

Hospital Departamental  
Psiquiátrico Universitario  
Del Valle E.S.E.

# PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2020 - 2024

## Salud Mental para Todos con Calidad y Eficiencia



# Contenido

- Presentación ..... 3
- Reseña Histórica ..... 5
- Marco Normativo ..... 7
- Justificación ..... 9
- Problemática de la Atención en Salud Mental ..... 11
- Nuestra Institución ..... 16
- Logros Obtenidos Vigencia 2016 - 2019 ..... 18
- Modelo Estratégico ..... 22
- Objetivos Estratégicos y de Calidad ..... 23
- Metas del Plan de Desarrollo ..... 24
- Perspectiva Clientes ..... 28
- Perspectiva Procesos Internos ..... 33
- Perspectiva Recursos y Capacidades Institucionales ..... 39
- Perspectiva Financiera ..... 46



# Presentación

Toda Institución debe de realizar un ejercicio de planeación que le permita definir su rumbo y las metas a lograr en el futuro, el principal producto de este ejercicio es la elaboración del Plan de Desarrollo, el Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E, definió como marco metodológico el modelo Prospectivo del Cuadro de Mando Integral, el cual permite de manera clara visualizar las perspectivas, las estrategias y las metas de cada una de ellas.

En concordancia con la Política Nacional de Prestación de Servicios nuestro modelo de atención y el Plan de Desarrollo Institucional se basa en tres propósitos: Mejorar el Acceso, Brindar Servicios de Calidad y ser Eficientes en la Producción de los Servicios, para esto nos hemos propuesto desarrollar cuatro perspectivas (cliente, financiero, procesos internos, recursos y capacidades institucionales), integradas con el Sistema Único de Acreditación en Salud - SUA , que aportaran valor a nuestros grupos de interés y partes interesadas, alcanzando una mejoría en la calidad de vida y funcionalidad de nuestros pacientes.

La prestación de servicios se realizará bajo un modelo integrado y coordinado, cuyo principal propósito es mejorar el acceso, la disponibilidad y oportunidad a los servicios de salud mental a los pacientes de todo el territorio del Valle del Cauca y el sur occidente colombiano. Nuestro modelo de atención incluye a la familia, la comunidad y tiene como eje central a la persona.

Dentro del modelo de atención coordinado e integrado se encuentra presente la comunidad donde queremos contar con espacios y agentes en los territorios que estén capacitados y apoyen el proceso terapéutico del paciente, incluye la conformación de los nodos de cuidadores y la capacitación de las familias, también, se enfoca en la inclusión social, la reducción del estigma y la coordinación interinstitucional. Por otra parte, el componente de autocuidado desarrolla actividades de promoción, prevención y autogestión mediante la capacitación y la información, un tercer componente son las redes de servicios, cuyo objetivo es fortalecer la implementación de las rutas de atención mediante la coordinación y capacitación de la red hospitalaria.

Nuestra Institución viene realizando un trabajo estructurado bajo el modelo de gestión de la calidad, que nos permite ser la primer Institución de Salud Mental Acreditada en Salud en el País, demostrando un enfoque a la mejora continua de sus procesos. En este Plan de Desarrollo Institucional nos hemos propuesto alcanzar la acreditación institucional con excelencia y la implementación de centros de práctica integral y centros de excelencia en salud, brindado una atención en salud mental cada vez más con altos estándares de calidad de talla internacional.

La pandemia que vive el mundo por el coronavirus, y en especial el impacto en Colombia y el Valle del Cauca, se convirtió en un factor del Contexto que influyó de manera definitiva en la definición de metas y estrategias para el Plan de desarrollo, teniendo en cuenta que esta situación de salud pública conlleva a un aumento de la incidencia de patología mental y un cambio en la forma de prestar los servicios, lo cual se tomó como un desafío y obligación por parte de nuestro hospital: el brindar a la población del Valle del Cauca un servicio de Salud Mental excelente y seguro en medio de las dificultades que estamos afrontando.



**María Fernanda Burgos Castillo**  
Gerente

# Reseña Histórica


“Municipio de Cali 1935 – 1936”, Reza la antigua placa que actualmente conserva colocada en uno de los muros de la antigua casona en donde funcionaba entonces la escuela correccional que se convirtió posteriormente en el asilo de locos de la ciudad de Cali.

Para junio de 1940, la honorable Asamblea del Departamento del Valle del Cauca, mediante ordenanza #26, decidió designar un presupuesto de \$36.000 para atender la “construcción de un manicomio para la atención y el alojamiento de dementes del Departamento”, generando además el propósito de construir tres pabellones en los tres años siguientes, para albergar no menos de 300 enfermos. Además, se nombra por primera vez una Junta responsable de la ejecución de dichos trabajos. Posteriormente en la Ordenanza #64 de 1941, asigna una partida de \$40.000 para la compra del lote y construcción del edificio para el Hospital - Manicomio y reorganiza la Junta.

Hacia el año de 1955 la facultad de Medicina de la Universidad del Valle encuentra que el único sitio donde se podría realizar la enseñanza clínica de la psiquiatría era en el llamado “Asilo de locos San Isidro”, un viejo caserón que había servido previamente en aquel entonces como escuela correccional. Para esa fecha el decano de la Facultad de Medicina, Dr. Gabriel Velásquez Palau, en su deseo de dar inicio a la enseñanza de dicha especialidad, decide convocar al Dr. Carlos A. León, médico psiquiatra vinculado a la universidad de Tulane (EEUU) quien se traslada entonces a la ciudad de Cali con el propósito de comenzar a laborar en el “Centro Hospitalario de Corte Universitario” que el decano Velásquez Palau había puesto a disposición. Al llegar a Cali el Profesor León encuentra, según sus palabras, que “el asilo de San Isidro no era sino un depósito de desechos humanos provenientes del rechazo social”.

El Dr. León se dio entonces a la tarea de convertir el Asilo en un hospital cuyo objetivo fuera rehabilitar al enfermo mental. La Universidad del Valle asumió el compromiso de desarrollar lo que ahora conocemos como el Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle. Se iniciaron entonces la elaboración de historias clínicas, la clasificación de los pacientes según su enfermedad y por primera vez se aplicaron tratamientos médicos para intentar su recuperación. El Hospital paulatinamente fue floreciendo hasta ser reconocido como centro piloto para el tratamiento de la enfermedad mundial por la OMS.


De la mano de la Universidad del Valle había adquirido reconocimiento que traspasaba las fronteras. Para la década de los 70 los recursos que provenían del exterior y que permitían a la Universidad solventar en gran parte el manejo hospitalario empezaron a decaer. El hospital se sumió en una grave situación financiera, hasta que a mediados de la década de los 80 y gracias la dirección de Guillermo Escobar Navia, se inició la venta de los servicios hospitalarios al entonces Instituto Colombiano del Seguro Social y la diversificación económica con la cesión del terreno para la construcción de la Estación de Servicio.



En los años noventa vivió los problemas del sistema de salud del país, siendo gravemente afectada por ellos., pues no estaba preparado administrativamente para afrontar la implementación de la Ley 100 de 1.993, teniendo en cuenta que para el momento la enfermedad mental no hacía parte de la cobertura del Plan de beneficios del régimen subsidiado. Apear de esto brindo la atención de los pacientes que requerían la atención por patologías mentales lo cual afecto su capacidad económica.

En 1995 el Hospital Departamental Psiquiátrico San Isidro se transforma en Empresa Social del Estado por Acuerdo de la Junta Directiva en respuesta al Decreto 1808 proferido por la Asamblea Departamental del Valle del Cauca, en noviembre 7 del mismo año. Esto empezó a ubicarlo en una categoría especial de entidad pública descentralizada del orden Departamental, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita a la Secretaría Departamental de Salud del Valle del Cauca y que tiene como misión brindar servicios de Prevención, Promoción, fomento, Tratamiento Rehabilitación y Planes Complementarios en el área de la salud mental. Además, como institución docente asistencial debe facilitar la investigación y permitir la formación y actualización en salud mental, buscando fortalecerse como líder en el nuevo sistema de Seguridad Social en Salud de Colombia.

Hoy, después de estos años de trabajo, el Hospital es líder y referente en la atención integral de salud metal basada en la mejor evidencia científica vigente. En el año 2017 recibió la certificación de sus procesos operativos bajo la NTC ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de la Calidad y en el año 2020 fue reconocida por el Instituto Colombia de Normas Técnica ICONTEC como Entidad Acreditada en Salud, por sus intervenciones de acuerdo con las investigaciones científicas del momento, con protocolos ceñidos al rigor académico; es centro de educación universitaria donde se entrenan los pregrados de medicina, enfermería, psicología y otras disciplinas afines, de cinco universidades, y los posgrados de psiquiatría, psicología clínica con énfasis en investigación y salud mental para enfermería, de la Universidad del Valle.



# Marco Normativo

**LEY 1122 DE 2007.** “Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.”

Define la inclusión de acciones orientadas a la promoción de la salud mental en los planes de Salud Pública y en los planes de desarrollo nacional y territorial. Específicamente, la ley incluyó el análisis de la salud mental, con énfasis en violencia intrafamiliar, drogadicción y suicidio, en el perfil epidemiológico, como insumo para la elaboración de los planes nacionales de Salud Pública (PNSP) 10. Así mismo, incorporó estrategias para la promoción de la salud mental, tratamiento de los trastornos mentales, prevención de la violencia, el maltrato, la drogadicción y el suicidio.

**LEY 1448 DE 2011.** “Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.”

Ordenó medidas para la atención, asistencia y reparación integral de víctimas del conflicto armado interno, se definen, entre otras cosas, los derechos de las víctimas, medidas de protección integral, atención, asistencia y reparación a las víctimas. En 2016 se firmó el Acuerdo final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera, materializada a través del Plan marco de Implementación del Acuerdo final (2017) propuesta para un lapso de 15 años y el cual plantea desafíos en procesos para la reconciliación nacional y construcción activa de paz; así como atención y rehabilitación psicosocial a las víctimas de conflicto armado. En materia de violencia intrafamiliar también se han logrado desarrollos normativos importantes.

**LEY 294 DE 1996.** “Por la cual se desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar.” Modificada por la Ley 1257 de 2008.

Creó el delito de violencia intrafamiliar, reconoció como víctimas al cónyuge, los menores de edad y cualquier persona que viva permanentemente en la unidad doméstica. Las estrategias se basaron en establecer medidas de protección; sin embargo, no se contemplaron medidas de prevención y atención de este tipo de violencias. Con el fin de operacionalizar estas medidas, el Ministerio de Salud y Protección Social expidió la Resolución 4288 de 1996.

**RESOLUCIÓN 4288 DE 1996.** “Por la cual se define el Plan de atención Básica (PAB) del Sistema General de Seguridad Social y se dictan otras disposiciones.” Resolución derogada por el artículo 21 de la Resolución 425 de 2008.

Incluyó en el PAB, el tema de las violencias con énfasis en la prevención de la violencia intrafamiliar y el fomento de la convivencia pacífica. Además, dado que las mujeres son las principales víctimas de violencias en el país, se expidió la Ley 1257 de 2008.



**LEY 1257 DE 2008.** “Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones.”

Reconoce por primera vez la violencia contra las mujeres, y organizó una respuesta institucional, reconociendo la violencia en el ámbito público y privado.

**LEY 1620 DE 2013.** “Por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar.”

Crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y formación para los DDHH, la educación para la sexualidad y prevención de la violencia escolar. Además, creó mecanismos para la promoción, prevención, atención, detección y manejo de conductas que vayan en contra de la convivencia escolar, incluyendo el involucramiento activo de los padres y familiares en el desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes.

**LA LEY 1616 DE 2013.** “Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones.”

Garantizó el derecho a la salud mental, con prioridad en la niñez y adolescencia, y estableció que para el fortalecimiento de la salud mental en la población colombiana sería necesaria la expedición de la Política Pública Nacional de Salud Mental del sector salud y un documento CONPES sobre salud mental con participación de actores institucionales. Esta ley además indicó que los dos documentos de política mencionados anteriormente debían basarse en el concepto de salud mental positiva, el cual se considera un desarrollo positivo a toda la población residente en el territorio colombiano interviniendo determinantes tales como: la inclusión social, la eliminación del estigma y la discriminación, la seguridad económica y alimentaria, el buen trato y la prevención de las violencias, las prácticas de hostigamiento, acoso escolar, prevención del suicidio y la prevención del consumo de SPA.

**RESOLUCIÓN 4886 DE 2018.** “Por la cual se adopta la Política Nacional de Salud Mental”

Busca promover la salud mental para el desarrollo integral de los sujetos individuales y colectivos; reducción de riesgos asociados a problemas y trastornos mentales, suicidio, violencias y epilepsia; integralidad de atenciones en salud e inclusión social.

Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018-2022 Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad **DOCUMENTO CONPES DE SALUD MENTAL 3992 DEL 14 DE ABRIL DE 2020** el cual define las líneas de acción y articula la Gestión en torno a la Salud Mental.




# Justificación

La salud mental es un componente prioritario de la salud integral y del bienestar del personal, por lo tanto, trabajar en pro de su mejora y de brindar un acceso y manejo integral se convierte en un propósito fundamental para contribuir al desarrollo de la sociedad y del país.

La población colombiana ha presentado un deterioro de su salud mental en los últimos 20 años. En relación a los trastornos mentales se identificó que una de cada diez personas en el 2017 padeció un trastorno mental y estos se posicionan entre las 20 primeras causas de años de vida ajustados por discapacidad (AVAD)<sup>2</sup> entre 2008 y 2018 (Institute for Health Metrics and Evaluation, 2019). Por otro lado, las violencias y el consumo de sustancias psicoactivas (SPA) son considerados tanto factores que influyen en la aparición de síntomas mentales, como trastornos mentales en sí mismos. En este sentido, entre los años 1990 y 2017, las violencias ocuparon la primera causa de muerte y discapacidad en el país (Institute for Health Metrics and Evaluation, 2019). Con respecto al consumo de SPA, para el 2013, el porcentaje de abuso o dependencia de cualquier sustancia ilícita con respecto a los consumidores era del 57,70 % (Observatorio de Drogas de Colombia, 2013).

Así mismo, para el 2016 la edad promedio de inicio de consumo de SPA era 13,6 años (Observatorio de Drogas de Colombia, 2016). Las posibles causas del deterioro de la salud mental de la población colombiana se asocian a tres problemáticas principales: en primer lugar, la baja coordinación intersectorial en temas de salud mental. En segundo lugar, las barreras en los entornos y en las competencias socioemocionales de los individuos, y finalmente, a las limitaciones en la atención integral e inclusión social de personas con problemas o trastornos mentales.

Si bien el país cuenta con un alto desarrollo normativo y de política pública en materia de salud mental, violencias y reducción de consumo de SPA, su implementación evidencia rezagos a nivel nacional y territorial. A pesar de los esfuerzos realizados en los últimos años, los trastornos mentales se posicionan entre las 20 primeras causas de AVAD entre 2008 y 2018, además la prevalencia de trastornos sea ha aumentado en 0,53 puntos porcentuales (pp), pasando de 9,72% en 1990 a 10,25% en 2017, en donde aproximadamente 1 de cada 10 personas presenta algún tipo de trastorno mental (Institute for Health Metrics and Evaluation, 2019). Por otro lado, el suicidio es el peor desenlace en salud mental, que tiene un serio impacto en al menos otras seis personas (Organización Mundial de la Salud, 2000), en los últimos 11 años se ha incrementado la tasa de suicidio en 1,35 p.p., en 2008 esta fue de 4,58 por 100.000 habitantes y en 2018 de 5,93 por 100.000 habitantes; siendo mayores en adolescentes, jóvenes, adultos mayores y población indígena.



Dentro de este contexto, se identifican tres problemáticas relacionadas con el deterioro en la salud mental de la población colombiana: (i) baja coordinación intersectorial que genera desarticulación en la agenda pública en salud mental y limitada gestión del conocimiento; (ii) entornos que no promueven la salud mental y las competencias socioemocionales; y (iii) debilidades institucionales para la atención en salud e inclusión social de víctimas de violencias y personas con problemas, trastornos mentales, o consumo de SPA.

Para solucionar las problemáticas anteriormente planteadas el DOCUMENTOS CONPES 3992 promueve la salud mental de la población que habita en el territorio colombiano a través de tres principales ejes de acción: el primer eje enfocado en aumentar la coordinación intersectorial para lograr una mayor implementación de acciones de promoción de la salud mental, prevención, atención integral e inclusión social de personas con problemas, trastornos mentales o consumo de SPA. El segundo eje está relacionado con el fortalecimiento de los entornos sociales en los que se desenvuelven las personas, y busca desarrollar competencias socioemocionales en toda la población. El último eje orientado a mejorar la atención en salud mental e inclusión social de personas víctimas de violencias, personas con problemas, trastornos mentales y consumo de SPA por medio del fortalecimiento de la oferta en salud, formación del talento humano y articulación social.



# Problemática de la Atención en Salud Mental

## Reducida y Desarticulada Oferta en Salud para la Atención Integral de las Personas con Problemas o Trastornos Mentales

Existen limitaciones para el ingreso a los servicios de salud, insuficiente oferta para la atención de los problemas o trastornos mentales, incluyendo reducción de daños en consumidores de SPA, y baja disponibilidad de medicamentos. En el país menos del 50% de la población que presenta algún problema o trastorno mental en efecto solicita atención en salud, sumado a esto, siete de cada cien personas que solicitan dicha atención no logran acceder al SGSSS, y la no atención oportuna e integral empeora de manera progresiva la sintomatología, llegando hasta un deterioro funcional (Eaton, Qureshi, Salaria, & Ryan).

Lo anterior está relacionado con el desconocimiento del proceso para el acceso a la atención, la desconfianza en el tratamiento, la localización geográfica, los bajos recursos económicos para el desplazamiento, los largos períodos de tiempo en asignación de citas o autorizaciones, atención sin considerar las transiciones de cuidado que genera el fenómeno de puerta giratoria, la fragmentación de la atención, la intervención exclusivamente farmacológica, entre otros, lo que en consecuencia limita la atención oportuna, continua, integral y resolutive de la población (Encuesta Nacional de Salud Mental, 2015; Ministerio de Salud y Protección Social, 2020). Además, el país cuenta con 11.965 servicios en salud mental habilitados, en donde el 94 % (11.204) son servicios específicos para atender problemas y trastornos mentales, con una tasa de atención del 21,4 por 100.000 personas, y el restante son servicios (6,36 %) destinados a la atención de trastornos por consumo de SPA con atención de 1,5 por cada 100.000 individuos (Tabla 1).

Existen diferencias territoriales con tasas que oscilan entre 2,2 y 29,3 por 100.000 habitantes, en donde el 53 % de la oferta en salud mental y trastornos por consumo de SPA se concentran en los departamentos de Antioquia, Valle del Cauca, Atlántico y la ciudad de Bogotá. Además, aun cuando se estima que cerca de 700.000 individuos requieren tratamiento por consumo problemático de SPA, el país cuenta con 1 servicio de atención por cada 1.000 personas y tan solo 9,4 % recibe tratamiento (Observatorio Nacional de Salud Mental, 2019). Estas limitaciones y diferencias territoriales deberían ser subsanadas a través de Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud, lo que evidencia posibles limitaciones para la atención integral de las personas con problemas, trastornos mentales y rehabilitación o reducción del daño del consumo de SPA (Observatorio Nacional de Salud Mental, 2019). Es importante resaltar que limitaciones en la oferta no solo afectan la consulta inicial sino la continuidad y adherencia del tratamiento (Instituto de Evaluación Tecnológica en Salud, 2017).

## **Baja Disponibilidad del Talento Humano y Limitaciones en su Formación en Salud para la Atención Integral a Problemas o Trastornos Mentales**

El talento humano, que trabaja en instituciones de salud de baja complejidad, presenta falencias de formación en conocimientos específicos para la atención integral de problemas o trastornos mentales. Adicionalmente, existe baja disponibilidad de talento humano para la atención especializada en zonas rurales y rurales dispersas.

De acuerdo con las estimaciones del Ministerio de Salud y Protección Social, el país cuenta con 2 psiquiatras y 2 neurólogos por cada 100.000 habitantes, con baja presencia en zonas rurales y rurales dispersas. Finalmente, teniendo en cuenta que se desconoce la oferta social para la población con problemas y trastornos mentales, también se desconoce el perfil y los conocimientos que presenta el talento humano que atiende.

## **Desconocimiento de la Oferta Social y Ausencia de Articulación Sociosanitaria para la Inclusión Social en Problemas y Trastornos Mentales**

Las personas con trastornos mentales en proceso de recuperación requieren oportunidades de inclusión social que les permitan contribuir a su mejoramiento en salud mental, al igual que prevenir reincidencia de los síntomas. Participar activamente a nivel educativo, cultural o deportivo, así como tener un trabajo en el cual las personas generan recursos económicos y autonomía para acceder a bienes y servicios, mejora su funcionalidad, y además les permite aportar y participar en la sociedad. Dentro de este contexto se hace necesario que a las personas con problemas o trastornos mentales se les brinde posibilidades para aportar en la sociedad, contribuyendo de esta forma en su proceso de recuperación.

La ausencia de esta oferta puede hacer que el individuo recaiga o agudice los problemas o trastornos mentales, y no genere lazos familiares o comunitarios. La oferta social debe funcionar de manera paralela con la atención en salud, la cual corresponde a aquellas instituciones u organizaciones de la sociedad civil que prestan servicios para la protección, cuidado y garantía de los derechos, así como aquellas que apoyan la inclusión educativa, cultural, deportiva, y laboral. Estas permiten potencializar las capacidades y recursos de las personas con problemas o trastornos en salud mental, y con consumo de SPA en las diferentes zonas del país. Aunque existen múltiples instituciones público-privadas y de la sociedad civil que ofrecen estos servicios, actualmente se desconoce esta oferta. Además, se presentan restricciones en el trabajo conjunto de los sectores involucrados en la atención de esta población debido a la ausencia de lineamientos que den claridad sobre la articulación al interior de la oferta social y la oferta en salud. Lo anterior podría generar reprocesos, revictimización, y multiplicidad en el diligenciamiento de documentos y tiempos de espera prolongados.

El presente Plan de Desarrollo se enfoca en aportar a la solución de tres problemas fundamentales en la atención en salud mental que presenta el país.

- Reducida y Desarticulada Oferta en Salud para la Atención Integral de las Personas con Problemas o Trastornos Mentales
- Baja Disponibilidad del Talento Humano y Limitaciones en su Formación en Salud para la Atención Integral a Problemas o Trastornos Mentales
- Desconocimiento De La Oferta Social

Además, se articula con los ejes definidos como marco para la mejora de la salud Mental de la Población en Colombia, integrados en sus perspectivas, objetivos, estrategias y programas.

## PRIMER EJE

*COORDINACIÓN Y PREVENCIÓN:* Actividades que lo Comunitario, lo Social, la Inclusión, la Reducción del Estigma, la prevención y la Promoción de la Salud Mental, Modelo Integral de Salud, Atención a pacientes con problemas de Drogadicción.

## SEGUNDO EJE

*ENTORNO SOCIAL Y COMPETENCIAS EN LA POBLACIÓN:* Programa de intervención social y comunitaria, y modelo de atención integral con el componente de autocuidado.

## TERCER EJE

*MEJORAR LA ATENCIÓN EN SALUD MENTAL:* Aumento de la Oferta de Servicios, y Formación de personal en el área de la Salud, Técnicos, Médicos y Especialista en Psiquiatría, así como la Capacitación a los Equipos de Salud mediante Capacitación No formal.

# Problemática en Salud Mental por la Pandemia del Covid-19

Según la Organización Mundial de la Salud OMS las situaciones como la crisis que estamos viviendo por la pandemia del Covid-19 tienen un impacto en la salud mental, que puede manifestarse de diversas maneras y pueden haberse visto agravado durante las semanas de confinamiento, por factores como la soledad o la situación socioeconómica de cada persona.

Experimentar un cierto nivel de ansiedad es necesario para que no bajemos la guardia frente a, por ejemplo, las medidas de seguridad establecidas que debemos observar por el bien común, y únicamente si estas emociones son muy intensas o duraderas deben preocuparnos. A lo que añade que, siendo muy consciente de la necesidad de protegerse, la población mayor tiene sentimientos encontrados que van desde la necesidad de afecto, de ayuda o acompañamiento al miedo al contagio y la muerte, por lo que pueden verse afectadas psicológica, emocional y físicamente.

La ansiedad, el miedo o la tristeza son reacciones normales frente a situaciones inusuales que suponen afrontar niveles elevados de incertidumbre y estrés. En este sentido, en la ciudad china de Wuhan, epicentro del coronavirus, un 53% de la población ha recibido atención psicológica, tras el confinamiento, y un 5% ha sufrido algún trastorno mental de cierta gravedad.

“Las personas que tienen suficientes recursos tendrán más capacidad para superar esta situación que otras personas a quienes ha afectado más la pandemia como los propios enfermos o familiares de fallecidos, los profesionales de la salud, las personas vulnerables, y las personas que viven solas, o que han sufrido un impacto económico. Todas ellas deben contar con una red de apoyo. Para lo que debemos acercar los dispositivos de ayuda psicológica a la población”, considera la Organización Mundial de la Salud OMS.

También la OMS ha alertado de que la pandemia desencadenará un “incremento masivo” de los problemas de salud mental a nivel mundial en los próximos meses, por lo que pide reforzar los servicios psiquiátricos y psicológicos por el impacto del confinamiento y el aislamiento sobre la población. “El impacto de la pandemia en la salud mental de la población es un hecho que debe preocuparnos”, asegura el director general de la OMS, Tedros Adhanom Ghebreyesus.

Estos factores han llevado a una “alta prevalencia” de problemas de salud mental en países de todo el mundo debido a la pandemia de coronavirus especialmente entre los trabajadores de la salud y los niños, según las Naciones Unidas y la OMS.



Durante la pandemia, el 47% de los trabajadores de la salud en Canadá informó sobre la necesidad de apoyo psicológico y 50% de los trabajadores de la salud en China reportó depresión. En Pakistán, mientras tanto, el 42% de los trabajadores de la salud reportó angustia psicológica leve y el 26% angustia severa, de acuerdo a un informe publicado por la ONU el jueves.

En Italia y España, los padres informaron que durante el confinamiento en la pandemia el 77% de los niños tuvo dificultad para concentrarse, el 39% inquietud e irritabilidad, el 38% nerviosismo y el 31% sentimientos de soledad, de acuerdo al informe. Además, un estudio de jóvenes con antecedentes de dificultades de salud mental en Reino Unido reveló que el 32% de ellos informó que la pandemia ha empeorado su salud mental.

En palabras del director General de la OMS “El aislamiento social, el miedo al contagio y la pérdida de familiares se agrava por la angustia que causa la pérdida de ingresos y a menudo del empleo”, dijo Tedros. “Está muy claro ahora que las necesidades de salud mental deben ser tratadas como un elemento central de nuestra respuesta al covid-19 y de nuestra recuperación de la pandemia”, agregó. “Esta es una responsabilidad colectiva de los gobiernos y la sociedad civil, con el apoyo de todo el sistema de Naciones Unidas. No tomar en serio el bienestar emocional de las personas tendrá costos sociales y económicos de largo plazo para la sociedad”, advirtió también.

Por lo tanto, la pandemia por COVID-19 configura grandes desafíos para la atención en salud mental:

- 1.** Aumento de la Incidencia de trastornos de Salud mental producidos por el confinamiento, la situación de aislamiento, el temor y pánico de la misma enfermedad y los factores económicos.
- 2.** Reagudización de pacientes con patología mental en tratamiento por dificultades en el acceso a los servicios y medicamentos.
- 3.** Cambios en la prestación de servicios presenciales por el distanciamiento social y demás medidas de prevención adoptadas.
- 4.** Modificación de los espacios de atención en Urgencias y Hospitalización para garantizar el aislamiento y prevención de la infección.
- 5.** Aumento de los niveles de stress y ansiedad en los funcionarios de primera línea debido al miedo de contraer la infección.

Estos grandes desafíos se convirtieron en parte fundamental del análisis y definición de las estrategias que se priorizaron en nuestro plan de desarrollo, a los cuales también se le incluyeron la disminución en la facturación de servicios ambulatorios y en hospitalización por la adecuación de habitaciones de aislamiento, disminuyendo la capacidad de hospitalización en 24 camas.







## Política Sistemas Integrados de Gestión

El HDPUV mediante la presente Política del Sistema de Gestión Integral se compromete a:

- Prestar servicios de salud mental integral respetando la dignidad humana, de fácil acceso, con oportunidad y seguridad a través de personal competente, para lograr la satisfacción del usuario y su familia, y demás partes interesadas.
- Proteger la seguridad y salud de todos los funcionarios, contratistas, subcontratistas y proveedores, identificando los peligros, evaluando y valorando los riesgos, estableciendo los controles necesarios, con un enfoque preventivo, promoviendo lugares de trabajo sanos y seguros, del mismo modo a preservar los recursos naturales identificando, evaluando y controlando los aspectos ambientales significativos que son resultado de la prestación de nuestros servicios, protegiendo el medio ambiente y previniendo la contaminación ambiental, mediante proyectos, programas y prácticas ambientales que fomenten en la comunidad hospitalaria el uso racional de los recursos a partir de la ejecución del plan anual de gestión ambiental que considera, entre otros, el programa de producción más limpia y el plan de gestión integral de los residuos generados en la atención en salud y otras actividades.
- Garantizar el desarrollo sostenible institucional, con responsabilidad sobre el impacto de las decisiones y productividad a través de un comportamiento transparente y ético integrado, acorde con nuestro código de integridad, en las relaciones con todas las partes interesadas.
- Promover en todos nuestros procesos, una cultura de mejora continua y cumplimiento de la normatividad vigente aplicable en materia de: riesgos laborales, calidad, ambiental y otras obligaciones de cumplimiento y requisitos priorizados de las partes interesadas.

# Logros Obtenidos

## Plan de Desarrollo 2016 - 2019

La administración actual deja logros importantes para el Hospital, los cuales requieren tener continuidad y sostenibilidad en el tiempo, toda vez que contribuyen al mejoramiento continuo de la institución y velan por la salud integral sus pacientes, familias y entorno. A continuación, se relacionan los logros más importantes obtenidos durante la vigencia:

- Obra de adecuación área de rehabilitación, taller CAD y taller sala 9, esta intervención fue de gran impacto para la comunidad hospitalaria y usuarios, toda vez que se mejoró el espacio para el desarrollo de terapia física, se adecuó las unidades sanitarias brindando accesibilidad a los pacientes con movilidad reducida, además de mejorar aspectos como techos y humedades, este embellecimiento le transmite a los pacientes un confort y genera en ellos compromiso y estabilidad para continuar con el proceso de ganar habilidades que son de utilidad para reducir el estigma y promueven la inclusión social.
- Renovación Servicio de Urgencias, los cambios realizados contribuyeron al mejoramiento de la distribución de los espacios, áreas de circulación, ampliación del Triage, adecuación de baño para paciente con movilidad reducida, cambio de pisos, sistema de cortinas para velar por la privacidad del paciente, cambio de puerta de acceso principal, remodelación de consultorios y área de procedimiento, mejoramiento de las condiciones de los puestos de trabajo de los funcionarios y contar con salas de observación que permitan al paciente tener privacidad. Esta intervención también permitió mejorar las condiciones de habitación que poco a poco se han corregido y que demuestran el compromiso de la administración por lograr la excelencia operativa y la humanización de los servicios.
- Remodelación Sala Pacientes en Condición de Inimputabilidad, La remodelación de la sala, impactó positivamente el ambiente de estancia de los pacientes, se ampliaron las áreas de los dormitorios, se adecuaron unidades sanitarias, la estación de enfermería, se logró mejorar el área de esparcimiento o área social, se realizó cambio de tubería para el manejo de aguas lluvias y la adecuación del consultorio.
- Restauración y Modernización del Auditorio la Casona y el Salón del Museo, El área de la Casona es reconocida como Bien de Interés Cultural, sin embargo, con el paso de los años su infraestructura presentaba daños como humedades, goteras, deterioro de la madera y deficiencias en la acústica e iluminación. Por lo que la administración se propuso a mejorar estos espacios académicos realizando la restauración y mantenimiento de lámparas, restauración de la madera de ventanas, puertas, sellamiento de humedades, cambio de tejas, siempre conservando su originalidad, la modernización consistió en la instalación de paneles acústicos, automatización del sonido e iluminación, adecuación de la tarima, cambio de piso.

- Mantenimiento y Conservación de la Infraestructura Hospitalaria, El deterioro de la infraestructura por la antigüedad del hospital era evidente y con la necesidad de integrar los cambios con la nueva imagen corporativa, se realizó el mantenimiento y conservación de muros, techos, tratamiento de humedades.
- Cambio de Imagen Corporativa, desde el planteamiento del modelo de salud mental comunitaria se visualizó el cambio de imagen como una estrategia de comunicaciones, que permitiera a la institución acercarse a la comunidad mediante el significado de una pieza gráfica, además de dar una perspectiva de modernidad a la Entidad y coherencia con los objetivos estratégicos.
- Sistema de Gestión de la Calidad, la Institución desde el 23 de septiembre de 2010, no contaba con las certificaciones de Entidad Acreditada en Salud y Certificada en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001 del Sistema de Gestión de la Calidad, el comité evaluador del ICONTE encontró desviaciones en la aplicación de los estándares de Direccionamiento, Gerencia, Gestión de la Información y Talento Humano, además, de dificultades desde la gestión financiera del Hospital.
- Es por esto por lo que desde el Plan de Desarrollo Institucional se plantearon iniciativas que permitieron alcanzar nuevamente estos reconocimientos y posicionar a la Entidad como el primero Hospital Psiquiátrico del País certificado y acreditado en salud. En el año 2019 el Hospital se postuló ante el Ente Acreditador y en el mes de enero del 2020 recibió la visita del equipo evaluador, en este mismo periodo en el mes abril el ICONTEC entrega el informe resultado de la visita, donde informa que el Hospital se Acredito obteniendo una calificación de 3,2.
- Integración de los Sistemas de Información, la Entidad se encontró con un atraso tecnológico significativo, lo que permitió identificar brechas que impactaban de manera negativa la interacción entre las actividades misionales y el reporte y control frente a lo administrativo con relación a los ingresos por la facturación de los servicios. Es por esto por lo que se ejecutó el proyecto para la implementación de los softwares Hosvital y Kaptus, estos proyectos optimizaron los tiempos, la oportunidad, confiabilidad y accesibilidad de la información, por tanto, es indispensable y fundamental dar continuidad a nuevas iniciativas que permitan la integración global de la información alineado con los sistemas de gestión.
- Responsabilidad Corporativa, cada paso y esfuerzo de la comunidad hospitalaria se ve reflejado en el hospital a través de su compromiso con la responsabilidad corporativa, es por esto que desde el año 2019 la Institución hace parte del Pacto Mundial de Naciones Unidas, iniciativa de cerca de 12.000 participantes comerciales y no comerciales en 140 países del mundo, cuyo compromiso es apoyar a los Diez Principios del Pacto Mundial de la ONU en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Adicionalmente, desde el área de servicios administrativos se desarrollaron iniciativas que contribuyeron a la producción más limpia y al control y manejo de residuos, este compromiso y labor debe perdurar y ser sostenible, es inminente la continuidad de estas iniciativas, en pro de consolidar el Hospital en el manejo de la Responsabilidad Corporativa.

- Obras de Restauración y Remodelación Sala 1, En el año se presentó un siniestro natural que afectó la infraestructura de la sala, por lo que se aprovechó y se realizaron las mejoras respectivas en el área afectada, se cambiaron ventanas, la estructura del techo, el cielo, la iluminación, el embellecimiento de habitación, la construcción del baño Pance, recurso con el que no contaba dicha sala, esta intervención permitió corregir hallazgos de habilitación que por la antigüedad de la infraestructura no se cumplía.
- Obras Adecuación Sala 4 y 6, estas intervenciones permitieron mejorar las condiciones de los puestos de trabajo de los colaboradores de la sala, ya que se adecuaron las estaciones de enfermería y se habilitaron unidades sanitarias para ellos, también se intervino el cuarto de trabajo limpio y también se mejoró el consultorio del médico psiquiatra.
- Remodelación Sala 8 y Hospital Día, alineados con el estándar de humanización se realizó la remodelación de la sala 8, dicha intervención mejoró todos los espacios alcanzando una infraestructura humanizada, se demolieron camas y comedores que eran en concreto, se cambiaron los pisos, se mejoró la distribución de las camas quedando más espacio para los pacientes, las unidades sanitarias se remodelaron aprovechando el espacio para adecuar el cuarto Pance y trabajo sucio, se adecuó el área de terapia haciendo de este lugar más acogedor para el paciente y los colaboradores, la estación de enfermería y el cuarto de trabajo limpio se construyeron en cumplimiento con los estándares de habilitación, se habilitó el área de Terapia Electro Convulsiva y de recuperación, además de mejorar las unidades sanitarias para los colaboradores.
- Adicionalmente, se mitigó el riesgo de discomfort térmico en Hospital Día, esta era una queja frecuente tanto de pacientes como de colaboradores, por lo que se diseñó una cubierta que permitiera una ventilación adecuada y aprovechar la luz natural, de igual manera se adecuaron las unidades sanitarias para los pacientes.
- Baranda de Seguridad Segundo Piso, desde el programa de seguridad del paciente se evidenció un riesgo de caída que podría desencadenarse en un evento adverso, por lo que fue necesario instalar una película en acrílico que permitiera la contención de los pacientes y así minimizar el riesgo, esta intervención generó un impacto positivo tanto para los pacientes como para la comunidad hospitalaria que vela por la seguridad del paciente.
- Restauración y remodelación Sala 7 de Hospitalización Cuidado Agudo de Mujeres, con el fin de brindar servicios de salud mental integral con respeto a la dignidad humana, reduciendo el estigma y promoviendo la inclusión social, logrando así la excelencia operativa, la Institución para esta vigencia se propuso la remodelación de la sala 7.



- La cual contaba con cubículos o dormitorios con camas en concreto, las mesas y sillas de la zona común donde reciben los pacientes los alimentos y desarrollan actividades terapéuticas igualmente eran en concreto, todo esto obedece a la antigüedad de la infraestructura y que a partir del modelo de atención y los requerimientos de Acreditación fue necesario renovarla.
- Construcción Sala 10 de Hospitalización Cuidado Intermedio de Pacientes, Partiendo del análisis en el incremento de la población que atiende la entidad y de acuerdo a la complejidad, patologías mentales, la capacidad instalada insuficiente y una red de prestadores de servicios de salud no integral para atender la oferta de servicios en nuestra especialidad; como único Hospital Público de atención en salud mental del suroccidente colombiano, fue necesario ampliar el servicio de hospitalización, dicho proyecto obedeció de igual manera a una de las iniciativas en el Plan de Desarrollo Institucional. Esta sala se diseñó con una capacidad de 15 habitaciones en acomodación doble lo que incrementaría en 30 camas la capacidad instalada para el hospital, representando para la entidad mayores ingresos en sus ventas y facturación del servicio. Adicionalmente, mejoraría la capacidad resolutoria en la referencia de los pacientes.
- Construcción y adecuación Área Docencia Servicios e Investigación, Como Hospital Universitario y con el fin de fortalecer el desarrollo de las investigaciones en curso y las proyectadas, como el proceso de docencia que la Institución adelanta, fue necesario construir y adecuar un área del segundo piso que permitiera contar con un centro de investigación con espacios de entrevista, de reuniones y puestos de trabajo para los grupos de investigación reconocidos por COLCIENCIAS y los que están en proceso de conformación. De igual manera esta área fue dotada de todo el mobiliario y puestos de trabajo necesarios para su funcionamiento.
- Obra de Mejoramiento de las Condiciones del Acceso Principal de la Entidad y Funcionalidad en la Recepción, Ventanilla Única y Tesorería para la Atención de los Pacientes, Familiares y demás Grupos de Interés, con el fin de mejorar la funcionalidad, la atención oportuna, la seguridad a nuestros usuarios y en cumplimiento de la Seguridad y Salud en el Trabajo para nuestros colaboradores y en cumplimiento de los estándares de Habilitación en Salud, se estima la intervención de mejoramiento. Donde se realizó remodelación y modernización de la fachada de acceso a entrada principal del hospital, cambio de ventanería, cambio de puerta, cambio de pisos, cambio de recepción en corian, construcción de acceso al segundo piso, instalación de equipos electrónicos para el ingreso de funcionarios y visitantes y muebles de sala de espera.
- Centro de Rehabilitación en Salud Mental, Con el fin de brindar atención a la población drogodependientes como iniciativa que busca fortalecer nuestro modelo de atención comunitario e impactar en la problemática de salud pública del departamento nuestra institución dio apertura al Centro de Rehabilitación en Salud Mental CRESM, el cual cuenta con espacios de hospitalización para 37 pacientes, talento humano idóneo para la atención en el padecimiento de adicciones, acompañamiento y tratamiento desde de la psiquiatría, psicología, trabajo social y terapia ocupacional que le permita al paciente rehabilitarse.

# Modelo Estratégico



El Modelo Estratégico adoptado por el Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle, tiene un enfoque de cuidado coordinado e integral basado en la atención humanizada, la gestión de los riesgos, la gestión de la tecnología y la transformación cultural, que contribuyen en la mejoría clínica, la dignidad humana, la inclusión social y la reducción del estigma, a través del desarrollo sostenible y el mejoramiento continuo.



# Objetivos Estratégicos y de Calidad



## CLIENTES

1 | *Proporcionar servicios integrales de salud mental a través de una atención humanizada, con enfoque a la inclusión social y reducción del estigma, que permita brindar soluciones a las necesidades de los pacientes con patología mental.*



## PROCESOS INTERNOS

2 | *Brindar servicios de salud mental con altos estándares de calidad, por medio del modelo de atención integral, articulado con la docencia e investigación que permita lograr los mejores resultados clínicos.*



## RECURSOS Y CAPACIDADES INSTITUCIONALES

3 | *Contar con el talento humano, la tecnología y la infraestructura óptima, a través, de la modernización, el mantenimiento y el desarrollo de competencias y habilidades para la prestación de los servicios de salud.*



## FINANCIERO

4 | *Lograr la sostenibilidad y rentabilidad financiera, a través del aumento en la productividad y el manejo adecuado de los recursos, que permitan cumplir con las estrategias institucionales.*

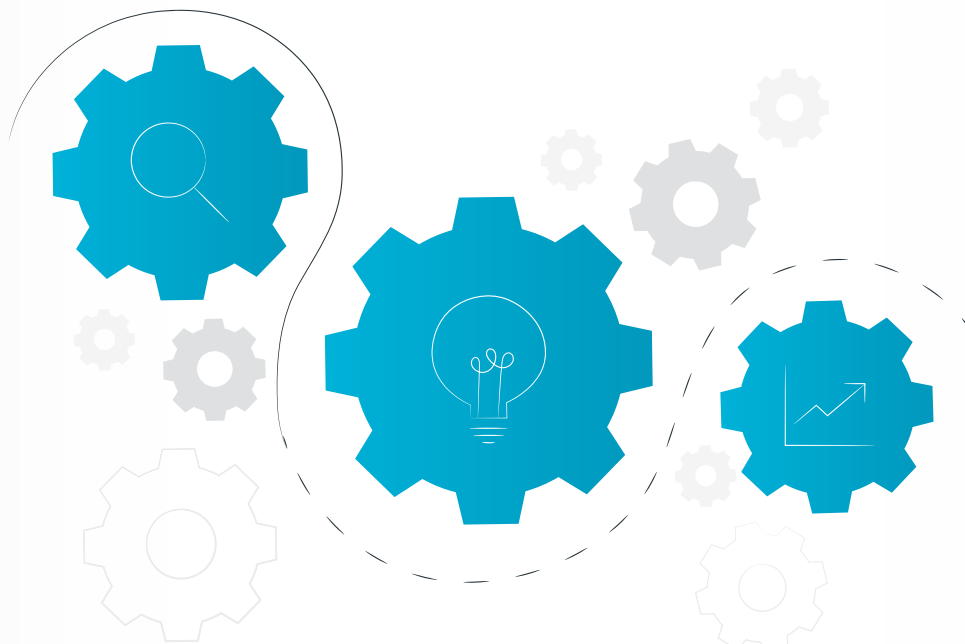
# Metas que Transformaran la Atención en Salud Mental

## Cientes

- Lograr una cobertura del 100% del programa de humanización, pacientes, familias y funcionarios.
- Posicionar la salud mental como un eje de desarrollo humano y a Nuestro Hospital como referente en la prestación de servicios con calidad y excelencia académica.
- Realizar 4 Alianzas con los sectores educativos y Productivos para favorecer a los pacientes en el proceso de Inclusión social.
- Implementar una campaña de Reducción del Estigma hacia la Salud mental.
- Aumentar la cobertura del programa de Inclusión Social en un 50%.
- Intervenir en un 100% los impactos generados por las actividades del Hospital en la comunidad, el ambiente y sus colaboradores.



## Procesos Internos



- Aumentar hasta un 70% la tasa de mejoría clínica y funcional de nuestros pacientes.
- Disminuir la variabilidad de la atención y lograr una Adherencia a las Guías de atención de 90%.
- Disminuir la demanda insatisfecha hasta un 2%.
- Garantizar una oportunidad de atención para pacientes de primera vez  $\leq 10$  días.
- Aumentar la cobertura del programa de Intervención Social en un 30%.
- Implementar el componente comunitario en 10 municipios del Departamento.
- Lograr una cobertura del 70% de las actividades de Autocuidado.
- Aumentar el acceso a Subespecialidades Psiquiátricas.
- Aumentar la capacidad resolutive del Hospital en un 20%.
- Implementar 2 Unidades de Practica Integral-Centros de Excelencia.
- Disminuir el riesgo Clínico e Institucional en un 40%.
- Mantener la Acreditación en Salud y lograr el nivel de Excelencia.
- Certificar los Sistemas de Gestión Institucional.
- Obtener la certificación como Hospital Universitario.
- Aumentar la cobertura de espacios de práctica.
- Puesta en funcionamiento del Centro de Neurociencia Clínica y Comportamental del Valle del Cauca.

## Recursos y Capacidades Institucionales

- Lograr un desempeño de los funcionarios mayor a 85%.
- Aumentar tasa de satisfacción de los funcionarios a un 85%.
- Renovar en un 70% la infraestructura tecnológica y de sistemas del Hospital.
- Modernizar el 100% de los Equipos biomédicos.
- Reducir en un 10% el consumo de servicios públicos de manera que seamos más amigables con el medio ambiente.
- Aumentar la cobertura del sistema de monitoreo a un 100% de las áreas de la institución.



## Financiero

- Aumento de disponibilidad de camas publica de hospitalización para patología mental al 0.6 por 10.000 habitante.
- Aumento de la facturación del 12% anual.
- Aumentar la facturación por servicios especializado del 30%.
- Aumentar en un 50% el acceso a servicios Subespecialidades.
- Disminuir la rotación de cartera en un 20%.
- Aumentar el recaudo de la facturación en un 20%.
- Estabilizar el porcentaje de glosas a la facturación en 3%.
- Lograr una utilización de la capacidad resolutive mayor al 90%.
- Mantener el Equilibrio presupuestal.
- Disminuir los costos de producción en un 10%.



# PERSPECTIVA CLIENTES

## Objetivo Estratégico

Proporcionar servicios integrales de salud mental a través de una atención humanizada, con enfoque a la inclusión social y reducción del estigma, que permita brindar soluciones a las necesidades de los pacientes con patología mental.



### Categorías Relacionadas



Humanización



Posicionamiento y  
Relevancia



Responsabilidad  
Social

# Humanización

## Objetivo Especifico

Brindar una atención integral centrada en la persona y su familia, a través de programas orientados a fomentar la participación en la toma de decisiones y el respeto a la dignidad de nuestros pacientes.

### ¿Qué vamos a hacer?

- Daremos continuidad y fortaleceremos el programa de Humanización.
- Implementaremos los estándares de atención centrada en el paciente y la familia de Planetree Internacional.
- Capacitaremos a nuestro Talento Humano en Atención Humanizada.
- Garantizaremos los derechos de nuestros usuarios.
- Fomentaremos la participación del paciente y su familia en la toma de decisiones.
- Garantizaremos que se brinde información al paciente y su familia sobre su estado de salud y tratamiento.
- Mejoraremos las condiciones de confort y comodidad en el Hospital.
- Implementaremos programa de Humanización dirigido a los colaboradores.

### ¿Qué vamos a lograr?

- Programa de Humanización.
- 100% pacientes informados DyD.
- 100% cumplimiento estrategia CER Y CIR.
- 100% de cobertura del programa de humanización en los funcionarios.



## Productos

- Programa de Humanización



# Posicionamiento y Relevancia

## Objetivo Especifico

Aumentar el posicionamiento y reconocimiento Institucional, mediante campañas y estrategias que permitan la articulación con la Comunidad y la oferta de servicios.

### ¿Qué vamos a hacer?

- Incrementaremos el conocimiento de la población de los servicios que presta el Hospital.
- Fortaleceremos el Servicio y la Atención que brindamos a los usuarios.
- Capacitaremos a nuestros funcionarios en Servicios al ciudadano.
- Implementaremos un plataforma de gerenciamiento de Clientes.
- Implementaremos un programa de mercadeo social.
- Realizaremos campañas de articulación con la comunidad y grupos organizados.
- Implementaremos un programa de atención y participación ciudadana.
- Fortaleceremos la participación y control de las grupos de valor.
- Posicionaremos la salud mental como un eje del desarrollo social.
- Incrementaremos el reconocimiento Institucional como centro docente e investigador y altos estándares de atención y calidad.

### ¿Qué vamos a lograr?

- Alianza corporativas o institucionales.
- Posicionamiento de marca.
- 4 alianzas con los sectores productivos.
- 3 grupos de pacientes por categoría diagnostica - Liga de usuarios.



## Productos

- Programa de Mercadeo Institucional.
- Programa de Atención y Participación Ciudadana.

# Estigma e Inclusión Social

## Objetivo Especifico

Disminuir el estigma social y fomentar la inclusión social de los pacientes con Enfermedad Mental, con el propósito de mejorar su funcionalidad y adaptabilidad.

### ¿Qué vamos a hacer?

- Implementaremos actividades de coordinación interinstitucional para la Inclusión laboral y educacional de los pacientes.
- Fortaleceremos las actividades del procesos de intervención social y comunitaria
- Realizaremos alianzas con los organizaciones gremiales.
- Realizaremos campañas de sensibilización de la salud mental y el respeto a los pacientes.
- Fortaleceremos el Autoestima y confianza de nuestros pacientes mediante actividades de Autocuidado.
- Mejoraremos la integración de nuestros pacientes a la vida social.

### ¿Qué vamos a lograr?

- 100 pacientes beneficiados.
- 4 campañas de reducción de estigma en la enfermedad mental.



## Productos

- Programa Estigma e Inclusión Social.

# Responsabilidad Social

## Objetivo Especifico

Contribuir con el desarrollo sostenible, aceptando la responsabilidad sobre el impacto de decisiones y actividades a través de un comportamiento transparente y ético integrado en toda la Institución.



## ¿Qué vamos a hacer?

- Fortaleceremos los mecanismos de comunicación y de respuesta a requisitos priorizados de nuestras partes las partes interesadas.
- Promoveremos estrategias que permitan que nuestras actividades tengan un mayor impacto positivo en el desarrollo de capital humano y social.
- Mantendremos una cultura de prevención, mitigación y compensación del impacto en el medio ambiente.
- Garantizaremos un desarrollo económico libre de corrupción.
- Trabajaremos en la promoción del respeto y protección de los derechos humanos.
- Reportaremos de forma transparente y responsable los resultados de los impactos de nuestra actividad.
- Estableceremos mecanismos para brindar atención y mejorar las condiciones sociales a los pacientes sin red de apoyo.

## ¿Qué vamos a lograr?

- 40 pacientes y familias beneficiados.
- 90% satisfacción de las necesidades de las partes interesadas.



## Productos

- Fundación HDPUV.
- Hospital Socialmente Responsable.



# Acceso y Mejoría Clínica

## Objetivo Especifico

Mejorar el acceso y los resultados clínicos de los pacientes mediante un modelo de atención integral basado en la mejor evidencia científica.

### ¿Qué vamos a hacer?

- Implementaremos un Modelo de atención innovador Integral y Coordinado.
- Aumentaremos la tasa de mejoría clínica y funcional de nuestros pacientes.
- Implementaremos un Programa de prevención de recaídas que disminuya el reingreso de los pacientes.
- Coordinaremos actividades para mejorar la salud integral de nuestros pacientes en promoción y prevención.
- Implementaremos actividades de Autocuidado para el paciente y su familia.
- Fortaleceremos la salud mental Comunitaria y los nodos de cuidadores.
- Implementaremos Unidades de practica Integral y centros de excelencia en neuropsiquiatría y Primer episodio Psicótico.
- Fortaleceremos nuestro programa de Intervención Social y Comunitaria para que pueda beneficiar a mas pacientes.
- Daremos continuidad al programa de atención y seguimiento domiciliario.

### ¿Qué vamos a lograr?

- % Tasa de Mejoría -  $\geq 60\%$ .
- Adherencia a guías de práctica clínica -  $\geq 90\%$ .
- Demanda insatisfecha -  $\leq 5\%$ .
- Oportunidad de Atención -  $\leq 10$  DIAS.
- Reducir el reingreso hospitalario en 10%.
- Mejorar en 10% la cobertura del programa de Seguimiento Comunitario.
- Mejorar el indicador de adherencia del 10%.
- Aumentar la cobertura de Hospital día en un 30%.



### Productos

- Implementación del Modelo de Atención Integral.
- Programa de prevención de recaídas.
- Centro de excelencia.
- Primer episodio psicótico.
- Neuropsiquiatría.
- Centro de Rehabilitación en Salud Mental CRESM

# Gestión del Riesgo

## Objetivo Especifico

Gestionar de manera eficiente los riesgos clínicos e Institucionales, mediante la identificación, valoración, evaluación y definición de controles para los riesgos que permita ofrecer una atención segura.

### ¿Qué vamos a hacer?

- Implementaremos el programa de Gestión Integral del Riesgo en Salud.
  - Mejoraremos los controles de los riesgos institucionales, de corrupción y de perdida de información.
  - Fortaleceremos nuestro programa de seguridad dando prioridad a la gestión proactiva.
  - Incrementaremos la efectividad de los controles para la gestión de los riesgos.
- Realizaremos seguimiento a los programas de vigilancia.

### ¿Qué vamos a lograr?

- Intervenir el 100% de Riesgos Identificados como Extremos.
- Ejecutar el 100% de las mejoras de los controles en los riesgos priorizados.
- Reducir riesgos de atención clínica en 10%.
- Reducir las RUM en 90%.
- Disminuir el tiempo de reporte de los laboratorios críticos en 10%.
- Aumentar el reporte oportuno de incidentes clínicos en 40%.
- Implementar más 90% de las barreras de seguridad producto de análisis de los incidentes clínicos.



- Modelo de gestión integral del riesgo en salud.
- Caracterización del riesgo de la población.
- Formulación de estrategias para la intervención del riesgo.
- Mapa de riesgo Institucional.
- Programa Seguridad del paciente.

# Mejoramiento Continuo

## Objetivo Especifico

Integrar los Sistemas de Gestión Institucionales, con el fin de optimizar el desempeño de los procesos y el mejoramiento continuo.

## ¿Qué vamos a hacer?

### Acreditación

- Fortaleceremos el desarrollo y abordaje sistémico de los ejes del sistema único de acreditación como un proceso de transformación cultural en el que se alinean las normas, la cultura y la ética.
- Alcanzaremos resultados de impacto positivo en la aplicación y desarrollo de nuestras políticas y programas institucionales asociadas a cada uno de los ejes de acreditación.
- Desarrollaremos un ciclo de mejoramiento continuo anual bajo los principios de confidencialidad, gradualidad y eficiencia.
- Promoveremos la transformación cultural desde el direccionamiento estratégico y la gestión del talento humano teniendo en cuenta el aprendizaje organizacional y la internalización de conocimientos, estrategias y buenas prácticas.
- Seremos reconocidos nacional e internacionalmente como el primer hospital en salud mental acreditado por la demostración de nuestro compromiso social a través de la prestación de servicios integrales de salud mental con altos estándares de calidad.
- Mejoraremos las condiciones de salud y de satisfacción de los usuarios a través del mejoramiento continuo de la calidad con la participación de todos los colaboradores de los procesos institucionales de la organización.

### Sistemas Integrados de Gestión

- Renovaremos y mantendremos la certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015.
- Lograremos la certificación del sistema de gestión ambiental bajo la NTC ISO 14001:2015.



- Lograremos la certificación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo bajo la NTC 45001:2018.
- Cumpliremos con los requisitos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (Se excluye SUA).
- Con la certificación de los tres sistemas promoveremos una cultura de mejora continua con responsabilidad social y el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable en materia de: riesgos laborales, calidad, ambiental, otras obligaciones y requisitos priorizados de las partes interesadas, con un enfoque de gestión del riesgo, permitiendo la atención integral de las necesidades de salud mental de la región.

## Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

- Implementaremos las políticas de gestión definidas en el modelo por cada dimensión.
- Aumentaremos la generación de valor para las partes interesadas.

## ¿Qué vamos a lograr?

- Acreditación con nivel de Excelencia.
- Eficacia del SIG  $\geq 90\%$ .
- Indicador de desempeño institucional ubicado en el quintil.
- Generación de Valor público.



- Ciclos de autoevaluación y mejoramiento anual.
- Política de Sistemas Integrados de Gestión.
- Integración y mejora de los sistemas Integrados de gestión.
- Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Certificación del Sistema de Gestión de SST.
- Certificación del Sistema de Gestión Ambiental.
- Políticas de las dimensiones del MIPG.
- Planes de acción por política.

# Docencia e Investigación

## Objetivo Especifico

Contribuir a la formación de Talento Humano y a la producción de conocimiento en el Área de la Salud Mental, con el propósito de mejorar los estándares de calidad en la atención.

### ¿Qué vamos a hacer?

- Certificaremos Nuestro Hospital como Hospital Universitario.
- Mejoraremos los espacios de Bienestar Universitario.
- Incrementaremos la cobertura y espacios de practica.
- Mejoraremos la participación en centros de excelencia y clínicas especializadas.
- Aumentaremos la cobertura y Rotación en Neurociencias para estudiantes de posgrado de otras especialidades.
- Pondremos en funcionamiento el Centro de Neurociencia Clínica y Comportamental del Valle del Cauca.
- Realizaremos publicaciones en revista científicas indexadas.
- Capacitaremos a la Red de Salud del departamento en Guías de Manejo y Emergencias en salud mental.

### ¿Qué vamos a lograr?

- Recursos financieros
- Acceso a contratación
- Posicionamiento de la imagen
- Capacitar el 40% de las E.S.E. de la Red Hospitalaria del Valle
- 5 publicaciones
- 100% Documentos de Factibilidad



### Productos

- Certificación Hospital Universitario.
- Fortalecer Espacios de Bienestar Universitario.
- Incrementar cobertura de Infraestructura tecnológica para estudiantes en Practica.
- Mejorar participación en centros de excelencia y clínicas especializadas.
- Aumentar cobertura Rotación en Neurociencias para estudiantes de posgrado de otras especialidades.
- Hospitales y personal de salud capacitados.
- Centro de investigaciones.

# PERSPECTIVA RECURSOS Y CAPACIDADES INSTITUCIONALES

## Objetivo Estratégico

Contar con el talento humano, la tecnología y la infraestructura optima a través de la modernización, el mantenimiento y el desarrollo de competencias y habilidades para la prestación de los servicios de salud.



### Categorías Relacionadas



Talento Humano



Tecnologías y Sistemas



Ambiente Físico

# Talento Humano

## Objetivo Especifico

Fortalecer las competencias y habilidades de los funcionarios con una cultura basada en la excelencia y una atención humanizada y segura a los usuarios.

## ¿Qué vamos a hacer?

### Gestión de Competencias

- Mejoraremos las competencias y habilidades de nuestro talento humano.
- Realizaremos capacitaciones que fortalezcan el modelo de atención, la satisfacción de nuestro usuarios y la calidad de la atención.
- Implementaremos un sistema de capacitación y gestión de competencias.

### Bienestar Social

- Implementaremos un sistema de gestión del Bienestar.
- Fortaleceremos la Gestión del Comité de Bienestar Social.

### Seguridad y Salud en el Trabajo

- Mejoraremos los espacios y áreas en el trabajo.
- Gestionaremos los peligros y riesgos identificados en los ambientes laborales.
- Disminuiremos los accidentes laborales a través de estrategias de promoción y prevención en el ambiente laboral.

## ¿Qué vamos a lograr?

- Favorabilidad Competencias personales mayor al 70%.
- Entendimiento Capacitaciones Mayor a 80%.
- Satisfacción colaboradores frente a las capacitaciones  $\geq$  a 80%.
- 85% Cumplimiento del Programa de Bienestar e Incentivos.
- Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en Trabajo.
- 85% Favorabilidad del Ambiente de Trabajo.
- Medición de Clima Laboral Mayor a 75%.
- 80 % de apropiación del código de integridad.



### Productos

- PIC (Apoyado en TIC-Virtualidad).
- Programa de Gestión Por Competencias.
- Determinar competencias (Ser, Saber y Hacer) por empleo.
- Programa de Bienestar e Incentivos.
- Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Programa de Transformación Cultural basado en los valores Institucionales enfocada en la excelencia el servicio, humanización y seguridad.

# Tecnologías y Sistemas

## Objetivo Especifico

Mejorar la infraestructura tecnológica que permita obtener información confiable, accesible y oportuna, para la adecuada prestación de los servicios y toma de decisiones.

## ¿Qué vamos a hacer?

### Sistemas y Tecnología

- Actualizaremos los sistemas y las tecnologías de información del Hospital.
- Garantizaremos la continuidad del Negocio.
- Estableceremos los niveles de Acuerdos de Servicios.
- Implementaremos un sistema de manejo y gestión de servicio.
- Construiremos un sistema de atención digital al ciudadano.

### Gestión Documental

- Actualizaremos la Política de Gestión Documental.
- Remodelaremos los espacios de Archivo Documental de la Institución.
- Digitalizaremos los archivos en Papel e históricos.
- Capacitaremos a nuestro Talento Humano en la Gestión adecuada de los documentos.
- Implementaremos software para el manejo y recepción de documentos.

### Programa de Comunicación Interno y Externo.

- Desarrollaremos estrategias de comunicación.
- Coordinaremos la información interna y externa del Hospital.
- Identificaremos las necesidades del entorno.
- Actualizaremos la información de los medios internos y externos.
- Evaluaremos el cumplimiento de las estrategias de comunicación.



## ¿Qué vamos a lograr?

- 30% zonas Wifi implementadas en el hospital.
- 90% continuidad del negocio.
- 100% Hoja de vida de los equipos tecnológicos documentadas.
- 100% Acuerdos de niveles de servicio.
- Oportunidad de repuesta de fallas e inconsistencias del 90%.
- 60% infraestructura tecnológica renovada.
- 100% tablas de retención documental actualizadas.
- 90% series documentales del archivo histórico microfilmadas.
- 90% del archivo central depurado.
- 90% series documentales del archivo de gestión, digitalizadas.



### Productos

- Zonas Wifi.
- Equipos de la infraestructura tecnológica (central de datos).
- Backups automatizado.
- Hoja de vida de los equipos tecnológicos.
- Acuerdos de niveles de servicio.
- Herramienta Helpdesk (reporte de fallas e inconsistencias).
- Backup fuera de la institución.
- Renovación de equipos tecnológicos (audiovisual, comunicaciones, informáticos).
- Actualización tablas de retención.
- Conservación documental.
- Depuración del archivo.
- Reproducción de información para consulta en archivos de gestión.

# Ambiente Físico

## Objetivo Especifico

Contar con la Infraestructura física disponible que permita brindar una atención segura y humanizada.

### ¿Qué vamos a hacer?

- Modernizaremos el 100% de los Equipos biomédicos.
- Actualizaremos el parque automotor del hospital.
- Garantizaremos la disponibilidad de la tecnología.
- Repotenciaremos el sistema de gases medicinales.
- Reduciremos el consumo de energía.
- Incrementaremos la capacidad de la lavandería.
- Renovaremos los techo de las Áreas Asistenciales y administrativas.
- Transformaremos el ambiente Hospitalario para mejorar el confort de nuestros pacientes.
- Mejoraremos el sistema de monitoreo y vigilancia.
- Implementaremos sistema de gestión y prevención de incendios.
- Adoptaremos e implementaremos la estrategia de Hospitales Seguros de la OMS.
- Reduciremos los consumos de servicios públicos de manera que seamos más amigables con el medio ambiente.
- Realizaremos la transición de la iluminación del Hospital a tecnología LED.
- Modernizaremos el sistema de calefacción a vapor y la PTAR.
- Transformaremos la gestión ambiental del Hospital hacia un Hospital Verde.

## ¿Qué vamos a lograr?

- 100% disponibilidad del equipo de TEC.
- 100% disponibilidad de traslados de pacientes.
- 30% reducción del consumo de energía.
- 100% disponibilidad del sistema de gases medicinales.
- 100% equipos biomédicos modernizados.
- 30% incremento capacidad en el proceso de lavado.
- 100% renovación de techos.
- 100% disponibilidad de la infraestructura.
- 100% cobertura monitoreo y vigilancia de las instalaciones.
- 100% instalaciones seguras de riesgo de incendio.
- Lograr un índice de consumo: Energía 7 Kw/paciente - Agua 0.5 M<sup>3</sup>/pacientes - Gas 0.60 M<sup>3</sup>/paciente.



### Productos

- Equipo de Terapia Electroconvulsiva.
- Ambulancia básica.
- Gases Medicinales.
- Equipos biomédicos.
- Sistema de energía convencional a solar.
- Repotenciación de equipos del servicio de lavandería.
- Reemplazo de techos.
- Mantenimiento infraestructura.
- Centro de Monitoreo.
- Sistema Contra incendios.
- Tecnología de Iluminación.
- Aires Acondicionados.
- Planta de Tratamiento de Agua.
- Reemplazo de sistemas de calefacción de gas a vapor.

# PERSPECTIVA FINANCIERA

## Objetivo Estratégico

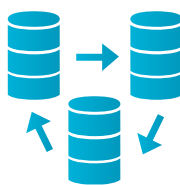
Lograr la sostenibilidad y rentabilidad financiera, a través del aumento en la productividad y el manejo adecuados de los recursos, que permitan cumplir con las estrategias institucionales.



### Categorías Relacionadas



Crecimiento



Gestión de los Recursos Financieros



Costos



Productividad

# Crecimiento

## Objetivo Especifico

Aumentar la producción y facturación a través de la Innovación y ampliación de los servicios con fin de proporcionar mayor cobertura y oportunidad.

### ¿Qué vamos a hacer?

- Aumentaremos la disponibilidad de servicios de Salud Mental en el departamento.
- Modernizaremos las salas de Hospitalización y el área de consulta externa.
- Mejoraremos la oportunidad y el acceso a los servicios mediante el aumento de la capacidad instalada.
- Construiremos una unidad de Salud Mental Infantil.
- Adecuaremos las zonas de Fisioterapia.
- Aumentaremos la Producción y Facturación de servicios.
- Fortaleceremos la oferta de servicios subespecializados de Salud Mental.
- Ampliaremos la cobertura del servicio de Telemedicina.

### ¿Qué vamos a lograr?

- Oportunidad del servicio de hospitalización a un (1) día.
- Aumento de disponibilidad de camas publica al 0.6 por 10.000 habitante.
- Aumento de la facturación en el servicio de hospitalización del 12% anual.
- Aumentar la facturación por servicios especializado del 30%.
- Aumentar en un 50% el acceso a servicios Subespecialidades.



### Productos

- 4 salas con reforzamiento estructural y modernizadas.
- Ampliación en 30 camas.
- Unidad de Psiquiatría Infantil y del Adolescente.
- Proyecto aprobado traslado servicio de urgencias.
- Adecuación zona deportiva y cafetería.
- Adecuación espacio comedor y zona de descanso para funcionarios.
- Adecuación área de Fisioterapia.
- Dotación sala de Hospitalización No.10.
- Servicio de Neuropsiquiatría.
- Servicio de Psiquiatría infantil, adolescente y de pareja.
- Centro de Rehabilitación en Salud Mental.
- Servicios de salud metal en los territorios para las poblaciones especiales (víctimas del conflicto, desplazados, violencia).
- Telemedicina en todas sus modalidades.
- Sala de reflexión

# Gestión de los Recursos Financieros

## Objetivo Especifico

Fortalecer la Gestión Financiera de manera Integral para lograr un flujo de caja que permita alcanzar la sostenibilidad financiera y la operación Institucional.

### ¿Qué vamos a hacer?

- Consolidaremos el proceso de Facturación para mejorar su eficiencia y efectividad.
- Realizaremos alianzas con los aseguradores para mejorar las condiciones de contratación.
- Gestionaremos de manera eficiente la cartera para disminuir su rotación y mejorar el flujo de caja.
- Fortaleceremos los mecanismos de Auditoria para mejorar la prestación de servicios y disminuir las objeciones a la facturación.
- Realizaremos seguimiento a los Indicadores financieros para identificar cambios y oportunidades de mejora para obtener resultados positivos.

### ¿Qué vamos a lograr?

- Facturación y radicación oportuna del 100% de los servicios prestados.
- Porcentaje de glosas del 3%.
- Refacturar y radicar el 100% de las devoluciones (no incluye larga estancia).
- Disminuir 10% la rotación de cartera.
- Aumentar 20% el recaudo de los servicios facturados.
- Equilibrio Pptal con Recaudo  $\geq 1$ .
- Riesgo Financiero -  $\geq 0$ .
- Rentabilidad Neta -  $\geq 0$ .



### Productos

- Programa de Facturación y Glosas.
- Programa y procedimientos de cartera.
- Gerencia y conciliación entre las áreas.



# Costos

## Objetivo Especifico

Disminuir el costo de producción mediante estrategias de Austeridad, racionalización del gasto y gestión de los costos.

### ¿Qué vamos a hacer?

- Daremos continuidad y fortaleceremos la Política de Austeridad y eficiencia en el Gasto.
- Fortaleceremos el programa de Gestión de costos de manera que nos permita ser más eficientes en la producción de servicios.

### ¿Qué vamos a lograr?

- Disminuir 10% los indicadores de gastos.
- Evolución del Gasto UVR -  $\leq 0,9$ .



## Productos

- Política y programa de austeridad del gasto.
- Programa de gestión de costos.
- Identificación de costos de producción

# Productividad

## Objetivo Especifico

Aumentar la Productividad y Utilización de la Capacidad Instalada.

### ¿Qué vamos a hacer?

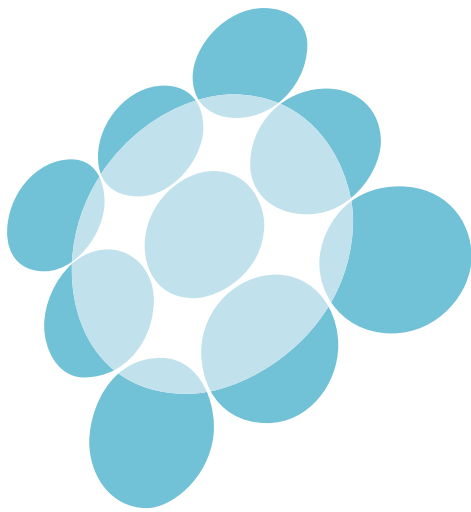
- Mejoraremos la utilización y productividad de la capacidad instalada.
- Implementaremos los estándares de utilización de URAC.
- Definiremos los grupos relacionados de diagnóstico GRD.
- Disminuiremos la variabilidad de la Atención.

### ¿Qué vamos a lograr?

- $\geq 90\%$  de utilización de los servicios de acuerdo a lo programado.
- Adherencia de las guías de práctica clínica del  $\geq 90\%$ .
- Disminuir en 10% el CASE MIX “índice de variabilidad”.



- Métricas utilización de los servicios.
- Revisión, actualización y adopción de las guías de práctica clínica.
- Identificación de grupos de diagnóstico relacionados.



# Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario Del Valle E.S.E.



Certificado N° 066

