar.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	
---	--	---

2. MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia, Artículo 339, 342

Ley 100 de 1993 “Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones”

Ley 152 de 1994 “Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo”

Ley 1122 de 2007 “Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones”

Ley 1438 de 2011 “por medio de la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones”

Ley 1955 de 2019 “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.

Decreto 1876 de 1994 “Por el cual se reglamenta los artículos 194, 195 197 de la Ley 100 de 1993”

Ordenanza 1069 de 2020 “Por medio de la cual se aprueba y adopta el Plan de Desarrollo Económico y Social Departamental “Hagamos Grande al Meta” para el periodo 2020 - 2023 y se dictan otras disposiciones”

Documento CONPES 3918 “Estrategia para la implementación de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en Colombia”

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

3. ESTRUCTURACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO

El Hospital Departamental de Granada E.S.E., realizó un proceso participativo con diferentes personas que componen nuestras partes interesadas, que le han permitido tener una mejor vista de contexto y de las diferentes falencias y oportunidades que se tienen para que se logren satisfacer las expectativas de nuestro usuarios y sus familias, ajustándose al marco normativo vigente y alineándose con los procesos superiores de planeación tales como el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 Pacto por Colombia Pacto por la equidad, Plan Decenal de Salud Pública PDSP, 2012-2021, Conpes 3918 ODS, el Plan de Desarrollo Económico y Social Departamental 2020 - 2023 “Hagamos Grande al Meta”, y el Análisis de Situación de Salud con el Modelo de los Determinantes Sociales 2017.

En el documento presentado se propone la ruta que guiará las actividades de la institución en busca de garantizar la prestación de los servicios a su cargo, cumpliendo con los objetivos que se ha propuesto y la visión empresarial que se tiene, atendiendo la articulación de los planes de niveles superiores tales como el Plan Nacional de Desarrollo y el Plan de Desarrollo Económico y Social Departamental y las diferentes políticas públicas relacionadas.

Con el desarrollo del Sistema General de Seguridad Social en Salud luego de la Ley 100 de 1993, se nos presentó un modelo en el cual los hospitales adquieren una estructura empresarial, lo que implica la necesidad de implementar estrategias y acciones que permitan asegurar su viabilidad administrativa y la sostenibilidad financiera de las instituciones, además de una rentabilidad social, todo esto ha sido complementado con las nuevas normas que llevaron a la definición de la salud como un derecho público esencial sujeto a los postulados del Estado Social de Derecho, el cual debe garantizar el estado por medio de sus instituciones y de las cuales hacemos parte fundamental.

Articulación

Plan Decenal De Salud Pública 2012-2021

El Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021 se constituye el marco general y de mediano plazo para la planeación del sistema de salud y su articulación con los diferentes Instrumentos territoriales de gobierno y salud, el cual busca "lograr la equidad en salud y el desarrollo humano" para todos los habitantes del territorio utilizando un esquema de ocho dimensiones prioritarias y dos transversales, que representan aquellos aspectos fundamentales que por su magnitud o importancia se deben intervenir, preservar o mejorar, para garantizar la salud y el bienestar de todos los colombianos, sin distinción de género, etnia, ciclo de vida, nivel socioeconómico o cualquier otra situación diferencial.

Desde la perspectiva diferencial y de derechos el Ministerio de Salud y Protección Social, como rector y regulador del Sistema general de seguridad social en salud, definió las

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	
---	--	---

siguientes líneas estratégicas para el desarrollo del Plan Decenal, requiriendo que sean abordadas de manera obligatoria:

1. Promoción de la salud
2. Prevención
3. Atención y rehabilitación
4. Vigilancia en salud
5. Gestión del conocimiento
6. Gestión de la salud pública

Dentro del Plan de Desarrollo Institucional, el Hospital Departamental de Granada E.S.E. incorpora metas y estrategias en los diferentes ejes a desarrollar que permitan aportar en el cumplimiento de los objetivos de las líneas definidas por el Ministerio en el Plan Decenal de Salud Pública 2012 – 2021, teniendo en cuenta nuestro nivel de atención y las responsabilidades que tenemos como parte del Sistema General de Seguridad Social.

El Plan Nacional De Desarrollo 2018 – 2022 “Pacto Por Colombia Pacto Por La Equidad”

El Plan de Desarrollo Nacional (PND) para la vigencia 2018-2022 “Pacto Por Colombia Pacto Por La Equidad”, aprobado mediante la Ley 1955 de 2019, incorpora los temas de salud en el Pacto por la Equidad dentro del objetivo de Salud para todos con calidad y eficiencia, sostenible por todos. El cual coloca como punto central una visión conjunta de largo plazo para el sistema de salud en el que se de prelación a la atención de calidad al paciente, con cobertura universal sostenible financieramente teniendo en cuenta acciones de salud pública acordes a las situaciones de cambio social, demográfico y epidemiológico que se vienen dado en nuestro país.

Teniendo en cuenta la visión generada en el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022, la estructuración del Plan de Desarrollo Institucional el Hospital Departamental de Granada E.S.E. continuara privilegiando aspectos como calidad en la atención, la sostenibilidad de la organización los que se trasladan a los objetivos instituciones para los cuales se realizará la formulación de metas y estrategias que estén alineadas con las acciones que se desarrollan desde los entes que rigen y vigilan el sistema de salud a nivel Nacional.

También se proponen estrategias que permitan superar los retos que se tienen para que los usuarios accedan a unos servicios que les garanticen su derecho a la salud de una manera integral y oportuna, logrando que los usuarios tengan una mejor percepción de la entidad y den una calificación muy buena de la atenciones que tengan en el hospital y todo ello se vea reflejado en el desempeño diario.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	
---	--	---

Agenda 2030 Objetivos De Desarrollo Sostenible (ODS)

Siendo los Objetivos de Desarrollo Sostenible un acuerdo general al que llegaron los gobiernos, en nuestro país se insertaron en los procesos de planeación por medio del documento CONPES 3918 del 15 de marzo de 2018, teniendo en cuenta las dimensiones sociales, económicas y ambientales para afrontar los retos que tenemos como país que está en proceso de desarrollo el cual debe equilibrar las acciones que se tomen para que se alcance un desarrollo sostenible y que involucre a todos los Colombianos.

En el desarrollo de la agenda 2030 se considera primordial lograr la articulación interinstitucional en las diferentes acciones que se realizan para el desarrollo de las políticas públicas que protegen a los sectores vulnerables de la población y que necesitan de especial atención para superar las condiciones que los han llevado a tener deficiencia en el acceso a los servicios que les debe garantizar el estado.

Dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible el tercero nos concierne de manera directa y en conjunto con las Entidades responsables desde los diferentes niveles nacionales y departamentales, procurando que las acciones que realizamos impacten en nuestros usuarios para lograr alcanzar las metas propuestas. En este sentido la regionalización de las metas establecidas en el documento CONPES debe ser aplicada en nuestro caso y así realizar un seguimiento permanente de los indicadores del objetivo en nuestra zona de influencia.

En el sentido de cumplimiento con lo establecido en la política, el hospital comienza la articulación haciendo visibles el objetivo dentro del nuevo Plan de Desarrollo Institucional, que será la carta de navegación para los próximos años y socializando los resultados de las diferentes acciones que aportan para alcanzar las metas y mejorar la calidad de vida de los usuarios.

Plan De Desarrollo Económico Y Social Departamental “Hagamos Grande al Meta” 2020 – 2023.

El Plan De Desarrollo Económico Y Social Departamental “Hagamos Grande Al Meta”, el cual se encuentra soportado en el plan de gobierno que presento el Dr. Juan Guillermo Zuluaga y en la firme decisión de hacer frente a las secuelas que han dejado las dos crisis que el departamento ha tenido que afrontar en tan corto tiempo, se han trazado estrategias encaminadas a aprovechar las potencialidades que poseemos como departamento en especial la recuperación y el fortalecimiento del campo, sin dejar de lado los asuntos sociales, ambientales, tecnológicos, de infraestructura y seguridad que permitan tener los mejores niveles de competitividad para favorecer a lo toda la población del departamento bajo la consigna “si al campo le va bien a la ciudad le va bien”, que ha manifestado nuestro gobernador, por lo que se dirigen las inversiones que realizara el ámbito departamental a incrementar el desarrollo y el crecimiento de la región mejorando las condiciones de vida de los ciudadanos.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	
---	--	---

Dentro del plan la dimensión 3 “Hagamos Grande Al Meta En Lo Social”, contiene el sector salud y protección social que se engrana con el ODS 3 “Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades”, esto sin dejar de lado que muchas otras acciones en otros ODS repercuten en la salud de los ciudadanos.

De acuerdo con lo enunciado en el Plan de Desarrollo Económico y Social Departamental, el Hospital incorpora en su plan acciones que permita el fortalecimiento del sector por medio de la ampliación de la oferta de servicios y del mejoramiento de las condiciones del personal que labora en la institución.

4. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA INSTITUCIÓN

Reseña Histórica

El Hospital Departamental de Granada- Empresa Social del Estado, es un establecimiento público del orden departamental de mediana complejidad, dotado de Personería Jurídica y autonomía administrativa y presupuestal.

Su origen data del año 1955 cuando fue creado como Puesto de Salud por mandato del gobierno departamental de entonces. Posteriormente, en el año 1960 fue ascendido a Centro de Salud y en 1962 a Hospital Local de Primer Nivel de atención.

En el año 1975 fue definido, mediante Resolución N°005427 del Ministerio de Salud, como sede de la Unidad Regional de Granada adscrita al Sistema Nacional de Salud la cual incluía, entre otros, los centros de atención de los municipios de San Martín, Fuente de Oro, El Castillo, Puerto Lleras, Vista Hermosa, Lejanías, Mesetas, Uribe y San Juan de Arama.

En 1991 la institución es transformada en Hospital Departamental siguiendo las directrices generales de reorganización del Sistema de Salud planteadas desde la Ley 10 de 1990 y posteriormente los criterios señalados en la Ley 100 de 1993.

El 25 de noviembre de 1996, la Asamblea Departamental del Meta, mediante Ordenanza N°105 y de acuerdo al Decreto 1876 de 1994 se conforma el Hospital Departamental de Granada como una Empresa Social del Estado y lo convierte en una entidad descentralizada con autonomía administrativa, financiera, presupuestal y representación legal propia. Desde entonces el Hospital funciona como una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) de mediana complejidad dentro de los marcos técnicos y legales que regulan el Sistema General de Seguridad Social en Salud según las definiciones contenidas en la Constitución Política de 1991 y la Ley 100 de 1993.

En el año de 1998 se inicia el proyecto de la construcción de las nuevas instalaciones del Hospital con la adquisición del predio cuyos recursos fueron entregados por el Ministerio de Salud, se continuo con la asignación de recursos por parte de la Gobernación en el años

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	
	PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	

2005 para la construcción del edificio y la dotación, la cual culmino en el año 2009, colocándolo al servicio en el mismo año.

En el año 2019 con motivo de la trayectoria de 64 años de historia del Hospital Departamental de Granada ESE, por medio del Acuerdo de la Junta Directiva No. 220 del 22 de agosto de 2019, se institucionaliza el aniversario del Hospital Departamental de Granada E.S.E. y la fecha dispuesta 18 de diciembre de cada anualidad, en el mismo Acuerdo se promueve la creación de la condecoración JORGE BOSHELL SAMPER a los funcionarios que han dedicado gran tiempo de su vida a la labor en el Hospital, la cual se reglamentado por la Resolución N° 188 del 16 de diciembre de 2019.

Plataforma Estratégica

Misión

El Hospital Departamental de Granada ESE, es una institución con talento humano comprometido en la prestación de los servicios de Salud de mediana y alta complejidad, que trabaja con calidad, seguridad y humanización, integrando la educación y la investigación a través de un equipo multidisciplinario, construyendo permanentemente la excelencia para el bienestar de nuestros pacientes y sus familias.



Visión

Consolidarnos en el 2024 como una institución prestadora de servicios de salud, reconocida a nivel nacional por su modelo de atención con calidad, seguridad y humanización, caracterizados por la innovación de servicios, logrando la sostenibilidad financiera, contribuyendo a la formación del talento humano y la investigación.

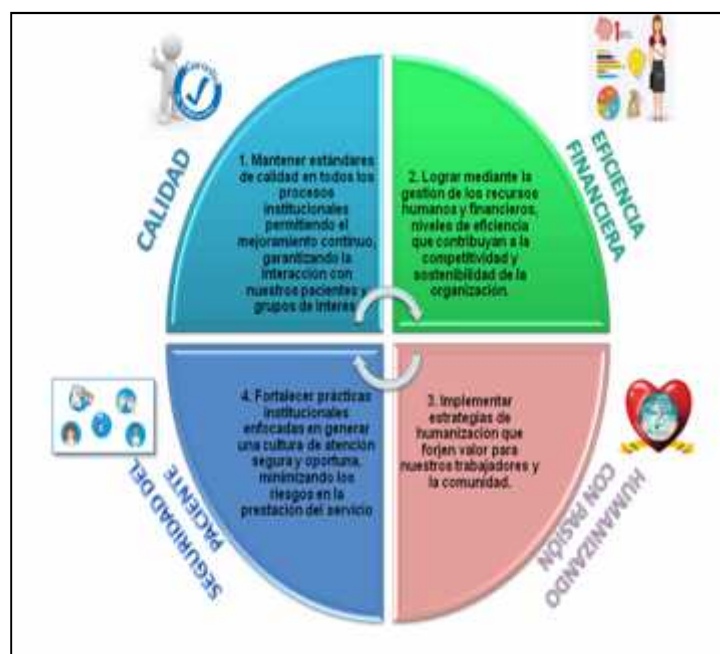
 AL SERVIDIO DE LA COMUNITAT LA COOPERACIÓN DEL RIESGO	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

Principios y Valores Corporativos

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ Calidad ➤ Compromiso ➤ Diligencia ➤ Educación ➤ Honestidad | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Justicia ➤ Respeto ➤ Seguridad ➤ Servicio humanizado ➤ Trabajo en equipo |
|---|---|

Objetivos Estratégicos

- Mantener estándares de calidad en todos los procesos institucionales permitiendo el mejoramiento continuo, garantizando la interacción con nuestros pacientes y grupos de interés.
- Lograr mediante la gestión de los recursos humanos y financieros, niveles de eficiencia que contribuyan a la competitividad y sostenibilidad de la organización.
- Implementar estrategias de humanización que forjen valor para nuestros trabajadores y la comunidad.
- Fortalecer prácticas institucionales enfocadas en generar una cultura de atención segura y oportuna, minimizando los riesgos en la prestación del servicio.



Políticas Institucionales

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

"El Hospital Departamental de Granada ESE, garantiza la atención al paciente prestando servicios de salud humanizados, seguros y de calidad, soportados en la investigación y la educación, cumpliendo la normatividad vigente y logrando obtener la satisfacción de nuestros pacientes y todos los que intervienen en el proceso de atención".

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	
---	--	---

POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

“El Hospital Departamental de Granada E.S.E. ofrece un entorno seguro para los pacientes, en donde el riesgo de ocurrencia de un evento adverso es minimizado por medio de una cultura institucional proactiva”.

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RIESGO

“El Hospital Departamental de Granada E.S.E. se compromete a adoptar los mecanismos y las acciones necesarias para la gestión efectiva del riesgo institucional, reduciendo la probabilidad y minimizando el impacto de su materialización, mediante implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Sistema de Gestión de Calidad basado en el autocontrol, la identificación y valoración del riesgo e implementación de controles bajo el esquema de las tres líneas de defensa para el establecimiento de estrategias proactivas y reactivas que aseguren el logro de los objetivos institucionales y le permitan al hospital mejorar continuamente sus procesos.”

POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL

“El Hospital Departamental de Granada E.S.E. se declara amigo del medio ambiente velando por la protección y preservación ambiental en todos los niveles de la organización, en todos sus programas, proyectos y procesos, a través de la implementación de buenas prácticas ambientales, que eviten, minimicen, controlen y compensen la generación de impactos ambientales negativos, en el marco de la legislación ambiental vigente como derivados de su acción de prestador de servicios de salud”.

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

“El Hospital Departamental de Granada E.S.E. se compromete al desarrollo del ser humano que presta sus servicios en la entidad con el fin de conducir al personal a lograr altos estándares de desempeño en la labor que desarrolla la organización, incluyendo las actividades de apoyo a la formación de talento humano en salud”.

POLÍTICA DE USO RACIONAL DE ANTIBIÓTICOS

“El Hospital Departamental de Granada E.S.E. implementa medidas que guían el uso prudente, y correcto de los antibióticos, buscando disminuir la aparición de gérmenes multirresistentes, promoviendo una atención en salud dentro del marco de la seguridad, mediante el uso racional y costo efectivo de los antimicrobianos”.

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN Y BUEN TRATO

“El Hospital Departamental de Granada E.S.E. asume el compromiso de implementar una cultura de humanización que promueva un trato cálido, respetuoso, digno y confidencial a usuarios, familia y trabajadores”.

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

“El Hospital Departamental de Granada E.S.E hace expresa su decisión de fomentar la cultura del autocuidado y seguridad en el trabajo con el fin de proteger la salud y garantizar un ambiente laboral seguro a todo el talento humano, independientemente de su forma de vinculación a la institución, de acuerdo a la normatividad vigente”.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	
	PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

“El Hospital Departamental de Granada E.S.E. adopta prácticas eficientes para la gestión de riesgos de la/ft que pueden incidir en su actividad y su entorno, consolidando una imagen sólida y transparente frente a los colaboradores, la sociedad y el Estado”.

POLÍTICA INSTITUCIONAL PARA ACOGER LA ESTRATEGIA “INSTITUCIONES AMIGAS DE LA MUJER Y LA INFANCIA”

“El Hospital Departamental de Granada E.S.E. se compromete a fomentar el desarrollo permanente de los diez pasos de la estrategia Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia en busca de mejorar la atención en salud y nutrición, disminuir los niveles de morbilidad y mortalidad materno-infantil, proteger los derechos humanos de los niños y de la mujer, con un enfoque diferencial y perspectiva de género.”

Imágenes Institucionales

LOGO DEL DEPARTAMENTO DEL META



LOGO HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA E.S.E.



	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELÉFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	---	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	
	PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	

LOGO DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTION DE LA CALIDAD.



LOGO DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN Y BUEN TRATO “HUMANIZANDO CON PASIÓN”



IMAGEN INSTITUCIONAL

MASCOTA: HACHE



Nuestra mascota Institucional nació producto de una efectiva campaña de humanización realizada en 2019. Su elección obedece a las características propias de un perro, porque se demuestra que es el mejor compañero, especialmente sociable, noble, inteligente, se adapta a las circunstancias y el entorno.

Significado del nombre:

H: Hospital

A: Amor

C: Calidad

H: Humanización

E: Excelencia

Fecha de nacimiento: 24 de octubre de 2019

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	
---	--	---

Sistema De Gestión De Calidad Proceso De Certificación

Pasos Que Permitieron El Otorgamiento De Los Certificados En Calidad.

Para el año 2011 se emprendió la ardua tarea de querer certificar en calidad los servicios de urgencias – observación y hospitalización, alcanzando esta meta en el mes de septiembre cuando el ICONTEC por medio de una auditoria de otorgamiento reconoce que el Hospital Departamental De Granada E.S.E. tiene documentado e implementado un sistema de gestión de calidad que permite el mejoramiento continuo, minimizar los riesgos en la prestación del servicio y la satisfacción de los usuarios.

En los siguientes años ha venido ampliando el alcance permitiendo mantenerse, gracias al Equipo de trabajo comprometido, es de anotar que para el año 2016 el hospital se vio obligado a suspender certificados, recuperando sus certificados en el año 2017, para el año 2018 desafortunadamente el proceso de certificación se detuvo y en consecuencia las suspensión de certificados, luego para 2019 se establece como meta desde la Gerencia la recuperación de los mismos y en el año 2020 se renuevan certificados con el siguiente alcance:

Prestación de servicios de salud en: Alta complejidad: Cuidado intensivo adultos y neonatal. Mediana complejidad: Cirugía, Sala de Partos, Hospitalización adulto y pediatría, Cuidado intermedio y básico neonatal, Urgencias, Consulta prioritaria y externa en medicina general y especializada, Transporte asistencial. Baja complejidad en: Protección específica y detección temprana, Enfermería, Fisioterapia, Terapia ocupacional, Fonoaudiología/terapia del lenguaje, Terapia respiratoria, Nutrición, Vacunación y Psicología. Servicios de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica en: Laboratorio clínico y toma de muestras, Servicio transfusional, Tamización cáncer de cuello uterino, Radiología e imágenes diagnósticas, Ultrasonido, Diagnóstico cardiovascular.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---



Ilustración 1 Certificaciones de Calidad

Mapa De Procesos Hospital Departamental De Granada E.S.E

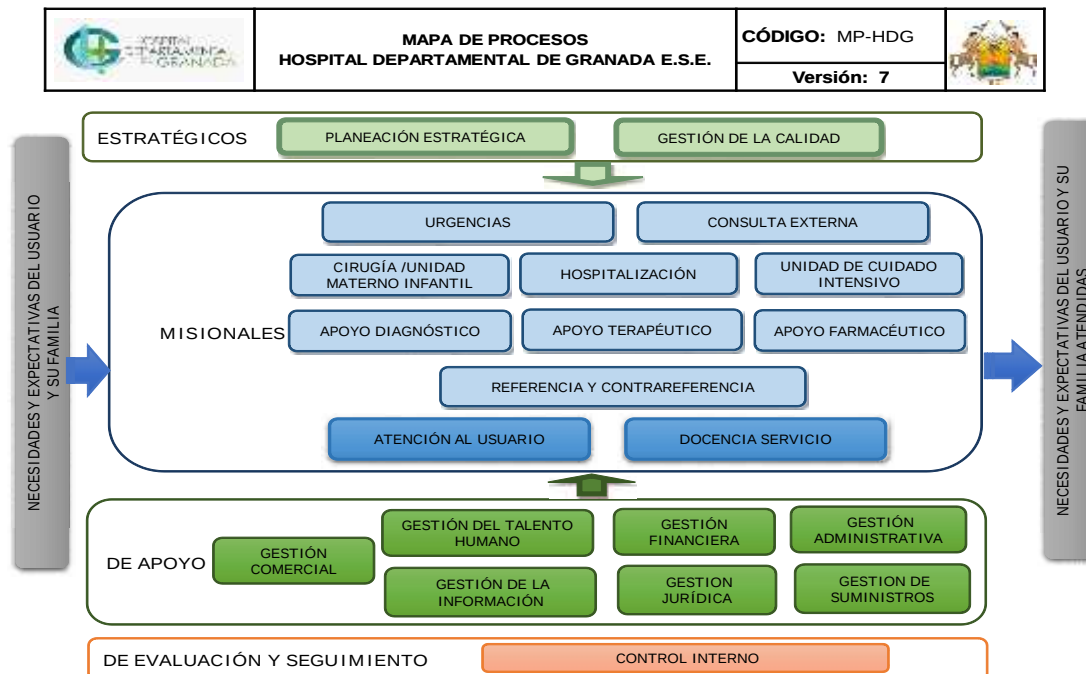


Ilustración 2 Mapa de Procesos

Programa De Humanización

“Humanizando con Pasión”

El programa de humanización ***Humanizando con pasión*** para el Hospital Departamental de Granada en el Meta, es parte fundamental de la calidad en los servicios de salud que se prestan y es especialmente vital cuando las personas se encuentran en situaciones de fragilidad y vulnerabilidad, representa escuchar y sentir lo que necesitan los pacientes y familiares.

En la prestación de los servicios de salud nos hallamos con situaciones que se convierten en instrumentos para dar una atención apartada de la atención humanizada, entre ellas se encuentran: La tecnología, los intereses personales, la gran demanda en la utilización de los servicios, el estrés laboral y de los usuarios, los reprocesos, poca comunicación efectiva con el paciente y su familia, además conociendo las razones que vive a diario el sector salud y las dificultades por el estado de salud de los pacientes que requieren los servicios en el HDG, a partir de ello, nace el sentir de un Equipo de Calidad que se motiva en el servicio cálido, respetuoso y amable, desde ese momento, año 2012, el hospital promueve un cambio y realiza el lanzamiento del programa de humanización, siendo este cada vez más impactante, generando desde cada uno de los trabajadores ideas innovadoras y creativas, que son acogidas por la alta dirección y producidas en cada espacio de la Institución fomentando actitudes y entornos más humanizados.

Humanizando con pasión, ha tenido una gran trayectoria, donde ha predominado el entusiasmo, la tarea hecha con amor y de manera desinteresada, lo hacemos por nuestros usuarios, nuestros compañeros de trabajo, para que nuestro hospital sea esa huella y una marca diferenciadora y llena de valor.

Objetivos del programa

Realizar un diagnóstico adecuado donde se identifiquen las necesidades y expectativas de los pacientes y sus familias hacia un trato humanizado.

Aplicar un modelo de atención humanizada en el HDG, a través de estrategias que permitan el trato amable y cálido en los equipos de trabajo y hacia el paciente y su familia y que sea medible.

Lograr cambios humanísticos a través de valores, conocimientos, actitudes al momento de la prestación de nuestros servicios de salud.

Metodología del programa

El método utilizado es el ciclo PHVA, herramienta de gestión para el mejoramiento continuo.

1. Identificación de las necesidades y expectativas de los pacientes apoyados en el sistema integrado de gestión de la calidad, realizando un diagnóstico y cuantificación de la situación.
2. Establecimos una meta y al lado de esta un modelo de atención humanizado siendo el primer eje **la promoción de la cultura y buen trato**, seguido de otros: **Apoyo Emocional y espiritual, Detección y protección de niños, niñas y mujeres con sospecha de maltrato, Entornos Hospitalarios más humanos, Espacios de Participación Ciudadana, Análisis de fallas en la atención humanizada.**
3. Creación de ideas para conquistar el cambio de cultura
4. Estrategias de medición
5. Mantener el compromiso por la mejora.

ESTRUCTURA HUMANIZADA
PROCESOS HUMANIZADOS
RESULTADOS HUMANIZADOS

Resultados

Luego de una CAMPAÑA MASIVA DE HUMANIZACIÓN se retomó el impulso para la mejora durante la vigencia 2019 lo que nos ha producido:

- % satisfacción mejoró frente a la percepción de los servicios
- Aumento en las felicitaciones
- Entornos con clima organizacional optimo
- Reconocimiento a nivel municipal y departamental
- Usuarios se identifican con el hospital
- Trabajadores cada día más humanizados

Discusión y conclusiones

-) Se requiere contar con un equipo de trabajo y la alta dirección comprometidos
-) Construir una metodología que permita medir la meta propuesta
-) Implementar acciones de mejoramiento inmediatas donde se presenten fallas
-) Establecer indicadores evaluando la satisfacción de usuarios y trabajadores frente al programa.

“No somos perfectos ni lo seremos, pero la pasión por lo que hacemos nos permite ser mejores cada día.”



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	
---	--	---

Programa De Seguridad Del Paciente

En Colombia, a través del sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud, Se establecen figuras que también buscan que la prestación de servicios de salud se realice en un ámbito de seguridad tanto para el paciente como para el personal involucrado en la prestación de servicio. Es así, como la primera figura denominada Habilitación (dirigido a estructura), busca que las IPS establezcan programas de mejoramiento continuo (dirigido a procesos) y la segunda figura Acreditación dirigida a los resultados, busca que los usuarios conozcan sus derechos y deberes y conozcan los resultados de las diferentes intervenciones practicadas.

La Política de Seguridad del Paciente que desarrolla Colombia es el conjunto de acciones y estrategias sencillas que impulsa el Ministerio de Salud y Protección Social, para ser implementadas por las instituciones prestadoras de servicios de salud, las cuales propenden por ofrecer herramientas prácticas en la consecución del objetivo de hacer más seguros los procesos de atención, impactar en la mejora de la calidad y proteger al paciente de riesgos evitables que se derivan de la Atención en salud.

La política de seguridad propende porque cada vez nuestras instituciones y nuestros profesionales sean más hábiles en identificar los errores frecuentes que suceden durante el proceso de atención, aprendan a gestionarlos y prevenirlos para progresivamente instaurar la cultura de seguridad del paciente.

El **Hospital Departamental De Granada E.S.E.** tiene el deber de esforzarse en mejorar los estándares de Calidad así, en un futuro implementar el sistema de Acreditación en el cual se está preparando para cumplir con su objetivo .

El programa de seguridad del paciente describe todas las acciones orientadas a la consecución de los propósitos y fines derivados de la política de seguridad del paciente, con actividades sistemáticas, continuas, evaluables y científicamente probadas que propenden minimizar el riesgo de sufrir incidentes y eventos adversos en el proceso de atención en salud o de mitigar sus consecuencias.

Objetivos del Programa

-) Establecer, implementar y armonizar una política de seguridad del paciente, con el direccionamiento estratégico de la organización.
-) Promover una cultura institucional de seguridad del paciente a todos los colaboradores, ambiente físico, farmacovigilancia, tecnovigilancia y reactivovigilancia.
-) Disminuir el riesgo en la atención brindada a los pacientes.
-) Implementar un sistema de gestión de eventos adversos que permita el análisis y gestión con el fin de disminuir su incidencia y prevalencia.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

-)] Direccional y estandarizar el diseño de los procesos de atención en salud hacia la promoción de una atención segura.
-)] Incrementar e implementar barreras físicas, humanas, administrativas o naturales que mejoren la seguridad del paciente.
-)] Crear en el cliente interno una cultura de seguridad del paciente.
-)] Educar a los pacientes y su núcleo familiar, acerca de los factores que puedan incidir en su atención y forma de abordarlos para su prevención.

Modelo Conceptual del Programa



Ilustración 3 Modelo Conceptual de Seguridad del Paciente

Desarrollo del Programa

Este programa se enmarcan los procesos de calidad y es transversal a todos los procesos de las unidades funcionales asistenciales y administrativos del Hospital Departamental de Granada E.S.E., es responsabilidad de todos los trabajadores y usuarios de la institución y está basado en la aplicación de la Guía Técnica “Buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud” del Ministerio de Salud y Protección Social emitida en el 2010, cuyo objetivo es:

- Prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente.
- Reducir y de ser posible eliminar la ocurrencia de eventos adversos para contar con instituciones seguras y competitivas internacionalmente.
- Desarrollar una Caja de herramientas para la identificación y gestión de los eventos adversos y mejorar la seguridad del paciente en la institución.

Planeación Estratégica de la Seguridad Del Paciente

El propósito de este componente es consolidar una estructura para la seguridad del paciente donde se desarrolle la planeación, coordinación y retroalimentación de las acciones encaminadas a mejorar la seguridad del paciente.



Ilustración 4 Actividades de Ejecución de la Política de Seguridad del Paciente

Líneas de Gestión del Programa



Ilustración 5 Líneas de Gestión del Programa de Seguridad del Paciente

Servicios Habilitados En El Hospital Departamental De Granada

CÓDIGO	SERVICIO	MODALIDAD							COMPLEJIDAD			DISTINTIVO
		INTRAMURAL		EXTRAMURAL			TELEMEDICINA		BAJA	MEDIA	ALTA	
		AMB	HOSP	MOVI L	DOMI CI	OTRA	CR	IR				
101	GENERAL ADULTOS	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064632
102	GENERAL PEDIÁTRICA	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064633
105	CUIDADO INTERMEDIO NEONATAL	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064634
107	CUIDADO INTERMEDIO ADULTOS	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS678729
108	CUIDADO INTENSIVO NEONATAL	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	DHS064635
110	CUIDADO INTENSIVO ADULTOS	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	DHS064636
112	OBSTETRICIA	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064637
120	CUIDADO BÁSICO NEONATAL	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064638
126	HOSPITALIZACIÓN EN UNIDAD DE SALUD MENTAL	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS911527
127	INTERNACIÓN HOSPITALARIA CONSUMIDOR DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS911528
203	CIRUGÍA GENERAL	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064639
204	CIRUGÍA GINECOLÓGICA	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064640
205	CIRUGÍA MAXILOFACIAL	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064641
206	CIRUGÍA NEUROLÓGICA	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064642
207	CIRUGÍA ORTOPÉDICA	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064643
208	CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064644
301	ANESTESIA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064647
304	CIRUGÍA GENERAL	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064648
312	ENFERMERÍA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	DHS064649
320	GINECOBSTETRICIA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064650
328	MEDICINA GENERAL	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	DHS064651
329	MEDICINA INTERNA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064652
333	NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	DHS064654
335	OFTALMOLOGÍA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064655
339	ORTOPEDIA Y/O TRAUMATOLOGÍA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064657
342	PEDIATRÍA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064659
344	PSICOLOGÍA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	DHS064660
345	PSIQUIATRÍA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064661
361	CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064664
387	NEUROCIRUGÍA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064665
501	SERVICIO DE URGENCIAS	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064666
601	TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	DHS064667
602	TRANSPORTE ASISTENCIAL MEDICALIZADO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064668

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	
	PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	

701	-DIAGNÓSTICO CARDIOVASCULAR	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	DHS064669
706	LABORATORIO CLÍNICO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	DHS064671
710	RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064672
712	TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	DHS064673
713	TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064674
714	SERVICIO FARMACÉUTICO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	DHS064675
719	ULTRASONIDO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064676
728	TERAPIA OCUPACIONAL	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	DHS911529
729	TERAPIA RESPIRATORIA	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	DHS064678
739	FISIOTERAPIA	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	DHS064679
740	FONOAUDIOLOGÍA Y/O TERAPIA DEL LENGUAJE	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	DHS064680
816	ATENCIÓN DOMICILIARIA DE PACIENTE CRÓNICO SIN VENTILADOR	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	DHS874490
819	ATENCIÓN A CONSUMIDOR DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	DHS911530
916	PROTECCIÓN ESPECÍFICA – VACUNACIÓN	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	DHS064683
950	PROCESO ESTERILIZACIÓN	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	DHS064684

Tabla 1 Servicios Habilitados

Presentación De Los Servicios Del Hospital Departamental De Granada E.S.E.

Nuestro Hospital se encuentra organizado en Unidades Funcionales, cada una liderada por personal calificado, como Gestor de UFUN; las cuales describimos a continuación:

Unidad Funcional de Urgencias:



El Servicio de Urgencias:

- Sala de espera
- Sala de Triage
- Cuatro (4) consultorios
- Una sala ERA
- Una sala de procedimientos mínimos
- Una sala de reanimación
- Una sala de enfermedad diarreica aguda (EDA)

Observación:

-) Área física con 25 camas habilitadas
-) Estación de enfermería
-) Estación medica
-) Cuartos de trabajo limpio
-) Cuartos de trabajo sucio
-) Tres (3) unidades sanitarias
-) Oficina Gestor de la Unidad Funcional





Recurso Humano

La unidad funcional de urgencias cuenta con:

-) Médicos Generales
-) Enfermeros
-) Auxiliar De Enfermería
-) Camilleros
-) Profesional de la Salud – Gestor de la Unidad Funcional.

Especialidades Que Apoyan la Unidad de Urgencias:

- Medicina General
- Cirugía General
- Ginecología
- Pediatría
- Medicina Interna
- Ortopedia
- Neurocirugía
- Maxilofacial

Unidad Funcional de Consulta Externa



Las instalaciones de Consulta Externa cuenta con una amplia sala de espera dotada de cómodas sillas y digiturno para agilizar la oportunidad de la atención.

El Servicio de Consulta Externa Cuenta Con Lo Siguiente:

- Un acceso rápido y eficiente para la oportuna prestación del servicio
- Una sala amplia de espera con dos unidades sanitarias para el usuario
- Dieciocho (18) consultorios para Medicina General y Especialidades
- Una sala de curaciones menores
- Una oficina Gestor de la Unidad Funcional.
- Historia Clínica Sistematizada

Recurso Humano:

La unidad funcional de consulta externa cuenta con:

-) Auxiliares de Enfermería
-) Profesional de la Salud – Gestor de la Unidad Funcional.
-) Médicos Generales
-) Especialistas de cada servicio habilitado.

Servicios Y Especialidades Que Se Prestan Por Consulta Externa:

- | | |
|--------------------------|------------------------|
| ➤ Anestesiología | ➤ Neurocirugía |
| ➤ Cardiología Pediátrica | ➤ Cirugía Maxilofacial |
| ➤ Cirugía General | ➤ Oftalmología |
| ➤ Ginecobstetricia | ➤ Ortopedia |
| ➤ Medicina General | ➤ Pediatría |
| ➤ Medicina Interna | ➤ Psicología |

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	
	PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ Psiquiatría ➤ Fono Audiología Y/O Terapia Del Lenguaje ➤ Terapia Física ➤ Terapia Respiratoria ➤ Apoyo Diagnóstico, | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Apoyo Terapéutico ➤ Servicio De Imagenología ➤ Procedimientos Menores, ➤ Toma EKG, ➤ Monitoreo Fetal ➤ Curaciones. |
|---|---|

Unidad Funcional de Hospitalización



Tenemos a disposición de los usuarios de nuestra área de influencia 62 camas en el área de hospitalización para adultos para las diferentes especialidades, 24 camas para ginecología y obstetricia; como también contamos con 26 camas en pediatría, atendidas por un completo equipo de especialistas y médicos hospitalarios asistido por personal de enfermería y auxiliares.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

El Servicio De Hospitalización Cuenta Con Lo Siguiente:



-)] Un área de hospitalización para adultos ubicada en el segundo piso de nuestras instalaciones.
-)] Un área de hospitalización para ginecología ubicada en el tercer piso de nuestras instalaciones.
-)] Un área para hospitalización de pediatría ubicada en el tercer piso de nuestras instalaciones.
-)] Una oficina Gestor de la Unidad Funcional.
-)] Historia clínica sistematizada.

Recurso Humano

La unidad funcional de hospitalización cuenta con:

-)] Auxiliar de enfermería por 12 pacientes.
-)] Profesional de Enfermería por 20 pacientes.
-)] Médico General por especialidad:
-)] Camillero.
-)] Auxiliar de Enfermería de Lactario.
-)] Auxiliar de Enfermería exclusivo para curaciones.
-)] Profesional de la salud Gestor de la Unidad Funcional.



Especialidades Que Apoyan Hospitalización:

- | | |
|------------------------|------------------------|
| ➤ Anestesia | ➤ Nutrición |
| ➤ Cirugía General | ➤ Ortopedia |
| ➤ Ginecología | ➤ Pediatría |
| ➤ Medicina General | ➤ Psicología |
| ➤ Medicina Interna | ➤ Terapia Física |
| ➤ Neurocirugía | ➤ Terapia Respiratoria |
| ➤ Cirugía Maxilofacial | ➤ Fonoaudiología |

Unidad Funcional De Apoyo Diagnóstico E Imagenología:

Brindamos apoyo a las diferentes unidades funcionales:

Laboratorio Clínico:



Infraestructura Física

Contamos con instalaciones independientes para servicio transfusional, microbiología y área administrativa, área para montaje de muestras y procedimiento delimitado para química clínica e inmunología, área de hematología y microscopia, área de pruebas especiales. Toma de muestras para urgencias y toma de muestras para consulta externa, con tres cubículos completamente dotados, área de recepción de pacientes, facturación y sala de espera para consulta externa.

Recurso Humano

La unidad funcional de laboratorio cuenta con:

-) Bacteriólogos
-) Auxiliares de Laboratorio.
-) Auxiliares Administrativos.
-) Profesional de la Salud – Gestor de la Unidad Funcional.



Equipos Biomédicos: la unidad de laboratorio clínico cuenta con los siguientes equipos:

-) Química Clínica
-) Hematología
-) Microbiología
-) Coagulación
-) S. Transfusional

Unidad De Apoyo Diagnóstico Imagenología:



Recursos Infraestructura Física Disponible Cuenta Con:

-)] Recepción, información y facturación Imagenología.
-)] Sala de RX convencional con paredes y puertas plomadas.
-)] Sala de RX – Fluoroscopio con paredes y puertas plomadas.
-)] Sala de Tomógrafo Computarizado (TAC) con paredes y puertas plomadas.
-)] Sala de Ecografía.
-)] Oficina para el Gestor de la Unidad Funcional.
-)] El área cuenta con zona de descanso y unidades sanitarias para pacientes, personal Administrativo, médico y paramédico.
-)] Contamos con imágenes digitalizadas que reposan en la historia clínica de cada paciente.
-)] Estamos en capacidad de realizar biopsias dirigidas por Ecógrafo y dirigidas por TAC.

Recurso Humano

El personal asistencial de la unidad está compuesto por:

- Especialistas en radiología.
- Auxiliares de Enfermería.
- Tecnólogos en imágenes diagnósticas.
- Profesional – Gestor de la Unidad Funcional.

Unidad de Cuidados Intensivos Adultos



La UCI Adultos Cuenta con lo Siguiente:

-)] Diez (10) camas en cubículos independientes para el manejo de pacientes que requieren monitoreo de signos vitales (8 intensivos, 2 intermedias).
-)] Cada cubículo de cuidados intensivos está dotado de monitores de última generación para valoración electrocardiográfica, pulsoximetría, frecuencia cardíaca y respiratoria, Gasto cardíaco, aporte de oxígeno y capacidad de succión de forma permanente.
-)] En la unidad de cuidados intensivos prestamos una atención permanente al paciente, con vigilancia y cuidados más de lo habitual con medidas de soporte vital.
-)] Cuenta con excelentes equipos de reanimación.
-)] Entrada independiente de los familiares o visitantes.
-)] Sala de juntas y de información a los pacientes.
-)] Cuenta con Estaciones de enfermería, unidades de descanso y unidades sanitarias para el personal médico y para médico.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	
	PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	

-) Una oficina Gestor de la Unidad Funcional.
-) Historia Clínica Sistematizada.

Estamos en capacidad de realizar procedimientos como: Plasmaféresis, hemodiafiltración, hemoperfusión, traqueotomía y gastrostomía percutánea e implantación de marcapaso trans cutáneo.

Especialidades De Apoyo Para Interconsulta:

- | | |
|------------------------|------------------|
| ➤ Cirugía General | ➤ Ortopedia |
| ➤ Ginecología | ➤ Psicología |
| ➤ Medicina Interna | ➤ Psiquiatría |
| ➤ Neurocirugía | ➤ Terapia Física |
| ➤ Cirugía Maxilofacial | ➤ Maxilofacial |
| ➤ Oftalmología | ➤ Fonoaudiología |

Recurso Humano

El personal asistencial está compuesto por:

- Especialistas
- Médicos generales,
- Auxiliares de enfermería,
- Terapia respiratoria y física
- Nutricionista
- Profesional de la Salud – Gestor de la Unidad Funcional.

El personal posee alta formación en soporte vital, experiencia certificada en cuidado intensivo, curso de ACLS; al igual que nuestro personal administrativo han aplicado a perfiles de cargos con estándares altos en calidad del recurso humano en salud, que nos permiten garantizar un servicio con criterio científico, humano, oportuno y eficiente sobrepasando las expectativas de nuestros pacientes y sus familias.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal



La UCI Neonatal Cuenta Con Lo Siguiente:

-)] Diez (10) servo cunas independientes (4 críticos, 4 básicos, 2 intermedios).
-)] Cada cubículo de cuidados intensivos está dotado de monitores de última generación para valoración electrocardiográfica, pulsoximetría, frecuencia cardíaca y respiratoria, aporte de oxígeno y capacidad de succión de forma permanente.
-)] Cuenta con incubadoras y equipos de reanimación de última tecnología.
-)] En la unidad de cuidados intensivos prestamos una atención permanente al paciente, con vigilancia y cuidados más de lo habitual con medidas de soporte vital.
-)] Entrada independiente de los familiares o visitantes.
-)] Sala de juntas y de información a los pacientes.
-)] Cuenta con Estaciones de enfermería, unidades de descanso y unidades sanitarias para el personal médico y para médico.
-)] Una oficina para el Gestor de la Unidad Funcional.
-)] Historia Clínica Sistematizada.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	
	PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	

Estamos en capacidad de realizar procedimientos como: hemodiafiltración, hemoperfusión, traqueostomía y gastrostomía percutánea.

Recurso Humano

El personal asistencial está compuesto por:

-)] Especialistas
-)] Médicos generales,
-)] Auxiliares de enfermería,
-)] Terapia respiratoria y física
-)] Nutricionista
-)] Profesional de la Salud – Gestor de la Unidad Funcional.

El personal posee alta formación en soporte vital, experiencia certificada en cuidado intensivo, curso de ACLS; al igual que nuestro personal administrativo han aplicado a perfiles de cargos con estándares altos en calidad del recurso humano en salud, que nos permiten garantizar un servicio con criterio científico, humano, oportuno y eficiente sobrepasando las expectativas de nuestros pacientes y sus familias

Especialidades De Apoyo Para Interconsulta:

- | | |
|--------------------------|------------------|
| ➤ Cardiología Pediátrica | ➤ Ortopedia |
| ➤ Cirugía General | ➤ Psicología |
| ➤ Ginecología | ➤ Psiquiatría |
| ➤ Medicina Interna | ➤ Terapia Física |
| ➤ Neurocirugía | ➤ Maxilofacial |
| ➤ Oftalmología | ➤ Fonoaudiología |

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

Unidad Funcional de Cirugía y Unidad Materno Infantil



La unidad de cirugía cuenta con unas instalaciones aptas para el cumplimiento de nuestra misión:

Infraestructura Física:

El servicio de unidad materno infantil cuenta con lo siguiente:

- Un consultorios para consulta urgencias
- Una sala de trabajo de parto con 5 camas
- Una sala de partos con dos camillas ginecológicas
- Una sala para recuperación pospartos con 6 camas
- Un consultorio PAI (Para recién nacidos)

El Servicio de Cirugía Cuenta Con Lo Siguiente:

- Un quirófano para procedimientos ginecológicos
- Tres Quirófanos para procedimientos de diferentes especialidades
- Una sala de recuperación posquirúrgica
- Una sala amplia de espera
- Una oficina Gestor de la Unidad Funcional.
- Una oficina para auditoria de HC de cirugía
- Una oficina para facturación de cirugía y Programación de Cirugía.

Área de Central De Esterilización

La central de esterilización se divide en las siguientes áreas:

- Área de Lavado: Recepciona el instrumental contaminado.
- Área Limpia: Recepciona el instrumental limpio de los diferentes servicios para su empaçado, alistamiento y distribución.
- Área Administrativo: Informes de gestión, trazabilidad de recursos humanos, capacitación, adherencia a la normatividad.
- Área de autoclaves: Óxido de etileno, Peróxido de Hidrógeno, vapor.
- Área Estéril: Donde se almacenan los insumos médico quirúrgicos ya estériles y listos para su distribución.
- Área de Apoyo: Vestir, área de aseo.



Recurso Humano

El personal asistencial está compuesto por:

- Especialistas
- Médicos generales.
- Enfermeros.
- Auxiliares de enfermería.
- Camilleros.
- Auditora.
- Facturadores
- Instrumentadores.
- Profesional de la Salud – Gestor de la Unidad Funcional.

Unidad Funcional de Referencia y Contrareferencia

La unidad funcional de referencia y contrareferencia, cuenta con lo siguiente:



- Tres (3) ambulancias medicalizada (TAM)
- Tres (3) ambulancias básicas (TAB)
- Una oficina del Gestor de la Unidad Funcional de Referencia y Contra referencia

Recurso Humano

La unidad funcional de referencia y contra referencia cuenta con:

-) Conductores.
-) Auxiliares de enfermería
-) Médicos Generales
-) Enfermera
-) Profesional de la Salud – Gestor de la Unidad Funcional.

Unidad Funcional de Apoyo Farmacéutico



El servicio Farmacéutico se encuentra ubicado en el primer piso del Hospital Departamental de Granada, cerca de los servicios de urgencias y observación, permitiendo así una atención rápida y oportuna.

Infraestructura Física:

El servicio funcional de apoyo farmacéutico cuenta con lo siguiente:

- Farmacia del primer piso: cuenta con área de recepción, área de almacenamiento, área de dispensación, área administrativa y un área de Facturación.
- Farmacia satélite de Cirugía: ubicada en el segundo piso, cuenta con área de almacenamiento, distribución, facturación.
- Condiciones locativas de acuerdo con la normatividad vigente (infraestructura física, área y óptimas condiciones de almacenamiento, ventilación, temperatura, humedad, rotación de inventarios.
- Dosis unitaria para medicamentos sólidos orales y antibióticos para pacientes pediatría.

Recurso Humano

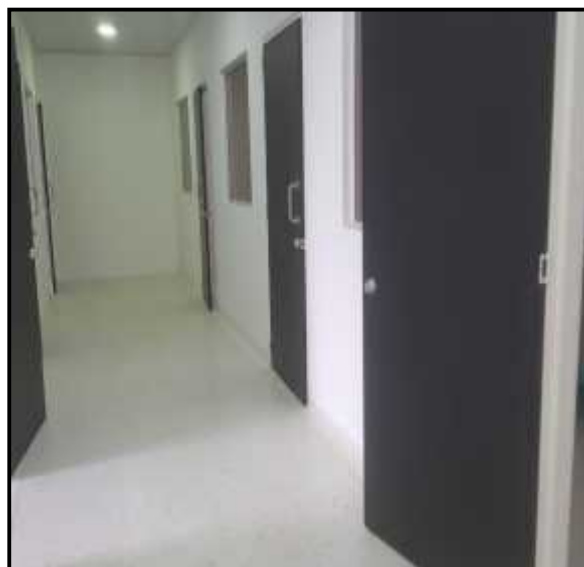
La unidad funcional de apoyo farmacéutico cuenta con:

-) Regente de farmacia
-) Auxiliares de farmacia
-) Profesional Químico farmacéutico – Gestor de la Unidad Funcional.

Otros Servicios:

- Distribución de medicamentos intra hospitalarios
- Venta y Dispensación de medicamentos de control especial, bajo formula médica
- Venta de dispositivos médicos y medicamentos bajo formula médica
- Fármaco vigilancia y tecno vigilancia
- Atención Farmacéutica
- Seguimiento Farmacoterapéutico

Unidad Funcional de Salud Mental



El Servicio De Salud Mental Cuenta Con Lo Siguiente:

- Un área de hospitalización exclusiva con habitaciones unipersonales.
- Un área para talleres y terapias
- Sala para visitas
- Historia clínica sistematizada

Recurso Humano

La unidad funcional de hospitalización cuenta con:

- Auxiliares de enfermería
- Enfermeros profesionales
- Médicos Generales
- Médico especialista en Psiquiatría.
- Psicólogos
- Trabajador Social
- Profesional de la Salud – Gestor de la Unidad Funcional.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	
---	--	---

Unidad de Apoyo de Información y Atención Al Usuario.

Para nuestra institución es primordial la atención al usuario, por tal razón el hospital ha implementado la política de humanización del servicio y el buen trato a los pacientes y sus familiares, en general a todos los usuarios, para lo cual cuenta con funcionarios en cada unidad funcional dentro del Hospital asignados específicamente para la orientación, apoyo, acompañamiento, asesoramiento, información y atención a todas las personas que así lo requieran, por medio del área de atención directa al usuario y la asesoría del SIAU(Sistema de Información de Atención al Usuario)

Ubicación

La oficina de atención al usuario está ubicada en el primer piso de nuestro Hospital y en procura de medir nuestro nivel de atención y el grado de satisfacción de los usuarios, se han ubicado buzones de sugerencias, quejas y reclamos en cada una de las unidades funcionales, la información obtenida de estos se evalúa y se toman los correctivos necesarios en nuestros procesos o se implementan otros si se requiere. La oficina de Atención al Usuario en Conjunto con el equipo de calidad, diseñaron el manual de deberes y derechos del paciente, así como la guía de información y orientación para el usuario.

La oficina se encarga de realizar el seguimiento, dar las respuestas de manera oportuna a los derechos de petición, las quejas, los reclamos y las felicitaciones (P.Q.R.F.) que se reciben, las cuales nos sirven para la medición de la satisfacción en el servicio y de esta manera implementar la participación social.

Recurso Humano

La unidad de apoyo de información y atención al usuario cuenta con: Una coordinadora y colaboradores, quienes actúan dentro de todas las unidades funcionales del hospital, siempre atentos a resolver las inquietudes de los usuarios y de la comunidad en general.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

Análisis De La Prestación De Los Servicios

El análisis se realiza teniendo en cuenta los procesos en que se agrupan los diferentes servicios que tiene habilitados el Hospital, con los datos registrados en la plataforma SIHO del Ministerio de Salud y Protección Social y con los Indicadores de Gestión Institucionales.

Proceso de Consulta Externa

A continuación, se describe el proceso con un análisis comparativo durante las últimas vigencias 2017, 2018 y 2019, con los datos de las consultas por medicina especializada, su comportamiento durante este periodo y las causas de las variaciones con el fin de determinar la situación en que se encuentra en la actualidad y posibles acciones de mejora que impacten en la prestación del servicio a los usuarios.

Comportamiento:

Se evidencia una disminución de horas programadas en promedio de 8.6 %, lo que hace específicamente que haya un porcentaje de demanda insatisfecha del 10% en el año 2019, indicador que inicio su medición desde esta vigencia que corresponde a 3.382 citas no asignadas con oportunidad dentro del periodo.

En cuanto a la oportunidad de consulta de medicina especializada para el año 2019 aumento a ocho (8) días, dos (2) días más que el año 2018, anotando que se encuentra dentro del estándar establecido por el Ministerio que es de quince (15) días.

Dentro del proceso en el año 2019, se estableció la medición de nuevos indicadores que permitieran tener mayor información para la toma de decisiones, dentro de estos se encuentran el porcentaje de inasistencias, el número de inasistencias y la demanda insatisfecha.

VARIABLE	2018	2019
HORAS DE CONSULTA PROGRAMADA	13.393	12.240
NUMERO DE CONSULTAS PROGRAMADAS REALIZADAS	39.221	34.402
NUMERO DE CONSULTAS OFERTADAS	40.179	36.720
NUMERO DE DIAS OPORTUNIDAD DE CONSULTA MEDICINA ESPECIALIZADA	6	8
NUMERO DE CONSULTAS ASIGNADAS PROGRAMADAS	40.045	34.622
INASISTENCIA PORCENTAJE	Sin Información	3%
INASISTENCIA NUMERO DE CITAS	Sin Información	948
DEMANDA INSATISFECHA PORCENTAJE	Sin Información	10%
DEMANDA INSATISFECHA NUMERO DE PACIENTES	Sin Información	3.382

Tabla 2 Comportamiento Consulta Externa

No se presenta información de la vigencia 2017 debido a la falta de confiabilidad en los registros que se tienen, más sin embargo es de tener en cuenta que desde la vigencia 2019, se realizó una validación de los indicadores y de las fuentes de información, esto nos ha permitido contar con datos precisos sobre el comportamiento del servicio en la última vigencia.

En cuanto a las especialidades de mayor demanda, se observa disminución en la citas asignadas en el año 2019 por los ajustes en programación de los profesionales, dando equilibrio con otros procesos como es el de cirugía y teniendo en cuenta la disponibilidad de especialistas con que conto el hospital. No se incluye ortopedia a pesar de ser una especialidad de gran demanda dado que no hay datos de los años 2017 y 2018, en el 2019 el número de pacientes que solicitaron cita por ortopedia fue 6724.

Especialidades De Mayor Demanda	2017	2018	2019
Cirugía	4,451	5,078	4,295
Ginecología	5,729	6,217	4,295
Medicina Interna	5,783	8,505	7,020
Obstetricia	1,245	1,920	1,226
Pediatría	2,980	3,178	2,754

Tabla 3 Comportamiento Especialidades

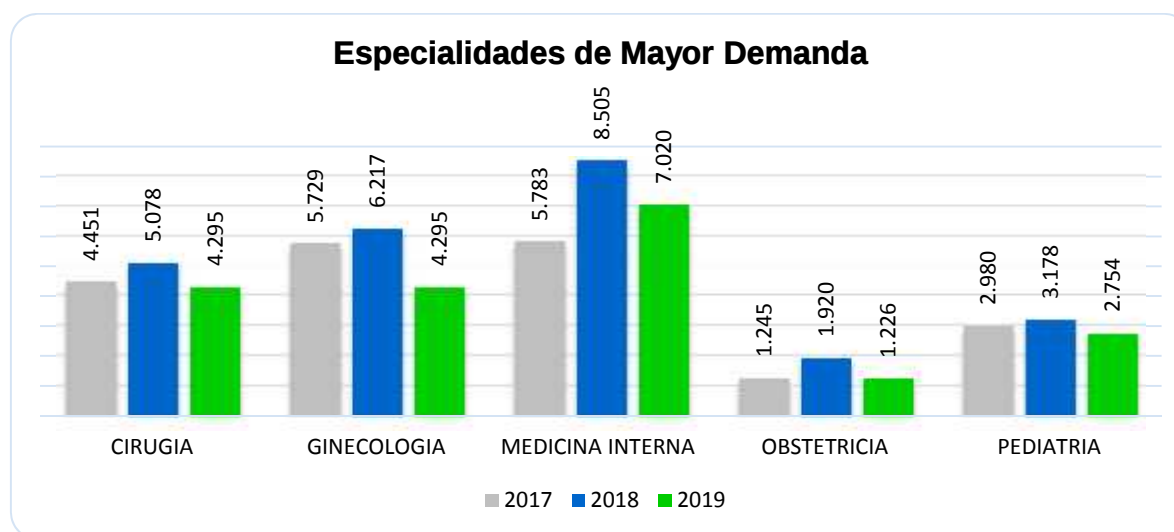


Ilustración 6 Comparativo Comportamiento Especialidades

Oportunidad en Consulta Externa	2017	2018	2019
Oportunidad de citas medicina general (Estándar 5 días)	3	2	1
Oportunidad de citas cirugía general (Estándar 20 días)	6	7	10
Oportunidad de citas ginecología (Estándar 8 días)	7	5	8
Oportunidad de citas obstetricia (Estándar 5 días)	8	4	7
Oportunidad de citas medicina interna (Estándar 15 días)	8	4	9

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	
	PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	

Oportunidad de citas pediatría (Estándar 5 días)	2	3	5
--	---	---	---

Tabla 4 Comportamiento Oportunidad Citas Consulta Externa

La demanda en las especialidades de ginecobstetricia, cirugía, y medicina interna ha aumentado, por lo que se ha venido aumentando la oferta de esta, ya que de no hacerlo esto afectaría directamente la oportunidad y la demanda insatisfecha.

El número de consultas ofertadas en el año 2019 disminuyó, este dato está directamente relacionado con el porcentaje de demanda insatisfecha del 10%, teniendo en cuenta que las horas programadas para los especialistas disminuyeron en un 8.6%, debido a los ajustes institucionales para cubrir la demanda en otros procesos, esta disminución es admisible. No se cuenta con datos de demanda insatisfecha de años anteriores.

La especialidad de ginecología y obstetricia no cumplen las metas de oportunidad en el 2019, esto se da por la falta de mayor oferta de esta especialidad, debido a no encontrar profesionales especializados en ginecología que presten sus servicios en la institución.

Aspectos relevantes del proceso

Se observa que el comportamiento en los últimos 2 años es similar, la cantidad de consultas atendidas en el 2018 con relación al 2019 coincide con la cantidad de horas contratadas, las cuales fueron menores en el 2019. Al no tener un dato comparativo de demanda insatisfecha se puede asumir que el valor podría ser semejante por lo que se puede tener en cuenta el porcentaje del 2019 para tomar acciones de mejora en cuanto a la consulta especializada.

Por el tipo de población que se presenta en nuestro entorno es de esperarse el comportamiento en las especialidades de mayor demanda, así como ortopedia que tiene una oportunidad de 10 días y 6,724 usuarios solicitaron cita en el año 2019, es un dato que va directamente relacionado con las cirugías de urgencia y programada de esta especialidad.

Oportunidades de mejora

- Aumentar las horas programadas para el proceso de consulta externa de las especialidades de mayor demanda de tal manera que se cuente con citas disponibles durante el transcurso de todo el mes.
- Ampliar el portafolio de servicios con nuevas especialidades que han sido solicitadas por la comunidad, las cuales no se prestan en la actualidad
- Mejorar los canales de comunicación para la población con el hospital para evitar el aumento de la demanda insatisfecha y la asignación oportuna de las especialidades que lo ameritan

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	---	---

Proceso de Urgencias

A continuación se presentan los resultados del proceso de urgencias analizando el comportamiento en las últimas tres vigencias

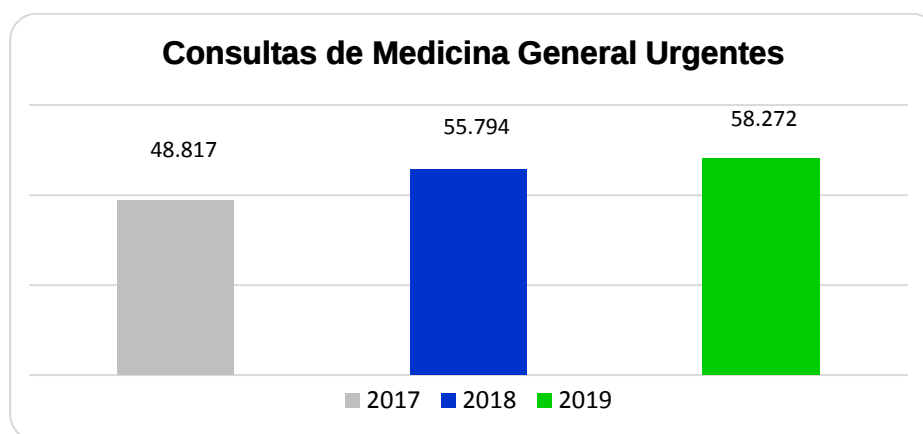


Ilustración 7 Comparativo Consultas de Urgencias Medico General

Los datos nos arrojan el alto incremento de consultas en el servicio cercano a las 10,000 consultas entre el año 2017 y 2019, lo cual nos está indicando la necesidad apremiante de tener un 1er nivel fortalecido que pueda resolver casos que están congestionando el 2do nivel, esto garantizaría una mejor oportunidad en la atención la cual se ve afectada por el gran volumen de usuarios que acuden a recibir una atención en la IPS de 2do nivel por falta de atención en el 1er nivel.

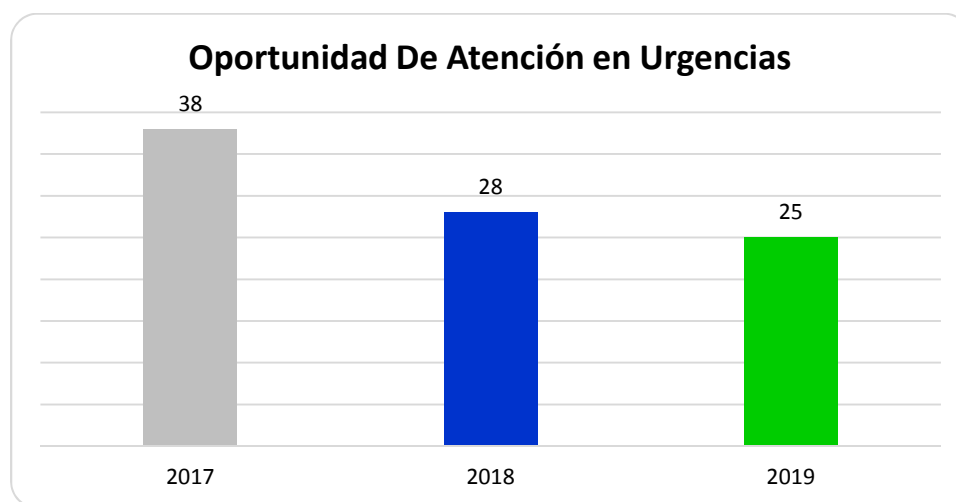


Ilustración 8 Comparativo Oportunidad en la Atención de Urgencias

Es notorio y relevante el trabajo que se ha venido realizando en el servicio de urgencias, la tendencia en el comportamiento de la oportunidad es a disminuir el tiempo de la atención independiente de que el volumen de usuarios se incremente.

Esto se debe a las estrategias que se han venido implementando como son:

- Auxiliar de enfermería en el consultorio con el Médico
- Verificación continua del volumen de pacientes y apoyo con Médico extra en caso de que se requiera.
- Seguimiento a personal Auxiliar de Enfermería para que realice los procedimientos en sala de procedimientos de manera oportuna y se descongestionen los consultorios.
- Seguimiento frecuente a la oportunidad por parte de Gestor y de Atención al Usuario.

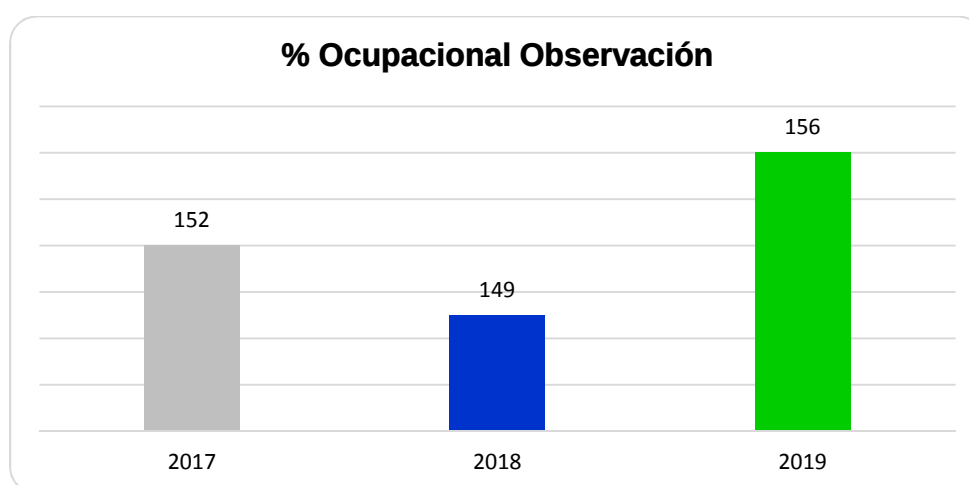


Ilustración 9 Comparativo Porcentaje Ocupacional de Observación

Es relevante y preocupante la sobreocupación en el servicio, cabe anotar que la institución tiene la capacidad instalada en talento humano para poder brindar la atención, pero el espacio no favorece para brindar un servicio con calidad, teniendo riesgos de incremento de infecciones por la sobreocupación en un espacio muy limitado. La dotación de camillas no es idónea para tener pacientes en área de observación por tanto deben quedar en camillas de movimiento generando alto riesgo de caídas.

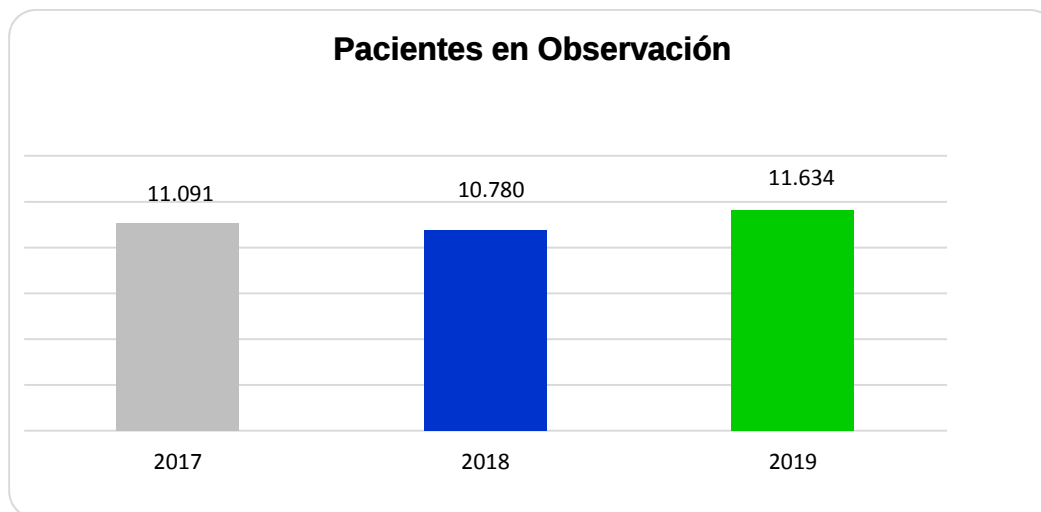


Ilustración 10 Comparativo Pacientes en Observación

En esta grafica podemos evidenciar que para el 2017, a pesar de que el número de pacientes que ingresaron a urgencias fue menor, La falta de rotación de pacientes genero un porcentaje ocupacional más alto que en el 2018, situación que mejoro con ajustes que se realizaron en trámites de remisión más oportunos con las EPS y autorización de ingreso al servicio de hospitalización a si se tuvieran problemas administrativos de aseguramiento.

Oportunidades De Mejora

- Como podemos ver es apremiante la necesidad de ampliar la infraestructura para el servicio de observación y mejorar la dotación de camillas, monitores y accesorios que se requieren para la prestación del servicio.
- Observando el incremento en el volumen de usuarios que acuden a recibir atención en nuestro servicio nos muestra la credibilidad y confianza que la población de los municipios de referencia tienen en el servicio que se presta en nuestra institución por lo cual se debe aumentar la promoción de los servicios de nuestro hospital en otros municipios.
- Debemos seguir trabajando arduamente en la humanización, la seguridad y la calidad en la prestación del servicio de tal manera que la percepción de los usuarios continúe mejorando.

Proceso Cirugía y Unidad Materno Infantil

A continuación se presenta el comportamiento cuantitativo de los servicios de Cirugía y UMI, teniendo en cuenta los datos de los años 2017, 2018 y 2019, basado en la información de los indicadores del proceso, entre los cuales están la totalidad de cirugías, partos, cesáreas, oportunidad, total de nacimientos entre otros. Estos servicios tienen un gran impacto dentro de una institución de salud, pues no solo es un gran generador de recursos si no que a su vez afecta los resultados de calidad en la atención del binomio madre-hijo.

Para este análisis es importante tener en cuenta que El Hospital Departamental Granada E.S.E., es una Institución de segundo nivel, cuenta con cuatro (4) salas de cirugía, con adecuada dotación de equipos biomédicos; en la unidad materna infantil dispone de cinco (5) camas de trabajo de parto, seis (6) para observación, una (1) sala de parto con dos (2) cubículos independientes. Además, el comportamiento de las cifras se ve directamente afectado por los contratos con las diferentes EPS de la región.

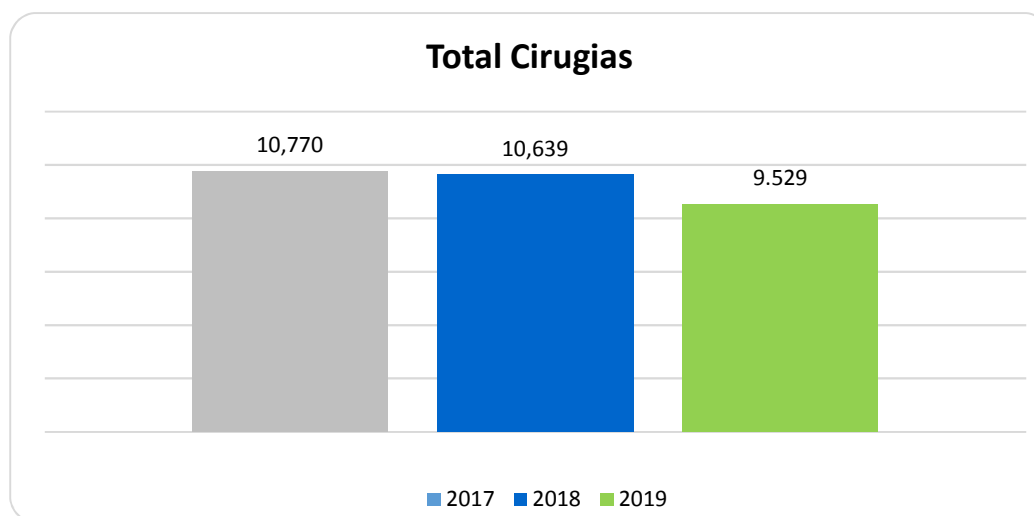


Ilustración 11 Comparativo de Cirugías

Se revisaron las cifras de total de cirugía de los tres (3) años anteriores, evidenciando una disminución importante 1.110 pacientes para el año 2019 en comparación con el 2018, la cual se pudo ver afectada por los contratos de las EPS, ya que para el año de 2018 los usuarios de la EPS Sanitas fueron trasladados a otras Entidades de Salud, como lo son: Famisanar, Salud Total, Nueva EPS, estas Entidades no generan autorización para procedimientos ambulatorios ni de urgencias. También en las especialidades quirúrgicas se presentó disminución como urología y oftalmología.

En promedio el 52% de los procedimientos realizados en este periodo corresponde a los grupos quirúrgicos de 7 a 10, seguido del 34% en los grupos de 2 a 6, el otro 14% equivale a los procedimientos mayor de grupo 10, de 11 a 13 el 10% y de 20 a 23 el 4% respectivamente.

Oportunidad en Cirugía Programada

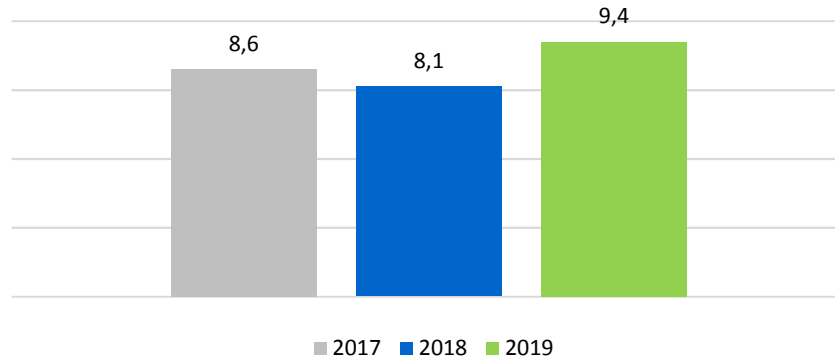


Ilustración 12 Comparativo Oportunidad en Cirugía Programada

En los años analizados se evidencia que el promedio anual de la oportunidad en la cirugía programada esta dentro de la meta esperada, a pesar que hay un aumento para el 2019 de 1,3 dias. Hay especialidades médico-quirúrgicas con mayor influencia sobre la programación que otras, por lo que determinar cuáles son esas especialidades es el primer paso en el mejoramiento del servicio de cirugía, por lo tanto, es muy importante el numero de agendas quirúrgicas de los especialista, ya que permite mantener la oportunidad esperada.

Cirugía Cancelada

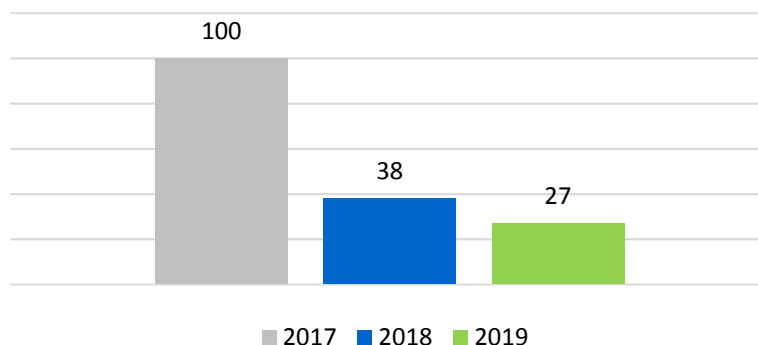


Ilustración 13 Comparativo Cirugías Canceladas

Dentro del análisis de cirugías programadas durante estos tres años las causas más importantes de cancelación quirúrgica, están relacionadas con las condiciones del paciente, causas estructurales y administrativas, se evidencia que la cancelación por causas inherentes a la institución tiene tendencia a la disminución generando un comportamiento positivo; siendo estas por situaciones de incapacidad médica, cierre de vía y temblor.

UNIDAD MATERNO INFANTIL UMI

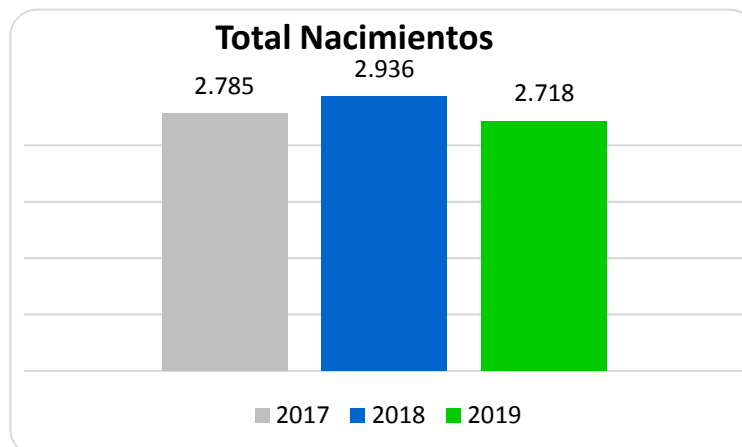


Ilustración 14 Comparativo Total Nacimientos

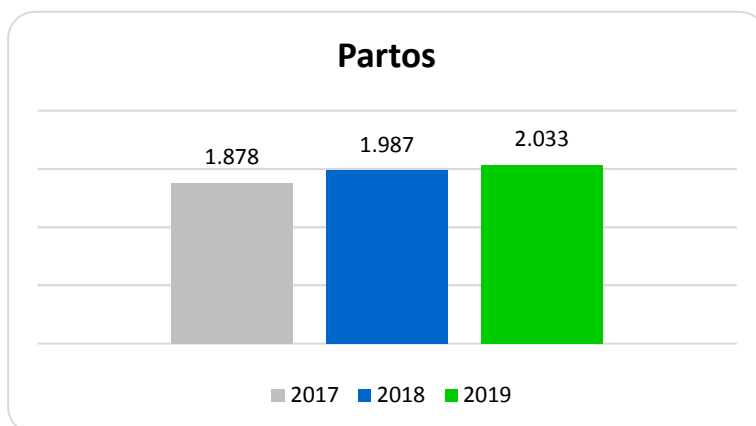


Ilustración 15 Comparativo Partos Vaginales

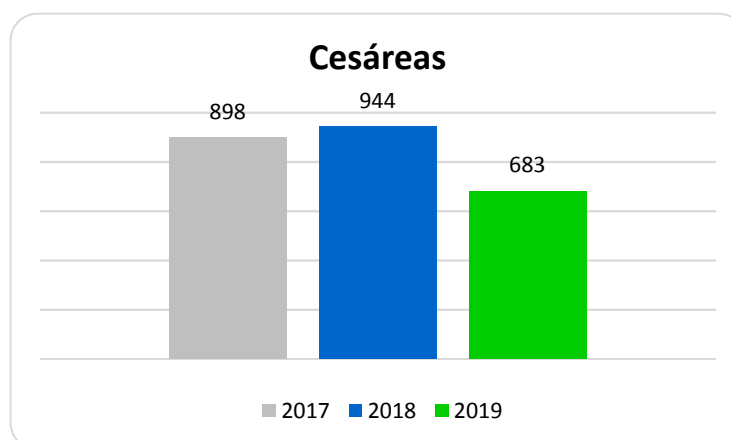


Ilustración 16 Comparativo Partos por Cesárea

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	
---	--	---

Se presentó una tendencia a la baja en los nacimientos en el Municipio en el último año, pasando de 2.936 en 2018 a 2.718 en 2019, la reducción total de nacimientos durante este periodo es 218. En promedio en los 3 años el 52% de los nacimientos fueron hombres y el 48% mujeres. El Hospital por ser una Institución de segundo nivel atiende a gestantes de otros municipios siendo este el 57% del total de los nacimientos y de las gestantes residentes en Granada el 43% del número de nacimientos. Del total de nacimientos registrados el 32% de las madres se encontraban entre los 20 a 24 años, seguido con el 24% en los cuales las madres tenían de 15 a 19 años y finalmente el 21% de las madres tenían 25 a 29 años, estas cifras indican que durante estos 3 años el 77% de los casos de nacimientos las madres fueron mujeres entre 15 y 29 años de edad. Por otra parte, el 22% de las madres están entre el rango de edad de 30 a > de 54 años, el nacimiento de las madres de < de 15 años es del 1% del total de los nacimientos. En este periodo se registraron 45% de las madres asistieron a menos de 6 consultas de control prenatal durante su periodo de embarazo, el 34% de los casos de los nacimientos las madres asistieron de 7 o más consultas de control prenatal, sin embargo el 4% de las madres no asistieron a consulta de control prenatal. Durante el periodo se presentaron 5.898 nacimientos con tipo de parto espontaneo que equivale al 70%, los partos por cesárea fueron de 2.525 nacimientos para un equivalente de 30% del total de nacimientos. Según el peso del nacido vivo el 44% de los casos registró un peso de 3001 a 3500 gramos, el 24% presento un peso al nacer entre 3501-4000 gramos. Las cifras de nacimientos por debajo de 2500 fueron el 6%.

Aspectos Relevantes en el Servicio

Es significativo resaltar la infraestructura y los equipos biomédicos con que cuentan los servicios, que permiten realizar procedimientos mínimamente invasivos como laparoscopia en la especialidad de cirugía general y además la complejidad en la especialidad de neurocirugía. También el excelente talento humano de profesionales en las diferentes especialidades, Anestesiólogos, Médicos Generales, Instrumentadores, Personal de Enfermería Profesional y técnico y Servicios Generales, que han permitido la atención de pacientes quirúrgicos y Maternas de la Región del Ariari.

El área de central de esterilización, cuenta con diferentes métodos, entre los cuales están el peróxido de hidrogeno de alta tecnología logrando un ciclo en 50 minutos, el autoclave de vapor y oxido de etileno, permitiendo esterilizar diferentes textiles, insumos y dispositivos medico quirúrgicos.

Oportunidades de Mejora

- La disminución de los procedimientos quirúrgicos se vio afectado directamente por el déficit contractual con las EPS por lo que se debe aumentar el mercadeo.
- Se requiere la ampliación de las franjas quirúrgicas según la demanda del servicio aumentando la cantidad de profesionales que prestan sus servicios en la institución.
- Al ser una de las instituciones de Segundo Nivel del Departamento se deben fortalecer los programas de la unidad materno infantil para la atención de los partos.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

Proceso de Hospitalización

La UFUN Hospitalización presta servicios de hospitalización adultos, ginecobstetricia y pediatría, se encuentra dividido en dos pisos, en el segundo piso cuenta con las 62 camas para hospitalización de adultos por las especialidades de Cirugía General, Ortopedia y Traumatología, Medicina Interna, Neurocirugía y Cirugía Maxilofacial, en el tercer piso se cuenta con 24 camas para la especialidad de Ginecología y 26 camas para la especialidad de Pediatría, el personal de la unidad funcional se encuentra ubicado según el requerimiento de cada especialidad, para asegurar una prestación del servicio con calidad, se cuenta con personal exclusivo para administración de medicamentos en hospitalización adultos.

Indicadores Del Servicio Comparativo Años 2017-2018-2019

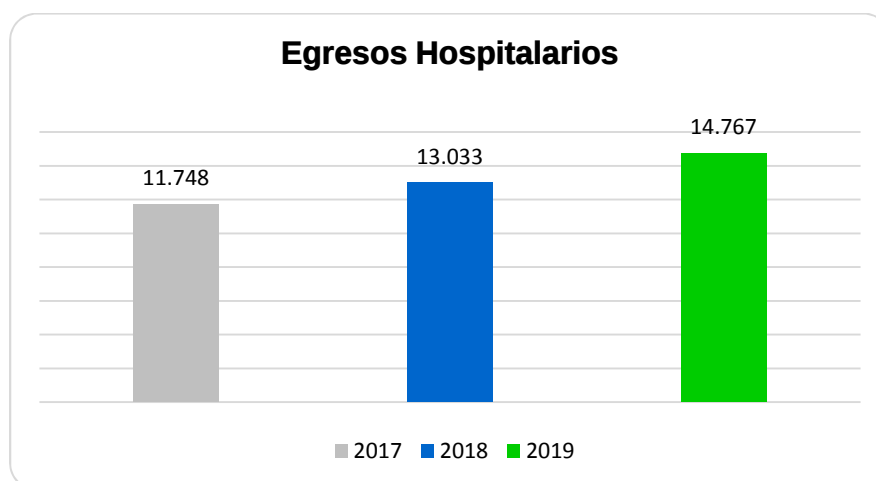


Ilustración 17 Comparativo Egresos Hospitalarios

Se observa un aumento progresivo en el número total de egresos hospitalarios, la asignación de camas ha sido oportuna y coordinada con las gestoras de las demás unidades funcionales, los pacientes con tramites de remisiones a manejo integral o ayudas diagnosticas ha mejorado significativamente, pasando de 15 y hasta 30, a 8 días o menos para requerimientos de oxígenos domiciliarios entre otros, se continua con la verificación diaria sobre tramites de remisiones pendientes que definen egresos y materiales quirúrgicos para brindar oportunidad en la realización de procedimientos de los pacientes que lo requieran, el seguimiento se hace en ronda y entrega de turno identificando demoras en los trámites.

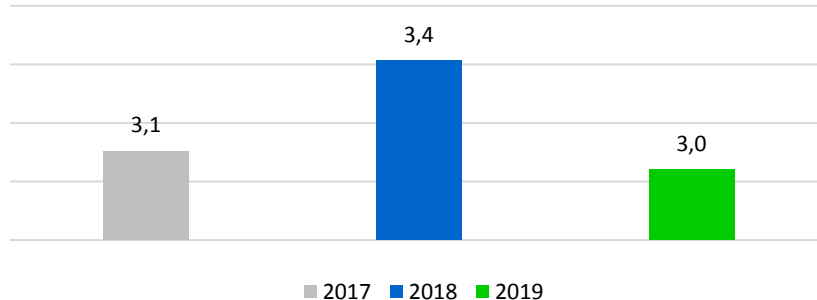
PROMEDIO DIAS DE ESTANCIA


Ilustración 18 Comparativo Promedio Día Estancia Hospitalización

El promedio días de estancia tiene meta de 3.5 días para el servicio de hospitalización, teniendo en cuenta todas las especialidades se cumplió en las 3 vigencias con este indicador, especialidades como ginecología, cirugía general y ortopedia manejan un promedio días de estancia de 2, sopesando así especialidades como medicina interna, pediatría y neurocirugía en las que los días de estancias son mayores por los tratamientos indicados a los pacientes, se continua con la metodología de comunicación activa con las EPS respecto a los tramites o remisiones para evitar las estancias prolongadas mediante seguimiento diario en entrega de turno y en rondas con los especialistas.

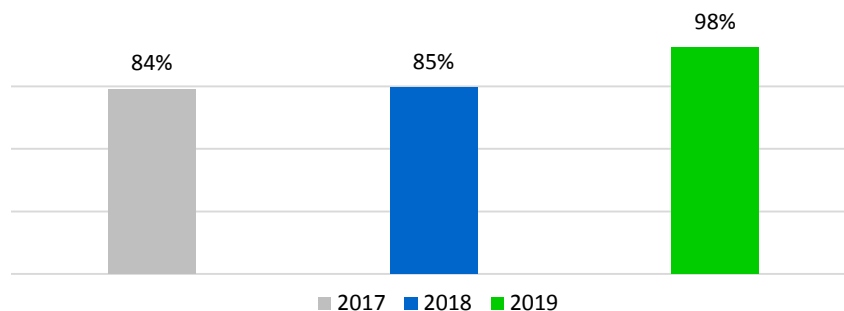
PORCENTAJE OCUPACIONAL


Ilustración 19 Compartido Porcentaje Ocupacional Hospitalización

El porcentaje ocupacional del servicio, muestra un aumento del 13% para la vigencia 2019, se trabajó constantemente en la asignación de unidades y reubicación de pacientes según el tipo de diagnóstico para evitar las infecciones cruzadas, mejorando la oportunidad en el traslado de los pacientes de los diferentes servicios al servicio de hospitalización, se tomaron camas prestadas de otras especialidades para asignarlas a medicina interna que tuvo una mayor ocupación durante la vigencia 2019 por diferentes diagnósticos entre ellos los pacientes con diagnóstico de Dengue, se continua la comunicación con el servicio de referencia y contrareferencia para informar ocupación diaria y que a su vez se informe al

CRUE en caso de sobreocupación o necesidad de ofertar camas del servicio, mediante seguimiento diario a la asignación de camas y censo hospitalario, se aumenta la Meta: 85% para el año 2020 del 75% que se manejó para estas vigencias.

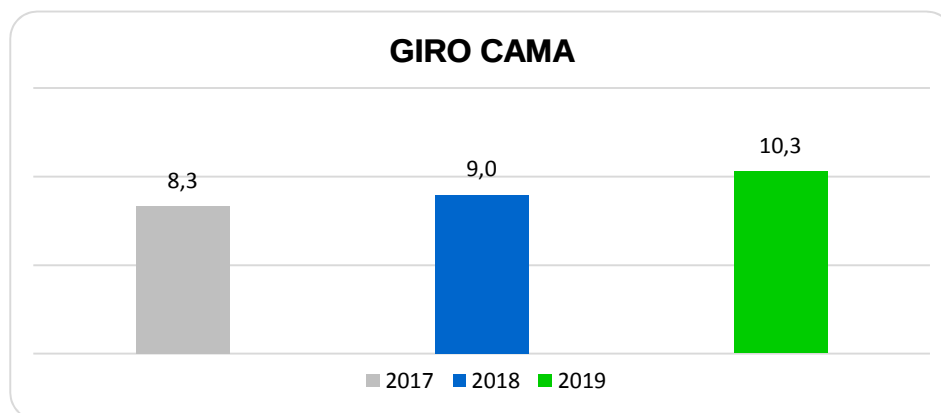


Ilustración 20 Comparativo Giro Cama Hospitalización

El giro cama presento aumento progresivo entre las vigencias, a pesar de presentarse estancias prolongadas por remisiones a manejo integral o a apoyo diagnostico no oportunas y demoras en la oportunidad de los materiales quirúrgicos (cierre de la vía Bogotá Villavicencio por daños), los pacientes que se hospitalizaron en las especialidades de ginecología y cirugía general hacen que la cama gire más veces en el mes y que mejore el promedio general para el servicio ya que los días de estancia para estas son de 2 días en promedio, se continua haciendo reporte a los auditores de las EPS de las remisiones no oportunas, verificación diaria de la disponibilidad de material y soporte en comunicación continua con líder de cirugía y central de esterilización, supervisión diaria a estancias prolongadas y asignación de camas. Meta: mayor a 7 veces/mes.

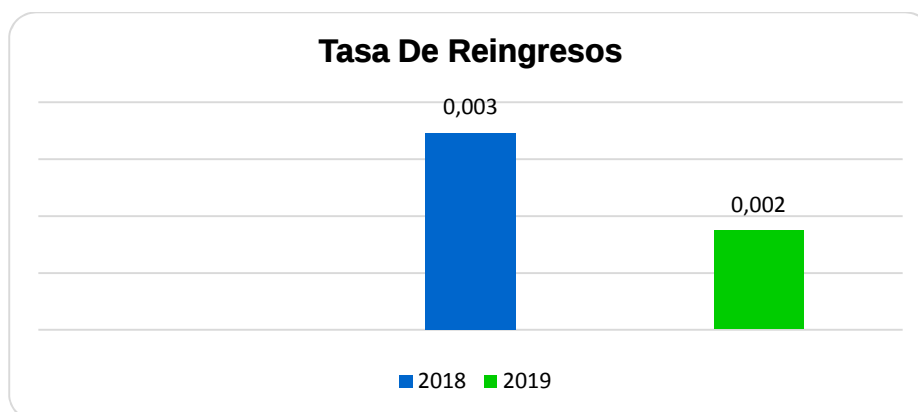


Ilustración 21 Comparativo Tasa de Reingresos Hospitalización

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	
	PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	

Los datos de la vigencia 2017 se manejaron en porcentaje, no se tienen datos en tasa, sin embargo el promedio general de la vigencia se mantuvo dentro de la meta que fue <1% del total de los egresos X 100 y para las vigencias 2018 y 2019 la tasa de reingresos se mantuvo dentro de la meta < 1 X 1000 egresos vivos, en el servicio de hospitalización se entregan las recomendaciones de egreso y se brinda educación en el tratamiento que debe mantener el paciente una vez egrese de su estancia hospitalaria con el fin de evitar las complicaciones y los reingresos a la institución, se realiza registro en el formato de egreso sobre la entrega de folletos y recomendaciones al egreso.

Oportunidades de mejora

- En el servicio se observa deterioro en algunos muebles que generan confort al paciente: las mesas auxiliares para alimentación, silletería de acompañantes permanentes, camas en mal estado deterioradas por el uso, luces insuficientes en algunas habitaciones, dispensadores de agua en deteriorados, televisores fuera de servicio en la mayoría de las habitaciones en general por cumplir ciclo de vida útil, por lo que se requiere estudiar alternativas que permitan la renovación de los muebles y equipos de Hospitalización.

Proceso Unidad de Cuidado Intensivo Adulto

A continuación se presentará el comportamiento de los indicadores de la Unidad De Cuidado Intermedio e Intensivo Adulto, comparativos de los años 2017, 2018, 2019, con el ánimo de revisar su comportamiento en los últimos años y tomar medidas al respecto. Se mostrará a través de gráficas para su mayor comprensión y análisis.

Comportamiento

En la gráfica que se muestra a continuación se detallan los egresos de los años 2017, 2018, 2019.

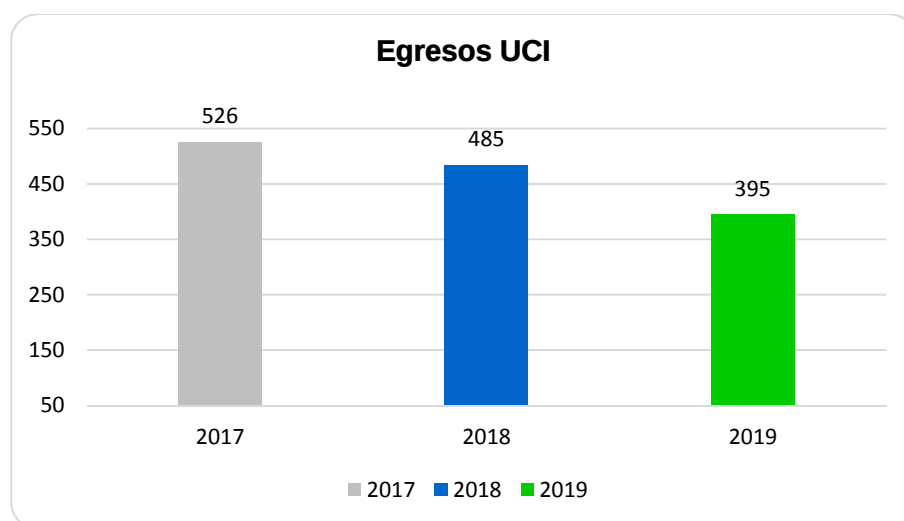


Ilustración 22 Comparativo Egresos UCI

En el 2017, Los egresos de la Unidad De Cuidado Intensivo Adulto fueron de un total de 526 pacientes, un promedio de 44 pacientes en el mes.

En el 2018, los egresos de la Unidad De Cuidado Intensivo Adulto fueron de un total de 485 pacientes, un promedio de 40 pacientes en el mes. Disminuyendo en 41 pacientes con respecto al año 2017.

En el 2019, los egresos de la Unidad De Cuidado Intensivo Adulto fueron un total de 395 pacientes, un promedio de 33 pacientes mes, una diferencia de 90 pacientes con respecto al año 2018, y una diferencia de 131 pacientes con respecto al año 2017.

Esto debido a que se habilito el servicio de intermedios a partir del mes de agosto de 2017, por lo que la cantidad de pacientes sumados en los anteriores meses hace parte de la diferencia.

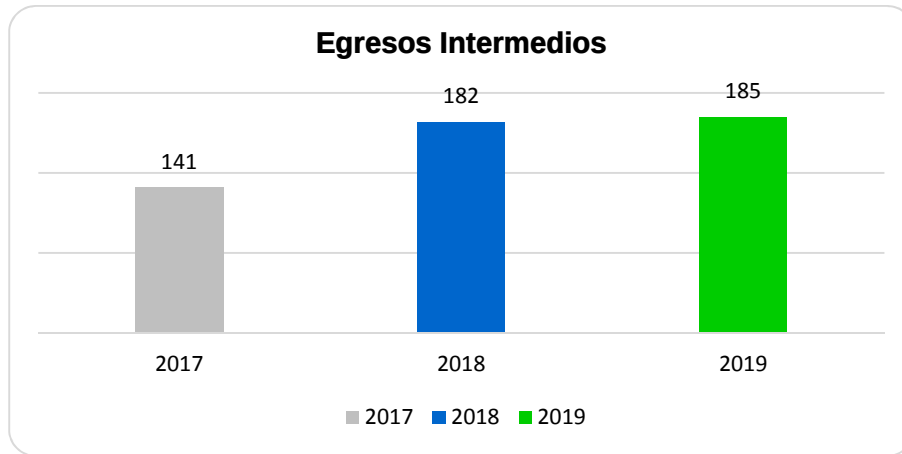


Ilustración 23 Comparativo Egresos Cuidados Intermedios

En el 2017, Los egresos de la Unidad De Cuidado Intermedio Adulto fueron de un total de 141 pacientes, un promedio de 28 pacientes en el mes.

En el 2018, los egresos de la Unidad De Cuidado Intermedio Adulto fueron de un total de 182 pacientes, un promedio de 15 pacientes en el mes. Aumentando en 41 pacientes con respecto al 2017.

En el 2019, los egresos de la Unidad De Cuidado Intermedio Adulto fueron un total de 185 pacientes, un promedio de 15 pacientes mes, una diferencia aumentando 3 pacientes con respecto al 2018, y 44 pacientes con respecto al 2017.

Esto debido a que se habilito este servicio a partir del mes de agosto de 2017, lo que hace que haya más pacientes comentados y aceptados para este servicio.

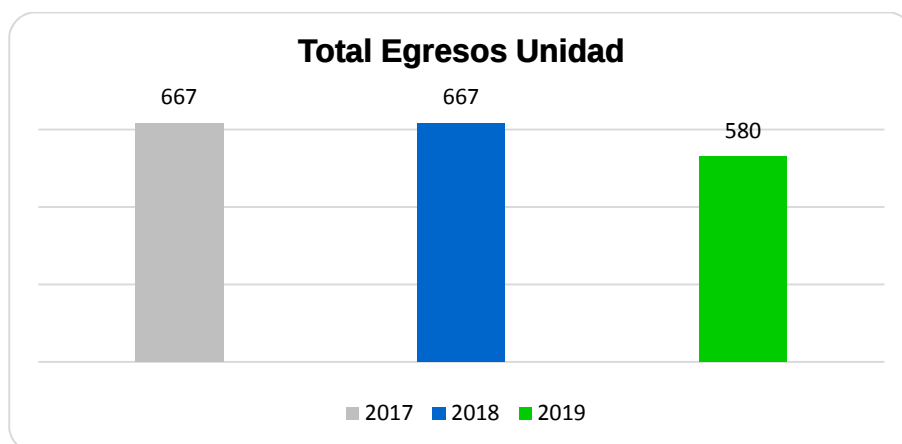


Ilustración 24 Comparativo Total Egresos Unidad

En el 2017 Los egresos de la Unidad De Cuidado Intensivo e Intermedios Adulto fueron de un total de 667 pacientes, un promedio de 55.5 pacientes mes, en este año se habilito el servicio de Cuidado Intermedio a partir del mes de agosto.

En el 2018, los egresos de la Unidad De Cuidado Intensivo e Intermedios Adulto fueron de un total de 667 pacientes, un promedio de 55.5 pacientes en el mes. Disminuyendo en 9 pacientes con respecto al año 2017.

En el 2019, los egresos de la Unidad De Cuidado Intensivo e Intermedios Adulto fueron un total de 580 pacientes, un promedio de 48 pacientes mes, una diferencia de 87 pacientes con respecto al año 2018, y una diferencia de 96 pacientes con respecto al año 2017. Esta disminución se debe que en el año 2019 hubo varios pacientes con estancias prolongadas, durando en promedio de dos a cuatro meses, lo que hace que disminuya la cantidad de pacientes egresados en la unidad.

La grafica que se muestra a continuación es el comportamiento del giro cama en los años 2017, 2018, 2019.

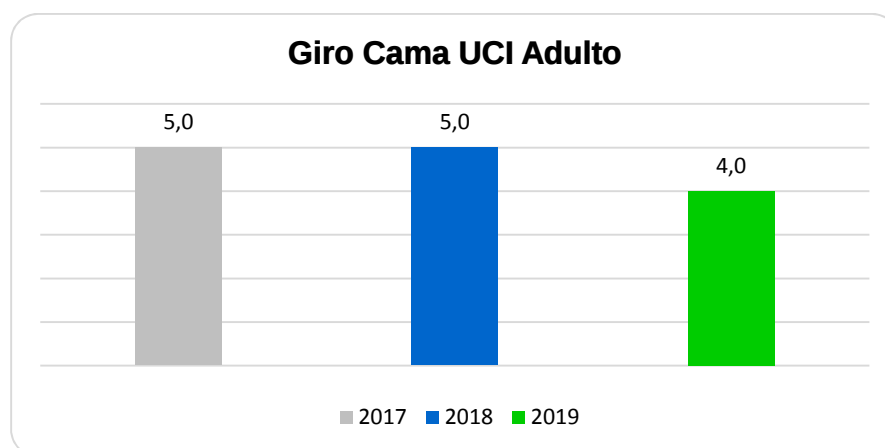


Ilustración 25 Comparativo Giro Cama UCI

En el 2017, el Giro Cama de la Unidad De Cuidado Intensivo Adulto fue un promedio de 5 veces en el mes. Cumpliendo la meta establecida (Meta >4 veces) para dicho año.

En el 2018, el Giro Cama de la Unidad De Cuidado Intensivo Adulto fue un promedio de 5 veces en el mes. Cumpliendo la meta establecida (Meta >5 veces) para dicho año.

En el 2019, el Giro Cama de la Unidad De Cuidado Intensivo Adulto fue un promedio de 4 veces en el mes. No cumpliendo la meta establecida (Meta >5 veces) para este año. Esta disminución del giro cama se debe que en el 2019 hubo varios pacientes con estancias prolongadas, lo que imposibilitó el giro cama más adecuado para dicho año.

Giro Cama UCI Intermedios

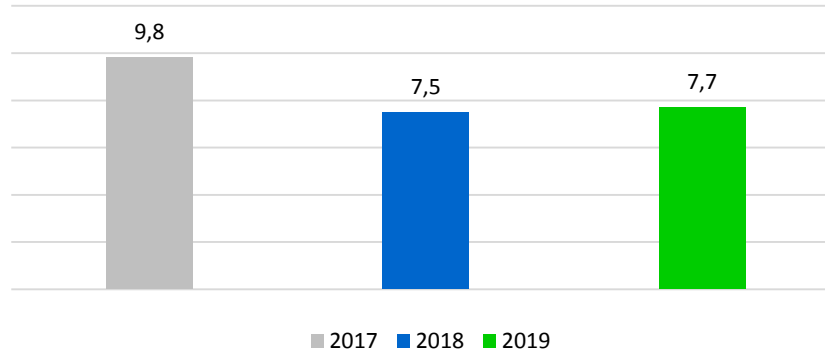


Ilustración 26 Comparativo Giro Cama Cuidados Intermedios

En el 2017, el Giro Cama de la Unidad De Cuidado Intermedio Adulto fue un promedio de 9.8 veces en el mes. Cumpliendo la meta establecida (Meta >8 veces) para dicho año.

En el 2018, el Giro Cama de la Unidad De Cuidado Intermedio Adulto fue un promedio de 7.5 veces en el mes. No cumpliendo la meta establecida (Meta >8 veces) para dicho año.

En el 2019, el Giro Cama de la Unidad De Cuidado Intermedio Adulto fue un promedio de 7.7 veces en el mes. No cumpliendo la meta establecida (Meta >8 veces) para este año.

Giro Cama Total Unidad

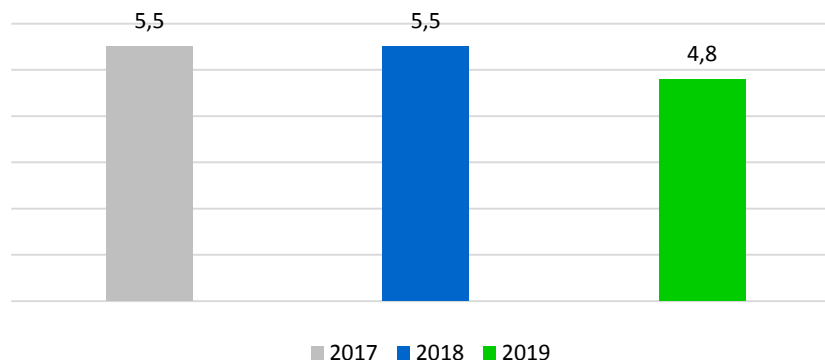


Ilustración 27 Comparativo Giro Cama Unidad

En el 2017, el Giro Cama de la Unidad De Cuidado Intensivo Adulto e Intermedio fue un promedio de 5.5 veces en el mes, teniendo en cuenta que la unidad de intermedios se inició a partir de agosto.

En el 2018, el Giro Cama de la Unidad De Cuidado Intensivo Adulto e Intermedio fue un promedio de 5.5 veces en el mes. Igual que el año anterior.

En el 2019, el Giro Cama de la Unidad De Cuidado Intensivo Adulto e Intermedio fue un promedio de 4.8 veces en el mes.

El giro cama para el último año disminuyó debido a las estancias prolongadas de pacientes que tenían remisión a cuidado crónico.

La grafica que se muestra a continuación es el promedio de estancia en los años 2017, 2018, 2019.

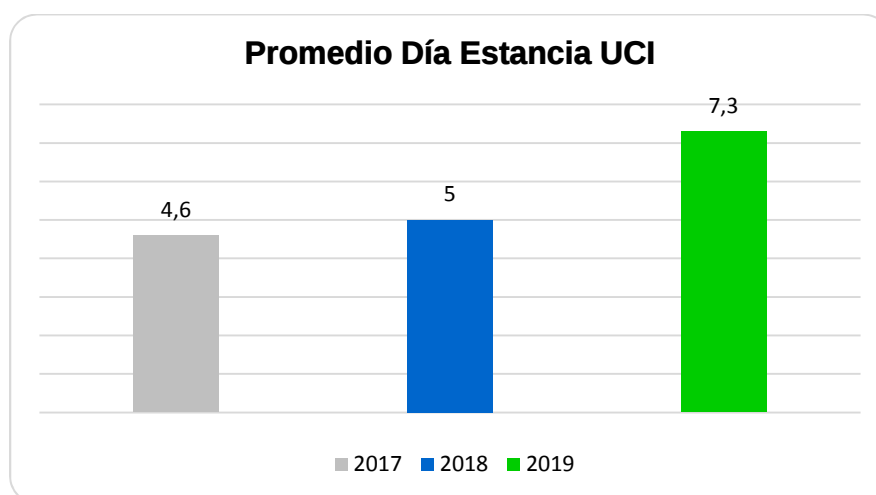


Ilustración 28 Comparativo Promedio Día estancia UCI

En el 2017, el Promedio De Estancia de la Unidad De Cuidado Intensivo Adulto fue un promedio de 4.6 días en el mes. Cumpliendo la meta establecida que estaba en <5 días, para dicho año.

En el 2018, el Promedio De Estancia de la Unidad De Cuidado Intensivo Adulto fue un promedio de 5 días en el mes. Cumpliendo la meta establecida que estaba en <5 días, para dicho año.

En el 2019, el Promedio De Estancia de la Unidad De Cuidado Intensivo Adulto fue un promedio de 7.3 días en el mes. No cumpliendo la meta establecida que era < 5 días.

Promedio Día Estancia Cuidados Intermedios

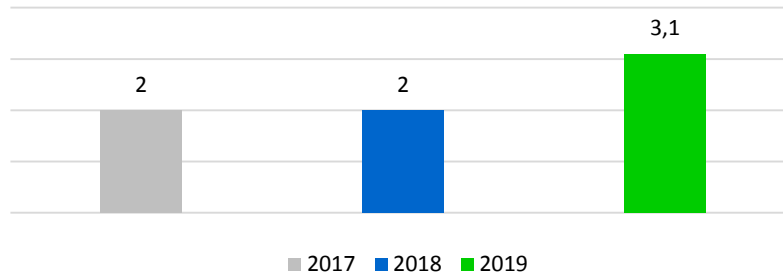


Ilustración 29 Comparativo Promedio Día Estancia Cuidados Intermedios

En el 2017, el Promedio De Estancia de la Unidad De Cuidado Intermedio Adulto fue promedio de 2 días en el mes. Esto se debe a que se empezó a medir este indicador a partir del mes de agosto. Sin embargo cumplió la meta establecida para dicho año que era < 3 días.

En el 2018, el Promedio De Estancia de la Unidad De Cuidado Intermedio Adulto fue un promedio de 2 días en el mes. Cumpliendo la meta establecida que para el año fue <3 días.

En el 2019, el Promedio De Estancia de la Unidad De Cuidado Intermedio Adulto fue un promedio de 3 días en el mes. Cumpliendo la meta establecida que para dicho año estaba < 3 días.

PROMEDIO ESTANCIA UNIDAD

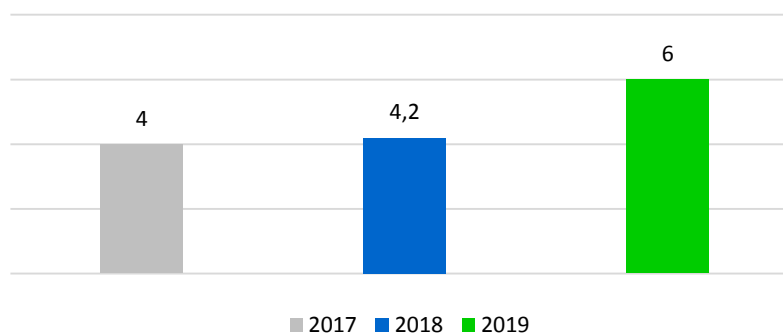


Ilustración 30 Comparativo Promedio Día Estancia Unidad

En el 2017, el Promedio De Estancia de la Unidad De Cuidado Intensivo e Intermedio Adulto en el año fue un promedio de 4 días, es de tener en cuenta que la unidad de intermedios inicio desde agosto.

En el 2018, el Promedio De Estancia de la Unidad De Cuidado Intensivo e Intermedio Adulto fue un promedio de 4.2 días.

En el 2019, el Promedio De Estancia de la Unidad De Cuidado intensivo e Intermedio Adulto fue un promedio de 6 días. Aumentando para el último año con respecto a los anteriores.

Esto debido a varios factores:

Hubo más pacientes con remisiones a especialidades con las que no contaba la institución.

Hubo más pacientes que por sus patologías de base debían estar más tiempo en la unidad de cuidado intensivo

La grafica que se muestra a continuación es el Porcentaje Ocupacional en los años 2017, 2018, 2019.

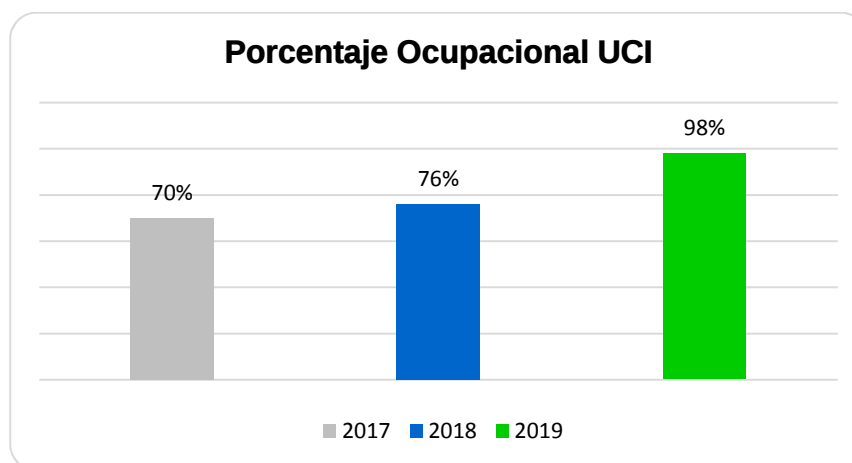


Ilustración 31 Comparativo porcentaje Ocupacional UCI

En el 2017, el Porcentaje Ocupacional de la Unidad De Cuidado Intensivo Adulto fue un promedio de 70% en el mes. Cumpliendo la meta establecida para este año la cual era del mayor al 67%.

En el 2018, el Porcentaje Ocupacional de la Unidad De Cuidado Intensivo Adulto fue un promedio de 76% en el mes, con un aumento del 6% para este año. Sin embargo se cumplió la meta establecida para dicho año que estaba en el mayor al 67%.

En el 2019, el Porcentaje Ocupacional de la Unidad De Cuidado intensivo Adulto fue un promedio de 98%. Aumentando significativamente para el último año con respecto a los anteriores años. Cumpliendo la meta establecida para este año que estaba mayor al 67%.

Porcentaje Ocupacional Cuidados Intermedios

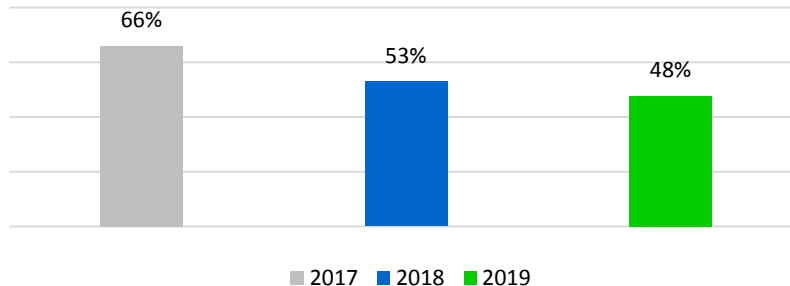


Ilustración 32 Comparativo Porcentaje Ocupacional Cuidados Intermedios

En el 2017, el Porcentaje Ocupacional de la Unidad De Cuidado Intermedio Adulto fue un promedio de 66% en el mes. No se cumplió la meta establecida, la meta era mayor al 70%; sin embargo, cabe aclarar que dicho indicador se empieza a llevar a partir de agosto del 2017.

En el 2018, el Porcentaje Ocupacional de la Unidad De Cuidado Intermedio Adulto fue un promedio mes del 53%, con una disminución del 13% para este año, con respecto al año 2017. No se cumple la meta establecida para dicho año, la cual era mayor al 70%.

En el 2019, el Porcentaje Ocupacional de la Unidad De Cuidado intermedio Adulto fue un promedio de 48% mes. Con una disminución del 6% para el año 2018, y del 19% para el año 2017. No se cumple tampoco la meta establecida ya que era mayor al 70%.

PORCENTAJE OCUPACIONAL UNIDAD

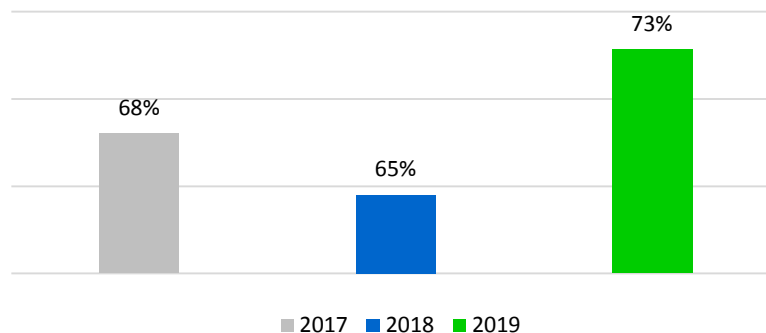


Ilustración 33 Comparativo Porcentaje Ocupacional Unidad

En el 2017, el Porcentaje Ocupacional de la Unidad De Cuidado Intensivo e Intermedio Adulto fue un promedio total de 68%.

En el 2018, el Porcentaje Ocupacional de la Unidad De Cuidado Intensivo e Intermedio Adulto fue un promedio del 65%, con una disminución del 3% para este año, con respecto al 2017.

En el año 2019, el Porcentaje Ocupacional de la Unidad De Cuidado Intensivo e Intermedio Adulto en el año fue un promedio total de 73%. Con un aumento del 8% para el año 2018, y del 5% respecto al año 2017.

Se puede concluir que la cantidad de pacientes que egresaron para el año 2019 disminuyeron debido a que hubo varios pacientes que por su patología de base, pacientes en remisión a otras especialidades, estuvieron con estancias prolongadas disminuyendo el giro cama para este último año. Sin embargo, si estaban ocupando la cama en la unidad, aumentando de esta manera el porcentaje ocupacional.

Proceso Unidad De Cuidado Intensivo Neonatal

A continuación se presentará el comportamiento de los indicadores de la Unidad De Cuidado Neonatal. Comparativos de los años 2017, 2018, 2019, con el ánimo de revisar los resultados en los últimos años y tomar medidas al respecto. Se mostrará a través de gráficas para su mayor comprensión y análisis.

Comportamiento:

La grafica que se muestra a continuación es la cantidad de egresos de los años 2017, 2018, 2019.

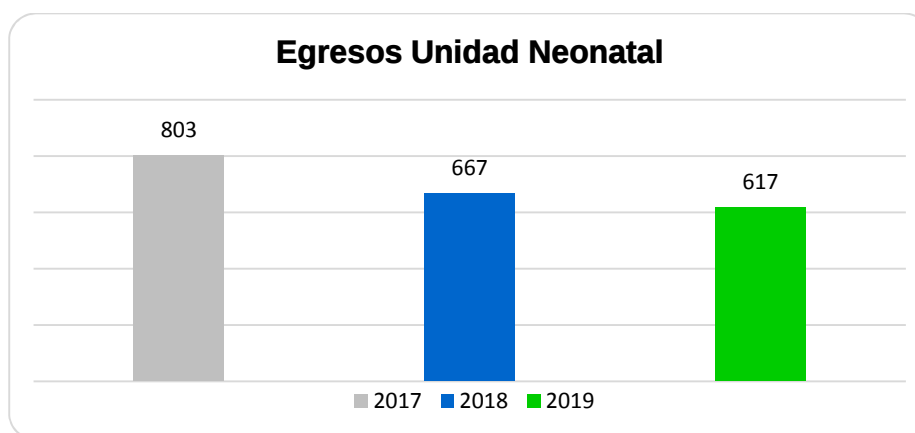


Ilustración 34 Comparativo Egresos UCIN

En el año 2017, Los egresos de la Unidad De Cuidado Intensivo Neonatal fueron de un total de 803 pacientes, un promedio de 66 pacientes en el mes.

En el año 2018, los egresos de la Unidad De Cuidado Intensivo Neonatal fueron de un total de 667 pacientes, un promedio de 55 pacientes en el mes. Disminuyendo en 136 pacientes con respecto al año 2017.

En el año 2019, los egresos de la Unidad De Cuidado Intensivo Neonatal fueron un total de 617 pacientes, un promedio de 51 pacientes mes, una diferencia de 50 pacientes con respecto al año 2018, y una diferencia de 186 pacientes con respecto al año 2017. Esto debido a las contrataciones, ya que varias de las EPS, no autorizan el servicio en el Hospital Departamental de Granada E.S.E.

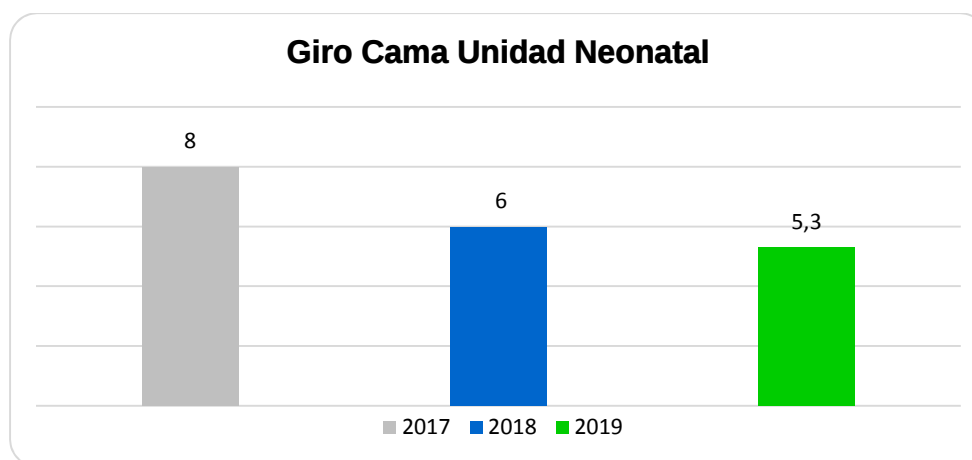


Ilustración 35 Comparativo Giro Cama Unidad Neonatal

En el año 2017, el Giro Cama de la Unidad De Cuidado Intensivo Neonatal en el año fue un promedio de 8 veces en el mes.

En el año 2018, el Giro Cama de la Unidad De Cuidado Intensivo Neonatal en el año fue un promedio de 6 veces en el mes. 2 puntos por debajo de año 2017.

En el año 2019, el Giro Cama de la Unidad De Cuidado Intensivo Neonatal en el año fue un promedio de 5.3 veces en el mes. 7 décimas por debajo del año 2018, y 2 puntos por debajo del 2017

El giro cama para el último año disminuyó debido a las estancias prolongadas de pacientes prematuros extremos.

Pacientes remitidos a otras especialidades que no sale pronto la remisión.

Promedio Día Estancia Unidad Neonatal

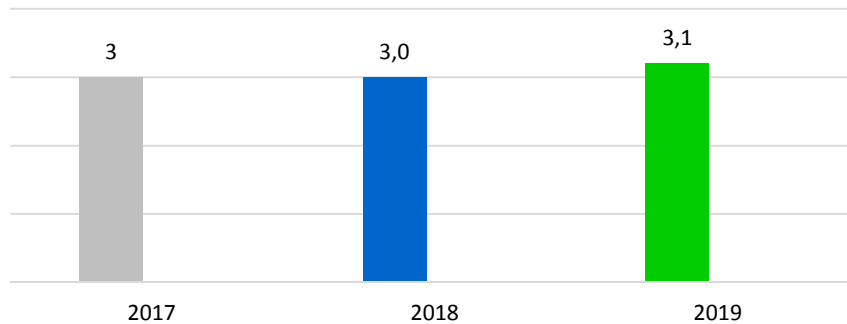


Ilustración 36 Comparativo Promedio Día Estancia Unidad Neonatal

En el año 2017, el Promedio De Estancia de la Unidad De Cuidado Intensivo Neonatal en el año fue un promedio de 3 días.

En el año 2018, el Promedio De Estancia de la Unidad De Cuidado Intensivo Neonatal en el año fue un promedio de 3 días.

En el año 2019, el Promedio De Estancia de la Unidad De Cuidado Intensivo Neonatal en el año fue un promedio de 3.1 días. Aumentando para el último año con respecto a los anteriores años.

Esto debido a varios factores:

Hubo más pacientes con remisiones a especialidades con las que no contaba la institución. Oftalmología pediátrica, otorrinolaringología.

Hubo más pacientes que por sus patologías de base debían estar más tiempo en la unidad de cuidado intensivo.

Porcentaje Ocupacional Unidad Neonatal

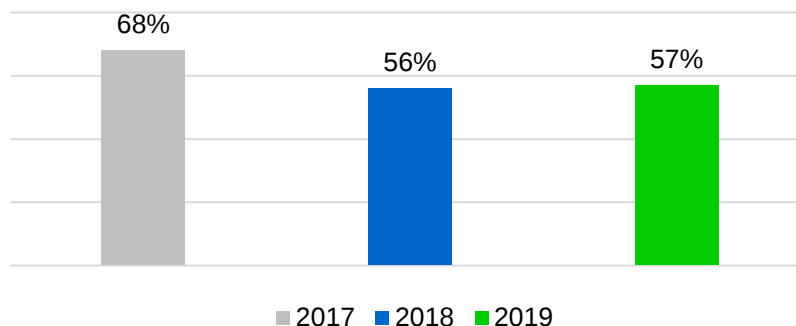


Ilustración 37 Comparativo Porcentaje Ocupacional Unidad Neonatal

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	
---	--	---

En el año 2017, el Porcentaje Ocupacional de la Unidad De Cuidado Intensivo Neonatal en el año fue un promedio total de 68%.

En el año 2018, el Porcentaje Ocupacional de la Unidad De Cuidado Intensivo Neonatal en el año fue un promedio del 56%, con una disminución del 12% con respecto al año anterior (2017).

En el año 2019, el Porcentaje Ocupacional de la Unidad De Cuidado Intensivo Neonatal en el año fue un promedio total de 57%. Con un aumento del 1% con respecto al año 2018 y del 11% para el año 2017.

Aspectos relevantes del proceso

Se cuenta con óxido nítrico en la Unidad De Cuidado Intensivo Neonatal ayudando a la más pronta recuperación de los pacientes con Hipertensión pulmonar.

Se cuenta con el personal idóneo para la realización de procedimientos y prestación del servicio.

Se cuenta con Neonatólogo, que instruye con la actualización de las guías de práctica médica, enfermería y terapia.

Oportunidades de Mejora

- Revisar dentro del proceso de contratación las tarifas de los servicios ofertados, con el ánimo de mejorar las contrataciones con las EPS, y así mejorar el indicador de porcentaje ocupacional.
- Realizar la promoción de los servicios con otras entidades como la Nueva EPS contributivo, Medisalud, Cajacopi, estas entidades que NO autorizan los servicios en la institución y trasladan sus usuarios, en especial las maternas que requieran reserva de Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal en el Hospital departamental de Granada E.S.E, debido a la no contratación con las mismas, por lo que el paciente es llevado a otra institución lo que ha impactado en los indicadores de la unidad.
- Continuar con el proyecto de construcción de la nueva Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos, lo cual aumentaría la oferta de servicios del Hospital y supliría la necesidad para un amplio sector de la población del departamento

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

Proceso Laboratorio Clínico - Servicio Transfusional Apoyo Terapéutico

A continuación se presentan datos de las áreas de Laboratorio Clínico, Servicio Transfusional y Apoyo terapéutico. Estas cifras provienen de lo registrado en el software del hospital, (Prosoft) para el área de apoyo terapéutico y para el área de Laboratorio se comparan con Prosoft y con los programas utilizados para el laboratorio en los años del informe (Winsyslab-Enterprise).

Para el laboratorio clínico se presentan dos cambios importantes, debido a que en 2016 se realizaban exámenes bajo la plataforma de Enterprise, soportados por la marca Roche, con tecnología de punta y con un sistema de calidad óptimo para el desarrollo y la credibilidad de los resultados obtenidos; en 2017 y 2018, cambiamos a la plataforma Winsyslab y con equipos de varias casas comerciales, excepto el área de Microbiología que continua con el apoyo de Beckman con los equipos Bactec, Microscan. Para el año 2019 se reincorporo el programa de Enterprise nuevamente y es el que está vigente.

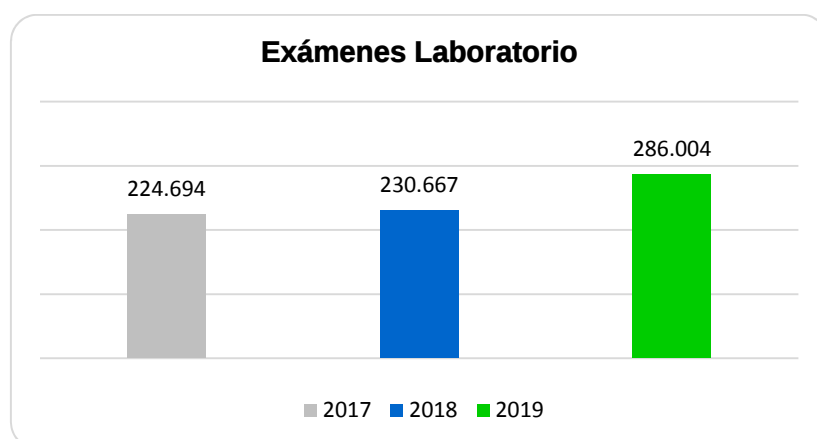


Ilustración 38 Comparativo Exámenes de Laboratorio

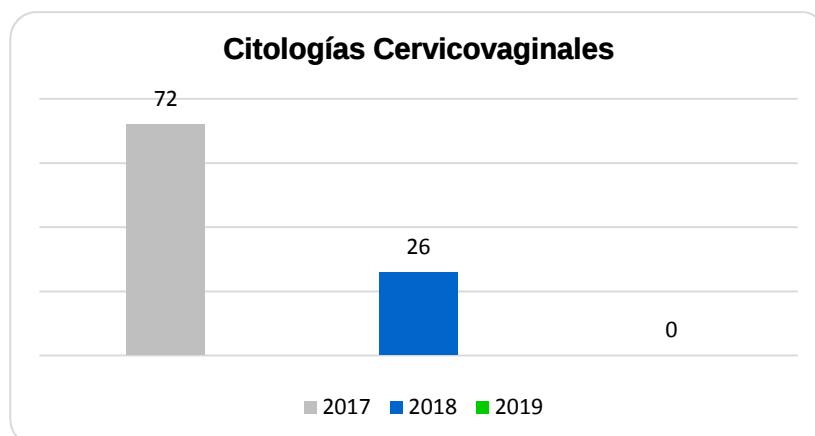


Ilustración 39 Comparativo Citologías Cervicovaginales

La toma de citologías cervicovaginales, se realizaba por parte de las auxiliares del laboratorio clínico que se entrenaron en la Secretaria Departamental de Salud y Profamilia en la ciudad de Villavicencio, sin embargo las IPS de primer nivel acogieron este programa y decidieron que la citología debería ser tomada solo por Jefe de Enfermería por tal motivo en el Hospital se dejó de tomar, al necesitar personal exclusivo para este proceso y no tener demanda.

Los datos nos muestran un aumento progresivo en la cantidad de exámenes procesados por el laboratorio durante los periodos analizados.

El servicio transfusional presenta un comportamiento con tendencia a la mejoría los indicadores registran que poco a poco la solicitud de hemocomponentes fue satisfecha, el porcentaje siempre fue superado en el 88.7% como estaba establecido en la meta. Con múltiples capacitaciones se ha logrado que las unidades que se les realicen pruebas cruzadas efectivamente sean transfundidas, sin embargo el porcentaje de la meta no se superó. El record de unidades incineradas por vencimiento se ha mantenido controlado, sin embargo cuando se ha presentado la unidad ha sido cruzada muchas veces tratando de priorizar su salida.

Las reacciones adversas por transfusiones sanguíneas se han logrado controlar casi que definitivamente debido a que ya no se transfunde con equipo de macro goteo, se realiza el procedimiento con equipo de transfusión y este posee un filtro que permite recoger más elementos que puedan producir reacciones, las que se presentaron fueron analizadas debidamente, socializadas y reportadas al SIHEVI

Servicio Unidad Transfusional

SERVICIO TRANSFUSIONAL	2017	2018	2019
% Satisfacción a la demanda solicitados-Entregados	95,33	97,65	89,08
Pruebas Cruzadas >75%	45,85	47,38	64.17
Incineración <0.6 %	0	0	3 Unidades Por vencimiento
RAT	4	5	1
Código Rojo	100%	100%	100%

Tabla 5 Comparativo Servicio Transfusional

Servicio De Apoyo Terapéutico

El área de Apoyo Terapéutico ha incrementado su servicio en más de un 300%, debido a la presencia de más profesionales y a la constancia y buena atención a los usuarios.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	
---	--	---

Las especialidades de nutrición y Psicología, han tenido una gran acogida, se implementaron jornadas de maternas, para dar asesoría en estas dos áreas, a las usuarias de la región del Ariari.

La especialidad de Terapia Física tiene una gran acogida con las cuatro terapeutas se realizan terapia de rehabilitación en los servicios de consulta externa y hospitalización, incrementado el servicio en un 200%.

La especialidad de Terapia Respiratoria mantiene en ascenso año tras año, se activó el consultorio de sala ERA en urgencias, cumpliendo con el requisito exigido por la Secretaria Departamental de Salud, el servicio se mantiene activo las 24 horas. Las dos UCIs cuentan con estos profesionales las 24 horas del día todos los días.

No se cuenta con terapeuta ocupacional en los últimos años, el servicio de fonoaudiología se restableció en el último año y el profesional a cargo está trabajando para recuperar el posicionamiento que perdió este servicio.

Se realizó depuración de los códigos facturados, debido a que figuraban en otros centros de costos, y a nombre de otros profesionales permitiendo mejorar el control de los procesos.

APOYO TERAPEUTICO	2017	2018	2019
Otras consultas electivas realizadas por profesionales diferentes a médico, enfermero u odontólogo (Incluye Psicología, Nutricionista y otras)	2,482	5313	4941
Número de sesiones de terapias respiratorias realizadas	12831	15154	16413
Número de sesiones de terapias físicas realizadas	13750	26818	21441
Número de sesiones de otras terapias (sin incluir respiratorias y físicas)	594	1289	545

Tabla 6 Comparativo Apoyo Terapéutico

Oportunidades de mejora

- En el servicio se cuenta con algunos equipos que ya cumplieron su ciclo de vida útil, los cuales deben ser renovados y en general se debe continuar trabajando para que el equipo de profesionales este completo pues la percepción del servicio es muy buena y su demanda vienen aumentando de acuerdo con la contratación que se tenga con las EPS.
- Ampliar la oferta de los servicios del laboratorio incluyendo la especialidad de Biología Molecular

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

Proceso de Imagenología

El hospital Departamental de Granada cuenta con el área de Imagenología el cual ofrece los siguientes servicios:

- Radiografías convencionales
- Ultrasonografía y Doppler
- Tomografía simple y contrastada
- Biopsias y drenajes.

Cada uno de estos servicios ha tenido novedades a lo largo de los tres (3) años, los cuales se explicaran en el análisis que se realizara más adelante.

Para el desarrollo de las actividades el hospital cuenta con: radiólogo, coordinadora del servicio, Tecnólogos, auxiliares de enfermería, camillero, digitadoras. Este grupo de personas conformar el equipo del servicio de Imagenología.

El servicio cuenta con los siguientes equipos: RX FIJO, TOMOGRAFO, ECOGRAFOS, RX PORTATIL, TELECOMANDO. Los cuales han requerido de mantenimientos correctivos, ocasionando en algunos casos la disminución de toma de exámenes.

El servicio de imágenes tiene cobertura las 24 horas de domingo a domingo, se presta el servicio de RX y Tomografías de manera inmediata no requieren cita, el paciente al llegar al servicio y si tiene la preparación adecuada o no necesita preparación el examen se procede a la toma del mismo.

Las ecografías si tienen horarios establecidos debido a la disponibilidad del radiólogo, los pacientes son agendados según la franja establecida, en horarios de la mañana y la tarde.

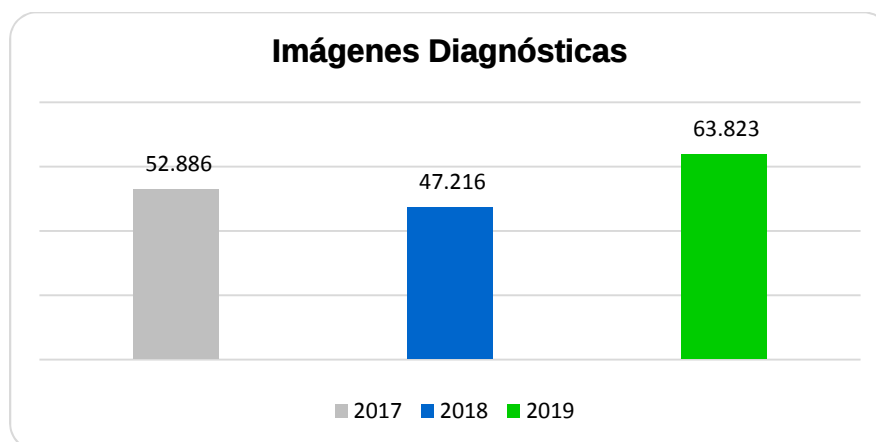


Ilustración 40 Comparativo Imágenes Diagnósticas

Realizando el análisis comparativo de las tres vigencias de las cifras podemos decir que comparando el 2017 y 2018 presento una disminución del 12% correspondiente a

5.670 exámenes. Lo anterior se presenta debido a que en el 2018 hubo una disminución en la toma de tomografías, de un mes a otro fue de 100 exámenes y así paulatinamente de mes a mes ocasionándolo factores externos, como la contratación con la EPS, las cuales en su mayoría envían este examen a la ciudad de Villavicencio. Y el inicio de la auditoría interna, identificando que en la mayoría de veces el examen no era pertinente o no estaba debidamente justificado. En el caso de los RX mantuvieron estables las cantidades de exámenes realizados y en el caso de las ecografías las franjas disponibles para toma de estas disminuyeron, ocasionado no poder realizar una jornada extensa del servicio. La oportunidad se compensaba en la realización de jornadas adicionales de ecografías.

El comparativo del cuadro 2018-2019 nos muestra el aumento significativo en la cantidad de exámenes realizados, en tomografías se pasó de tomar un promedio mensual de 20 tomografías promedio mes en el 2018 a 30 tomografías promedio mes en el año 2019. En el año 2019 desde el mes de enero hasta noviembre se realizaron procedimientos intervencionistas en los cuales se requirió examen de apoyo, de tac o ecografía, esto ocasiona el aumento de exámenes tomados, en el servicio de RX a pesar que en el mes de enero, mayo y noviembre se presentaron daños en el equipo disminuyendo la cantidad de exámenes realizados. En ecografías el aumento de un año a otro en promedio por mes fue de 200 exámenes aproximadamente ocasionado por la ampliación de la franja para las ecografías y los exámenes intervencionistas que se realizaban.

Teniendo en cuenta los diferentes factores que han afectado el servicio de Imagenología, los cuales han disminuido el número de exámenes realizados, se evidencia que el 2019 fue un año en el que se logró recuperar un 20% comparado con el 2017 y un 35% con respecto al 2018. En ocasiones la disminución y aumento de los exámenes depende de factores externos difícil de controlar, mientras los internos se trabaja a diario para tener los equipos funcionando y la oportunidad a los usuarios para la prestación del servicio.

Oportunidades de mejora

- Los equipos del área de Imagenología ya cumplieron su vida útil y deben ser renovados, puesto que el mantenimiento de los actuales es bastante costoso.
- Continuar tramitando el proyecto de renovación y adquisición de los equipos de área de Imagenología que se radicó en la gobernación, pues esto permitirá ampliar la oferta actual y prestar los servicios en mejores condiciones para los usuarios

Proceso Servicio Farmacéutico

El servicio farmacéutico, es el encargado de realizar el suministro de medicamentos y dispositivo médicos a los demás servicios asistenciales de la institución con el fin de garantizar su disponibilidad oportuna en el momento que se requieran para la atención de nuestros pacientes; dentro de este suministro se establecen los procesos básicos los cuales son: la selección, adquisición, recepción, almacenamiento, distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos; mediante estas actividades se busca que la institución tenga disponibles los insumos en las cantidades adecuadas para la prestación de los servicios, verificando que cumplan las condiciones adecuadas de calidad, conservando las condiciones establecidas por los fabricantes mediante un almacenamiento controlado y realizando una dispensación segura para los diferentes servicios y pacientes ambulatorios. Igualmente se establecen procesos especiales como la farmacovigilancia, tecnovigilancia y atención farmacéutica con los cuales se buscan identificar, resolver y prevenir problemas relacionados con los medicamentos y dispositivos médicos, evaluando que la farmacoterapia en los pacientes sea necesaria, efectiva y segura.

Para evaluar el desempeño del proceso es necesario realizar mediciones mediante indicadores los cuales permiten detectar oportunidades de mejora y realizar ajustes cuando sea necesario; a continuación se presentan los datos sobre fórmulas dispensadas, reacciones adversas a medicamentos detectadas y gestionadas, eventos y/o incidentes por dispositivos médicos, Resultados negativos a la medicación, Problemas relacionados con medicamentos de los años 2017, 2018, 2019.

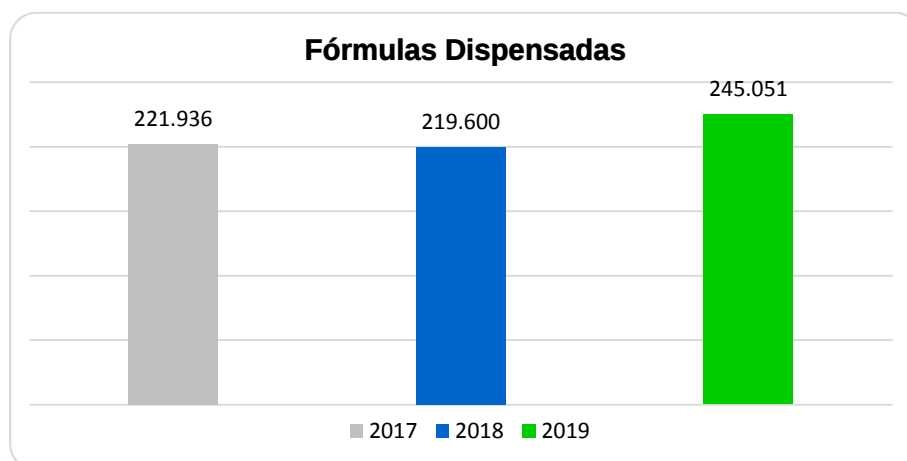


Ilustración 41 Comparativo Formulas Dispensadas

En el número de fórmulas dispensadas se observa un importante aumento para el año 2019 con respecto a los años 2018 y 2017, esto se debe principalmente al aumento en el número de pacientes atendidos y el porcentaje ocupacional en la institución, lo que se refleja en el mayor número de medicamentos y dispositivos médicos dispensados.

Reacciones Adversas A Medicamentos Detectadas Y Gestionadas

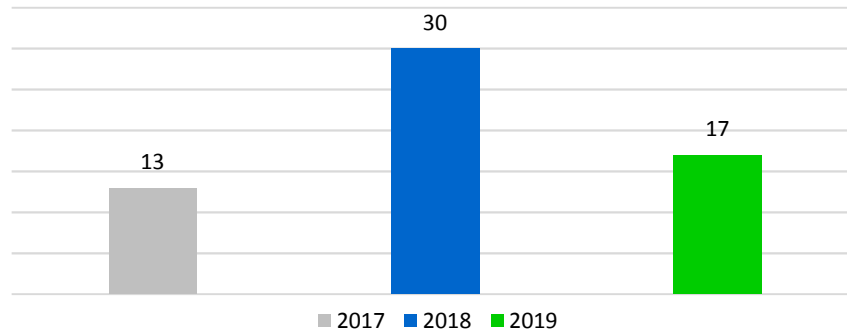


Ilustración 42 Comparativo Reacciones Adversas a Medicamentos

En el número de reacciones adversas a medicamentos que se detectaron y gestionaron se ve el mayor incremento en el año 2018, debido principalmente al mayor número de reportes voluntarios al programa de farmacovigilancia, lo que significa que el personal tuvo más adherencia para realizar los reportes, para el año 2019 la mayoría de los casos se detectaron por búsqueda activa de casos.

Eventos y/o Incidentes Con Dispositivos Médicos

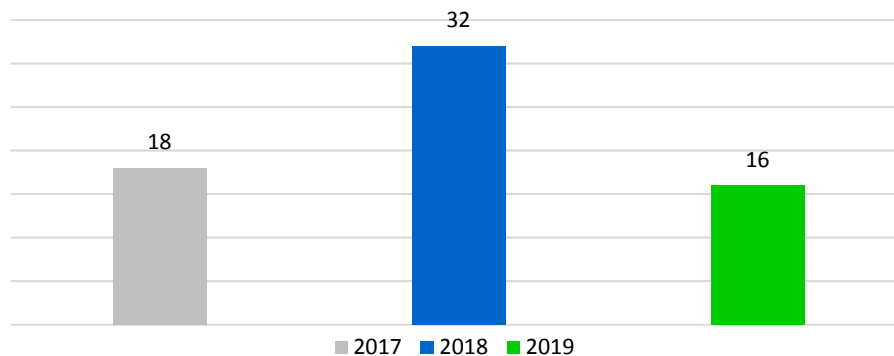


Ilustración 43 Comparativo Eventos y/o Incidentes con Dispositivos Médicos

En el número de eventos y/o incidentes con dispositivos médicos se ve el mayor incremento en el año 2018, debido también como en el caso anterior al mayor número de reportes voluntarios al programa de Tecnovigilancia, lo que significa que el personal tuvo más adherencia para realizar los reportes al programa.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	
---	--	---

Para el año 2019 se empezó a medir la implementación del programa de atención farmacéutica, en el cual los resultados negativos a la medicación que más se presentaron fueron: medicamento innecesario (25) principalmente por el uso de antibióticos inadecuadamente, ineffectividad no cuantitativa (24) por resistencia bacteriana y inseguridad no cuantitativa (9) por efectos secundarios de los medicamentos no asociados a la dosis. Los problemas relacionados con medicamentos definidos como las causas para los resultados negativos, en su mayoría fueron: características personales (24) para la aparición de efectos secundarios de los medicamentos y la ineffectividad no cuantitativa; errores en la prescripción (20) principalmente por la formulación de antibióticos no acordes a la guía de uso prudente de antibióticos y la política de uso racional de antibióticos.

Un aspecto relevante es que durante todo el año se logró resolver la mayoría de los resultados negativos a la medicación, solo en dos meses estando por debajo del 80%, lo anterior mediante la intervención principalmente con el personal médico para el cambio de medicamentos formulados inadecuadamente y ajustes de dosis en la medicación. Lo anterior logró un aumento importante en la adherencia al uso adecuado de antibióticos de acuerdo a las guías y a la política que se tiene establecida.

El servicio farmacéutico en los últimos tres años viene fortaleciendo el seguimiento al uso de los medicamentos en la institución mediante la implementación y fortalecimiento de programas de atención farmacéutica, farmacovigilancia y tecnovigilancia.

En el último año se aumentó el número de fórmulas dispensadas por parte del servicio farmacéutico por el aumento en el número de pacientes atendidos en la institución.

Oportunidades de Mejora:

- Se requiere la certificación ante el INVIMA de la central de gases medicinales para la producción de aire medicinal por compresor.
- Implementar el PROA (programa de optimización de antimicrobianos), para lo cual se requiere conformar un equipo multidisciplinario y contar con el apoyo de un infectólogo.
- Implementar la formulación con cero papel de manera que las fórmulas lleguen por el sistema directamente al servicio farmacéutico.
- Fortalecer el reporte voluntario de eventos e incidentes que presenten con medicamentos y dispositivos médicos.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

Proceso Referencia Y Contrareferencia

Este proceso cuenta con el servicio del Transporte Asistencial Básico y Medicalizado, el cual disponía de cuatro (4) vehículos en funcionamiento para el año 2017 y 2018, para el 2019 se realizaron las reparaciones a un vehículo más quedando con cinco (5) y para finales del 2019 se adquirió una ambulancia nueva que fue cofinanciada entre el Ministerio de Salud y Protección Social y el Hospital para finalizar con seis (6) vehículos habilitados, tres (3) básicas y tres (3) medicalizadas.

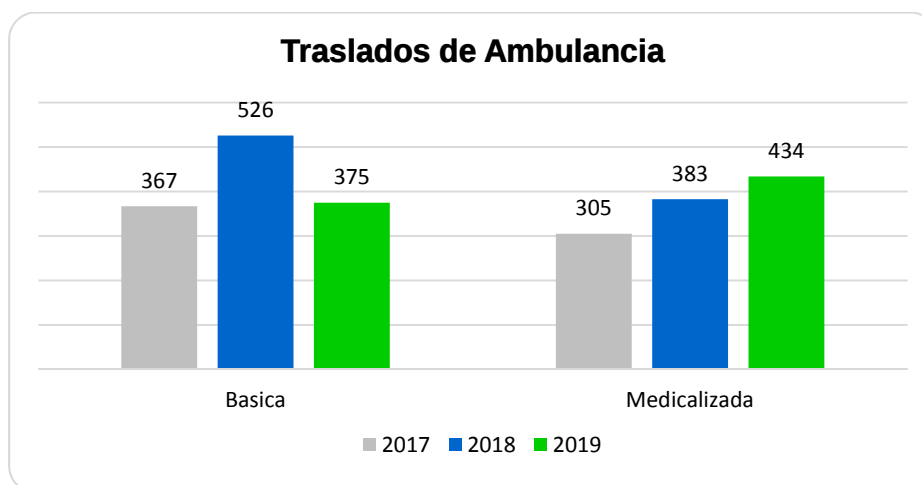


Ilustración 44 Comparativo Traslados de Ambulancias

El servicio presenta una demanda continua dentro realizando los traslados de los pacientes que requieren de otras especialidades o a niveles superiores es de tener en cuenta que en algunos casos no se realiza debido a que no se cuenta con contratos con todas las entidades.

Oportunidades de Mejora

- A pesar de que el año anterior se logró adquirir una nueva ambulancia medicalizada, es prioritario continuar con el proceso de renovación del parque automotor pues la mayoría de los vehículos ya cumplieron su vida útil y requieren de mantenimiento permanente y costoso para tenerlas operativas, con unos vehículos nuevos se mejoraría la calidad de los servicios prestados.
- Ofertar estos servicios con las EPS que no los tenemos contratos, permitiendo mejorar la productividad y la satisfacción de los usuarios con traslados más oportunos.

Proceso Atención Al Usuario

Se realiza una contextualización del proceso durante los periodos consecutivos 2017, 2018 y 2019 comparado, en el Hospital Departamental de Granada existe la Oficina de Atención al Usuario, dependencia encargada, entre otras funciones, de resolver y/o dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en razón a la prestación de servicios formulados por los usuarios, buscando siempre la satisfacción de sus expectativas y el mejoramiento continuo de la entidad.

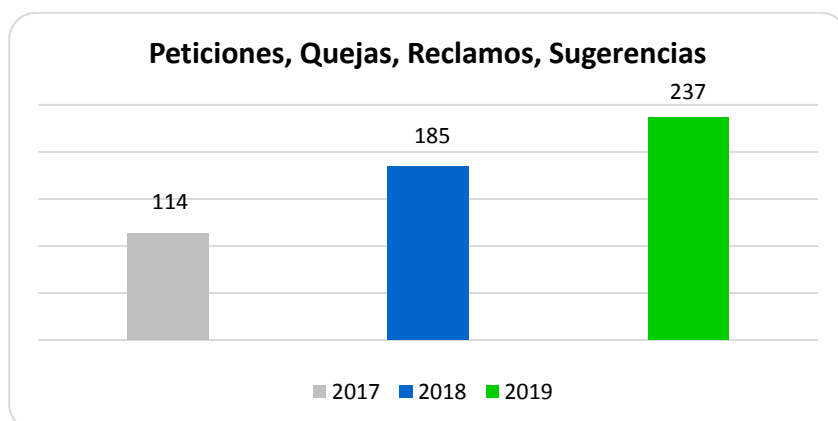


Ilustración 45 Comparativo Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Se evidencia que en el año 2017 se presentaron 141 PQRS, distribuidas así: 114 quejas, 2 reclamos, 4 peticiones y 21 sugerencias, en el año 2018 se presentaron 185 PQRS, de las cuales 142 fueron quejas, 0 reclamos, 2 peticiones y 41 sugerencias y para el año 2019 se presentaron 237 PQRS, siendo 202 quejas, 3 reclamos, 1 peticiones y 31 sugerencias



Ilustración 46 Comparativo Felicitaciones

Las Felicitación han crecido en el periodo analizado pasando de 103 para el 2017 a 508 en el 2018 y a 557 durante el 2019

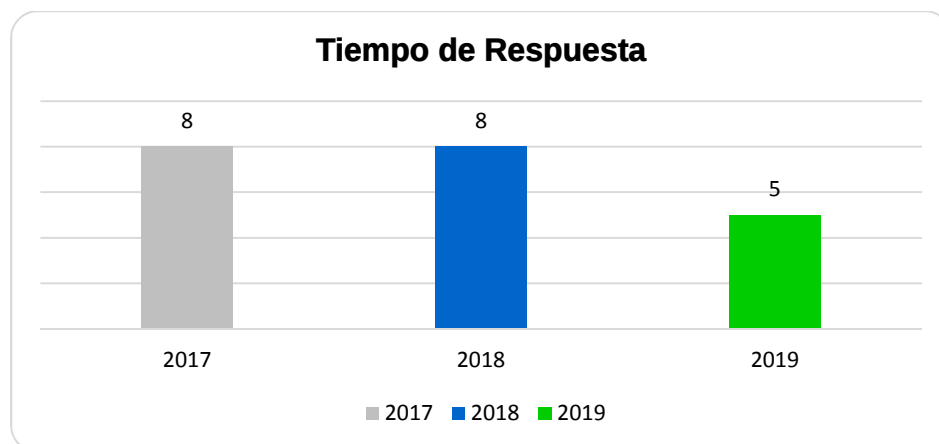


Ilustración 47 Comparativo Tiempo de Respuesta

Con lo anterior se identifica que durante los periodos 2017, 2018 y 2019 se presentaron 563 PQRS y 1168 felicitaciones, de lo cual en el 2019 fue el año en que más se presentó PQRS con 237 y del mismo modo con la cantidad de felicitaciones que fueron 557, considerando este año como representativo según los porcentajes dados en felicitaciones y la mejora en la calidad del servicio a los usuarios; De esta totalidad de PQRS su tiempo de respuesta durante los primeros dos años consecutivos fue de 8 días, para año 2019 el tiempo de respuesta mejoro al disminuir a 5 días para la contestación al usuario, resultado de una organización y trabajo por procesos que han hecho que nuestra institución mejore día a día sus estándares de calidad basada en la política de humanización y buen trato .

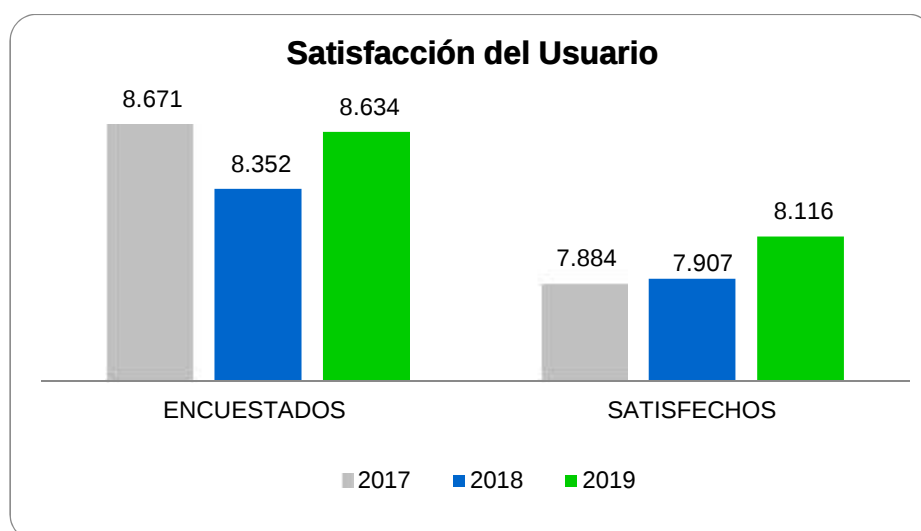


Ilustración 48 Comparativo Satisfacción al Usuario

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	
	PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	

Se evidencian 8.681 encuestados de los cuales 7.884 quedaron satisfechos con la atención prestada durante el año 2017, dando así un porcentaje 91%

Se evidencian 8.352 usuarios encuestados de los cuales 7.907 quedaron satisfechos con la atención prestada durante el año 2018, dando así un porcentaje de satisfacción 95%.

Se evidencian 8.634 usuarios encuestados de los cuales 8.116 quedaron satisfechos con la atención durante el año 2019, dando así un porcentaje de satisfacción de 94%.

Evidenciando las gráficas y sus resultados se determina que el año en el que hubo mayor satisfacción de parte del usuario fue en el 2018 con un 95 %, cumpliendo de este modo la meta máxima por calidad de un 95%, de ello se resalta el compromiso de la oficina de atención al usuario en la colaboración y apoyo a los usuarios en procesos u inconvenientes presentados bien sea por la entidad prestadora o por la EPS.

Aspectos Relevantes del Proceso

En la oficina de atención al usuario se han llevados distintos cambios en el transcurso de los años 2017, 2018 y 2019 de lo cual serán mencionados de la siguiente manera.

-) En el 2017 se incorporó el pico y placa, con el fin de que la oficina de atención al usuario socializara los derechos y deberes a funcionario del Hospital Departamental de Granada E.S.E., realizando así esta actividad una vez por semana por unidad funcional.
-) En el 2018 no se realiza ningún cambio al proceso de atención al usuario.
-) En el 2019 cambia encuesta de satisfacción de 25 preguntas a 7 con el fin de obtener respuestas más concisas de parte de los usuarios y de este modo mejorar nuestro servicio.
-) En el 2019 se elimina actividad pico y placa y cambia a señor derecho y señor deber, en lo cual mejora su sistema de divulgación y este se realiza de forma más dinámica para los usuarios y funcionarios del Hospital Departamental de Granada E.S.E.
-) En el 2019 incorpora formato de seguimiento de información a familiares, con el fin de verificar que esta se esté brindando correctamente en los servicios de hospitalización, UMI, Cirugía, Observación y Ginecología.
-) En el 2019 incorpora formato de necesidades y expectativas con el fin de identificar como lo dice su formato las necesidades y expectativas que tiene el usuario dentro de la institución.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

Análisis De La Situación Administrativa

Proceso De Gestión Del Talento Humano

La gestión de talento humano comprende una serie de actividades enmarcadas en procesos que tienen como objetivos el atraer, proveer, mantener y fidelizar el Talento Humano idóneo, competente y que es requerido por el Hospital Departamental de Granada para el cumplimiento sus metas institucionales, inicia con la selección del personal, la administración de información para la vinculación, la contratación, así como la inducción, reinducción, la evaluación del talento humano, capacitación, bienestar laboral, promoviendo el cumplimiento de las normas de salud y seguridad en el trabajo creando las condiciones laborales con las cuales los trabajadores logren su desarrollo integral, el fortalecimiento de sus competencias y su productividad laboral y termina con la desvinculación del Talento Humano

Número de empleos por nivel Jerárquicos (planta de personal)

Concepto	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Directivo	4	4	4
Asesor	1	1	1
Profesional	3	3	3
Administrativo	0	0	0
Técnico	1	1	1
Asistencial	3	3	3
Subtotal	12	12	12

Tabla 7 Empleos Por Nivel Jerárquico

Número de empleados de Carrera administrativa

Concepto	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Asesor	0	0	0
Profesional	0	0	0
Administrativo	0	0	0
Técnico	0	0	0
Asistencial	3	3	3
Total	3	3	3

Tabla 8 Empleos en Carrera Administrativa

Costo de la nómina

Año	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Valor total	979,168,147	1,040,862,724	1,083,813,049

Tabla 9 Comparativo Costo de la Nomina

Contratación por Operador Externo

ASISTENCIAL	2017	2018	2019
Médicos Generales	47	42	44
Bacteriólogos	12	11	8
Auxiliares de Laboratorio	8	7	9
Enfermeras	38	37	53
Auxiliares de Enfermería	153	153	153
Apoyo Terapéutico	17	17	17
Auxiliar de Farmacia	11	11	11
Instrumentadores	8	8	7
Regentes de Farmacia	1	2	2
Personal Imágenes Diagnosticas	16	16	13
Químicos Farmacéuticos	1	1	2
Camilleros	19	19	17
Asistentes Administrativos	33	34	35
Facturadores	30	30	32
Armador de Cuentas	8	8	9
Facturadores, Armador y Auditores	6	7	8
Gestores y Lideres de Procesos	14	15	15
TOTAL	422	418	435

Tabla 10 Contración por Operador Externo

OTROS OPERADORES	2017	2018	2019
Operador servicio de aseo y Limpieza	28	29	29
Operador de vigilancia	19	19	19

Tabla 11 Contratación por Otros Operadores

CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS	2017	2018	2019
Asistenciales	34	35	37
Administrativos	8	8	8

Tabla 12 Contratos de Prestación de Servicios

Plan de Capacitaciones

El plan institucional de capacitaciones del Hospital Departamental de Granada E.S.E., se enmarca dentro del Programa de Capacitación y Bienestar Social, pretende fortalecer la Gestión del Talento Humano y el fortalecimiento Institucional para optimizar el mejoramiento del Hospital Departamental de Granada E.S.E así como la contribución al aprendizaje de la comunidad, que propenda por el mejoramiento de su desempeño laboral, bajo el

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	
---	--	---

concepto de competencias laborales; entendidas estas como el conjunto de actitudes, conocimientos y destrezas necesarias para cumplir de manera óptima con las funciones a su cargo, este se ha proyectado para lograr cubrir la totalidad de los colaboradores.

Dentro del plan tiene gran importancia el proceso de inducción, consiste en presentar a los nuevos colaboradores los principales aspectos de la cultura organizacional, también comprende la transmisión de conocimientos de carácter global sobre los diversos procesos de la institución. Dicha inducción se inicia desde el momento en que el nuevo participante ingresa a la Institución y termina cuando el colaborador conoce y se le evalúa el proceso, este se asocia con el proceso de reinducción, que busca reforzar el conocimiento que los colaboradores tienen acerca de las políticas y procesos institucionales, además de cerrar las brechas cognitivas que pudiesen ser identificadas en el personal.

En cumplimiento de sus funciones laborales los funcionarios, los operadores externos y personal contratista que prestan sus servicios en el Hospital Departamental de Granada E.S.E. necesitan de una serie de conocimientos técnicos que les permitan ejecutar con agilidad y precisión sus diferentes tareas. Esto se logra mediante la realización de un Diagnostico de Necesidades de Capacitación.

Objetivos del Plan de Capacitaciones

- Mejorar el desempeño de los funcionarios, integrantes de los operadores externos y personal contratista que prestan sus servicios y desarrollan actividades en el Hospital Departamental de Granada E.S.E a través del fortalecimiento de sus capacidades, conocimientos, habilidades y actitudes, para realizar con mayor eficiencia y eficacia sus funciones y responsabilidades.
- Contribuir en los procesos de aprendizaje solicitados por la comunidad y que están encaminados a la promoción y contribución de las situaciones relacionadas con la salud de los habitantes de la Región.

Todas las actividades realizadas por el plan institucional de capacitaciones nos recuerda el sentido de pertenencia por la Institución, el compromiso con los pacientes, la importancia que se actualice el personal, retomar los conceptos, crecer como personas para ayudar a la comunidad, crecer como profesionales expandiendo conocimiento para entregar un servicio con calidad.

Bienestar E Incentivos

Se ha demostrado con diversos estudios que el hombre durante la evolución siempre ha tenido una relación permanente con el medio que habita y este genera cambios en su naturaleza he inciden de forma particular sobre él y su comportamiento; por tal motivo el

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	
---	--	---

proyecto de bienestar social e incentivos laborales tiene como finalidad disminuir el estrés en el entorno laboral, respondiendo a las necesidades y expectativas de sus empleados.

Mediante esta estrategia el Hospital Departamental busca mejorar la eficiencia, eficacia y desempeño laboral mediante las actividades programadas buscando desarrollar, fortalecer y fomentar el compromiso de sus trabajadores por la institución, viéndose reflejado en la calidad de la prestación de los servicios y así el cumplimiento de la Misión, Visión y Plan Estratégico De La Institución.

El Plan de Bienestar Social Laboral e Incentivos está dirigido a los funcionarios y su núcleo familiar. Para hacer un reconocimiento a la labor prestada a la institución y a la comunidad.

Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

En cuanto al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, permite adelantar acciones de mejora continua encaminadas a prevenir, preservar y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores, operadores externos y en general de todos los funcionarios que desempeñan actividades dentro de la entidad, así mismo permite suministrar recursos necesarios para responder a las necesidades de los funcionarios respecto a su salud y el medio ambiente laboral, todo ello en concordancia a la normatividad vigente en la actualidad el sistema esta implementado y funcionando.

Proceso De Ambiente Físico – Infraestructura

El Hospital Departamental de Granada E.S.E., ubicado en la Calle 15 entre Carreras 2 y 4 es un conjunto de estructuras que comprenden el Edificio Principal de tres plantas donde se ubican la mayoría de los servicios asistenciales y administrativos, la Unidad de Salud Mental, Edificio de Almacén y Archivo, el Edificio de Lavandería, además de las Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP); y Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR).

El proceso Gestión del Ambiente Físico tiene como objetivo: *“Mantener y garantizar en óptimas condiciones el funcionamiento de la infraestructura y equipos industriales de los diferentes servicios que integran el Hospital Departamental de Granada E.S.E, con el fin de optimizar la prestación de servicios de salud con calidad, permitiendo la atención oportuna y efectiva de nuestros usuarios, trabajadores y familiares”.*

En términos generales, la infraestructura del hospital se encuentra en buen estado toda vez que recientemente se realizó un mantenimiento entre los que se encontraban el lavado de muros exteriores, limpieza de exteriores, aplicación de pintura, cambio de cielo raso y puertas en los puntos requeridos; que permitieron mejorar la percepción y algunas condiciones para los funcionarios y usuarios.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

El servicio de lavandería cuenta con equipos industriales entre los que se encuentran dos (2) secadoras y dos (2) lavadoras cuyo mantenimiento preventivo está programado con una periodicidad mensual de acuerdo al Plan de Mantenimiento Hospitalario 2020.

EQUIPO		Secadora					
MARCA		MAINCOLSA					
MODULO		JULIUS					
SERIE		104					
UBICACIÓN		ROPERIA HOSPITAL					
FECHA ADQUISICIÓN		08/01/2008					
ACTIVO		2581					
GARANTÍA		01 AÑOS					
VIDA UTIL		20 AÑOS					
PROVEEDOR		DUPONT MANTENIMIENTO DEL MLTA					
EMPRESA		6626581					
TELÉFONO		CALLE 38 # 31 45					
CIUDAD							
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS							
Voltaje	220V	Corriente	90A	Potencia	17000 W	Frecuencia	60 Hz
Temperatura	N/A	Batería	N/A	Velocidad	N/A	Peso	N/A

EQUIPO	Secadora						
MARLA	FERRARI						
MODFO	NGF 130						
SERIE	001						
UBICACION	ROPERIA HOSPITAL						
FECHA ADQUISICION	11/2006						
ACTIVO	2582						
GARANTIA	01 AÑOS						
VIDA UTIL	20 AÑOS						
PROVEEDOR							
EMPRESA	CARBON INDUSTRIAL S.A.						
TELEFONO	3111150						
CIUDAD	BOGOTÁ D.C. CALLE 18 # 64-36						
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS							
Voltaje	220V	Corriente	100A	Potencia	6600W	Frecuencia	60Hz
Temperatura	N/A	Batería	N/A	Velocidad	N/A	Peso	N/A

Adicional a lo anterior, esta área vela por la preservación y mantenimiento del mobiliario hospitalario y administrativo que se encuentra en la institución mediante acciones que corrijan oportunamente los eventos fortuitos presentados en las diferentes Áreas Funcionales.

Proceso Gestión De La Tecnología Equipo Biomédico

El proceso Gestión de la tecnología tiene como objetivo: “Mantener y garantizar el óptimo funcionamiento de la tecnología biomédica en el Hospital Departamental de Granada E.S.E., realizando actividades propias de adquisición, calibración, mantenimiento y renovación permitiendo la atención oportuna y efectiva a nuestros usuarios”.

En términos generales, los equipos biomédicos del Hospital se encuentran en su gran mayoría deteriorados ya que la última gran renovación tecnológica se realizó en un periodo de tiempo comprendido entre el año 2006 y 2008 cuando se inauguró la sede nueva del Hospital. A través de los años posteriores se han realizado compras de cierta dotación, pero no es suficiente para hablar de una renovación tecnológica significativa.

Para asegurar el óptimo funcionamiento de la tecnología biomédica desde la gestión tecnológica, se llevan a cabo actividades de mantenimiento y calibración descritas a continuación:

Mantenimiento Preventivo y Correctivo

Actualmente se realiza mantenimiento preventivo a los equipos que representan mayor complejidad y riesgo es decir se prioriza equipos pertenecientes a los servicios de Unidad de Cuidado Intensivo, Cirugía, Urgencias y Unidad de Cuidado intensivo Neonatal y Unidad Materno Infantil.

Las actividades de mantenimiento correctivo se realizan de manera diaria y a modo de falla, es decir cada vez que un equipo falla se realiza este tipo de mantenimiento.

Plan de Aseguramiento Metrológico

Cada año se realizan actividades de calibración, validación y calificación de los equipos biomédicos y dispositivos médicos que lo requieran. En el año 2019 se realizaron estas actividades de la siguiente manera:

- Calibraciones a equipos biomédicos: 208
- Validación a esterilizador: 1
- Calificación de nevera: 3

A continuación se relaciona clasificación de los equipos de la institución que presentan mayor complejidad:

EQUIPOS BIOMEDICOS DE PREVENCIÓN

EQUIPO	SERVICIO	CANTIDAD
Monitor de signos vitales	UCIA	11
Monitor de signos vitales	UCIN	10
Monitor de signos vitales	CIRUGÍA	13
Monitor de signos vitales	UMI	8
Monitor de signos vitales	CIRUGÍA	13
Monitor de signos vitales	HOSPITALIZACIÓN	2
Monitor de signos vitales	HOSPITALIZACIÓN	1
Monitor de signos vitales	TAM	2
Monitor de signos vitales	TAM	1
Monitor de signos vitales	AMPLIACIÓN COVID 19	24

Tabla 13 Equipos Biomédicos de Prevención

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	
	PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	

EQUIPOS BIOMEDICOS DE DIAGNOSTICO

EQUIPO	SERVICIO	CANTIDAD
Electrocardiógrafo	Urgencias	1
Electrocardiógrafo	Consulta externa	1
Electrocardiógrafo	Hospitalización	1
Electrocardiógrafo	Cirugía	1
Electrocardiógrafo	UCIA	1
Electrocardiógrafo	Ampliación COVID-19	3
Tomógrafo	Imágenes diagnosticas	1
Ecógrafo (Ultrasonido)	Imágenes diagnosticas	3
Rayos X convencional	Imágenes diagnosticas	1
Rayos X portátil	Imágenes diagnosticas	2
Rayos X Telecomandado	Imágenes diagnosticas	1

Tabla 14 Equipos Biomédicos de Diagnostico

EQUIPO DE SUPERVISIÓN, TRATAMIENTO, ALIVIO O COMPENSACIÓN DE UNA LESIÓN O DE UNA DEFICIENCIA

EQUIPO	SERVICIO	CANTIDAD
Ventilador Mecánico	UCIA	10
Ventilador Mecánico	UCIN	5
Ventilador Mecánico	URGENCIAS	1
Ventilador Mecánico	Ampliación COVID-19	18
Ventilador Mecánico	TAM	2
Máquina de anestesia	Cirugía	5
Desfibrilador	Urgencias	2
Desfibrilador	Hospitalización	2
Desfibrilador	Cirugía	2
Desfibrilador	UMI	1
Desfibrilador	UCIA	1
Desfibrilador	Ampliación COVID-19	2

Tabla 15 Equipos Biomédicos de Supervisión y Tratamiento

EQUIPO DE CUIDADO DURANTE EL EMBARAZO, EL NACIMIENTO O DESPUÉS DEL MISMO, INCLUYENDO EL CUIDADO DEL RECIÉN NACIDO

EQUIPO	SERVICIO	CANTIDAD
Monitor Fetal	UMI	3
Monitor Fetal	Hospitalización Ginecología	1
Incubadora Neonatal	Cirugía	2
Incubadora Neonatal	UMI	1
Servo cuna	UMI	2

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	
	PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	

Incubadora Neonatal	UCIN	6
Servo cuna	UMI	4

Tabla 16 Equipos Biomédicos de Cuidado del Embarazo y el Recién Nacido

EQUIPO INDUSTRIAL

EQUIPO	SERVICIO	CANTIDAD
Autoclave	Esterilización	1
Autoclave	Esterilización	1
Mesa de Cirugía	Cirugía	4

Tabla 17 Equipos Biomédicos Industriales

Proceso De Tecnología De La Información

A continuación mostramos las condiciones en la que se encuentran las TIC en el Hospital Departamental de Granada E.S.E.

La institución cuenta con una red de área local (LAN) estructurada de la siguiente manera:

-) Tres (3) cuartos de estructurados:
-) Un (1) cuarto de servidores:
 - o Servidor de Prosoft
 - o Servidor de proxy
 - o Servidor de respaldo
 - o Servidor de seguridad
 - o Servidor de imágenes
-) Doscientos seis (206) computadores en red.
-) Veintinueve (29) impresoras en red.
-) Veintiséis (26) impresoras dispersas en los consultorios y dependencias de la institución.

Adicionalmente cuenta con internet canal dedicado y telefonía de larga distancia, Línea gratuita 018000 con la empresa Movistar.

La institución maneja el Aplicativo PROSOFT el cual tiene los módulos administrativos y asistenciales, incluida la historia clínica sistematizada, comunicados en línea en el cual se reúne la información de su actividad permanente, este cumple con las diferentes normas y estándares de seguridad de la información.

Proceso De Gestión Ambiental

Gestión interna de residuos generados en la atención en salud y otras actividades

Segregación en la fuente

La segregación de los residuos generados en la atención en salud, se realiza teniendo en cuenta la adecuada clasificación como lo estipula el artículo 5 Decreto 351 del 2014. Se seleccionan y se almacenan en bolsas plásticas en recipientes temporales como lo explica la tabla del código de colores para la segregación de los residuos, se transportan en los contenedores correspondientes hasta los cuartos de almacenamiento de residuos peligrosos y no peligrosos, con el fin de evitar el contacto de los tipos de residuos y tener una contaminación cruzada.

Recolección de Residuos Peligrosos

El Hospital Departamental de Granada E.S.E., generó y entregó la siguiente cantidad de residuos peligrosos, según se presenta cuadro comparativo de los años 2017, 2018 y 2019.

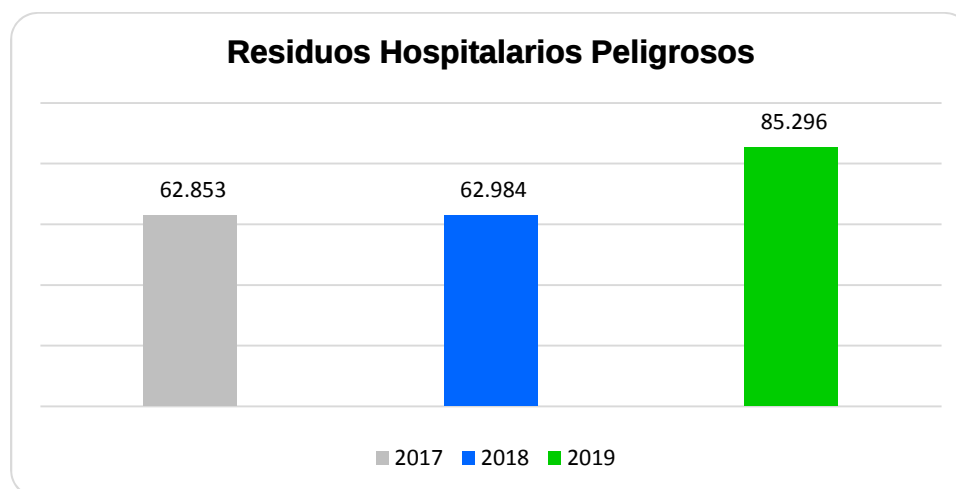


Ilustración 49 Comparativo Residuos Hospitalarios Peligrosos

Como se puede observar en la tabla anterior, la cantidad de residuos hospitalarios durante la vigencia 2018 aumento en 131 kilogramos respecto a la vigencia 2017 y para la vigencia 2019 aumento en 22.312 kilogramos respecto a la vigencia 2018. Lo anterior se debió al aumento en la ocupación del Hospital, teniendo en cuenta que se ofertaron nuevos servicios y se amplió la contratación con EPSS, obteniendo como resultado una mayor demanda.

Además de lo anterior, el año 2019 se presentó la epidemia de Dengue por encima de la alerta naranja en todo el territorio nacional, lo que hizo que pasáramos de 70 pacientes atendidos en 2018 a 1008 pacientes atendidos en 2019. En el Laboratorio clínico se

aumentó la atención 3 veces más comparada con la cantidad de pacientes atendidos en 2018. Y a nivel a general se observa mayor facturación en el año 2019 que en las vigencias anteriores.

Residuos Reciclables

A continuación se presenta cuadro comparativo de los años 2017, 2018 y 2019 en donde se puede observar la cantidad de residuos aprovechables que se separaron según el formato RH1 que diligencia el personal de servicios generales.

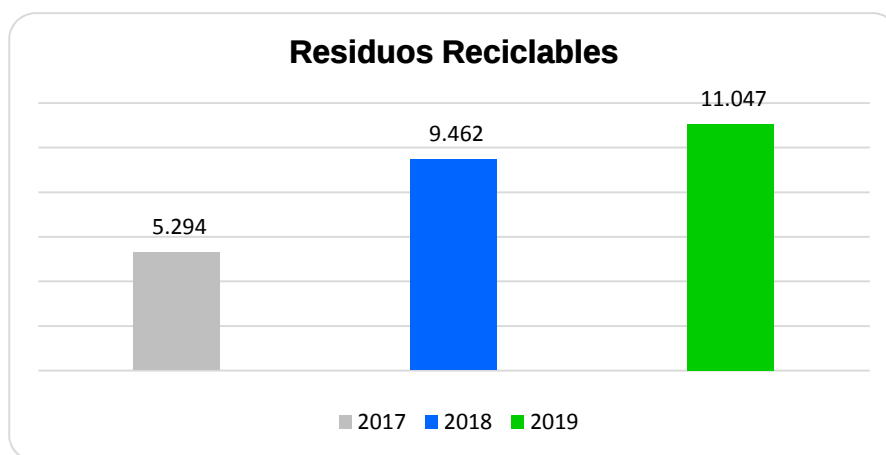


Ilustración 50 Comparativo Residuos Reciclables

Como se puede observar en la tabla anterior, la cantidad de residuos reciclables va en aumento respecto a cada vigencia. Lo anterior se debe a las constantes capacitaciones y socializaciones al personal de HDG incentivando a cuidar el medio ambiente y a segregar los residuos de la manera correcta, se estableció un concurso de reciclaje y se desarrollaron varias estrategias para aumentar el reciclaje en la institución.

A manera general en la vigencia 2017 se empezó a reciclar a partir del mes de marzo, y vigencia a vigencia ha aumentado el volumen de residuos reciclados considerablemente.

Otros Aspectos Ambientales

Consumo de Energía

Se presenta el siguiente cuadro comparativo de los años 2017, 2018 y 2019 respecto al consumo de energía en el Hospital Departamental de Granada.

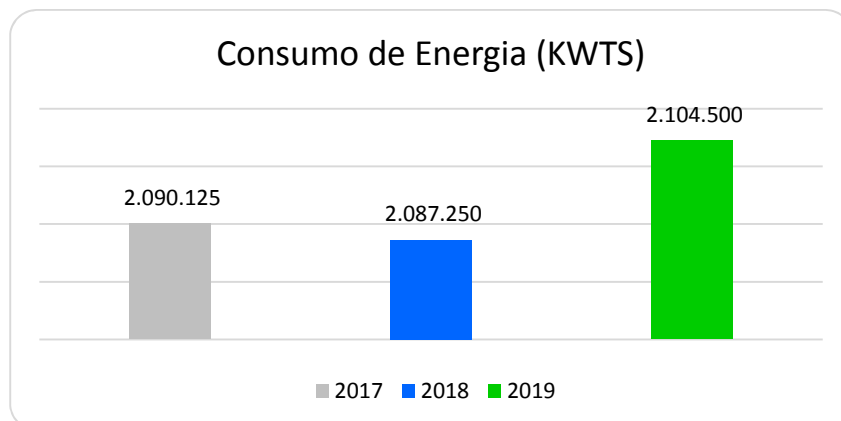


Ilustración 51 Comparativo Consumo de Energía

De la tabla anterior se observa una reducción de 2.875 kwts en la vigencia 2018 comparado con el consumo de la vigencia 2017 y se observa un aumento de 17.250 kwts durante la vigencia 2019 respecto a la vigencia 2018 en el consumo de energía, encontrándose el consumo dentro de la meta establecida en la institución.

Tecnologías Limpias

El Hospital Departamental de Granada E.S.E para contribuir al mejoramiento y protección del medio ambiente realiza campañas de ahorro del agua, energía y cuidado del medio ambiente, a través de campañas, socializaciones y celebraciones de fechas ambientales al interior de la institución con el involucramiento de los colaboradores, pacientes y familiares.

Durante la vigencia el Hospital Departamental celebró las siguientes fechas ambientales y estrategias gubernamentales entorno al cuidado del medio ambiente, estas fueron:

1. Día Mundial del Agua el 22 de marzo de 2019
2. Día Mundial del Clima el 26 de marzo de 2019
3. Campaña Hora del Planeta el 30 de marzo de 2019
4. Día Internacional de la Madre Tierra el 22 de abril de 2019
5. Día del Árbol el 29 de abril de 2019
6. Día Mundial del Reciclaje el 17 de mayo de 2019
7. Día Mundial del Medio Ambiente el 05 de junio de 2019
8. Día Mundial del Ahorro de la Energía el 21 de octubre de 2019

Programa de Capacitaciones y Socializaciones

Educación Ambiental

El programa de Educación Ambiental se desarrolló según lo establecido, el cual se describe a continuación:

- Cuando se incorporan nuevos empleados y empresas contratistas: Según el cronograma de Inducción establecido por Talento Humano, cada vez que ingresa personal nuevo se educa y forma en los procesos de gestión del sistema integrado de la calidad, en el cual se encuentra contenido el Proceso de Gestión Ambiental.
- Cuando se efectúan cambios a prácticas establecidas en el Plan de Gestión inicial, o se actualice: Durante la vigencia 2019 se actualizó el documento del Plan de Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención en Salud y otras Actividades, el cuál fue aprobado y socializado a través del Comité de gestión ambiental y de manera general a todo el personal de la institución.
- Periódicamente a fin de dar continuidad a los programas, fortalecer las prácticas planeadas y evaluar y corregir las anomalías encontradas: Durante toda la vigencia se socializó la clasificación de residuos hospitalarios en las rondas y se corregían los hallazgos en su momento. Además se realizaban capacitaciones por servicios de manera personalizada y didáctica, para mejorar la adherencia al PGIRASA.

Formación y Capacitación

El Hospital Departamental de Granada con aras de mejorar y fortalecer las capacidades de sus trabajadores, en convenio con el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, llevó a cabo el Curso de Manejo Integral de residuos Hospitalarios y Similares del 8 al 12 de Julio de 2019, en las instalaciones del Auditorio del Hospital con una intensidad de 40 horas, asistiendo 17 trabajadores, los cuales aprobaron el curso y recibieron su certificación virtual a través del aplicativo Sena Sofía Plus.

Curso del SENA “Manejo Integral de residuos hospitalarios y similares”



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	
---	--	---

Proceso De Gestión Contractual

El Hospital Departamental de Granada E.S.E., como entidad prestadora de servicios de salud de mediana complejidad, descentralizada del nivel territorial, conformada por áreas funcionales, que a su vez tiene los procesos y subprocesos propios del Sistema Integrado de Gestión de Calidad que le permiten el desarrollo del objeto misional; y para tal efecto la oficina del proceso de Gestión Contractual, adjunta a la Gerencia de la ESE, tiene la responsabilidad de la formulación de los diferentes procesos contractuales que se deriven de las necesidades estipuladas en el Plan Anual de Adquisiciones y, aquellas que surjan por necesidad de la prestación de servicios de salud o de apoyo para la prestación del mismo.

En el sentido que se debe dar el cumplimiento a las normas legales de contratación, el proceso es liderado por un funcionario de planta de la E.S.E. con el apoyo y responsabilidad del asesor jurídico que se encuentra contratado bajo la modalidad de prestación de servicios profesionales.

Los diferentes procesos contractuales suscritos por el Hospital Departamental de Granada E.S.E., son celebrados de acuerdo a la legislación y jurisdicción Colombiana por ser esta una Empresa Social del Estado de categoría especial, sometida al régimen jurídico previsto en el Capítulo III, Título II del Libro II de la Ley 100 de 1993 y sus modificaciones contenidas en las Leyes 1122 de 2007 y 1438 de 2011; que el numeral 6 del artículo 195 de la Ley 100 de 1993, establece que las Empresas Sociales del Estado se someterán al régimen contractual de derecho privado, y podrán utilizar discrecionalmente, las cláusulas excepcionales previstas en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública; sin embargo, teniendo en cuenta el artículo 13 de la ley 1150 de 2007, todas las Empresas Sociales del Estado deben aplicar los principios de la función administrativa y la sostenibilidad fiscal, el régimen de inhabilidades e incompatibilidades.

Para el cumplimiento de las obligaciones que le embarga como EMPRESA para la prestación de servicios de salud con calidad y eficiencia, debe darse mediante la celebración de los diferentes contratos a través de las modalidades descritas en el Estatuto Interno de Contratación, Acuerdo de la Junta Directiva N° 222 del 24 de septiembre de 2019 el cual modificó lo establecido en los estatutos anteriores, en respuesta a las diferentes necesidades que representa la prestación de los servicios de salud de conformidad a los lineamientos de habilitación para las instituciones prestadoras de salud de segundo nivel de atención.

La oficina de Gestión Contractual, desarrolla el proceso de conformidad a las competencias que el Estatuto Interno de Contratación de la Entidad otorga para la proyección de los diferentes contratos de acuerdo a las necesidades que se establecen en el Plan Anual de Adquisiciones UNSPSC de la vigencia, para la cual se proyecte desde la Subgerencia Administrativa, de lo cual el Almacén general deberá solicitar a las diferentes áreas funcionales, servicios y demás que estén creadas para el funcionamiento de la institución; dado que esto se fundamenta en el desarrollo misional objeto de la EMPRESA; con el fin de contar con los insumos necesarios para la prestación de servicios de salud de mediana

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	
---	--	---

complejidad, en el desarrollo de la actividad misional como Empresa Social del Estado, otorgada en la Ley.

Es importante recalcar que el Hospital debe propender a la eficiencia administrativa; para tal efecto que ve reflejado en la austeridad en el gasto, y búsqueda del mejoramiento continuo de los procesos de la institución; y a luz que debe cumplirse los diferentes políticas y demás protocolos internos, de los cuales está los diferentes mecanismos como el Plan de Acción, de mejoramiento y de gestión en función de activar los mecanismos necesarios para el cumplimiento de los fines que dicta a las Instituciones prestadoras de Salud, enfocado en la agilidad administrativa para el desarrollo de las diferentes actividades concernientes a la transparencia y publicidad de los actos administrativos que llegase a suscribir la institución.

A lo anterior el Gerente, en aras de brindar un servicio de calidad, adherido a las políticas institucionales conforme a lo establecido en la Ley; debe adquirir bienes y servicios mediante la celebración de los procesos contractuales a través del proceso de gestión, siendo apoyo para la realización de los contratos que refleja la actividad misional del Hospital.

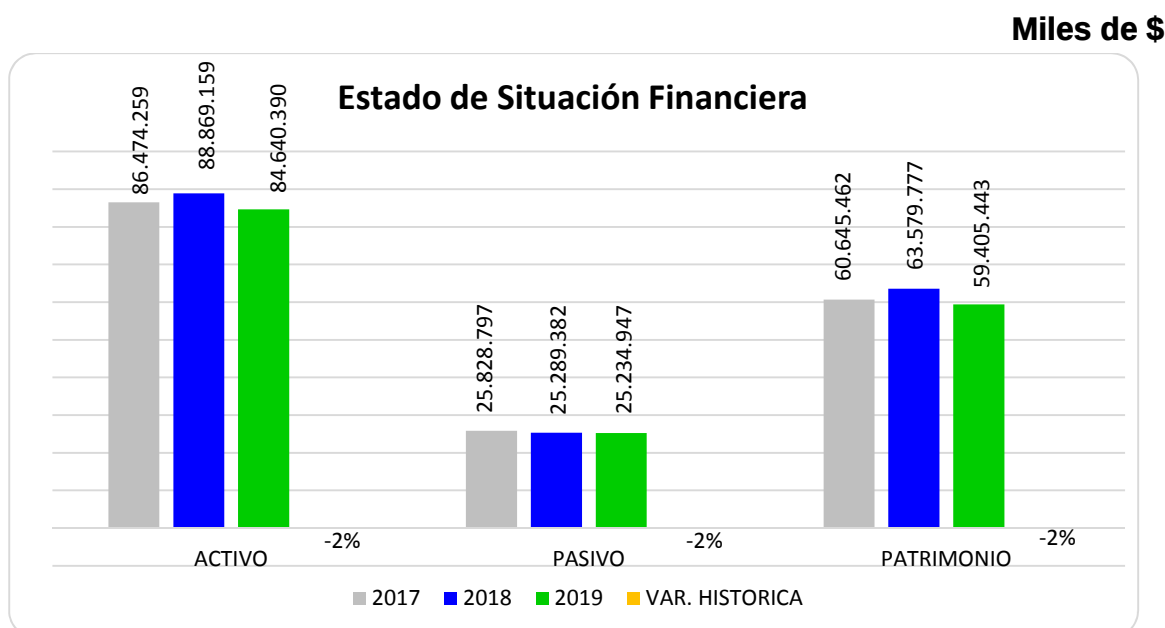
	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

Análisis De La Situación Financiera

Proceso De Contabilidad

El Hospital Departamental de Granada E.S.E., es una Institución Prestadora de Servicios de Salud de II Nivel, adscrito al Departamento del Meta, perteneciente al Sistema de Seguridad Social en Salud, que como todos sabemos se encuentra inmersa en una crisis financiera generalizada y persistente en el país y de la que no es ajena el hospital.

Como ente público aplica la normatividad contable emitida por la Contaduría General de la Nación (CGN), dentro del Marco Normativo para Empresas que no cotizan en el Mercado de Valores y que no captan ni administran ahorro del público, bajo la Resolución 414 de 2014 y sus modificaciones.



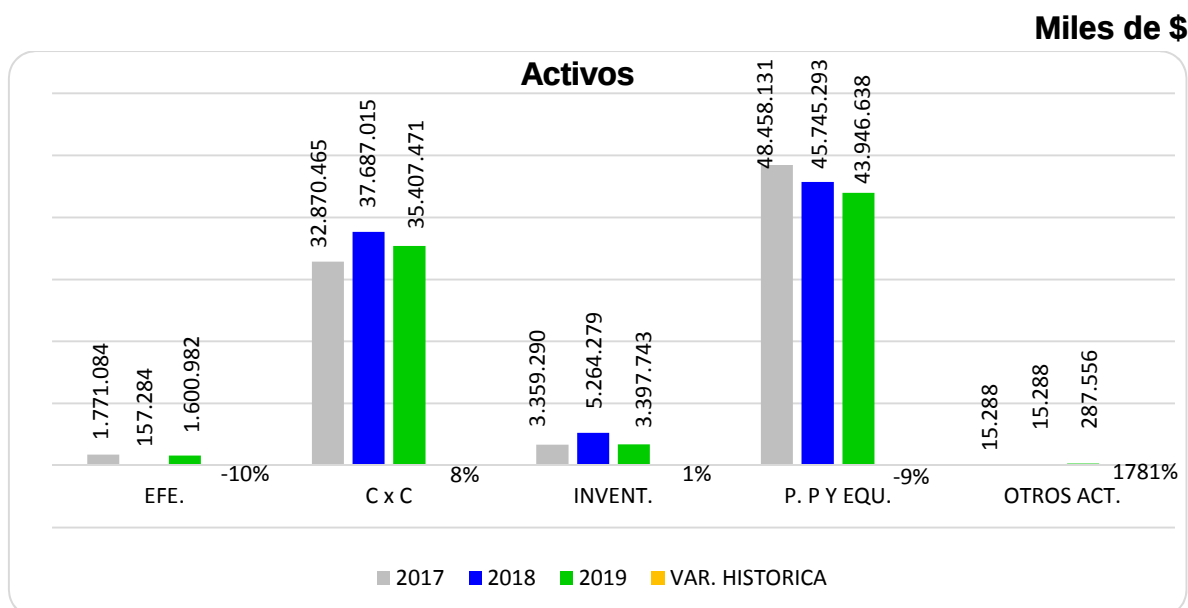
Fuente: Estados Financieros Dic 2017 - 2018 - 2019

Ilustración 52 Comparativo Situación Financiera

Del Estado de Situación Financiera podemos mencionar:

-) Los activos durante los tres años en análisis presentaron una disminución del 2% al pasar de \$ 86.474.259 miles en el año 2017 a \$ 84.640.390 miles en el año 2019.
-) Los Pasivos también presentaron en estos tres años una disminución del 2% al pasar de \$ 25.828.797 miles en el año 2017 a \$ 25.234.947 miles en el 2019.

) El Patrimonio del Hospital Departamental de Granada E.S.E., como es de esperarse también presenta disminución en el mismo porcentaje del 2% al pasar de \$ 60.645.462 miles en el año 2017 a \$ 59.405.443 miles en el año 2019.



Fuente: Estados Financieros Dic 2017 - 2018 - 2019

Ilustración 53 Comparativo Activos

Dentro de los activos las dos cuentas mas representativas son:

La cuenta de mayor participacion es la de propiedad planta y equipo que presenta una disminucion sostenida durante estos tres ultimos años del 9% al pasar de \$ 48.458.131 miles en el 2017 a \$ 43.946.638 miles en el 2019, esta cuenta es clasificada en su totalidad dentro de los activos no corrientes.

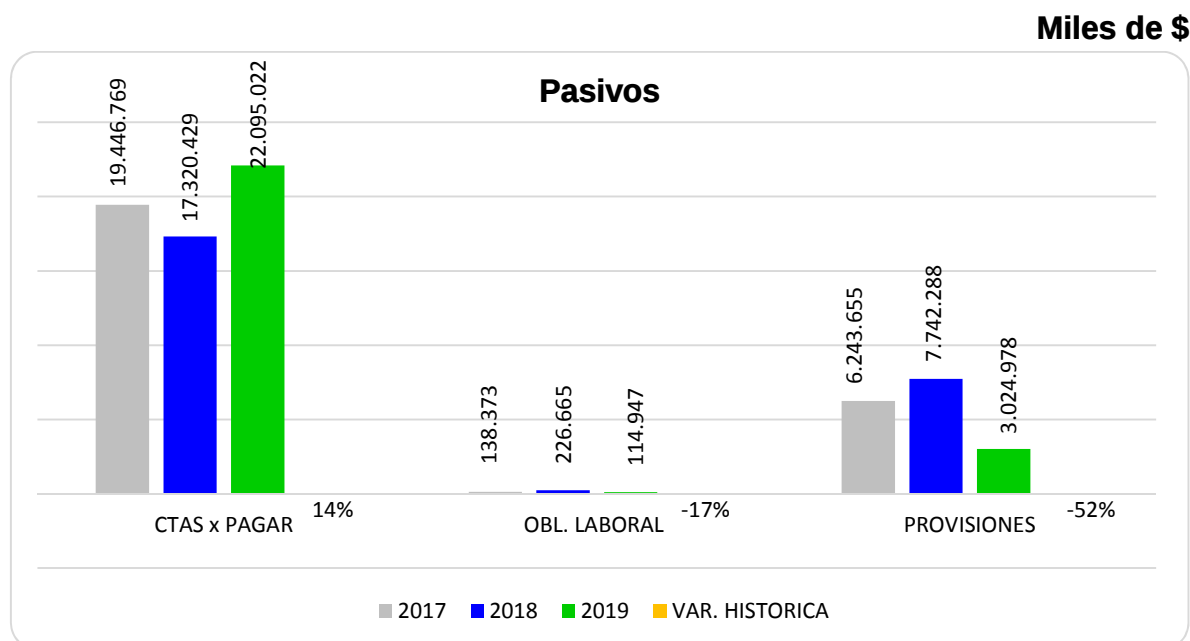
Esta cuenta representa todos los bienes inmuebles y muebles que tiene el Hospital Departamental de Granada ESE, para el desarrollo de su cometido estatal, que es la prestación de los servicios de salud a los usuarios que así lo ameriten.

A pesar de ser la cuenta más representativa dentro de los activos, la razón de su disminución obedece a que durante lo corrido de estas tres vigencias no se realizaron inversiones significativas, pero si se ha afectado su valor por el desgaste propio del uso de los mismos a través del tiempo y que en términos contables llamamos la aplicación de la depreciación acumulada.

La segunda cuenta más representativa dentro de los activos, son las cuentas por cobrar que aumentaron un 8% a lo largo de los últimos tres años al pasar de \$ 32.870.465 miles en el 2017 a \$ 35.407.471 miles en el 2019, hay que tener en cuenta que dentro de este valor ya está incluido el menor valor que se debe calcular y contabilizar de aquella cartera

que implique un riesgo su recaudo, bajo el concepto de deterioro y que para el año 2019 asciende a la suma de \$ 17.341.595 miles.

Siendo la cuenta de mayor gestión durante toda la vigencia, porque de ella depende la obtención de flujos de efectivos favorables para el hospital derivados de la prestación de los servicios de salud, por ello para su mayor comprensión más adelante hablaremos única y exclusivamente de este tema de cartera.



Fuente: Estados Financieros Dic 2017 - 2018 – 2019

Ilustración 54 Comparativo Pasivos

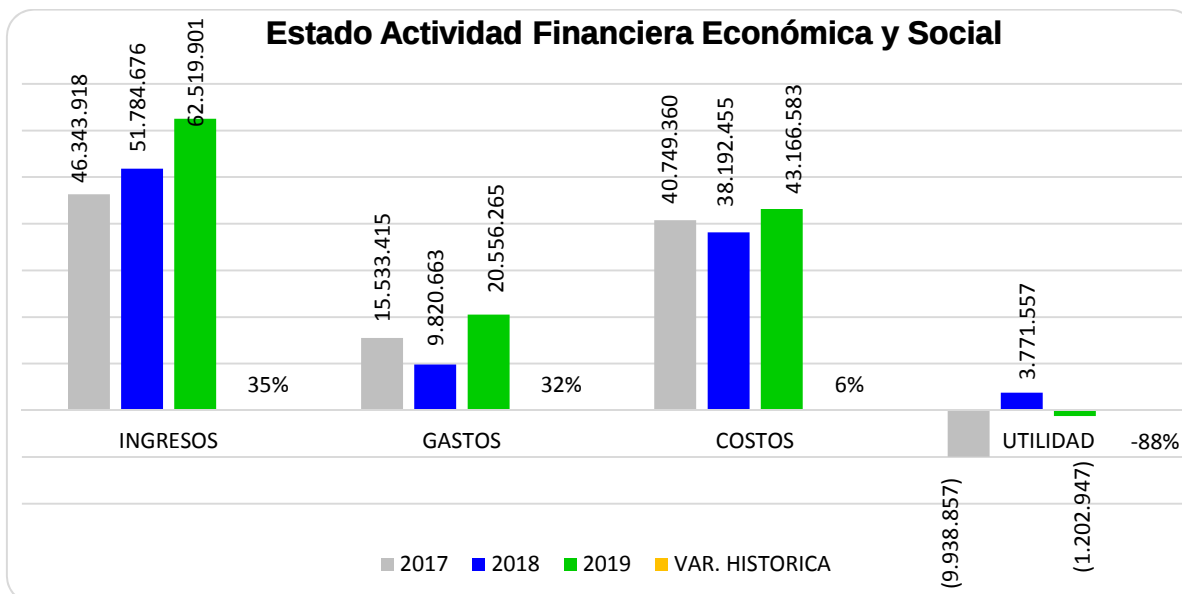
La cuenta mas representativa dentro de los pasivos son cuentas por pagar, que presentaron un incremento histórico a lo largo de los tres años del 14% al pasar de \$ 19.446.769 miles en el 2017 a \$ 22.095.022 miles en el 2019, en esta cuenta se registran todas las obligaciones pendientes de pago que tiene el hospital por compra de medicamentos, materiales medico quirúrgicos, personal contratado a través de CPS y operadores, servicios públicos, impuestos, etc...

Esta cuenta recibió por reclasificación en el año 2019 el valor de \$ 6.768.817 miles que estaban contabilizadas en la cuenta 27909–Provisiones Diversas, correspondiente a los saldos de las deudas contraídas con las entidades que se tenían externalizadas los servicios de Imagenología y UCI.

La cuenta provisiones, es la segunda cuenta en importancia dentro de los pasivos, y presenta una disminución a lo largo de estos tres años del 52% al pasar de \$ 6.243.655 miles en el 2017 a \$ 3.024.978 miles en el 2019. Como lo mencionamos en el párrafo anterior en el último año salieron por reclasificación el valor de \$ 6.768.817 miles, pero también en este último año se ajustó el valor de esta cuenta según la metodología para la evaluación del riesgo para los procesos jurídicos en contra del hospital, según la Resolución

Nº 353 del primero de noviembre de 2016, expedida por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado

Miles de \$



Fuente: Estados Financieros Dic 2017 - 2018 – 2019

Ilustración 55 Estado Actividad Financiera Económica y Social

Los Ingresos durante estos tres años presentan un incremento histórico sostenido del 35%, al pasar de \$ 46.343.918 miles en el 2017 a \$ 62.519.901 miles en el año 2019. Los ingresos del hospital provienen principalmente de la venta de servicios de salud, que constituye su razón de ser, los servicios se facturan por centros de costos, es decir de acuerdo a la unidad funcional donde se atendió el paciente, como es urgencias, consulta externa, hospitalización, UCI etc., para lograr su mayor comprensión más adelante se hablara de este tema de facturación.

Los Gastos se incrementaron a lo largo de los tres años en un 32% al pasar de \$ 15.533.415 miles en el 2017 a \$ 20.556.265 miles en el 2019. Siendo en esta cuenta donde se acumulan todos los desembolsos relacionados con el área administrativa del hospital y dentro de ellos se incluye el personal, servicios públicos, vigilancia, aseo, mantenimiento deterioro, depreciación y provisión entre otros. Mostrando un incremento precisamente en el último año por el cálculo y registro del deterioro de cuentas por cobrar de las EPS que entraron en liquidación y el ajuste a la provisión por litigios y demandas.

Los Costos se incrementaron históricamente en un 6% al pasar de \$ 40.749.360 miles en el 2017 a \$ 43.166.583 miles en el 2019. Están relacionados directamente con las erogaciones aplicadas única y exclusivamente a cubrir las necesidades del área asistencial, como son medicamentos, medico quirúrgicos, personal, dietas etc., las cuales se registran también por centros de costos, es decir de acuerdo a la unidad funcional donde el servicio es prestado. Incremento originado en el último año principalmente por el mantenimiento de equipos e instalaciones físicas del hospital.

Como resultado de restarle los costos y los gastos a los ingresos nos arroja una variación histórica positiva durante estos tres últimos años del 88% al lograr reducir la pérdida que en el año 2017 estaba en \$ 9.938.857 miles a una pérdida de \$ 1.202.947 miles en el 2019.

Proceso De Presupuesto

El Hospital Departamental de Granada ESE, en materia presupuestal se rige por lo establecido en el Decreto 115 de 1996 “Por el cual se establecen la normas sobre la elaboración, conformación y ejecución de los presupuestos de la Empresas Industriales y Comerciales del Estado y de las sociedades de Economía Mixta...”.

Ejecución de ingresos

DIC DE 2017								
Concepto	Definitivo		Reconocido		Recaudo		Porcen. Reconoc.	Porcen. Recaudo
	\$	%	\$	%	\$	%		
DEL PERIODO	38.444.460	56%	46.887.442	69%	26.800.338	57%	122%	70%
VIG. ANTERIORES	28.277.467	41%	18.636.790	28%	18.636.790	39%	66%	66%
OTROS	1.955.060	3%	1.965.266	3%	1.965.266	4%	101%	101%
TOTAL INGRESOS	68.676.987	100%	67.489.498	100%	47.402.394	100%	98%	69%

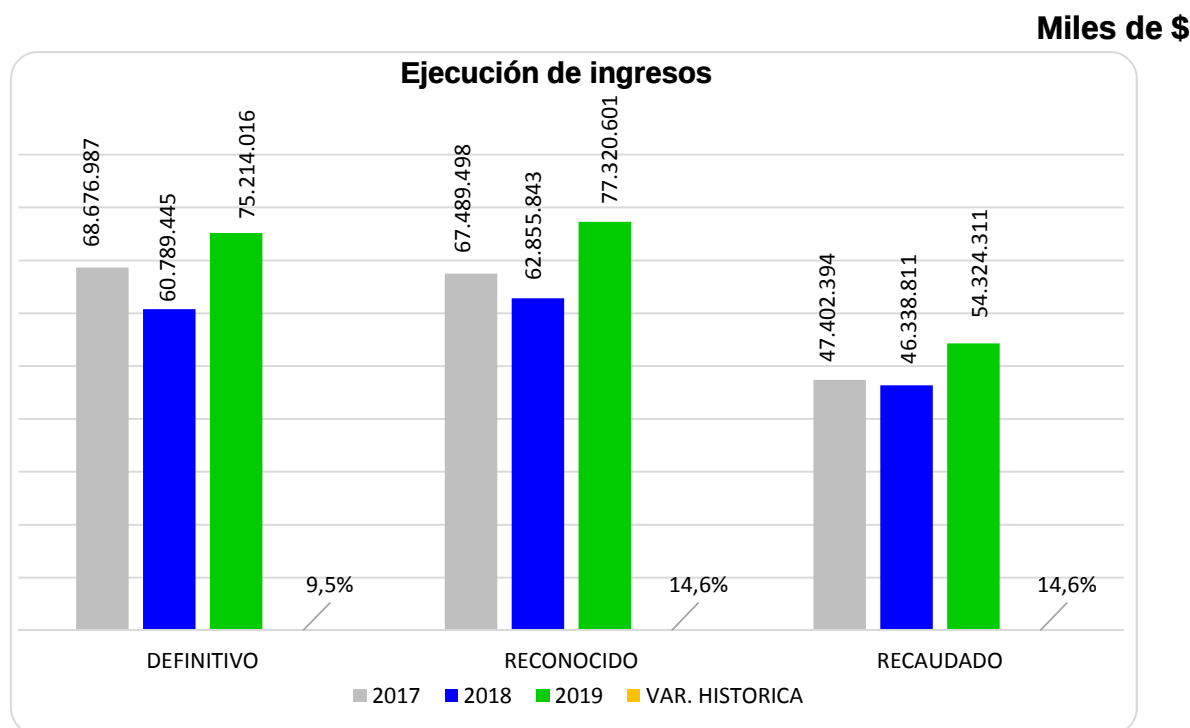
DIC DE 2018								
Concepto	Definitivo		Reconocido		Recaudo		Porcen. Reconoc.	Porcen. Recaudo
	\$	%	\$	%	\$	%		
DEL PERIODO	28.156.100	46%	46.815.209	74%	30.298.177	65%	166%	108%
VIG. ANTERIORES	31.070.865	51%	14.490.281	23%	14.490.281	31%	47%	47%
OTROS	1.562.480	3%	1.550.353	2%	1.550.353	3%	99%	99%
TOTAL INGRESOS	60.789.445	100%	62.855.843	100%	46.338.811	100%	103%	76%

DIC DE 2019								
Concepto	Definitivo		Reconocido		Recaudo		Porcen. Reconoc.	Porcen. Recaudo
	\$	%	\$	%	\$	%		
DEL PERIODO	47.344.641	63%	60.166.439	78%	37.170.149	68%	127%	79%
VIG. ANTERIORES	27.864.851	37%	17.143.468	22%	17.143.468	32%	62%	62%
OTROS	4.525	0%	10.695	0%	10.695	0%	236%	236%
TOTAL INGRESOS	75.214.016	100%	77.320.601	100%	54.324.311	100%	103%	72%

Tabla 18 Comparativo Ejecución de Ingresos

La ejecución de ingresos se obtiene de la sumatoria de ingresos recibidos por la venta de servicios de salud del periodo, más las cuentas por cobrar y recuperación de cartera de

periodos anteriores, más aportes recibidos del Departamento o la Nación y los recursos de Capital.



Fuente: Ejecuciones Presupuestales Diciembre 2017 - 2018 - 2019

Ilustración 56 Comparativo Ejecución de Ingresos

- Presupuesto definitivo corresponde al aprobado por el CONFIS Departamental para ser ejecutado en cada una de estas tres vigencias iniciando en el año 2017, con un presupuesto de \$ 68.676.987 miles y terminando en el año 2019 con un presupuesto de \$ 75.214.016 miles presentando un crecimiento del 9.5%.
- Reconocimientos (reconocido) se genera en el momento de la radicación de la facturación por prestación de servicios de salud, reflejando un incremento del 14.6%, al pasar de \$ 67.489.498 en el año 2017 con un porcentaje de ejecución en reconocimientos del 98% a \$ 77.320.601 en el año 2019 con un porcentaje de ejecución en reconocimientos del 103%.
- Recaudos, corresponde al ingreso efectivamente recibido por el hospital, derivado principalmente de la gestión de cartera, reflejando un incremento también del 14.6%, al pasar de \$ 47.402.394 en el año 2017 con un porcentaje de ejecución en recaudos del 69% a \$ 54.324.311 en el año 2019 con un porcentaje de ejecución en recaudos del 72%.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	
	PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	

Ejecución de Gastos.

DIC DE 2017								
Concepto	definitivo		Comprometido		Pagado		Porcen. Compro metido	Porcen. Pagado
	\$	%	\$	%	\$	%		
FUNCIONAMIENTO	35.405.387	52%	35.309.982	54%	29.731.089	65%	100%	84%
PERSONAL	29.897.315	44%	29.859.618	46%	25.688.979	56%	100%	86%
GENERALES	5.467.734	8%	5.412.217	8%	4.003.962	9%	99%	73%
TRANSFERENCIAS	40.337	0%	38.147	0%	38.147	0%	95%	95%
OPERACION CIAL	12.890.007	19%	12.890.007	20%	4.762.078	10%	100%	37%
CUENTAS x PAGAR	20.359.906	30%	17.152.725	26%	11.091.714	24%	84%	54%
TOTAL DE GASTOS	68.655.300	100%	65.352.714	100%	45.584.881	100%	95%	66%
DIC DE 2018								
Concepto	definitivo		Comprometido		Pagado		Porcen. Compro metido	Porcen. Pagado
	\$	%	\$	%	\$	%		
FUNCIONAMIENTO	32.451.568	53%	31.323.142	53%	27.710.665	60%	97%	85%
PERSONAL	26.525.915	44%	26.332.122	44%	23.527.919	51%	99%	89%
GENERALES	5.738.743	9%	4.934.694	8%	4.126.421	9%	86%	72%
TRANSFERENCIAS	186.910	0%	56.325	0%	56.325	0%	30%	30%
OPERACION CIAL	14.454.259	24%	14.398.668	24%	6.352.250	14%	100%	44%
CUENTAS x PAGAR	13.882.518	23%	13.882.518	23%	12.127.961	26%	100%	87%
TOTAL DE GASTOS	60.788.345	100%	59.604.328	100%	46.190.876	100%	98%	76%
DIC DE 2019								
Concepto	definitivo		Comprometido		Pagado		Porcen. Compro metido	Porcen. Pagado
	\$	%	\$	%	\$	%		
FUNCIONAMIENTO	38.353.216	51%	35.734.111	50%	30.455.834	57%	93%	79%
PERSONAL	30.155.740	40%	29.843.259	42%	26.437.699	50%	99%	88%
GENERALES	7.859.741	10%	5.605.348	8%	3.981.066	8%	71%	51%
TRANSFERENCIAS	337.735	0%	285.504	0%	37.069	0%	85%	11%
OPERACION CIAL	14.889.283	20%	14.590.931	20%	4.561.558	9%	98%	31%
INVERSION	2.470.564	3%	2.397.266	3%	1.188.237	2%	97%	48%
CUENTAS x PAGAR	19.499.853	26%	18.732.604	26%	16.805.578	32%	96%	86%
TOTAL DE GASTOS	75.212.916	100%	71.454.912	100%	53.011.207	100%	95%	70%

Tabla 19 Comparativo Ejecución de Gastos

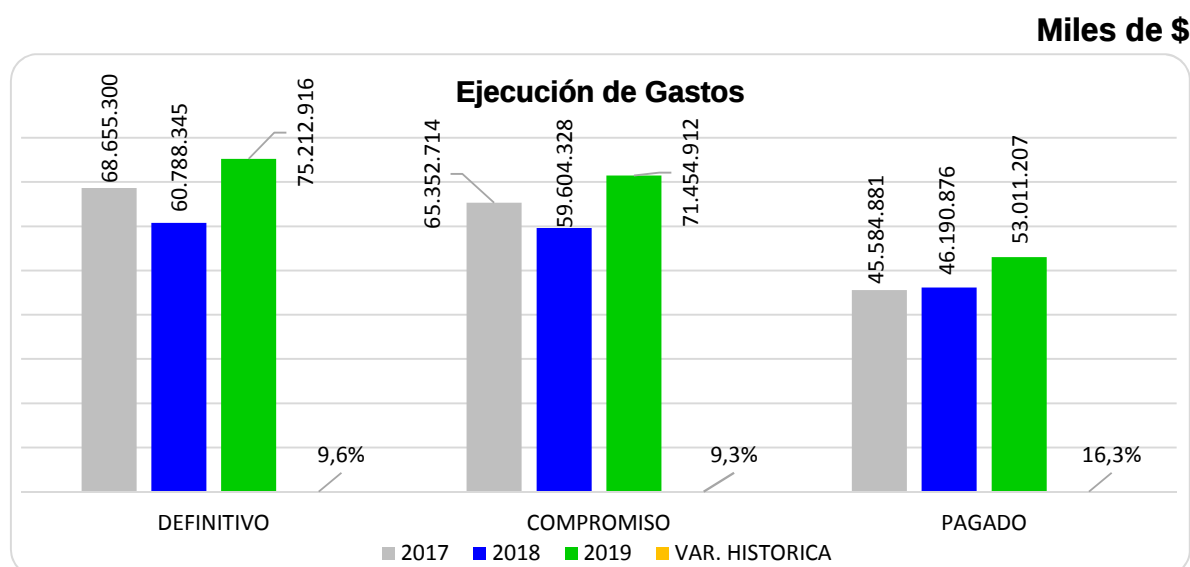
La ejecución de gastos se compone de la sumatoria de los gastos de funcionamiento, operación, inversión y cuentas por pagar.

Los gastos de funcionamiento, como su nombre lo indica, corresponde a aquellos que el hospital requiere durante toda la vigencia para poder funcionar, como son los gastos de personal donde se incluye planta, contratos de prestación de servicios y los procesos contratados a través de operador, que como vemos durante los tres años en estudio sus pagos ocupan entre el 50% y 56% del total de presupuesto, también dentro de este rubro encontramos los gastos generales, donde se contemplan los servicios públicos, seguros, mantenimientos, vigilancia, aseo, entre otros, los cuales durante los tres años en estudio sus pagos ocupan entre el 8% y 9% del total de presupuesto y por último encontramos los gastos por transferencias.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

Los gastos de operación comercial, incluyen todos los relacionados directamente con la prestación de los servicios como es: la compra de medicamentos y materiales medico quirúrgicos, dietas, ropa hospitalaria, los cuales durante los tres años en estudio sus pagos ocupan entre el 9% y 10% del total de presupuesto.

Cuentas por pagar, corresponde a todas aquellas obligaciones por los conceptos mencionados anteriormente, pero que no corresponden a la vigencia corriente, sino que fueron adquiridos en años anteriores y por falta de flujo de efectivo no fueron canceladas en la misma vigencia que se generaron y los cuales durante los tres años en estudio sus pagos ocupan entre el 24% y 32% del total del presupuesto.



Fuente: Ejecuciones Presupuestales Dic. 2017 - 2018 – 2019

Tabla 20 Comparativo Ejecución de Gastos

- J Presupuesto definitivo de gastos corresponde al aprobado por el Confis Departamental para ser ejecutado en cada una de estas tres vigencias, iniciando en el año 2017 con un presupuesto de \$ 68.655.300 miles y terminando en el año 2019 con un presupuesto de \$ 75.212.916 miles presentando un crecimiento del 9.6%.
- J Presupuesto comprometido, se genera en el momento en que el hospital contrata con terceros todos los bienes y servicios necesarios para poder prestar los servicios de salud a sus usuarios, reflejando un incremento del 9.3%, al pasar de \$ 65.352.714 en el año 2017 con un porcentaje de ejecución del 95% a \$ 71.454.912 en el año 2019 con un porcentaje de ejecución también del 95%.
- J Pagos, corresponde a los desembolsos que realiza el hospital a terceros con los que tiene obligaciones de acuerdo a su flujo de efectivo disponible, reflejando un incremento del 16.3%, al pasar de \$ 45.584.881 en el año 2017 con un porcentaje de pago del 66% a \$ 53.011.207 en el año 2019 con ejecución del 70%.

Situación presupuestal.

La situación presupuestal, determina el resultado del ejercicio al cierre de las tres últimas vigencias, con el objetivo de establecer el déficit o superávit presupuestal, generado en la diferencia entre los ingresos efectivamente recaudados y los gastos comprometidos con cargo a la respectiva vigencia.

CONCEPTO	2017	2018	2019	VARIACION 2018 - 2019	VARIACION 2017 - 2018	CRECIMIENTO HISTORICO 2017 - 2019
INGRESOS	47.402.394	46.338.811	54.324.311	17,23	- 2,24	14,60
DISPONIBILIDAD INICIAL	1.949.448	1.546.226	-	- 100,00	- 20,68	- 100,00
INGRESOS CORRIENTES	42.111.526	40.769.758	51.485.267	26,28	- 3,19	22,26
INGRESOS DE CAPITAL	3.341.419	4.022.828	2.839.045	- 29,43	20,39	- 15,03
GASTOS	65.352.714	59.604.328	71.454.912	19,88	- 8,80	9,34
COMPROMISOS	48.199.989	45.721.810	52.722.307	15,31	- 5,14	9,38
CUENTAS POR PAGAR	17.152.725	13.882.518	18.732.604	34,94	- 19,07	9,21
DEFICIT PRESUPUESTAL	-17.950.320	- 13.265.517	- 17.130.600	29,14	- 26,10	- 4,57

Tabla 21 Comparativo Situación Presupuestal

El Hospital Departamental de Granada, a 31 de diciembre de 2019, presentó déficit presupuestal por \$ 17.130.600 miles frente a \$ 17.950.320 miles de la vigencia 2017, reflejando una disminución del 4.57%, pero si lo comparamos contra al año 2018 se observa un crecimiento del 29,14%, lo cual se ocasiono porque en el año 2018 excluyeron del presupuesto de Gastos cuentas por pagar por valor de \$9.138.278 miles, de las cuales se adicionaron al presupuesto de la vigencia 2019 \$5.789.603 miles, quedando aun cuentas pendientes de adicionar, durante los tres últimos años el hospital ha presentado déficit presupuestal, que no ha logrado disminuir.

La anterior situación se evidencia en el análisis histórico de los ingresos y los gastos (2017 - 2019), los recaudos presentan un incremento del 17.23% del año 2019 frente a la vigencia 2018, y sigue mostrando una tendencia positiva, pero en menor proporción frente a la vigencia 2017 ya que se incrementaron un 14.60%. Mientras que los gastos crecieron significativamente al pasar de un 19,88% de la vigencia 2019 frente a 8.8% la 2018 (debido a las cuentas por pagar que excluyeron del presupuesto de gastos de la vigencia 2018) y crecer un 9,34% al compararlo frente al año 2017.

Proceso Facturación Y Auditoria

A continuación presentaremos el comportamiento de la facturación de los servicios de salud en las últimas vigencias, analizando diferentes factores que han influido en su comportamiento y en los resultados obtenidos.

Facturación Por Ente Pagador

TIPO DE PAGADOR	2017	%	2018	%	2019	%
SOAT	5,736,076,364	12	5,942,065,904	12	6,147,971,784	11
PPNA	1,860,792,068	4	1,118,833,297	2	1,940,784,982	40
PARTICULARES	138,637,757	0	169,663,163	0	370,414,572	1
SUBSIDIADOS	28,160,205,942	61	31,751,947,974	63	35,946,026,239	61
CONTRIBUTIVOS	8,448,174,442	18	9,039,640,405	18	11,262,372,900	19
OTROS	1,657,037,582	4	2,212,963,819	4	2,843,108,890	5
TOTAL	46,000,924,155		50,235,114,562		58,510,679,367	
PROM MES	3,833,410,346		4,186,259,547		4,875,889,947	

Tabla 22 Comparativo Facturación Por Tipo de Pagador

Como se evidencia en la tabla anterior, la facturación durante la vigencia 2017- 2018 y 2019, ha mostrado un comportamiento similar de acuerdo las entidades responsables de pago. En cuanto a la Población Pobre no asegurada, se evidencia un incremento notorio, puesto que, se ha incluido dentro de este valor, la población migrante irregular, a cargo del Ente Territorial, lo cual justifica su aumento en valor; adicional a esto, antes de la entrada en vigencia del acuerdo 064 de 2020, la población no asegurada, a pesar de realizar compromiso de afiliación ante una EPS, era reincidente en la búsqueda de atención en salud y renuente a realizar el proceso de afiliación. De la misma manera, se evidencia incremento en el valor de cuentas particulares, en la vigencia 2019, esto secundario al aumento en la cantidad de usuarios desafilados, que no reúnen condiciones de PPNA; el cruce de información demográfica, entre las diferentes entidades del estado y la depuración de base de datos del SISBEN, ha detectado usuarios en el régimen subsidiado, que cuentan con capacidad de pago, lo cual ha generado su retiro. Como ente pagador OTROS, se encuentran incluidos: aseguradoras de riesgos laborales, régimen especial, medicina prepagada, entre otros.

Incremento Anual en Valor de Facturación Comparativo Vigencia 2017- 2018 y 2018-2019

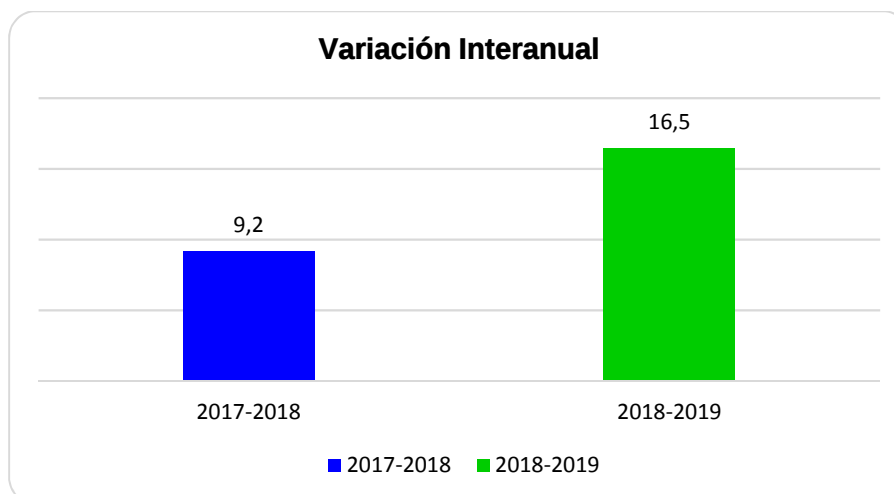


Ilustración 57 Variación Interanual de la Facturación

La facturación de la vigencia 2017 a 2018, tuvo un aumento de 9.2%, lo cual se justifica en incremento de tarifas por aumento de salario mínimo legal vigente y mayor demanda de servicios, en comparación con el año inmediatamente anterior. Para la vigencia 2018-2019, se evidencia un aumento de 16.5% en la facturación anual, debido al incremento de tarifas por aumento de salario mínimo legal vigente, mayor demanda de servicios de alto costo (unidades de cuidados intensivos).

PRINCIPALES CLIENTES

EPS	2017	%	2018	%	2019	%
CAPITAL SALUD (RS)	16,718,624,727	36.3	19,277,903,462	38.4	20,166,803,156	34.5
CAFESALUD (RC)	3,367,906,672	7.3				
MEDIMAS (RC)			4,628,663,029	9.2	5,180,335,399	8.9
SEGUROS DEL ESTADO	2,053,682,583	4.5	2,103,168,987	4.2	2,127,377,053	3.6

Tabla 23 Comparativo Principales Cliente de Cada Régimen

La EPS de mayor representatividad en la facturación del Hospital Departamental de Granada E.S.E., durante las vigencias 2017-2018 y 2019, fue y continua siendo, Capital Salud EPS, régimen subsidiado, considerada como nuestro cliente con mayor número de usuarios en el municipio, constituyendo un promedio de 36% en la facturación anual de la institución. Con respecto al régimen contributivo, la EPS de mayor representatividad, es MEDIMAS EPS, la cual presentó transición de razón social, durante las vigencias en análisis y reporta un promedio del 9% de la facturación total, anual. Por otro lado, la aseguradora SOAT que genera mayor ingreso en facturación, para nuestra institución, es SEGUROS DEL ESTADO, representando una promedio de 4% de facturación total anual, durante las vigencias 2017, 2018 y 2019.

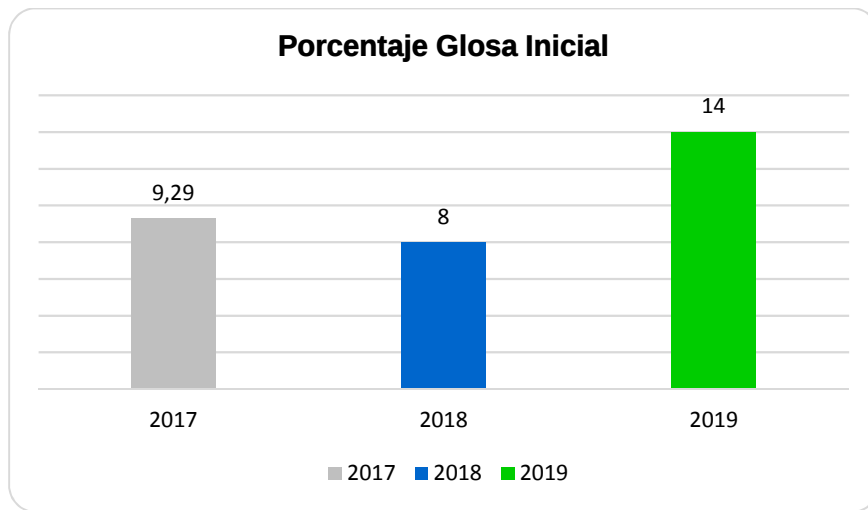


Ilustración 58 Comparativo Porcentaje de Glosa Inicial

En la gráfica se evidencia incremento anual del porcentaje de glosa inicial, de forma representativa, para el año 2019; esto debido a que, la institución mejoró el sistema de información, a través del ingreso de la totalidad de las glosas al software institucional, por lo que se observa un incremento de 6% con el año inmediatamente anterior. Como factor asociado, se puede mencionar además, el uso de plataformas digitales por parte de los Entes responsables de pago, lo cual facilita y agiliza el proceso de generación de glosas administrativas de forma sistematizada.

Con respecto a los motivos de glosa, como se evidencia en la ilustración n°59, el principal motivo de glosa, durante las tres vigencias, ha sido por tarifa, esta variable, disminuye para el año 2019, debido a cambios por acuerdos contractuales y disminución de costos en tarifas de medicamentos, insumos y material de osteosíntesis. La incidencia de la glosa por tarifa, está directamente relacionada con glosas sistematizadas por parte de las entidades responsables de pago, quienes en la mayoría de casos, no toman en cuenta que la IPS tiene derecho al cobro de incremento de zona, según el manual tarifario SOAT y a consecuencia de parametrización de tarifas plenas, generan glosa por mayor valor facturado.

En cuanto a la glosa por soporte, pese a observarse una disminución entre el año 2017 y 2019, su causa directa, sigue siendo la dificultad de entrega oportuna de reportes de laboratorios especializados y patologías; así mismo, la recepción oportuna de factura de compra de material de osteosíntesis, por parte del proveedor. La glosa por autorizaciones, refleja una disminución para el año 2019, gracias a la redistribución de responsabilidades entre el personal de facturación y creación de puntos de autorización en los diferentes servicios de la institución.

La glosa por pertinencia, hace referencia a la justificación clínica de los servicios prestados, su crecimiento para el año 2019 está relacionado con la clasificación de atenciones por

parte de los entes responsables de pago, como eventos adversos, lo cual aumenta el valor de la glosa, hasta el punto de glosarse la totalidad del valor de la factura. Adicional a esto, las glosas por estancias no pertinentes, genera glosa por todos los servicios prestados durante la misma, por lo que el valor aumenta.

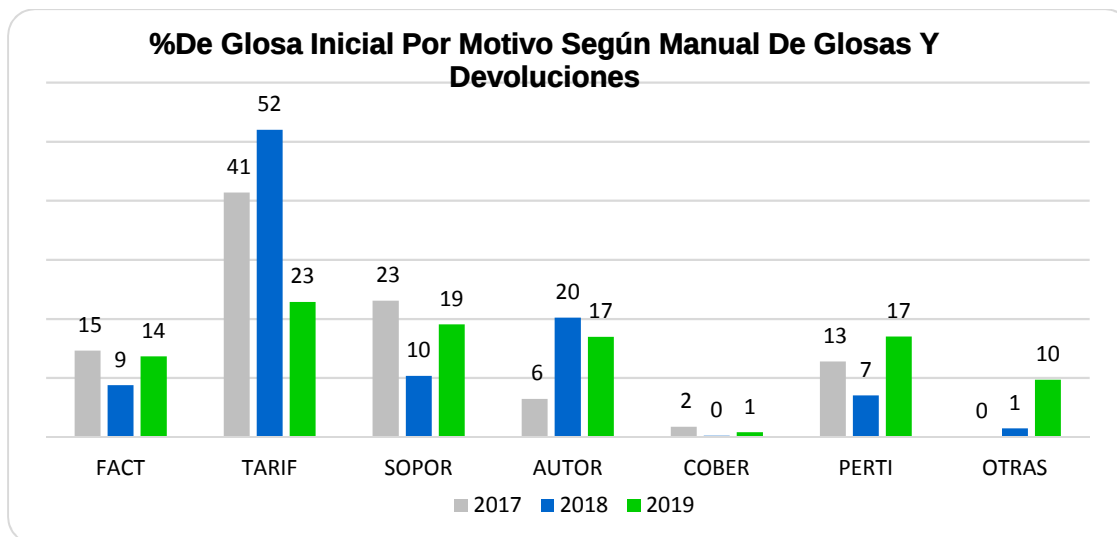


Ilustración 59 Comparativo Porcentaje Glosa Inicial Por motivo

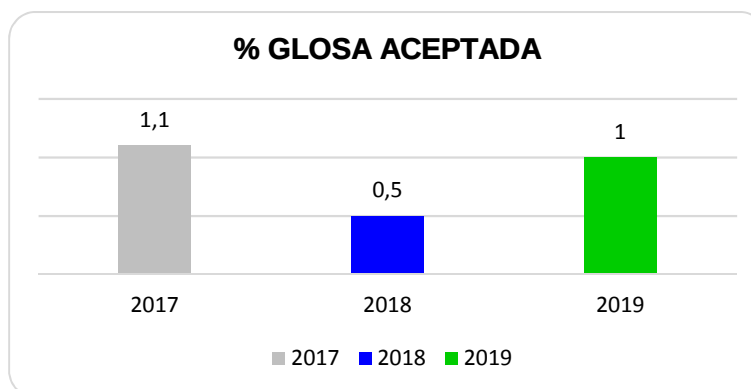


Ilustración 60 Comparativo Porcentaje Glosa Aceptada

El porcentaje de glosa aceptada, durante las vigencias 2017, 2018 y 2019, ha tenido un comportamiento similar, respetando el cumplimiento de la meta de <5% establecida para el indicador lo que nos permite concluir que el proceso se realiza cumpliendo la normas vigente y con altos niveles de calidad.

Proceso De Cartera

Para el análisis de este proceso se utilizó la información de las vigencias 2017, 2018 y 2019 con corte a 31 de diciembre de cada vigencia, lo cual nos permite hacer un análisis de la evolución de la cartera del Hospital.

ESTADO DE CARTERA

NOMBRE DE LA ERP	2017	2018	2019	Variación 2018-2017	Variación 2019-2018
Régimen Subsidiado	\$ 19,319,783,097	\$ 20,901,168,232	\$ 20,155,702,223	8.19	(3.57)
Régimen Contributivo	\$ 14,865,797,650	\$ 16,518,170,709	\$ 19,106,919,866	11.12	15.67
Población Pobre no asegurada	\$ 2,040,967,656	\$ 1,350,055,805	\$ 1,992,377,527	(33.85)	47.58
Acc. transito SOAT	\$ 4,904,294,869	\$ 5,718,929,338	\$ 6,439,974,956	16.61	12.61
Reclamaciones FOSYGA	\$ 2,036,939,371	\$ 2,363,185,916	\$ 3,207,248,439	16.02	35.72
Ent. previsión social	\$ 731,337,426	\$ 770,058,495	\$ 677,558,015	5.29	(12.01)
Servicios Salud IPS	\$ 119,797,186	\$ 491,537,947	\$ 674,557,208	310.31	37.23
Comp. aseguradoras	\$ 43,941,785	\$ 42,480,082	\$ 72,290,157	(3.33)	70.17
Particulares	\$ 102,887,446	\$ 128,906,125	\$ 148,215,079	25.29	14.98
Empresa Social Estado	\$ 121,857,499	\$ 73,204,987	\$ 76,802,338	(39.93)	4.91
Medicina Prepagada	\$ 13,042,309	\$ 59,054,070	\$ 26,980,353	352.79	(54.31)
Riesgos Profes. ARL	\$ 223,137,903	\$ 209,401,129	\$ 170,483,496	(6.16)	(18.59)
TOTAL	44,523,784,197	48,626,152,835	52,749,109,657	9.21	8.48

Tabla 24 Comparativo Estado de Cartera

Analizadas las cifras de mayor variación de las vigencias 2018-2017, La atención a la población pobre no asegurada disminuyó en un 33.85% debido a la ampliación de la cobertura del Régimen Subsidiado y a aquella población que no reunía criterios como PPNA se retiraba del SISBEN porque ya no era aplicable y debía afiliarse al Régimen Contributivo.

Las Empresas Sociales del Estado igualmente disminuyeron en un 39.93% debido a se disminuyó la facturación por prestación de servicios a esa población.

Así mismo, los servicios de salud de IPS y la Medicina Prepagada tuvieron incremento del 310.31% y 352.79% respectivamente porque se firmó contrato con MEDISALUD UT que atiende población del magisterio y por tanto hubo incremento en la facturación y en la cartera porque no es un pagador activo. El incremento en la Medicina Prepagada

correspondió a atenciones durante el último trimestre del 2018 de EPS Y MEDICINA PREPAGADA SURA.

Las variaciones de las vigencias 2019 – 2018 que presentaron disminución están las Entidades de Previsión Social 12.01%, Medicina Prepagada 54.31% y ARL en un 18.59%, es debido a la gestión de cobro y recaudo de los servicios facturados. El Régimen Subsidiado aunque tuvo una disminución solamente del 3.57% demuestra que con la gestión de cobro de la cartera se logró mantenerla evitando aumento y la mora en la misma.

El incremento se presentó en las Compañías Aseguradoras en un 70.17% debido al incremento en la facturación de Seguros de Vida Suramericana y en la Población Pobre no Asegurada se incrementó en un 47.58% por la atención a la población extranjera (venezolanos) que migraron a nuestro país desde el segundo semestre del 2018.

A pesar de que en el Régimen Subsidiado no hubo una variación significativa en los años analizados sigue siendo el régimen más representativo dentro del total de la cartera del Hospital Departamental de Granada, teniendo en el último año una variación del 3.57% y donde nuestro principal cliente en este régimen es Capital Salud EPS.

En conclusión, la cartera del Hospital Departamental de Granada ESE viene presentando un incremento durante los últimos 3 años representado básicamente por 3 factores determinantes que son:

1. La liquidación y estancamiento de la cartera correspondiente a las EPS que entraron en liquidación: CAPRECOM EPS, SALUDCOOP EPS y CAFESALUD EPS, que con corte a diciembre 31 de 2019 aún suman un total de \$15.369.553.889, es decir el 30% del total de la cartera.
2. Incremento de la facturación en la vigencia 2019 por la nueva contratación con las ERP.
3. Incremento en la generación de glosas y devoluciones por parte de las ERP para dilatar el proceso de reconocimiento y pago.

Subconcepto	Hasta 60	De 61 a 90	De 91 a 180	De 181 a 360	Mayor 360	Total por Cobrar Radicada
2017	\$ 8,821,404,613 20%	\$ 1,247,419,285 3%	\$ 4,244,295,693 10%	\$ 6,553,228,936 15%	\$ 23,249,073,197 53%	\$ 44,115,421,724 100%
Subconcepto	Hasta 60	De 61 a 90	De 91 a 180	De 181 a 360	Mayor 360	Total por Cobrar Radicada
2018	\$ 10,845,988,692 22%	\$ 1,692,748,907 3%	\$ 4,400,743,126 9%	\$ 3,893,657,926 8%	\$ 27,793,014,184 57%	\$ 48,626,152,835 100%
Subconcepto	Hasta 60	De 61 a 90	De 91 a 180	De 181 a 360	Mayor 360	Total por Cobrar Radicada
2019	\$ 13,087,222,399 25%	\$ 2,542,519,417 5%	\$ 5,672,188,165 11%	\$ 4,265,973,809 8%	\$ 27,181,162,767 52%	\$ 52,749,066,557 100%

Tabla 25 Comparativo Cartera por Edades

	2017		2018		2019
concepto	total recaudado	Variación	total recaudado	Variación	total recaudado
Régimen Contributivo	\$ 7,505,696,413	\$ (2.86)	\$ 7,291,020,319	\$ 6.46	\$ 7,761,945,627
Régimen Subsidiado	\$ 29,266,480,889	\$ (2.81)	\$ 28,444,632,572	\$ 23.01	\$ 34,989,059,837
Población Pobre en lo No Cubierto con Subsidios a la Demanda	\$ 1,721,549,374	\$ (10.58)	\$ 1,539,415,375	\$ (26.34)	\$ 1,133,997,179
SOAT (Diferentes a ECAT)	\$ 4,750,437,176	\$ (11.55)	\$ 4,201,652,811	\$ 1.19	\$ 4,251,571,747
ADRES (Antes FOSYGA)	\$ 488,223,094	\$ 20.04	\$ 586,077,041	\$ (75.41)	\$ 144,092,761
Otras Ventas de Servicios de Salud	\$ 1,542,860,505	\$ 63.90	\$ 2,528,714,380	\$ 27.81	\$ 3,231,876,912
Total venta de servicios de salud	\$ 45,275,247,451	\$ (1.51)	\$ 44,591,512,498	\$ 15.52	\$ 51,512,544,063

Tabla 26 Comparativo Recaudado por Régimen

El total de recaudos del 2017 con respecto al 2018 tuvo una disminución total del 1.51% representada sobre todo en la falta de pago de las Aseguradoras SOAT y la Población Pobre no Asegurada.

Respecto de la vigencia 2018 -2019 hubo un incremento en la variación final del 15.52% que permitió recaudar \$6.921.031.565 más que en el 2018. Esto se debió a la gestión de cobro adelantada por la gerencia del Hospital, mediante los diferentes mecanismos como: Mesas de saneamiento de cartera basadas en la circular 030 de 2013, Audiencias de conciliación extrajudicial con la SUPERSALUD, Mesas de trabajo directas con el Ministerio de Salud y Protección Social y visitas a las EPS para formalizar acuerdos de pago. De igual manera se ha intensificado la programación de conciliaciones de glosas con todas las entidades.

Aquellos conceptos como la Población pobre no Asegurada que disminuyó en un 26.34% porque se encuentra pendiente por liquidar un contrato de la vigencia 2019 y esperando se asignen recursos para el pago de las atenciones a extranjeros. Y el recaudo del ADRES en un 75.41% se debió a que este último una vez cambió de firma auditora desde el año 2018 no viene realizando pagos oportunos ni auditoría a la facturación radicada, están manejando los giros previos que no superan ni el 20% de lo radicado.

En general se refleja una gestión institucional muy importante durante la vigencia 2019 tanto para incrementar la prestación de servicios como para recaudar al máximo estos recursos que nos permitan continuar funcionando financiera y administrativamente.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	
---	--	---

Diagnóstico Del Entorno Local

Territorio y Población.

El Municipio de Granada, está ubicado en la República de Colombia, departamento del Meta, a 180 Kms al Sur - Oriente de Bogotá D.C. y a 80 Kms Al Sur de Villavicencio, capital del departamento del Meta (Llanos Orientales); limitado al Norte con el municipio de San Martín, al Occidente con Lejanías y el Castillo, al Oriente con San Martín y Fuente de Oro y al Sur con Fuente de Oro y San Juan de Arama.

La cobertura que ofrece la Institución se ha ampliado a nivel regional (338.634 Habitantes Fuente: DANE), teniendo en cuenta que al municipio de Granada se le considera la capital de la región del Ariari y a él confluye población procedente de los municipios de Acacias, Guamal, San Martín, Fuente de Oro, Puerto Lleras, Puerto Rico, Puerto Concordia, Vista Hermosa, Lejanías, Mesetas, San Juan de Arama, La Uribe, Castilla la Nueva, Cubarral, El Castillo, El Dorado. Es de anotar que por encontrarnos en la vía a san José del Guaviare, el hospital está atendiendo una porción de los usuarios del departamento del Guaviare.

Todos estos municipios tienen instituciones de Salud de Primer Nivel, las cuales prestan sus servicios de acuerdo con su nivel, teniendo en cuenta que su población ha incrementado en los últimos años, así como la cobertura de aseguramiento al Sistema General de Seguridad Social en Salud razón por la cual la Institución ha visto la necesidad de crecer para garantizar la accesibilidad, oportunidad y continuidad de los servicios de salud que no le son ofertados en sus municipios.

Población Departamento del Meta.

La población del departamento del Meta para el año 2020, de acuerdo a las proyecciones de población calculadas con el censo realizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE, en –CNPV- 2018, es de 1.063.454 habitantes, distribuidos en 29 municipios, en su mayoría situados a lo largo del piedemonte llanero. Villavicencio como capital cuenta con 545,302 habitantes, y Granada como capital de la Región del Ariari y ubicación del hospital cuenta con 65,952 habitantes, estos datos de población son muy relevantes para nuestro análisis pues el Hospital Departamental de Granada E.S.E. es la segunda Institución en importancia en el departamento y se ha convertido en la institución que soporta las necesidades de salud de gran parte de la región de la Orinoquia.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

Pirámide poblacional

Fuente: DANE - Proyecciones de población - 2019

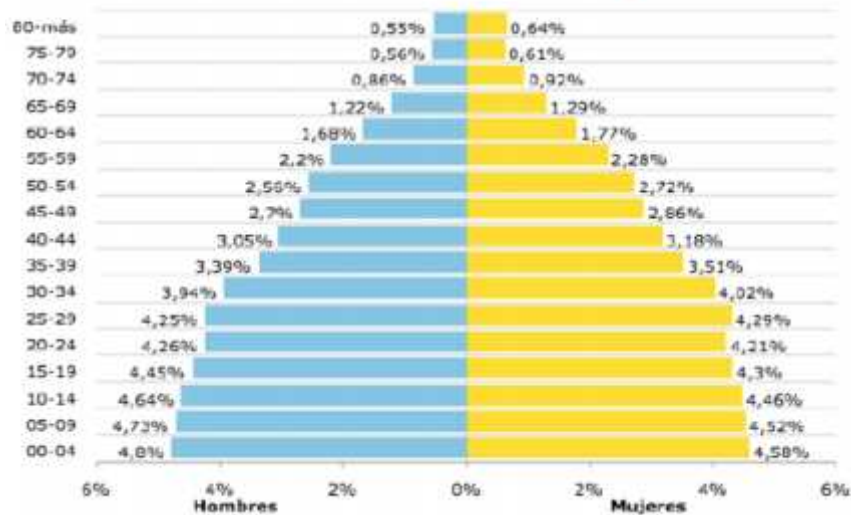


Ilustración 61 Pirámide Poblacional Departamento del Meta

Proyección de población por Grupos quinquenales y sexo

Grupos de edad	Ambos Sexos	Hombres	Mujeres
Total	1,063,454	535,995	527,459
00-04	87,810	44,961	42,849
05-09	89,600	45,960	43,640
10-14	91,117	46,845	44,272
15-19	92,512	47,713	44,799
20-24	90,818	46,699	44,119
25-29	87,715	44,509	43,206
30-34	82,202	41,383	40,819
35-39	77,642	38,953	38,689
40-44	69,870	34,861	35,009
45-49	62,078	30,657	31,421
50-54	58,192	28,570	29,622
55-59	51,641	25,194	26,447
60-64	40,663	19,688	20,975
65-69	29,853	14,517	15,336
70-74	21,148	10,379	10,769
75-79	13,963	6,890	7,073
80-84	8,404	4,157	4,247
85-89	4,662	2,316	2,346
90-94	2,336	1,160	1,176
95-99	967	470	497
100 AÑOS Y MÁS	261	113	148

Fuente: DANE Proyecciones anuales de población por sexo para el período 2018-2023

Tabla 27 Proyección Anual de Población por Sexo y Edad

Aseguramiento

De acuerdo con las cifras establecidas por el Ministerio de Salud con corte a junio de 2019, el departamento tiene una cobertura en el sistema de salud de 92.98%, con un total de 953.922 afiliados al sistema general de seguridad social en salud, distribuidos en 423.877 afiliados al régimen contributivo, 512.153 afiliados al régimen subsidiado y 17.892 afiliados al régimen especial. Por otra parte, el 7.02% restante corresponde a la Población Pobre no Asegurada (PPNA) que accede a los servicios de salud con cargo a los recursos públicos del departamento.¹

El departamento ha venido realizando grandes esfuerzos para lograr un aseguramiento de la totalidad de sus habitantes mediante diferentes estrategias coordinadas con cada uno de los municipios, como se observa cada día se logra aumentar la cobertura en la afiliación al SGSSS de los habitantes del departamento, frente a lo cual realizaremos las acciones que nos sean encargadas de parte de la Secretaría Departamental de Salud para apoyar en el logro de aumentar el aseguramiento en salud.

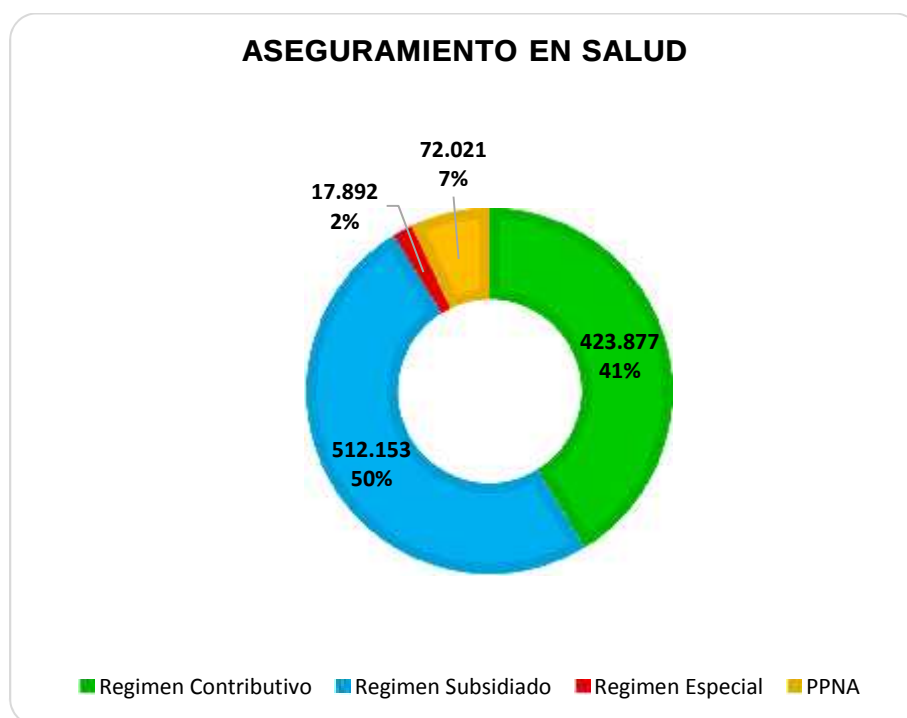
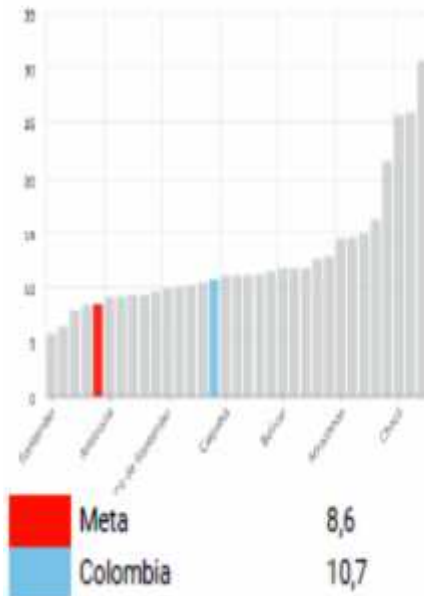


Ilustración 62 Distribución del Aseguramiento en Salud del Departamento

¹ Ministerio de Salud y Protección Social. 2019

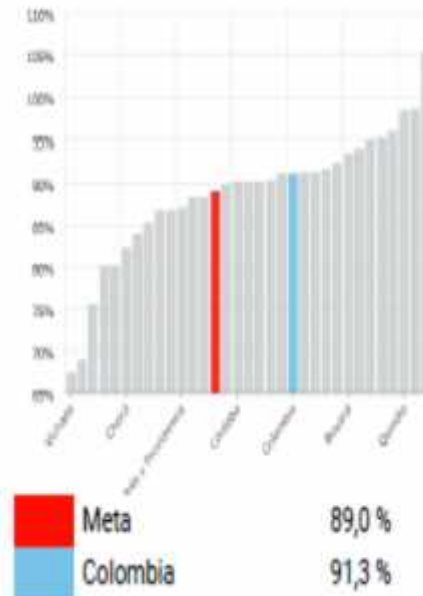
Tasa de mortalidad infantil en menores de 1 año (x cada 1.000 nacidos vivos)

Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social - 2017



Cobertura vacunación pentavalente en menores de 1 año

Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social - 2016



Fuente: Ficha demográfica 2019 DNP

Ilustración 63 Tasa de Mortalidad Infantil y Cobertura de Vacunación

Morbilidad de la población

De acuerdo con los registros se evidencia las principales causas de atención son, para consulta externa Hipertensión Esencial Primaria con más de dos mil casos cada año, seguidos de la supervisión del Embarazo, para la consulta por urgencias los Dolores Abdominales y la Fiebre encabezan los registros y en Hospitalización se realiza una combinación encontrando como principales casos el Parto y la Fiebre, manteniéndose estas presentes durante las vigencias revisadas.

Morbilidad Consulta Externa 2018

ITEM	cod.	Enfermedad	Menor de 1 Año		de 1 Año		de 2 a 4 Años		de 5 a 19 Años		de 20 a 39 Años		de 40 a 59 Años		de 60 Años y mayores		acumulado
			Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	
1	I10X	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)							1		19	46	148	492	585	978	2269
2	Z321	EMBARAZO CONFIRMADO							212			497		11			720
3	E118	DIABETES MELLITUS NO INSULINODEPENDIENTE CON COMPLICACIONES NO ESPECIFICADAS									4	22	53	174	118	243	614
4	M545	LUMBAGO NO ESPECIFICADO							12	16	51	69	106	195	58	103	610
5	Z358	SUPERVISION DE OTROS EMBARAZOS DE ALTO RIESGO								151		429		30			610
6	Z349	SUPERVISION DE EMBARAZO NORMAL NO ESPECIFICADO								199		398		8			605
7	Z001	**NTROL DE SALUD DE RUTINA DEL NIÑO	205	154	42	33	51	51	31	34							601
8	Z488	OTROS CUIDADOS ESPECIFICADOS POSTERIORES A LA CIRUGIA					1		28	34	51	115	57	143	47	51	527
9	Z348	SUPERVISION DE OTROS EMBARAZOS NORMALES								67		437		2			506
10	R102	DOLOR PELVICO Y PERINEAL	1	2	5	2	7	3	8	34	1	196	5	143	7	20	434

Tabla 28 Morbilidad Consulta Externa 2018

Morbilidad Consulta Urgencias 2018

ITEM	cod.	Enfermedad	Menor de 1 Año		de 1 Año		de 2 a 4 Años		de 5 a 19 Años		de 20 a 39 Años		de 40 a 59 Años		de 60 Años y mayores		acumulado
			Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	
1	R104	OTROS DOLORS ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	7	3	2	1	23	27	296	512	359	947	255	482	209	228	3351
2	R509	FIEBRE NO ESPECIFICADA	224	196	172	153	301	313	439	400	200	271	115	140	114	85	3123

3	R103	DOLOR LOCALIZADO EN OTRAS PARTES INFERIORES DEL ABDOMEN	2	3		1	4	8	142	430	159	801	95	157	78	63	1943
4	A09X	**ARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	97	81	101	110	137	105	124	136	136	173	65	102	58	89	1514
5	R51X	CEFALEA					5	5	119	204	124	414	97	215	73	97	1353
6	R101	**LOR ABDOMINAL LOCALIZADO EN PARTE SUPERIOR	4	5	7	2	12	7	58	121	112	274	86	190	82	107	1067
7	R102	DOLOR PELVICO Y PERINEAL	2	6	3	5	5	2	20	192	25	475	25	113	63	55	991
8	N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS SITIO NO ESPECIFICADO	12	14	4	9	6	39	30	158	51	257	45	140	100	85	950
9	M545	LUMBAGO NO ESPECIFICADO							24	27	191	122	137	147	91	69	808
10	R074	DOLOR EN EL PECHO NO ESPECIFICADO							34	40	101	108	114	133	116	85	731

Tabla 29 Morbilidad Consulta de Urgencias 2018

Morbilidad Hospitalización 2018

ITE M	cod.	Enfermedad	Menor de 1 Año		de 1 Año		de 2 a 4 Años		de 5 a 19 Años		de 20 a 39 Años		de 40 a 59 Años		de 60 Años y mayores		acumula do
			Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	
1	O800	PARTO UNICO ESPONTANEO PRESENTACION CEFALICA DE VERTICE	1							118		333		11			463
2	J159	NEUMONIA BACTERIANA NO ESPECIFICADA	26	21	29	20	52	33	15	18	10	12	18	21	67	58	400
3	R509	FIEBRE NO ESPECIFICADA	30	30	18	22	27	41	48	45	14	42	11	5	17	10	360
4	R101	**LOR ABDOMINAL LOCALIZADO EN PARTE SUPERIOR	20	7	10	10	7	15	19	32	12	40	20	28	41	38	299
5	N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS SITIO NO ESPECIFICADO	12	9	2	13		19	4	43	8	56	15	33	42	39	295
6	R104	OTROS DOLORES ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	1	4	1		1	3	17	28	14	42	16	32	23	34	216
7	O809	PARTO UNICO ESPONTANEO SIN OTRA ESPECIFICACION								42		169		2			213
8	R102	DOLOR PELVICO Y PERINEAL	6	10	9	4	14	9	16	24	8	46	12	13	25	16	212
9	R103	DOLOR LOCALIZADO EN OTRAS PARTES INFERIORES DEL ABDOMEN		1			2	1	11	45	4	95	5	11	7	2	184
10	L031	CELULITIS DE OTRAS PARTES DE LOS MIEMBROS	1	1	3	3	3	3	12	3	19	9	30	24	36	30	177

Tabla 30 Morbilidad Hospitalización 2018

Morbilidad Consulta Externa 2019

ITEM	cod.	Enfermedad	Menor de 1 Año		de 1 Año		de 2 a 4 Años		de 5 a 19 Años		de 20 a 39 Años		de 40 a 59 Años		de 60 Años y mayores		acumulado
			Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	
1	I10X	HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)								1	4	35	125	453	568	993	2179
2	Z349	SUPERVISION DE EMBARAZO NORMAL NO ESPECIFICADO								209		497		17			723
3	Z358	SUPERVISION DE OTROS EMBARAZOS DE ALTO RIESGO								134		446		27			607
4	Z321	EMBARAZO CONFIRMADO								151		429		12			592
5	Z001	**NTROL DE SALUD DE RUTINA DEL NIÑO	166	139	42	39	57	43	38	46							570
6	E660	OBESIDAD DEBIDA A EXCESO DE CALORIAS	1	2	7	2	8	7	48	49	13	141	24	172	15	63	552
7	R102	DOLOR PELVICO Y PERINEAL	2	1	1	2	5	7	7	37	5	232	11	171	21	35	537
8	M545	LUMBAGO NO ESPECIFICADO							8	12	37	68	76	161	59	102	523
9	Z348	SUPERVISION DE OTROS EMBARAZOS NORMALES								48		366		6			420
10	E119	DIABETES MELLITUS NO INSULINODEPENDIENTE SIN MENCION DE COMPLICACION							1		4	23	49	142	50	145	414

Tabla 31 Morbilidad Consulta Externa 2019

Morbilidad Consulta de Urgencias 2019

ITEM	cod.	Enfermedad	Menor de 1 Año		de 1 Año		de 2 a 4 Años		de 5 a 19 Años		de 20 a 39 Años		de 40 a 59 Años		de 60 Años y mayores		acumulado
			Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	
1	R509	FIEBRE NO ESPECIFICADA	182	137	169	149	353	324	577	576	239	325	114	173	113	118	3549
2	R104	OTROS DOLORS ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	4	2		2	16	12	176	361	252	617	163	288	141	136	2170
3	R103	DOLOR LOCALIZADO EN OTRAS PARTES INFERIORES DEL ABDOMEN	3		1		6	10	114	291	157	519	102	133	63	77	1476
4	N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS SITIO NO ESPECIFICADO	6	12	11	12	17	39	43	177	53	358	59	189	121	134	1231
5	A09X	**ARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	75	59	83	66	76	65	97	96	106	134	46	83	41	66	1093
6	A90X	FIEBRE DEL DENGUE [DENGUE CLASICO]	8	6	7	9	35	24	210	229	130	80	46	52	35	34	905

7	A689	FIEBRE RECURRENTE NO ESPECIFICADA	45	35	39	28	59	51	175	152	67	82	37	42	30	26	868
8	O620	CONTRACCIONES PRIMARIAS INADECUADAS								237		609		16			862
9	R102	DOLOR PELVICO Y PERINEAL	2	3	2	2	2	1	13	176	16	476	16	56	26	36	827
10	R51X	CEFALEA			1		6	3	44	107	64	263	50	133	34	43	748

Tabla 32 Morbilidad Consulta de Urgencias

Morbilidad Hospitalización 2019

ITE M	cod.	Enfermedad	Menor de 1 Año		de 1 Año		de 2 a 4 Años		de 5 a 19 Años		de 20 a 39 Años		de 40 a 59 Años		de 60 Años y mayores		acumul ado
			Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	Mas	Fem	
1	A90X	FIEBRE DEL DENGUE [DENGUE CLASICO]	22	9	11	6	59	61	232	246	105	98	52	68	44	46	1059
2	O800	PARTO UNICO ESPONTANEO PRESENTACION CEFALICA DE VERTICE								206		641		16			863
3	J159	NEUMONIA BACTERIANA NO ESPECIFICADA	36	27	56	26	69	49	41	32	17	21	25	22	112	109	642
4	N390	INFECCION DE VIAS URINARIAS SITIO NO ESPECIFICADO	12	15	2	16	5	26	4	80	9	112	19	56	83	62	501
5	A91X	FIEBRE DEL DENGUE HEMORRAGICO	16	10	15	13	54	44	155	173	3	6		2	3	2	496
6	I500	INSUFICIENCIA CARDIACA CONGESTIVA									1	2	12	14	110	67	206
7	L031	CELULITIS DE OTRAS PARTES DE LOS MIEMBROS	1	1	2	1	3	3	15	8	20	8	32	22	45	31	192
8	R509	FIEBRE NO ESPECIFICADA	7	3	10	10	17	11	29	30	11	15	12	15	12	7	189
9	A09X	**ARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	11	13	13	11	12	10	13	13	12	24	12	12	13	17	186
10	R102	DOLOR PELVICO Y PERINEAL	4		2	2	1	4	18	18	6	37	9	14	20	13	148

Tabla 33 Morbilidad Hospitalización 2019

Es de anotar que teniendo en cuenta los principales casos presentados, la institución ha tomado medidas que permitan mejorar en todas las direcciones la atención a los pacientes que acuden por estas causas.

Análisis De Factores Internos Y Externos – DOFA

A continuación se presenta el resultado del análisis interno y externo realizado por el equipo multidisciplinario que compone el comité de calidad de la institución, contando con la participación de miembros de la alta dirección, líderes de los procesos, personal asistencial y representantes de los operadores externos.

Factores Internos

FORTALEZAS

1. Institución con personal altamente calificado y con suficiente experiencia.
2. El hospital cuenta con un equipo interdisciplinario para la atención de los usuarios y sus familias.
3. Todos los servicios que presta tienen el certificado de habilitación de acuerdo con la resolución 2003.
4. La institución cuenta con un sistema de gestión de la calidad que permite tener un enfoque de mejoramiento continuo.
5. Cuenta con certificación ISO 9001 – 2015 en sus procesos.
6. Existe compromiso de los diferentes grupos de valor interno para mantener conservar y mejorar el sistema de gestión de calidad.
7. La institución está en una ubicación geográfica privilegiada.
8. Cuenta con un software de información integrada.
9. Su página web le permite interactuar con los usuarios
10. La institución cuenta con una infraestructura adecuada y moderna para la prestación de los servicios.
11. Se ha desarrollado un programa de humanización con amplia trayectoria y acogida por parte de los colaboradores.
12. La institución cuenta con un programa de seguridad del paciente con metas claras, implementadas y medibles.
13. Servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico permanente para la prestación de los servicios.
14. Estabilidad financiera de la institución siendo calificada sin riesgo por el Ministerio de Salud.

DEBILIDADES

1. Falta de liquidez para óptimo funcionamiento de la entidad.
2. Los equipos biomédicos con que cuenta la institución cumplieron su vida útil
3. Poca oferta de profesionales especializados que permita ampliar las franjas de atención de algunas especialidades.
4. Los equipos de cómputo e impresión ya cumplieron su vida útil.
5. Hay un porcentaje significativo de rotación del recurso humano que presta el servicio.
6. No se cuenta con el convenio docente asistencial activo.
7. Falta una central de atención telefónica para la asignación de citas.
8. Hay debilidades en los procesos de selección evaluación y retiro de los colaboradores.
9. Los programas de capacitación y bienestar tienen poco impacto.
10. No se ha desplegado de manera adecuada la política de seguridad de la información.
11. Es importante redireccionar la capacitación al personal en el manejo del sistema que permita mejorar la calidad de la información para el manejo y control de los indicadores.
12. Baja disponibilidad de camas debido a la demanda actual de servicios.
13. No se cuenta con recursos propios para realizar inversión.

Factores Externos

OPORTUNIDADES

1. Única institución prestadora de servicios de salud hospitalarios de segundo nivel en la región del Ariari
2. Es la única institución que presta servicios de urgencias en el municipio de Granada.
3. Interés del gobierno departamental en fortalecer el sector salud a su cargo
4. Alta demanda por los servicios que presta la institución en la región y el departamento
5. Políticas y proyectos para innovación y renovación tecnológica por aprovechar
6. Aumento de la demanda para la apertura de nuevas especialidades

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	
	PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	

AMENAZAS

1. El no pago de los servicios prestados por parte de las EPS
2. No tener una red adecuada de primer nivel que preste los servicios completos y oportunos a los usuarios
3. Dificultad para la radicación de cuentas en las EPS por incumplimiento a la normatividad por parte de las mismas
4. Demandas para la instituciones prestadoras de servicios de salud
5. Permanente generación de glosas por parte de las diferentes EPS.
6. Competencia desleal por parte de otras IPS con tarifas demasiado bajas y servicios que no aseguran la calidad.
7. Población flotante y migrantes que llegan sin ningún tipo de aseguramiento a requerir la prestación de servicios.
8. Liquidación de EPS que adeudan cartera al hospital.

Conclusiones Sobre La DOFA

El Hospital Departamental de Granada E.S.E. como empresa que debe operar garantizando el derecho a la salud de los usuarios que requieran de los servicios y en general de la población de su área de influencia, ha instaurado dentro de su funcionamiento el sistema de gestión de la calidad el cual le da una ventaja competitiva dentro del sector logrando mejorar el control y seguimiento de los diferentes procesos que se realizan en la organización, que ha dado como resultado la realización de acciones de mejora continua para el cumplimiento de su misión.

Dentro del contexto actual la organización posee grandes posibilidades para continuar con evolucionando entorno a su sistema integrado de gestión de la calidad y al modelo integrado de planeación y gestión MIPG, el cual le ha dado una ventaja competitiva en la región, también el hospital debe aprovechar político de parte de la nueva administración departamental para lograr cumplir los proyectos que ha presentado y que conllevarían a disminuir de manera sustancial las debilidades y a fortalecerlo para contrarrestar las amenazas que se presentan en la actualidad.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	---	---

5. EJES PROGRAMATICOS

De acuerdo con los objetivos estratégicos que se tienen definidos cuatro ejes que a continuación se presentan, cada uno de ellos asociados a las metas y estrategias a las que se dará despliegue en los planes anuales de acción, el consolidado nos va a permitir tener la mirada general hacia la cual pretendemos que se enfoquen los resultados de la gestión de la organización en el periodo.

EJE N°1 “LA CALIDAD NUESTRO MODO PARA LA EXCELENCIA”

- Mantener estándares de calidad en todos los procesos institucionales permitiendo el mejoramiento continuo, garantizando la interacción con nuestros pacientes y grupos de interés.

METAS RESULTADO	ESTRATEGIAS
Fortalecer el proceso de certificación en la norma técnica ISO 9001, con el mantenimiento y la ampliación del alcance	Mantener los certificados de cumplimiento de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015 a través de las auditorías de seguimiento.
	Ampliar el alcance de certificación incorporando el proceso de la unidad de salud mental.
	Ejecutar actividades que demuestren el conocimiento y compromiso del cliente interno a través de los operadores externos.
Incentivar la participación de las asociaciones de usuarios para el mejoramiento continuo de nuestros procesos	Capacitar a los líderes de las asociaciones frente al sistema de gestión de calidad.
	Generar espacios que permitan la interacción con los grupos de interés para la prestación de servicios de nuestra institución.
	Desarrollar actividades extramurales de manera articulada, con los usuarios y las asociaciones que promuevan la responsabilidad social de la organización.
Planear y ejecutar valoración de avance en nuestro sistema único de acreditación	Realizar diagnóstico del Sistema Único de Acreditación acompañado de una firma con experiencia en procesos de acreditación.
	Capacitar al equipo de calidad en los nuevos lineamientos del Sistema Único de Acreditación.
	Realizar referenciación competitiva en instituciones acreditadas con condiciones similares a la nuestra.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	
---	--	---

Avanzar en la ampliación del sistema de Gestión Ambiental y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST	Incorporar en las auditorías internas de calidad, los criterios exclusivos para el sistema de gestión ambiental y Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SSST.
	Realizar un diagnóstico de la implementación de los sistemas conforme a los lineamientos de la normatividad vigente.
	Desarrollar actividades creativas e innovadoras que promuevan hacia la imagen de un hospital verde.
Consolidar la gestión del riesgo mediante estrategias que permitan generar impacto en los procesos	Capacitar a los líderes de proceso (Primera línea de defensa) en la gestión del riesgo conforme a los lineamientos del DAFP.
	Demostrar a través de seguimiento la efectividad en los controles propuestos a los riesgos identificados en el hospital y la actualización.
Introducir en el modelo de prestación del servicio de la institución las 14 políticas del modelo integrado de planeación y gestión aplicables a nuestra institución	Profundizar en la implementación de las políticas de MIPG.
	Ejecutar un programa de monitoreo por parte de planeación y oficina de calidad para mejorar las calificaciones del FURAG.
	Realizar seguimiento y evaluación por parte de la oficina de control interno.

EJE N°2 “NUESTROS RECURSOS NOS PERMITEN PRESTAR UNA ATENCION SEGURA HUMANA Y OPORTUNA”

- Lograr mediante la gestión de los recursos humanos y financieros, niveles de eficiencia que contribuyan a la competitividad y sostenibilidad de la organización.

METAS RESULTADO	ESTRATEGIAS
Garantizar la Sostenibilidad financiera de la entidad	Realizar acciones que permitan contener el gasto y los costos en el hospital.
	Ejecutar el registró clínico adecuado y pertinente para una facturación correcta.
	Realizar la retroalimentación de los hallazgos de la auditoria concurrente y los motivos de glosas con responsables, para generar los respectivos planes de mejoramiento.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	
	PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	

	Ofertar y contratar el portafolio de servicios con las EPS del régimen subsidiado y contributivo de la región.
	Garantizar el uso efectivo de la contratación que se tiene con las EPS.
Prestación de servicios de salud altamente competitivos	Revisar y ajustar el proceso de talento humano con el fin de que se incorpore la aplicación de un manual de perfiles y competencias para todos los colaboradores independiente de su forma de vinculación.
	Fortalecer los programas de bienestar e incentivos institucionales de tal manera que estén incluidos todos los colaboradores del hospital.
	Ampliar el programa de capacitación del hospital para que se involucre la totalidad del personal que labora en el hospital.
	Revisar, ajustar y socializar el proceso de evaluación del desempeño para el personal contratado por los diferentes operadores.
Incrementar la facturación por servicios de salud ofertados	Ampliar la oferta del portafolio de servicios de acuerdo a nuestro nivel de complejidad, patologías más frecuentes y los servicios con mayor demanda.
	Evaluar, ajustar y hacer competitivas las tarifas de nuestra contratación con las EPS, teniendo en cuenta los análisis de costos que se realizan en el hospital y en otras instituciones similares.
Efectividad en el cobro de cartera generada por los servicios salud prestados en el hospital	Agilizar el proceso conciliación de glosas cumpliendo los términos establecidos en las normas
	Realizar el seguimiento al proceso de cuentas de tal manera que se garantice la radicación oportuna de las mismas.
	Exigir el cumplimiento de la normatividad vigente en el trámite de las cuentas por los servicios prestados a los responsables de pago.
	Socializar el proceso de pagarés para lograr el cumplimiento de los requisitos y términos establecidos.
	Generar cultura de pago al cliente interno y externo.
Ampliar la capacidad Instalada y ampliar la infraestructura física del hospital.	Realizar estudios técnicos de sostenibilidad financiera y administrativa para la apertura y/o ampliación de servicios que permitan establecer las oportunidades más rentables para la institución.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	
	PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	

	Presentar proyectos a diferentes entidades para la consecución de recursos que permitan hacer las inversiones necesarias para la apertura los servicios que sean priorizados.
	Realizar estudios técnicos de sostenibilidad financiera y administrativa para la apertura del Laboratorio de Biología Molecular en el Hospital.
Actualización del parque automotor del Hospital	Presentar proyectos para la dotación al hospital con nuevas ambulancias de traslado asistencial básico y medicalizado y vehículos administrativos.
Fortalecer la defensa jurídica del hospital	Capacitar al personal asistencial y administrativo en los temas que reduzcan las causas más frecuentes de demandas al hospital.
	Establecer un proceso que permita asegurar la respuesta oportuna a los diferentes requerimientos jurídicos en que involucren al hospital

EJE N°3 “HUMANIZANDO CON PASIÓN”

- Implementar estrategias de humanización que forjen valor para nuestros trabajadores y la comunidad.

METAS RESULTADO	ESTRATEGIAS
Promoción de la cultura del buen trato. “Conviviendo con respeto y amor”	Programas de Inducción y Re inducción: La Política de Humanización y buen trato debe ser conocida por todas las personas que se desempeñan dentro de la Institución (incluye los operadores externos), dicha actividad debe ejecutarse durante los programas de inducción y re inducción y debe ser evaluado el conocimiento de la misma.
	Socialización de los pasos para una atención humanizada, así como la política de humanización y buen trato, con el ánimo de promover cada vez más la cultura del buen trato mediante campañas pedagógicas.
	Promover el sentido de pertenencia mediante diferentes actividades entre las cuales están, Festejar el cumpleaños de nuestra institución.
	Establecer estrategias de humanización en diferentes áreas del HDG para el cliente interno y externo.

	“UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS” CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA: 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co	
---	--	---

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	
	PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	

	Rondas de Humanización: De forma aleatoria realiza entrevista a los pacientes sobre aspectos relacionados con la humanización al interior de los servicios de salud, en las diferentes áreas o servicios.
Detección y protección de niños, niñas y mujeres con sospecha de maltrato. “No te saltes las señales.”	Socialización de Guías: A nivel Institucional se debe conocer la guía de atención a posibles pacientes víctimas de maltrato infantil, violencia sexual, violencia doméstica y del conflicto armado con el ánimo de garantizar una atención integral al paciente y su familia y prevenir la re-victimización. De igual manera se debe dar a conocer (especialmente al personal asistencial) el respectivo flujo grama de atención en dichos casos. Capacitaciones: Capacitar al personal sobre estrategias de detección de posibles víctimas de violencia intrafamiliar y/o abuso sexual, así como el adecuado reporte a Comisarías de Familia del Municipio o respectiva autoridad competente con el ánimo de realizar seguimiento y supervisión de los casos sospechosos de maltrato y facilitar la restitución de los derechos.
Entornos Hospitalarios más humanos. “Me pongo en tu lugar.”	Infraestructura: Disposición de áreas que permitan la humanización en los procesos de espera y atención (limpias, ventiladas, luminosas, con sillas de espera, baños, etc.). Habitaciones, consultorios y espacios que permitan la privacidad durante el aseo personal y los respectivos procedimientos. De igual manera generar condiciones de silencio a nivel Institucional. Finalmente se debe garantizar espacios especiales para los niños y niñas en las distintas áreas de la Institución, especialmente en aquellas más frecuentadas y donde el tiempo es prolongado. Es de gran relevancia reconocer que la percepción del entorno (ambiente) es una herramienta fundamental en los posesos de atención humanizada. Generación de estrategias lúdicas para el uso adecuado del tiempo en hospitalizaciones prolongadas: Realizar aprovechamiento de los espacios y tiempos libres con los niños y niñas, así como con los adultos mayores. De acuerdo a ello se desarrollarán espacios y estrategias de aprendizaje y recreación que contribuyan a la continuidad del desarrollo cognitivo y socio afectivo de los niños y niñas que se encuentran hospitalizados en la Institución (Tardes de aprendizaje y diversión). Con los adultos mayores se desarrollaran actividades de

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	
---	--	---

	manualidades y lectura, en ambos casos las actividades se desarrollaran siempre y cuando las condiciones físicas y psicológicas lo permitan. Fortalecer las relaciones interpersonales y colegaje entre todos colaboradores mediante actividades integración y capacitaciones de comunicación asertiva y atención al cliente al personal del hospital.
Análisis de fallas en la atención humanizada. "Revisar y corregir."	Con el ánimo de detectar, analizar y prevenir situaciones relacionadas con las faltas en la atención humanizada se analizara de mensual en el comité de calidad, a fin de realizar el respectivo análisis y planes de mejoramiento en las fallas en la atención humanizada, de igual manera se debe realizar seguimiento de las acciones de mejora propuestas.

EJE N°4 "TRABAJANDO POR LA SEGURIDAD DE NUESTROS PACIENTES"

- Fortalecer prácticas institucionales enfocadas en generar una cultura de atención segura y oportuna, minimizando los riesgos en la prestación del servicio.

METAS RESULTADO	ESTRATEGIAS
Garantizar el cumplimiento de órdenes médicas en la prestación del servicio durante la estancia hospitalaria del paciente en todos los servicios de nuestra institución.	Revisión de Historia Clínica por parte del personal de enfermería en cada turno y actualización de kardex y seguimiento diario de pacientes según ordenes médicas.
	Verificación del cumplimiento de órdenes médicas y tratamiento en las rondas de entrega de turno enfermería por parte del jefe del servicio.
	Verificación del cumplimiento de órdenes medicas por parte del gestor del servicio en las rondas con los especialistas.
Fortalecimiento de una cultura en seguridad del paciente justa y no punitiva mediante un programa de capacitación y	Programa de capacitación y entrenamiento en Seguridad del Paciente teniendo en cuenta los principales riesgos e implementación de barreras para prevenir ocurrencias de Eventos adversos al 90% del personal institucional.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE	
	PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	

entrenamiento al del personal asistencial de la institución.	Realizar el proceso de Inducción y reinducción a todo el personal que se incorpore a la Organización en la temática de cultura de Seguridad del Paciente.
	Aplicar periódicamente un instrumento para evaluar la cultura de Seguridad del Paciente y percepción del cliente interno.
Detectar y resolver los resultados negativos a la medicación, de manera que se pueda hacer un uso seguro y efectivo de los medicamentos.	Realizar seguimiento fármaco terapéutico a los pacientes que cumplan los criterios establecidos en el programa de atención farmacéutica
	Hacer conciliación medicamentosa al ingreso, durante la estancia y a la salida de los pacientes
	Ejecutar la fármaco - vigilancia activa de acuerdo al tipo de medicamentos, diagnóstico y resultados.
Establecer un programa de optimización en el uso de antimicrobianos, de manera que contribuya a disminuir la resistencia bacteriana y el control de las infecciones.	Contar con la especialidad de infectología para liderar y asesorar el funcionamiento del programa y el manejo de las infecciones en la institución.
	Realizar medición al uso de los antibióticos y resistencia bacteriana en la institución.
	Actualizar e implementar las guías en el manejo de las infecciones más frecuentes en nuestra institución
Implementar las buenas prácticas de manufactura de aire medicinal para ofrecer un producto que cumpla los criterios de calidad para nuestros pacientes.	Realizar un diagnóstico de las falencias que se tienen en el proceso frente a los requisitos exigidos por el Invima
	Mejorar la infraestructura de la central de gases de acuerdo a la normatividad vigente
	Adquirir los implementos y dispositivos requeridos para producción y control de calidad del aire medicinal.
	Documentar el proceso de producción y control de calidad del aire medicinal.
	Realizar el proceso de certificación ante el Invima de la producción de aire medicinal por compresor
Garantizar un adecuado ambiente físico que propenda por la seguridad del usuario, su familia y funcionarios, mediante un mantenimiento oportuno en la infraestructura y equipos	Actualizar el sistema de inventario de nuestra institución que permita el seguimiento de la vida útil de equipos hospitalarios industriales biomédicos e informáticos permitiendo su oportuno mantenimiento y/o renovación.
	Implementar una herramienta informática en el hospital que permita controlar y mejorar los tiempos de respuesta de los requerimientos de mantenimiento.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	
---	--	---

hospitalarios industriales biomédicos e informáticos.	Realizar la actualización de los procesos de manejo y tratamiento de las PTAP Y PTAR de acuerdo a la normatividad vigente.
	Gestionar la conexión para el suministro de agua potable del acueducto regional del Ariari al Hospital.
Implementar un sistema que incluya el modelo de tres líneas de defensa en la gestión del riesgo de seguridad del paciente.	Capacitar al personal asistencial de la institución en gestión de riesgos.
	Realizar monitoreo del cumplimiento de los controles del sistema de riesgos identificados para la atención segura del paciente por parte de seguridad del paciente.
	Evaluación y seguimiento por parte de la oficina de control interno.
Realizar seguimiento a la información registrada en la historia clínica sistematizada, para garantizar que la calidad del registro corresponda al paciente.	Verificar las opciones y permisos que genera el software para la opción cortar y pegar.
	Revisión oportuna a la información ingresada haciendo el seguimiento por parte del comité de historias clínicas y archivo clínico
Mejorar el registro en los datos de las estadísticas vitales (certificados de defunción y nacidos vivos).	Revisión oportuna de los datos ingresados garantizando que los mismos sean verídicos.
	Establecer acciones que permitan que la información se cargue de manera oportuna en las plataformas de estadísticas vitales.
Adoptar las guías y protocolos de manejo médico en nuestra institución de las 10 patologías más frecuentes de cada especialidad.	Definir las patologías de las cuales se van a establecer las guías de manejo.
	Socialización en las diferentes áreas de las guías adoptadas para el manejo médico
	Capacitación y actualización a nuestro personal asistencial de manera continua, sobre los manejos médicos de acuerdo con las guías adoptadas.
	Supervisión y seguimiento en la adherencia de las guías de manejo por parte del personal asistencial.
Modernización del equipo biomédico para la toma de ayudas diagnósticas de nuestra institución.	Realizar un diagnóstico la necesidad de la adquisición de estos equipos con base a las estadísticas de atención, teniendo en cuenta que somos un hospital de referencia del departamento
	Elaborar proyectos con toda la normatividad técnica y jurídica para viabilizar la necesidad de adquisición, renovación y actualización de equipos biomédicos del Hospital.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE PLAN DE DESARROLLO 2020 - 2023	
---	--	---

	Gestionar los recursos para esta adquisición de equipos con las diferentes entidades como gobernación y ministerio de salud.
--	---

6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

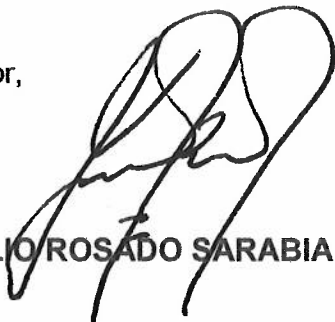
El Plan de Desarrollo Institucional 2020 – 2023, tendrá un primer escenario de seguimiento continuo realizado por la Gerencia a través del área de Planeación acogiendo el enfoque orientado a resultados del plan, para lo cual utilizara la evaluación de los resultados obtenidos en los diferentes indicadores de gestión con que cuenta el hospital o los que se creen de acuerdo con las necesidades del plan, estos resultados serán analizados y le permitirán la toma de las medidas pertinentes en el comité de gerencia.

El segundo escenario de seguimiento serán los informes periódicos que se les presentan a la Junta Directiva, mostrando el estado de avance de las metas propuestas para alcanzar los objetivos institucionales y permitiendo retroalimentación de los aspectos relevantes en lo que se considere profundizar.

Un tercer escenario de seguimiento es la presentación de los avances y resultados de las metas, en los diferentes espacios con que cuenta el hospital para la Rendición de Cuentas a la ciudadanía atendiendo las normas que promueven la transparencia y la participación ciudadana.

Presentado por,

JESUS EMILIO ROSADO SARABIA
Gerente



Anexos: Matriz Plan de Desarrollo Institucional

Bibliografía

Ordenanza N°. 1069. (2020). Plan de Desarrollo Económico y Social Departamental Hagamos Grande al Meta 2020-2023. Asamblea de Departamental del Meta.

Departamento Nacional de Planeación. (2019). Bases Del Plan Nacional De Desarrollo 2018 – 2022 Pacto Por Colombia, Pacto Por La Equidad. Disponible en: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Plan-Nacional-Desarrollo-2018-2022-Bases.pdf>

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2018). Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión V3. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MI+PG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>

Departamento Nacional de Planeación. (2018). Documento COMPES 3918 Estrategia Para La Implementación De Los Objetivos De Desarrollo Sostenible (ODS) En Colombia. Disponible en: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3918.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. Plan Decenal de Salud Pública, PDSP 2012 – 2021. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/plandecenal/Paginas/home2013.aspx>

Ministerio de Salud y Protección Social. Política Nacional de prestación de servicios. Tomado de: <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Documents/Politica%20Nacional%20de%20Prestaci%C3%B3n%20de%20Servicios%20de%20Salud.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. Política de Atención Integral en Salud. Tomado de: <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/politica-integral-de-atencion-en-salud.aspx>

Ministerio de Salud y Protección Social. Política Farmacéutica Nacional. Tomado de: <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Politica%20Farmac%C3%A9utica%20Nacional.pdf>

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. 3ra Edición. Editorial McGraw-Hill / Interamericana de México.

David, F. (2013). Conceptos de Administración Estratégica. México. Edición 14. Pearson Educations.

Kaplan, R., & Norton, D. (1996). *Translating strategy into action: The Balanced Scorecard*. Boston.