

BOLETÍN SUMERCE

#12

Viernes 16 de Mayo de 2025





Las 5 de la acreditación

Repasando lo de la semana!

¡Proceso de Atención al
Cliente-Asistencial
(PACAS)!

hospitalario y ambulatorio

¿Sabías que este grupo de estándares se enfoca en la atención centrada en el usuario y en el mejoramiento continuo de la calidad durante todo el ciclo de atención en salud?

¡Trabajamos con Alma, Vida y Corazón!

¡Derechos y Deberes!

Garantizan el respeto, la protección y la promoción de los derechos del usuario.

En el HUSRT, contamos con 3 grupos de derechos fundamentales y 3 grupos de deberes esenciales que rigen la interacción entre usuarios y personal de salud.

A continuación, te invitamos a conocer, en detalle, los Derechos del Usuario en el San Rafa.

DERECHO A ELIGIR

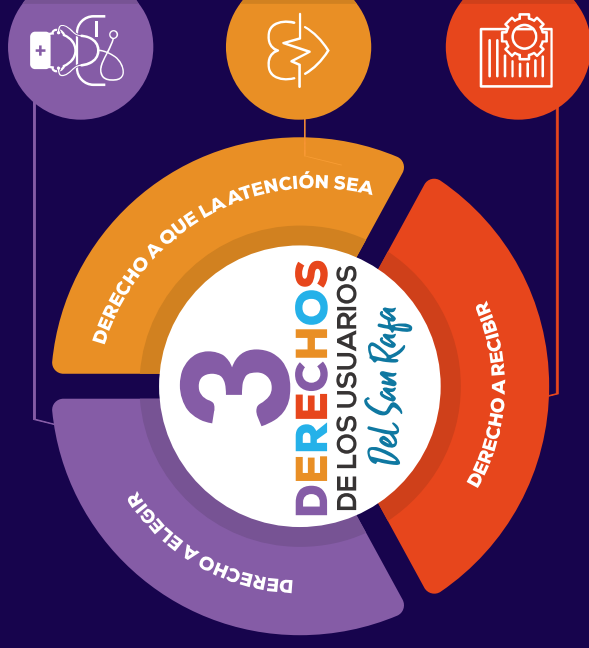
1. A los profesionales de la salud encargados de su atención.
2. Si permite la donación de sus órganos.
3. Si desea que la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.
4. Si participa o no en investigaciones.

DERECHO A QUE LA ATENCIÓN SEA

1. Amable, humana, sin discriminación y con calidez.
2. Segura, integral y de excelente calidad.
3. Confidencial, salvo los casos permitidos por ley para publicidad.
4. Integral, en el sentido de agotar todas las posibilidades de tratamiento para su enfermedad.

DERECHO A RECIBIR

1. Información clara, oportuna y completa acerca de su proceso de atención.
2. A recibir o rechazar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto.
3. A tener explicaciones respecto de los costos de servicios de salud.
4. Una segunda opinión médica en caso de considerarlo necesario.
5. Información clara sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias.



¡Derechos y Deberes!

A continuación, te invitamos a conocer, en detalle, los Deberes del Usuario en el San Rafa.

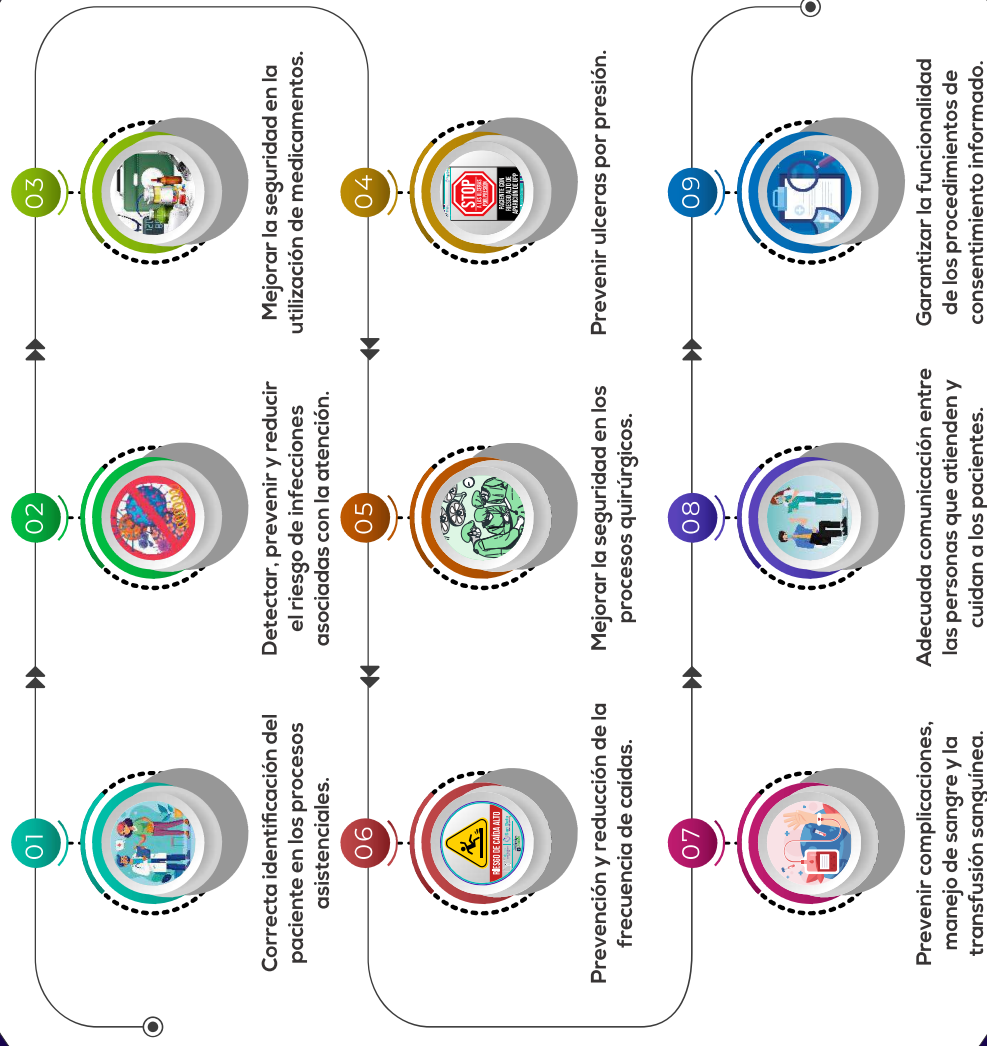


Seguridad del paciente:

Se establecen acciones institucionales para prevenir riesgos en la atención y eventos adversos. En el HUSRT, contamos con 9 prácticas seguras ya implementadas y 14 en desarrollo, que fortalecen una atención segura y confiable.



9 Prácticas Seguras



¡Ciclo de atención!

1. ACCESO:

Primera fase que incluye las actividades que garantizan la disponibilidad, oportunidad y condiciones adecuadas para ingresar al servicio asistencial.

En el HUSRT, el acceso se da por: urgencias, hospitalización, UCI, salas de cirugía y consulta externa.

2. REGISTRO E INGRESO:

Procesos administrativos y clínicos al ingreso del usuario, en el HUSRT se destaca la verificación rigurosa de identidad y el registro seguro de la información clínica.



¡Ciclo de atención!



3. EVALUACIÓN DE NECESIDADES AL INGRESO:

Valoración integral del estado del usuario para establecer un plan de atención ajustado a sus condiciones clínicas y sociales.



¿Sabías que nuestra institución está cumpliendo exitosamente con la meta de diligenciamiento de escalas de riesgo en la historia clínica?

Es de anotar, que tenemos una importante oportunidad de mejora en cuanto al diligenciamiento de la conciliación medicamentosa en la nota de ingreso a los servicios.



¡Ciclo de atención!

4. PLANEACIÓN DE LA ATENCIÓN:

Diseño de un plan terapéutico con metas claras, seguimiento definido y aplicación de guías clínicas y protocolos institucionales.

Nuestra institución cuenta con el programa institucional de adopción, implementación y adherencia a Guías de Práctica Clínica (GPC), programa centrado en la planeación de la atención, gestión del riesgo, necesidades del usuario. Se cuenta con programación anual para la medición de adherencia a GPC, así: GPC en primera fase de medición: 25 GPC, con histórico a la fecha y una segunda fase con inclusión de 19 GPC, para una totalidad de 44 GPC auditadas por el programa.

Durante el primer trimestre de 2025, alcanzamos un 100% de adherencia a la guía de atención al parto, la cual fue la primera causa de egreso hospitalario.

¡Ciclo de atención!

5. EJECUCIÓN DEL TRATAMIENTO:

Aplicación segura y efectiva del tratamiento.
Se garantiza la coordinación del cuidado.

6. SALIDA Y SEGUIMIENTO:

Preparación del egreso con orientación sobre autocuidado y continuidad de la atención.

Se realiza medición por medio de indicadores:

- Porcentaje de seguimientos telefónicos realizados a pacientes posterior a egreso hospitalario con cumplimiento del 80%.
- Porcentaje de egresos a los que se les realizó la lista de chequeo de egreso seguro formato UI-F-51 con cumplimiento del 50%.



Otras etapas clave de los estándares PACAS

REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA:

Garantiza la continuidad del cuidado cuando el paciente requiere atención en otro nivel o institución.

SEDES INTEGRADAS EN RED:

Coordinación entre nuestras sedes para una atención integral y de calidad en todos los niveles del HUSRT.



*¡Sumercé, en el lente
de esta familia!*



**EQUIPO PROGRAMA DE
SEGURIDAD DEL PACIENTE**



CHECKPOINT DE APRENDIZAJE

ESCANÉAME



¡Escanee el código,
responde y participa
por un



¡Un dato, Sumercé!

En el último trimestre, se registraron los siguientes ingresos:

Urgencias: 18.435

Hospitalización: 6.210

UCI (Adulto, pediátrico, neonatal): 1.249

Salas de cirugía: 3.641 procedimientos quirúrgicos

Consulta externa: 38.957