



JENESANO, El Pueblo más Lindo de Boyacá

INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 2014



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO DE SALUD JENESANO
820003337-5**

**CLARA MERCEDES ROJAS JAIME
Gerente**

Con base en el Artículo No. 74 de la Ley 1438 de 2011, el Artículo No.74 de la Ley 1474 de 2011, La Resolución No. 710 de 30 de Marzo de 2012, “Por medio de la cual se adoptan las condiciones y metodología para la elaboración y presentación del plan de gestión de los Gerentes o Directores de las Empresas Sociales del Estado del orden territorial, su evaluación por parte de la Junta Directiva, y se dictan otras disposiciones” y La Resolución No. 743 de 15 de Marzo de 2013; expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social.

**Nuestro compromiso, Su SALUD
Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano**

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>



JENESANO, El Pueblo más Lindo de Boyacá

INFORMACION DE IMPORTANCIA

En cumplimiento de los artículos 80, 81 y 82 de la ley 1438 de 2011, las Empresas Sociales del Estado categorizadas por el Ministerio de Salud y Protección Social en **Riesgo Medio y Alto**, deberán adoptar un Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero con sujeción a los parámetros generales de contenido definidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público en ejercicio de la competencia que le fuera otorgada por el párrafo del artículo 8º. De la Ley 1608 de 2013.

El Ministerio de Salud y Protección Social con base en la Resolución 2090 de 2014 por medio de la cual categoriza las Empresas Sociales del Estado del nivel Territorial, califico a la **ESE – Centro de Salud Jenesano - Boyacá** en **RIESGO ALTO**

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de contar con una herramienta para la gestión la Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano con la adopción del Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero crea una herramienta administrativa para la Organización, por medio de la cual se identificaron las falencias a nivel presupuestal ya que el Ministerio de Salud no tuvo en cuenta en el indicador de presupuesto el total de la cartera reconocida vs gastos comprometidos sino únicamente el recaudo de cartera vs gastos comprometidos, también la entidad refleja en sus estados financieros cuentas por cobrar (Responsabilidad fiscal) por demandas laborales que salieron en contra de esta. La Gerencia priorizara los procesos Administrativos, Asistenciales entre otros que se relacionan con la prestación de los servicios garantizando así la continuidad y calidad en la prestación de los servicios a nuestros usuarios de los diferentes regímenes.

Nuestro compromiso, Su SALUD

Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>



JENESANO, El Pueblo más Lindo de Boyacá

ÍNDICE

JUSTIFICACIÓN

IDENTIFICACION DE LA EMPRESA

✓ **POLITICAS INSTITUCIONALES**

ÁREA DE GESTIÓN: CLÍNICA O ASISTENCIAL

DIRECCION GERENCIAL, ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

GESTION AMBIENTAL

Nuestro compromiso, Su SALUD

Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>



JENESANO, El Pueblo más Lindo de Boyacá

JUSTIFICACIÓN

Con el fin de dar cumplimiento al Plan de Gestión Institucional para el período 2012-2016 de la E.S.E. Centro de Salud Jenesano, se presenta ante los Honorables Miembros de la Junta Directiva de la Entidad, a los respectivos entes de control, seguimiento y vigilancia, y a la comunidad en general el presente documento denominado “Informe de Gestión de la Vigencia 2014 de la E.S.E. Centro de Salud Jenesano”.

El siguiente informe se realizó para dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo No. 74 de la Ley 1438 de 2011, el Artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, a La Resolución No. 710 de 30 de Marzo de 2012, “Por medio de la cual se adoptan las condiciones y metodología para la elaboración y presentación del plan de gestión de los Gerentes o Directores de las Empresas Sociales del Estado del orden territorial, su evaluación por parte de la Junta Directiva, y se dictan otras disposiciones”; y teniendo en cuenta sus modificaciones en los Anexos Nos.2, 3, y 4, entre otros, contenidos en La Resolución No. 743 de 15 de Marzo de 2013, “Por la cual se modifica la Resolución 710 de 2012 y se dictan otras disposiciones”; expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social.

El presente informe de gestión, está desarrollado con base en el Plan de Desarrollo, el Plan de Gestión 2012-2016, La Plataforma Estratégica y las Políticas definidas en la E.S.E. Centro de Salud Jenesano; evidenciando las metas logradas, los avances en las estrategias gerenciales, y los resultados relacionados con la viabilidad financiera, la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios.

Nuestro compromiso, Su SALUD

Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>



JENESANO, El Pueblo más Lindo de Boyacá

PERFIL DE LA ENTIDAD

1. CULTURA CORPORATIVA Y LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS DE LA ESE

La presente administración de la Empresa Social del Estado Centro de Salud Jenesano, inicio su Gestión en Noviembre 6 de 2012, realizó el proceso de planeación estratégica y en trabajo en equipo con todos los funcionarios apoyados con el asesor de MECI y control interno dio como fruto de la planeación participativa la siguiente plataforma estratégica, así:

MISION CORPORATIVA

Somos una Empresa Social del Estado líder en la prestación de servicios de baja complejidad gestión del riesgo ambulatorio, brindando servicios con calidad y trato humanizado, por manos amigas comprometidas prioritariamente con la población pobre y vulnerable del Municipio de Jenesano, con modelo de Atención Primaria en Salud.

VISION CORPORATIVA

Para el año 2020, seremos la mejor Institución Prestadora de Salud pública de la Provincia de Márquez, reconocida por su recurso humano, auto sostenibilidad y aporte al desarrollo; donde la eficacia y calidad sean los principios rectores de nuestro trabajo, fomentando en la comunidad una cultura del auto cuidado físico y mental.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- **ETICA:** Los profesionales de la E.S.E Centro de Salud Jenesano brindaran un cuidado humanizado, con conocimiento científico, calidad humana y responsabilidad profesional a los usuarios pertenecientes a la comunidad sin ningún tipo de discriminación por raza, religión o situación socioeconómica.
- **PERTINENCIA:** Busca que tanto el cliente interno como el externo se sientan comprometidos con la ESE.
- **CALIDAD:** Los funcionarios de la E.S.E Centro de Salud Jenesano trabajamos ofreciendo servicios a los usuarios con énfasis en promoción y prevención caracterizados por un alto grado de competencia profesional, eficiencia en la utilización de los recursos; procurando un riesgo mínimos para los `pacientes y sobrepasar las necesidades y expectativas de los mismos al ingresar a la institución.
- **INTEGRIDAD:** Orienta el proceso de cuidado a la persona, familia y comunidad con una visión unitaria para atender sus dimensiones física, social, mental y espiritual. Se debe ver en la manera que atendemos y brindamos servicios a nuestra comunidad, en la manera que se toman las decisiones y actitudes frente a la situación social.
- **EFICACIA:** Lograr completa satisfacción en el cliente interno como el externo.
- **EFICIENCIA:** Obtener la máxima productividad con los productos disponibles

Nuestro compromiso, Su SALUD

Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>



JENESANO, El Pueblo más Lindo de Boyacá

- **EFFECTIVIDAD:** Se debe garantizar con las acciones el logro de resultados eficaces en la atención de la salud individual y colectiva, mediante la utilización eficiente de los recursos disponibles y la selección del mejor curso de acción alternativo en términos de costos.
- **HUMANIZACION:** Que tanto los clientes internos como los externos reciban un trato personalizado, amable y humanizado.
- **UNIVERSALIDAD:** Brindar atención a todos los clientes o usuarios

POLITICA DE CALIDAD

En la ESE CENTRO DE SALUD DE JENESANO, prestamos servicios de salud de baja complejidad gestión de riesgo ambulatorio, brindando servicios con calidad, trato humanizado por manos amigas y acompañadas de información clara y veraz.

La atención de nuestros usuarios es realizada por personal idóneo y competente, con calidez humana y vocación científica, apoyada en tecnología e infraestructura adecuadas, para brindar seguridad y bienestar a los pacientes.

Trabajamos en el mejoramiento continuo de los procesos, de la calidad de vida de la comunidad y del bienestar de nuestros colaboradores con responsabilidad y compromiso social.

POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Para La ESE CENTRO DE SALUD DE JENESANO la Seguridad del Paciente es un principio fundamental del proceso de atención en Salud con calidad y por ello promueve la cultura de Seguridad del Paciente, teniendo en cuenta la idoneidad del Recurso Humano, la calidad de los Procesos y el trabajo en equipo. Disminuyendo la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente y mitigando la aparición de Eventos Adversos al minimizar los riesgos y constituirse en una IPS altamente competitivo a nivel Departamental y Nacional.

POLITICA AMBIENTAL

La ESE CENTRO DE SALUD JENESANO, se encuentra comprometida con la PROTECCION, RESPETO Y PRESERVACION del Medio Ambiente y el Desarrollo Sostenible, previniendo la contaminación e impactos ambientales en las actividades diarias que desarrolla a través de la mejora continua, cumpliendo la normatividad ambiental y sanitaria vigente aplicable al sector salud y exige a sus empleados, usuarios y proveedores que la respeten y cumplan.

POLITICA DE AHORRO DE SERVICIOS PUBLICOS

La ESE CENTRO DE SALUD DE JENESANO, se compromete a realizar un ahorro progresivo en el consumo de los servicios públicos (teléfono, agua y energía), fomentando la cultura del ahorro mediante la sensibilización y el autocontrol en sus clientes internos y externos, apoyados en la adquisición y usos de tecnologías limpias, en procura de la conservación del medio ambiente.

Nuestro compromiso, Su SALUD

Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>



JENESANO, El Pueblo más Lindo de Boyacá

POLITICA DE SOLUCION DE CONFLICTOS

La ESE CENTRO DE SALUD DE JENESANO, cuenta con un procedimiento para la intervención en caso de actitudes hostiles y solución de conflictos; cuyo objetivo es definir los lineamientos y pasos que se deban seguir para la intervención cuando se presentan actitudes hostiles o agresivas de los colaboradores para con los clientes o viceversa o incluso cuando se presentan casos de intento de daño o daño real en contra de los bienes, equipos e infraestructura de la entidad.

POLITICA DE DEFENSA JUDICIAL

Entiéndase por Defensa Judicial el conjunto de actuaciones y procedimientos de carácter administrativo que adelanta una entidad pública con el fin de defender sus intereses particulares, que con ocasión de litigios se instaure contra la misma ante instancias judiciales. En consecuencia ESE CENTRO DE SALUD DE JENESANO, con el propósito de mejorar la efectividad de los procesos de defensa judicial, define las siguientes directrices: El registro médico en las historias clínicas, será el soporte vital de los conceptos técnicos científicos en los que el Comité sustentará sus decisiones, por lo que son de obligatorio cumplimiento.

El Comité realizará seguimiento a los procesos judiciales ESE CENTRO DE SALUD DE JENESANO, para intervenir de forma oportuna ante las desviaciones detectadas en el curso de los mismos.

El abogado externo, bien sea como asesores o para que asuman la defensa judicial o extrajudicial de la ESE, además de las exigencias establecidas en el Manual de Contratación, deberán cumplir con el perfil profesional creado por el Comité para tal fin. De igual manera el comité verificará que estos, no se encuentren asesorando o adelantando procesos judiciales en contra ESE CENTRO DE SALUD DE JENESANO.

El comité de conciliación y defensa judicial, recomendará materializar la acción de repetición previo análisis del caso; así como también verificará que se hagan efectivas las garantías, en caso de fallos judiciales en contra de la ESE.

POLITICA DE CONCILIACION PARA PREVENCION DE DAÑO ANTIJURIDICO

Entiéndase por Daño Antijurídico la lesión a un interés jurídicamente tutelado, que la víctima no está en la obligación legal de soportar, o como aquél que causa un detrimento patrimonial que carece de título jurídico válido y excede el conjunto de cargas que normalmente debe soportar el individuo. En consecuencia, la ESE CENTRO DE SALUD DE JENESANO, con el propósito de minimizar el daño antijurídico, establece las siguientes directrices:

El comité de conciliación, verificará la adopción de acciones correctivas e inmediatas, para evitar el daño antijurídico asistencial, especialmente a las que refiere a casos de eventos de urgencia vital.

El comité velará porque las decisiones administrativas de vinculación o desvinculación del personal de ESE CENTRO DE SALUD DE JENESANO, se ajuste al marco normativo vigente.

POLITICA DE CONTABILIDAD

La ESE CENTRO DE SALUD DE JENESANO, se compromete a elaborar y presentar sus estados contables básicos de forma oportuna, asegurando la disponibilidad de información contable confiable, relevante y comprensible que permita la toma de decisiones oportunas frente a la administración y control de los recursos financieros disponibles.

Nuestro compromiso, Su SALUD

Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>



JENESANO, El Pueblo más Lindo de Boyacá

POLÍTICA DE DESARROLLO FINANCIERO:

Todas las áreas de la ESE CENTRO DE SALUD DE JENESANO, comprometen con el aumento de los ingresos por la venta de servicios, junto con la disminución de los costos debidos a la ineficiencia y la no calidad.

POLÍTICA DE CONTRATACIÓN

En el manejo de las relaciones comerciales y contractuales con proveedores y contratistas, la ESE CENTRO DE SALUD DE JENESANO se ajustará a los principios de buena fe, transparencia, igualdad, responsabilidad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, objetividad y publicidad; principios que son desarrollados a través de la libre concurrencia, capacidad de pago y experiencia, escogencia del mejor postor, información clara de las posibilidades comerciales y el respeto a las marcas y a la propiedad industrial.

Las decisiones de contratación deben basarse principalmente en el análisis de las condiciones técnicas, comerciales y económicas que sean más favorables para la ESE. Al celebrar y ejecutar un contrato, la ESE tendrá en consideración que con ello se persigue el cumplimiento de la continua y eficiente prestación del servicio público de salud y la efectividad de los derechos e intereses de los usuarios.

POLITICA DE USUARIOS Y PROVEEDORES

La ESE Centro de Salud Jenesano garantiza la elección y contratación objetiva y responsable de los proveedores de los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de su misión, de conformidad con procedimientos planeados, transparentes, económicos y responsables que aseguren la rectitud de las actividades y decisiones que sean desarrollados en la ejecución de los procesos de contratación. Garantizando el cumplimiento de normas que regulan la prestación de servicios de salud, brindando información integral y oportuna a los usuarios y organismos de vigilancia y control.

Nuestro compromiso, Su SALUD
Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>



JENESANO, El Pueblo más Lindo de Boyacá

ÁREA DE GESTIÓN: CLÍNICA O ASISTENCIAL

Programa de Auditoría para el Mejoramiento Continuo de la Calidad. PAMEC

De acuerdo a las directrices de la Secretaría de Salud de Boyacá se ha venido presentando y actualizando el documento PAMEC y realizando su Plan de Mejoramiento con seguimiento y cierre de ciclos de acuerdo a procesos priorizados. Teniendo en cuenta que de la Autoevaluación del Sistema Único de Acreditación según la Resolución 2003 de 2014 se desprenden unas priorizaciones de procesos críticos y un plan de mejoramiento se realizará la armonización del PAMEC con dicha autoevaluación tal como lo exige el proceso de mejora continua de la Calidad. Para el año 2014 se definió plan de acción para los estándares Deberes y Derechos, Seguridad del Paciente y Mejora continua de la Calidad.

Sistema Único de Acreditación: La E.S.E realizó en el transcurso del año 2013 y 2014 un proceso que incluye el Plan de Comunicación – Capacitación y Sensibilización con el Talento Humano en Sistema Único de Acreditación en los Deberes y Derechos, Seguridad del Paciente y Mejora continua de la Calidad. Se implementó la Política de Seguridad del Paciente bajo la Resolución N° 085 de 12 de Diciembre de 2012.

POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Para La ESE CENTRO DE SALUD DE JENESANO la Seguridad del Paciente es un principio fundamental del proceso de atención en Salud con calidad y por ello promueve la cultura de Seguridad del Paciente, teniendo en cuenta la idoneidad del Recurso Humano, la calidad de los Procesos y el trabajo en equipo. Disminuyendo la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente y mitigando la aparición de Eventos Adversos al minimizar los riesgos y constituirse en una IPS altamente competitivo a nivel Departamental y Nacional.

Eta de Autoevaluación

De acuerdo a la resolución 123 de 2012, por la cual se modifica el artículo 2 de la resolución 1445 e 2006 y de acuerdo al último manual diseñado de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario, versión 003, se realizó la autoevaluación de los 158 nuevos estándares para la parte asistencial y de apoyo. Así mismo se evaluó el cumplimiento de grupo No. 9 de los estándares de habilitación, seguimiento a riesgos.

El desarrollo de esta etapa se realizó teniendo como base los estándares del Sistema Único de Acreditación Resolución 1445 de 2006 y la resolución 123 de de 2012, se aplicó la hoja radar a cada uno de los estándares de acreditación de cliente asistencial y de apoyo que aplican a la institución.

Consolidado de Autoevaluación Acreditación Calificación 2014

GRUPO DE ESTANDARES DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE ASISTENCIAL	CALIFICACIÓN AUTOEVALUACIÓN
DERECHOS Y DEBERES	1
SEGURIDAD DEL PACIENTE	1
ACCESO	1
REGISTRO E INGRESO	1
EVALUACION DE NECESIDADES AL INGRESO	1

Nuestro compromiso, Su SALUD

Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>



JENESANO, El Pueblo más Lindo de Boyacá

PLANEACION DE LA ATENCION	1
EJECUCION DEL TRATAMIENTO	1
EVALUACION DE LA ATENCION	1
SALIDA Y SEGUIMIENTO	1
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	1
SEDES INTEGRADAS EN RED	NA
GRUPO DE ESTANDARES DE APOYO	
GERENCIA DEL RECURSO HUMANO	1
GERENCIA DEL AMBIENTE FÍSICO	1
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA	1
MÉTODO DE CALIFICACIÓN	MOD

INFORME DE EJECUCION PAMEC VIGENCIA 2014

Vigencia: 2014 Período que se informa: Enero a Diciembre de 2014

Fecha de entrega: Enero 14 de 2015

N°	ACTIVIDADES PROGRAMADAS SEGÚN PLAN DE MEJORAMIENTO	% DE EJECUCION DE CADA ACTIVIDAD PROGRAMADA	ESTADO	CAMBIOS EN LA META (REPROGRAMACIONES)
1	Construir los deberes y derechos de manera simple para que los funcionarios y los usuarios los comprendan fácilmente	100%	EJECUTADO	NINGUNA
2	Crear folleto de derechos y deberes didáctico para niños y en idioma inglés	100%	EJECUTADO	NINGUNA
3	Publicar en cartelera y folletos la declaración de los deberes y derechos de los usuarios.	100%	EJECUTADO	NINGUNA
4	Capacitar en los derechos y deberes con los funcionarios.	100%	EJECUTADO	NINGUNA
5	Realizar charlas permanentes a los usuarios respecto del cumplimiento de los deberes y derechos.	100%	EJECUTADO	NINGUNA
6	Crear una mascota que represente la calidad en salud y que fomente	100%	EJECUTADO	NINGUNA
7	Publicar mascota en cartelera y el sitio web de la institución.	100%	EJECUTADO	NINGUNA

Nuestro compromiso, Su SALUD

Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>



JENESANO, El Pueblo más Lindo de Boyacá

8	Crear estrategias de promoción de derechos y deberes.	100%	EJECUTADO	NINGUNA
9	Aplicar estrategias	100%	EJECUTADO	NINGUNA
10	Revisar y ajustar formatos de consentimiento informado, de retiro voluntario y disentimiento	100%	EJECUTADO	NINGUNA
11	Crear guía de usuario que niega ser atendido en la institución	100%	EJECUTADO	NINGUNA
12	Diseñar guía para resolver posibles conflictos en la institución.	100%	EJECUTADO	NINGUNA
13	Desplegar la política de seguridad del paciente, realizando un cronograma de acciones para la lograr su adecuada implementación.	100%	EJECUTADO	NINGUNA
14	Implementar acciones para la vigencia 2014	90%	EJECUTADO	NINGUNA
15	Incluir en el plan de capacitación anual de la institución los temas de seguridad del paciente para la vigencia.	100%	EJECUTADO	NINGUNA
16	Evaluar implementación de la política y acciones de seguridad del paciente.	100%	EJECUTADO	NINGUNA
17	Realizar comité de SP donde se realice la evaluación y gestión de eventos adversos	100%	EJECUTADO	NINGUNA
18	Realizar reporte mensual de eventos adversos e incluir su gestión en el comité.	100%	EJECUTADO	
19	Evaluar el impacto de las acciones de seguridad del paciente. Incluir acta de comité de SP	100%	EJECUTADO	
20	Actualizar los factores de riesgo y eventos adversos.	100%	EJECUTADO	NINGUNA
21	Socializar y publicar EA actualizados de cada uno de los servicios de la institución.	100%	EJECUTADO	NINGUNA
22	Realizar rodas de seguridad en los servicios asistenciales.	70%	EJECUTADO	NINGUNA
23	Complementar la guía práctica de seguridad del paciente de la institución.	100%	EJECUTADO	
24	Socializar guía.	100%	EJECUTADO	

Nuestro compromiso, Su SALUD

Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>



JENESANO, El Pueblo más Lindo de Boyacá

25	Diseñar proceso para replantear y evaluar el direccionamiento estratégico.	100%	EJECUTADO	
26	Socializar proceso.	100%	EJECUTADO	
27	Aplicar proceso de definición y replanteamiento del direccionamiento estratégico.	100%	EJECUTADO	
28	Crear el POAI (plan operativo anual institucional) de acuerdo a los distintos planes y programas de la Institución	100%	EJECUTADO	NINGUNA
29	Aprobar y adoptar por resolución el POAI	100%	EJECUTADO	NINGUNA
30	Crear formato de evaluación del direccionamiento estratégico, planes y programas institucionales.	100%	EJECUTADO	NINGUNA
31	Socializar formato	100%	EJECUTADO	NINGUNA
32	Socializar el PGG y los distintos planes y programas de la institución.	100%	EJECUTADO	NINGUNA
33	Establecer fechas para evaluar el plan de direccionamiento estratégico o plan de gestión gerencial	100%	EJECUTADO	
34	Realizar evaluaciones periódicas al Plan de Gestión Gerencial	60%	EJECUTADO	NINGUNA
	% de ejecución = número de actividades realizadas con % mayor al 70 % x 100 / Número de actividades a realizar en el año.	96%		

Plan de Mejoramiento

Con los insumos generados en las etapas anteriores se obtendrá información valiosa para establecer los planes de acción que permitan identificar brechas, fortalezas y oportunidades de mejora. La formulación del plan de mejoramiento responderá a la detección de las causas fundamentales que afectan el logro de los resultados esperados para lo cual se deberá aplicar herramientas que permitan neutralizar y bloquear lo que no permite lograr los resultados deseados, así como estrategias para el logro y cumplimiento de los estándares.

Nuestro compromiso, Su SALUD
Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>



JENESANO, El Pueblo más Lindo de Boyacá

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD - PAMEC 2014							
ESTANDAR A MEJORAR	EST. No.	QUE (OPORTUNIDAD DE MEJORA)	COMO (ACCIONES DE MEJORA)	CUANDO		QUIEN (RESPONSABLE)	INDICADOR
				INICIO	FINAL		
DERECHOS DE LOS PACIENTES	1	Informar los derechos de los pacientes de acuerdo a las condiciones de los pacientes garantizando la comprensión de su contenido y que estos sean informados y entendidos por un acompañante con capacidad de comprensión.	Construir los deberes y derechos de manera simple para que los funcionarios y los usuarios los comprendan fácilmente	Marzo 01	Marzo 31	Equipo de calidad	Adherencia de derechos y deberes en usuarios
			Crear folleto de derechos y deberes didáctico para niños y en idioma inglés	Marzo 10	Marzo 31	Equipo de calidad	
		Entrenar al personal en el contenido de la declaración de los derechos y deberes de los pacientes, evaluando que estos comprenden y siguen sus directrices.	Publicar en cartelera y folletos la declaración de los deberes y derechos de los usuarios.	Marzo 01	Marzo 31	Coordinador SIAU	
			Capacitar en los derechos y deberes a los funcionarios.	Abril y Agosto	Agosto	Coordinador SIAU	
		Fomentar la educación y comprensión de los derechos y deberes de los pacientes.	Crear estrategias de promoción de derechos y deberes.	Abril 01	Abril 30	Equipo de calidad	
	Aplicar estrategias.		Durante la vigencia		Todos		
La negativa por parte del usuario no puede ser barrera para una atención médica acorde con su patología, además que la organización respetara la voluntad y autonomía del usuario.	Revisar y ajustar formato de retiro voluntario	Junio 01	Junio 14	Médicos, odontólogos y jefe	% de satisfacción de los servicios de salud.		
	Crear una guía para el usuario que se niega a recibir atención en la institución	Junio 01	Junio 30	Médicos, odontólogos y jefe			
3	El código de buen gobierno debe incluir mecanismos para presentar posibles conflictos de intereses.	Diseñar guía para resolver posibles conflictos en la institución.	Sep 01	Sep 31	Comité de Ética	No. de conflictos presentados y gestionados.	

SEGURIDAD DEL PACIENTE	5	Implementar y evaluar la política de Seguridad de pacientes y garantiza su despliegue en toda la organización.	Desplegar la política de seguridad del paciente, realizando un cronograma de acciones para la lograr su adecuada implementación.	Marzo 01	Marzo 30	Comité de seguridad del paciente	% de cumplimiento del programa de seguridad del paciente 2014
			Implementar acciones para la vigencia 2014	Permanente todo el año inicia desde abril.		TODOS	
			Incluir en el plan de capacitación anual de la institución los temas de seguridad del paciente para la vigencia.	Marzo 01	Abril 31	Equipo MECI	
	Realizar la monitorización de eventos adversos de manera permanente.	Evaluar implementación de la política y acciones de seguridad del paciente.	Junio, Septiembre y Diciembre de 2014		Comité de seguridad de paciente		
		Evaluar y gestionar los eventos adversos en el comité de S.P.	Cada meses		Miembros del comité de S.P.	% de eventos adversos gestionados.	
	Evidenciar tendencias hacia la mejora y el desempeño superior	Realizar reporte mensual de eventos adversos e incluir su gestión en el comité.	Permanente		Todos los servicios		
Monitorear el cumplimiento de las acciones de seguridad del paciente.		Abril, Junio, Septiembre y Diciembre de 2014		Comité de seguridad de paciente	% de eventos adversos gestionados		
6	Estandarización del sistema de búsqueda de factores de riesgos, fallas y eventos adversos.	Actualizar los factores de riesgo y eventos adversos.	Mayo 01	Mayo 31	Todos los servicios	% de eventos adversos gestionados	
		Socializar y publicar EA actualizados de cada uno de los servicios de la institución.	Marzo 01	Marzo 31	Comité de seguridad de paciente		

			Crear lista de chequeo de rondas de seguridad.	Abril 01	Abril 30	Comité de seguridad de paciente	No. de rondas de seguridad realizadas.
			Realizar rondas de seguridad en los servicios asistenciales.	1 cada mes		Jefe Enfermería, médicos y odontólogos	
7		Implementar la totalidad de las recomendaciones que le sean aplicables de la Guía técnica de buenas prácticas en seguridad del paciente en la atención en salud.	Ajustar la guía práctica de seguridad del paciente a la institución.	Julio 01	Julio 31	Médicos y Jefe de Enfermería	% de aplicación de la guía práctica de S.P.
			Socializar guía.	Julio 01	Julio 31	Médicos y Jefe de Enfermería	



JENESANO, El Pueblo más Lindo de Boyacá

CALIDAD EN LA PRESTACION DE SERVICIOS

Servicios Habilitados con la Red Aprobada.

Teniendo en cuenta dicha clasificación los servicios que presta la Institución son de baja complejidad gestión del riesgo ambulatorio, somos el único prestador de la Red Pública en el Municipio de Jenesano, maneja convenios administrativos tanto con la Secretaría de Salud Departamental como con la Alcaldía Municipal que incluyen acciones del Programa de intervenciones colectivas PIC, Programas de Vacunación PAI, acciones de Protección específica y detección temprana como Tamizaje de Cáncer de Cuello Uterino, Crecimiento y Desarrollo, atención a gestantes; que hacen parte o son valoradas e intervenidas por los servicios de baja complejidad gestión de riesgo ambulatorio.

POLITICA DE CALIDAD

En la ESE CENTRO DE SALUD DE JENESANO, prestamos servicios de salud de baja complejidad gestión de riesgo ambulatorio, brindando servicios con calidad, trato humanizado por manos amigas y acompañadas de información clara y veraz.

La atención de nuestros usuarios es realizada por personal idóneo y competente, con calidez humana y vocación científica, apoyada en tecnología e infraestructura adecuadas, para brindar seguridad y bienestar a los pacientes.

Trabajamos en el mejoramiento continuo de los procesos, de la calidad de vida de la comunidad y del bienestar de nuestros colaboradores con responsabilidad y compromiso social.

Estos Servicios hacen parte de acuerdo a la Resolución 2003 de 2014 que define y reorganiza los estándares mínimos del Sistema Único de Habilitación, del Grupo Protección Específica y Detección y temprana y de los servicios del grupo de Consulta Externa – Medicina General, Odontología, Enfermería Modalidad de Traslado Asistencial Básico realizando y presentando a la Secretaria de Salud de Boyacá el proceso de autoevaluación de acuerdo a la resolución la E.S.E el día 5 de Agosto de 2014.

Estos servicios se encuentran inscritos en la Secretaria de Salud de Boyacá con Cumplimiento de los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad.

PROMOCION Y PREVENCION

La E.S.E Centro de Salud Jenesano comprometida con el fomento de factores protectores, con el fin de impactar positivamente en los procesos Salud / Enfermedad de su población, y mejorar cada vez más los indicadores centinela de Morbi / Mortalidad, avanza en lo corrido del 2014 en el fortalecimiento del

Nuestro compromiso, Su SALUD

Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>



JENESANO, El Pueblo más Lindo de Boyacá

servicio de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad (PyP) desde una perspectiva de atención Intra y especialmente extra muralmente, implementando la estrategia Atención Primaria en Salud con énfasis en el ámbito familiar para ello nos adherimos a la normativa vigente en cuanto al tema, donde prestamos todos los servicios estipulados en la Resolución 412 del 2000, logrando con ello mejorar los estilos de vida de nuestra población asignada.

Nº DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Aplicación de Biológicos	2.252	2.608 visitas SICAPS, donde son canalizados los menores de 5 años para determinar esquema de vacunación (visitas SICAPS) * 5 Jornadas de Vacunación desarrolladas en el Municipio Se desarrollaron las jornadas y monitoreo rápidos de vacunación de acuerdo a los lineamientos del programa PAI departamental obteniendo coberturas de vacunación así : menores de un año: 93.86%, niños de un año: 75.21%
Consultas de Enfermería CPN y C y D	1.839	Gran porcentaje de los esfuerzos institucionales durante el año 2014 apuntaron al fortalecimiento de estos programas, ejecutando estrategias de forma transversal en todos los servicios tal como se contempla en nuestro plan de Gestión desde su misión y visión.
Otros controles de Enfermería	1.633	
Citologías	531	
Sellantes aplicados	416	



Nuestro compromiso, Su SALUD

Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>



CLUB DE CRONICOS (HIPERTENSOS Y DIABETICOS)

Programa dirigido a todos los pacientes con algún tipo de riesgo cardiovascular, donde se ha logrado impactar positivamente en el control de la Hipertensión y Diabetes de este grupo poblacional. Programa educativo de ejecución mensual con una asistencia promedio de 50 personas por vereda, que se realizó en las instalaciones de la ESE. Se cuenta con el 92% de pacientes controlados por Hipertensión.

Estas actividades, además de la satisfacción generada en el usuario por ser espacios de dispersión adicionales a su consulta, contribuyeron positivamente en el mejoramiento de indicadores de calidad que reflejan el mejoramiento de los factores de salud de los usuarios ya que fueron atendidos en su vereda de residencia.



Nuestro compromiso, Su SALUD
Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>



CURSO PSICOPROFILACTICO

Programa dirigido mujeres en periodo de gestación y su pareja, donde se les enseña y entrena técnicas de carácter físico, psicológico y actitudinal que ayudaran a reducir los riesgos de que este momento sea una experiencia traumática a través del conocimiento y aprendizaje sobre el embarazo sea una experiencia de alegría y felicidad. Se realiza de manera mensual con una asistencia de un promedio de 20 gestantes por sesión; ejecutado con el fin de impactar positivamente en los factores de riesgo para el buen término de una gestación.

Con esta intervención educativa se aportó al mejoramiento de los conocimientos de las gestantes asistentes al control prenatal lo cual incide positivamente en las complicaciones provenientes al momento de la atención de su parto.

Las ventajas de este curso son:

- La mujer adquiere aprendizaje sobre ejercicios físicos y técnicas de respiración
- Cuando asisten con la pareja ayudan a disminuir la ansiedad por el hecho de estar informados.
- Se dan consejos de nutrición, cuidados post parto, sobre cuidado del recién nacido y lactancia materna.



Nuestro compromiso, Su SALUD

Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>



EJECUCION DEL PLAN DE SALUD TERRITORIAL (PIC) 2014

Nº DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS	CANTIDAD	OBSERVACIONES
Nº de mesas de trabajo de participación para la elaboración del POA -PIC	3	Se cumplió el 100% de las actividades contratadas en plan de salud territorial, en coordinación con la secretaria local de salud. Se liquidó con ejecución de actividades al 100%
Nº de cronogramas de PST cumplidos	7	
Nº de mesas de trabajo de asesoría y seguimiento de ejecución del PST	3	
Porcentaje de cumplimiento de ejecución del PST	100%	

Total de visitas SICAPS: 2.608

Se realizaron 1914 visitas en todo el municipio y 694 familias priorizadas de las veredas priorizadas BAGANIQUE MEDIO, BAGANIQUE BAJO, FORAQUIRA, CARRIZAL JAIMES, CARRIZAL ALTO, PAECES ALTO, PAECES BAJO.

VEREDA	NUMERO DE TARJETAS SICAPS	OBSERVACIONES
BAGANIQUE MEDIO	102	La mayoría de viviendas no cuentan con acueducto veredal. Toman el agua de nacimientos.
BAGANIQUE BAJO	52	La mayoría de caninos sin vacuna antirrábica
FORAQUIRA	132	Una parte de las viviendas no cuentan con acueducto veredal. Encontramos una gran cantidad de población discapacitada.
CARRIZAL JAIMES	116	Se observa mal manejo de los fungicidas
CARRIZAL ALTO	95	Se observa mal manejo de los fungicidas
PAECES ALTO	106	Una parte de las viviendas no cuentan con acueducto veredal. La mayoría de caninos sin vacuna antirrábica
PAECES BAJO	91	La mayoría de caninos sin vacuna antirrábica

Fuente: Base de Datos SICAPS 2014

Durante las visitas se dio educación sobre las condiciones que se deben tener para gozar una buena salud tanto física como mental. Se dieron a conocer los distintos programas que tiene la E.S.E. CENTRO DE SALUD JENESANO Y los diferentes grupos de apoyo a los cuales la comunidad se puede hacer partícipe. Se realizó demanda inducida según ciclo vital y según programa al cual aplica. Se hizo búsqueda activa de gestantes, menores de cinco años adultos mayores, mujeres en edad fértil, y población en general para que asistan a los programas de pyp. Se tomó evidencia de los problemas encontrados en cada una de las viviendas para darlos

Nuestro compromiso, Su SALUD

Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>



JENESANO, El Pueblo más Lindo de Boyacá

a conocer en el concejo de política social del municipio y poder así buscar una solución al problema. También se dieron a conocer los posibles riesgos de cada familia en las salas situacionales donde se hizo un análisis de la realidad de salud del municipio.

Se realizaron visitas de seguimiento por parte de los profesionales, a los casos de violencia intrafamiliar, maltrato, adultos mayores en condiciones de abandono, niños con malnutrición, gestantes insistentes al control prenatal y curso Psicoprofilactico, menores de 5 años que se retrasan en esquema de vacunación.

CLASIFICACION DE FAMILIAS SEGÚN EL RIESGO PARA EL AÑO 2014:

Familias alto riesgo:	8	familias
Familias mediano riesgo:	1587	familias
Familias bajo riesgo:	319	familias

VISITAS A FAMILIAS DE ALTO RIESGO



Nuestro compromiso, Su SALUD

Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>



FORTALECIMIENTO LACTANCIA MATERNA

En la ESE Centro de Salud se continua con la estrategia: Institución Amiga de la Mujer y la Infancia (IAM), nos preocupamos por el fortalecimiento continuo del binomio Madre / Hijo como eje de una sociedad desarrollada en valores, a través de la alimentación materna o Lactancia Materna; por lo cual a través del año se adelantaron diversas intervenciones individuales y colectivas con todas las gestantes y lactantes, como: Talleres Educativos a Madres FAMI

En conjunto con las madres FAMI se acordó taller de capacitación en los 10 pasos de IAM temas importantes que fortalecieron su conocimiento a la comunidad y al personal asistencial y administrativo de la ESE.

Se desarrollaron durante el mes de agosto (Mes de Celebración de la Semana Mundial de la Lactancia Materna) 5 intervenciones educativas con una afluencia de personas de aproximadamente 25 por cada actividad en las instalaciones de la ESE



Nuestro compromiso, Su SALUD

Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>



JENESANO, El Pueblo más Lindo de Boyacá

- INTERVENCIÓN EN HIGIENE ORAL

- ✓ 330 cepillos dentales
- ✓ 244 Cremas dentales
- ✓ 4.591 sesiones de odontología
- ✓ 2.033 valoraciones por odontólogo
- ✓ 2.561 superficies obturadas

SE REALIZO CHARLA EDUCATIVA EN ALIMENTACION SALUDABLE, PREVENCION DE LA CARIES Y DIFERENTES TEMAS EN SALUD ORAL. FORMATO 1 GRUPAL (16 FOLIOS) EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS, CD, FOLLETOS, PLAN DE PREVENCION EN ODONTOLOGIA. ENTREGA DE MATERIA, EDUCATIVO Y KITS DE HIGIENE BUCAL A LAS VEREDAS PRIORIZADAS: PAECES ALTO: 77 NIÑOS, PAECES BAJO: 32 NIÑOS, FORAQUIRA: 45 NIÑOS, CARRIZAL ALTO: 18 NIÑOS, CARRIZAL JAIMES: 23 NIÑOS, BAGANIQUE MEDIO: 38 NIÑOS, BAGANIQUE BAJO: 11 NIÑOS.



Nuestro compromiso, Su SALUD
Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>



JENESANO, El Pueblo más Lindo de Boyacá

INTERVENCION ESCOLAR EN SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA

- * 4 Talleres educativos en la institución educativa (prevención del embarazo en adolescentes, Planificación familiar, enfermedades de transmisión sexual)
- * Rumba sana
- * Jóvenes educados en Salud Sexual



Nuestro compromiso, Su SALUD

Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>



JENESANO, El Pueblo más Lindo de Boyacá

OFICINA SIAU

Se encuentra definido como un conjunto de procesos que tienen como objetivo principal, el de velar por la protección del usuario, mediante una toma de decisiones acertada que permita garantizar el mejoramiento de la calidad, la satisfacción de las necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias del beneficiario agregando valor a la atención clínica suministrada mediante los siguientes procedimientos:

- Brindar información al usuario.
- Realizar campañas de divulgación, sensibilización, información y promoción del sistema de información y atención al usuario (SIAU).
- Apertura mensual del buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Evaluación de la satisfacción al usuario.
- Generar espacios de participación social.

1. Brindar Información al Usuario.

Este procedimiento cuenta con una oficina destinada a la atención del usuario, donde se suministra la información necesaria para satisfacer las necesidades del mismo, acerca de la calidad, servicios ofertados, horarios, derechos y deberes de los pacientes.

La oficina de atención al usuario cuenta con personal de planta auxiliar de enfermería, era llevado este proceso pero en noviembre de 2013 se encuentra en incapacidad por enfermedad general lo que hizo necesario asignar a otro personal, dispuesta a orientar en todas sus inquietudes a los beneficiarios, en el buzón de sugerencias cuya apertura se realiza una vez al mes, dándosele trámite en las reuniones del comité de ética, y a través charlas personalizadas y grupales para los mismos; además de, material impreso como volantes, carteleras, o folletos.

2. Realizar campañas de divulgación, sensibilización, información y promoción del sistema de información y atención al usuario (SIAU).

Este procedimiento se realiza mediante la divulgación masiva, a través de las diferentes campañas de promoción, divulgación e información, que tienen como objetivo sensibilizar y exhortar al usuario en cuanto al uso del SIAU, apoyando la promoción y divulgación del servicio mediante diferentes actividades, tales como charlas voz a voz y el porte del botón como parte de las diferentes campañas de sensibilización y expectativa que promueven el servicio.

3. Apertura quincenal del buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

El buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) se encuentra habilitado para que los usuarios manifiesten las inquietudes anteriormente mencionadas. Para ello, cada uno debe diligenciar un formato de fácil acceso, destinado para ello. En él, el beneficiario debe expresarse por escrito con su nombre y apellido, y así, garantizar el trámite de las PQRSF. Se presentaron 10 PQR dentro de las cuales se encontraban 2 felicitaciones una para la Medica SSO y otra para la Bacterióloga, las 8 Quejas presentadas se

Nuestro compromiso, Su SALUD

Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>



JENESANO, El Pueblo más Lindo de Boyacá

referían a Consultas retrasadas porque a la médica asignada la cita debió acompañar urgencia vital y la cita se reprogramo el mismo día a la otra Medica SSO después de la agenda asignada a esta profesional.

4. Dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF).

Son manifestaciones verbales o escritas (buzón) sobre la insatisfacción de las expectativas de los clientes sobre algunos de los servicios ofrecidos. Para ello, la oficina de atención al usuario, se encarga de dar trámite a la queja o reclamo. Es decir, recibirlos, seleccionarlos, relacionarlos y enviarlos a la instancia necesaria para establecer las medidas correctivas o tomar las decisiones necesarias. La respuesta las tramita la gerencia directamente después de solicitar explicación o información al personal involucrado. Se dio trámite a las 10 PQR aunque entre estas se encontraron 2 felicitaciones.

5. Evaluación de la satisfacción al usuario.

Se realiza a través de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios. De acuerdo a los resultados obtenidos se determinan las acciones de retroalimentación para mejorar o mantener la calidad de la institución. Se aplicaron 1.140 encuestas dando satisfacción 1.086 y generando el 96% de Satisfacción en los usuarios en el año 2014.

6. Generar espacios de participación social.

La participación social en salud, es la interacción de la comunidad con la E.S.E Centro de Salud JENESANO, para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses colectivos con el fin de ejercer sus derechos y deberes. Es por esto que, a través de la asociación de usuarios de la ESE los usuarios tienen la oportunidad de realizar un control de la gestión, vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios de salud ofertados.

Se realizó una Asamblea general de usuarios y una rendición de cuentas a la comunidad el día 30 de Abril de 2014.

Nuestro compromiso, Su SALUD

Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

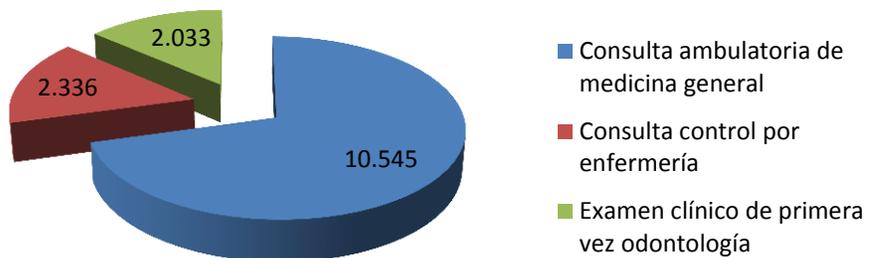
Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>



PRODUCCION 2014

CONSULTA EXTERNA 2014



Nuestro compromiso, Su SALUD

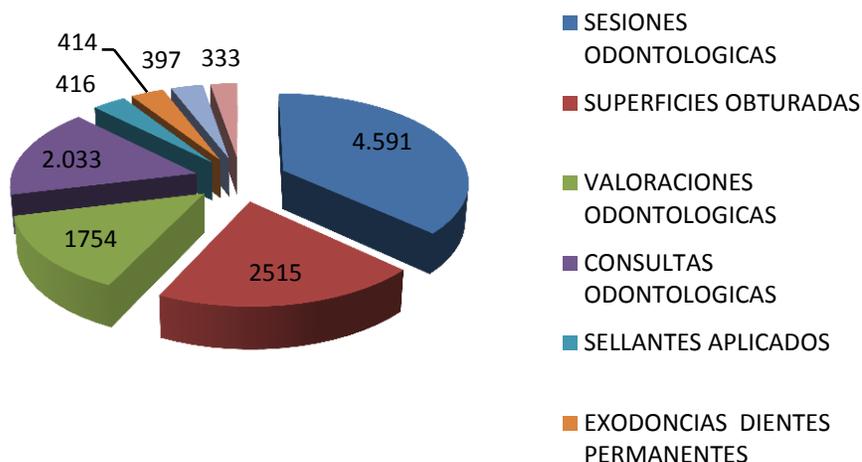
Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

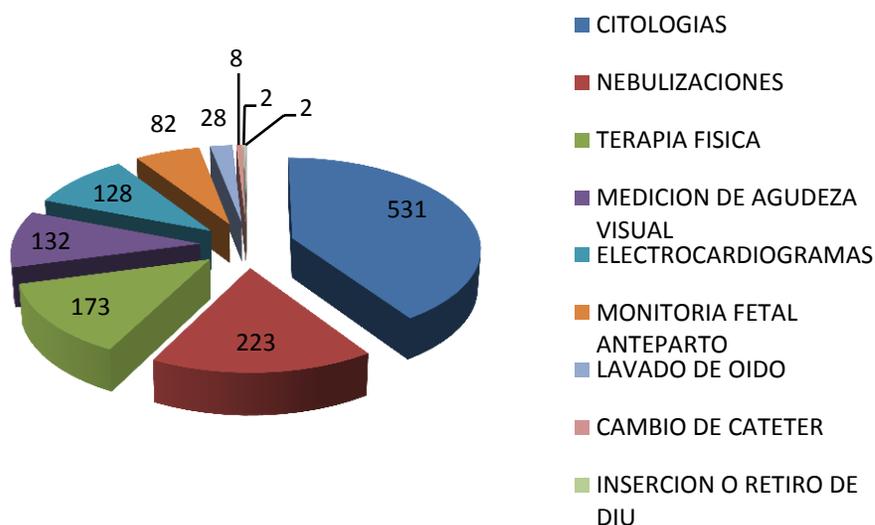
ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>



ODONTOLOGIA



OTROS PROCEDIMIENTOS



Nuestro compromiso, Su SALUD

Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>



**INDICADORES DE CALIDAD EN SALUD
2004**

TIPO DE INDICADOR		INDICADOR	DATOS	DATOS	RESULTADO
ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD	I.1.1.0	Oportunidad Asignación de Citas Consulta Médica General	Total de días entre la solicitud y asignación de citas médicas generales asignadas (sumatoria de días de espera)	10.545	1 DIA
			Número de consultas médicas asignadas	10.545	
	I.1.6.0	Oportunidad en la atención en consulta de odontología general	Total de días entre la solicitud y asignación de citas odontológicas generales asignadas (sumatoria de días de espera)	5.131	1 DIA
			Número de consultas odontológicas asignadas	5.131	
CALIDAD TECNICA	I.2.2.0	Proporción de pacientes con hipertensión arterial controlada	Número de pacientes que en seis meses después del diagnóstico su hipertensión arterial presenta niveles de tensión arterial esperados	736	92%
			Número de pacientes hipertensos diagnosticados	800	
GERENCIA DEL RIESGO	I.3.3.0	Proporción de vigilancia de eventos adversos	Numero de eventos adversos detectados y gestionados	4	100%
			Numero de eventos adversos detectados	4	
LEALTAD	4.1.0	Tasa de Satisfacción del usuario	Número de pacientes satisfechos con los servicios prestados en la IPS	1.086	95%
			Número de pacientes encuestados por la IPS	1.140	
OTROS	Pacientes remitidos a niveles superiores desde el servicio ambulatorio				509
	Pacientes remitidos para la atención del parto a niveles superiores				37

Nuestro compromiso, Su SALUD
Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>



JENESANO, El Pueblo más Lindo de Boyacá

PROCESOS JURIDICOS

En el año **2006** se realizó un proceso de reestructuración a la planta de personal que en su momento presento la gerencia un estudio técnico sin el lleno de las formalidades jurídicas aprobado por la Junta directiva de esa fecha, exponiendo a la institución a un riesgo inminente que es el que está afrontando en la actualidad. De este proceso surgieron cuatro demandas de ACCION DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO.

A la fecha han salido tres fallos donde la Entidad fue condenada a cancelar Sueldos y prestaciones sociales dejadas de percibir y reintegro del personal. A la fecha se han cancelado dos demandas de ACCION DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO por valor de CIENTO DIECIOCHO MILLONES (\$ 118.000.000) que se han cancelado (\$ 48.000.000 en Junio de 2012 y \$ 70.000.000 en Mayo de 2014) sin el apoyo financiero de ningún ente administrativo que fue lo que llevo a la ESE a estar hoy en día en ALTO RIESGO FINANCIERO, cancelando estas demandas con recursos propios de la Entidad.

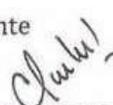
Es de tener en cuenta que la ESE debe cancelara una suma de NOVENTA MILLONES (\$90.000.000) en el año 2015, se está realizando acuerdo de pago para esta cancelación y ya se reintegró la funcionaria llamada NOHORA CRISTINA MENDOZA LEON. La siguiente demanda se deben provisionar la suma de CIENTO VEINTE (\$ 120.000.000) para MARIA CRISTINA CRUZ ARCOS que es la demanda que hace falta de ACCION DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO. L a Entidad afronta otra demanda de REPARACION DIRECTA a nombre de BLANCA CECILIA FANDIÑO y de esta se deben provisionar la suma de DOSCIENTOS CINCUENTA MILLONES (\$ 250.000.000), esta se encuentra en el Despacho del Magistrado para fallo.

Procesos jurídicos en riesgo de perderse en el año 2015 o siguientes

Radicado	Tipo de Acción	Demandante	Valor de la Pretensión
2006-2886	ACCIÓN DE REPARACIÓN DIRECTA	BLANCA CECILIA MORENO FANDIÑO	\$250.000.000
ACCION DE TUTELA	ACCION DE NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	MARIA CRISTINA CRUZ ARCOS	\$ 120.000.000

Lo anterior indica que la administración de la ESE ha asumido un compromiso absoluto con los procesos en los cuales está involucrada la ESE, ejerciendo la defensa judicial dentro del término legal establecido para el efecto por parte de los despachos judiciales de conocimiento, por lo cual a la fecha de entregas de la gerencia el resultado con fallo en contra de la Entidad los procesos de Acción de nulidad y restablecimiento del derecho en contra, TRES (3) Acción de nulidad y restablecimiento del derecho en contra de la ESE y otro (1) procesos judiciales activos dos Acción de nulidad y restablecimiento del derecho y uno (1) reparación directa siendo demandada La Empresa Social Del Estado Centro De Salud Jenesano, hechos ocurridos en la gestión 2006, siendo gerente la Doctora OLGA LUCIA ORTIZ RODRIGUEZ.

Atentamente


CLARA MERCEDES ROJAS JAIME
Gerente ESE

Nuestro compromiso, Su SALUD
Empresa Social del Estado Centro de Salud de Jenesano

Carrera 2 No 5-11 Teléfono 7363226 Celular 3125216694 -3133975818

ese.jenesanoboyaca@yahoo.es <http://www.esejenesanoboyaca.gov.co/>