



E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
NIT 846.000.471 – 5



GLOSARIO

GERENTE
MAYELY MARTOS NARVAEZ

Calidad y oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio La Parker vía El Rosal.

Teléfono: 42874089 Ext 101 Fax 4282488 Celular: 310802067 - 3123506029

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga – Valle del Guamuez _ Putumayo



GLOSARIO

ACCESIBILIDAD: Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.

ACCIDENTE LABORAL: La legislación determina que “un accidente de trabajo es toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena.

APS: Según la Ley 1438 de 2011, la Atención Primaria en Salud (APS) es la estrategia de coordinación intersectorial que permite la atención integral e integrada, desde la salud pública, la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el diagnóstico, el tratamiento, la rehabilitación del paciente.

ARCHIVO CLINICO: Es el lugar donde se resguardan los expedientes clínicos de los pacientes que han tenido alguna atención médica en el hospital. El expediente clínico es un instrumento que sirve para conservar las notas y estudios que se realizan a los pacientes, y sirve para la planificación de las posteriores atenciones al usuario.

AUDITORIA: Es un proceso sistemático, por medio del cual se lleva a cabo la verificación e inspección de actividades previamente definidas y estandarizadas, mediante la utilización de técnicas especializadas y ajustadas a la normatividad vigente, con el objetivo de obtener evidencias cuyo propósito es mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud del SGSSS.

AUTOCONTROL: Capacidad que deben desarrollar todos y cada uno de los servidores públicos de la organización, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

BENEFICIARIO: Son las personas afiliadas, que no hacen aporte de cotización, pertenecientes al grupo familiar del cotizante al sistema, quienes reciben beneficios en salud luego de ser inscritos por su parentesco y/o dependencia económica.

CALIDAD: la Organización Mundial de Salud (OMS) define: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios

Calidad y oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio La Parker vía El Rosal.

Teléfono: 42874089 Ext 101 Fax 4282488 Celular: 310802067 - 3123506029

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga – Valle del Guamuez _ Putumayo



E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
NIT 846.000.471 – 5

diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente.

COMITÉ: Conjunto de personas elegidas para desempeñar una labor determinada, especialmente si tiene autoridad o actúa en representación de un colectivo. **CONTROL INTERNO:** Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.

DENUNCIA: Se le llama denuncia al proceso en el que se le informan a las autoridades policiales competentes, sobre las fechorías cometidas por una persona cualquiera o, bien, dar cuenta de ciertas actividades ilegales. Por lo general, estas dan marcha a procesos judiciales rigurosos, que serán tratados de acuerdo a lo expresado en la legislación y el código penal.

DISTINTIVO DE HABILITACIÓN: El Distintivo de Habilitación es un instrumento de identificación, dirigido a los usuarios, que garantiza que el prestador se encuentra inscrito en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud de la entidad territorial correspondiente y que será objeto de verificación para obtener el certificado de habilitación.

EAPB: Las Entidades Promotoras de Salud del Régimen Contributivo y Subsidiado, las Empresas Solidarias, las Asociaciones Mutuales en sus actividades de Salud, las Cajas de Compensación Familiar en sus actividades de salud, las actividades de salud que realizan las aseguradoras, las Entidades que administren planes adicionales de salud, las entidades obligadas a compensar, las entidades adaptadas de Salud, las administradoras de riesgos profesionales en sus actividades de salud. Las entidades pertenecientes al régimen de excepción de salud y las universidades en sus actividades de salud, sin perjuicio de las competencias de la Superintendencia de Subsidio Familiar (art.121 #1. Ley 1438 de 2011)

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO (ESE): La figura legal en Colombia de las Empresas Sociales del Estado Prestadoras de Servicios de Salud (ESE) fue creada mediante la Ley 100 de 1993, con el propósito de convertir los hospitales públicos en entes administrativos descentralizados con autonomía financiera y patrimonio propio. **EPS:** Las Entidades Promotoras de Salud, EPS, son las encargadas de hacer la afiliación, el registro de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud y el recaudo de los aportes que trabajadores y empleadores deben hacer por ley para acceder al servicio.

Calidad y oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio La Parker vía El Rosal.

Teléfono: 42874089 Ext 101 Fax 4282488 Celular: 310802067 - 3123506029

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga – Valle del Guamuez _ Putumayo



E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
NIT 846.000.471 – 5

ESTÁNDARES: Los estándares no son más que los niveles mínimo y máximo deseados, o aceptables de calidad que debe tener el resultado de una acción, una actividad, un programa, o un servicio. En otras palabras, el estándar es la norma técnica que se utilizará como parámetro de evaluación de la calidad.

EVENTO ADVERSO: Un evento adverso se define como “el daño no intencional o complicación relacionado con la asistencia sanitaria“. Se ha estimado que uno de cada diez pacientes ingresados en un hospital sufre alguna forma de daño evitable.

FOSYGA: significa Fondo de Solidaridad y Garantía. Este fondo fue creado con la Ley 100 de 1993, con el fin de garantizar la compensación entre las personas de diferentes ingresos, la solidaridad del sistema general de seguridad social y salud para cubrir los riesgos catastróficos y accidentes de tránsito.

GESTIÓN: es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.

HABILITACIÓN: Es el conjunto de normas, requisitos y procedimientos mediante los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnico administrativa, lo cual busca dar seguridad a los usuarios frente a los potenciales riesgos asociados a la prestación de servicios y son de obligatorio cumplimiento por parte de los Prestadores de Servicios de Salud.

IAMII: La sigla IAMII significa Institución Amiga de la Mujer y la Infancia y designa aquellas instituciones que promueven, a través de sus acciones, la práctica de la lactancia materna a todas las gestantes y madres lactantes que reciben sus servicios.

INCIDENTE: Incidente adverso serio: Potencial riesgo de daño no intencionado que pudo haber llevado a la muerte o al deterioro serio de la salud del paciente, pero que por causa del azar o la intervención de un profesional de la salud u otra persona, o una barrera de seguridad, no generó un desenlace adverso.

OPORTUNIDAD: Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

Calidad y oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio La Parker vía El Rosal.

Teléfono: 42874089 Ext 101 Fax 4282488 Celular: 310802067 - 3123506029

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga – Valle del Guamuez _ Putumayo



E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
NIT 846.000.471 – 5

PAMEC: El Decreto 1011 de 2006 define Auditoria para el Mejoramiento como “el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada, respecto de la calidad esperada de la atención de salud” que reciben los usuarios.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA: La participación ciudadana es un conjunto de mecanismos para que la población acceda a las decisiones del gobierno de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político.

PETICIÓN: es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes - normalmente los gobiernos o entidades públicas- por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

PIC: Gestión de Salud Pública y Plan PIC. La Resolución 518 de 2015 dicta disposiciones con relación a la Gestión de la Salud Pública y establece las directrices para la ejecución, seguimiento y evaluación del Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas.

PLAN OBLIGATORIO DE SALUD (POS): El Plan Obligatorio de Salud, por sus siglas llamado también como :POS), es el conjunto de servicios de atención en salud a que tiene derecho un usuario en el Sistema General de Seguridad Social en Salud de Colombia, SGSSS, cuya finalidad es la protección de la salud, la prevención y curación de enfermedades.

PRESUPUESTO: Es la clasificación funcional del gasto programable en salud correspondiente a la Función Pública, y comprende los programas, actividades y proyectos relacionados con la prestación de servicios colectivos y personales de salud, entre ellos los servicios para pacientes externos, servicios médicos y hospitalarios generales y especializados.

RESOLUCIÓN: puede ser un decreto, una decisión o un fallo que emite una determinada autoridad. De acuerdo a su fuente y a su alcance, las resoluciones pueden calificarse de diferentes formas. Una resolución administrativa, en este sentido, es una orden que pronuncia el responsable de un servicio público.

SALUD: La salud es un estado de perfecto (completo) bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de enfermedad”.

SEGURIDAD: Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.

Calidad y oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio La Parker vía El Rosal.

Teléfono: 42874089 Ext 101 Fax 4282488 Celular: 310802067 - 3123506029

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga – Valle del Guamuez _ Putumayo



E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
NIT 846.000.471 – 5

SATISTACCIÓN: Nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas.

TRANSPARENCIA: Toda la información generada por las entidades del Estado no podrá ser reservada o limitada, por el contrario es de carácter público, por tanto su divulgación debe ser clara y asequible a todos los ciudadanos.

Calidad y oportunidad en los servicios

Dirección: Barrio La Parker vía El Rosal.

Teléfono: 42874089 Ext 101 Fax 4282488 Celular: 310802067 - 3123506029

Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com

La Hormiga – Valle del Guamuez _ Putumayo