

**INFORME DE GESTIÓN - SERVISALUD HOSPICAS SAS – IPS**

**Gerente**

**María Luz Marleny Vinasco Valencia**

**Asesor Jurídico**

**Cristian Alirio Muñoz V.**

**Administración y Talento Humano**

***Cilide Ramírez Javela***

***Coordinación Asistencial***

**Aracely Vinasco Valencia**

**Profesional de Calidad**

***Yolanda Palencia Lizcano***

## Contenido

<b>INTRODUCCION</b>	3
<b>1. Datos Institucionales:</b>	5
<b>2. QUIENES SOMOS</b>	6
<b>3. MISION</b>	6
<b>4. VISION</b>	6
<b>5. VALORES Y PRINCIPIOS</b>	7
<b>6. POLITICA DE CALIDAD</b>	8
<b>7. POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE</b>	8
<b>8. ORGANIGRAMA</b>	9
<b>9. NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO</b>	9
<b>10. NUESTROS SERVICIOS</b>	10
<b>11. ESTADÍSTICA DE SERVICIOS PRESTADOS Y POBLACIÓN ATENDIDA</b>	11
<b>12. GESTION DE CALIDAD</b>	12
<b>13. Indicadores de Gestión:</b>	13
<b>14. AGRADECIMIENTOS</b>	15

## INTRODUCCION

En primer lugar, presentare el informe del segundo año de experiencia en la en la prestación de servicios de salud en el domicilio del paciente, su propia experiencia y la de su familia, a fin de que se conozca la necesidad de este servicio, teniendo en cuenta la trascendencia que ello tiene la pronta recuperación de la salud, además de ofrecer tranquilidad y seguridad a la familia al darle la oportunidad de participar con su apoyo a las diferentes actividades que conlleva tener y mantener un paciente en casa. Lo anterior sin mencionar la oxigenación de las diferentes IPS, mejorando la oportunidad en la atención y optimizando el recurso humano, así como los gastos indirectos que son necesarios para la atención de salud de forma intrahospitalaria, sin embargo aunque ha venido en crecimiento desde hace varios años, este ha sido lento y enfocado mayormente a pacientes en terminación de tratamiento antibioticoterapia y quienes gozan de una buena atención pero no sucede igual con los pacientes crónicos quienes a más de recibir una visita mensual no mayor a 10 minutos (generalmente) para prescripción de medicamentos, no hay seguimiento por parte de las entidades encargadas o contratadas para este servicio y el paciente y la familia termina a merced de un cuidador o técnico en enfermería.

La **IPS Servisalud Hospicasa SAS**, quiso abordar este tema, iniciando con el ofrecimiento de los servicios que más adelante describiré y aunque no fue la gran mayoría quien tuvo la oportunidad (Específicamente por la falta de recursos) el 100% de los pacientes atendidos por Servisalud Hospicasa SAS, dejaron claro su satisfacción con el servicios pero lo más importante la necesidad que tiene la población de que los servicios de salud domiciliarios sean ampliados y a toda la población con todos los estándares de calidad conforme a la normatividad vigente y no solamente para economía de las entidades encargadas de garantizar la prestación de los servicios de salud.

El año 2023, fue el primer año de experiencia para Servisalud Hospicasa SAS, y fue obvio que los resultados no podrían ser mejores a los que se obtuvieron, fue el comienzo de nuevos retos, sin embargo este segundo año desafortunadamente no fue lo que esperábamos ni lo que proyectamos, esto por razones administrativas, tanto de la parte normativa como de la parte financiera de la IPS, por la inexperiencia los gastos indirectos fueron mayores a lo esperado, así como la poca demanda de servicios de pacientes particulares ya que las entidades con las que se tenía la esperanza de contratar nuestros servicios se encontraban inmersas en la situación de reforma y de colocarse al día también en los temas financieros para dar cumplimiento a la demanda de sus afiliados y por supuesto a la normatividad vigente y las adicionales del año 2024 y proyectadas para la vigencia 2025.

No podría dejar pasar el reconocimiento al equipo de apoyo tanto administrativo como asistencial, quienes nunca dejaron de estar pendiente y en apoyo a cualquier propuesta. Solicitud y/o actividad independiente de si era de su competencia o no, siempre dispuesto/as para salir avante en este proyecto que hoy con todo el dolor que puede causar esta decisión debo decir: No vamos más allá, pues las decisiones como estas: Cierre Temporal desde el diciembre de 2024) se deben afrontar lo antes posible, agradecer a Dios por permitirnos la oportunidad de haber vivido esta experiencia y haberle mostrado y servido a un pequeño grupo de personas (Pacientes y familia) y nos conforta el saber que quedaron satisfechos y agradecidos por los servicios prestados y que tal vez un día tengan la oportunidad de decir en una instancia decisoria, lo importante y necesario del servicio de salud domiciliar para el paciente y la familia.

A los pacientes y familiares que nos dieron la oportunidad de atenderles en Servisalud Hospicasa SAS, infinitas gracias por su confianza, su apoyo y les invitamos a estar pendientes del futuro de la IPS, pues tal vez sea

posible que el Todopoderoso permita reiniciar a finales del 2025 y si así fuese tengan la certeza que les estaremos informando con nuestro mayor gusto, para continuar siendo parte de lo que será el futuro de la salud a nivel mundial: **La atención de salud en casa.**

## 1. Datos Institucionales:

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 más allegadas, nuestro objetivo colocar nuestros conocimientos al servicio de quienes lo requieran, independiente de su status, nivel social 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. MISION**

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.

Comprometida 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. VISION**

Para el 2027 seremos la institución prestadora de servicios de salud domiciliarios, reconocida por su aporte social, que nos permitan lograr los más altos niveles de competitividad, rentabilidad humana y financiera, igualmente los índices de oportunidad y cumplimiento en los estándares de calidad para llegar a ser los primeros aplaudidos por la excelencia en la atención integral y segura de todos nuestros pacientes y la satisfacción de su familia.

## 5. VALORES Y PRINCIPIOS

Los siguientes valores son los que orientan a los clientes internos de la **IPS SERVISALUD HOSPICASA SAS** y a diario alimentamos para garantizar la prestación del mejor servicio, una vez sean solicitados por nuestros usuarios y con la calidad que exige la atención en 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.
  
- ❖ **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 cliente interno y externo 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. POLITICA DE CALIDAD**

Trabajamos constantemente en el aprendizaje para la realización de todos procedimientos médicos y de enfermería e implementamos planes, estrategias y actividades que garanticen la aplicación de Atención segura, con manejo técnico del servicio que permite minimizar los riesgos que puedan ocasionar incidentes o eventos indeseables en el entorno domiciliario, contribuyendo a la conservación constante de un ambiente seguro para paciente, familia y nuestro equipo de apoyo.

## **7. POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE**

Garantizamos e implementamos procedimientos, instrumentos, planes, estrategias, actividades y recursos que, dentro de las normas éticas, técnico científicas y del servicio, minimicen los riesgos de incidentes y eventos adversos, a fin de mantener un ambiente seguro para el paciente, su familia, y nuestro equipo asistencial y administrativo.

## 8. ORGANIGRAMA



## 9. NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO

Este punto tiene como objetivo dar a conocer el esfuerzo y el constante optimismo de nuestro equipo de trabajo tanto del área administrativa como asistencial, las cuales se fundieron en uno solo con el único fin de apoyar este proyecto durante el período comprendido del 1° de enero al 31 de diciembre el 2024.

Este mismo equipo demostró un compromiso especial pues en cada actividad estaba dispuesto independiente de si era de su área o rol de competencia, lo fundamental era trabajar en pro del desarrollo efectivo y oportuno en la prestación de los servicios de salud, garantizando la continuidad de la atención con gran esmero y dedicación a cada uno de nuestros usuarios que además por ser pocos nos permitían brindar una esmerada y total dedicación a cada uno de ellos/as.

Al igual que en la vigencia 2023, mantuvimos el modelo de las cinco C para nuestro equipo de trabajo: Comunicación, coordinación, complementariedad, confianza y compromiso, esto aunado a una información clara, concisa, veraz y oportuna, para que todos los integrantes del equipo pudiesen desempeñar sus labores de manera conjunta, eficiente y en un ambiente laboral agradable.

Aunque el trabajo se desarrollo en equipo cada quien conocía sus funciones, manteniendo sus tareas al dia, permitiendo compartir conocimientos lo que permitió compartir experiencias y conocimientos, fortaleciendo el trabajo en equipo y creciendo de forma individual.

## 10. NUESTROS SERVICIOS

**Servisalud Hospicasa SAS tiene** habilitado en el Registro Único de Prestadores de Servicios de Salud (REPS):

- a) Consulta de Medicina general
- b) Hospitalización en casa paciente crónico y agudo sin ventilador.
- c) Enfermería

La habilitación de estos servicios nos permite especificar las actividades de enfermería a nivel domiciliario como:

- Turnos de enfermería en hogar, clínicas y hospital
- Acompañamiento a citas Medicas
- Acompañamiento a toma de muestras para laboratorio
- Acompañamiento a realización de ayudas diagnosticas
- Monitoreo de la Glucosa (Glucometría)
- Toma y control de la Tensión Arterial
- Administración de Medicamentos
- Administración de Alimentación enteral
- Realización de curaciones
- Retiro de puntos

- Nebulizaciones
- Cuidado del pos parto
- Colocación y retiro de sonda Nasogástrica
- Colocación y retiro de sonda vesical
- Educación en salud tanto individual
- Educación en salud grupal

## 11. ESTADÍSTICA DE SERVICIOS PRESTADOS Y POBLACIÓN ATENDIDA

A continuación, los servicios prestados durante la vigencia 2024:

### ESTADÍSTICA POBLACIÓN ATENDIDA Y ATENCIONES

Mes	Numero Usuarios	Consulta Med Gral	Enfer. 24 horas	Enfer. 12 horas	Toma Muest. Lab	Adcion Medicam	Cambio Sonda vesical	Retiro de puntos	Cura ciones	Numero atenciones
Enero	3			32			1			33
Febrero	4	1		58			1			60
Marzo	9	1	31	62	2	7	1		1	105
Abril	8	1	30	30	2	2	1	1	25	92
Mayo	6		31	31		1	2		6	71
Junio	3		30	30			1			61
Julio	6		31	94			1			126
Agosto	6	2	31	93			1			127
Septiembre	5		30	88			1		1	120
Octubre	5	1	31	63			1			96
Noviembre	3		30	60			1			91
Diciembre	3		31	62			1			94
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>6</b>	<b>306</b>	<b>703</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>1.076</b>

## 12. GESTION DE CALIDAD

Durante el período comprendido entre el 1° de enero a 31 de diciembre de 2024, el área de calidad mantuvo su responsabilidad a todo nivel y en todo aspecto, aun en situaciones difíciles y apoyando áreas a fin de intentar incrementar la demanda de servicios y aunque los resultados no fueron los mejores, no por su causa si no por lo que todos ya conocemos el estado en el que ha venido todo el sistema de salud, sus la propuesta de reforma y las EPS cerradas al cambio , fue difícil la tarea pero lo más importante fue el aprendizaje para todos. Aun asi siempre se dio cumplimiento a todo el tema de calidad, enviando los informes correspondientes dentro de los tiempos establecidos por los entes de control tanto nacional como departamental.

Además siempre pendiente, visitando a los pocos pacientes que tuvimos, hablando con sus familiares, conociendo de primera mano y verificando la satisfacción del servicio prestado por parte del personal de enfermería, que afortunadamente siempre obtuvimos la mmejor calificación y ello nos sostuvo hasta ultimo momento.

### 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 oxigenar la congestión clínica centrada en el usuario y la capacidad resolutive en los prestadores propios.

**Atención Integral:** Se mantuvo la atención a los pacientes, así: cuidados de enfermería por turnos en horarios que más beneficiara al paciente y la familia, independiente de la patología del paciente, si se encontraba en el hospital, clínica u en el hogar de residencia del paciente o de algún familiar. Se inicia con evaluación del estado del (la) paciente, con una valoración por parte de la Enfermera a fin de realizar el Plan de Atención de Enfermería (PAE) el cual deberían cumplir el personal de técnicos en enfermería y el seguimiento era realizado por la enfermera de Calidad.

**Monitoreo en domicilio:** Esta actividad realizada por la enfermera de Calidad, permitía conocer la forma en que eran atendidos los pacientes; como era la relación enfermera -paciente-familia, para tener la seguridad en que la atención se brindaba conforme a las directrices, principios y valores establecidos en la **IPS SERVISALUD HOSPICASA SAS**.

**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:**

**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 100% 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.

**Reducción de Costos:** Por lo anterior y siguiendo la directriz del área financiera (La contadora) se inició reducción de costos desde el mes de septiembre con la intención de ver la posibilidad de mantener en funcionamiento las actividades relacionadas con la prestación de los servicios y la continuación en el mercado, exigiéndonos un poco más de esfuerzo pero los resultados al mes de noviembre no mostraron una situación económica fiable que permitiera arriesgar más recursos y tampoco se disponía de los mismos.

Fue así como se debía tomar una decisión de gran magnitud, sobre todo por el dolor de no poder ser parte de ese inminente proceso en el cual ingresara la mayor parte del sistema de salud a nivel mundial y que se encuentra a nuestra puerta: La atención domiciliaria en salud por todas las grandes ventajas que traerá principalmente al paciente, la familia y por supuesto a todo el sector en temas de incremento en áreas laborales, mejor optimización de los recursos de la salud a salud y mejor seguimiento a los procesos para que no se queden en el papel si no que de la mano de la familia ellos sean una realidad sentida.

**Retos y Oportunidades:** Podría hablar de grandes retos porque como lo mencionaba anteriormente, este es no solo el mayor si no el mejor reto para todos los actores del sistema, desde el gobierno nacional hasta el usuario que se encuentre en zonas dispersas, pues sería mucho más fácil llegar hasta ellos con un equipo de salud domiciliario, apoyado con los equipos de última tecnología y en tiempo real.

Siempre se dijo y se mantuvo la mayor verdad en la **IPS SERVOSALUD HOSPICASA SAS** y es que: "Ella la llevaría el dueño de

toto y aceptaríamos su voluntad” y si no se dieron las cosas es porque El así lo dispuso y no contrariemos su voluntad, queda el agradecimiento de la oportunidad y experiencia vivida sin mirar atrás.

#### **14. AGRADECIMIENTOS**

En nombre de los accionistas que conforman la junta directiva, expresamos los más sinceros agradecimientos a todos nuestros pacientes y sus familias porque creyeron y confiaron en **SERVISALUD HOSPICASA SAS**, ante todo en una situación de angustia como la que se vive al tener un familiar con deficiencias en su salud que como todos sabemos trastorna el entorno de todos, afectando la vida laboral y cambiando la tranquilidad por preocupación, pero nos vamos con la satisfacción del deber cumplido con todos aquellos quienes nos apoyaron y que a dios gracias y a nuestro equipo de trabajo (Todos) los que nos acompañaron por poco o mucho tiempo, porque todos lo hicieron bien y fueron un baluarte importante en cada servicios o actividad que desarrollamos para brindar la mejor de cada uno en la atención a nuestros usuarios.

Nos llevamos en nuestros corazones la tranquilidad de haber cumplido mientras permanecemos en la batalla, sobre todo por la gratitud sincera de los usuarios y sus familias, prueba de ello los resultados de las encuestas de satisfacción que siempre reflejaron un índice del 100%, lo cual es el mejor testimonio del compromiso y dedicación que nos caracterizó mientras estuvimos.

Nuestro mayor orgullo saber que nuestros usuarios y familiares compartieron sus experiencias positivas con sus amigos y familiares, al recomendar nuestros servicios, porque conocimos y recibimos usuarios que manifestaban la gran confianza y aprecio hacia nuestro trabajo.

Durante este segundo año me fortalecí en múltiples facetas personales y descubrí las comerciales, al tener que afrontar situaciones inesperadas pero que al final me dejaban con una sonrisa de satisfacción y orgullo,

por lo que agradezco a Dios y a quienes creyeron y tuvieron esa confianza especial para colocar en mis manos este reto que espero mañana se me permita verlo crecer, así no sea con los accionistas de hoy pero siempre será y estará en nuestros corazones y se nos da la oportunidad también podríamos apoyar incondicionalmente su proyección hacia el futuro.

Dios nos bendiga y bendiga a todos los que en algún omento directa o indirectamente participaron en este proceso vivido durante estos dos años y El mismo permita la posibilidad de que **SERVISALUD HOSPICASA SAS**, pueda crecer donde y como El lo disponga.



**MARIA LUZ MARLENY VINASCO V.**

Representante legal