



HSOPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA E.S.E.

PE-PL2



PLAN DE ACCIÓN 2018

Versión 1

EJE	ESTRATEGIA	No	ACTIVIDADES 2018	CRONOGRAMA												RESPONSABLE		
				MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
	Optimizar el Sistema Integral de Gestión de Calidad del Hospital, acorde a los lineamientos del Sistema Obligatorio de Garantía de la calidad	1	ELABORAR Y EJECUTAR EL PLAN ANUAL DE AUDITORÍAS INTERNAS. (SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MECI).	■				■									ASESOR DE CALIDAD - ASESOR DE CONTROL INTERNO	
		2	LEVANTAR EL 70% DE LAS NO CONFORMIDADES QUE RESULTEN DEL CICLO DE AUDITORÍAS INTERNAS											■			GERENTE/SUBGERENTES/ASESOR DE CALIDAD	
		3	DESARROLLAR PROCESO DE REFERENCIACIÓN COMPETITIVA CON UNA INSTITUCIÓN ACREDITADA A NIVEL NACIONAL CON EL FIN DE EVIDENCIAR ACCIONES QUE SE PUEDAN IMPLEMENTAR EN PROCESOS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA								■							ASESOR DE CALIDAD
		4	RECIBIR Y APROBAR VISITA DE AUDITORIA DE SEGUIMIENTO A LA CERTIFICACION ISO 9001:2015 POR PARTE DE ICONTEC								■							GERENTE/SUBGERENTES/ASESOR DE CALIDAD
		5	REALIZAR REVISION DEL TABLERO DE INDICADORES CON EL FIN DE FORMULAR NUEVAS MEDICIONES EN PROCESOS QUE CARECEN DE ELLOS Y ACTUALIZAR LAS METAS DE ACUERDO A ESTANDARES NACIONALES	■														ASESOR DE PLANEACION - SUBGERENTES

EJE 1. Calidad "Una cultura organizacional"	Focalizar la gestión a través del control de los procesos	6	PARAMETRIZACIÓN DEL SOFTWARE DE LA INSTITUCIÓN PROSOFT PARA GARANTIZAR LA MEDICIÓN SISTEMÁTICA DE LOS INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD Y OPORTUNIDAD EN LOS PROCESOS ASISTENCIALES DE LA INSTITUCIÓN																INGENIERO DE SISTEMAS	
		7	FORMULAR Y EJECUTAR PLANES DE MEJORAMIENTO CON BASE EN EL SEGUIMIENTO MENSUAL AL RESULTADO DE LOS INDICADORES																	ASESOR DE CALIDAD - SUBGERENTES
		8	REVISAR, ACTUALIZAR, DIVULGAR Y HACER SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE LA INSTITUCIÓN																	ASESOR DE PLANEACION - ASESOR DE RIESGOS DE CALIDAD
	Ambientes seguros y de calidad	9	GESTIONAR LA RECUPERACIÓN (RECICLAJE) DEL 10% DE LOS RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS EN LA INSTITUCIÓN EN LA VIGENCIA																	INGENIERA AMBIENTAL
		10	DISMINUIR EN 2% EL CONSUMO DE KW DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN LA VIGENCIA 2018 CON RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR																	INGENIERA AMBIENTAL
		11	DISMINUIR EN UN 5% EL RESULTADO DE PESAJE DE LOS RESIDUOS HOSPITALARIOS CON RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR.																	INGENIERA AMBIENTAL

Elevar la satisfacción de los Usuarios con respecto a la calidad en los procesos de la institución	12	ELABORAR E IMPLEMENTAR EL PROGRAMA "HOSPITAL EN TU COMUNA" A TRAVÉS DEL CUAL SE PUEDAN DESARROLLAR CICLOS TRIMESTRALES DE ACERCAMIENTO Y SOCIALIZACIÓN CON LA COMUNIDAD EN TEMAS COMO EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, USO ADECUADO DEL SERVICIO DE URGENCIAS, PLANES Y PROYECTOS DEL HOSPITAL Y A SU VEZ, ESCUCHAR Y TENER PRESENTE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA COMUNIDAD EN GENERAL.																	SUBGERENTE DE ATENCION AL USUARIO
	13	DESARROLLAR CONFERENCIA EN COMUNICACIÓN ASERTIVA, TRATO HUMANIZADO Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN																	SUBGERENTE DE ATENCION AL USUARIO
	14	IMPLEMENTAR EL PROCESO DE GESTION DE PQRS CON INFORMES MENSUALES DONDE SE ANALICEN LOS MOTIVOS DE LAS MISMAS POR SERVICIO Y DE IGUAL MANERA SE PUEDA HACER UN SEGUIMIENTO A PERSONAL QUE GENERA QUEJAS DE MANERA REITERATIVA CON EL FIN DE ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO																	SUBGERENTE DE ATENCION AL USUARIO
	15	MEJORAR LA ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS Y LA COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE VIDEOS INSTITUCIONALES PROYECTADOS EN PANTALLAS DENTRO DE LA INSTITUCIÓN																	INGENIERO DE SISTEMAS
Generar cultura de humanización y buen trato	16	INCLUIR Y DESARROLLAR EN EL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN LA ESTRATEGIA DE ENALTECER AL USUARIO EN FECHAS ESPECIALES (POR MEDIO DE ALGUNA APLICACIÓN FELICITAR A LOS USUARIOS EL DÍA DE SU CUMPLEAÑOS, FELICITAR A LAS MAMITAS Y FAMILIARES DE LOS RECIÉN NACIDOS MEDIANTE UNA TARJETA INSTITUCIONAL.)																	GESTOR DE TALENTO HUMANO - SUBGERENTE ATENCION AL USUARIO
	17	PLANEAR Y EJECUTAR TRIMESTRALMENTE CON USUARIOS Y TRABAJADORES EL DÍA DE LA HUMANIZACIÓN Y EL BUEN TRATO - CONMEMORAR FECHAS ESTABLECIDAS EN EL CRONOGRAMA DE LA OMS																	GESTOR DE TALENTO HUMANO

EJE 2. El ser humano : Corazon de la Institucion		18	MEDIR ADHERENCIA DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN A TRAVÉS DEL CLIENTE OCULTO.																	GESTOR DE TALENTO HUMANO		
	Direccinar la institución a brindar condiciones dignas y de calidad en la atención de la mujer y la infancia	19	ADECUAR ESPACIOS LÚDICOS PARA EL ÁREA DE PEDIATRÍA.																		SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA - GESTOR DE HOSPITALIZACIÓN	
		20	ADECUACIÓN DEL ÁREA DE UMI PARA UNA MEJOR COMUNICACIÓN DE LOS FAMILIARES CON LAS MATERNAS.																			SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA - LIDER DE INFRAESTRUCTURA
		21	REALIZAR LA AUTOEVALUACIÓN COMO INSTITUCIÓN PARA ADOPTAR PLANES DE MEJORA EN ARAS DE IMPLEMENTAR LA POLÍTICA IAMI																			SUBGERENCIA ASISTENCIAL - GESTOR DE UMI
	22	ELABORAR Y EJECUTAR PLAN DE CAPACITACIONES DE LA ESTRATEGIA IAMI																			SUBGERENCIA ASISTENCIAL - GESTOR DE UMI	
	Fortalecer el Talento Humano con competencia, motivación y compromiso social, mediante procesos de formación, capacitación, bienestar e incentivos.	23	ELABORAR Y EJECUTAR PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, PLAN DE BIENESTAR E INCENTIVOS ACORDE AL LINEAMIENTO DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (DAFP)																			GESTOR DE TALENTO HUMANO
		24	REALIZAR RECONOCIMIENTO MENSUAL "LA ESTRELLA DORADA DE LOS CALIDOSOS" A FUNCIONARIOS DESTACADOS POR ATENCIÓN HUMANIZADA Y DE CALIDAD																			GESTOR DE TALENTO HUMANO/ ASESOR DE CALIDAD / GERENTE

EJE 3. Austeridad , Transparencia y Control del gasto : Vertice de un hospital autosostenible	Fortalecer la gestión del recurso financiero y patrimonial	25	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE PROYECTOS ANTE OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS, CON EL OBJETIVO DE CANALIZAR RECURSOS ADICIONALES DE INVERSIÓN.														ASESOR DE PLANEACION - ASESOR DE GERENCIA	
		26	ANALIZAR MENSUALMENTE EN COMITÉ DE GERENCIA LA VARIACION EN LA PRODUCTIVIDAD DE LAS UNIDADES FUNCIONALES CON RESPECTO A LA VIGENCIA ANTERIOR Y ESTABLECER ACCIONES DE MEJORA FRENTE A DISMINUCIONES															GERENTE - SUBGERENTES
		27	ELABORAR Y EJECUTAR PLAN DE CAPACITACIONES ESPECIFICAS PARA EL PERSONAL DE FACTURACIÓN CON EL FIN DE MEJORAR DESTREZAS Y UNIFICAR CRITERIOS EN ESTA ÁREA															SUBGERENTE DE ATENCION AL USUARIO - GESTOR DE FACTURACIÓN - TALENTO HUMANO
		28	ELABORAR ESTRATEGIA QUE PERMITA EVIDENCIAR GESTIÓN, MEDICIÓN Y MEJORA EN EL COBRO DE PAGARÉS FIRMADOS POR USUARIOS EN LA INSTITUCIÓN															SUBGERENTE DE ATENCION AL USUARIO - SUBGERENTE ADMINISTRATIVA - PROFESIONAL UNIV. DE CARTERA
	Fortalecimiento jurídico	29	REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE LA DEFENSA JUDICIAL, MEDIANTE UN FORMATO SEMAFORIZADO PARA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS														SUBGERENTE ADMINISTRATIVA - ASESOR JURIDICO	
		Priorización de la Información	30	ELABORAR E IMPLEMENTAR TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL													SUBGERENTE ADMINISTRATIVA - LIDER DE GESTIÓN DOCUMENTAL	
	Preservar los recursos físicos y la infraestructura de la Institución		31	REALIZAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES FÍSICAS DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA E.S.E.													SUBGERENTE ADMINISTRATIVA - LIDER DE INFRAESTRUCTURA	

Trabajar por la prestación del servicio con enfoque hacia la seguridad del paciente.	32	FORMAR EQUIPOS MULTIPLICADORES EN SEGURIDAD DEL PACIENTE, CON UN CRONOGRAMA DE ACCIONES EN LOS SERVICIOS PARA AFIANZAR LA CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE.	■	■	■	■	SUBGERENTE ASISTENCIAL - ASESORA DE CALIDAD - LIDERES DE SEGURIDAD DEL PACIENTE
	33	CAPACITAR EL 90 % DEL PERSONAL EN CULTURA Y POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE				■	ASESORA DE CALIDAD - LIDERES DE SEGURIDAD DEL PACIENTE
	34	IMPLEMENTAR EL PROGRAMA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA		■		■	QUIMICO FARMACEUTICO
	35	REALIZAR LA MEDICIÓN DE LA ADHERENCIA DE LAS GUÍAS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE.			■		ASESOR DE CALIDAD - LIDERES DE SEGURIDAD DEL PACIENTE
Supervisión de productividad	36	OPTIMIZAR LA PRODUCCIÓN DE QUIRÓFANOS FRENTE A LOS RESULTADOS DEL AÑO ANTERIOR				■	SUBGERENTE ASISTENCIAL - GESTOR DE CIRUGIA
	37	REALIZAR UN SEGUIMIENTO MENSUAL AL GIRO CAMA Y PORCENTAJE OCUPACIONAL EN TODOS LOS SERVICIOS Y DEFINIR ACCIONES PARA NORMALIZAR LOS INDICADORES DE ACUERDO A LAS METAS ESTABLECIDAS	■	■	■	■	SUBGERENTE ASISTENCIAL
EJE 4. El paciente :	38	MEJORAR PORTAFOLIO DE SERVICIO DE LA INSTITUCIÓN CON LA APERTURA DE UNA DE ESTAS ESPECIALIDADES: CIRUGÍA PEDIÁTRICA, UROLOGÍA, CARDIOLOGÍA, NEFROLOGÍA, GASTROENTEROLOGÍA Y OPTOMETRÍA			■		SUBGERENCIA ASITENCIAL- SUBGERENTE ATENCION AL USUARIO

