



# Memorias de **SOSTENIBILIDAD**

## Atención centrada en el Usuario y su Familia

# 2023



# Atención centrada en el Usuario y su Familia

## Política Prestación De Servicios

La E.S.E. Salud del Tundama está comprometida con la satisfacción de necesidades de sus usuarios y su familia, prestando servicios de salud de bajo nivel de complejidad, focalizados en la Atención Primaria en salud, incluyendo: la promoción y mantenimiento de la salud, el diagnóstico, tratamientos basados en una atención segura y humanizada con un enfoque de riesgos, cumpliendo con las características del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud SOGCS.

## Objetivos

- 1** Direccionar y regular la prestación de servicios de salud con base en las **necesidades y expectativas de la población** para superar la fragmentación y las barreras de acceso a la prestación de los servicios de salud.
- 2** Garantizar la prestación de los servicios de salud a través del Modelo de Atención en Salud, basado en la **gestión clínica**, características de **calidad** (Continuidad, Oportunidad, Pertinencia, Accesibilidad, Seguridad), **gestión del riesgo** y atención **humanizada y segura**.
- 3** Mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud, con un **enfoque de atención centrada en el usuario**.



## Alcance

Aplica para todos los procesos institucionales definidos en el mapa de procesos de la E.S.E. Salud del Tundama y debe ser considerado por todos los colaboradores

## Responsables

La Alta Dirección es quien define, promueve y evalúa la política de prestación de servicios, el Comité Institucional Gestión y Desempeño quien evalúa el cumplimiento del Modelo de Atención de manera trimestral, el Profesional Especializado es quien lidera la ejecución del Modelo de Atención para dar cumplimiento a la política y Líderes de proceso y servicio.

### Dosis De Biológicos Aplicados 2023

**2022**  
**47,751**  
Dosis Aplicadas

**2023**  
**17,005**  
Dosis Aplicadas

**2022 vs 2023**  
Disminución global en 2023  
respecto a 2022

### Productividad Medicina 2023

**2022**  
**81,727**  
Atenciones

**2023**  
**76,918**  
Atenciones

**2022 vs 2023**  
Disminución global en 2023  
respecto a 2022



## Productividad Odontología 2023

Incluye La Productividad General  
(Consultas, Sesiones, Total De Tratamientos Realizados, Etc)

2022

**158,233**

Actividades realizadas  
(controles y PyM)

2023

**175,489**

Actividades realizadas  
(controles y PyM)

**2022 vs 2023**

Disminución global en 2023  
respecto a 2022

## Productividad Enfermería 2023

Incluye La Productividad General

(Controles De Crecimiento Y Desarrollo, Control Prenatal,  
Citología Cervicovaginales, Planificación Familiar, Etc.)

2022

**24,739**

Actividades de  
PyM realizadas

2023

**19,060**

Actividades de  
PyM realizadas

**2022 vs 2023**

Disminución global en 2023  
respecto a 2022

## Productividad Enfermería 2023

Incluye

(Citología Cervicovaginales, Control Del Adolescente,  
Control Crónicos, Planificación Familiar, Etc.)

2022

**16,168**

Actividades de  
PyM realizadas

2023

**16,483**

Actividades de  
PyM realizadas

**2022 vs 2023**

Disminución global en 2023  
respecto a 2022



## Productividad Psicología 2023

2022  
**1,589**  
Atenciones

2023  
**1,647**  
Atenciones

## 2022 vs 2023

Disminución global en 2023 respecto a 2022

## Productividad Laboratorio Clínico 2023

2022  
**123,932**  
Exámenes de laboratorio

2023  
**135,892**  
Exámenes de laboratorio

## Valoraciones Equipo Multidisciplinario Discapacidad 2023

2022  
**25**  
Valoraciones

2023  
**443**  
Valoraciones



## Plan De Intervenciones Colectivas

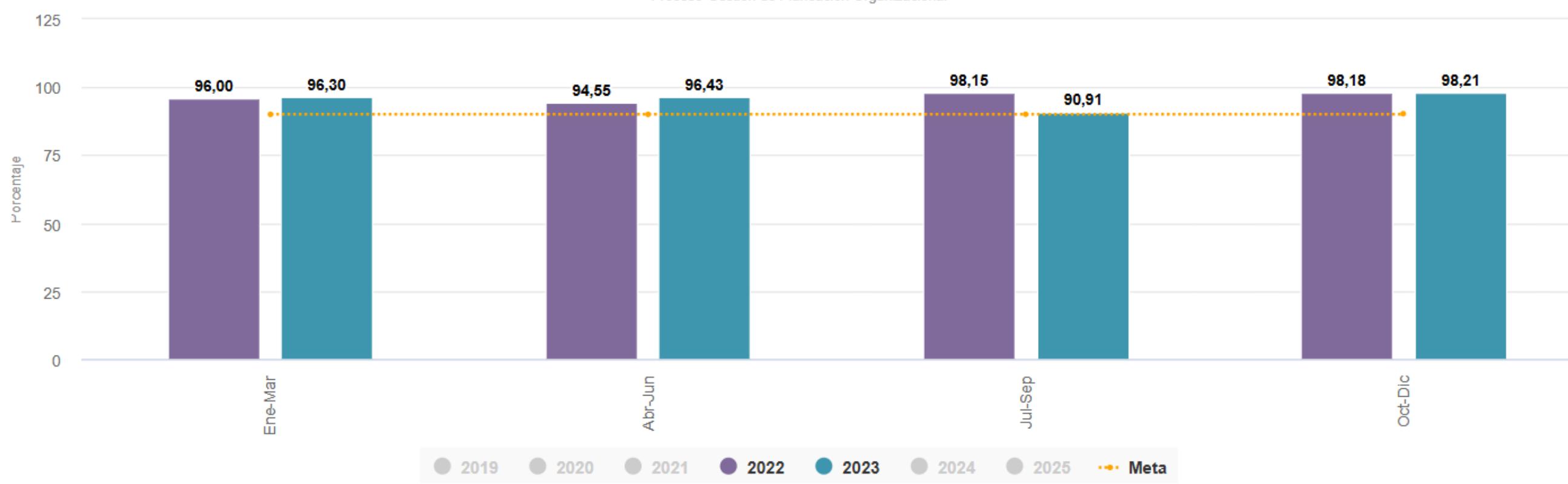
2022  
10,490  
visitas

2023  
2,323  
visitas

## Gestión Modelo De Atención 2023

04. PGD Gestión del Modelo de Atención

Proceso-Gestión de Planeación Organizacional



| Periodos            | 2022   | 2023   |
|---------------------|--------|--------|
| Enero - Marzo       | 96,00% | 96,30% |
| Abril - Junio       | 94,55% | 96,43% |
| Julio - Septiembre  | 98,15% | 90,91% |
| Octubre - Diciembre | 98,18% | 98,21% |
| Acumulado           | 98,18% | 98,21% |

## Principales Logros 2023

- Aumento en la productividad de los procesos de enfermería, odontología, y psicología.
- En el cuarto trimestre la E.S.E, Salud del Tundama es reconocida como IPS certificadora de discapacidad, conformando su primer equipo interdisciplinario.
- Comportamiento del indicador de gestión del modelo de atención ascendente, manteniéndose con cumplimiento óptimo.