

**PROPUESTA DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA ESE HOSPITAL
LOCAL DE SAN FERNANDO EN EL DISTRITO TURISTICO DE
CARTAGENA.**

GISELLA BARCASNEGRAS AMOR

MARIANELLA JULIO BERRIO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA TECNOLÓGICA DE BOLIVAR

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C.

2001

**PROPUESTA DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA ESE HOSPITAL
LOCAL DE SAN FERNANDO EN EL DISTRITO TURISTICO DE
CARTAGENA.**

GISELLA BARCASNEGRAS AMOR

MARIANELLA JULIO BERRIO

Tesis de grado para optar al titulo de Administrador de Empresas

**Director
LUIS ALBERTO MOSQUERA VEGA
Administrador de Empresa
Especialista en Metodología**

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA TECNOLÓGICA DE BOLIVAR

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C.

2001

Nota de Aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Ciudad y Fecha

**La Corporación Universitaria Tecnológica de Bolívar se reserva el
derecho de propiedad intelectual de todos los trabajos de grado
aprobados y no pueden ser explotados comercialmente sin su
autorización.**

DEDICATORIA

SEÑOR, quiero dedicarte este trabajo, porque sin ti no habría tenido la fuerza suficiente para poder culminarlo. Y en especial a mis padres ALCIRA AMOR y MIGUEL BARCASNEGRAS, por su tolerancia, por su apoyo, y colaboración incondicional sin ustedes no sería la persona que soy hoy en día, muchísimas gracias. También a mis hermanos y amigos, gracias por ayudarme y por animarme a salir adelante. Y a mi misma por mi dedicación y empeño.

GISSELLA BARCASNEGRAS AMOR

DEDICATORIA

La culminación de este trabajo va dedicado a mis padres CRESCENCIA BERRIO y SENEN JULIO quienes con su esfuerzo y comprensión han contribuido en la realización de este, a Gisella Barcasnegras por su confianza en realizar este proyecto conmigo, a Mac Julio quien me apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera y a Mi porque con empeño alcance una de mis metas para ser profesional.

MARIANELLA JULIO BERRIO

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus agradecimientos a:

Álvaro Cruz Quintero, Medico Urgenciólogo, Director de la Red de Urgencias del Departamento Administrativo Distrital de Salud DADIS. Por su inmensa colaboración.

Luis Alberto Mosquera, Administrador de Empresas; Director de la Investigación especialista en metodología, agradecemos sacrificar tus vacaciones y colaborar en nuestro proyecto.

Irina Meza Nieto, Enfermera Especialista en Gerencia en Salud, por sus valiosas orientaciones.

Marta Meza, compañera y amiga, gracias por querer siempre colaborar.

Mac Julio, Ingeniero en sistemas por su apoyo y colaboración durante la consecución de la investigación.

Jorge Saravia, Contador Publico, por estar en los momentos en que mas te necesitamos y por tu colaboración.

Oscar Castillo, Economista; gracias por estar siempre al pendiente y colaborarnos en este nuevo proyecto.

Y a todas aquellas personas y amigos(a) que colaboraron para la culminación de este proyecto.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	
1. DESARROLLO HISTORICO DE LA ESE HOSPITAL LOCAL DE SAN FERNANDO DEL DISTRITO TURÍSTICO DE CARTAGENA.....	15
1.1. ANTECEDENTES.....	15
1.1.1. Distribución por zonas de las instituciones prestadoras de servicios en el Distrito Turístico de Cartagena.....	15
1.1.1.1. Alcaldía zona histórica y turística.....	15
1.1.1.2. Alcaldía zona norte.....	16
1.1.1.3. Alcaldía zona sur oriental.....	17
1.1.1.4. Alcaldía zona centro.....	17
1.1.1.5. Alcaldía sur occidental.....	18
1.2. EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E.....	21
1.2.1. Creación de la empresa social del estado de san fernando.....	22
1.2.1.1. Creación.....	21
1.2.1.2. Naturaleza jurídica.....	22
1.2.1.3. Denominación.....	22
1.2.1.4. Objeto.....	22
1.2.1.5. Funciones.....	23
1.2.1.6. Principios básicos.....	24
1.2.1.7. Patrimonio.....	25
1.2.1.8. Estructura básica.....	27

1.2.1.9. Órganos de dirección.....	28
1.2.1.9.1. Directiva.....	28
1.2.1.9.2. Gerente.....	30
1.2.1.9.2.1. Requisitos para ser gerente.....	30
1.2.1.9.2.2. Funciones para ser gerente.....	31
1.2.1.10. Régimen jurídico.....	32
1.2.1.10.1. Régimen jurídico de los actos.....	32
1.2.1.10.2. Régimen jurídico de los contratos.....	33
1.2.1.11. Régimen de personal y otros.....	33
1.2.1.11.1. Régimen personal.....	33
1.2.1.11.2. Régimen disciplinario.....	34
1.2.1.11.3. Régimen presupuestal.....	34
1.2.1.11.4. De la deuda prestacional.....	35
1.2.1.11.5. Transferencia.....	35
1.2.1.11.6. Régimen tributario.....	35
1.2.1.11.7. De la participación en sociedades y asociaciones.....	35
1.2.1.12. Control.....	36
1.2.1.12.1. Control interno.....	36
1.2.1.12.2. Control fiscal.....	36
1.2.1.12.3. Del revisor fiscal.....	36
1.2.1.13. Del plan de desarrollo.....	37
1.2.1.14. Artículo transitorio.....	37
1.2.1.15. Nombre de los cargos de la E.S.E Hospital Local de San Fernando.....	37
 2. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LA POBLACION DONDE SE ENCUENTRA UBICADA LA E.S.E HOSPITAL LOCAL DE SAN FERNANDO.....	 39

3. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS COORDINADORES DE LAS UPAS QUE CONFORMAN LA E.S.E HOSPITAL LOCAL DE SAN FERNANDO.....	46
4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LA GERENTE DE LA E.S.E HOSPITAL LOCAL DE SAN FERNANDO.....	65
5. RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN DIRECTA REALIZADA EN LAS UPAS QUE CONFORMA LA E.S.E HOSPITAL LOCAL DE SAN FERNANDO.....	71
6. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS HAITANTES, COORDINADORES, GERENTE Y OBSERVACIÓN DIRECTA QUE SE APLICO EN LAS IPS QUE CONFORMAN LA E.S.E HOSPITAL LOCAL DE SAN FERNANDO.....	76
7. CONCLUSIONES	
8. RECOMENDACIONES	

BIBLIOGRAFÍA

Lista de Cuadros

	Pág
Cuadro 1. Alcaldía zona histórica y turística. Primer nivel.....	15
Cuadro 2. Alcaldía zona histórica y turística. Tercer nivel.....	16
Cuadro 3. Alcaldía zona norte. Primer nivel.....	16
Cuadro 4. Alcaldía zona norte. Segundo nivel.....	16
Cuadro 5. Alcaldía zona sur oriental. Primer nivel.....	17
Cuadro 6. Alcaldía zona centro. Primer nivel.....	17
Cuadro 7. Alcaldía zona centro. Segundo nivel.....	17
Cuadro 8. Alcaldía centro. Tercer nivel.....	18
Cuadro 9. Alcaldía sur occidental. Primer nivel.....	18
Cuadro 10. Régimen al cual pertenece la población donde se encuentra ubicada la E.S.E Hospital Local de San Fernando.....	39
Cuadro 11. Institución a la cual se dirige, cuando requiere los servicios de salud, la población donde se encuentra ubicada la E.S.E Hospital Local de San Fernando.	40
Cuadro 12. Calificación que le otorga al servicio de salud que recibe la población donde se encuentra ubicada la E.S.E Hospital Local de San Fernando.	41
Cuadro 13. Servicio solicitado por la población donde se encuentra ubicada la E.S.E Hospital Local de San Fernando.....	42
Cuadro 14. Servicios que les gustaría encontrar a los usuarios de las IPS que conforman la E.S.E Hospital Local de San Fernando.....	43
Cuadro 15. Horario de preferencia para la prestación del servicio de salud de la población donde se encuentra ubicada la E.S.E Hospital Local de San Fernando.....	44
Cuadro 16. Aspectos que deben mejorar en el servicio que prestan las IPS que conforman la E.S.E Hospital Local de San Fernando.....	45
Cuadro 17. Servicios que prestan y número de pacientes atendidos	

en promedio semanalmente en cada modalidad de la E.S.E Hospital Local de San Fernando.....	46
Cuadro 18. Edad de los pacientes que solicitan con mayor frecuencia los servicios de la E.S.E Hospital Local de San Fernando.....	47
Cuadro 19. Frecuencia con que la comunidad donde se encuentra la E.S.E Hospital Local de San Fernando solicitan servicios quirúrgicos.....	48
Cuadro 20. Servicios quirúrgicos que requiere la comunidad y que se pueden implementar en las IPS que conforman la E.S.E Hospital Local de San Fernando.....	49
Cuadro 21. Pacientes en promedio dejados de atender semanalmente en las IPS que conforman la E.S.E Hospital Local de San Fernando.....	50
Cuadro 22. Miembros operativos y administrativos con que cuentan las IPS que conforman la E.S.E Hospital Local de San Fernando.....	51
Cuadro 23. Motivos por los cuales se dejan de atender pacientes en las UPAS que conforman la E.S.E Hospital Local de San Fernando.....	52
Cuadro 24. Tipo de recurso humano operativo y cantidad que les hace falta a las UPAS que conforman la E.S.E Hospital Local de San Fernando.....	53
Cuadro 25. Tipo de recurso humano administrativo y cantidad que les hace falta a las UPAS que conforman la E.S.E Hospital Local de San Fernando.....	54
Cuadro 26. Condición de la planta física donde se encuentran las UPAS que conforman la E.S.E Hospital Local de San Fernando.....	55
Cuadro 27. Posición de los coordinadores de las UPAS frente a las sugerencias de los usuarios para mejorar la calidad del servicio que se presta en la E.S.E Hospital Local de San Fernando.....	56
Cuadro 28. Existencia en las IPS de procedimientos para evaluar el desempeño del personal	57
Cuadro 29. Tiempo de los planes que se proyectan a la comunidad.....	58
Cuadro 30. Elementos de organización con que cuentan las UPAS que conforman la E.S.E Hospital Local de San Fernando.....	59
Cuadro 31. Distribución porcentual de los pacientes que utilizan las UPAS de la E.S.E Hospital Local de San Fernando.....	60
Cuadro 32. Políticas utilizadas para la dirección del personal.....	61
Cuadro 33. Tipos de decisiones que toman los coordinadores de las UPAS de la E.S.E Hospital Local de San Fernando.....	62

Cuadro 34. Aspectos que deben mejorar desde el punto de vista administrativo y en la prestación del servicio en las IPS que conforman la E.S.E Hospital Local de San Fernando según criterio de los coordinadores.....63

Lista de Figuras

	Pág
Figura 1. Régimen al cual pertenece la población donde se encuentra ubicada la E.S.E Hospital Local de San Fernando.....	39
Figura 2. Institución a la cual se dirige cuando requiere los servicios de salud la población donde se encuentra ubicada la E.S.E Hospital Local de San Fernando.....	40
Figura 3. Calificación otorgada por la población ubicada en la E.S.E al servicio de salud recibido.....	41
Figura 4. Horario de preferencia para la prestación del servicio de salud de la población donde se encuentra ubicada la E.S.E.....	44
Figura 5. Aspectos que deben mejorar en el servicio que prestan las IPS.....	45
Figura 6. Servicios quirúrgicos que requiere la comunidad y que se pueden implementar en las IPS que conforman la E.S.E.....	49
Figura 7. Tipo de recurso humano administrativo y cantidad que les hace falta a las UPAS que conforman la E.S.E Hospital Local de San Fernando.....	54
Figura 8. Condición de la planta física donde se encuentran las UPAS que conforman la E.S.E Hospital Local de San Fernando.....	57
Figura 9. Tiempo de los planes que se proyectan a la comunidad.....	58
Figura 10. Elementos de organización con que cuentan las UPAS que conforman la E.S.E Hospital Local de San Fernando.....	59

Figura 11. Políticas utilizadas para la dirección del personal.....	61
Figura 12. Aspectos que deben mejorar desde el punto de vista administrativo y en la prestación del servicio en las IPS.....	63

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Departamento Administrativo Distrital de Salud. DADIS
Sistemas Locales de Salud. SILOS

Anexo B. IPS que conforman las E.S.Es creadas en el Distrito Turístico de
Cartagena.

Anexo C. Encuestas.

RESUMEN

TITULO: PROPUESTA DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA ESE

HOSPITAL LOCAL DE SAN FERNANDO EN EL DISTRITO TURÍSTICO DE CARTAGENA.

AUTORES: GISELLA BARCASNEGRAS AMOR . cod. 9411598
MARIANELLA JULIO BERRIO. cod. 9411511

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN: Proponer un modelo de gestión administrativa para la ESE Hospital Local de San Fernando en el distrito turístico de Cartagena.

METODOLOGÍA: Para la investigación del proyecto se aplicó la metodología de investigación descriptiva, por cuanto presenta detalladamente la forma de administrar la ESE Hospital Local de San Fernando teniendo en cuenta sus necesidades y proyección y se define en términos claros y específicos las características de la propuesta administrativa; mediante la utilización de información primaria: entrevistas, encuestas, observación directa.

RESUMEN: El proyecto se divide en 6 capítulos:

Capítulo 1: Hace referencia al desarrollo histórico de la ESE Hospital Local de San Fernando

Capítulo 2: Muestra los resultados de las encuestas aplicadas a la población donde se encuentra ubicada la ESE Hospital Local de San Fernando

Capítulo 3: Muestra los resultados de las encuestas aplicadas a los coordinadores de las UPAS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando

Capítulo 4: Muestra los resultados de la encuesta aplicada a la gerente de la ESE Hospital Local de San Fernando

Capítulo 5: Muestra los resultados de la observación directa realizada en las UPAS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando

Capítulo 6: Análisis de las encuestas aplicadas a los habitantes, coordinadores, gerente y observación directa que se aplicó en las IPS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando

RESULTADOS:

GLOSARIO

CLIENTE INTERNO: Reciben Este nombre los empleados que laboran en el Cap como: médicos, enfermeras, odontólogos, recaudadoras, personal de servicio generales etc.

COPACO: Comités de Participación Comunitaria.

E.S.E.: Empresa Social del Estado.

U.P.A: Unidad Periférica de Atención.

SILOS: Sistemas Locales de Salud.

SISBEN: Sistema de Selección de Beneficiario.

DADIS: Departamento Administrativo Distrital de Salud.

I.P.S.: Institución Prestadora de Servicios en salud cuyo objetivo, es la conservación de la salud familiar y comunitaria, ya sea del régimen contributivo o subsidiado.

REGIMEN CONTRIBUTIVO: Regula la vinculación de los individuos y las familias al sistema general de seguridad social cuando se realiza a través de un aporte.

REGIMEN SUBSIDIADO: Conjunto de normas que rigen el ingreso de las personas sin capacidad de pago y su núcleo familiar al sistema general de seguridad social en salud.

SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL: Es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos, de que disponen la persona y la comunidad para gozar de una calidad de vida, mediante el cumplimiento progresivo de los planes y programas que el estado y la sociedad desarrollen para proporcionar la cobertura integral de las contingencias, especialmente las que menoscaban la salud y la capacidad económica de los habitantes del territorio nacional con el fin de lograr el bienestar individual y la integración de la comunidad.

INTRODUCCION

El sistema de Seguridad Social en Colombia reorganizado por la ley 100 de 1993, estableció tres puertas de acceso o entradas al sistema de salud así: Régimen Contributivo, Régimen Subsidiado y Vinculados.

En el Distrito Turístico de Cartagena según acuerdo 43 del 24 de diciembre de 1999 se crean tres (3) Empresas Sociales del Estado (ESE). En el presente trabajo, se propone la creación de un modelo de gestión administrativa para la empresa social del estado Hospital Local de San Fernando, a partir de sus necesidades y proyecciones. En la primera parte correspondiente al anteproyecto se hace la planeación de la investigación, basados en una metodología descriptiva donde se mencionan y se construyen las herramientas que serán utilizadas para recoger la información tales como el formato de entrevistas, encuestas y observación directa.

En el desarrollo del trabajo se muestra la presencia histórica de la ESE Hospital Local de San Fernando desde sus inicios hasta su estado actual, seguidamente se hace una descripción de la infraestructura física existente de las Unidades Periféricas de Atención (UPA), que conforman la ESE, posteriormente se presenta un diagnostico sobre la gestión administrativa donde se señalan fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades. Todo lo anterior teniendo

en cuenta necesidades y proyecciones de la atención en salud que requiere la población beneficiada con esta ESE, sirviendo como base para construir un modelo de gestión administrativa.

1. DESARROLLO HISTORICO DE LA ESE HOSPITAL LOCAL DE SAN FERNANDO DEL DISTRITO TURISTICO DE CARTAGENA

1.1. ANTECEDENTES

Según el estudio “ Cartagena en Síntesis” realizado en 1997 por la secretaria de planeación distrital durante la alcaldía del doctor Nicolás Curi Vergara, se realizó una distribución por zonas de las instituciones prestadoras del servicio de salud, así:

1.1.1. Distribución por zonas de las instituciones prestadoras de servicios de salud en el distrito turístico de Cartagena.

1.1.1.1. Alcaldía zona histórica y turística (véase cuadros 1 y 2)

Primer Nivel

Cuadro 1 Alcaldía zona histórica y turística

IPS	DIRECCIÓN
CAP Bayunca	Corregimiento
CAP Boquilla	Corregimiento
CS San Diego (Cárcel)	S. Diego, C. Campo Sto.39 cr. 9
CS Fátima	Car. 108 #25-01 Getsemaní
CS Tierra Bomba	Corregimiento
CS Caño del Oro	Corregimiento
CS Bocachica	Corregimiento
CS Punta Arena	Corregimiento
CS Arroyo de Piedra	Corregimiento
CS Arroyo Grande	Corregimiento
CS Isla Fuerte	Corregimiento
CS Punta Canoa	Corregimiento
CS Manzanillo del Mar	Corregimiento

CS Isla del Rosario	Corregimiento
CS Arroyo de las Canoas	Corregimiento
CS Barú	Corregimiento
CS Santana	Corregimiento
CS Ararca	Corregimiento
CS Puerto Rey	Corregimiento
CS Pontezuela	Corregimiento
CS Recreo y Leticia	Corregimiento

Segundo Nivel
No hay

Tercer Nivel

Cuadro 2 Alcaldía zona histórica y turística

INSTITUCIÓN	DIRECCION
Hospital Naval	Bocagrande Sector El Limbo

1.1.1.2 Alcaldía zona norte (véase cuadros 3 y 4)

Primer Nivel

Cuadro 3 Alcaldía zona norte

IPS	DIRECCION
CS San Francisco	M1 L4 Barrio San Francisco
CS San Pedro y Libertad	San Pedro y Libertad
CS Canapote	Clle 62 Cra 14 Esquina
CS Daniel Lemaitre	Clle 69 Cra 14 A B. Daniel lemaître

Segundo Nivel

Cuadro 4 Alcaldía zona norte

IPS	DIRECCION
Clínica Club de Leones	Espinal, C 17 # 32-72 Av. A. Arévalo
Hospital Inf. N: Francisco	Bruselas
Clínica Maternidad Rafael Calvo	Bruselas

Tercer Nivel:
No hay

1.1.1.1.3. Alcaldía zona sur oriental (véase cuadro 5)

Primer Nivel

cuadro 5 Alcaldía zona sur oriental

IPS	DIRECCION
CAP La Esperanza	B. La Esperanza Av. Principal

CAP La Candelaria	Av. Pedro Romero Sector. Alci.
CAP Olaya Herrera	Frente Estación Policía
CAP El Pozon	Pozon Cille P/pal. Al lado CAI # 6
CAP La Magdalena	B. La Magd. Ctra. Ant. Cordialidad
CS Fredonia	Cra. 79 #32 B 36 (Sector Olaya)
CS Ricaute	Clausurado
CS Las Americas	Clausurado
CS Boston	Cille. De las Flores Cra. 31- C
CDV La Candelaria	Av. Pedro Romero, Sector Candelaria
CS Foco Rojo	Olaya, Sector Foco Rojo
CS Republica del Líbano	Olaya, Sector 11 de Nov.

Segundo Nivel
No Hay

Tercer Nivel
No hay

1.1.1.4 Alcaldía zona centro (véase cuadros 6, 7 y 8)

Primer Nivel

Cuadro 6 Alcaldía zona centro

IPS	DIRECCION
CAP El Nuevo Bosque	B. Nuevo Bosque M1 L 14B
CAP Los Cerros	B. Los Cerros Av. Principal
CS San Vicente de Paul	B. Escallon Villa Cille 7 de agosto
CS El Bosque	B. Bosque Av. Pedro Vélez
CS Las Gaviotas	B. Las Gaviotas

Segundo Nivel

Cuadro 7 Alcaldía zona centro

INSTITUCIÓN	DIRECCION
Hospital San Pablo	Zaragocilla Ciudadela Universitaria

Tercer Nivel

Cuadro 8 Alcaldía zona centro

INSTITUCIÓN	DIRECCION
Hospital Universitario	Zaragocilla Ciudadela Universitaria
Clínica de los Seguros S/ les	Av. Principal del Bosque

1.1.1.5. Alcaldía zona sur occidental (véase cuadro 9)

Primer nivel

Cuadro 9 Alcaldía zona sur occidental

IPS	DIRECCION
CAP Blas de Lezo	B. Blas de lezo Clle 25 #38-110
CAP Arroz Barato	B. Arroz Barato. Av. Principal
CAP Pasacaballos	Corregimiento Plaza Principal
CAP San Fernando	B. San Fernando Clle Ibiza con Electrf.
CS Albornoz	Escuela Mixta Albornoz M- 54
CS El Socorro	B. El Socorro Plan 134
CS Ternera	Ternera Calle # 32-33
CS Las Reinas	Ctera. P/pal. San Pedro Martir Cra 14
CS Henequen	Sector Henequen

Segundo Nivel:

Públicas: No hay

Tercer Nivel

Públicas: No hay

Como se puede observar la prestación del servicio de salud estaba agrupada a través de las alcaldías menores, este fue uno de los primeros intentos de darle orden administrativo al manejo del sistema de salud, dado que anteriormente las diferentes comunidades seleccionaban un sitio o lugar donde funcionarían los centros de salud cuyos recursos tanto físicos como humanos eran reducidos. Posteriormente al ritmo que crecían las comunidades por diversas causas, los líderes de JAC (Juntas de Acción Local), JAL (Junta Administradora Local), COPACO (Comité de Participación Comunitaria) creados por la ley 10 de 1990, impulsaron la necesidad de ampliar la capacidad de atención de estos e implementar en ellos mas servicios. En el año de 1994 el alcalde Gabriel García Romero propuso la idea de crear centros de atención permanente, quiso cristalizar su idea, acondicionando y poniendo a funcionar algunos para probar su viabilidad, estos fueron: Cap de Pasacaballos, Cap Arroz Barato, Cap San Fernando, Cap Esperanza y Cap Boquilla.

Con el tiempo se fue observando la gran acogida que tuvieron los centros de atención permanente debido a que estos descongestionan los hospitales de II y III nivel; su ubicación geográfica les permite mayor oportunidad de accesibilidad en la atención a los usuarios de los diferentes servicios. Por estos motivos los alcaldes venideros continuaron con la creación de otros CAP, estos centros estuvieron bajo la dirección del Departamento Administrativo Distrital de Salud (DADIS), bajo la supervisión de la alcaldía mayor, a través de las desmontadas alcaldías menores, quien era el ente de carácter especializado encargado de controlar, dirigir, coordinar, financiar y ejecutar el servicio público de la salud en el territorio distrital.

El DADIS elaboró un plan de salud distrital orientado a elevar y mejorar el nivel de vida de la población; a través de las acciones de salud como son: la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación. Esto permite intervenir en el control de los factores condicionantes de la salud, sobre cada uno de sus componentes y el bienestar de la población, garantizando la ampliación de la cobertura y el acceso de la población de menores recursos a los servicios públicos de salud y seguridad social.

En 1998 se subdividió el distrito de Cartagena en cinco (5) SILOS (Sistemas Locales de Salud): Olaya Herrera, San Fernando, Nuevo Bosque, Canapote y Fátima. (Véase anexo A)

Esto surge para mejorar las condiciones administrativas de los CAP, pero aún así, el DADIS seguía ejerciendo el control. Luego y debido a las exigencias legislativas en salud, en 1999 según acuerdo n. 43 del 24 de diciembre de 1999 del concejo distrital de Cartagena desaparecen los SILOS y aparece una nueva figura a la que llamarán EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO “ESE”, que constituyen una categoría especial de entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, creadas por la ley o por las asambleas o concejos. En el distrito se crean tres (3) Empresas Sociales del Estado. (Véase anexo B)

Es así como estas entidades abarcarían los CAP y los centros de salud, y el DADIS pasaría de administrador a fiscalizador y controlador de las IPS públicas y privadas como han debido serlo desde hace mucho tiempo. Con este hecho se logra la completa descentralización de la salud en el distrito de Cartagena.

Los CAP recibirán el nombre de UPA² (Unidad Periférica de Atención) los cuales continuarán prestando sus servicios a la comunidad, teniendo presente que administrativamente dependerán de la ESE a la que corresponda. Dichas E.S.E son organismos autónomos que deben centrar sus esfuerzos para demostrar que son productivas y altamente competitivas en el mercado de la salud, prestando los servicios con mucha calidad.

1.2. EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO

El concejo distrital de Cartagena, en uso de sus facultades constitucionales, legales y en desarrollo de lo establecido en la ley 10 de 1990, ley 60 de 1993 y

² Art. 9 del acuerdo n. 43 del 24 de diciembre de 1999. Parágrafo.

ley 100 de 1993 y de sus decretos reglamentarios acuerda crear tres Empresas Sociales del Estado con categoría especial de entidades de derecho público descentralizada, del orden distrital con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa.

1.2.1. Creación de la empresa social del estado de San Fernando

1.2.1.1. Creación: Créase la Empresa Social del Estado Hospital Local de San Fernando, la cual tendrá como cabecera el llamado Centro de Atención Permanente – CAP- de San Fernando. Las denominaciones Centro de Atención Permanente – CAP-, Centro de Salud y Puesto de Salud desaparecerán.

1.2.1.2. Naturaleza jurídica: La Empresa Social del Estado –ESE- Hospital Local de San Fernando, es una empresa social del estado que constituye una categoría especial de entidad de derecho público, descentralizada del orden distrital, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita al Departamento Distrital de Salud e integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud y sometido al Régimen jurídico previsto en el artículo 194, 195 y 196 de la ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios y demás normatividad que los modifique, adicione, reformen o sustituyan.

1.2.1.3. Denominación: La denominación de la entidad de derecho público que se crea es: Empresa Social del Estado Hospital Local de San Fernando, que se llamará La Empresa o simplemente la E.S.E.

1.2.1.4. Objeto: El objeto de la Empresa Social del Estado-ESE- Hospital Local de San Fernando es la prestación de los servicios de salud atendidos como servicio público a cargo del Estado y como parte Integrante del Sistema Local de Seguridad Social en Salud, de acuerdo a su nivel de complejidad.

1.2.1.5. Funciones: Son funciones de la Empresa Social del Estado E.S.E Hospital Local de San Fernando, las siguientes:

1. Producir servicios de salud eficientes y efectivo que cumplan con las normas de calidad establecidas, de acuerdo con las reglamentaciones que expida el Ministerio de Salud para tal propósito.
2. Garantizar mediante un manejo gerencial adecuado, la rentabilidad social y financiera de las E.S.E
3. Ofrecer a las Entidades Promotoras de salud – E.P.S – y administradoras del régimen subsidiado A.R.S y demás personas naturales o jurídicas que los demanden, servicios y paquetes de servicios a tarifas competitivas en el mercado.
4. Programar la distribución de los recursos asignados a la entidad, para el cumplimiento de sus respectivas responsabilidades.
5. Proponer planes, programas y proyectos que deban incluirse en los planes y programas del Distrito de Cartagena en el sector salud.

6. Estimular la participación comunitaria en los términos establecidos por la ley y sus decretos reglamentarios.
7. Aplicar el régimen sobre referencia y contrareferencia de pacientes, muestras y estudios, con base en el Decreto 2759 de 1991, emanado del Gobierno Nacional y demás normas sobre el particular.
8. Registrar las actividades realizadas y rendir los informes, según el régimen del subsistema de información.
9. Administrar su presupuesto y asignar recursos en atención a la calidad, cantidad y costo de los servicios programados.
10. Promover la integración funcional.
11. Diagnosticar el estado Salud-Enfermedad, establecer los factores determinantes y contribuir a la elaboración del Plan Local de Salud, efectuando su seguimiento y evaluación con la participación que establece la Ley.
12. Adoptar un modelo de control de gestión con indicadores que permitan evaluar las acciones con los criterios de eficiencia, eficacia y efectividad.
13. Satisfacer los requerimientos del entorno, adecuando continuamente su servicio y funcionamiento.
14. Desarrollar la estructura y capacidad operativa de la E.S.E, mediante la aplicación de principios y técnicas gerenciales que aseguren su supervivencia, crecimiento, calidad de sus recursos, capacidad de competir en el mercado y rentabilidad social y financiera.

1.2.1.6. Principios básicos: La Empresa Social del Estado-E.S.E- Hospital Local de San Fernando, para efectos del cumplimiento del objeto, establecido en el Artículo 3º del presente, se orientará por los siguientes principios básicos:

1. La Eficacia, definida como la mejor utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos, financieros, materiales y humanos con el fin de mejorar las condiciones de salud en la población atendida.
2. La Calidad, relacionada con la atención efectiva, oportuna, personalizada y continua de acuerdo con los estándares aceptados sobre procedimientos científico-técnicos y administrativos y mediante la utilización de la tecnología apropiada, de conformidad con los requerimientos de los servicios de salud que se ofrecen y las normas vigentes sobre la materia.

1.2.1.7. Patrimonio: El patrimonio de la E.S.E. estará representado por:

1. Todos los bienes materiales y físicos, muebles e inmuebles, que actualmente son propiedad del Distrito de Cartagena de Indias que están destinados para la prestación de los servicios de salud por el llamado Centro de Atención Permanente CAP de Canapote, San Fernando y La Esperanza que actualmente vienen funcionando como Hospital Local y que por medio de este se erige en cabecera de la E.S.E
2. Todos los bienes y recursos materiales y físicos, muebles e inmuebles, que actualmente son propiedad del Distrito de Cartagena de Indias que están destinados para la prestación de servicios de salud en las diferentes instituciones.

3. Los bienes de cualquier tipo que la Nación, el Departamento de Bolívar y los Municipios le transfieran a cualquier título o los que se incluyan como parte del presupuesto de renta de la E.S.E en cada vigencia fiscal, conforme al régimen especial que adopte la ley orgánica de presupuesto y la reglamentación respectiva.
4. Los bienes actualmente destinados por la Nación y el departamento de Bolívar al Centro de Atención Permanente – CAP- de San Fernando, y demás unidades periféricas asistenciales (UPA) y los que en el futuro sean destinados a la E.S.E.
5. Los aportes que actualmente recibe el Centro de Atención Permanente –CAP- Hospital Local San Fernando cabecera de la E.S.E y sus unidades periféricas de conformidad con el artículo 9, provenientes del presupuesto nacional, departamental y Distrital.
6. Los recursos recaudados por concepto de contratación y ventas de servicio a las Entidades Promotoras de Salud, los entes territoriales, las ARS, otras instituciones prestadoras de servicios de salud y particulares que lo soliciten.
7. Los ingresos por ventas de medicamentos, las cuotas de recuperación pagadas por los usuarios de acuerdo con su clasificación socioeconómica.
8. Los rendimientos financieros por la inversión de sus recursos.
9. Los recursos provenientes de cooperación internacional.
10. El producto de las donaciones y subvenciones que reciba la E.S.E. De entidades públicas y privadas, nacionales o internacionales, y de personas naturales.

11..Los demás bienes que adquiriera de cualquier título, en su condición de persona jurídica.

Para efectos previstos en los literales 1, 2, y 3 del presente artículo, se elaborará a los treinta días siguientes a la fecha de constitución e instalación de los órganos de dirección de la E.S.E. por los funcionarios designados por el Gerente de la misma y el Departamento Administrativo Distrital de Salud, un inventario pormenorizado de tales bienes, refrendado por el delegado de la Contraloría Distrital ante el organismo.

El gerente de la E.S.E. gestionará ante el distrito de Cartagena a través de la Secretaría de Asuntos Jurídicos y demás entes competentes, para que se adelanten las diligencias pertinentes y se dé legalización pronta a la transferencia de dominio y propiedad en cabeza de la E.S.E. de los bienes de que tratan los literales 1, 2, 3 y 4 de este artículo.

1.2.1.8. Estructura básica: La Empresa Social del Estado. E.S.E.- Hospital Local de San Fernando tendrá la estructura básica siguiente.

- a) AREA DE DIRECCION: Integrada por una Junta Directiva y la Gerencia; con la misión de mantener la unidad de objetivos e intereses de la organización, identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y determinar los mercados a atender, definir funciones de dirección que exija el normal desenvolvimiento de la E.S.E.

b) AREA DE ATENCIÓN AL USUARIO: Esta área está conformada por el conjunto de unidades orgánico-funcionales encargadas de todo tipo de proceso de producción y prestación de servicios de salud, con sus respectivos procedimientos y actividades, incluyendo la atención administrativa demandada por el usuario. Comprende la definición de políticas institucionales de atención, el tipo de usuario necesario para el efecto, la forma y característica de la atención y dirección y prestación del servicio.

c) AREA DE LOGÍSTICA: Esta área comprende las unidades funcionales encargadas de ejecutar, en coordinación con las demás áreas, los procesos de planeación, adquisición, manejo, utilización, optimización y control de los recursos humanos, financieros, físicos y de información, necesarios para alcanzar y desarrollar los objetivos de la E.S.E y realizar mantenimiento de la planta física y su dotación.

Para los efectos del presente acuerdo y en especial lo establecido en el literal b de este artículo los llamados centros de atención permanente, centros de salud y puestos de salud, se denominarán Unidades Periféricas Asistencial (UPA) las cuales quedan vinculadas a la E.S.E y dependen técnica, científica y administrativamente de la misma.

1.2.1.8. Órganos de dirección: La dirección de la E.S.E. estará a cargo de la Junta Directiva y un Gerente.

1.2.1.9.1. Directiva: La junta directiva de la Empresa Social del Estado E.S.E. – Hospital Local de San Fernando, estará conformada por seis (6) miembros conforme lo establecido en el decreto 1876 de 1994 y el decreto 1757 del mismo año sobre participación social en salud:

- ❖ Dos (2) miembros del sector político –administrativo.
- ❖ El alcalde del Distrito de Cartagena o su delegado, quién la presidirá
- ❖ El Director del Departamento Administrativo Distrital de Salud DADIS de Cartagena de Indias o su delegado.
- ❖ Dos (2) miembros del sector científico de la salud.
- ❖ Un (1) representante de los profesionales de la salud, cualquiera que sea su disciplina, pertenecientes a la nómina de empleados de la institución. Este representante será elegido por voto secreto y en virtud de convocatoria que haga el gerente del organismo. La mitad mas uno de los profesionales de la salud de la nómina de empleados de la E.S:E, constituye quórum para la elección del representante.
- ❖ Un (1) representante de las asociaciones científicas de los diferentes profesionales de la salud que funcionen en el área de cobertura geográfica de la E.S.E.

Este representante será designado en virtud de las ternas que presenten las asociaciones de profesionales de la salud del área de influencia de la E.S.E. ante el director distrital de salud (DADIS) Cartagena de Indias, debiendo este examinar las calidades científicas y administrativas de los candidatos para efectos de su escogencia por el mismo.

En caso de no existir asociaciones científicas de profesionales que funcionen en el área de cobertura de la E.S.E, el gerente de la E.S.E. – Hospital Local de San Fernando convocará a los profesionales de la salud que ejerzan en el área de influencia de la E.S.E distintos a los de la nómina de empleados de la institución, a fin de que se constituyan en asambleas y conformen la terna para la selección del representante ante la

junta directiva que será escogido por el Director Administrativo Distrital de Salud (DADIS) A la terna deberá anexarse el acta de dicha asamblea firmada por todos los asistentes.

- ❖ Dos (2) miembros del sector comunitario.

- ❖ Un (1) representante designado por las asociaciones de Usuarios legalmente establecidas en el área de cobertura de la E.S.E. definida en el presente acuerdo, mediante convocatoria que hará el director del departamento administrativo distrital de salud (DADIS).

- ❖ Un (1) representante designado por los gremios organizados de la producción del área de influencia de la E.S.E.

La organización de la elección correspondiente podrá ser coordinada por la cámara de comercio previa solicitud del departamento administrativo de salud (DADIS). Sí los gremios de producción no tuvieran presencia en el área de cobertura de la E.S.E. el segundo representante será elegido por los comités de participación comunitaria del área de influencia de la E.S.E. por convocatoria del director Administrativo Distrital de Salud.

1.2.1.9.1. Gerente: La E.S.E estará a cargo del gerente, quién es el representante legal de la misma y será nombrado por el Alcalde del distrito de Cartagena de Indias, de acuerdo a lo dispuestos en la ley y la reglamentación que al efecto expida el gobierno nacional, de terna que le presente la junta directiva para un periodo de tres años prorrogables.

1.2.1.9.1.1. Requisitos para ser gerente: Para ser gerente de la

Empresa Social del Estado E.S.E. de San Fernando se requiere:

- a) Ser personal universitario en cualquiera de las áreas o disciplinas sociales.
- b) Poseer título de postgrado en Salud Pública, Administración o Gerencia en Hospitalaria o en disciplina administrativa.
- c) Una experiencia profesional de dos (2) años en cargos a nivel directivo, ejecutivo, asesor profesional en instituciones de salud del sector público o privado.

Las personas que reúnan los requisitos anteriores, requieren para su nombramiento, no encontrarse inmersas en las incompatibilidades e inhabilidades establecidas en la Ley. De conformidad con el decreto 2503 de 1998, con relación al título de formación avanzada postgrado se podrá establecer una equivalencia con tres (3) años de experiencia profesional en cargos específicos del sector de la salud.

1.2.1.9.1.2. Funciones del gerente: Son funciones del gerente, además de las establecidas por la ley, las siguientes:

1. Dirigir la Empresa Social del Estado E.S.E. Hospital Local de San Fernando manteniendo la unidad de intereses con miras al cumplimiento de la misión y el logro de los objetivos institucionales.
2. Realizar la gestión requerida para lograr el desarrollo de las Empresas de conformidad con los planes, programas, proyectos y

subproyectos definidos teniendo en cuenta los perfiles epidemiológicos del área de influencia, las características del entorno y las internas de la Empresa Social del Estado.

3. Articular y coordinar el trabajo que realizan los diferentes niveles de la organización dentro de una concepción participativa de la gestión.
4. Nombrar y remover al personal de la Empresa Social del Estado dentro del marco de las disposiciones legales vigentes.
5. Ser ordenador del gasto y el pago de acuerdo con las facultades que le concede la ley y los reglamentos.
6. Representar a la Empresa Judicial y extrajudicialmente.
7. Velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que rigen las Empresas Sociales del Estado.
8. Preparar el proyecto de presupuesto y el plan de cargos de la Empresa que debe ser presentado a la junta directiva para cada vigencia fiscal.
9. Rendir los informes que le sean solicitados por la junta directiva y demás autoridades competentes.
10. Celebrar los contratos necesarios para la cabal gestión de la Empresa de acuerdo con los montos establecidos por la junta directiva y con el lleno de los requisitos de ley y las normas del presente decreto.
11. Desempeñar las funciones del secretario de la junta directiva y las demás que le sean asignadas.

1.2.1.10. Régimen jurídico

1.2.1.10.1. Régimen jurídicos de los actos: La Empresa Social del Estado E.S.E. Hospital Local de San Fernando estará sujeta al régimen jurídico de las personas de derecho público, con las excepciones que consagren las disposiciones legales

1.2.1.10.2 Régimen jurídico de los contratos: El régimen jurídico de Empresa Social del Estado –E.S.E.- Hospital Local de San Fernando, en materia de contratación, será establecido en las normas de derecho privado sujetándose a la jurisdicción ordinaria de conformidad con las normas sobre la materia. Sin embargo de acuerdo a lo estipulado en el numeral 6 del artículo 195 de la ley 100 de 1993 la E.S.E podrá hacer uso de las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto de contratación administrativa (ley 80 de 1993)

1.2.1.11. Régimen de personal y otros

1.2.1.11.1..Régimen personal: Las personas que sean vinculadas a la Empresa Social del Estado –E.S.E.- Hospital Local de San Fernando, así como las que vienen vinculadas a ella; tendrán el carácter de servidores públicos clasificados como empleados públicos de libre nombramiento y remoción, como empleados de carrera administrativa de y/o como trabajadores oficiales según las disposiciones contenidas en la ley 443 de 1998 y sus decretos reglamentarios y demás normas que las reformen,

modifiquen, adicionen y sustituyan. La E.S.E. dará estricta aplicación a las normas sobre carrera administrativa contemplada en la ley 443 de 1998 y sus decretos reglamentarios.

1.2.1.11.2. Régimen disciplinario: La E.S.E dará aplicación a las normas contenidas en el estatuto anticorrupción ley 190 de 1995 y el código único disciplinario ley 200 de 1995, sus decretos reglamentarios y demás normas y las que por acuerdo adopte la junta directiva de la empresa, con fundamentos y concordancia con la ley.

1.2.1.11.3. Régimen presupuestal: El régimen presupuestal de la Empresa Social del Estado –E.S.E.- Hospital Local de San Fernando será el establecido en la ley orgánica de presupuesto, y las reglamentaciones que al respecto sean expedidas con sometimiento al régimen contable a las instituciones de derecho público. La E.S.E. elaborará autónomamente su presupuesto de ingresos y gastos y lo presentará al Departamento Administrativo de Salud (DADIS), con el fin de garantizar su coherencia y consistencia con el plan sectorial del distrito Cartagena de Indias.

1.2.1.11.4. De la deuda prestacional: La deuda prestacional será asumida por el distrito de Cartagena y con el cumplimiento del trámite respectivo que para cada caso establece las normas vigentes, siendo responsabilidad de la E.S.E las prestaciones que se causen a sus servidores públicos.

1.2.1.11.5. Transferencias: Por su carácter de entidad de derecho público la E.S.E. podrá recibir transferencias directas de los presupuestos de la Nación, del Departamento de Bolívar y del Distrito de Cartagena de Indias.

1.2.1.11.6. Régimen tributario: En todo lo relacionado con tributos nacionales la E.S.E. estará sometida al régimen previsto por los establecimientos sometidos.

1.2.1.11.7. De la participación en sociedades y asociaciones: La E.S.E puede participar en sociedad con asociaciones o funciones existentes o que se crean o se organicen para efectos de desarrollar el principio de integración funcional..

1.2.1.12. Control

1.2.1.12.1. Control interno: La Empresa Social del Estado – E.S.E- Hospital Local de San Fernando tendrá un sistema de control interno el cual tendrá a su vez la complejidad de acuerdo con el desarrollo institucional y se

ejercerá este control de conformidad con la ley 87 de 1993 y demás disposiciones que la modifiquen, deroguen o reglamenten.

1.2.1.12.2. Control fiscal: El control fiscal de la E.S.E será ejercido por la contraloría Distrital y por la Contraloría General de la República de acuerdo con lo establecido en la ley.

1.2.1.12.3. Del revisor fiscal: La E.S.E deberá contratar un revisor fiscal independiente, designado por la junta directiva, quien fijará sus honorarios y a la cual deberán presentar sus informes. La función de revisor fiscal se cumplirá sin menoscabo a las funciones de control fiscal por parte de los organismos competentes señalados en la ley y sus reglamentos.

1.2.1.13. Del plan de desarrollo: La E.S.E deberá elaborar anualmente un plan de desarrollo institucional, de conformidad con la ley y demás reglamentos.

1.2.1.14. Artículo transitorio: El Alcalde Mayor de Cartagena designará a un gerente interno quien a partir de su posesión asumirá las funciones establecidas. Este gestionará en un plazo no mayor a seis (6) meses la organización de la empresa, adelantado para tal efecto la firma de los convenios pertinentes, impulsar los procesos de elección y/o nombramiento

de la junta directiva y las acciones necesarias para garantizar el desarrollo institucional de la E.S.E.

1.2.1.15. Nombre de los cargos en la ese hospital local de San Fernando.

GERENTE

SECRETARIA EJECUTIVA

SECRETARIA

JEFE DE SECCION

PROFESIONAL UNIVERSATARIO

TÉCNICOS

TÉCNICOS ESTADÍSTICO EN SALUD

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

AUXILIAR (RECAUDADOR)

ALMACENISTA AUXILIAR

MENSAJERO

MEDICO GENERAL (8 HORAS)

MEDICO GENERAL (4 HORAR)

MEDICO S.S.O.

MEDICO ESPECIALISTA

ODONTÓLOGO (8 HORAS)

ODONTÓLOGO (4 HORAR)

ODONTÓLOGO S.S.O

BACTERIÓLOGO

TRABAJADORA SOCIAL

HIGIENISTA ORAL

PROMOTOR SOCIAL

ENFERMERO

ENFERMERO S.S.O

AUXILIAR DE ENFERMERIA

AUXILIAR HIGIENE ORAL

AUXILIAR CONSULT-ODONTOLOGICO

CONDUCTOR

AUXILIAR SERVICIOS GENERALES

CELADOR

**2. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LA
POBLACIÓN DONDE SE ENCUENTRA UBICADA LA ESE
HOSPITAL LOCAL DE SAN FERNANDO**

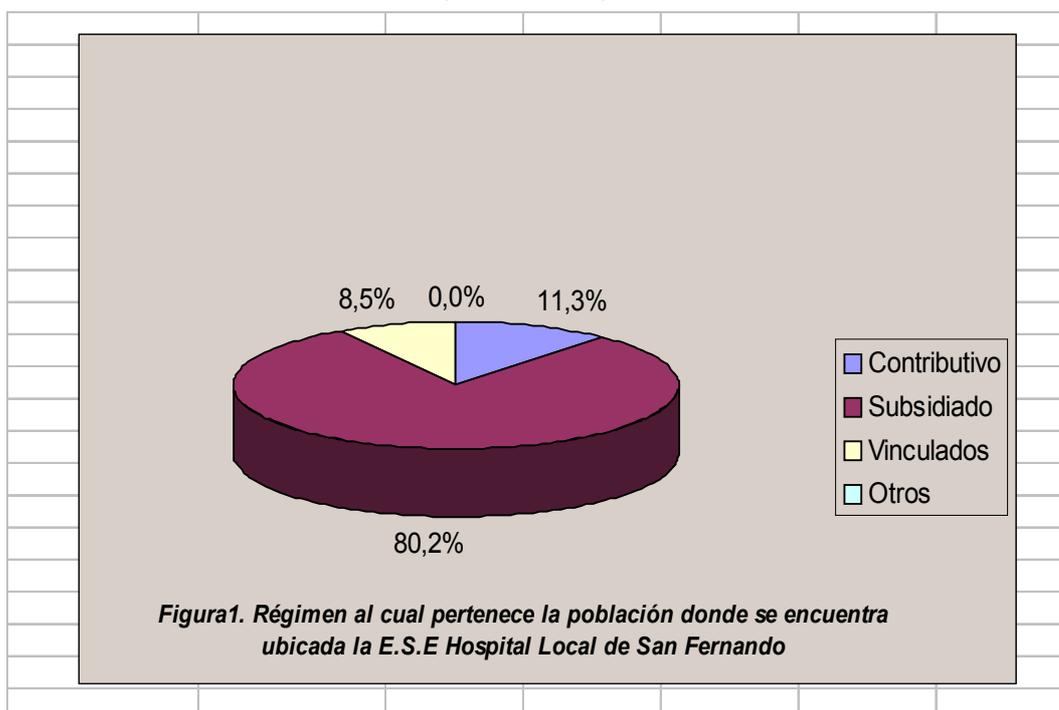
¿ A que régimen de salud pertenece usted?

Cuadro 10. Régimen al cual pertenece la población donde se encuentra ubicada la ESE Hospital Local de San Fernando.

CATEGORIA	F	%
Contributivo	12	11.3%
Subsidiado	85	80.2%
Vinculados	9	8.5%
Otros	0	0%
Total	106	100%

Fuente: Encuesta realizada a la población donde se encuentra ubicada la ESE Hospital Local de San Fernando

Resultados: el 80.2% de la población pertenece al sistema subsidiado, el



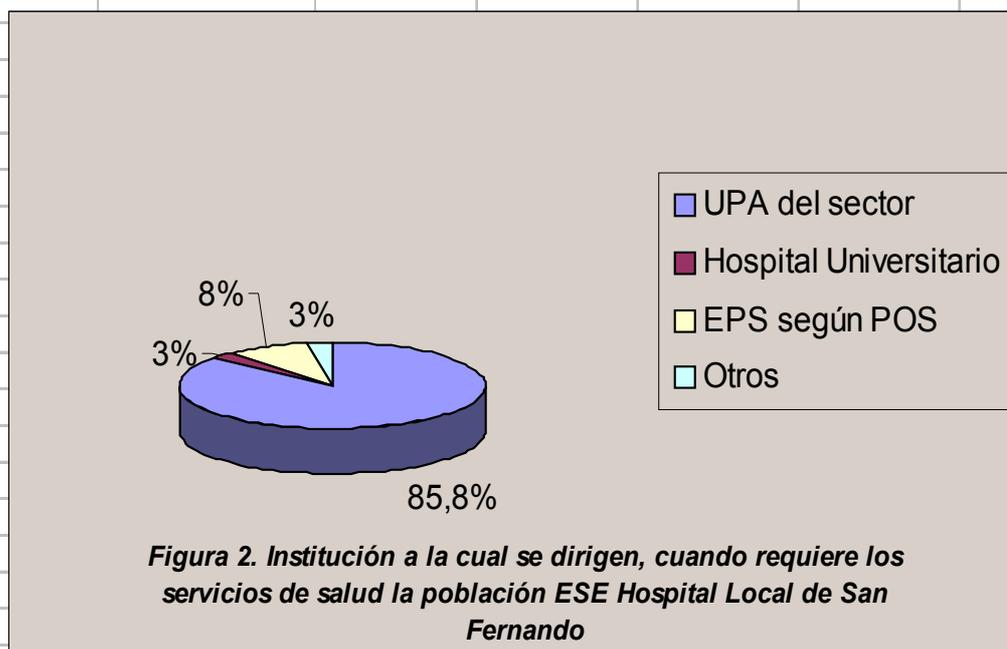
11.3% de los encuestados se encuentra en el régimen contributivo, el 8.5% restante accede a los servicios de salud como vinculados. (véase cuadro 10, figura 1)

¿ Cuando usted requiere los servicios de salud se dirige a?

Cuadro 11. Institución a la cual se dirige, cuando requiere los servicios de salud, la población donde se encuentra ubicada la ESE Hospital Local de San Fernando.

CATEGORÍA	F	%
UPA del sector	91	85.9%
Hospital Universitario	3	2.8%
EPS según POS	9	8.5%
Otros	3	2.8%
Total	106	100%

Fuente: Encuesta realizada a la población donde se encuentra ubicada la ESE Hospital Local de San Fernando



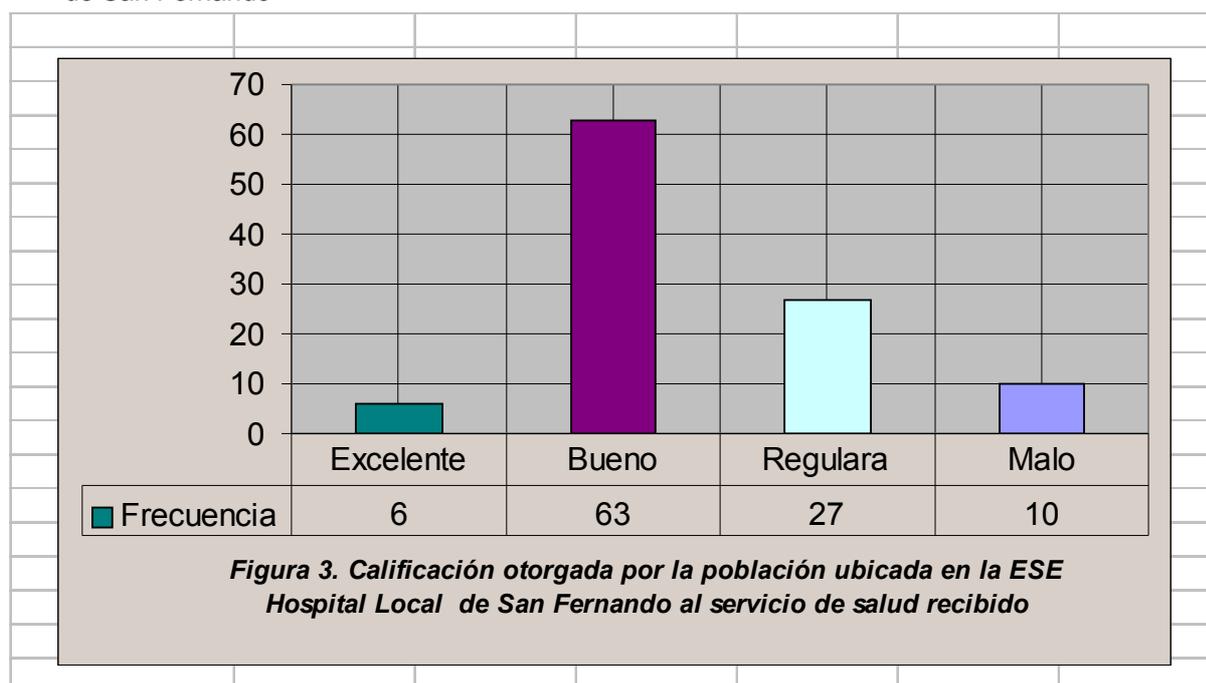
Resultados: el 85.9% de la población encuestada cuando requiere servicios de salud se dirige a la UPA de su sector, el 8.5% acude a la EPS según su plan obligatorio de salud, el 2.8% se dirige al hospital universitario y el restante 2.8% utiliza otros sistemas. (véase cuadro 11, figura 2)

¿ Cómo califica el servicio que presta la UPA de su sector?

Cuadro 12 Calificación que le otorga al servicio de salud que recibe la población donde se encuentra ubicada la ESE Hospital Local de San Fernando

CATEGORIA	F	%
Excelente	6	5.7%
Bueno	63	59.5%
Regular	27	25.4%
Malo	10	9.4%
Total	106	100%

Fuente: Encuesta realizada a la población donde se encuentra ubicada la ESE Hospital Local de San Fernando



Resultados: el 59.5% de la población encuestada califica de bueno el servicio de la ESE Hospital Local de San Fernando, el 25.4% lo considera regular, el 9.4% lo cataloga como malo y el restante 5.7% lo estima excelente. (véase cuadro 12, figura 3)

¿ De los siguientes servicios cuales ha solicitado usted en la UPA de su sector, responda SÍ o NO a cada una?

Cuadro 13. Servicios solicitado por la población donde se encuentra ubicada la ESE Hospital Local de San Fernando

Servicio Solicitado	Categoría	F	%
Urgencias	Si	96	91%
	No	10	9%
Consulta externa	Si	106	100%
	No	0	0
Odontología	Si	98	93%
	No	8	7%
Ginecología	Si	15	14%
	No	91	86%

Terapia Respiratoria	Si	96	91%
	No	10	9
Cirugía Ambulatoria	Si	4	4%
	No	102	96%
Parto	Si	2	2%
	No	104	98%
Nutricionista	Si	13	12%
	No	93	88%
Laboratorio	Si	16	15%
	No	90	85%
Otros	Si	8	8%
	No	98	92%

Fuente: Encuesta realizada a la población donde se encuentra ubicada la ESE Hospital Local de San Fernando

Resultados: El 100% de las UPAS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando presta los servicios de consulta externa, el 93% atiende odontología, un 91% urgencias, un 91% presta los servicios de terapia respiratoria, un 15% cuenta con laboratorios clínicos, un 14 % tiene servicios de ginecología, un 12% presta servicios de nutricionista. (véase cuadro 13)

¿ Además de los actuales, que otros servicios de salud le gustaría a usted que le prestara la UPA de su sector?

Cuadro 14. Servicios que les gustaría encontrar a los usuarios de las IPS que conforman la ESE hospital Local de San Fernando.

CATEGORÍA	F	%
Especialistas	7	6.6%
Psicólogos	10	9.4%
Trabajo Social	8	7.5%
Pediatras	33	31%
Ortopeda	9	8.5%
Ginecología	14	13%
Laboratorios	2	1.9%
Sala de partos	4	3.8%
Terapia respiratoria	1	0.95%
Planificación familiar	5	4.7%
Fisioterapeuta	1	0.95%
Rayos X	3	3.2%
No sabe, no responde	9	8.5%
Total	106	100%

Fuente: Encuesta realizada a la población donde se encuentra ubicada la ESE Hospital Local de San Fernando

Resultados: El 31% de los usuarios de las IPS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando les gustaría contar con servicios de pediatría con un 33%, el 13% ginecología, el 9.4% Psicólogos, el 7.5% trabajadores sociales, el 6.6% especialistas, el 4.7% les gustaría que se prestaran los servicios de planificación familiar, el 3.8% les gustaría contar con salas de partos, el 3.2% rayos X, el 1.9% laboratorios clínicos, 0.95% fisioterapeutas, el 8.5% no sabe no responde. (véase cuadro 14)

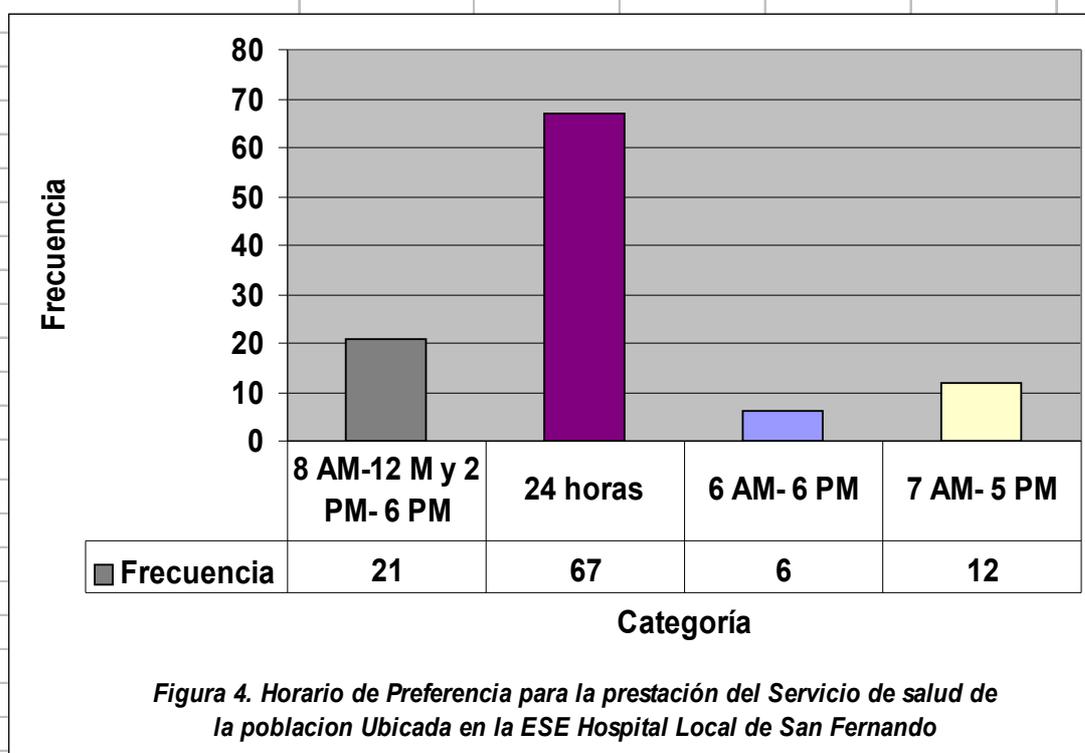
¿Qué horario de atención le gustaría a usted encontrar en la UPA de su sector?

Cuadro 15. Horario de preferencia para la prestación del servicio de salud de la población donde se encuentra ubicada la ESE hospital Local de San Fernando

CATEGORIA	F	%
8 AM-12 M y 2 PM- 6 PM	21	19.8%

24 horas	67	63.2%
6 AM- 6 PM	6	5.7%
7 AM- 5 PM	12	11.3%
Total	106	100%

Fuente: Encuesta realizada a la población donde se encuentra ubicada la ESE Hospital Local de San Fernando



Resultados: El 63.2% prefiere un horario de 24 horas, el 19.8% desean un horario de 8 AM – 12M y 2 PM – 6 PM, el 11.3% les gustaría un horario de 7AM –5PM y el restante 5.7% consideran mejor un horario de 7 AM – 5 PM. (véase cuadro 15, figura 4)

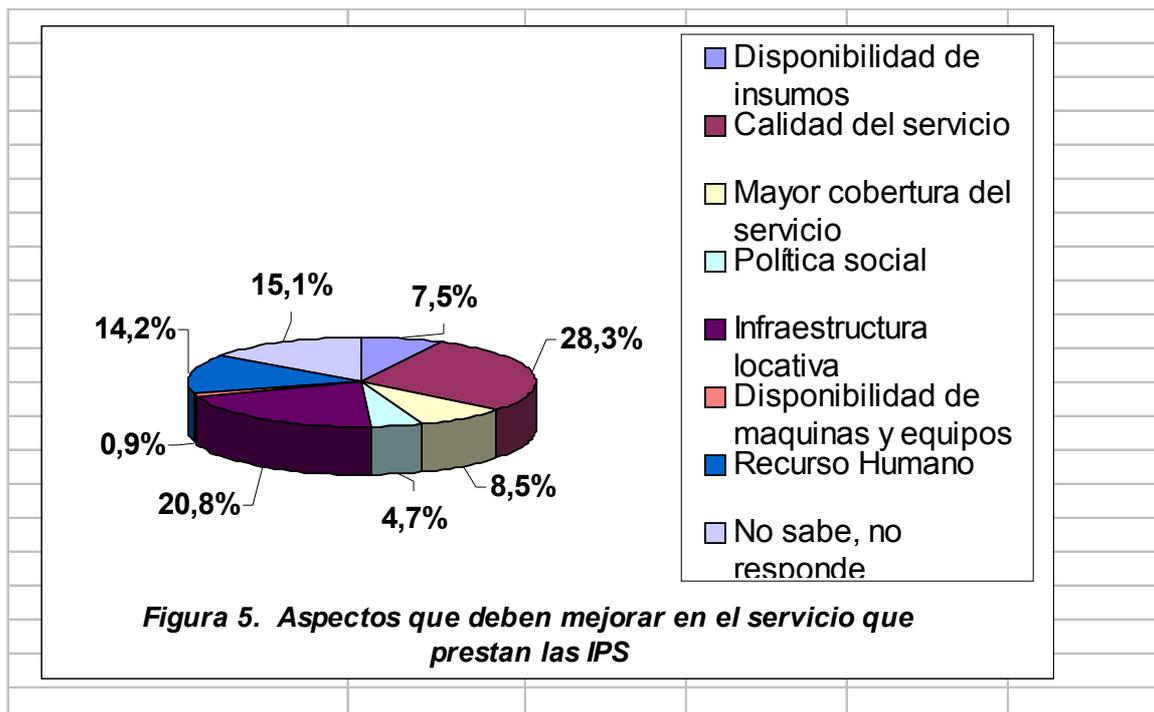
¿ Que cree usted que debe cambiar para mejorar el servicio de salud en la UPA de su sector?

Cuadro 16. Aspectos que deben mejorar en el servicio que prestan las IPS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando, según criterio de los usuario.

CATEGORÍA	Frecuencia	Frecuencia relativa
Disponibilidad de insumos	8	7.6%
Calidad del servicio	30	29%

Mayor cobertura del servicio	9	8.5%
Política social	5	4.7%
Infraestructura locativa	22	20.8%
Disponibilidad de maquinas y equipos	1	0.95%
Recurso Humano	15	14%
No sabe, no responde	16	14.45%
Total	106	100%

Fuente: Encuesta realizada a la población donde se encuentra ubicada la ESE Hospital Local de San Fernando



Resultados: El 29% creen que debe mejorar la calidad del servicio, el 22% la infraestructura locativa, el 14.5% no sabe, no responde, el 14% el recurso humano operativo, el 8.5% mayor cobertura del servicio, el 7.6% disponibilidad de insumos, el 4.7% política social y 0.95% disponibilidad de maquinas y equipos. (véase cuadro 16, figura 5)

3. RESULTADO DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS COORDINADORES DE LAS UPAS QUE CONFORMAN LA ESE HOSPITAL LOCAL DE SAN FERNANDO

¿ Que servicios de salud se prestan en esta UPA y cual es el promedio de pacientes atendidos semanalmente?

Cuadro 17. Servicios que presta y numero de pacientes atendidos en promedio semanal en cada modalidad en la ESE Hospital Local de San Fernando

CATEGORÍA	F	%	Pacientes % semanalmente
Urgencias	11	100%	1231
Consulta externa	11	100%	3318
Odontología	10	91%	1477
Ginecología	0	0	0
Terp. Respiratoria	10	91%	686
Nutrición	3	28%	168
Cirg. Ambulatoria	0	0	0
Partos	0	0	0
Laboratorio	0	0	0
Otros	0	0	0

Fuente: Encuestas realizada a los once (11) coordinadores de las UPAS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando.

Resultado: El 100% de las IPS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando prestan el servicio de urgencias con un promedio semanal de 1231 pacientes, el 100% de las mismas presta el servicio de consulta externa con un promedio semanal de 3318 consultas, el 91% de las UPAS prestan el servicio de odontología con un promedio semanal de 1477 consultas, el 91% de las UPAS presta el servicio de terapia respiratoria con un promedio semanal de 686 consultas y el 28% de las UPAS prestan el servicio de nutricionista con promedio semanal de 168 pacientes, los servicios de ginecología, cirugías ambulatoria, partos y laboratorio según los coordinadores de estas instituciones normalmente no se prestan. (véase cuadro 17)

¿ La población que más solicita los servicios de la institución se encuentran entre las edades de?

Cuadro 18. Edad de los pacientes que solicitan con mayor frecuencia los servicios de la ESE Hospital Local de San Fernando.

Categoría	F	%
0 – 10 Años	11	100%
11 – 20 Años	0	0
21 – 30 Años	0	0
31 – 40 Años	0	0
41 Años en adelante	0	0

Fuente: Encuestas realizadas a los once (11) coordinadores de las UPAS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando.

Resultado: El 100% de los coordinadores de las UPAS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando contestaron que la población que mas solicita los servicios de salud se encuentra entre edades de 0 y 10 años. (véase cuadro 18)

¿ Conque frecuencia cree usted que la comunidad de este sector necesita servicios quirúrgicos?

Cuadro 19. Frecuencia con que la comunidad donde se encuentra la ESE Hospital Local de San Fernando solicita los servicios quirúrgicos.

CATEGORÍA	F	%
Muy frecuentemente	0	0
Frecuentemente	0	0
Algunas veces	0	0
Pocas veces	0	0
Nunca	0	0
Otros	11	100%

Fuente: Encuesta realizada a los 11 coordinadores de las IPS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando.

Resultado: El 100% de los coordinadores de las IPS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando respondieron que no prestan servicios

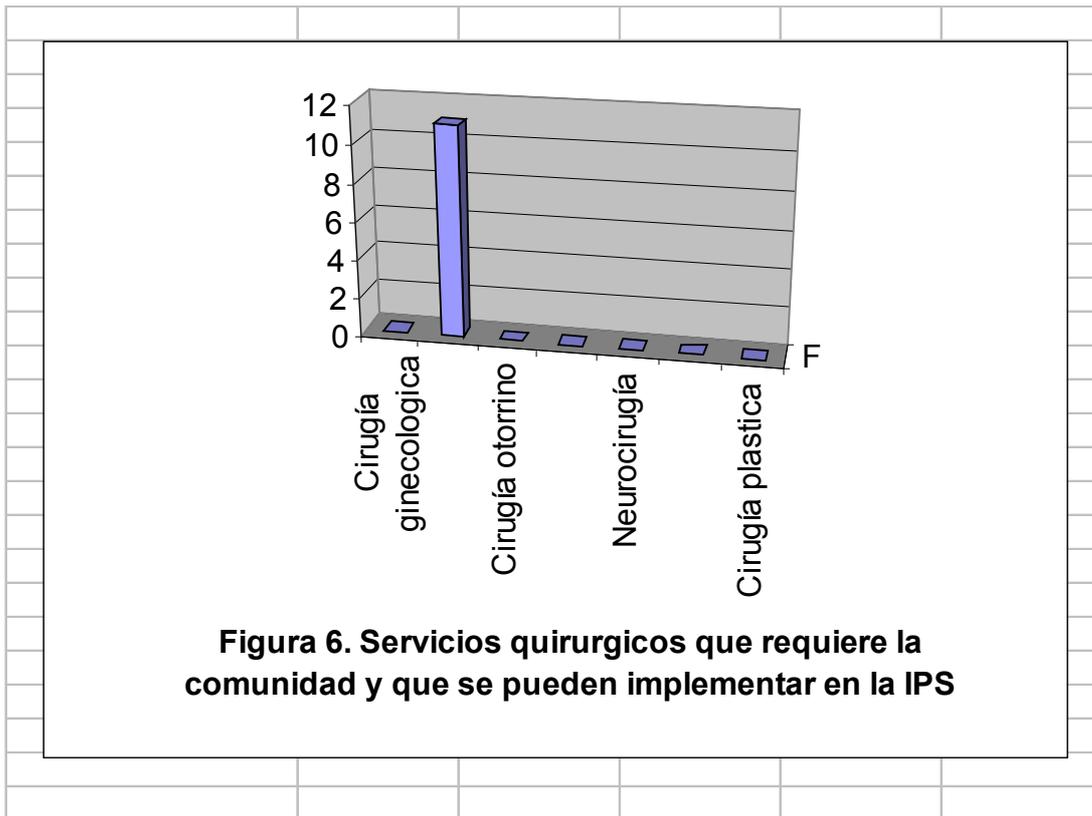
quirúrgicos y que los pacientes son remitidos al Hospital Universitario. (véase cuadro 19)

¿ Que servicios quirúrgicos cree usted que requiere la comunidad de este sector que se puede implementar en esta UPA?

Cuadro 20. Servicios quirúrgicos que requiere la comunidad y que se pueden implementar en las IPS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando.

CATEGORÍA	F	%
Cirugía ginecológica	0	0
Cirugía general	11	100%
Cirugía otorrino	0	0
Cirugía de cardio y torax	0	0
Neurocirugía	0	0
Cirugía ortopedica	0	0
Cirugía plastica	0	0
Otras	0	0

Fuente: Encuesta realizada a los 11 coordinadores de las IPS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando.



Resultado: El 100% de los coordinadores de las IPS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando consideran que el servicio quirúrgico que mas se requiere y se podría implementar es la cirugía general. (véase cuadro 20, figura 6)

¿ Cuantos pacientes en promedio se deja de atender semanalmente en esta UPA?

Cuadro 21. Pacientes en promedio dejados de atender semanalmente en las IPS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando.

CATEGORIA	F	%
Todos los pacientes son atendidos	1	9%
No saben, no responden	10	91%

Fuente: Encuesta realizada a los 11 coordinadores de las IPS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando.

Resultado: El 9% considera que todos los pacientes son atendidos y el 91% no saben o no responden. (véase cuadro 21)

¿ Con cuantos miembros operativos y administrativos cuenta esta institución?

Cuadro 22. Miembros operativos y administrativos con que cuentan las IPS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando

CATEGORÍA	F	%	# de empleados de las IPS
Aux. enfermería	11	100%	40
Enfermeras	11	100%	12
Instrumentadores	0	0	0
Medico General	11	100%	36
Promotor social	0	0	0
Odontólogo	11	100%	13
Aux. Odontología	11	100%	13
Bacterióloga	1	9%	1
Camillero	0	0	0
Jefe de división	1	9	1
Jefe de sección	0	0	0
Estadístico	9	82%	9
Recaudadora	6	55%	6
Vigilantes	11	100%	11
Aseadoras	11	100%	11
Mensajeros	0	0	0

Almacenistas	2	18%	2
Secretarias	1	9%	1
Prof. Universitario	0	0	0
Técnico	0	0	0

Fuente: Encuesta realizada a los 11 coordinadores de las IPS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando.

Resultado: El 100% de las IPS tiene auxiliares de enfermería y en su conjunto tienen 40 empleados, el 100% cuenta con enfermeras en total cuentan con 1, el 100% cuenta con médicos general para un total de 36, el 100% cuenta con odontólogos para un total de 36, el 100% cuenta con odontólogos para un total de 13, el 100% cuenta con auxiliares de odontología para un total de 13 miembros, el 9% cuenta con bacteriólogo para un total de un (1) miembro, un 9% cuenta con jefe de división para un total de 1, un 82% cuenta con estadísticos para un total de 9, el 55% con recaudadora para un total de 6, el 100% cuenta con vigilantes para un total de 11, el 100% cuenta con aseadoras para un total de 11, el 18% cuenta con almacenistas para un total de 2, el 9% cuenta con secretaria para un total de 1. (véase cuadro 22)

¿ Cuales son los motivos por los cuales se dejan de atender pacientes de esta UPA?

Cuadro 23. Motivos por los cuales se dejan de atender paciente en las UPAS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando.

CATEGORÍA	F	%	Total UPA
Falta de Recurso Humano	3	28%	11
Falta de Rec. Hum. Adm.	0	0	0
Falta de materiales	10	91%	11
Falta de equipos	8	73%	11
Problemas Infraestructura	6	55%	11

Fuente: Encuesta realizada a los 11 coordinadores de las IPS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando.

Resultado: De las once (11) UPAS el 28% le falta recurso humano operativo, el 91% deja de atender pacientes por falta de materiales, el 73% por falta de equipos y el 55% por problemas de infraestructura. (véase cuadro 23)

¿ Que tipo de recurso humano operativo le hace falta a esta UPA para atender el servicio y en que cantidad?

Cuadro 24. Tipo de recurso humano operativo y cantidad que les hace falta a las UPAS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando para prestar su servicio.

CATEGORIA	F	%	# de Empleados
Aux. Enfermería	4	37%	5
Enfermeras	10	91%	13
Instrumentadores	0	0	0
Medico general	2	19%	3
Promotor social	4	37%	4
Higienista oral	0	0	0
Bacteriólogo	2	19%	2
Camillero	0	0	0

Fuente: Encuesta realizada a los 11 coordinadores de las IPS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando.

Resultado: El 37% necesita auxiliares de enfermería en total el conjunto de IPS requieren 5; el 91% les hace falta enfermeras en total requieren de 13, el 19% necesita médicos generales para un requerimiento total de 3, el 37% requiere de promotor social para un total de 4, el 19% necesita bacteriólogos para un total de 2. (véase cuadro 24)

¿ Que tipo de recurso humano administrativo le hace falta a esta UPA para prestar el servicio y en que cantidad?

Cuadro 25. Tipo de recurso humano administrativo y cantidad que les hace falta a las UPAS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando

CATEGORIA	F	%	# de Empleados
Jefe de división	0	0	0
Jefe de sección	1	9%	1
Estadístico	3	28%	3
Recaudadora	6	55%	6
Vigilantes	11	100%	11
Aseadoras	4	37%	4
Mensajeros	8	73%	8
Almacenista	8	73%	8
Secretaria	4	37%	6
Prof. Universitario	2	19%	2
Tecnicos	1	9%	1

Fuente: Encuesta realizada a los 11 coordinadores de las IPS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando.

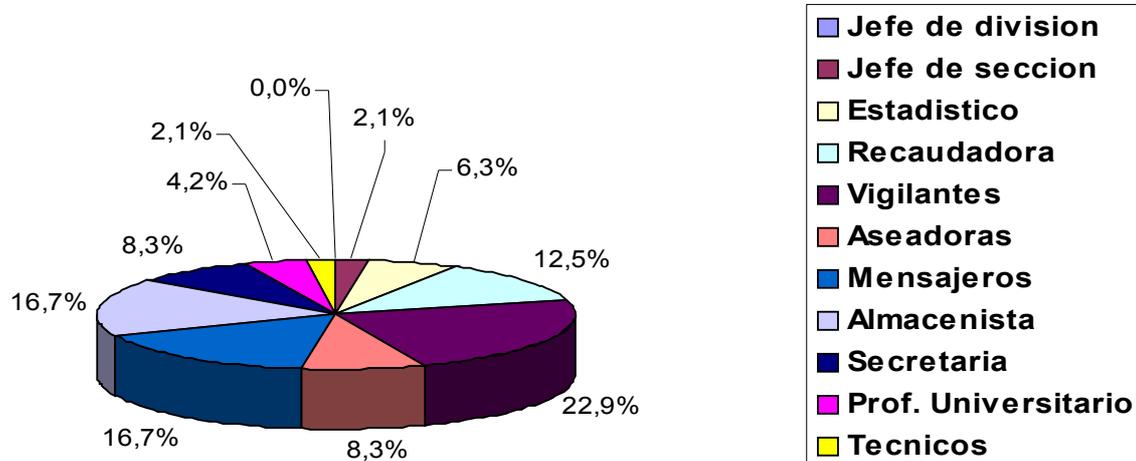


Figura 7. Tipo de recurso humano administrativo y cantidad que le hace falta a las UPAS

Resultado: El 9% necesita jefe de sección para un total de 1, el 28% requiere de estadísticos para un total de 3, el 55% necesita de recaudadora para un total de 6, el 100% requiere de vigilante para un total de 11, el 37% requiere de

aseadoras para un total de 4, el 73% requiere de mensajeros para un total de 8, el 37% requiere de secretaria para un total de 6, el 19% requiere secretaria para un total de 6, el 19% requiere profesionales universitarios para un total de 2. (véase cuadro 26, figura 7)

¿ La planta física para atender los usuarios es?

Cuadro 26. Condición de la planta física donde se encuentran las UPAS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando.

CATEGORÍA	F	%
Excelente	2	18%
Buena	6	55%
Regular	2	18%
Malo	1	9%

Fuente: Encuesta realizada a los 11 coordinadores de las IPS que conforman la ESE Hospital Local de San Fernando.

Resultado: El 55% de los coordinadores encuestados consideran que la planta física es buena, un 18% considera que el estado es excelente, otro 18% considera la planta física regular y el 9% restante mala. (véase cuadro 26).

¿ Se tiene en cuenta la sugerencia de los usuarios para mejorar la calidad del servicio?

Cuadro 27. Posición de los coordinadores de las UPAS frente a las sugerencias de los usuarios para mejorar la calidad del servicio que se presta en la ESE Hospital Local de San Fernando.

