

## PUNTO DE ATENCION CALOTO

### PORTAFOLIO DE SERVICIOS

SERVICIOS ASISTENCIALES DE BAJA COMPLEJIDAD	CALOTO
1. SERVICIOS AMBULATORIOS INTRA Y EXTRAMURALES (CONSULTAS, PROCEDIMIENTOS MEDICOS Y SALUD ORAL)	X
2. SERVICIO DE URGENCIAS	X
3. HOSPITALIZACIÓN DE BAJA COMPLEJIDAD	X
4. ATENCION DE PARTOS	X
5. LABORATORIO BAJA COMPLEJIDAD	X
6. RADIOLOGIA BAJA COMPLEJIDAD	X
7. SERVICIOS ECOGRAFIA OBSTETRICA AMBULATORIA	X
8. SERVICIOS DE PROMOCION Y PREVENCION Y PAB	X
9. TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO	X

### CAPACIDAD INSTALADA

CAPACIDAD INSTALADA	PUNTO DE ATENCION
	CALOTO
HOSPITAL LOCAL	1
CAMAS DE HOSPITALIZACIÓN	8
CAMAS DE OBSERVACIÓN	6
CONSULTORIOS DE CONSULTA EXTERNA	4
CONSULTORIOS DE PROMOCION Y PREVENCION (ENFERMERIA)	4
CONSULTORIOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	1
MESAS DE PARTOS	2
UNIDAD DE RADIOLOGIA	1
LABORATORIO CLINICO	1
NUMERO DE UNIDADES DE ODONTOLOGÍA (INCLUYE UNIDADES PORTATILES)	4

MUNICIPIO DE CALOTO POBLACION DANE 2012: 17.499

**ASMET: 2042**

**AIC: 8844**

**CAPRECOM: 934**

**SALUD VIDA: 805**

**SELVA SALUD: 1823**

**EMSSANAR: 2486**

VINCULADOS: 1.294

**POBLACION A ATENDER : 9.384 54 %**

### **PROCESO CONSULTA EXTERNA**

Dado que nuestro modelo de Atención está basado en la promoción de Salud, la Prevención de la enfermedad y el fomento del auto cuidado y en cumplimiento de la normatividad vigente (Resolución 412 y 3384), que establece las actividades, procedimientos e intervenciones para el desarrollo acciones de Promoción y Prevención en el Sistema General de Seguridad Social, hemos implementado programas de atención para nuestros afiliados y sus familias, buscando disminuir la incidencia de enfermedades específicas en cada grupo de edad, mejorando así su calidad de vida.

**Todo el personal de la Institución deberá manejar la RESOLUCION 412 - 3384 y ORIENTAR A LOS USUARIOS HACIA LAS ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN (Vacunación salud oral, crecimiento y desarrollo, planificación familiar, citologías, control prenatal, agudeza visual, adulto mayor, alteraciones del joven, reporte de novedades)**

**COORDINADOR PUNTO DE ATENCIÓN:** Deberá manejar la RESOLUCION 412 -3384 y ORIENTAR A LOS USUARIOS HACIA LAS ACTIVIDADES DE PROMOCION Y PREVENCIÓN. (Vacunación, salud oral, crecimiento y desarrollo, Planificación Familiar, Citologías, control prenatal, agudeza visual, adulto mayor, alteraciones del joven, reporte de novedades)

**CELADOR:** Abrir la puerta a las 5:40 a.m. organiza su sitio de trabajo, solicita que los usuarios que hagan una fila para registrarlos en el formato establecido, donde aparecen 25 pacientes por hoja,

Es de tener en cuenta que se debe tener compromiso institucional conocer la norma (resolución 4123 y 3384 para todos los programas) vacunación, salud oral, crecimiento y desarrollo, planificación familiar, citologías, control prenatal, agudeza visual, adulto mayor, alteraciones del joven, reporte de novedades, manejarla para poder explicar y crear conciencia en los usuarios sobre los beneficios que se obtienen al realizarse las actividades de Promoción y Prevención.

**SIAU:** Hora de llegada 6:15 a.m. Es la persona encargada de verificar a los usuarios de régimen Contributivo (Comfenalco, S.O.S, Nueva Eps, Cosmitet)

Verificación de Vinculados (Fosyga, DNP, Base de datos de Vinculados)

Verifica usuarios de Asmet Salud (Fosyga y Validador de Asmet Salud)

Inmediatamente se le informa al paciente que debe esperar en la sala para llevar a cabo el proceso de facturación, donde se le realiza el filtro y donde se le indica al usuario en que consultorio lo van atender.

Realiza encuestas de satisfacción a los usuarios para ver el nivel de satisfacción en cuanto la atención es percibida por ellos

Se debe tener el control de la salida y entrada de las historias Clínicas para su correcta custodia

**AUXILIAR DE ARCHIVO:** Hora de llegada 6:15 a.m. Deberá estar pendiente del formato de registro de pacientes, para inmediatamente iniciar con la sacada de las historias de los pacientes que van para Crecimiento y Desarrollo y entregar a la Jefe en su debido consultorio.

Arregla los consultorios de los médicos de consulta a diario, ordena las debidas urgencias del Área de Urgencias y a su vez archivarlas en su debida carpeta y remisiones ordenadas en el área de urgencias.

Archivar historias odontológicas que no se encuentran con carpetas.

Se debe tener el control de la salida y entrada de las historias Clínicas para su correcta custodia

**AUXILIAR DE FACTURACION – FILTRO:** Hora de llegada 6:15 a.m. Al revisar las historias clínicas de los pacientes para hacerle el respectivo seguimiento y verificación de base de datos del régimen subsidiado para poder establecer las actividades de Promoción y Prevención que se le puedan realizar según la resolución 412 y 3384 todos los programas vacunación, salud oral, crecimiento y desarrollo, planificación familiar, citologías, control prenatal, agudeza visual, adulto mayor, alteraciones del joven, reporte de novedades, debe imprimir dos facturas, la original se queda en facturación para los diferentes paquetes y la copia para el usuario donde se le informa en que consultorio y turno correspondiente. Se debe seguir el proceso de facturación también para usuarios que van para laboratorio y otras actividades según las necesidades de los usuarios

**MEDICOS:** Deben estar en el consultorio a las 7:30 a.m. deberán realizar todas las actividades de promoción y prevención y remitir a todos los programas (vacunación, salud oral, crecimiento y desarrollo, planificación familiar, citologías, control prenatal, agudeza visual, adulto mayor, alteraciones del joven, reporte de novedades) según resolución 412 y 3384 que el paciente requiere más la consulta externa, captar actividades que en el filtro y facturación hayan pasado por alto. Registrar correctamente en la historia y diligenciar toda la papelería de ingreso a los programas de una manera correcta y completa. Cuando el paciente sea llamado por el médico y no acuda, si es PYP se le atiende al momento que llegue y si es consulta médica se deja de último.

El médico de urgencias deberá realizar TRIAGE (1,2 Y 3) y referir al paciente según la clasificación TRIAGE (4 y 6) al servicio de consulta externa hasta las 3:00p.m.

Después de las 3:00 p.m. Los usuarios que según la clasificación del TRIAGE 4 Y 5, se le deberá garantizar la consulta al otro día (CELADOR)

**HIGIENISTA:** Deben estar a las 6:15 a.m. Organizar su sitio de trabajo, verificación de base de datos (subsidiados) para poder establecer las actividades de PYP que se le puedan realizar según resolución 412 y 3384 todos los programas (vacunación, salud oral, crecimiento y desarrollo, planificación familiar, citologías, control prenatal, agudeza visual, adulto mayor, alteraciones del joven, reporte de novedades) se le solicita a los usuarios que hagan una fila para registrarlos en el formato establecido donde aparecen 25 pacientes por hoja.

**ODONTOLOGO:** Se inicia consulta a las 7:30 a.m. Deberán atender 25 (medio tiempo) y 37 odontólogo tiempo completo, pacientes para tratamiento de prestación de

servicios y captar, referir a la higienista oral para (control de placa, detartraje, flúor, sellantes) todos los programas vacunación, salud oral, crecimiento y desarrollo, planificación familiar, citologías, control prenatal, agudeza visual, adulto mayor, alteraciones del joven, reporte de novedades. Registrar correctamente en la historia clínica la evolución de actividades realizadas y diligenciamiento del odontograma para plan de tratamiento.

**ENFERMERA:** Revisar la historia clínica, realizarle todas las actividades pertinentes y registrar la evolución correspondiente según la norma (toma de citologías, control prenatal, crecimiento y desarrollo, planificación familiar, referir a salud oral, alteraciones del joven, agudeza visual, adulto mayor, reporte de novedades).

**BACTERIOLOGA – AUXILIAR DE LABORATORIO:** Deberán manejar la resolución 412 y 3384 y orientar a los usuarios hacia las actividades de PROMOCION Y PREVENCIÓN (vacunación, salud oral, crecimiento y desarrollo, planificación familiar, citologías, control prenatal, agudeza visual, adulto mayor, alteraciones del joven, reporte de novedades)

**AUXILIARES DE ENFERMERIA:** Deberán manejar la resolución 412 y 3384 y orientar a los usuarios hacia las actividades de PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN (vacunación, salud oral, crecimiento y desarrollo, planificación familiar, citologías, control prenatal, agudeza visual, adulto mayor, alteraciones del joven, reporte de novedades) según programación con los listados deberán buscar la población para realizar la demanda inducida, referir al hospital y programar la realización de actividades en las veredas por concentración.

**CONDUCTOR:** Deberá manejar la resolución 412 y 3384 y orientar a los usuarios hacia las actividades de PROMOCION Y PREVENCIÓN (vacunación, salud oral, crecimiento y desarrollo, planificación familiar, citologías, control prenatal, agudeza visual, adulto mayor, alteraciones del joven, reporte de novedades)

**SERVICIOS GENERALES:** Deberán manejar la resolución 412 y 3384 y orientar a los usuarios hacia las actividades de PROMOCION Y PREVENCIÓN (vacunación, salud oral, crecimiento y desarrollo, planificación familiar, citologías, control prenatal, agudeza visual, adulto mayor, alteraciones del joven, reporte de novedades)

**NOTA:** Se tendrán un stikers para pegar en la historia clínica del paciente el reporte de novedades, se pasara a diario a la persona encargada para el ingreso del sistema

### **SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU)**

Se cuenta con personal exclusivo desde las 6 am, realizando verificación de los usuarios contributivos, vinculados, usuarios de asmet salud. Es una guía dentro del hospital, orientando los pacientes, en cuanto a derechos y deberes, recibe recepciona y gestiona las quejas , reclamos y sugerencias presentados por la comunidad, además de colaborar con los tramites de remisiones ambulatorias a la población pobre no afiliada y los eventos NO POS. Manteniendo la satisfacción de los usuarios mayor al 90%, es de anotar que el coordinador del punto de atención caloto, responde las quejas y las tramita dependiendo de su nivel

A partir del mes de abril del presente año se inició con el proceso en consulta externa asignación de cita programada, con agenda por médico y odontólogo lo que ha dado un resultado positivo teniendo en cuenta que a los usuarios se les facilita el acceso y

oportunidad en la atención además de obviarles esas largas filas para conseguir una cita.

Se cuenta con una liga de usuarios la cual se encuentra activa y participa constantemente con quejas y sugerencias participando con la apertura del buzón los días lunes a las 2pm, interactuando con el resto de la población siendo coactiva con el mejoramiento en la prestación de los servicios, además se hacen reuniones 1 vez en el mes para revisar cómo nos vemos ante la comunidad y tratar de realizar mejoras en cuanto a la atención y prestación de los servicios de salud.

Se realizó una gestión para las ligas de usuarios de la ESE NORTE 2, capacitación de temas importantes que ellos deben tener claros y en cuenta para coadyuvar al mejoramiento en la información a los usuarios.

Se realizan 200 encuestas de satisfacción al usuarios ,las cuales se tabulan y se entrega informes mensuales a la oficina de planeación para su posterior envío a la SSDC.

Se realizan charlas todos los días en la importancia en los temas CA de cérvix, H1N1, planificación familiar y todos los programas de promoción y prevención.

### **LIGA DE USUARIOS**

se cuenta con liga de usuarios en el municipio de caloto constituida legalmente, ya que como institución debemos implementar y desarrollar la participación en salud, como uno de los instrumentos para involucrar a los afiliados en la toma de decisiones que les afectan y para ello adoptar modalidades y formas de la participación social en la prestación de los servicios de salud. a la liga de usuarios ya se le termino su periodo, para lo mismo se debe convocar a la comunidad para conformarla y nombrar nueva junta directiva,se realizan reuniones periódicamente para interactuar y ayudar a la gestión de quejas y reclamos por parte de los usuarios, además de la programación en conjunto de capacitaciones y foros con la comunidad sobre el sistema de seguridad social en salud y otros temas de interés.

**La liga de usuarios actual esta conformada por:**

**Presidente: Osvaldo velasco**

**Vicepresidente: Luz Aida julicue**

**Secretaria: Petronila Cuenca**

**Fiscal: Edy Alberto Lucumi**

**Tesorero: justo pastor**

**Vocal: Teresa**

**Vocal: olga Cabal**

**Vocal: Gladys Quimbayo**

### **SALUD PUBLICA**

La **salud pública** es la encargada de la protección de la **salud a nivel poblacional**. En este sentido, busca mejorar las condiciones de salud de las comunidades mediante la promoción de estilos de vida saludables, las campañas de concientización, la **educación** y la **investigación**.se realizaron contratos con el municipio de caloto para el plan de intervenciones colectivas en el año, 2012, se logro un cumplimiento del 92,10%

Es de anotar que el municipio de Caloto, durante estos años ha ocupado los primeros lugares a nivel Departamental en coberturas útiles de vacunación superando el 95%.

## PRODUCCION

VARIABLE	META	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Dosis de biológico aplicadas	12.059	5.803	20.199	9.618	6.715	8.884	13.200
Controles de enfermería (CPN / CyD)	1.565	2.189	6.100	5.486	2.902	5.277	1.431
Citologías tomadas	1.308	1.112	3.051	2.086	1.965	1.314	967
Consultas de medicina general electivas	25.056	25.801	50.980	42.318	26.206	23.248	22.010
Consultas de medicina general urgentes	5.762	5.049	8.216	5.832	5.478	7.883	6.300
Total de consultas de odontología	2.011	1.585	6.428	1.837	3.679	2.337	2.472
Sesiones odontológicas	5.401	7.478	25.909	23.337	9.601	13.888	13.476
Tratamientos terminados		588	239	256	146	2.884	184
Sellantes aplicados	2.237	5.213	7.476	2.849	2.936	1.299	1.666
Superficies obturadas	2.340	3.410	8.420	8.158	7.703	4.338	3.662
Exodoncias (cualquier tipo)	824	782	1.663	1.285	895	1.110	643
Partos vaginales	76	119	222	202	172	234	156
Total de egresos	156	700	634	674	440	564	479
Pacientes en Observación		765	392	583	684	591	421
Total días estancias de los egresos.		666	1.433	1.517	3.209	943	928
Exámenes de laboratorio	16.393	16.730	36.045	35.629	24.273	13.042	16.362
Imágenes diagnósticas tomadas		1.806	2.048	3.288	1.966	4.058	3.036
Terapias respiratorias	1.226	100	283	120	31	709	-
Terapias físicas		776	933	825	1.056	1.434	-

## **PLAN DE CAPACITACIONES**

Se han planeado y ejecutado los planes de capacitaciones del año 2012, enfocando temas relacionados con el sistema obligatorio de garantía de la calidad, seguridad del paciente acreditación en salud entre otros.

## **COMITES**

- Comité de farmacia y terapeutica
- Comité de vigilancia epidemiológica
- Comité de historias clínicas
- Comité de promoción y prevención
- Comité de ética hospitalaria
- Comité de infecciones
- Comité de Promoción y Prevención.

## **PROCESOS DE CALIDAD**

- Certificación en habilitación 2010
- Reporte de indicadores de calidad en los servicios.
- Actas de reuniones de capacitaciones

## **MEJORAS EN INFRAESTRUCTURA**

- Remodelación del área administrativa (cambio de pisos,)
- Remodelación de consultorios de consulta externa
- Remodelación de fuente decorativa de jardín principal.
- Señalización del Hospital con avisos luminosos de misión médica y logo institucional.
- Instalación de aires acondicionados
- División de oficinas administrativas con modulo (mejoramiento de sitios de trabajo)