

**HUS**

05DPI5-VI

**HOSPITAL UNIVERSITARIO
DE LA SAMARITANA***Empresa Social del Estado***ACUERDO No 027** de 2022

(24 AGO 2022)

Por medio del cual se aprueba la Nueva Plataforma Estratégica 2021-2024; el Mapa de Procesos y el modelo de atención de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

La Junta Directiva del HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA –
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO,

CONSIDERANDO

Que la Ordenanza 072 de 1995 "Por la cual se transforma el Hospital Universitario de la Samaritana en Empresa Social del Estado de orden Departamental" determinó que es una Institución con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa.

Que el Decreto 1876 de 1994 emanado por el Presidente de la República, le asignó a las Juntas Directivas de las Empresas Sociales del Estado entre sus funciones aprobar los Planes a ejecutar por la Institución.

Que el Acuerdo 006 de 2005 de la Junta Directiva, dispone que la Junta Directiva entre sus funciones debe aprobar los Planes a ejecutar por la Institución.

Que la Ley 1955 del 25 de mayo de 2019 aprobó el Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022 "pacto por Colombia, pacto por la equidad".

Que mediante la Ley 952 de 2014, se instituye la "Ley Orgánica del Plan de Desarrollo, en su artículo 3 literal j) señala que el proceso de planeación establecerá los elementos básicos que comprende la planificación como una actividad y en su literal m) señala que los programas y proyectos del plan de desarrollo deben tener una relación efectiva con las estrategias y objetivos establecidos.

Que el Decreto 1499 de 2017, mediante el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno, establece la necesidad de dirigir y evaluar el desempeño Institucional en términos de calidad y satisfacción, en la prestación de servicios enmarcadas en el Plan Estratégico

Que en cumplimiento a las normas citadas y de acuerdo con los cambios normativos suscitados en los últimos años como el resultado del diagnóstico institucional efectuado en la planta en la vigencia 2021 y las directrices de la alta dirección se hace necesario actualizar la plataforma estratégica de la entidad la cual fue elaborada de forma participativa por parte de la Junta Directiva, Asesores, Directivos, Líderes de proceso y los grupos de valor definidos mediante la caracterización para adaptarla a las condiciones vigentes de acuerdo con los lineamientos para el sector salud contenidos en el Plan Nacional de Desarrollo, Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad, Plan de Desarrollo nuevo contrato social Ambiental, Plan Nacional de Salud Pública, Modelo Atención Integral Territorial MAITE, Plan Territorial de Salud y lineamientos direccionados desde el ente territorial Secretaría de Salud de Cundinamarca y sus ejes temáticos

Que mediante el acuerdo 017 del 13 de julio de 2020 se aprobó el plan de gestión 2020-2023 presentado por el gerente de la empresa social del estado Hospital Universitario la Samaritana, el cual contiene la Plataforma estratégica y su plan estratégico.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto la Junta Directiva del Hospital Universitario de la samaritana ESE.

ACUERDA:

PRIMERO: APROBAR la plataforma estratégica 2021- 2024 presentada a continuación que hace parte del plan de desarrollo institucional de la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana, cómo se describe a continuación:

MISION

Somos cabeza de red del Departamento de Cundinamarca acreditado en salud y certificado como Hospital Universitario con altos estándares de calidad.

Brindamos una atención integral centrado en el paciente y su familia con un talento humano idóneo comprometido y humanizado, contando con un modelo de docencia e investigación que responde a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

VISION

Ser reconocidos al 2025 como cabeza de red departamental por la prestación de servicios seguros, efectivos y humanizados, a través de un modelo de gestión clínica, docencia e investigación propia, brindando servicios integrales que aportan valor social y el uso eficiente de los recursos; comprometidos con el desarrollo sostenible, seremos responsables participativa y socialmente en impactar a nivel nacional e internacional.

VALORES

Son aptitudes o cualidades individuales que se definen la conducta de un individuo en la sociedad dichos valores derivan de los principios éticos universales de allí su objetivo sea guiar a los individuos a orar correctamente de forma individual y colectiva.

Así definimos nuestros valores institucionales.

1. HONESTIDAD

Es un valor moral fundamental para establecer relaciones interpersonales basadas en la confianza, la sinceridad y el respeto mutuo.

2. JUSTICIA

Es un conjunto de valores esenciales sobre los cuales debe basarse una sociedad y el estado. Estos valores son el respeto, la equidad, la igualdad y la libertad.

3. RESPETO

Es un sentimiento positivo, que se refiere a la acción de respetar, es equivalente a tener veneración, aprecio y reconocimiento por una persona o cosa.

Es la consideración y valoración especial que se le tiene a alguien o a algo, al que se le reconoce valor social o especial diferencia.

4. COMPROMISO

Assumo los lineamientos y políticas institucionales, cumpliendo con empeño, profesionalismo e imparcialidad; garantizando el cumplimiento de los derechos de las personas con equidad, justicia y si discriminación.

Es un valor que le permite y le lleva a vivir la vida que desea aunado con la voluntad que posee el individuo para cumplirlo.

5. DILIGENCIA

Es el cuidado o el esmero en ejecutar o realizar algo. Es esa prontitud de ánimo, agilidad interior y exterior, esa prisa pacífica e hacer el bien, en hacer con amor, en hacer con alegría lo que tengo me corresponde en ese momento.

6. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Compromiso individual y colectivo que busca el cumplimiento de la misión y visión institucional.

7. LEALTAD

Sentimiento de respeto y fidelidad hacia una persona, compromiso, comunidad, organizaciones, principios morales, entre otros.

8. PERTENENCIA

Es la oportunidad, adecuación y conveniencia de una cosa. Es algo que viene a propósito, que es relevante, apropiado o congruente con aquello que se espera.

9. TRABAJO EN EQUIPO

Es el esfuerzo integrado de un conjunto de personas para la realización de un proyecto.

10. SERVICIO

Tenemos convencimiento y pasión por el ejercicio de nuestras actividades, manteniendo una actitud de empatía hacia los demás.

PRINCIPIOS

Son reglas o normas que orientan la acción de un ser humano cambiando las facultades espirituales racionales. Se trata de normas de carácter general y universal, como por ejemplo: amar al prójimo, no mentir, respetar la vida de las demás personas, etc. Los principios morales también se llaman Máximas o precepto constitucional.

1- Responsabilidad

Cada individuo debe responder por sus actos y sus decisiones.

2- Humanización

Brindar un servicio con calidez, respeto, amabilidad que responda a las necesidades y expectativas físicas, psicológicas, sociales, emocionales, culturales y espirituales de los usuarios, orientándose al trato digno, respetando los derechos y deberes.

3- Solidaridad

La solidaridad es la adhesión o apoyo incondicional a causas o intereses ajenos, especialmente en situaciones comprometidas o difíciles en la atención en salud

4- Transparencia

Es una cualidad de la actividad pública que consiste en la apertura del sector público a la divulgación de información acerca de su gestión.

5- Integridad

Actuó con dignidad, equidad y honestidad de forma justa y cortes, reconociendo que la humanidad tiene una dignidad inherente e inviolable y que sus derechos humanos deben ser respetados por encima de todo.

6- Celeridad

Realizo con agilidad en el cumplimiento de las obligaciones a cargo de los servidores públicos, va coligado al constante y cambiante desarrollo de las nuevas tecnologías.

LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Mediante una metodología participativa implementada con representantes de diferentes partes interesadas de la institución se definieron 8 objetivos estratégicos, así:

Objetivo Estratégico No. 1. Lograr el desarrollo sostenible de la institución, generando impacto en cada uno de los grupos de interés.

Objetivo Estratégico No 2. Lograr el crecimiento y desarrollo de la institución por medio de la sostenibilidad financiera a través de una gestión eficiente de los recursos que permita la prestación de los servicios en condiciones de calidad y competitividad.

Objetivo Estratégico No. 3. Fortalecer la integralidad y efectividad en la prestación de los servicios de alta complejidad a través de la articulación de las redes integradas de atención que incremente los niveles de satisfacción y experiencia del servicio, generando valor para el usuario y familia.

Objetivo Estratégico No. 4. Fortalecer el desempeño de la gestión clínica en respuesta a las necesidades de la población, haciendo énfasis en los grupos vulnerables.

Objetivo Estratégico No. 5. Alcanzar niveles de excelencia en los procesos organizacionales que redunden en la gestión clínica y administrativa a través de un sistema de gestión integral de calidad para mejorar la prestación de los servicios.

Objetivo Estratégico No 6. Incrementar la generación de conocimiento e innovación a través de un modelo integral de Docencia e Investigación, que mediante el apoyo de las universidades generemos un mayor impacto social en el fortalecimiento como Hospital Universitario.

Objetivo Estratégico No 7. Consolidar las competencias del talento humano tendiente a fortalecer el crecimiento personal y laboral que propenda por el desarrollo integral y la satisfacción de los colaboradores en el cumplimiento de los propósitos organizacionales.

Objetivo Estratégico No 8. Modernizar la infraestructura física y tecnológica institucional para la adecuada prestación de servicios de salud humanizados y seguros.

PARAGRAFO: El Direccionamiento estratégico será evaluado teniendo en cuenta la metodología de Balance Score card, mediante la cual se han clasificado los ocho(8) objetivos estratégicos alineándolos con las 5 perspectivas: Social; cliente; financiera; Procesos internos; crecimiento y aprendizaje y se les ha priorizado dándoles un peso porcentual a cada uno, así:

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Peso %
SOCIAL	Lograr el desarrollo sostenible de la institución, generando impacto en cada uno de los grupos de interés.	8%
CLIENTE	Fortalecer la integralidad y efectividad en la prestación de los servicios de alta complejidad a través de la articulación de las redes integradas de atención que incrementen los niveles de satisfacción y experiencia del servicio, generando valor para el usuario, familia y comunidad. Fortalecer el desempeño de la gestión clínica en respuesta a las necesidades de la población, haciendo énfasis en los grupos vulnerables.	20%
FINANCIERA	Lograr el crecimiento y desarrollo de la institución por medio de la sostenibilidad financiera a través de una gestión eficiente de los recursos que permita la prestación de los servicios en condiciones de calidad y competitividad.	13%
PROCESOS INTERNOS	Alcanzar niveles de excelencia en los procesos organizacionales que redunden en la gestión clínica y administrativa a través de un sistema de gestión integral de calidad para mejorar la prestación de los servicios. Incrementar la generación de conocimiento e innovación a través de un modelo integral de Docencia e Investigación, que mediante el apoyo de las universidades generemos un mayor impacto social en el fortalecimiento como Hospital Universitario.	10%
CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE	Consolidar las competencias del talento humano tendiente a fortalecer el crecimiento personal y laboral que propenda por el desarrollo integral y la satisfacción de los colaboradores en el cumplimiento de los propósitos organizacionales. Modernizar la infraestructura física y tecnológica institucional para la adecuada prestación de servicios de salud humanizados y seguros.	16%
TOTAL		8%
		14%
		11%
		100%

SEGUNDO: – APROBAR La actualización del Mapa de Procesos Institucional el cual pasa de 27 a 22 procesos:

PROCESOS ESTRATÉGICOS: Comprende los procesos que definen la estrategia y los recursos, brindan direccionamiento a la ESE HUS, definen políticas, lineamientos, directrices, estrategias y metas. Así mismo, aseguran el cumplimiento normativo y de los objetivos planteados a nivel de posicionamiento, consecución y mantenimiento de certificaciones y acreditaciones. Finalmente comprende la definición del relacionamiento con los grupos de interés y aseguramiento de los lineamientos en responsabilidad social empresarial. Para ello se establecen dos procesos estratégicos:

1. Gestión Estratégica.
2. Gestión Integrada de la Calidad.

PROCESOS MISIONALES: Comprende los procesos orientados a la ejecución de las actividades misionales, es decir la razón de ser de la E.S.E. HUS, asegurando la implementación de un Modelo de atención en red, centrado en la persona operacionalizando su diferenciación estratégica. Para ello se establecen nueve procesos misionales:

1. Gestión de servicios quirúrgicos.
2. Gestión de servicios hospitalarios.
3. Gestión Ambulatoria.
4. Gestión de Urgencias.
5. Salud Pública.
6. Gestión de Apoyo Diagnóstico.
7. Atención al usuario, familia y comunidad.
8. Gestión de Servicios Complementarios.
9. Docencia, innovación y gestión del conocimiento.

PROCESOS DE APOYO: Comprende los procesos que brindan soporte a los procesos asistenciales, el cual lo integran temas como cadena de suministro, gestión de compras, administración de recursos y apoyo administrativo, requeridos para la adecuada operación de la E.S.E. HUS. Para ello se establecen nueve procesos de apoyo:

1. Gestión de Información – TIC.
2. Bienes y servicios.
3. Gestión de Hotelería Hospitalaria.
4. Ingeniería Hospitalaria.
5. Gestión Financiera.
6. Gestión de Talento Humano.
7. Gestión Jurídica.
8. Mercadeo.
9. Tecnología Biomédica.

PROCESOS DE EVALUACIÓN: Contempla los procesos que permiten dar seguimiento y control a la gestión institucional y asistencial, contribuyendo en el análisis de la información generada por los procesos y apoyando la mejora continua para la E.S.E. HUS. Para ello se establecen tres procesos de evaluación:

1. Control Interno
2. Control Interno Disciplinario

Se conservará el gráfico de un Mapa de procesos de figura concéntrica con círculos que rodean el centro de la gráfica que es el usuario y su familia como razón de ser del proceso de atención (Gráfico anexo, medio magnético)

TERCERO: APROBAR La actualización del Modelo de atención de la ESE Hospital Universitario de la Samaritana, que se identifica con el Slogan; **“RED SAMARITANA UNIVERSITARIA, SEGURA Y HUMANIZADA”** y que se describe, así:

En el Hospital Universitario La Samaritana, prestamos servicios con un enfoque en el paciente y su familia, cumpliendo con los valores y principios institucionales, mediante un trato humanizado y seguro respondiendo a las necesidades de la red de salud del Departamento de Cundinamarca.

Mediante una atención interdisciplinaria integral promovemos desde la admisión hasta el egreso del paciente, la identificación y gestión del riesgo, a través de los diferentes niveles de complejidad, mediante acciones de promoción de hábitos y estilos de vida saludable, prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades, recuperación de la salud y rehabilitación de discapacidades, a través de un esquema de atención docencia servicio.

La atención de las necesidades de cada paciente, se ofrece mediante principios y valores que podemos resumir en la palabra: **CUIDAMOS** (Calidez; Usuario como razón de ser; Integral; Docencia; Articulación en red; Mejora continua; Oportuna y Segura), mediante el uso eficiente de los recursos y una gestión clínica efectiva y basada en las mejores evidencias disponibles, en procura de unos servicios de salud de alta calidad

En su esencia de Hospital Universitario, formamos el recurso humano en salud desde la formación técnica hasta especializaciones médicas, con alto compromiso ético y responsabilidad social, respetando los derechos de los pacientes y promoviendo la generación del conocimiento y la investigación para el enriquecimiento de las ciencias de la salud y el beneficio de los usuarios y la comunidad.

Como cabeza de la red pública y hospital de referencia del Departamento de Cundinamarca, buscamos la articulación de los servicios entre nuestras propias sedes y las diferentes regiones de salud del Departamento en procura de lograr “Cero desatención” a la población de Cundinamarca y de las diferentes regiones del País.

La atención integral ofrecida en la red Samaritana, es posible gracias al compromiso de un equipo humano de colaboradores que dan cumplimiento a los objetivos estratégicos definidos y al mejoramiento de la calidad. Buscando su alineación con

los cambios del sistema General de seguridad social en salud en procura del cumplimiento a la cuádruple meta en salud de Colombia:
Generar mejores resultados en salud.
Mejorar la experiencia de los pacientes.
Reducir el costo de los servicios de salud.
Generando satisfacción y bienestar al personal de salud.

CUARTO- SOCIALIZAR El Direccionamiento estratégico; el mapa de procesos y el Modelo de atención aprobados a los colaboradores de la Entidad, usuarios, clientes, proveedores, grupos de valor y demás partes interesadas de la ESE Hospital Universitario de la Samaritana, para lo cual se deberá divulgar mediante los diferentes canales de comunicación Institucional y el Plan Institucional de Capacitación PIC en el transcurso de Seis (6) meses, contados a partir de la promulgación del presente Acuerdo.

CUARTO— VIGENCIA Y DEROGATORIAS: El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición.

24 AGO 2022

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



Dr. DIEGO ALEJANDRO GARCIA LONDOÑO
Presidente Junta Directiva (E)



Dr. EDGAR SILVIO SANCHEZ VILLEGAS
Secretario Técnico

Proyectó:
Visto Bueno:

Yesid E. Ramírez Moya- Asesor Oficina de Planeación y Garantía de la Calidad
Neidy Tinjaca - Asesora Jurídica

Mar