



¡Corazón para Servir!

Capilla Hospital Universitario
Hernando Moncaleano Perdomo - Neiva

**“No es importante
lo que hacemos,
si no cómo se
hace, cuánto
amor, sinceridad y
fe ponemos en lo
que realizamos.**

Madre Teresa de Calcuta

CONTENIDO

- 2 Editorial
- 3 La Reforma Tributaria Aumentará el impuesto de renta y retención en la fuente
- 4 Responsabilidad Disciplinaria de los Supervisores
- 4 Importancia de la Educación Médica en un Hospital Universitario
- 5 El SARLAFT, Minimizando Riesgos en nuestro Hospital
- 5 Cuidado a Cuidadores Nueva estrategia de promoción y prevención en el Hospital
- 6-7 PLATAFORMA ESTRATÉGICA
- 8 Gran Jornada de Salud Oral
- 8 Capacitación de Brigadistas de la E.S.E. HUHP
- 9 El SIAU Informa
- Nace NOTI-USUARIOS
- 10 Campaña del Silencio Así se clasifican nuestros clientes corporativos
- Una Vida Sana para tener Riñones Sanos
- 11 Rendición de Cuentas Estrés Laboral, ayudaremos a controlarlo
- 12 Directorio Telefónico



Editorial

Apreciados colaboradores, es de gran complacencia dirigirme a ustedes, en esta época cercana a la Semana Mayor, tiempo que nos invita a vivir con fe y esperanza una nueva vida en Cristo, disfrutándola con gran amor, al lado de nuestros seres queridos.

Es de resaltar que, en este nuevo año que se cumple de mi gestión al frente de esta gran institución y muy a pesar de la crisis que se vive a nivel nacional en el sector salud, el Hospital Universitario de Neiva logró realizar un excelente cierre financiero, representado en el pago oportuno a funcionarios, tanto de planta como de contrato, pago a proveedores, contratistas y en general la atención de todos los compromisos adquiridos por el Hospital a 31 de diciembre de 2016.

Muestra de lo anterior, el Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 2184 del 27 de mayo de 2016, por medio de la cual se efectúa la categorización del riesgo de las Empresas Sociales del Estado del nivel territorial para la vigencia 2016, categorizó a la E.S.E. Hospital Universitario de Neiva SIN RIESGO.

Es importante también destacar que nuestro propósito se centra en seguir creciendo, a pesar de las dificultades; prueba de ello es el trabajo que estamos realizando en la consolidación de varios proyectos para la actual vigencia, como la terminación de la primera fase de la Torre Materno Infantil; aprobación del proyecto para iniciar la construcción y remodelación de la Unidad de Neuro-Psiquiatría; adecuación del primer piso de Consulta Externa y dotación de equipos biomédicos para el área de imagenología del Hospital Universitario de Neiva.

Apreciado colaborador, sea ésta la oportunidad para agradecer, como siempre, su trabajo comprometido e invitarlo a que continuemos, día tras día, aportando con gran interés al crecimiento integral de nuestra Institución y recordando que “donde NO falta la voluntad, siempre hay un camino”.

Con sentimientos de gratitud y aprecio.


JESÚS ANTONIO CASTRO VARGAS
Gerente

GRUPO EDITORIAL

Jesús Antonio Castro Vargas
Gerente

María del Pilar Esquivel Sánchez
Profesional Universitario Oficina de
Mercadeo y comunicaciones

Diseño y Fotografía:
Oficina de Mercadeo y
Comunicaciones

Marleny Quesada Losada
Jefe Oficina Asesora de Planeación,
Calidad y Desarrollo Institucional

Carmen Elena Tafur Perdomo
Profesional Universitario Oficina de
Mercadeo y comunicaciones

Impresión:
HEBERGRAFICAS
8712346



La REFORMA TRIBUTARIA aumentará el impuesto de renta y la retención en la fuente para asalariados

La Ley de Reforma Tributaria Ley 1819 de 2016, modificó de manera sustancial los beneficios que hasta ahora tenían los asalariados para deducir de la base gravable para el cálculo de la retención en la fuente a Título de Renta, incorporando un límite que a la postre ocasionará un mayor valor de retención en la fuente, que de manera mensual se descuenta a los trabajadores. En la norma se adicionó el 388 al ET, el cual establece que la suma de rentas exentas, deducción por intereses para adquisición de vivienda, deducción por pagos a salud, deducción por aportes de medicina prepagada, deducción por seguros de salud, todos sumados sólo podrán deducirse de la base de retención en la fuente hasta un límite del 40% de los ingresos del trabajador descontado, ingresos no constitutivos de renta ni ganancia ocasional.

Lo anterior indica que, si un trabajador estaba haciendo uso de cualquiera de estos beneficios, deberá primero hacer cuentas porque podría estar efectuando un aporte innecesario, esperando un beneficio en la reducción de la base gravable, que finalmente podría no darse, por cuanto los límites ahora establecidos por la norma, no le permitirían utilizar la totalidad de dichos aportes.

Así mismo, es necesario considerar que el artículo 1 de la Ley 1819 de 2016 modificó los artículos 335, 336, 340 y 341 del ET para establecer que, a partir

del año 2017, al preparar la declaración de renta las personas naturales residentes deberán usar una cédula denominada "rentas de trabajo", en la cual deberán figurar todos los ingresos por salarios, honorarios, comisiones, emolumentos, compensaciones y demás mencionados en el artículo 103 del ET. En dicha cédula se deberá observar un límite especial, ya que las "deducciones" y "rentas exentas" permitidas no podrán exceder del 40% de sus ingresos netos (es decir, no podrán exceder el 40% del resultado de tomar sus ingresos brutos y restar los no gravados). Además, solo quienes cobren "honorarios" y hayan subcontratado o vinculado (al menos por noventa 90 días continuos o discontinuos) a otras 2 o más personas, usarán la cédula de "rentas no laborales" (no la de "rentas de trabajo"), en la cual no se toma en cuenta el mismo límite del 40% que solo se aplica en la cédula de "rentas laborales".

Por último, deberá tomarse en cuenta que el artículo 376 de la Ley 1819 derogó el artículo 384 del ET, el cual contenía la instrucción sobre la "retención mínima" que debía calcularse de forma mensual, solo a los pagos o abonos en cuenta de aquellas personas que pertenecieran a la antigua categoría tributaria de "empleado".

Una vez examinadas las normas mencionadas, se entiende que los principales cambios a tomar en cuenta a partir de enero de 2017 para el proceso

del cálculo de la retención en la fuente sobre rentas de trabajo son:

1) El principal cambio producido dentro del artículo 383 del ET consistió en establecer que la tabla allí mencionada (la misma que existía hasta el año 2016), debe aplicarse a los siguientes grupos de personas naturales:

a. Los asalariados y pensionados del sector público o privado. La norma no menciona a los "empleados" (que en el pasado podían ser "con vínculo laboral" o "sin vínculo laboral") pues esa categoría tributaria no existe desde enero 1 de 2017. La retención se practicará solo en el momento del pago para quienes pertenezcan a este primer subgrupo. Por tanto, no habría en verdad un cambio en la norma, pues quienes conforman este subgrupo siempre habían estado sujetos a dicho tratamiento. En todo caso, este tipo de personas podrán solicitar por escrito a sus agentes de retención la práctica de una mayor retención que aquella obtenida con la aplicación de la tabla.

b. Aquellas personas naturales que cobren honorarios o compensaciones por servicios personales, al manifestar que no tienen subcontratadas a 2 o más personas. La retención se practicará en el momento del pago o abono en cuenta para quienes pertenezcan a este segundo subgrupo. Si han firmado algún contrato del cual se desprende que

percibirán pagos mensuales, entonces la retención se causará sobre el valor mensualizado del mismo. Este punto constituye un verdadero cambio en la norma del artículo 383 del ET, pues hasta 2016 a este tipo de personas se les podía practicar la retención en la fuente, ya fuese con la tabla del artículo 383 del ET (solo si pertenecía a la antigua categoría de "empleados") o mediante las tarifas tradicionales del 11%, 10%, 4%, etc. (cuando no pertenecieran a la categoría de "empleados"). Además, este tipo de personas también podrán solicitar por escrito a sus agentes de retención la práctica de una mayor retención que aquella obtenida con la aplicación de la tabla.

Como puede verse, todo lo anterior implica una mayor carga tributaria para los asalariados y contratistas además del incremento en la tarifa de IVA, así como los nuevos productos gravados con este impuesto como los derivados del petróleo entre otros y tantos más impuestos que afectarán notoriamente el bolsillo de los colombianos. No obstante no está de más realizar una adecuada planeación tributaria para este año, analizar los descuentos y deducciones que se están realizando para lograr la optimización de estos aportes.

Responsabilidad Disciplinaria de los Supervisores



La responsabilidad de los Supervisores se deriva de la confianza que la entidad deposita en el Servidor para que realice actividades de inspección, vigilancia y control en la etapa de ejecución de los contratos, por lo tanto, el éxito de la gestión Administrativa y contractual, depende de que el supervisor realice un buen ejercicio de las atribuciones mencionadas.

Por lo anterior, tal actividad de supervisión debe desarrollarse bajo el principio de Responsabilidad, lo cual implica que debe fundamentalmente vigilar la ejecución de lo pactado contractualmente y así mismo velar por la protección de los derechos, tanto de la entidad como del contratista.

Es importante así mismo mencionar que, una sola acción u omisión de los supervisores, puede generar cuatro tipos de responsabilidad, la civil, fiscal, penal y disciplinaria, en esta oportunidad se hablará únicamente de la responsabilidad disciplinaria, toda vez

que es de nuestra competencia, lo cual se encuentra reglamentado en el Artículo 53 de la ley 80 de 1993 y 82, del Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 734 de 2002 y la Ley 1474 de 2011, son potencialmente sujetos disciplinables los funcionarios o servidores públicos que en el ejercicio de la supervisión de los contratos, con sus actos u omisiones, causen daño o generen perjuicios a la entidad, un ejemplo de ello es cuando, se omite el cumplimiento de sus funciones de inspección vigilancia y control, funciones que además vienen respaldadas por unas facultades de solicitar informes y solicitar aclaraciones y explicaciones sobre la ejecución del contrato, por cuanto tienen el deber de mantener informada a la entidad, mediante informes de los hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción o que puedan poner en riesgo el cumplimiento del contrato o se presente el incumplimiento; como quiera que para dar trámite a un eventual proceso administrativo de declaratoria de incumplimiento o sancionar por cumplimiento imperfecto o tardío, se requiere el informe detallado del supervisor del mismo.

Finalmente, es de reiterar que el supervisor en su importante labor de ser los ojos de la administración en la etapa de ejecución contractual, cometerá falta gravísima sancionable ya sea con multa, inhabilidad para ejercer cargos públicos y/o con la destitución del cargo, si no exige la calidad y cantidad de los bienes y servicios contratados, o certifique como recibida a satisfacción, la obra que no cumpla con las especificaciones pactadas u omite informar cualquier hecho de corrupción.

*Fuente: Dirley Losada Proaños
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Disciplinario*

Importancia de la Educación Médica en el Hospital Universitario

La Educación Médica es una herramienta indispensable de los sistemas de salud, para asegurar la calidad y oportunidad de sus acciones en las necesidades de la comunidad y en particular para acrecentar su capacidad de respuesta a la dinámica política, social, económica, técnica y epidemiológica. Su importancia es aún mayor en la época actual en que vivimos, debido a los cambios acelerados que sufre el sector de la salud.

De manera que la educación, la docencia e investigación, son pilares fundamentales para el crecimiento de esta institución, en tal sentido la Oficina de Educación Médica, tiene como función garantizar procesos de capacitación que permitan el crecimiento y eleven la idoneidad de nuestros colaboradores y estudiantes; así mismo entendemos el compromiso de la institución con la formación investigativa, la generación del conocimiento científico en salud y la divulgación del mismo, a través de publicaciones indexadas como producto de proyectos de investigación, que cumplan con los lineamientos metodológicos y éticos establecidos por la normativa vigente, al igual que el reconocimiento de los investigadores



y grupos de investigación, contando con los aportes de las instituciones de educación y facilitando la suscripción de los convenios Docencia Servicio con entidades acreditadas, permitiendo la práctica formativa y la docencia en los servicios asistenciales.

Indiscutiblemente, la educación continuada es el conjunto de experiencias que siguen a la formación inicial y que permiten, al cliente interno, mantener, aumentar y mejorar su competencia para que sea adecuada al desarrollo de sus responsabilidades. "Una educación

continuada pertinente, debe responder a las necesidades de salud". En cuanto a las competencias, son conocimientos, habilidades, actitudes, destrezas y juicios necesarios, para ofrecer servicios de salud pertinentes, seguros y oportunos a una población dada. La educación inicial, independientemente de su duración, no certifica un ejercicio profesional idóneo indefinidamente. Es decir que sin educación continuada, la competencia empobrece progresiva e inflexiblemente, como consecuencia de una dinámica influida.

Es por ésto que este Hospital, continúa en su esfuerzo de cumplir con los requerimientos de la Resolución 3409 del 2012, "Por el cual se define la documentación para efectos del reconocimiento de las instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, como "Hospitales Universitarios" y simultáneamente mantenerse como un escenario de práctica, con concepto favorable de la Comisión Intersectorial para el Talento Humano en Salud, a partir de los principios morales y éticos, en donde siempre primen el compromiso de integrar nuevos conocimientos en forma efectiva al quehacer profesional.

*Fuente: Luis Arturo Rojas Charry
Coordinador Oficina de Educación Médica
Elaboró: Martha Sofía Hernández, Profesional
Universitario Oficina de Educación Médica*

El SARLAFT, Minimizando Riesgos en nuestro Hospital



Para la E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo ha sido siempre una constante direccionar a la Institución hacia la disminución de todo tipo de riesgos, es por ello que con beneplácito acogió y procedió a la implementación del Sistema de Administración del Riesgo y Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT.

Este Sistema, que se implementa dando cumplimiento a lo establecido en la circular 009 de 2016, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud y las normas internacionales establecidas por organismos internacionales como el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), el grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT) y las buenas prácticas de la OCDE (Organización para

la cooperación y Desarrollo Económico), tiene como objetivo principal, gestionar adecuadamente el riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo LA/FT, mediante la implementación de controles efectivos, fortalecimiento de la cultura organizacional, cumplimiento de las políticas establecidas y los procedimientos implementados para minimizar el riesgo operacional de pérdida de recursos financieros y evitar el riesgo reputacional, legal y de contagio al interior del Hospital.

Es por ello que actualmente, el Hospital Universitario de Neiva viene implementando medidas que permitan disminuir la exposición al riesgo LA/FT, mediante el establecimiento de formatos de control e identificación de nuestros clientes, proveedores contratistas y contrapartes, al igual que la implementación del control de listas vinculantes como la del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas y la OFAC (Office of Foreign Assets Control) y el control y reporte a la Unidad de Investigación y Análisis Financiero del Ministerio de Hacienda (UIAF) de depósitos en efectivo por parte de particulares que se realicen en el Hospital

o pagos a proveedores que superen el monto de \$ 5.000.000 m/cte.

De igual manera se debe realizar la identificación y gestión de los diferentes riesgos de LA/FT, que se puedan estar presentando en las áreas o dependencias y establecer los debidos controles para evitar exposición de dichos riesgos en nuestra Institución

La aprobación de las Políticas y el Manual del SARLAFT, se dio mediante Acuerdo No. 018 realizado por la Honorable Junta Directiva de esta Institución, el pasado 15 de diciembre de 2016, siendo importante indicar que es transversal a todos los procesos de nuestra Institución, con lo que se busca crear conciencia al interior de nuestro Hospital, para minimizar este tipo de riesgos y así evitar poner en peligro la IPS más importante de la región del surcolombiano.

*Fuente: Ariel Fernando Tovar M,
Oficial de Cumplimiento Titular
Proyectó: Carmen Elena Tafur Perdomo,
Profesional Universitario- Oficina de
Mercadeo y Comunicaciones*

Cuidado a Cuidadores

Nueva estrategia de promoción y prevención en el Hospital en convenio con el Programa de Enfermería de la USCO



Teniendo en cuenta la importancia que representa cuidar y educar a las personas que acompañan constantemente y por largo tiempo a usuarios hospitalizados y en su domicilio, La E.S.E. Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, en unión con el Programa de Enfermería de la Universidad Surcolombiana, están desarrollando la estrategia denominada "Cuidado a Cuidadores", orientada al autocuidado y

al cuidado óptimo de su familiar.

Lo anterior dentro del Programa de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad en nuestra Institución, para fomentar en sus usuarios, familias y colaboradores estilos de vida saludables, seguros y humanizados, mediante estrategias educativas enfocadas a la intervención de los factores de riesgo modificables de las personas

con enfermedades crónicas y de alto costo; para promover una cultura de autocuidado, corresponsabilidad y adherencia al tratamiento.

Es importante destacar el compromiso de los cuidadores en los cuidados a su familiar con dependencia, supliendo o ayudando a realizar sus necesidades básicas, lo que los lleva en ocasiones a asumir situaciones y riesgos excesivos

que alteran su bienestar y el éxito de los cuidados, realidad que ocasiona en el cuidador:

- Responsabilidades excesivas por encima de sus capacidades.
- Realizar acciones y tomar decisiones que juegan en contra de su estado de salud y bienestar.
- Incapacidad en su propio cuidado: alimentación, descanso, actividades recreativas, adecuada utilización de su tiempo libre.
- Descuidar y restar importancia a los problemas de salud que podamos tener.

Con este proyecto el Programa de Enfermería de la Universidad Surcolombiana y la ESE Hospital Universitario "Hernando Moncaleano Perdomo" pretenden aunar esfuerzos para desarrollar competencias en cuidados de calidad, integrales, seguros y oportunos, en las personas que cumplen el rol de cuidadores informales.

*Fuente: Marleny Quesada Losada, Jefe
Oficina Asesora de Planeación, Calidad y
Desarrollo Institucional,
Jefe Liliana Estupiñan
Proyectó: Carmen Elena Tafur Perdomo,
Profesional Universitario- Oficina de
Mercadeo y Comunicaciones*



Fuente: Marleny Quesada Losada, Jefe Oficina Asesora de Planeación Calidad y Desarrollo Institucional.

MISIÓN



Hospital Universitario confiable, humanizado y seguro; comprometido con su salud y la de su familia.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



1. Elevar la competencia y motivación del personal
2. Mejorar la seguridad y humanización del ambiente físico
3. Consolidar un portafolio de alta complejidad
4. Disponer de información confiable y propender por su confidencialidad.
5. Disponer de tecnología biomédica segura y humanizada.

VISIÓN



En el año 2020, nos consolidaremos como una institución de alta complejidad, reconocida a nivel regional y nacional por la calidad, seguridad y humanización de sus servicios, formación del Talento Humano, investigación en salud y responsabilidad social

PRINCIPIOS Y VALORES



- Calidad
- Compromiso
- Comunicación
- Equidad
- Honestidad
- Trabajo en Equipo
- Respeto
- Responsabilidad Social
- Solidaridad
- Transparencia
- Vocación de Servicio

6. Mejorar la Oportunidad y Puntualidad de los Servicios
7. Mejorar la Continuidad de la Atención.
8. Mejorar la eficiencia y productividad de los servicios
9. Mejorar la Pertinencia de la atención
10. Elevar la Satisfacción de los Clientes
11. Elevar la Eficacia de la atención

12. Incrementar la Seguridad del paciente
13. Humanizar los servicios
14. Elevar la rentabilidad financiera
15. Ser reconocidos por nuestra calidad en el ámbito Regional y Nacional
16. Obtener la certificación como Hospital Universitario
17. Ser una institución Socialmente Responsable

FORMA ESTRATÉGICA

2016 – 2020

COMPONENTES

POLÍTICAS INSTITUCIONALES



- Responsabilidad Social Empresaria
- Humanización y Buen Trato
- Gestión ambiental
- Seguridad del Paciente
- Gestión del Riesgo
- Gerencia del Ambiente Físico
- Calidad
- Comunicación
- Gestión de la Tecnología
- Educación Continuada e Investigación
- Seguridad y Confidencialidad de la Información y Gestión de las TIC's
- Seguridad y Salud en el Trabajo
- Gestión del Talento Humano
- Uso Racional de Antibióticos y Prevención de Infecciones

CÓDIGO DE ÉTICA



Este documento establece los lineamientos institucionales que orienta el comportamiento personal y laboral de los colaboradores, orientados al cumplimiento de la misión y la visión de la Organización.

Así mismo, está enfocado a fortalecer la ética corporativa, personal, familiar y comunitaria, estimulando la vivencia de los valores de modo que la institución, sus servidores y usuarios se sientan movidos a cumplir sus deberes.

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO



Estructura, compila y articula las normas, políticas y prácticas de buen gobierno corporativo aplicables a la entidad, en especial por su carácter público; con el propósito de preservar la transparencia en la gestión institucional, la correcta administración y el control de los recursos, con lo cual se pretende generar mayor confianza y reconocimiento entre los clientes internos, externos, proveedores y compradores de servicios de salud; al igual que ser más competitivos en el medio.



¡Corazón para Servir!

Gran Jornada de Salud Oral

Con gran éxito se llevó a cabo la Jornada de Salud Oral, realizada el pasado 2 de marzo, dentro del Programa de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad que tiene nuestro Hospital, denominado "Cuidamos tu Futuro".

Esta actividad ejecutada en convenio con la Facultad de Odontología de la Universidad Antonio Nariño, se convirtió en una estrategia de educación, con el fin de promover los hábitos adecuados que conduzcan a la obtención de un estado de salud oral deseable, de los usuarios, sus familias y de toda la comunidad Hospitalaria.



En la foto: Profesionales y estudiantes de la Universidad Antonio Nariño y colaboradores de la Oficina Asesora de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional

Capacitación de Brigadistas de la E.S.E. Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo



Como parte de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, la E.S.E. Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, está consciente del compromiso frente a las amenazas identificadas y cómo debemos actuar en

caso de emergencias, es por tal razón que capacita y entrena a los Brigadistas, para que estén en facultad de actuar y proteger la salud e integridad de esta familia hospitalaria, ante cualquier emergencia real o potencial, de acuerdo al nivel de riesgo.

Hacemos una cordial invitación a todos los funcionarios que laboran en la E.S.E. Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo, a participar de las acciones sobre la prevención de riesgo y conformación de Brigadas.

Fuente: Oscar Moreno Vargas Md.
Coordinador Plan Hospitalario de Emergencias



Por mi seguridad y la de mi paciente

¡YO REPORTO!

Quien reporta el suceso de seguridad, no es culpado ni castigado
ocultar el suceso puede generar complicaciones a los usuarios
y a la institución

RECONOCER EL ERROR, ES LA OPORTUNIDAD PARA HACER CADA DÍA MEJOR

- El formato reporte de sucesos de seguridad "por mi seguridad y la de mi paciente, Yo reporto"
- La línea telefónica 8714440 extensión 1993
- Los Buzones de Seguridad
- WhatsApp, se estableció una línea 312 431 3150
- Correo electrónico: garantia.calidad@huhmp.gov.co

Equipo Seguridad del Paciente OGC



EL SIAU INFORMA

AVISO IMPORTANTE

Señor (a) Usuario(a), Señor(a) Colaborador (a)

La E.S.E Hospital Universitario HMP, agradece reportar actos de corrupción, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones que usted evidencie en los procesos de atención de trámites y servicios de nuestra institución.

Usted podrá reportarlos a través de las líneas 8715907 ext. 1113 1241, en la página web www.huhmp.gov.co en el link Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias o haga uso de los buzones de sugerencias ubicados en los diferentes servicios de nuestra institución.

**SU COLABORACIÓN ES IMPORTANTE
PARA GENERAR TRANSPARENCIA
Y MEJORAMIENTO CONTINUO
INSTITUCIONAL**

Buzón de Sugerencias



“Soy una herramienta con la que ustedes usuarios podrán ser escuchados, garantizando una comunicación con el Hospital Universitario HMP de Neiva.

Toda información (PQRSF) que depositen en mí, generará una mejora continua en la prestación de los servicios de la Institución”

¡Queremos ser cada día mejores con su atención!

Cómo generar respuestas a las PQRSF



Las PQRSF son mecanismos de escucha a nuestros usuarios, son los medios para identificar fallas que muchas veces no son identificables, y este espacio de participación es amparado por la ley, por lo tanto es importante que los colaboradores tengan en cuenta la siguiente información:

- Las PQRSF serán referidas por el aplicativo de Gestión documental, por lo tanto lo invitamos a que revise la bandeja de entrada y verifique si hay correspondencia relacionada con PQRSF por este mismo medio deben tramitarse las respuestas.

Al responder una queja, reclamo o sugerencia tenga en cuenta lo siguiente.

- La solicitud es la voz del usuario por lo tanto la respuesta es dirigida al Usuario que se queja.
- Se deben Generar respuestas DE FONDO a la necesidad manifiesta en lenguaje claro, sencillo y respetuoso.
- Recuerde los tiempos de respuesta (8 días interno y 15 días para el usuario), superados estos tiempos se generan faltas disciplinarias.
- Un descargo de un funcionario NO es una Respuesta a una PQRSF.
- Las PQRSF ANÓNIMAS RESPETUOSAS se tramitan y responden, publicándolas en cartelera.
- Si la Queja que se recibe no es clara y no es posible generar una respuesta específica, se informa al usuario ampliación de la misma para iniciar un nuevo tiempo para responder.
- Todos los funcionarios somos responsables de recibir tramitar y generar respuestas oportunas a los usuarios.
- Las felicitaciones y agradecimientos no se responden y se deben socializar al interior de cada unidad. (Reuniones de autocontrol, agremiaciones).
- Las PQRSF, son oportunidades de mejora por lo tanto se deben analizar en reuniones de autocontrol y algunas de ellas deben Generar planes de mejoramiento.
- A la respuesta se debe adjuntar la opción de réplica para el usuarios en caso de no estar conforme don la respuesta.

Si tiene dudas, favor consultar con la Oficina de Atención al Usuario, para que desde allí con gusto brindemos orientación al respecto.

NACE “NOTI-USUARIOS”

Nuevo boletín para nuestros usuarios

Con el fin de fortalecer el proceso de comunicación informativa, es decir, aquella orientada a nuestros usuarios, el Hospital Universitario implementará a partir del 1er. Trimestre de 2017 el nuevo BOLETÍN NOTI-USUARIOS, que incluirá información de interés para nuestros usuarios y tendrá una periodicidad trimestral. Nuestro Hospital, hace llegar los más sinceros agradecimientos a los colaboradores y usuarios que participaron en la Estrategia “Pronto nacerá y un nombre debes dar”.

Gracias por ayudarnos en la construcción del nombre del nuevo boletín denominado “NOTI-USUARIOS”, mecanismo de divulgación e información para nuestros usuarios, que será distribuido trimestralmente.



En la foto: Participantes de la Estrategia: María Fanny Trujillo Tovar, Rosalba Ruiz Montiel, Milena Cabrera, María Del Pilar Cabrera Pedreros, Diana Sandoval, Próspero Vargas Lugo.

El Departamento de Enfermería se une a la campaña “Me alivia tu Silencio”

Con el objetivo de fortalecer la Política de Humanización al interior del Hospital, el Departamento de Enfermería se unió a la primera estrategia de esta Política, denominada “me alivia tu silencio”.



En la foto: La Jefe del Departamento de Enfermería y participantes de la estrategia.

Fuente: Luz Marina Arias Vargas
Enfermera Jefe del Departamento de Enfermería

Así se clasifican nuestros clientes corporativos



1. CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL HUILA
2. CAFESALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SA
3. ASMET SALUD
4. COMPARTA EPS-S
5. DEPARTAMENTO DEL HUILA
6. NUEVA EPS
7. SECCIONAL DE SANIDAD DEL HUILA – POLICÍA
8. COOMEVA E.P.S. S.A.
9. ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SANITAS S A
10. DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR
11. SOCIEDAD CLÍNICA EMCOSALUD
12. ASOCIACIÓN INDIGENA DEL CAUCA AIC-I
13. ENT. COOP. SOLIDARIA DE SALUD ECOOPSOS
14. CONSORCIO SAYP 2011
15. FIDEICOMISOS PATRIMONIOS AUTÓNOMOS FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.
16. COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.
17. CAPITAL SALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD
18. LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS
19. SEGUROS DEL ESTADO S.A.
20. ASOCIACIÓN MUTUAL EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD EMSSANAR ESS
21. OTROS PAGADORES

La Oficina de Mercadeo y Comunicaciones realiza la clasificación de los Clientes Corporativos de nuestra Institución de manera anual, con base en los análisis realizados desde el punto de vista financiero, a través de una matriz de ponderación que involucra las siguientes variables:

- Valor Facturado en la vigencia.
- Porcentaje de participación en relación a la facturación total.
- Valor recaudado en la vigencia en relación a lo facturado en la vigencia.
- Porcentaje de recaudo en relación al valor facturado en la vigencia.
- Valor Cartera a la fecha de la vigencia a evaluar.
- Porcentaje de Cartera en relación a la facturación.
- Cartera total.

Fuente: Subgerencia Financiera
Oficina de Mercadeo y Comunicaciones

Una Vida Sana para tener Riñones Sanos

Obreros valiosos, purificadores de sangre.



Fuente: Martha Lucía Castellón Quintero, Coordinadora Administrativa - Unidad Renal.

ESTRÉS LABORAL, AYUDAREMOS A CONTROLARLO



La E.S.E Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo tiene previsto para este año, poner en marcha una campaña para manejar y controlar el estrés laboral en esta Institución.

Lo anterior, con el fin de generar acciones para favorecer el bienestar de nuestros colaboradores y minimizar sus riesgos, lo cual se convierte en un propósito importante que tiene esta Institución, para con nuestro recurso humano.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al estrés laboral como la "reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos, gustos y aptitudes y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación".

En consecuencia, la Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo de este Hospital, tiene programada su primera Jornada del 3 al 7 de abril, durante esta semana el área de Psicología de esta Oficina, estará rotando por las diferentes oficinas de nuestra institución, brindando información importante para el manejo del estrés laboral. Así mismo, durante esta semana se realizarán otras actividades acordes a esta temática.

Esta primera Jornada, tiene como fin crear conciencia en nuestra Institución de que el estrés laboral es un enemigo silencioso, que puede generar grandes daños físicos y mentales, razón por la cual es necesario que cada uno de los colaboradores, trabajemos en su prevención y manejo.

La segunda y tercera Jornada se realizarán durante los meses de junio y septiembre del presente año, para lo cual se estará informando de las actividades a desarrollar.

Fuente: Oscar Moreno Vargas, Coordinador Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo
Angela Cristina Vega Castro, Psicóloga
Proyectó: Carmen Elena Tafur Perdomo, Profesional Universitario- Oficina de Mercadeo y Comunicaciones

DIRECTORIO TELEFÓNICO E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO
CALL CENTER: 8671425 PBX: 8715907 - AMBULANCIA: 8717165 - LINEA GRATUITA 018000957878 (24 HORAS)

DEPENDENCIA	EXTENSIÓN	DEPENDENCIA	EXTENSIÓN	DEPENDENCIA	EXTENSIÓN
Activos Fijos	1400	Farmacia Principal	1148	Programación de Cirugía	7164
Admisiones Urgencias	1111	Farmacia Principal - Coordinadora	1180	Programación de Cirugía	7179
Almacén	1126	Farmacia Principal - Químico	1227	Recuperación de cirugía	2141-2160-2161
Almacén	1161	Gerencia	1201	Recursos Físicos - Jefe	1171
Alto Riesgo Obstétrico	1274	Gerencia - Secretaria	1202	Recursos Físicos - Secretaria	1166
Archivo Administrativo	1260	Gerencia - Telefax	1990	Departamento de Redes	1127
Archivo Clínico	1198	Garantía de Calidad	1993	Referencia y Contrareferencia	1267
Asociación de usuarios - Oficina	1282	Habitación 701	7172	Referencia y Contrareferencia	8717165
Atención al Usuario 1 Coordinación	1121	Habitación 702	7173	Referencia y Contrareferencia	8717824
Atención al Usuario 2	1113	Habitación 703	7171	Referencia y Contrareferencia	3112648666
Atención al Usuario Módulo Información	1241	Habitación 704	7174	Rehabilitación	1162
Atención Inicial Urgencias	1170	Habitación 705	7176	Rehabilitación	8722777-3182705444
Atención Inicial Urgencias	1170	Habitación 706	7177	Residentes e Internos - Hosp. Oncol.	7261
Auditoría	1987	Habitación 707	7178	Revisoría Fiscal	1132
Estadística	2285	Habitación 708	7179	Ropería	1123
Autorizaciones 3 piso	3286	Habitación 709	7180	Sala de Partos	2146
Autorizaciones Urgencia	4132	Habitación 710	7181	Salas de Cirugías	2160
Autorizaciones 5 piso	5156	Habitación 711	7182	Salud y Seguridad en el Trabajo	1253
Autorizaciones Coordinación	1291	Habitación 712	7183	Servicios Ambulatorios - Coordinación	1156
Banco de Sangre	1138	Habitación 713	7184	Servicios Ambulatorios - Secretaria	1158
Banco de Sangre Administración	1236	Habitación 714	7185	Sistema de Información - Soporte Dinámica	1153
Banco de Sangre Coordinación	1985	Habitación 715	7186	Sistemas de Información - Mantenimiento	1159
Bienestar Laboral	1288	Habitación Médicos	7189	Sistemas de Información - Principal	1142
Biomédicos	1278	Habitación Médicos	7190	Sistemas de Información - Soporte	1184
Farmacia Bodega	1231	Hospitalización - Secretaria	1704	Subgerencia Administrativa - Interventoría	1233
Caja Consulta Externa	1401-1120	Hospitalización Oncología - Estación de Enfermería	1129	Subgerencia Administrativa - Directora	1206-1207
Caja Urgencias	1112	Hospitalización Pediátrica	3153	Subgerencia Financiera - Director	1208
Cardiología no invasiva	1237	IAMI	1191	Subgerencia Financiera - Secretaria	1209
Cartera	2215	Imagenología - Coordinación	1226	Subgerencia Técnico - Científica	8714437
Cartera	1242	Imagenología - RX	1297	Subgerencia Técnico - Científica	1204
Citas Médicas	1401	Imagenología - TAC	1225	Subgerencia Técnico - Científica - Secretaria	1205
Citas Rayos X, TAC, Ecografías	1140	Infectología Pediátrica 3 piso	3112	Subgerencia Administrativa - Sec. Ejecutivo	1207
Clínica de Heridas	5284	Jurídica	1133	Suministros	1130
Consulta Externa-Enfermería	1167	Garantía de la calidad	1993	Suministros - Jefe	1196
Consulta Externa-Orientación	1114	Jurídica - Jefe	1219	Suministros - Osteosíntesis	1994
Consultorio Maxilofacial	1195	Jurídica - Secretaria	1217	Suministros - Secretaria	1197
Consultorio Neurocirugía	4277	Jurídica - Telefax - Libre	8716711	Talento Humano - Nómina	1134
Consultorio Oftalmología	1143	Laboratorio	1147	Talento Humano - Secretaria	1211
Consultorio Otorrinolaringología	1224	Laboratorio Clínico - Toma de Muestras - Sótano	1263	Talento Humano - Vacaciones	1131
Contabilidad	1281	Lactario	3270	Talento Humano- Jefe	1212
Contabilidad	1284	Lavandería	1128	Tesorería	1118
Control Interno - Jefe	1124	Mantenimiento servicio Generales	1287	Tesorería - Jefe	1213
Control Interno - Secretaria	1125	Medicina Interna sexto piso	6157	Trabajo Social 3 piso	2226
Control Interno Disciplinario	1262	Medicina Interna Urgencias	1268	Trabajo Social Urgencias	1286
Control Interno Disciplinario - Jefe	1988	Mercadeo - Prensa	1705	Traumatología Observación Urgencia	1151
Coordinación - Unidad Renal	2293	Mercado - Jefe	1139	UCI Adultos - Estación de Enfermería	2199
Coordinación Cirugía Gral 5 piso	5113	Monitoreo Cámaras	1163	UCI Adultos - Hospitalización	2199
Correspondencia	1150	Neumología	1155	UCI Adultos Secretaria	2279
Costos	6112	Neurofisiología citas procedimientos	1169	UCI Gineco - Obstétrica - Estación de Enfermería	2234
Departamento de Enfermería - Jefe	4131	Neurofisiología procedimientos - Jefe	1115	UCI Neonatal - Estación de Enfermería	3124
Departamento de Enfermería - Secretaria	4130	Nutrición	1168	UCI Neonatal - Estación de Enfermería	8717739
Endoscopias Citas	1254	Observación Adultos - Trauma Urgencias	1151	UCI Pediátrica - Estación de Enfermería	3114
Epidemiología	4255	Observación Mujeres - Estación Enfermería	1268	Unidad Básica Neonatal	4259
Epidemiología Telefax	1983	Observación VIP Adultos - Estación de Enfermería	1135	Unidad Cardiovascular	2283
Estadística 2	2285	Educación Medica - Investigaciones	2249	Unidad Cardiovascular	8714423
Central de material	1137	Operadora conmutador	1000	Unidad de Cancerología	1730
Esterilización principal	2252	Operadora conmutador - Auxiliar	1160	Unidad de Cancerología - Citas Médicas	1700
Facturación 3 piso	3265	Patología	1145	Unidad de Cancerología - Coordinación	1708
Facturación 4 piso	4175	Pediatría Observación	1152	Educación Médica	1985
Facturación 5 piso	5264	Piso 3 Pediatría	3153	Unidad de Cancerología - Servicios Asistenciales	1706-113
Facturación 6 piso	6290	Piso 4 - Estación de Enfermería	4154	Unidad de Resonancia	1276
Facturación 7 piso	7269	Piso 5 - Estación de Enfermería	5155	Unidad de Trasplantes	2212
Facturación Ambulatorios	1175-1140	Piso 6 - Estación de Enfermería	6156	Unidad de Trasplantes	2242
Facturación Cirugía-Admisiones	2292	Piso 7 - Estación de Enfermería	7192	Unidad Mental - Coordinación y Secretaria	1272
Glosas y conciliaciones	2116	Planeación	1122	Unidad Mental - Estación de Enfermería	1110-8720858
Facturación Principal - Jefe	2275	Planeación	1997	Unidad Renal - consultorio	2249
Facturación Principal - Secretaria	2115	Portería Principal	2260	Unidades Especiales	1164
Facturación UCI Adultos	2241	Portería Sótano	1194	Urgencias - Coordinación Secretaria	1144
Facturación Unidad Renal	2250	Posgrados USCO	4266	USCO - Oficina Dpto. Ciencias Clínicas	6165
Facturación Urgencias	1271	Presupuesto	1251	V.I.P Urgencias	1135
Farmacia Cirugía	2149	Programa Canguro	1280		