

**SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD
SOCIAL**

Versión: 02

Fecha de Vigencia: 25 de octubre de 2021

Programa estrategia o línea de trabajo:
PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Dirección Operativa de Salud Pública

Dimensión
Prestación de Servicios

Líder
Olga Helena Trujillo Flórez

**SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD
SOCIAL**

Versión: 02

Fecha de Vigencia: 25 de octubre de 2021

1. Introducción

La dimensión de prestación de servicios está enfocada en fortalecer los procesos de atención en salud brindados por las Entidades Administradoras de Planes de Beneficio (EAPB) y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) públicas y privadas, a través del seguimiento al cumplimiento de la normatividad vigente del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, Seguridad del Paciente y Política de Humanización, la cual está orientada a mantener, mejorar y garantizar la calidad de los servicios de salud ofertados por los prestadores.

¿Qué es la buena calidad en salud?

1. Es tener un desempeño de acuerdo con las normas consideradas seguras. En todas las intervenciones como para producir un impacto positivo en la mortalidad, morbilidad y discapacidad de la población.
2. Es hacer lo correcto de la manera adecuada la primera vez, y hacerlo mejor la vez siguiente, con la limitante de los recursos existentes y apuntando a la satisfacción del usuario.
3. Es dar una respuesta efectiva a las situaciones y necesidades sanitarias que afectan a una población.

El concepto de calidad de los servicios de salud adquiere cada vez mayor importancia, gestionar la calidad en un sistema de atención de la salud no es tarea fácil e implica la participación y el compromiso de todos los integrantes de las instituciones.

Es fundamental un cambio de la cultura organizacional y de todos sus actores del sistema para lograr un cambio de paradigma que coloque al usuario y sus necesidades en el centro de la escena hasta lograr el funcionamiento de un sistema de mejora continua, lo que se sustenta en la medición de resultados, la construcción de una red de procesos tanto asistenciales como administrativos y la satisfacción del usuario.

Para la planificación de la calidad institucional es importante tener en cuenta:

1. Cómo se hacen las cosas.
2. Lograr la estandarización de los procesos.

**SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD
SOCIAL**

Versión: 02

Fecha de Vigencia: 25 de octubre de 2021

3. Acreditar las instituciones.

Estas herramientas permiten mejorar la atención de los usuarios y disminuir los riesgos, lo cual redundará en una mayor eficiencia institucional, una mejora de la satisfacción y en la relación con los usuarios y sus familias.

Debemos considerar que la “calidad” no sólo aplica a la calidad técnica en la atención individual de cada usuario la cual es imprescindible pero no suficiente ya que la calidad debe ser claramente percibida por el usuario.

El concepto de calidad en el sector de la salud implica el cumplimiento de los siguientes conceptos:

1. **Equidad:** ofrecer igual atención para igual problema y dar a cada quien lo que necesita.
2. **Efectividad:** medida en que una determinada intervención mejora el estado de salud de una población concreta.
3. **Eficacia:** probabilidad de mejora en condiciones ideales de uso.
4. **Eficiencia:** obtención de iguales resultados con el menor costo posible.
5. **Accesibilidad:** falta de obstáculos (organizacionales, culturales, económicos, etc) para obtener la atención requerida.
6. **Satisfacción:** medida en que los servicios sanitarios y sus productos colman las expectativas lógicas de los usuarios.

La calidad no es un concepto absoluto, estable y permanente, sino que es un proceso de mejora continua. Debe ser no sólo objetivable, sino también mensurable. La calidad de una institución prestadora de servicios de salud no depende del grupo que la planifique, sino que debe involucrar a toda la organización, puesto que todos somos responsables.

Para implementar un sistema de mejora continua de la calidad es imprescindible trabajar en equipo, con todos los actores institucionales, además realizar el trabajo articulado de los procesos interrelacionados para mejorar la atención el proceso de atención. Es crucial estimular la responsabilidad individual sobre los propios resultados, hacer sentir que todos son importantes dentro de la organización. Es importante resaltar que cada

**SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD
SOCIAL**

Versión: 02

Fecha de Vigencia: 25 de octubre de 2021

uno cuenta y es determinante en el proceso. De esta manera, la atención se realizará con éxito y se conseguirán mejores resultados.

2. Objetivo general

Fortalecer los procesos de atención a los usuarios en las EAPB e IPS públicas y privadas del municipio de Pereira para el efectivo cumplimiento del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad con enfoque de gestión de riesgo.

3. Objetivos específicos

- 3.1.1 Realizar asistencia técnica a las EAPB e IPS públicas y privadas para el cumplimiento del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad.
- 3.1.2 Realizar asistencia técnica a las EAPB e IPS públicas y privadas para la implementación del programa de seguridad del paciente.
- 3.1.3 Realizar asistencia técnica a las EAPB e IPS públicas y privadas para la implementación de la Política Nacional de Humanización en Salud.
- 3.1.4 Desarrollar la evaluación de adherencia a guías o protocolos de eventos de interés en salud pública priorizados por la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social para medir el grado de cumplimiento a la normatividad vigente por parte de las IPS pública y privadas
- 3.1.5 Realizar acompañamiento y seguimiento a las IPS públicas y privadas con servicios de urgencias, obstetricia, internación general adultos, internación psiquiatría, UCI adultos, internación pediatría y UCI pediatría con el fin de fortalecer los procesos de atención administrativos, asistenciales y de apoyo con enfoque de seguridad del paciente.

SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL

Versión: 02

Fecha de Vigencia: 25 de octubre de 2021

3.1.6 Realizar seguimiento a las acciones y estrategias desarrolladas e implementadas por las IPS públicas y privadas en la atención segura del binomio madre-hijo.

3.1.7 Realizar seguimiento a los comités de infecciones de las IPS públicas y privadas.

4. Normograma y/o Normatividad Aplicable

TIPO DE NORMA	NÚMERO DE NORMA	DESCRIPCIÓN
Política		Política Nacional de Prestación de Servicios del año 2005.
Política		Política Atención Integral en Salud del año 2016.
Política		Política Nacional de Humanización.
Plan		Plan Nacional de mejoramiento de la calidad en salud - Plan estratégico 2016-2021.
Ley	100	Definió el Sistema General de Seguridad Social en Salud, se definieron los Planes de Beneficios que se basan aún hoy en la actualidad, del año 1993.
Ley	1122	Por medio de la cual se reforma la seguridad social en salud en Colombia del año 2007.
Ley	1438	Por Medio de la Cual se reforma El Sistema General de Seguridad Social en Salud y se Dictan Otras Disposiciones: Esta ley tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad para el mejoramiento de la salud y la creación de un ambiente sano y saludable, que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo, donde el centro y objetivo de todos los esfuerzos sean los residentes en el país, del año 2011.
Ley	1804	Por la cual se establece la política de Estado para el Desarrollo Integral de la Primera Infancia de Cero a Siempre y se dictan otras disposiciones, del año 2016.
Ley	1751	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones, del año 2015.
Ley	1146	Por medio de la cual se expiden normas para la prevención de la violencia sexual y atención integral de los niños, niñas y adolescentes abusados sexualmente del año 2007
Decreto	903	Por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud del año 2014.

SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL

Versión: 02

Fecha de Vigencia: 25 de octubre de 2021

Decreto	780	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social. Parte 5, Título 1, Capítulo 1 del Decreto 780 de 2016: El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS), es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos del sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de servicios de salud del país, del año 2016
Resolución	5261	Por la cual se establece el Manual de Actividades, Intervenciones y Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, del 1994.
Resolución	1995	Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica, del año 1999.
Resolución	412	Por la cual se establecen las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y obligatorio cumplimiento y se adoptan las normas técnicas y guías de atención para el desarrollo de las acciones de protección específica y detección temprana y la atención de enfermedades de interés en salud pública, del año 2000.
Resolución	3384	Modifica parcialmente las Resoluciones 412 y 1745, definiendo entre otras cosas las metas de cumplimiento para las acciones contenidas en las Normas Técnicas de la Resolución 412, tanto para el régimen contributivo como para el subsidiado, del año 2000.
Resolución	5095	Por la cual se adopta el manual de estándares de acreditación ambulatorio y hospitalario de Colombia versión 3.1 del año 2018.
Resolución	2082	Por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud, del año 2014.
Resolución	226	Por medio de la cual se adiciona el numeral 2.2 del Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud, adoptado mediante la Resolución 2003 de 2014, en el sentido de establecer un trámite especial para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud intervenidas por la Superintendencia Nacional de Salud, del año 2015.
Resolución	5158	Por la cual se adiciona el artículo 15 de la Resolución 2003 de 2014, expedido en el año 2015.
Resolución	5596	Por la cual se definen los criterios técnicos para el Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias "Triage", expedido en el año 2015.
Resolución	256	Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud, del año 2016.
Resolución	1416	Por la cual se adiciona el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud adoptado por la Resolución 2003 de 2014.

SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL

Versión: 02

Fecha de Vigencia: 25 de octubre de 2021

Resolución	429	Por medio de la cual se adopta la Política de Atención Integral en Salud.
Resolución	839	Por la cual se modifica la Resolución 1995 de 1999 y se dictan otras disposiciones
Resolución	3280	La Resolución 3280 de 2018 que da vía a las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS), en el marco del Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS), la cual tiene como objetivo buscar un modelo que pase del asistencialismo a la prevención.
Resolución	561	Por la cual se establecen los procedimientos de inscripción y verificación de los laboratorios que realicen pruebas para eventos de interés en salud pública y de inspección, vigilancia y control sanitario de la Red Nacional de Laboratorios RELAB
Resolución	3100	Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud...
Resolución	3539	Por la cual se adopta el instrumento para que las entidades responsables del aseguramiento en salud de los Regímenes Contributivo y Subsidiado reporten los servicios y tecnologías en salud ordenados por el médico tratante, que sean negados y se modifica la Resolución 256 de 2016.
Resolución	2626	Modelo de acción integral territorial (MAITE), el conjunto de acciones y herramientas que, a través de acuerdos interinstitucionales y comunitarios, orienten de forma articulada la gestión de los integrantes del sistema de salud en el territorio para responder a las prioridades de salud de la población, del año 2019.
Acuerdo	117	Por el cual se establece el obligatorio cumplimiento de las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y la atención de enfermedades de interés en salud pública, del año 1998.
Acuerdo	72	Se define el Plan de Beneficios del Régimen Subsidiado, del año 1997
Acuerdo	59	Por el cual se reglamenta la Política Municipal de salud Sexual y reproductiva "Pereira Municipio Garante de los derechos sexuales y reproductivos", del año 2011.
Acuerdo	45	Por medio del cual se fomenta la humanización de la salud en el municipio de Pereira, del año 2018.
Circular Externa	12	Por la cual se hacen adiciones, modificaciones y eliminaciones a la Circular 047 de 2007, y se imparten instrucciones en lo relacionado con el Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud y el Sistema de Información para la Calidad, del año 2016
Circular Conjunta Externa	8	instrucciones para la intensificación y fortalecimiento a las acciones de vigilancia, prevención, atención integral y control de dengue en Colombia, del año 2019
Circular Externa	50	Coordinación en la remisión de casos de personas con prueba presuntiva de VIH, del año 2018.

SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL

Versión: 02

Fecha de Vigencia: 25 de octubre de 2021

Lineamiento		Lineamientos para la implementación de la política de seguridad del paciente en Colombia: Su propósito es prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente, reducir y de ser posible eliminar la ocurrencia de eventos adversos para contar con instituciones seguras, del año 2008.
Lineamientos	Versión 01 2018	Lineamientos nacionales 2018 vigilancia y control en salud pública Estrategia basada en casos predefinidos, del año 2017.
Guía		Guías básicas para Auditoria en el Mejoramiento de la Calidad, del año 2007.
Guía		Guía de práctica clínica basada en la evidencia para la prevención, diagnóstico, tratamiento y seguimiento de la Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC) en población adulta.
Guía		Guía técnica de buenas prácticas de seguridad del paciente en la atención en salud: Brinda a las instituciones recomendaciones técnicas, para la operativización e implementación de buenas prácticas en sus procesos asistenciales, del año 2010.
Guía	Edición 03	Guía para la atención integral del paciente con Dengue, edición número 3 del año 2010.
Guía		Guía para Atención Clínica Integral del paciente con malaria, del año 2010.
Guía		Gestión para la vigilancia entomológica y control de la transmisión de Dengue, del año 2010.
Guía		Gestión para la vigilancia entomológica y control de la transmisión de la Malaria, del año 2010.
Guía	No. 02	Guía de práctica clínica del recién nacido, No. 2 del año 2013.
Guía	No.11-15	Guía de Práctica Clínica para la prevención, detección temprana y tratamiento de las complicaciones del embarazo, el parto y el puerperio, No.11-15 del año 2013.
Guía	Primera edición N° 22	Guía de práctica clínica detección temprana y diagnóstico del episodio y trastorno depresivos recurrente en adultos. atención integral de los adultos con diagnóstico de episodio o trastorno depresivos recurrente, primera edición n° 22 del año 2013.
Guía	Primera edición GPC N° 40	Guía de práctica clínica (GPC) basada en la evidencia científica para la atención de la infección por VIH/sida en niñas y niños menores de 13 años, primera edición GPC n° 40 del año 2014.
Guía	Primera edición GPC N° 39	Guía de práctica clínica (GPC) basada en la evidencia científica para la atención de la infección por VIH/sida en adolescentes (con 13 años de edad o más) y adultos, primera edición GPC n° 39 del año 2014.
Guía	Segunda edición GPC N° 18	Guía de práctica clínica para el manejo de la hipertensión arterial primaria (HTA), segunda edición GPC n° 18 del año 2017.
Guía	GPC N°60	Guía de Práctica Clínica para la prevención, diagnóstico y tratamiento de la ideación y/o conducta suicida, GPC N°60 del año 2017.

SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL

Versión: 02

Fecha de Vigencia: 25 de octubre de 2021

Guía		Guías de Práctica Clínica (GPC) para la prevención, detección temprana y tratamiento de las complicaciones del embarazo, parto o puerperio, del año 2014.
Protocolo	Versión 03	Protocolo de Vigilancia en Salud Pública Leptospirosis, versión 03, del año 2017.
Protocolo	Versión 02	Protocolo de Vigilancia en Salud Pública Dengue, versión 02 del año 2017.
Protocolo	Versión 02	Protocolo de Vigilancia en Salud Pública Malaria, Versión 02 del año 2017.
Protocolo	Versión 02	Protocolo de vigilancia en Salud Pública Integrada de Rabia Humana en perros y en Gatos, Versión 02 del año 2017.
Protocolo	Versión 02	Protocolo de vigilancia en salud pública VIH-sida, versión 02 del año 2017.
Protocolo	Versión 6	Infección respiratoria aguda (IRA), Versión 6 del año 2017.
Protocolo	Versión 3	Protocolo Bajo peso al nacer.
Pautas		Pautas de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud, del año 2007.
Programa		Programa de prevención vigilancia y control de las Infecciones Asociadas a la Atención en Salud IAAS - y la Resistencia Antimicrobiana, del año 2018.
Paquetes		Prevención y Control de Infecciones Asociadas a la Atención de la Salud - Recomendaciones Básicas, del año 2017
Paquetes		Leptospirosis humana: guía para el diagnóstico, vigilancia y control, del año 2008.
Paquetes	Versión 01	Malaria, versión 01 del año 2013-
Paquetes		Paquete instruccional del Binomio Madre – Hijo (Ministerio de Salud) versión 1 y 2. Paquete instruccional
Lista de chequeo		Lista de chequeo para las buenas prácticas de seguridad de pacientes obligatorias en el sistema único de habilitación, año 2014.
Lista de chequeo		Lista de chequeo para la evaluación del programa de auditoria para el mejoramiento continuo de la calidad en la atención en la salud (PAMEC)-

5. Guías y Protocolos del Programa (Internos y Externos)

La dimensión de prestación de servicios no cuenta con guías o protocolo adoptados para la ejecución de los procesos y procedimientos internos o externos.

6. Componentes o Líneas de acción

La dimensión de prestación de servicios pertenece a la dirección Operativa de Salud Pública.

Según las líneas de acción establecidas por la Secretaria de Salud Pública y Seguridad Social las actividades de la dimensión están enmarcadas asistencia técnica, auditoría y inspección y vigilancia.

SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL

Versión: 02

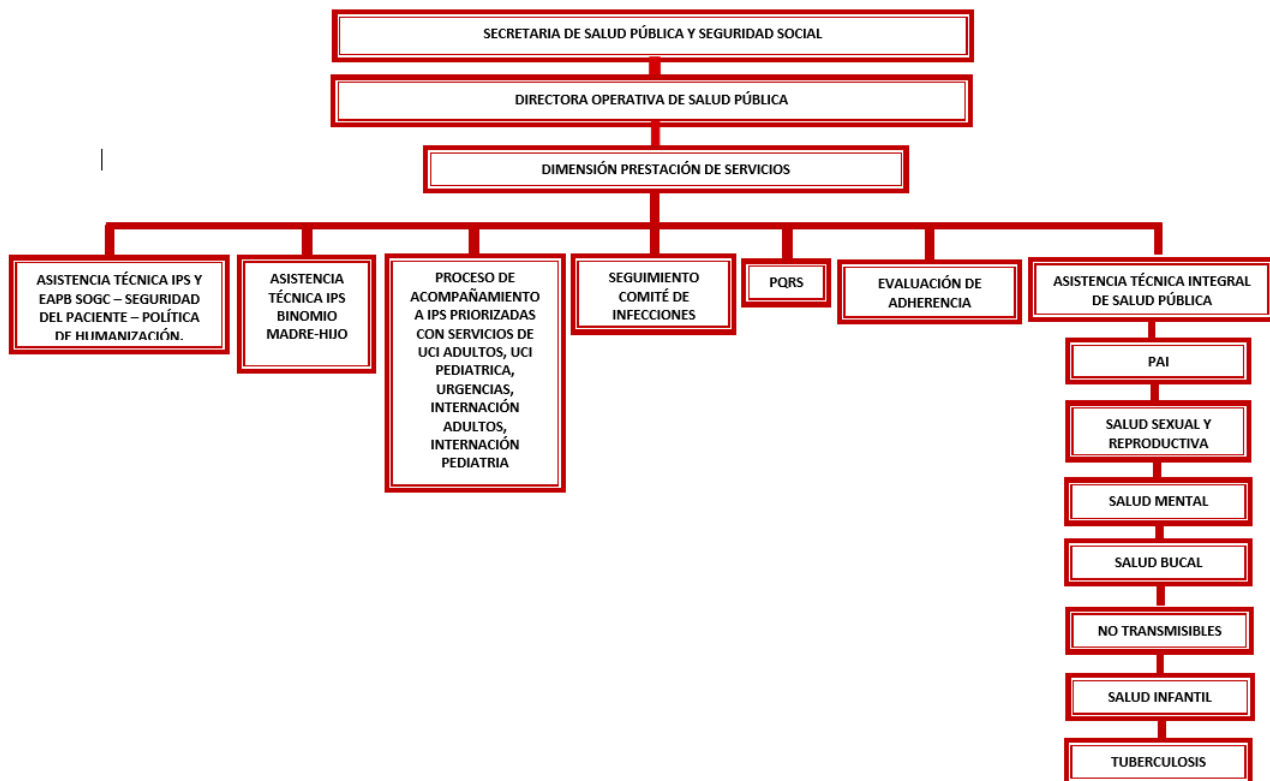
Fecha de Vigencia: 25 de octubre de 2021

Las líneas de acción se ven reflejadas en el plan decenal de salud pública en las líneas operativas de:

Gestión del riesgo en salud: proyectos dirigidos a disminuir la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado, evitable y negativo para la salud. Incluye las acciones de análisis de riesgo, planeación de la atención según riesgos, modificación del riesgo, vigilancia de la gestión del riesgo, gestión de la calidad de la atención, coordinación administrativa y técnica de los servicios y planes

Gestión de la salud pública la cual está orientada a: Proyectos dirigidos a modificar la probabilidad de pérdida en salud de la población, incluye las acciones de conducción; sostenibilidad del financiamiento; garantía del aseguramiento; fiscalización; intervenciones colectivas; movilización de los otros sectores de la sociedad, los territorios y la ciudadanía.

7. Estructura organizacional



SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL

Versión: 02

Fecha de Vigencia: 25 de octubre de 2021

8. Recurso Humano

La dimensión de prestación de servicios esta integrado por 10 personas, a continuación, se describe su perfil y actividad principal dentro de los alcances contractuales:

PERFIL	# DE RECURSO HUMANO	ACTIVIDAD
Enfermera (magister)	1	Coordinadora de la Dimensión
Enfermera (Especializada)	6	Asistencia Técnica
Odontóloga (Especializada)	1	Líder grupo de Asistencia Técnica Integral en Salud Pública
Médico (Especializado)	3	Evaluación de adherencia guías y/o protocolos de eventos de interés en salud pública

Es importante mencionar que la dimensión no cuenta con recurso humano de planta, todos son contratistas.

9. Descripción de actividades**9.1 Asistencia Técnica**

- 9.1.1 Asistencia técnica las EAPB en el componente del Sistema Obligatorio De Garantía de la Calidad.
- 9.1.2 Asistencia técnica las IPS públicas y privadas en el componente del Sistema Obligatorio De Garantía de la Calidad.
- 9.1.3 Asistencia técnica a las EAPB en la implementación del programa de seguridad del paciente.
- 9.1.4 Asistencia técnica a las IPS públicas y privadas en la implementación del programa de seguridad del paciente.
- 9.1.5 Asistencia técnica a las EAPB en la implementación Política Nacional de Humanización.

**SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD
SOCIAL**

Versión: 02

Fecha de Vigencia: 25 de octubre de 2021

- 9.1.6 Asistencia técnica a las IPS en la implementación Política Nacional de Humanización.
- 9.1.7 Asistencia técnica a las IPS en el componente de atención segura de binomio madre – hijo.
- 9.1.8 Asistencia técnica a las IPS públicas y privadas con servicios de urgencias, obstetricia, internación general adultos, internación psiquiátrica, internación pediatría, UCI adultos Y UCI pediatría para fortalecer los procesos de atención administrativos, asistenciales y de apoyo.

9.2 Auditoría

- 9.2.1 Evaluación del grado de adherencia a la guía de práctica clínica de Atención del Parto por parte de las IPS públicas y privadas.
- 9.2.2 Evaluación del grado de adherencia a la guía de práctica Atención del Recién Nacido por parte de las IPS públicas y privadas.
- 9.2.3 Evaluación del grado de adherencia a la guía o protocolo de Malaria por parte de las IPS públicas y privadas.
- 9.2.4 Evaluación del grado de adherencia a la guía o protocolo de Dengue por parte de las IPS públicas y privadas.
- 9.2.5 Evaluación del grado de adherencia al protocolo de Rabia (exposición rábica) por parte de las IPS públicas y privadas.
- 9.2.6 Evaluación del grado de adherencia al protocolo de Leptospirosis por parte de las IPS públicas y privadas
- 9.2.7 Evaluación del grado de adherencia al protocolo de bajo peso al nacer por parte de las IPS públicas y privadas

SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL

Versión: 02

Fecha de Vigencia: 25 de octubre de 2021

- 9.2.8 Evaluación del grado de adherencia a la guía práctica clínica de e Hipertensión Arterial Primaria por parte de las IPS públicas y privadas.
- 9.2.9 Evaluación del grado de adherencia a la guía de práctica clínica de EPOC por parte de las IPS públicas y privadas.
- 9.2.10 Evaluación del grado de adherencia a la guía de práctica clínica de Depresión por parte de las IPS públicas y privadas.
- 9.2.11 Evaluación del grado de adherencia a la guía de práctica clínica o protocolo de VIH por parte de las IPS públicas y privadas.
- 9.2.12 Evaluación de adherencia a la guía de práctica clínica de ideación Y/O conducta suicida por parte de las IPS públicas y privadas.

9.2.12 Revisión de historias clínica de usuarios notificados al SIVIGILA por un evento de interés en salud pública para el apoyo en las unidades de análisis establecidas por los lineamientos nacionales del INS y la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social.

9.3 Inspección y Vigilancia

- 9.3.1. Notificación de IPS por incumplimiento de la normatividad vigente (Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud) a la Secretaria de Salud Departamental de Risaralda.
- 9.3.2 Gestión de PQRS relacionadas con el proceso de atención en las EAPB – IPS públicas y privadas.

10 Indicadores:

La dimensión de prestación de servicios tiene formulado 2 indicadores de bienestar en la matriz estratégica del plan de desarrollo Gobierno de la Ciudad- Pereira capital del eje, a continuación, se describen:

SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL

Versión: 02

Fecha de Vigencia: 25 de octubre de 2021

INDICADOR DE BIENESTAR	LINEA BASE	PROGRAMADO CUATRIENIO (2020-2023)	EJECUTADO (30 septiembre año 2021)	Avance % 2021
Porcentaje de Cumplimiento del sistema obligatorio de garantía de la calidad en IPS públicas y privadas	89%	90%	95%	95%
Porcentaje de Cumplimiento de implementación del programa de seguridad del paciente en IPS públicas y privadas	80%	85%	94%	94%

La dimensión de prestación de servicios tiene formulado 2 indicadores de producto en la matriz estratégica del plan de desarrollo Gobierno de la Ciudad- Pereira capital del eje, a continuación, se describen:

INDICADOR DE PRODUCTO	LINEA BASE	PROGRAMADO CUATRIENIO (2020-2023)	EJECUTADO (SEPTIEMBRE 2021)	Avance % 2021
Porcentaje de IPS con política de Humanización	40%	100%	98%	98%
Porcentaje de adherencia a guías y protocolos de eventos de interés en salud pública priorizados	80%	80%	81%	81%

11 Población objeto – momentos del ciclo de vida

La dimensión de prestación de servicios no tiene enfocadas sus actividades en los momentos del ciclo de vida, lo que significa que sus actividades no se desarrollan en las personas sino en las instituciones como las EAPB y IPS públicas y privadas.

SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL

Versión: 02

Fecha de Vigencia: 25 de octubre de 2021

A continuación, se describen los sujetos intervenidos:

SUJETOS	2.021
EAPB	14
IPS	260
SERVICIOS	45

12 Sectores priorizados

La dimensión de prestación de servicios no se cuenta con sectores priorizados, los sujetos de interés como EAPB y IPS públicas y privadas se encuentran distribuidas en todo el municipio de Pereira incluyendo la zona rural.

13 Matriz actores involucrados (Internos y Externos)

A continuación, se relacionan los actores con los cuales se articula la dimensión de prestación de servicios:

ACTOR	INTERES DE ARTICULACIÓN	RESULTADOS
IPS	Asesoría – acompañamiento – gestión	Cumplimiento de la normatividad. Satisfacción al usuario.
EAPB	Asesoría – acompañamiento – gestión	Cumplimiento de la normatividad. Satisfacción al usuario.
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL, ECONOMICO Y POLÍTICO (ALCALDIA DE PEREIRA)	Política Pública de Habitante de Calle y en calle.	Seguimiento a la Política Pública de habitante de calle y en calle. Gestión de responsabilidades y necesidades población habitante de calle y en calle.
SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL	Direccionamiento – asesoría	Unificación de criterios
ANEC	Representación del profesional de enfermería.	Empoderamiento de la profesión en el departamento de Risaralda.
CONCEJO TECNICO	Consejería – representación del profesional de	Empoderamiento de la profesión en el

SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL

Versión: 02

Fecha de Vigencia: 25 de octubre de 2021

DEPARTAMENTAL DE ENFERMERIA	enfermería.	departamento de Risaralda.
MESA TECNICA DEPARTAMENTAL DE HUMANIZACIÓN	Asesoría – acompañamiento – gestión	Cumplimiento de la normatividad. Política Nacional de Humanización en salud.
UNIVERSIDADES	Convenio Alcaldía de Pereira	Direccionamiento de los estudiantes del programa de enfermería que realizan su práctica en la Secretaria de Salud Pública y Seguridad Social.

14 IDENTIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROGRAMA.

De acuerdo a línea operativa del Plan decenal de Salud Pública la dimensión de prestación de servicios esta inmersa en la dimensión del fortaleciendo de la autoridad sanitaria-

Fortalecimiento de la autoridad sanitaria para la gestión de la salud en el Plan Decenal de Salud Pública es entendida más allá de la ausencia de enfermedad y con la intervención organizada de la sociedad para promover y prolongar la vida, minimizando y, si es posible, eliminando los comportamientos dañinos e influencias perjudiciales de factores medioambientales y sociales.

El Sistema Sanitario es el encargado de garantizar la gestión en salud de los ciudadanos, para lo cual cuenta con la Autoridad Sanitaria que está organizada en tres niveles:

1 nivel nacional: Ministerio de Salud y Protección Social; Instituto Nacional de Salud e Invima; las aseguradoras y el ICA, dependiente del Ministerio de Agricultura.

2 nivel intermedio: Direcciones Territoriales de Salud y laboratorios departamentales y distritales de Salud Pública.

3 nivel local: Direcciones Locales de Salud y los puntos de entrada al país. La dimensión busca fortalecer las Autoridades Sanitarias nacionales y locales para que actúen como planificadores e integradores de las acciones relacionadas con la producción social de la salud dentro y fuera del sector salud. Para ello, deben recuperar, desarrollar o perfeccionar sus capacidades básicas:

Capacidad de medios: que cuenten con los medios y procesos necesarios.

SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL

Versión: 02

Fecha de Vigencia: 25 de octubre de 2021

Capacidad de resultados: cumplimiento óptimo de las funciones de regulación, gestión financiera, vigilancia epidemiológica y sanitaria, movilización social y provisión adecuada de servicios de salud.

Dentro de los objetivos de la dimensión están:

- a) Disminuir el riesgo de enfermedad: aparición de nuevos eventos.
- b) Controlar el riesgo técnico: disminuir las fallas en los servicios de salud.
- c) Reducir la discapacidad evitable. Modelo de atención en salud basado en la estrategia de Atención Primaria en Salud. Acceso universal a la prestación de servicios farmacéuticos esenciales, con énfasis en las enfermedades priorizadas.

Los servicios de salud competirán, basándose en los resultados de salud que producen, por lo que la garantía de calidad y humanización será parte inherente de la cultura de todas las instituciones.

El fortalecimiento de la autoridad sanitaria busca que la entidad territorial mejore su función como autoridad sanitaria, mediante el ejercicio de planificación e integración de las acciones relacionadas con la producción social de la salud, dentro y fuera del sector salud, y con la respuesta del sector, por medio del fortalecimiento de las funciones de regulación, conducción, gestión financiera, fiscalización, vigilancia epidemiológica y sanitaria, movilización social, ejecución de las acciones colectivas y garantía del aseguramiento y la provisión adecuada de servicios de salud.

Los objetivos del componente buscan incorporar el bienestar y la reducción de inequidades en todas las políticas públicas; facilitar el acceso a los planes de beneficios en salud (individuales y colectivos) para toda la población; fortalecer la protección financiera de manera que los eventos de enfermedad o daño no signifiquen la afectación de los recursos de la canasta básica y ahorros financieros de los individuos o su familia.

La dimensión tiene estrategias para garantizar el aseguramiento y provisión adecuada de servicios de salud: Gestión de la oferta de servicios. Política Farmacéutica Nacional. Eliminación de barreras de acceso a servicios de salud. Modelo Atención Primaria en Salud. Política Nacional del Talento Humano en Salud. Estrategia para incrementar la resolutiveidad y disponibilidad de talento humano en salud. Implementación del Mecanismo de Evaluación de Actores del Sistema por Resultados en Salud.

15 GUÍAS Y PROTOCOLOS DEL PROGRAMA

15.1 GUÍAS

15.1.1 Guía de práctica clínica de Atención del Parto.

**SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD
SOCIAL**

Versión: 02

Fecha de Vigencia: 25 de octubre de 2021

15.1.2 Guía de práctica Atención del Recién Nacido.

15.1.3 Guía de atención integral de Malaria.

15.1.4 Guía de atención integral de Dengue.

15.1.5 Guía práctica clínica de e Hipertensión Arterial Primaria.

15.1.6 Guía de práctica clínica de EPOC.

15.1.7 Guía de práctica clínica de Depresión.

15.1.8 Guía de práctica clínica de VIH.

15.1.9 Guía de práctica clínica de ideación Y/O conducta suicida.

15.2 Protocolos

15.2.1 Protocolo de Rabia (exposición rábica).

15.2.2 Protocolo de dengue.

15.2.3 Protocolo de Malaria.

15.2.4 Protocolo de Leptospirosis.

15.2.5 Protocolo VIH.

15.2.6 Protocolo de bajo al nacer.

16 Formatos exclusivos utilizados en el programa (internos y/o externos)

**SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD
SOCIAL**

Versión: 02

Fecha de Vigencia: 25 de octubre de 2021

- 16.1 Acta Asistencia Técnica Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud IPS (V4).
- 16.2 Acta Asistencia Técnica ESE SALUD PEREIRA Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (3).
- 16.3 Acta Asistencia Técnica ESE SALUD PEREIRA seguridad del paciente (3).
- 16.4 Acta Asistencia Técnica Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad EAPB (V4).
- 16.5 Acta Asistencia Técnica EAPB Seguridad del paciente (5%).
- 16.6 Acta Asistencia Técnica Binomio Madre – Hijo IPS (4).
- 16.7 Informe Ejecutivo (V3).
- 16.8 Acta Asistencia Técnica Seguridad del Paciente IPS (V6).
- 16.9 Acta Asistencia Técnica (EAPB) Seguridad del paciente.
- 16.10 Instrumento de Evaluación de adherencia Guía de Práctica Clínica Depresión.
- 16.11 Instrumento de Evaluación de adherencia Guía de Práctica Clínica Hipertensión Arterial Primaria.
- 16.12 Informe mensual.
- 16.13 Acta de Reunión.
- 16.14 Comité de Infecciones (V4).
- 16.15 Acta proceso acompañamiento IPS servicios (V2).
- 16.16 Instrumento verificación adherencia GPC Conducta Suicida (V1).
- 16.17 Instrumento evaluación Atención del parto (v1).
- 16.18 Instrumento evaluación Atención del recién nacido (V1).
- 16.19 Instrumento evaluación bajo peso al nacer (V1).

SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL

Versión: 02

Fecha de Vigencia: 25 de octubre de 2021

16.20 Instrumento evaluación VIH (V1).

16 Relación de informes a presentar por programa

La dimensión de prestación de servicios debe presentar los siguientes informes:

TIPO DE INFORME	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	AREA A REPORTAR INFORME
Informe de gestión	Trimestral	Líder Dimensión Prestación de Servicios	PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN SALUD
Seguimiento a los indicadores de bienestar (Plan de Desarrollo)	Trimestral - mensual	Líder Dimensión Prestación de Servicios	PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN SALUD
Seguimiento a los indicadores de producto (Plan de Desarrollo)	Trimestral - mensual	Líder Dimensión Prestación de Servicios	PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN SALUD
Seguimiento Plan de acción Municipal (Proyecto)	Trimestral	Líder Dimensión Prestación de Servicios	PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN SALUD
Seguimiento Plan Territorial de Salud	Trimestral	Líder Dimensión Prestación de Servicios	PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN SALUD
Seguimiento Decreto 2193 de 2004 (ESE Salud Pereira) Indicadores de Calidad - producción	Trimestral	Líder Dimensión Prestación de Servicios	DIRECCIÓN OPERATIVA VIGILANCIA, CONTROL Y ASEGURAMIENTO
Seguimiento Política Pública Habitante de calle y en calle.	Trimestral	Líder Dimensión Prestación de Servicios	PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN SALUD REFERENTE ASIGNADO POR LA SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL
Informes mensuales (consolidado visitas de	Mensual	talento humano de la Dimensión Prestación de	LÍDER DE LA DIMENSIÓN

SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL

Versión: 02

Fecha de Vigencia: 25 de octubre de 2021

asistencia técnica y evaluación de adherencia)		Servicios	
Matrices de seguimiento IPS - % de cumplimiento	Mensual	Talento humano de la Dimensión Prestación de Servicios	LÍDER DE LA DIMENSIÓN
Informes finales (Resultado evaluación de adherencia eventos de interés en salud pública)	ANUAL	Talento humano de la Dimensión Prestación de Servicios	LÍDER DE LA DIMENSIÓN – DIMENSIONES RELACIONADAS CON LOS EVENTOS DE INTERES EN SALUD PÚBLICA EVALUADOS

17 Relación de comités a los cuales pertenece el programa

La Líder de la dimensión de prestación de servicios fue delegada por la Secretaria de Salud para asistir a las reuniones convocadas por:

- CONCEJO TÉCNICO DEPARTAMENTAL DE ENFERMERIA (CTDE).
- ANEC (Asociación Nacional de Enfermeras de Colombia).
- MESA TECNICA DEPARTAMENTAL DE HUMANIZACIÓN.
- COMITÉ MUNICIPAL DE HABITANTE DE CALLE.
- MESA METROPOLITANA DE HABITANTE DE CALLE.

18 Participación en las Políticas Públicas Municipales

La líder de la dimensión de prestación de servicios es la responsable del seguimiento de las acciones asignadas a la Secretaria de Salud Pública y Seguridad Social en la Política Pública de habitante de calle y en calle, además debe responder por la ejecución de la siguiente acción de la política anteriormente mencionada:

- Visitas de seguimiento a la atención prestada al habitante de calle y en calle (servicios de urgencias – ESE Salud Pereira).

OLGA H. TRUJILLO FLÓREZ
LÍDER DIMENSIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS