

INFORME DE GESTIÓN - IPS SERVISALUD HOSPICAS

Gerente

María Luz Marleny Vinasco Valencia

Asesor Jurídico

Cristian Alirio Muñoz V.

Jefe Administración y Talento Humano

Cilide Ramírez Javela

Coordinación Asistencial

Aracely Vinasco Valencia

Profesional de Calidad

Yolanda Palencia Lizcano

¡DE LA MANO CON SU FAMILIA!

Calle 20B # 39 -83 B/ Guaduales CLL 3185196279

Correo Electrónico: infohospixcasa@gmail.com

Neiva Huila

INDICE

1. PRESENTACIÓN	3
2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL:	5
3. QUIENES SOMOS.....	5
4. MISIÓN	5
5. VISIÓN.....	5
6. VALORES Y PRINCIPIOS	6
7. POLÍTICA DE CALIDAD	7
8. POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	7
9. ORGANIGRAMA.....	8
10. NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO.....	8
11. NUESTROS SERVICIOS	9
12. RESULTADOS OBTENIDOS.....	10
12.1 TIPO DE SERVICIOS PRESTADOS:	10
12.2 NÚMERO DE PACIENTES ATENDIDOS:	11
13. GESTIÓN DE CALIDAD:.....	11
13.1 ACTIVIDADES REALIZADAS:	11
14. INDICADORES DE GESTIÓN:.....	12
15. AGRADECIMIENTOS:.....	14

¡DE LA MANO CON SU FAMILIA!

Calle 20B # 39 -83 B/ Guaduales CLL 3185196279

Correo Electrónico: infohospixcasa@gmail.com

Neiva Huila

Presentación

Para la IPS Servisalud Hospicasa SAS, el 2023 fue el comienzo de nuevos retos, ya que, por un lado, esta fue habilitada en noviembre de 2022, por otro lado el tipo de servicios que ofertaríamos de por sí ya era un reto pues estos serían realizados en cada uno de los domicilios de los pacientes y por último, la población del departamento del Huila incluyendo su comunidad Neivana aún está preparada culturalmente ni clínicamente en este innovador proceso de atención en salud.

No obstante, se debía trabajar prioritariamente en llevar al público el conocimiento de este nuevo modelo de atención, no solamente en la hospitalización en casa si no también en otros servicios básicos y necesarios como son la consulta de medica general, todos los procedimientos de enfermería, profesional y técnico, el acompañamiento a pacientes en clínicas y hospitales durante su estancia hospitalaria, en sus hogares por el tiempo que sea necesario o lo que la familia considere, según situación del paciente por su patología o capacidad económica, acompañamiento a consultas médicas especializadas, realización de exámenes y ayudas diagnosticas para definir diagnóstico y tratamiento.

El presente Informe de Gestión se desarrolla a partir del programa de hospitalización domiciliaria (PHD) y objetivos establecidos en la IPS, con participación de la Gerencia y su equipo de colaboradores dando una presentación transversal de los resultados de la Gestión durante la vigencia 2023.

El Modelo de Salud enfocado en la Atención Domiciliaria, está basado en la Gestión del Conocimiento, permite identificar oportunamente condiciones que puedan afectar el estado de salud de los pacientes, mediante el análisis de hábitos y características particulares, implementando diferentes intervenciones que impacten favorablemente su recuperación, calidad de vida y la tranquilidad de su familia.

¡DE LA MANO CON SU FAMILIA!

Calle 20B # 39 -83 B/ Guaduales CLL 3185196279

Correo Electrónico: infohospixcasa@gmail.com

Neiva Huila

Servisalud Hospicasa SAS, entiende la

importancia de la calidad en la prestación del servicio, siendo prioritario el reconocimiento del ser humano y la participación activa de todas las partes interesadas, para lograr un impacto positivo sobre la situación de salud de los pacientes. En este sentido y como mecanismos para alcanzar el propósito de excelencia en la calidad del servicio, se requiere del fortalecimiento de la capacidad técnica y resolutive en los prestadores propios como puerta de entrada que integra la atención en salud.

¡DE LA MANO CON SU FAMILIA!

Calle 20B # 39 -83 B/ Guaduales CLL 3185196279

Correo Electrónico: infohospixcasa@gmail.com

Neiva Huila

1. Información institucional:

PRESTADORES	SEDES	SERVICIOS	CAPACIDAD	MEDIDAS DE SEGURIDAD	SANCIONES
Nit:NI					
Cédula ciudadanía:CC NI 901194911 - 5					
Cédula extranjería:CE					
Naturaleza Jurídica Privada					
DATOS GENERALES DEL PRESTADOR					
Departamento Huila Municipio NEIVA					
Código de Prestador 4100102545 - 01					
Nombre del Prestador SERVISALUD HOSPICASA SAS					
Clase de Prestador Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS Empresa Social del Estado					
Dirección CALLE 20 B 39- 83					
Teléfono(s) 3185196279					
Fax					
Correo Electrónico infohospicasa@gmail.com					
Razón Social SERVISALUD HOSPICASA SAS					
Representante Legal María Luz Marleny Vinasco Valencia					
Nivel Atención Prestador Carácter Territorial					
Fecha de Inscripción 20221026 Fecha de Vencimiento 20261025					

2. Quienes Somos

Somos una IPS, creada para prestar servicios de salud en su lugar de residencia, con el acompañamiento de su familia y las personas mas allegadas, nuestro objetivo colocar nuestros conocimientos al servicio de quienes lo requieran, independiente de su status, nivel socia o económico, con el propósito de mejorar la oportunidad de la atención en las necesidades de todos y cada uno de quienes solicitan nuestros servicios.

3. Misión

Somos una IPS independiente y autónoma que presta servicios de salud en el domicilio del paciente con criterios definidos para el cumplimiento de nuestros objetivos, bajo los estándares de calidad, según normatividad vigente.

Comprometa en contribuir a la rehabilitación o recuperación de la salud de la comunidad de Neiva y el departamento del Huila, con el apoyo y compromiso de un equipo idóneo, responsable, de gran experiencia en el campo de la salud y altamente profesional.

4. Visión

¡DE LA MANO CON SU FAMILIA!

Calle 20B # 39 -83 B/ Guaduales CLL 3185196279

Correo Electrónico: infohospixcasa@gmail.com

Neiva Huila

Para el 2027 seremos la institución prestadora de servicios de salud domiciliarios, reconocida por su aporte social, que nos permiten alcanzar altos niveles de competitividad, rentabilidad humana y financiera.

Con los índices mas altos de oportunidad y el cumplimiento en los estándares de calidad que nos permiten ser competitivos y aplaudidos por la excelencia en la atención garantizando la integridad y seguridad a nuestros pacientes y la satisfacción de sus familiares.

5. Valores y Principios

Estos valores son los que orientan a los clientes internos de **SERVISALUD HOSPICASA SAS**, y que alimentamos para garantizarle el mejor servicio, en el momento en que lo requieran nuestros usuarios y con la calidad que merecen los servicios de salud.

- **Ética:** Servisalud Hospicasa sas, está conformada por personas que tienen y se dirige a personas que tienen derecho a ser tratadas con dignidad. En consecuencia, nos preocupa el bienestar general de una sociedad, en todos los niveles. Por lo cual, la IPS trabaja teniendo en mente esto, el resultado será una sociedad más bondadosa, plena, sana física y mentalmente.
- **Calidad:** Porque nuestro interés es ofrecer servicios y productos que preserven los más altos índices de calidad en Salud.
- **Equidad:** Promovemos la igualdad laboral basados en la justicia social y la necesidad de que los clientes internos puedan cumplir con las normas que regulan el compromiso laboral.

¡DE LA MANO CON SU FAMILIA!

Calle 20B # 39 -83 B/ Guaduales CLL 3185196279

Correo Electrónico: infohospixcasa@gmail.com

Neiva Huila

- **Trabajo en equipo:** Somos un grupo de personas que en cooperación hacia el logro de un mismo compromiso.
- **Pasión por el logro:** Porque nuestro interés es el bienestar del paciente y la satisfacción de la familia.
- **Honestidad:** Brindamos a nuestro equipo humano y usuario lo mejor de nosotros cada día.
- **Responsabilidad:** Cumplimos con nuestros deberes y compromisos para garantizar la prestación del servicio con honradez, y lealtad.
- **Respeto:** Tratamos con amabilidad y tolerancia a nuestros clientes internos y externos a quien brindamos una información oportuna, clara y pertinente.
- **Actitud de servicio:** Estaremos dispuesto a atender al paciente en el momento que nos requieran.

6. Política de Calidad

Trabajamos constantemente en la realización de procedimientos médicos y de enfermería e implementamos planes, actividades y estrategias que garanticen la aplicación de normas éticas, técnico- Científicas y del servicio que permitan minimizar los riesgos e incidentes de eventos indeseables, contribuyendo al mantenimiento de un ambiente seguro para el paciente, su familia y nuestro equipo de trabajo.

7. Política De Seguridad Del Paciente

Garantizamos e implementamos procedimientos, instrumentos, planes, actividades y recursos que, dentro de las normas éticas, técnico científicas y del servicio, minimicen los riesgos, incidentes y eventos adversos a fin de contribuir

¡DE LA MANO CON SU FAMILIA!

Calle 20B # 39 -83 B/ Guaduales CLL 3185196279

Correo Electrónico: infohospixcasa@gmail.com

Neiva Huila

a la creación de un ambiente seguro para el paciente, su familia, el equipo asistencial y administrativo.

8. Organigrama.



9. Nuestro equipo de Trabajo

Este informe tiene como objetivo destacar el desempeño y la contribución de nuestro equipo de trabajo en el programa de hospitalización en casa durante el período comprendido del 1ro de enero al 31 de diciembre el 2023.

Nuestro equipo desempeña un papel fundamental en la prestación de los servicios de salud, brindando cuidados continuos en el hogar de los pacientes. En Servisalud Hospicasa sas, adoptamos el modelo de las cinco C para nuestro equipo de trabajo: Comunicación, coordinación, complementariedad, confianza y compromiso.

Nuestro equipo de trabajo dispone de información clara, concisa, veraz y oportuna, necesaria para que todos los miembros puedan llevar a cabo trabajos conjuntos de manera correcta, eficiente y en un ambiente laboral favorable.

¡DE LA MANO CON SU FAMILIA!

Calle 20B # 39 -83 B/ Guaduales CLL 3185196279

Correo Electrónico: infohospixcasa@gmail.com

Neiva Huila

Cada área tiene un líder para coordinar y garantizar que los trabajadores realicen las tareas de forma óptima gracias a las directrices del mismo. Esta persona debe coordinar y controlar que el resto del equipo cumpla con sus tareas y evitar inconvenientes de comunicación entre ellos.

Los líderes de cada equipo de trabajo incluyen en sus tareas la complementariedad entre los colaboradores a fin de que compartan sus conocimientos y experiencias entre ellos, lo cual les permite enriquecer los resultados en el trabajo en equipo. De allí la necesidad de que cada líder conozca individualmente a sus colaboradores, sus capacidades, habilidades y destrezas.

La confianza es fundamental para la funcionalidad del equipo, ya que actúa como un baluarte. Sin embargo, esta confianza no se establece de inmediato entre todos los integrantes. Por tanto, se debe construir gradualmente a medida que se avanza en el trabajo y se van conociendo mutuamente, para así poder alcanzar la meta propuesta.

Por último, hablaremos del compromiso, con el trabajo, los compañeros y la empresa. El compromiso es necesario para lograr el nivel máximo de los resultados esperados y una consecuencia fundamental será el crecimiento en el compromiso de cada uno de los líderes y colaboradores de la IPS Servisalud Hospicasa SAS.

10. Nuestros Servicios

Servisalud Hospicasa SAS está habilitado en el Registro Único de Prestadores de Servicios de Salud (REPS) para ofrecer hospitalización de pacientes crónicos y agudos sin ventilador, así como servicios de enfermería y medicina general. En consecuencia, proporcionamos una variedad de servicios que incluyen:

- ✓ turnos de enfermería en el hogar, clínicas y hospitales
- ✓ acompañamiento a citas médicas
- ✓ toma de exámenes

¡DE LA MANO CON SU FAMILIA!

Calle 20B # 39 -83 B/ Guaduales CLL 3185196279

Correo Electrónico: infohospixcasa@gmail.com

Neiva Huila

- ✓ cuidado postquirúrgico
- ✓ cuidado postparto
- ✓ administración de medicamentos
- ✓ monitoreo de glucosa
- ✓ control de la presión arterial
- ✓ alimentación enteral
- ✓ curaciones y retiro de puntos
- ✓ colocación y retiro de sondas
- ✓ educación en salud tanto individual como grupal.

11. RESULTADOS OBTENIDOS (ESTADÍSTICA DE SERVICIOS PRESTADOS, POBLACIÓN ATENDIDA, BENEFICIOS):

11.1 **Tipo de Servicios Prestados:** las atenciones prestadas durante el año 2023 fueron:

- Toma de muestras laboratorio: 8
- Atención de enfermería domiciliaria turno de 8 horas diurnas: 12
- Atención de enfermería domiciliaria turno de 12 horas diurnas: 233
- Atención de enfermería domiciliaria turno de 12 horas nocturna: 253
- Curaciones: 5
- Nebulizaciones: 4
- Administración de medicamentos endovenosos: 15

¡DE LA MANO CON SU FAMILIA!

Calle 20B # 39 -83 B/ Guaduales CLL 3185196279

Correo Electrónico: infohospixcasa@gmail.com

Neiva Huila

- Retiro de puntos: 3
- Inserción de dispositivo urinario: 1
- Cambio de dispositivo urinario: 3.

11.2 **Número de Pacientes Atendidos:** la IPS HOSPICASA SAS tuvo un total de 31 pacientes que recibieron servicios de atención domiciliaria en el año 2023.

12. GESTIÓN DE CALIDAD:

Durante el período comprendido entre enero a diciembre de 2023, la IPS ha desempeñado un papel crucial en la prestación de servicios de salud domiciliarios a pacientes que así lo requerían por su edad, patología necesidad quirúrgica, post quirúrgica, acompañamientos a en hospital, clínicas y en casa entre otros. Se realizaron esfuerzos significativos para brindar una atención integral y de calidad, contribuyendo a la recuperación de la salud, el bienestar, la comodidad y tranquilidad de los pacientes como la de su familia. Este informe detalla las actividades realizadas, los logros alcanzados y los desafíos identificados durante este período.

12.1 Actividades Realizadas:

Atención de servicios de salud domiciliaria: Durante el periodo, se trabajó en la implementación de su Modelo de Salud domiciliaria enfocado en la Atención con calidad basado en la Gestión del Conocimiento del trato humanizado, garantizando la atención primaria en salud como puerta de entrada, que identifica las necesidades de salud de los Neivanos y favoreciendo la calidad de la atención mediante la gestión del conocimiento del talento humano a fin de fortalecer la gestión clínica centrada en el usuario y la capacidad resolutiva en los prestadores propios.

Para el logro de estos objetivos, se hizo capacitación, acompañamiento y seguimiento al personal asistencial a fin de poder orientar y/o corregir los

¡DE LA MANO CON SU FAMILIA!

Calle 20B # 39 -83 B/ Guaduales CLL 3185196279

Correo Electrónico: infohospixcasa@gmail.com

Neiva Huila

errores, fallas o equivocaciones que se pudiesen presentar durante la prestación del servicio.

Aunque no hubo una alta demanda en la prestación de los servicios de salud y por ende la productividad económica no fue lo esperado, se considera que fue muy positiva en el conocimiento adquirido con relación a la aplicación de los procesos en el desarrollo de estas actividades administrativas pues se aprende de la experiencia, las vivencias y el conocimiento de las necesidades de los usuarios que de la misma ciencia y tecnología, sin perder de vista el gran valor de estos dos elementos en el avance para todos los procesos de una salud en progreso cada día, razón por lo cual consideramos debemos ir a la vanguardia a fin de no retroceder.

Atención Integral: Se ha proporcionado una atención a los pacientes, lo que incluye cuidados de enfermería por turnos, a pacientes hospitalizados post quirúrgicos, en tratamiento médico especializado, acompañamiento en sus domicilios a adultos mayores y apoyo a la familia independiente de su estrato social. Se inicia con evaluación del estado del (la) paciente, realizado evaluaciones periódicas del estado de salud de los mismos para ajustar el plan de cuidados según sus necesidades individuales y familiares.

Monitoreo Continuo: Se ha llevado a cabo un monitoreo continuo del estado de salud de los pacientes a través de visitas de seguimiento telefónico y/o presenciales por parte de la coordinación de enfermería y la enfermera de calidad, esto ha permitido detectar y abordar de manera oportuna cualquier cambio en la condición clínica de los pacientes.

Educación y Capacitación: Se ha brindado educación y capacitación a los cuidadores primarios, al personal técnico en enfermería y familiares de los pacientes sobre el manejo de enfermedades, administración de medicamentos y cuidados básicos.

13. Indicadores de Gestión:

¡DE LA MANO CON SU FAMILIA!
Calle 20B # 39 -83 B/ Guaduales CLL 3185196279
Correo Electrónico: infohospixcasa@gmail.com
Neiva Huila

Índice de Recuperación: Se observó un índice de recuperación del 100%, en los pacientes que recibieron algún tipo de tratamiento para determinada patología o preparación quirúrgica logrando la programación de la cirugía de una manera más oportuna lo que indica que la mayoría de los pacientes han experimentado una mejora significativa en su estado de salud y el logro de su objetivo relacionado con su estado de salud.

Satisfacción del Paciente: Según encuestas de satisfacción realizadas, el 95% de los pacientes y sus familias se han mostrado satisfechos con los servicios recibidos. Destacan la calidad de la atención de enfermería, la atención personalizada y la comodidad de recibir cuidados en el hogar.

Retos y Oportunidades: Se identifica la necesidad de lograr convenios con entidades a fin de tener la cobertura del servicio de hospitalización en casa para llegar a los pacientes que podrían beneficiarse de este modelo de atención.

Reducción de Costos: Se ha calculado que habría una reducción del 30% en los costos asociados a la hospitalización domiciliaria en comparación con la hospitalización tradicional. Esto se debe a una menor utilización de recursos hospitalarios y una disminución de las complicaciones asociadas a la estancia hospitalaria.

Capacitación del Personal: Se debe continuar capacitando al personal de salud en el manejo de pacientes en el hogar, especialmente en áreas como el manejo del dolor y el cuidado de heridas avanzadas.

Integración de Tecnologías: Se explorarán oportunidades para definir la integración de tecnologías de la información y comunicación, como aplicaciones móviles y plataformas de telemedicina, para mejorar la comunicación entre el equipo médico, los pacientes y sus familias.

Este informe refleja el compromiso de la IPS de Servicios de salud domiciliarios con la atención integral y personalizada de los pacientes en sus hogares. Se

¡DE LA MANO CON SU FAMILIA!

Calle 20B # 39 -83 B/ Guaduales CLL 3185196279

Correo Electrónico: infohospixcasa@gmail.com

Neiva Huila

continuarán implementando acciones para mejorar la calidad de los servicios y satisfacer las necesidades de la comunidad de forma eficiente y efectiva.

14. Agradecimientos:

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todos nuestros pacientes y sus familiares por confiar en Servisalud Hospicasa para la prestación de servicios solicitados, así como por permitirnos ser parte integral de su proceso de recuperación y acompañamiento. Vuestra confianza y colaboración son invaluable para nosotros, y es un honor poder brindarles la atención médica y el apoyo necesarios durante estos momentos importantes.

Nos llena de alegría y gratitud ver que los resultados de nuestras encuestas de satisfacción reflejan un índice del 100%, lo cual es un testimonio del compromiso y dedicación de nuestro equipo en la prestación de servicios de calidad. Además, nos llena de orgullo saber que nuestros pacientes y sus familiares comparten sus experiencias positivas con sus amigos y familiares, lo que demuestra la confianza y el aprecio hacia nuestro trabajo.

Durante este año adquirí una gran experiencia y nuevas habilidades que nutrieron mi desarrollo profesional. Agradezco a cada uno de los equipos de trabajo y sus colaboradores por su esfuerzo y compañía. Tengo especial cariño por Servisalud Hospicasa y ello me anima a continuar el camino del éxito venideros.



MARIA LUZ MARLENY VINASCO VALENCIA

Representante Legal

¡DE LA MANO CON SU FAMILIA!

Calle 20B # 39 -83 B/ Guaduales CLL 3185196279

Correo Electrónico: infohospixcasa@gmail.com

Neiva Huila