



## ‘La hora de la calidad’, exitosa estrategia de capacitaciones

‘La hora de la calidad’ es una estrategia del programa de capacitaciones de la E.S.E Hospital San Vicente de Paúl de Lorica, en donde participan todas las áreas administrativa y asistencial, a través de los líderes de procesos. Esta estrategia permite conocer de cerca cada uno de los procesos institucionales, así como brindar formación a cada trabajador y funcionario, con el propósito de brindarles a nuestros usuarios un mejor servicio, con adecuada atención y el profesionalismo que caracteriza al personal del Hospital.



### Nuestra apuesta

## Con más tecnología contribuimos a la salud de nuestros usuarios

Importantes cambios se han venido mostrando con la apuesta en proyectos de tecnología, entre los que se destacan la actualización y modernización de la página WEB institucional, ahora Sitio Web, Call Center, consulta de resultados de imágenes diagnósticas en línea. La página web de la institución, ha tenido un cambio muy significativo en su apariencia y los menús principal, la cual se está actualizando en sus contenidos o sus submenús, capacidad de almacenamiento y software profesional en diseños; cambiando todo el entorno gráfico e íconos. Interacción dinámica convirtiéndose en Sitio Web, permitiendo que el usuario pueda acceder fácilmente, permite registrarse y compartir comentarios, informes, ítem de Señal en vivo para realizar transmisiones en tiempo real, instruirse con el Chat-Bot en la página principal; el cual brinda una ayuda al cibernauta. De igual forma tenemos activa la accesibilidad en caso de usuarios con dificultades visuales. La meta es tener el 100% en pocos unos meses con todas las alternativas para el usuario y brindarle toda la información necesaria y actualizada en tiempo real. Así de esta forma estamos cumpliendo en el ámbito tecnológico hacia la comunidad, nuestra región y nacional. Plataforma de comunicación PBX Call Center con este nuevo servicio garantizamos la recepción de llamadas y registro de cada una entrante, gastos de llamadas saliente a cualquier destino y garantizar que los usuarios en las



extensiones en las dependencias, no gasten demasiado tiempo y costo en llamadas innecesarias y proyectando una rebaja en el servicio telefónico. Con la (PBX) contestadora automática en el servicio de call center. Se garantiza que no se pierdan llamadas, de igual forma el factor humano en la recepción es obligatoria. Nuevo servicio en nuestro sitio web? Entrega de resultados

de imágenes diagnósticas con unión con la empresa GO Telemedicina. Realizamos un enlace donde los usuarios puedan acceder en ambiente web y obtener sus resultados en línea. Con este nuevo avance tecnológico esperamos que nuestra comunidad y la región se beneficie y obtenga con más agilidad y facilidad en la prestación de los servicios de imagenología y radiología.

# ¡80 años sirviendo a la comunidad!



La ESE Hospital San Vicente de Paúl de Lorica es una entidad de salud de orden departamental, prestadora de servicios de salud del segundo nivel de atención de mediana complejidad, creado en el año 1943. Su funcionamiento como institución al servicio de salud se consolida en la década de los años 50, gracias a la actividad desarrollada por las religiosas de la comunidad Siervas del Santísimo y la Caridad. A partir de 1975 entró a hacer parte del Sistema Nacional de Salud y a regirse por las normas emanadas de esta organización.

## EDITORIAL

## Un servicio con compromiso y responsabilidad social

En la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Lórica el compromiso de trabajo y de atención con responsabilidad y profesionalismo se ha mantenido incólume desde el inicio de su fundación, hace 80 años.

A lo largo de este tiempo el servicio médico a la comunidad de la región ha sido constante y miles los pacientes y usuarios los que han recibido el beneficio de la salud, gracias al trabajo desplegado por todo el equipo de profesionales que los han atendido, en las distintas áreas del Hospital San Vicente de Paúl.

La prioridad siempre ha sido garantizar la prestación de un servicio optimizado. Para ello se ha procurado contar con una nómina de primer nivel en el cuerpo de profesionales, así como un grupo de empleados en el área administrativa acorde a las circunstancias que demanda el sector salud para un hospital de segundo nivel de complejidad, todo lo cual confluye para que nuestros usuarios y pacientes encuentren aquí un portafolio de servicios dispuestos para su atención.

Las gestiones realizadas por el gerente, doctor Raúl Herrera Chico, junto a su equipo de colaboradores, son garantías suficientes para que el Hospital San Vicen-

te de Paúl prosiga con su labor institucional de brindarle a toda la comunidad cordobesa, especialmente a la del Bajo Sinú, los mejores servicios médicos, con el profesionalismo y la responsabilidad que ella requiere.

“Nuestro propósito es seguir fortaleciendo la atención y el servicio más humanizado, todo ello acorde a lo que establece la normatividad para el sector salud”, señala el doctor Herrera Chico. En este sentido, se destaca el mejoramiento de la infraestructura y la dotación de los elementos necesarios, para ratificar y avanzar en el mejoramiento continuo de la sede del Hospital.

El compromiso se mantiene latente y así permanecerá fijado en todas las actividades que desarrolle el Hospital, máxime cuando en estos 80 años transcurridos se ha ganado el cariño, el respeto, el reconocimiento y la admiración de toda la comunidad cordobesa.

“Como el primer día de la inauguración, así proseguiremos por muchos años, cumpliendo la misión de brindar salud con un profesionalismo responsable para todos nuestros usuarios y pacientes”, anotó el doctor Raúl Herrera Chico.

## El hospital es referente en los indicadores de vigilancia en salud pública

La ESE Hospital San Vicente de Paúl de Lórica obtuvo reconocimiento departamental como una de las mejores instituciones públicas por el cumplimiento satisfactorio en los indicadores de vigilancia en salud pública 2023 entregado por la Secretaría de Salud Departamental.

Sin duda, un logro del trabajo en equipo del área de salud pública de la ESE Hospital San Vicente de Paúl, direccionado por Triny Moreno, líder de proceso de salud pública y todo su equipo de apoyo, a quien las directivas y el gerente el doctor Raúl Herrera Chico reconocen por su valioso profesionalismo y compromiso.

En el municipio de Lórica ha sido la única institución que cumplió con el 100% de los indicadores vigencia 2023.



## Destacable participación cultural

La representación de la ESE Hospital San Vicente de Paúl en distintos eventos culturales de la región, como el Festival Nacional del Porro en San Pelayo y el Festival Cultural del Sinú en Lórica, constituye la mejor muestra del vínculo social con la comunidad.

Esta manifestación participativa refleja la entrega y el compromiso de nuestro personal por la preservación de la cultura en la región del Bajo Sinú.



La más moderna de la región

## UCI adulto, 7 años de servicio

Actualmente, la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Lórica cuenta con la más moderna Unidad de Cuidados Intensivos de la región, con equipos avanzados y de última tecnología, personal altamente calificado, grupo de enfermería y médicos especialistas en Medicina Intensiva con amplia experiencia. Para afrontar la pandemia en el 2020 se amplió la infraestructura para atender a la población, además de ampliar el número de camas y nuevos equipos, en un esfuerzo realizado en conjunto con la Gobernación de Córdoba.



Desde febrero de 2022

## Positivos resultados con programa de humanización

La humanización en los servicios de salud ha demostrado tener un impacto positivo en la calidad de atención para pacientes y personal de salud. La atención humanizada es esencial en cualquier institución y puede marcar una gran diferencia en la calidad del cuidado recibido por los pacientes.

La ESE Hospital San Vicente de Paúl implementó el programa de humanización en febrero de 2022 cumpliendo con los estándares de calidad. Dentro del programa de humanización se implementó la política de humanización a través de la resolución 0221 adoptada el 02 de septiembre de 2022.

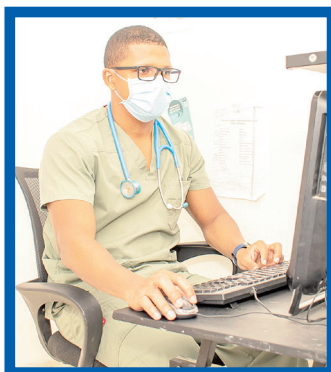
Alcances obtenidos en el 2022: intervención a más de 400 servidores de la instalación de las distintas áreas. Intervención de 34 líderes de procesos. Creación del Comité de Humanización, este comité está conformado por 15 líderes de procesos, apertura escuela de servicio al cliente que busca entrenar en servicio al cliente a los colaboradores que están de cara a los usuarios, en esta primera etapa fueron graduados 15 funcionarios de las áreas de Admisiones, facturación, urgencias y SIAU.

Los resultados han sido positivos en el mes de octubre 2022 se realizó encuesta satisfacción, encuestados 100 usuarios de la institución, 68% mejor atención, mejor trato, 70% amabilidad y buen trato, 52.5% calidad del servicio. En el 2023 se realizó curso actualización en Humanización se certificaron 104 servidores de nuestra institución en el mes de junio. Logramos capacitar en 3D de Humanización (prime-

ros auxilios psicológicos, gestión de emociones y comunicación de noticias críticas), y se certificó a 29 auxiliares de enfermería de las áreas de maternidad, Transición, Quirúrgica y Medicina Interna.

Y en este año 2023 también se realizaron 15 coaching personalizados a servidores de nuestra institución, se capacitaron a más de 30 líderes de procesos en la escuela de liderazgo, capacitación a más de 500 personas entre servidores y usuarios. Por medio de auditoría interna en el mes de Julio en diferentes áreas, tomando al azar algunos usuarios estos manifestaron buen trato y amabilidad por parte del personal de la institución, empatía, trato respetuoso y digno, preocupación por el paciente, mejoría de la Humanización al momento de ser atendidos.

Resultados de la experiencia en la atención humanizada: aumento de la satisfacción del paciente, mejora de salud se ha observado una reducción en el tiempo de recuperación de los pacientes y se ha notado una reducción en los niveles de estrés y ansiedad de los pacientes gracias a un ambiente más cálido y empático.



EN LORICA

## Portafolio de servicios de la ESE Hospital San Vicente de Paúl

CONSULTA EXTERNA

Anestesiología  
Cirugía general  
Cirugía pediátrica  
Ginecología  
Medicina interna  
Ortopedia y traumatología  
Pediatría  
Urología  
Nutrición y dietética  
Psicología  
Otorrinolaringología  
Oftalmología

SERVICIO DE URGENCIAS

Atención las 24 horas

SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

Ginecobstetricia y sala de parto  
Medicina interna  
Pediatría  
UCI adulto  
Servicio de Cirugía

AMBULANCIA ESPECIALIZADA

Tres ambulancias medicalizadas para el servicio las 24 horas

Laboratorio Clínico y Control transfusional

APOYO DIAGNÓSTICO

Radiografías (arco en C) y (Rx portátil)  
Tomografías  
Ecografías

SERVICIO FARMACÉUTICO

Proceso de Esterilización



## Un laboratorio con altos estándares de calidad

En visita de verificación de estándares de calidad en salud pública, según la resolución 1619 de 2015, la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Lórica obtuvo importante calificación de 94,1%.

El equipo facultado de la Secretaría de Salud tuvo en cuenta la verificación de los siguientes estándares: Organización y gestión, Talento humano, Infraestructura y dotación, Referencia y contrarreferencia, Bioseguridad y manejo de residuos, Procesos prioritarios.

Esto también es el resultado de la consolidación de un trabajo en equipo del grupo de bacteriología con el liderazgo de la doctora Marta Wilches.

La ESE Hospital San Vicente de Paúl cuenta con el servicio de laboratorio clínico con modernos equipos, talento humano altamente calificado, lo que ha permitido estar a la vanguardia y ser referente en la región Caribe.



## Con recursos propios se construyeron tres nuevos consultorios médicos



El compromiso para mejorar la prestación de los servicios se sigue ofreciendo a los usuarios, con un hospital más agradable y acogedor, es por eso que las inversiones continúan para lograr ese objetivo.

Con la construcción de tres nuevos y modernos consultorios médicos al servicio de usuarios y pacientes, se mejora la atención por la consulta externa especializada.

“Nuestro compromiso es con la salud de los usuarios y pacientes, ellos también nos ayudan a mejorar la prestación de los servicios, recibimos cada una de sus sugerencias que nos hacen llegar, así estamos haciendo todo los esfuerzos para mejorar cada día; vamos a transformar el hospital y estamos avanzando en ese propósito”, puntualizó el Gerente Raúl Herrera Chico.



EN LORICA

## ESE Hospital San Vicente de Paúl, 80 años sirviendo a la comunidad del Bajo Sinú

La ESE Hospital San Vicente de Paúl de Lorica es una entidad de salud de orden departamental, prestadora de servicios de salud del segundo nivel de atención de mediana complejidad, creado en el año 1943. Su funcionamiento como institución al servicio de salud se consolida en la década de los años 50, gracias a la actividad desarrollada por las religiosas de la comunidad Siervas del Santísimo y la Caridad. A partir de 1975 entró a hacer parte del Sistema Nacional de Salud y a regirse por las normas emanadas de esta organización. En la década de los 80 funcionó como hospital regional, siempre con el propósito de brindar servicio a toda la comunidad con profesionalismo y responsabilidad.



## ¡Alianzas que nos permiten avanzar!



La coordinadora Docencia Servicio de la Universidad del Sinú, Leidy Espitia, hizo entrega en representación de la Institución de equipos y elementos necesarios para el normal funcionamiento de los internos que rotan por la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Lorica. “Nuestros agradecimientos a la Universidad del Sinú porque estas acciones permiten el mejoramiento continuo para la atención con calidad de nuestros usuarios”, expresó el doctor Raúl Herrera, Gerente del Hospital.



Para el recién nacido y su madre

## ¡La modernización del área de maternidad es una realidad!

La ESE Hospital San Vicente de Paúl de Lorica se transforma y avanza, como resultado de la gestión de la Gerencia. Importantes trabajos de remodelación y adecuación se ejecutaron en diferentes áreas. "Con la modernización en los servicios de maternidad se le brindará una atención con calidad y más humanizada para el recién nacido y su madre", señaló el doctor Raúl Herrera Chico.



## Se fortalece el plan estratégico de seguridad vial



Nuestra misión institucional en aras de aportar la mejora en los procesos de Transporte Asistencial Medicalizado, la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Lorica viene implementando acciones para la formulación de su plan estratégico de seguridad vial. Salvar vidas en los desplazamientos misionales nos motiva por una cultura de seguridad vial, así garantizamos a nuestros pacientes y usuarios la preservación de su tranquilidad.

Con apoyo de la comunidad

## Campaña de donación de sangre cada año más importante



La ESE Hospital San Vicente de Paúl de Lorica continúa con las jornadas de donación de sangre, con la que se busca sensibilizar y concientizar sobre la importancia de la donación. Estas jornadas se realizan tres veces al año con la coordinación del Banco de Sangre de Córdoba y su banca móvil.

La participación y receptividad en la comunidad ha ido ganando gran importancia entre la ciudadanía, gracias a la activa participación del recurso humano que labora en la institución hospitalaria.



Con óptima atención profesional

## Para ampliar el portafolio de servicios hay dos nuevas especialidades



Dentro del compromiso de brindar y ofrecer a la población del Bajo Sinú servicios de calidad, siempre acorde a las necesidades, la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Lorica ha incluido en su portafolio de servicios dos especialidades importantes para la población, estas áreas son: Oftalmología y Otorrinolaringología. Para garantizar la atención a los usuarios se construyeron tres consultorios en el área de Consulta externa con recursos propios. Estamos avanzando en nuestra gestión para seguir apostándole a una atención integral con calidad a nuestros usuarios, que demandan de más especialidades, con óptima atención profesional.



Commemoración de los 80 años

# Semana San Vicentina, feria de la calidad, la seguridad y salud en el trabajo

Con el inicio de las novenas a nuestro patrono San Vicente de Paúl, que van desde el 18 al 26 de septiembre, se dio apertura a la semana San Vicentina, para finalizar con la santa eucaristía y procesión el 27 de septiembre.

### Feria de la calidad, la seguridad y Salud en el trabajo

Con gran éxito se vivió la Feria de la calidad, la seguridad y Salud en el Trabajo, en el marco de los 80 años del Hospital. Cinco días que contaron con la participación del recurso humano de las áreas administrativa y asistencial, quienes a través de los stand informativos y educativos mostraron cada uno de los procesos que vienen liderando, deleitando a los asistentes con charlas, juegos y dramatizados.

### Tarde de talentos San Vicentino

El talento San Vicentino se sobró en la clausura de la conmemoración de los 80 años, con muestras culturales y artísticas. También se exaltaron a todos los participantes por su creatividad y puesta en escena por parte del gerente Raúl Herrera Chico.

Así mismo, en ejercicio democrático interno entre todo el recurso humano que labora en la institución fueron escogidos dos trabajadores que se destacaron por su compañerismo y carisma.

Se acompañó a los mariachis durante el cumpleaños del Hospital, para festejar sus 80 años de atención y servicio a toda la comunidad del Bajo Sinú.

