



## **POLITICAS DEL PATRONATO DEL HOSPITAL SANTO TOMAS**

**ESTE DOCUMENTO ESTA EN GACETA OFICIAL N ° 24030 PAGINA 24- 44 DICTADA  
POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVCA DE PANAMA PUBLICADA 11/ 4 /2000**



## POLÍTICAS DEL PATRONATO DEL HOSPITAL SANTO TOMÁS

### A. Políticas de Provisión de Servicios de Salud, Docencia e Investigación.

#### 1. Política de Atención al Usuario.

La atención médica en el HST estará basada en la evidencia científica.

El HST atenderá a pacientes referidos de la Red Primaria del Área Metropolitana y referidos de la Red Secundaria del resto del País, tanto asegurados como no asegurados, brindándoles los servicios de salud que corresponden al tercer nivel de atención y sexto grado de complejidad.

El HST atenderá a todo paciente que requiera de atención inmediata por riesgo de su salud o su vida, sean referidos o no referidos, las 24 horas del día, los 365 días del año.

El paciente es el eje de todo el quehacer del HST y los programas de la Institución tendrán como norte, la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

#### 2. Política de Provisión de los Servicios de Medicina:

El HST brindará los Servicios de Medicina a todas las personas mayores de 15 años, referidas por la Red Primaria y Secundaria, con patologías del campo de la Medicina.

#### 3. Política de Provisión de los Servicios de Cirugía.

El HST brindará los Servicios de Cirugía a todas las personas mayores de 15 años, referidas por la Red Primaria y Secundaria, con patologías que necesitan atención médico-quirúrgica.

#### 4. Política de Provisión de los Servicios de Gineco-Obstetricia.

El HST brindará los Servicios de Gineco-Obstetricia a todas las personas del sexo femenino mayores de 15 años y a las menores con problemas ginecológicos especiales derivados de un embarazo, referidas por la Red Primaria y Secundaria.



## POLÍTICAS DEL PATRONATO DEL HOSPITAL SANTO TOMÁS

### A. Políticas de Provisión de Servicios de Salud, Docencia e Investigación.

#### 1. Política de Atención al Usuario.

La atención médica en el HST estará basada en la evidencia científica.

El HST atenderá a pacientes referidos de la Red Primaria del Área Metropolitana y referidos de la Red Secundaria del resto del País, tanto asegurados como no asegurados, brindándoles los servicios de salud que corresponden al tercer nivel de atención y sexto grado de complejidad.

El HST atenderá a todo paciente que requiera de atención inmediata por riesgo de su salud o su vida, sean referidos o no referidos, las 24 horas del día, los 365 días del año.

El paciente es el eje de todo el quehacer del HST y los programas de la Institución tendrán como norte, la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

#### 2. Política de Provisión de los Servicios de Medicina:

El HST brindará los Servicios de Medicina a todas las personas mayores de 15 años, referidas por la Red Primaria y Secundaria, con patologías del campo de la Medicina.

#### 3. Política de Provisión de los Servicios de Cirugía.

El HST brindará los Servicios de Cirugía a todas las personas mayores de 15 años, referidas por la Red Primaria y Secundaria, con patologías que necesitan atención médico-quirúrgica.

#### 4. Política de Provisión de los Servicios de Gineco-Obstetricia.

El HST brindará los Servicios de Gineco-Obstetricia a todas las personas del sexo femenino mayores de 15 años y a las menores con problemas ginecológicos especiales derivados de un embarazo, referidas por la Red Primaria y Secundaria.



que necesitan atención ginecológica u obstétrica y a las parejas que requieran tratamiento de infertilidad.

#### 5. Política de Provisión de los Servicios de Apoyo en Salud.

El HST brindará los Servicios de Apoyo en Salud a:

- Los pacientes atendidos en las áreas de Urgencia del Hospital.
- Los pacientes de las Salas de Hospitalización.
- Los pacientes ambulatorios de las Áreas de Consulta Externa del Hospital.
- Los pacientes ambulatorios procedentes de las Instalaciones de Salud Públicas.
- Los pacientes ambulatorios procedentes de las Instalaciones de Salud Privadas.
- Los pacientes asegurados cuyos casos estén enmarcados en los Convenios del Hospital con la Caja de Seguro Social.

#### 6. Política de Docencia para Médicos Residentes.

Las actividades médicas de los Residentes, solo podrán realizarse bajo estricta supervisión del Médico docente a cargo y su formación deberá corresponder con los últimos conocimientos en la Especialidad.

El Hospital Santo Tomás exigirá a todos los Médicos Residentes en proceso de especialización, sin excepción, el estricto cumplimiento de todos los estándares de calidad establecidos para cada Especialidad y Subespecialidad.

#### 7. Política de Docencia para Médicos Internos.

Las actividades médicas de los Internos, solo podrán realizarse bajo estricta supervisión del Médico Especialista o del Médico Residente a cargo y su formación deberá corresponder con los últimos conocimientos en la Especialidad.

El Hospital Santo Tomás exigirá a todos los Médicos Internos, sin excepción, el estricto cumplimiento de todos los estándares de calidad establecidos por la Especialidades y Subespecialidades Médicas, para su formación.

*y Profesionales no médicos en Formación*

*CAS 201*



## **B. Política de Calidad del HST.**

La Política de Calidad del Hospital Santo Tomás, para todas sus Áreas de Trabajo, en todos los niveles jerárquicos de la Institución y principalmente en todas sus Acciones de Promoción, Prevención, Curación y Rehabilitación, está basada en los seis (6) componentes fundamentales de la calidad, como son: la **Confiabilidad**, la **Oportunidad**, la **Accesibilidad**, la **Transparencia**, el **Trato Amable** y el **Ambiente Agradable**.

1. La **Confiabilidad**, significa que todos los actos médicos, no médicos y administrativos, que involucra la atención de salud, deben ser tan bien ejecutados, que generen en los usuarios y en las Autoridades de Salud, la certeza de que técnicamente se ha cumplido con todos los estándares de calidad establecidos y que pueden confiar en la atención de salud que brinda el Hospital.

A tal efecto, el Hospital Santo Tomás:

- a. Adecuará permanentemente sus procesos y procedimientos para cumplir con todos los requisitos de calidad involucrados en la atención de salud.
  - b. Creará las condiciones para obtener la más alta calificación en las Auditorías de Calidad realizadas interna o externamente.
2. La **Oportunidad**, significa que el usuario del Hospital Santo Tomás, debe obtener el servicio en el momento en que lo requiera. Significa además, que el Hospital establecerá los mecanismos que le permitan:

### **2.1 Minimizar los tiempos de espera.**

En lo que concierne a los **usuarios externos**, el **tiempo de espera** se refiere al espacio de tiempo en el que el paciente espera ser atendido. En este sentido, el Hospital velará para que:

- a. Todo paciente que necesite una atención de urgencia, sea atendido en forma inmediata.



- b. Todo paciente que solicite una cita médica, obtenga la atención solicitada en el menor tiempo posible.

En lo que concierne a los **usuarios internos**, el **tiempo de espera** se refiere al espacio de tiempo en el que cada Unidad Administrativa espera una respuesta efectiva de cualquiera de las demás Unidades Administrativas del Hospital a las que les haya solicitado un servicio interno. En este sentido, la Junta Directiva del Patronato velará para que:

- a. Todo Servicio obtenga respuesta en el menor lapso posible, de las Unidades de Apoyo Administrativo.
- b. Todo Servicio Médico, Médico-Quirúrgico y Gineco-Obstétrico, obtenga a la brevedad respuesta efectiva de los Servicios de Diagnóstico y Apoyo.
- c. Todo Servicio Médico, Médico-Quirúrgico y Gineco-Obstétrico, obtenga a la brevedad, respuesta efectiva de las Interconsultas.

## 2.2 **Optimizar los tiempos de atención.**

El tiempo de atención, se refiere al tiempo que el funcionario del Hospital le dedica al paciente. Implica la cantidad de tiempo que se consume en atenderlo, el cual no puede ser menor (ni mayor) al tiempo que amerita el caso del paciente. En este sentido, el Patronato velará para que todo paciente tenga el tiempo de atención suficiente en lo que a su caso concierne.

## 2.3 **Minimizar los tiempos aleatorios.**

El tiempo aleatorio se refiere a las demoras que se producen por factores institucionales que retrasan la atención de los usuarios, por desconocimiento del paciente con relación a los requerimientos del Hospital para el otorgamiento de los servicios de atención de salud o por otras circunstancias que puedan agregar tardanza a la atención de los pacientes. En este sentido, el Patronato velará para que:

- a. Todo paciente al que se le haya citado para atención ambulatoria, sea en efecto atendido.





- b. Todo paciente al que se le haya programado una intervención quirúrgica, sea intervenido en la fecha y hora fijada.
- c. Todos los Servicios tengan señalizaciones visibles para evitar a los pacientes tardanzas en su localización.

#### 2.4 Minimizar los tiempos de procesos.

El tiempo de proceso es el tiempo que demora el procedimiento interno a través del cual se tramita o se genera el servicio de atención de salud requerido por el paciente. En este sentido, el Patronato velará para que:

- a. Los procesos de atención de salud, cuenten con procedimientos expeditos a nivel de los Servicios de Diagnóstico y Apoyo.
  - b. Todo trámite administrativo para la compra de medicamentos, de insumos médico-quirúrgicos y de recursos materiales sea expedito, a fin de no generar demoras innecesarias en la atención de salud de los pacientes.
3. La **Accesibilidad**, significa que todos los usuarios del Hospital Santo Tomás tienen acceso expedito, fácil, rápido y directo a las instalaciones y a los Servicios del Hospital, en los horarios establecidos. Significa además, que la Institución promueve la igualdad y la equidad en la atención de salud que brinda el Hospital.
  4. La **Transparencia**, significa que todos los procedimientos relativos a la tramitación de las solicitudes de servicio de los usuarios, serán absolutamente transparentes. Significa además, que todas las actuaciones de las personas que integran la Organización, estarán regidas por la ética y la probidad.
  5. El **Trato Amable**, significa que todos los usuarios del Hospital Santo Tomás tienen el derecho a que los funcionarios les brinden un trato humano, amable y respetuoso.
  6. El **Ambiente Agradable**, significa que todos los usuarios del Hospital Santo Tomás serán atendidos en instalaciones adecuadas, que se caracterizan por:



*Universidades*

### **C. Políticas de Acuerdos, Convenios y Relaciones.**

#### **1. Política de Acuerdos con la Universidad de Panamá para la Formación de Profesionales y Técnicos de la Salud.**

El HST establecerá Acuerdos con la Universidad de Panamá, cada cinco (5) años, para la Formación de Profesionales de la Salud y tendrán carácter bilateral en cuanto a las facilidades para la formación y actualización en esa Casa de Estudios, de los Profesionales de la Salud que laboran en el Hospital.

#### **2. Política de Acuerdos con Universidades privadas nacionales para la Formación de Profesionales y Técnicos de la Salud.**

El HST establecerá Acuerdos cada cinco (5) años con Universidades privadas nacionales, para la Formación de Profesionales de la Salud.

El costo de los profesionales en formación enviados por las Universidades privadas a las instalaciones del Hospital, será pagado semestralmente por cada institución universitaria privada.

Estos acuerdos incluirán facilidades de actualización profesional para personal Administrativo y de Salud del Hospital, en los diferentes cursos de extensión, licenciaturas y maestrías que desarrollen las Universidades privadas.

#### **3. Política de Acuerdos con las Universidades privadas extranjeras para la Formación de Profesionales y Técnicos de la Salud.**

El HST establecerá Acuerdos Tri-Anuales y bilaterales con Universidades privadas extranjeras, para la Formación de Profesionales de la Salud.

#### **4. Política de Convenios para la Consecución de Asistencia Técnica.**

El HST establecerá Convenios con Organismos Nacionales e Internacionales para la obtención de Asistencia Técnica, siendo obligación de la Dirección Médica General del Hospital, la debida instrumentación de dichos Convenios en pro de una mejora continua de la gestión institucional y de la atención de salud a la Comunidad.





**5. Política de Relaciones con la Comunidad,**

El HST se reunirá mensualmente con el **Asociación de Usuarios del Hospital Santo Tomás**, a los fines de:

- a. Conocer permanentemente las necesidades más sentidas de la Comunidad en lo referente a la Atención de Salud que brinda el Hospital.
- b. Coordinar acciones de apoyo al Hospital, a nivel de la Comunidad.

**6. Política de Relaciones con otras Instalaciones Públicas de Salud.**

El HST mantendrá contacto permanente con otras Instalaciones Públicas de Salud, para intercambio de:

- Información y experiencia, como base de una mutua cooperación.
- Servicios de Diagnóstico y Apoyo.
- Servicios de Interconsulta.
- Facilidades para reuniones, cursos o conferencias.
- Actualización de Personal de Salud y Administrativo.

**7. Política de Relaciones con Instituciones Privadas de Salud.**

El HST mantendrá contacto permanente con otras Instalaciones Privadas de Salud, para intercambio de:

- Información y experiencia, como base de una mutua cooperación.
- Servicios de Diagnóstico y Apoyo.
- Servicios de Interconsulta.
- Facilidades para reuniones, cursos o conferencias.
- Actualización de Personal de Salud y Administrativo.

**8. Política de Relaciones con los Medios de Comunicación.**

La relación con todos los Medios de Comunicación es una Política de puertas abiertas, de apoyo a su labor informativa y de búsqueda de espacios para la divulgación de la labor que realiza el HST en beneficio de la Comunidad.

