

RESOLUCION No. 341 DE 2015

09 Diciembre de 2015

“Por medio del cual se adopta las políticas de operación de la ESE Carmen Emilia Ospina”

El Gerente de la ESE Carmen Emilia Ospina, en uso de sus atribuciones legales y

CONSIDERANDO:

Que el Decreto 1599 del 20 de Mayo de 2005, “Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el estado colombiano MECI 100:2005” en su artículo primero establece la obligación de adoptar este modelo, el cual forma parte integral del citado Decreto y el Decreto 943 de 2014, establece la necesidad de actualizar el MECI.

Que se hace necesario adoptar una política de operación por procesos para la ESE CEO.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Adoptar las Políticas de Operación, del subsistema del modulo de planeación y gestión - componente direccionamiento estratégico de la ESE Carmen Emilia Ospina, de acuerdo con los siguientes términos:

POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

Es un elemento de políticas de operación, que establece las guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la ESE; donde se define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas, proyectos y políticas de la Administración del Riesgo previamente definidos por la Entidad.

Las Políticas de Operación constituyen los marcos de acción necesarios para hacer eficiente la operación de los componentes Direccionamiento Estratégico. Un análisis del contexto en el que se desarrolla un proceso, de sus objetivos, de las especificaciones de los productos o servicios que genera, de los riesgos que pueden

Servimos con Excelencia Humana



Zona Norte
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 872 63 63 Ext: 6308

Hospital Canaima
Cra. 22 con Calle 26 Sur
Tel: 8726363 Ext 6587

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

afectar el cumplimiento de los objetivos del proceso, permitirá a la ESE fijar guías de acción orientadas a la ejecución eficaz y eficiente de las operaciones, contribuyendo al logro de los objetivos trazados para dicho proceso.

Establecen las acciones y mecanismos asociados a los procesos que permiten prever los riesgos que inhiben el cumplimiento de las metas y sus resultados; definen parámetros de medición del desempeño de los procesos y de los servidores que tienen bajo su responsabilidad su ejecución. Así mismo, facilitan el control administrativo y reducen la cantidad de tiempo que los administradores ocupan en tomar decisiones sobre asuntos rutinarios. Estas guías de acción son de carácter operativo, de aplicación cotidiana y dan seguridad y confianza a quien debe responder por la ejecución de procedimientos y actividades muy específicas, así.

1. POLITICAS DE GESTIÓN GERENCIAL Y ESTRATÉGICA

1.1 Planeación

- Con el fin de asegurar el desarrollo actual y futuro del institución, se deben establecer las directrices que serán operadas mediante la identificación, programación, ejecución, seguimiento y evaluación de planes, programas y La Alta Dirección facilita el aporte de ideas por parte de la ciudadanía, como insumo para la planeación estratégica institucional, utilizando los mecanismos de participación ciudadana diseñados para ello.
- La Alta Dirección identifica, proyecta, gestiona y distribuye los recursos necesarios para la efectiva operación de la institución, en cumplimiento de su misión, objetivos y el Plan de Desarrollo.
- El Gerente y su Equipo, promueven y profundizan de manera efectiva los mecanismos de articulación y cooperación con las demás entidades del orden municipal, departamental y nacional, a fin de fortalecer la capacidad de la institución para el cumplimiento de sus funciones y su Plan de Desarrollo.
- La Alta Dirección garantiza la adecuada utilización de los recursos propios y aquellos provenientes de las transferencias departamentales y nacionales, a través del seguimiento permanente y continuo de los compromisos adquiridos.



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 872 63 63 Ext: 6308

Hospital Canaima
Cra. 22 con Calle 26 Sur
Tel: 8726363 Ext 6587

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

- El desarrollo de la institución se fortalece mediante el trabajo en equipo de los funcionarios, en concordancia con lo establecido en la constitución política, los planes y programas nacionales, departamentales y municipales y las expectativas y necesidades de la población de Neiva Huila.
- La Administración de la institución garantiza las herramientas, espacios e insumos mínimos requeridos para que las personas que desarrollen actividades en la Entidad puedan cumplir con los objetivos de ésta, previendo las necesidades de personal y dotación al establecer los planes de acción.
- El Gerente y su Equipo se comprometen con la Implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI 1000:2014), como un instrumento gerencial que propende por el cumplimiento de los objetivos fijados por la Entidad en desarrollo de su función constitucional y el mejoramiento de la gestión.
- Mejorar la atención en la prestación de servicios de salud.
- Tomar acciones que permitan fortalecer la capacidad institucional.
- Los proyectos deben seguir la metodología definida por planeación nacional.
- La elaboración del plan de desarrollo institucional debe participar y conocer toda la organización.
- El sistema de gestión de calidad debe ser conocido por toda la organización.
- Debe formularse anualmente los planes de acción u operativos.

1.2 Mercadeo

- Ofertar los servicios de acuerdo a la capacidad instalada.
- Divulgar ampliamente las condiciones de los contratos.
- Revisar y hacer seguimiento al cumplimiento contractual.



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 872 63 63 Ext: 6308

Hospital Canaima
Cra. 22 con Calle 26 Sur
Tel: 8726363 Ext 6587

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva

Línea Amiga 8626262 (Citas)

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

1.3 Comunicaciones

- Los elementos de direccionamiento estratégico deben mantenerse actualizados en los diferentes medios de comunicación y divulgación.
- La página web de la entidad debe actualizarse periódicamente.
- Todos los programas y proyectos de la entidad deben ser comunicados por los diferentes medios de comunicación y divulgación.

1.4 Defensa judicial

- La acción judicial en contra o a favor de la entidad deberá ser notificada únicamente en el despacho de la gerencia.
- La acción judicial en contra o a favor de la entidad debe ser contestada oportunamente.

2. POLITICAS GARANTIA DE LA CALIDAD

- Fortalecer el sistema obligatorio de garantía de calidad, cumpliendo con las condiciones básicas de capacidad tecnológica, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnico administrativa.
- Los indicadores de los procesos deben ser entregados por cada responsable durante el mes siguiente al asesor de calidad.
- El comité técnico se reunirá como mínimo dos veces cada mes en forma ordinaria o extraordinaria cuando sea requerido por uno de sus miembros.
- Todos los eventos adversos o fallas de calidad, por condiciones o acciones inseguras deben registrarse en el momento que se identifiquen.
- La revisión del sistema de gestión de calidad la realizará el comité calidad una vez al año y posterior a una auditoría interna total al sistema de gestión de calidad.



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 872 63 63 Ext: 6308

Hospital Canaima
Cra. 22 con Calle 26 Sur
Tel: 8726363 Ext 6587

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva **Línea Amiga 8626262 (Citas)**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

3. POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO

- La ESE garantiza la aplicación continua de auditorías internas, mediante la programación anual de auditorías y debida ejecución de éstas.
- El Jefe de Control Interno propende por el mejoramiento continuo a través del seguimiento constante al cumplimiento de los Planes de Mejoramiento Institucional y por Procesos.
- El Jefe de Control Interno (o quien haga sus veces) presenta anualmente (antes del 28 de febrero) al Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, el Informe Ejecutivo Anual de Evaluación del Sistema de Control Interno, siguiendo los principios de imparcialidad e independencia.
- La Administración de la Institución fomenta la cultura del autocontrol, la autogestión y la autoevaluación en las personas que desarrollen actividades dentro de la entidad, a través de sus jornadas de capacitación y reuniones de personal.
- La periodicidad de las auditorías internas de la empresa se basan en el levantamiento del mapa de riesgos de la entidad.
- las auditorias a excepción la de arqueo de caja de facturación deben ser informadas al auditado con antelación y de acuerdo del alcance de la misma.
- Las auditorias y los informes de gestión de control se deben publicar en la página web para conocimiento de los interesados siempre y cuando no estén comprometidos intereses de la empresa.
- Determinar y preparar el plan de auditoría y los criterios de la misma.

4. POLÍTICAS DE SERVICIOS AMBULATORIOS

- Toda atención o prestación de un servicio se debe registrar en la historia clínica de conformidad con las normas legales vigentes y con los procedimientos establecidos por la E.S.E.
- Organizar por cada usuario una sola historia clínica institucional, de conformidad con las normas legales vigentes.



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 872 63 63 Ext: 6308

Hospital Canaima
Cra. 22 con Calle 26 Sur
Tel: 8726363 Ext 6587

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

- El personal responsable de estos archivos deberán organizar un sistema que le permita saber en todo momento en que lugar de la Empresa se encuentra la historia clínica y a quien y en que fecha ha sido entregada.
- La custodia de la Historia clínica estará a cargo de la Empresa, por intermedio del personal encargado de los correspondientes archivos, cumpliendo los procedimientos definidos, sin perjuicio de los señalados en las normas legales vigentes.
- La Empresa podrá entregar copia de la historia clínica al usuario o su representante legal cuando lo solicite, para los efectos previstos en las disposiciones legales vigentes.
- La historia clínica debe conservarse por un periodo mínimo de veinte (20) años contados a partir de la fecha de la última atención. Mínimo cinco años en el archivo de ostión de la Empresa y mínimo quince (15) años en el archivo central.
- La historia clínica debe archivar en un área restringida, con acceso limitado al personal de salud autorizado, conservándola en condiciones que garanticen la integridad física y técnica, sin adulteración o alteración de la información.
- Debe existir información sobre los diferentes organismos que conforman la red prestadora de servicios disponible en toda la Empresa, que permita la oportuna y adecuada Referencia de Usuarios y de elementos de ayuda diagnóstica.
- Verificar que los RIPS y la historia clínica estén debidamente firmados.
- Verificar que los RIPS y la historia clínica estén diligenciados de conformidad con las normas legales vigentes y los procedimientos establecidos por la E.S.E.
- Para la atención y prestación de los diferentes servicios, se deben aplicar los procedimientos y normas técnicas y guías de manejo adoptadas por la E.S.E.
- Implementar la política IAMI.
- Aplicar la política de atención humanizada.



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 872 63 63 Ext: 6308

Hospital Canaima
Cra. 22 con Calle 26 Sur
Tel: 8726363 Ext 6587

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

- Aplicar la seguridad al paciente.
- Aplicar el Programa de paciente seguro.
- Ejecutar el plan de desarrollo.
- Aplicar la política de calidad.
- Difundir el código de ética y buen gobierno

Atención diferencial para:

- Atender víctimas Conflicto armado
- Atender víctimas violencia sexual.
- Atender a los discapacitados.
- Atender a los consumidores de psicoactivos

5. POLÍTICAS DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA

- Implementar la Política IAMI.
- Aplicar la política de atención humanizada.
- Aplicar la seguridad al paciente.
- Aplicar el Programa de paciente seguro.
- Ejecutar el plan de desarrollo.
- Aplicar la política de calidad.
- Difundir el código de ética y buen gobierno.



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 872 63 63 Ext: 6300

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva

- Se debe controlar la temperatura para la conservación de vacunas.
- La nevera es para uso exclusivo de vacunas, no se debe utilizar para otros fines.
- Solo se debe sacar vacunas para la jornada laboral.
- Siempre que se necesite transportar vacunas se debe utilizar los termos

Atención diferencial para:

- Atender víctimas Conflicto armado.
- Atender víctimas violencia sexual.
- Atender a los discapacitados.
- Atender a los consumidores de psicoactivos.
- Hacer Cumplir la Resolución 412/2000 que establecen las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y obligatorio cumplimiento y se adoptan las normas técnicas y guías de atención para el desarrollo de las acciones de protección específica y detección temprana y la atención de enfermedades de interés en salud pública.
- Implementar la Política IAMI con creación de Espacios amigables para niños y niñas, Curso Psicoprofilactico a las gestantes, capacitación a grupos de apoyo y jornadas de capacitación al personal de la institución.
- Implementar de equipo interdisciplinario. Psicólogos, Médico, Fisioterapeuta con el fin de facilitar el abordaje a la población Joven con el fin de garantizar la continuidad de los espacios amigables, integración del grupo familiar y orientación a los mismos.

6. POLÍTICAS DE SERVICIOS DE URGENCIAS



Prestar inmediatamente los primeros auxilios a todo usuario que solicite el servicio de urgencia.

Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 872 63 63 Ext: 6300

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

- Verificar que la atención de urgencias se preste de conformidad con las normas técnicas y guías de manejo adoptadas por la E.S.E.
- El equipo básico de reanimación debe contar con todos los elementos e insumos definidos y se debe verificar su contenido diariamente en la entrega de turnos.
- En forma permanente y programada se deben evaluar las historias clínicas
- En forma permanente y programada se deben efectuar las reuniones del COVE.
- Implementar la Política IAMI.
- Aplicar la política de atención humanizada.
- Aplicar la seguridad al paciente.
- Aplicar el Programa de paciente seguro.
- Ejecutar el plan de desarrollo.
- Aplicar la política de calidad.
- Difundir el código de ética y buen gobierno.

Atención diferencial para:

- Atender víctimas Conflicto armado.
- Atender víctimas violencia sexual.
- Atender a los discapacitados.
- Atender a los consumidores de psicoactivos.

7. POLÍTICAS DE SERVICIOS DE HOSPITALIZACION



- Implementar la Política IAMI.
- Aplicar la política de atención humanizada.

Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 872 63 63 Ext: 6300

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

- Aplicar la seguridad al paciente.
- Aplicar el Programa de paciente seguro.
- Ejecutar el plan de desarrollo.
- Aplicar la política de calidad.
- Difundir el código de ética y buen gobierno.

Atención diferencial para:

- Atender víctimas Conflicto armado.
- Atender víctimas violencia sexual.
- Atender a los discapacitados.
- Atender a los consumidores de psicoactivos.

8. POLÍTICAS DE APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO

- Verificar la totalidad de los medicamentos recibidos con la correspondiente factura y orden de compra o contrato.
- Verificar el registro expedido por el INVIMA.
- Verificar que la fecha de vencimiento sea superior a dos (2) años.
- Verificar que los medicamentos estén en buen estado.
- Verificar el laboratorio o la marca de los medicamentos.
- El lugar de almacenamiento de los insumos debe cumplir con los requisitos de facilidad de acceso de la recepción y despacho de insumos, buenas comunicaciones y seguridad, al igual debe tener buena circulación de aire natural o artificial.



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 872 63 63 Ext: 6300

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

- Se deben demarcar, identificar y codificar los espacios físicos y estanterías donde se almacenan medicamentos.
- Los insumos hospitalarios deben disponerse y almacenarse en un medio ambiente favorable en cuanto a temperatura, luz y humedad.
- Se deben utilizar los equipos necesarios para el buen desempeño de las labores de conservación de los insumos, teniendo en cuenta las condiciones específicas de almacenamiento de éstos, los cuales deben ser informados previamente por el proveedor o fabricante.
- Confrontar los saldos en los registros del kardex con las existencias físicas.
- Mantener organizado y actualizado el archivo, registros de kardex y el inventario de medicamentos.
- Realizar inspección permanente de las fechas de vencimiento de los medicamentos.
- Llevar el inventario diario de los medicamentos de control especial.
- Diligenciar correctamente el libro de control especial de medicamentos.
- Revisar y verificar que este bien diligenciado el formato de recetario de control especial.
- Hacer inventario diario de los medicamentos de control especial.
- Verificar que cada registro médico sanitario de los dispositivos médicos estén registrados ante el INVIMA

Apoyo diagnóstico

- Todo el personal que labore en ayudas diagnósticas debe cumplir con el manual de bioseguridad y procedimientos establecidos para cada servicio.
- No se prestarán los servicios de ayudas diagnósticas sin la respectiva orden médica.



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 872 63 63 Ext: 6300

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva

- Siempre se debe informar al paciente y verificar con este, el cumplimiento de los requisitos para la prestación del servicio.

Apoyo terapéutico

- Todo medicamento suministrado a los usuarios debe tener registro sanitario INVIMA y cumplir con las buenas prácticas de manufactura y demás requisitos de ley.
- Todo usuario deberá recibir el medicamento en el momento que lo requiere, si el medicamento no se encuentra en la farmacia, éste deberá suministrarse al usuario en un periodo no mayor a 24 horas como soporte diligenciar el formato de pendientes de medicamentos.
- Todas las farmacias de la E.S.E CEO a cargo del outsourcing deberán cumplir con los requisitos de habilitación.
- Llevar el control de reacciones adversas de los dispositivos Médicos.
- Revisar permanentemente los listados y registros de dispositivos médicos.
- Mantener organizado y actualizado el archivo y el inventario de dispositivos.
- Los medicamentos siempre deben estar limpios y ordenados.
- Se debe llevar el control de temperatura y humedad en los sitios donde se almacenan medicamentos y su registro respectivo.

9. POLÍTICAS DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA

- Implementar la Política IAMI.
- Aplicar la política de atención humanizada.
- Aplicar la seguridad al paciente.
- Aplicar el Programa de paciente seguro.



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 872 63 63 Ext: 6300

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva

- Ejecutar el plan de desarrollo.
- Aplicar la política de calidad.
- Difundir el código de ética y buen gobierno.

Atención diferencial para:

- Atender víctimas Conflicto armado.
- Atender víctimas violencia sexual.
- Atender a los discapacitados.
- Atender a los consumidores de psicoactivos.
- Participar activamente en el COVE.
- Realizar análisis de casos y seguimiento a los eventos centinelas.
- Garantizar el seguimiento al 100% de las maternas con diagnóstico de sífilis gestacional que garantice la disminución de la sífilis congénita.
- Participar de la elaboración del perfil epidemiológico, con ayuda de un equipo multidisciplinario.

10. POLÍTICAS DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL CIUDADANO.

- Recepcionar y registrar todas las quejas, reclamos y sugerencias que presenten los usuarios.
- Diligenciar por toda queja, reclamo y/o sugerencia el respectivo formato.
- Dar solución inmediata a las quejas y reclamos que presenten los usuarios.
- Llevar actualizado y organizado el libro de control de quejas, reclamos y/o sugerencias.



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 872 63 63 Ext: 6300

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

- Verificar permanentemente que se le hayan dado solución a las quejas y reclamos presentada por los usuarios.
- Realizar, analizar y efectuar seguimiento a los informes de las quejas, reclamos y/o sugerencias presentadas por los usuarios.
- Mantener archivo organizado y actualizado de los formatos de quejas, reclamos y/o sugerencias.
- Mantener archivo organizado y actualizado de los informes y consolidados de las quejas, reclamos y/o sugerencias presentados por los usuarios.
- Verificar que las encuestas se apliquen por cada servicio a una muestra representativa de usuarios y en las fechas establecidas.
- Implementar la Política IAMI.
- Aplicar la política de atención humanizada.
- Aplicar la seguridad al paciente.
- Aplicar el Programa de paciente seguro.
- Ejecutar el plan de desarrollo.
- Aplicar la política de calidad.
- Difundir el código de ética y buen gobierno.

Atención diferencial para:

- Atender víctimas Conflicto armado.
- Atender víctimas violencia sexual.
- Atender a los discapacitados.
- Atender a los consumidores de psicoactivos.
- Atender las asociaciones ligas de usuarios



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 872 63 63 Ext: 6300

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

11. POLÍTICAS DE GESTION FINANCIERA

- Todo compromiso que adquiera la E.S.E., debe contar con un CDP y un registro presupuestal previo.
- Toda la información financiera y presupuestal debe ser registrada en la contabilidad que genere la E.S.E.
- Se debe conciliar con contabilidad los saldos de cartera, almacén, farmacia y realizar los ajustes contables pertinentes de conformidad con las normas legales vigentes, en especial las expedidas por la contraloría y por la contaduría general de la nación.
- Se debe diligenciar recibo de caja prenumerado por todo valor que cancele el usuario y se debe entregar el original del recibo de caja.
- Los recibos de caja se deben utilizar en estricto orden consecutivo y se debe archivar en la misma forma, incluyendo los anulados.
- Todos los movimientos de ingreso y egresos se deben registrar en el presupuesto y en el libro de caja y de bancos.
- Todos los dineros y títulos valores deben ser custodiados y protegidos en la caja fuerte hasta su depósito en bancos.
- Se debe consignar todos los dineros, a más tardar al otro día hábil de haberse recaudado.
- Realizar diariamente boletín diario de caja y bancos, aún cuando tesorería no registre movimiento alguno.
- Se debe llevar un registro de Aseguradoras y entidades a quienes se le ha prestado un servicio y mantener actualizados las cuentas presentadas y pagos efectuados, registrando en el presupuesto y el libro de caja y de bancos todos los movimientos respectivos.
- El planeamiento presupuestal debe ser integral, se debe producir a tiempo, con una precisión y costo razonable, soportado con cálculo y control que permita la celeridad y precisión.

- Todos los actos administrativos que afecten las apropiaciones presupuestales deberán contar con los certificados de disponibilidad previos,



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte

Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente

Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 872 63 63 Ext: 6300

Zona Sur

Calle 2 C.No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

que garanticen la existencia de apropiación suficiente para atender estos gastos.

- El responsable de expedir la expedición del certificado de disponibilidad Presupuestal debe ser el Asesor de Presupuesto.
- Los beneficiarios de los avances deberán legalizar y reintegrar los dineros en su poder en un periodo no superior a 30 días y a Diciembre 31 deberán quedar legalizados todos los avances realizados a los funcionarios.
- Todas las facturas que se generen por evento debe estar debidamente firmadas por el auditor médico, revisor de facturación y auxiliar de facturación.
- Los únicos funcionarios autorizados por la E.S.E. C.E.O. para la anulación de facturas son los revisores de cuentas de cada zona.
- Al finalizar cada vigencia fiscal y antes del cierre contable, se cerrarán todos los fondos renovables, por tanto, deberá reintegrarse el dinero disponible en la tesorería.
- El funcionario autorizado para administrar los portales de los bancos en Internet es el tesorero general.
- Todo traslado de recursos financieros de la E.S.E. entre cuentas de la misma empresa, se realizará con la previa autorización del ordenador del gasto o su delegado.
- Los informes de presupuesto de ingresos o de gastos se expedirán por escrito con la refrendación del responsable del documento.
- Los reportes que se efectúa a los organismos de control o entidades oficiales, el documento lo refrendara el responsable de presupuesto con el visto bueno de la gerencia.
- Al finalizar el periodo fiscal, la responsable del manejo presupuestal elaborara el acto administrativo que liquida el presupuesto para la firma del gerente.

- Las facturas, recibos de caja, notas debitos, notas de contabilidad, contratos entre otros deben contabilizarse con el original.



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 872 63 63 Ext: 6300

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

- Los documentos, soportes o papeles comerciales que no cumplan con el estatuto tributario serán devueltos por el profesional de la contaduría sin el registro contable.
- Las operaciones o transacciones diarias que realiza la empresa, se consignaran por escrito en documentos o papeles comerciales que deben cumplir con los requisitos tributarios y comerciales.
- Cualquier documento o soporte que se contabilice debe llevar estampada la firma del responsable de la expedición o elaboración con la respectiva cedula de ciudadanía o RUT.
- Los balances de prueba o cualquier estado financiero que expida el Contador, llevar la firma y el numero de la tarjeta profesional.
- Los comprobantes de pago, facturas, recibos, actas, contratos, notas, actos administrativos y cualquier documento similar, una vez contabilizado se le impondrá un sello de tal registro..

12. POLÍTICAS DE GESTION DE TALENTO HUMANO

- Todos los servidores de carrera se les debe efectuar la evaluación del desempeño, de acuerdo con los objetivos concertados y ajustado a las normas establecidas.
- Todo funcionario que ingrese a la planta de personal debe tomar juramento y posesionar de conformidad con el estatuto de personal y con las normas legales vigentes y se debe levantar acta de posesión.
- Todos los servidores de la entidad deben contar con una hoja de vida con todos los soportes y deben estar organizadas de conformidad con el estatuto de personal y las normas legales vigentes.
- Todo personal que se vincule a la institución se le debe verificar el título con la institución que lo expida en forma escrita y se debe dejar registro de solicitud de conformación y verificación de títulos.
- Todo funcionario de planta o servidor contratado debe portar el Carné de Identificación en lugar visible, donde se especifica e identifica si es de planta o de contrato, nombre y documento de identidad.



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 872 63 63 Ext: 6300

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

- La provisión de los cargos de carrera se realiza mediante el sistema de méritos, que garantiza el ingreso y la permanencia de quienes reúnan las mejores condiciones académicas, profesionales, laborales y personales.
- Los procesos de selección de personal se adelantan de conformidad con los lineamientos y procedimientos que establezca la constitución, la ley y demás normas reglamentarias en esta materia.
- La ESE propende por el mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios y su grupo familiar a través de las actividades establecidas en los programas de Bienestar y Salud Ocupacional.
- La ESE fomenta la interacción de los funcionarios y su grupo familiar, mediante la puesta en marcha de actividades recreativas, deportivas, culturales y de educación no formal.
- A través de las actividades de Salud Ocupacional, se previenen accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- La ESE propende porque el Plan de Formación y Capacitación Institucional se soporte en un diagnóstico de necesidades de capacitación.
- Las actividades de formación y capacitación responden a lo contemplado en el Plan de Formación y Capacitación Institucional.
- Elaborar programación de vacaciones en coordinación con los jefes de dependencia y todo el personal.
- Todo funcionario que ingrese a la institución recibe la inducción e instrucción necesaria respecto de los aspectos generales de la entidad y las funciones y asuntos propios del cargo para cual fue nombrado, para lo cual se sigue el Manual de Inducción y Reinducción.
- Revisar y verificar que se le efectúe reporte de cesantías a todos los funcionarios de la E.S.E.
- La capacitación está orientada a complementar y perfeccionar las competencias de cada funcionario, acorde con el nivel de exigencia y responsabilidad del cargo, generando cambios y mejoras en la calidad de la prestación del servicio.



Todo el personal de la E.S.E Carmen Emilia Ospina se administrará de acuerdo con las Políticas de Desarrollo del Talento Humano.

Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 872 63 63 Ext: 6300

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva

13. POLÍTICAS DE GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Contratación:

- Cumplir los requisitos establecidos en el estatuto de contratación.
- Los contratos y órdenes de compra o servicios se deben elaborar con numeración consecutiva.
- Archivar en orden consecutivo las copias de los contratos y órdenes de compra o de servicios
- Revisar que todo contrato cumpla con las normas legales vigentes y con el manual de contratación de la E.S.E.
- Verificar que todo contrato para su ejecución cuente con los documentos de perfeccionamiento y legalización exigidos.
- Mantener debidamente asegurados contra todo riesgo los bienes de propiedad de la E.S.E.
- Afianzar con póliza de manejo, que cubra la totalidad del valor de estos, a todo personal que administre bienes de propiedad de la E.S.E.

Almacén:

- Se debe llevar control del consumo histórico de cada una de las dependencias.
- Se debe programar con anticipación la realización de todo inventario físico.
- Verificar la totalidad de los elementos recibidos con la correspondiente factura y orden de compra o contrato y efectuar entrada a almacén.
- Todos los productos deben estar registrados en el kardex de almacén y se debe confrontar los saldos de inventarios con los registros del kardex con las existencias físicas.



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 872 63 63 Ext: 6300

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

- El inventario de bienes de la entidad se mantiene actualizado, alimentando el software dispuesto para ello al momento de hacer compras o recibir donaciones y haciendo las respectivas inspecciones.
- La Entidad realiza sus compras de acuerdo al Plan Anual de Compras establecido.

Infraestructura y equipos:

- El lavado de los tanques de almacenamiento de agua, se debe lavar periódicamente y se debe disponer de una programación en tal sentido que no afecte la prestación de los servicios.
- La planta eléctrica debe estar lista para operar en cualquier momento.
- Toda actividad que realice el personal en la ESE y genere riesgo, se deben utilizar los elementos de protección y bioseguridad establecidos.
- Garantizar los servicios de suministro de agua, energía eléctrica, sistemas de comunicaciones, como también de manejo y evacuación de residuos sólidos, residuos líquidos y manejo y control de plagas.
- Para los equipos nuevos se programará el mantenimiento preventivo al vencimiento de la garantía.
- La E.S.E CEO proveerá el servicio de transporte para apoyar las actividades, llevando el debido control de la asignación de vehículos a los diferentes funcionarios.
- En las Hojas de Vida de los Equipos Hospitalarios y demás Bienes se deben conservar los correspondientes protocolos (Manual) de Mantenimiento.
- El plan anual de mantenimiento debe contemplar estimativo para reparaciones menores, pagaderas con fondos de caja menor.

14. POLÍTICAS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN.

- Los funcionarios tienen constante acceso a las fuentes de información mediante el suministro de los recursos tecnológicos al alcance de la entidad, garantizando su operatividad.



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 872 63 63 Ext: 6300

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CARMEN EMILIA OSPINA
NIT. 813.005.265-7

- La Alta Dirección garantiza el buen uso de los recursos tecnológicos e informáticos mediante el seguimiento a la utilización de los mismos y promoviendo las sanciones disciplinarias a que haya lugar, cuando se presenten irregularidades en la utilización de éstos.
- Todos los usuarios de los recursos tecnológicos tienen la responsabilidad de utilizarlos de manera eficiente, efectiva, ética y legal, aplicando las directrices definidas para tal fin.
- La Entidad realiza mantenimiento preventivo, de manera oportuna, a la totalidad de sus equipos electrónicos y de cómputo.
- Utilización de protector de pantalla y escritorio alusivos a la organización.
- Prohibida la instalación de archivos de video y música no relacionados con la empresa.
- Realizar la vacunación diaria de virus informáticos.
- Elaboración de mantenimiento preventivo de equipos informáticos cada tres meses.
- Copias de seguridad diaria y semanalmente en tape backup externa de la aplicativa dinámica gerencial.
- Rutina de restablecimiento de contraseña para el sistema de información dinámica gerencial de cada uno de sus usuarios cada 30 días.
- Procesar la información proveniente de los diferentes procesos.
- Presentar reportes necesarios para el sistema de información de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.
- Brindar el manejo requerido a los archivos de la E.S.E, cumpliendo con la normatividad exigida.
- En la entidad se fortalecen los canales de comunicación interna permitiendo una comunicación organizacional efectiva, para lo cual se siguen los planteamientos del Manual de Comunicación Organizacional e Informativa, adoptado por la entidad.



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 872 63 63 Ext: 6300

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

- Para la adecuada administración, conservación y custodia de la información generada, en la institución, se aplican las normas vigentes en materia de archivo y los lineamientos de las Tablas de Retención Documental.
- Las consultas, peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía se atienden con celeridad e imparcialidad, siguiendo el Reglamento del Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas, establecido por la entidad.
- La Entidad cumple con la Rendición Pública de Cuentas a través de la Audiencias y Lecturas Públicas y fomentando los espacios de participación ciudadana.
- La publicidad de las acciones de LA ESE, se hace por medio de las carteleras de la Entidad, el sitio web, las emisoras locales o regionales y los canales de comunicación.
- La comunicación e información tanto pública como organizacional se realiza siguiendo el Manual de Comunicación Organizacional e Informativa, adoptado por la entidad.
- Todos los usuarios de los recursos tecnológicos tienen la responsabilidad de utilizarlos de manera eficiente, efectiva, ética y legal, aplicando las directrices definidas para tal fin.

15. POLÍTICAS DE SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE

Sistema De Gestión De Seguridad Industrial Y Salud Ocupacional

- A través de las actividades de Salud Ocupacional, se previenen accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- Entre los funcionarios debe existir una cultura que conlleve a crear conciencia de la importancia que tiene la participación en programas de salud ocupacional y bienestar laboral para mejorar su calidad de vida.
- Fomentar la cultura del auto cuidado y comportamiento seguro en la población trabajadora, contratista y proveedores de la E.S.E CEO.
- Mejorar las condiciones de salud y ambientes de trabajo con el fin de prevenir accidentes y enfermedades laborales.



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 872 63 63 Ext: 6300

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

- Prohibir el consumo del cigarrillos, drogas y sustancias psicoactivas en la áreas de la institución.

Gestión Ambiental

- Cumplir con la normatividad ambiental existente, relacionada con el manejo de los residuos peligrosos y no peligrosos.
- Minimizar los impactos ambientales generados por los residuos hospitalarios.

16. POLÍTICAS DE REFERENCIA Y CONTRASREFERENCIA

- El usuario antes de ser remitido de la ESE, debe ser previamente valorado clínicamente y evaluada la posibilidad de ser atendido en la institución.
- Todo usuario referido y contrarreferido, debe ir acompañado de la información necesaria mínima para brindarle una adecuada atención y manejo.
- La ESE prestará los servicios al usuario referido, según la capacidad de resolución.
- La remisión y transporte de elementos biológicos y muestras del ambiente para diagnóstico, se hará de conformidad con las normas técnicas específicas para su manejo.
- Los vehículos ambulancias deberán ser utilizados de acuerdo a las normas establecidas para ello por el Ministerio de la Protección Social.
- La ESE deberá garantizar el transporte de usuarios dentro del régimen de referencia y contrarreferencia cuando las condiciones lo ameriten.
- Todos los vehículos ambulancias deben estar dotados de equipos de radio comunicaciones y de los elementos necesarios para el adecuado manejo del usuario.
- La referencia deberá determinarse claramente por el médico responsable, mediante la detección de los síntomas y signos encontrados, el diagnóstico presuntivo correspondiente, el tratamiento a seguir, así como la utilización de los servicios de apoyo necesarios.



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 872 63 63 Ext: 6300

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

- El profesional de la salud tiene la responsabilidad de coordinar y solicitar la referencia, la cual será anotada en un libro denominado Registro de Referencia y Contrarreferencia, así mismo, solicitará y coordinará la prioridad con la que deberá ser atendido el paciente referido, en el establecimiento de destino.
- La referencia por urgencias, se coordinará directamente del servicio de urgencias de la ESE con el servicio de urgencias de la institución de salud de destino.
- El médico de la ESE, deberá informar a la institución de salud de destino, el diagnóstico y las condiciones en que se refiere el paciente, la cual se efectuará a través del sistema de comunicaciones, ya sea por vía telefónica, fax, sistema radial fijo o móvil.
- El responsable que determine la referencia deberá informar a los familiares el diagnóstico, el estado clínico y el motivo de la referencia del paciente y la institución de salud de destino.
- Implementar la Política IAMI.
- Aplicar la política de atención humanizada.
- Aplicar la seguridad al paciente.
- Aplicar el Programa de paciente seguro.
- Ejecutar el plan de desarrollo.
- Aplicar la política de calidad.
- Difundir el código de ética y buen gobierno.

Atención diferencial para:

- Atender víctimas Conflicto armado.
- Atender víctimas violencia sexual.
- Atender a los discapacitados.



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 872 63 63 Ext: 6300

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 872 63 63 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CARMEN EMILIA OSPINA
NIT. 813.005.265-7

- Atender a los consumidores de psicoactivos.


ARTICULO SEGUNDO: La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga los demás actos administrativos contrarios a esta resolución.


COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dado en Neiva, a los 9 de Diciembre de 2015


DAVID ANDRES CANGREJO TORRES

Gerente

Elaboró: Armando Solórzano Salas. Asesor 

Revisó: Alma Yiseth Gutiérrez Peña. Subgerente Administrativa 

Juan de J. Laguna C. Coordinador Planeacion 



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 872 63 63 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 872 63 63 Ext: 6308

Hospital Canaima
Cra. 22 con Calle 26 Sur
Tel: 8726363 Ext 6587

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 872 63 63 Ext: 6200