



PLAN OPERATIVO 2017

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JOSÉ
BELÉN DE UMBRÍA, RISARALDA**

CALIDAD

No.	LINEA ESTRATEGICA INDICADOR DE GESTIÓN OBJETIVO DEL PROCESO O HALLAZGO A IMPACTAR	PROBLEMA IDENTIFICADO Y/O CAUSA QUE LO GENERA	ACTIVIDAD	INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	FORMULA DE LA ACTIVIDAD	META DE LA ACTIVIDAD
1	Atención en Salud Gestión de la Calidad Gestión del Talento Humano Gestión del Sistema de Información	Garantizar la implementación del PAMEC en la ESE Hospital San José de Belén de Umbría	Conformación y reinducción de los grupos de autoevaluación de la ESE	Grupos de autoevaluación conformados	Grupo autoevaluación conformado	100%
2	Atención en Salud Gestión de la Calidad Gestión del Talento Humano Gestión del Sistema de Información	Garantizar la implementación del PAMEC en la ESE Hospital San José de Belén de Umbría	Realización de la autoevaluación de la ESE, basado en los estándares de acreditación	Calificación de la autoevaluación del periodo 2017	Autoevaluación	1.8
3	Atención en Salud Gestión de la Calidad Gestión del Talento Humano Gestión del Sistema de Información	Garantizar la implementación del PAMEC en la ESE Hospital San José de Belén de Umbría	Selección y priorización de procesos	Documento de selección y priorización	Procesos seleccionados	100%
4	Atención en Salud Gestión de la Calidad Gestión del Talento Humano Gestión del Sistema de Información	Garantizar la implementación del PAMEC en la ESE Hospital San José de Belén de Umbría	Diseño de los planes de mejora según oportunidades priorizadas	Planes de mejora	Numero de oportunidades de mejora priorizadas / número de oportunidades intervenidas *100	100%
5	Atención en Salud Gestión de la Calidad Gestión del Talento Humano Gestión del Sistema de Información	Garantizar la implementación del PAMEC en la ESE Hospital San José de Belén de Umbría	Análisis trimestral de los indicadores de calidad de la ESE	Registro del análisis y toma de acciones frente al mismo	Análisis del proceso	100%
6	Atención en Salud Gestión de la Calidad Gestión del Talento Humano Gestión del Sistema de Información	Realizar un ciclo de auditorías internas durante el año 2017	Selección de procesos y programación de las auditorías internas de la ESE	Programación de las auditores internos	Programación de auditorías internas	100%
7	Atención en Salud Gestión de la Calidad Gestión del Talento Humano Gestión del Sistema de Información	Realizar un ciclo de auditorías internas durante el año 2018	Reinducción a los auditores internos de la ESE	Acta de capacitación	Numero de auditores capacitadas / número de auditores internos *100	100%

No.	LÍNEA ESTRATÉGICA INDICADOR DE GESTIÓN OBJETIVO DEL PROCESO O HALLAZGO A IMPACTAR	PROBLEMA IDENTIFICADO Y/O CAUSA QUE LO GENERA	ACTIVIDAD	INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	FORMULA DE LA ACTIVIDAD	META DE LA ACTIVIDAD
8	Atención en Salud Gestión de la Calidad Gestión del Talento Humano Gestión del Sistema de Información	Realizar un ciclo de auditorías internas durante el año 2019	Desarrollo de las auditorías internas (planeación, lista de chequeo, auditoría, informe final, planes de mejora)	Documentos soportes del desarrollo de las auditorías	Numero de auditorías internas con soportes documental / número de auditorías programadas *100	100%
9	Atención en Salud Gestión de la Calidad Gestión del Talento Humano Gestión del Sistema de Información	Realizar un ciclo de auditorías internas durante el año 2020	Informe a la dirección de auditoría interna	Informe del ciclo de auditorías	Informe a la dirección	100%
10	Atención en Salud Gestión de la Calidad Gestión del Talento Humano Gestión del Sistema de Información	Direccionar las políticas institucionales y el diseño de los procesos de atención en salud hacia la promoción de una atención en salud segura	Socialización de la política de seguridad del paciente	Actas de capacitación	Número de personas capacitadas en la política de seguridad / número de personas de la ESE *100	60%
11	Atención en Salud Gestión de la Calidad Gestión del Talento Humano Gestión del Sistema de Información	Direccionar las políticas institucionales y el diseño de los procesos de atención en salud hacia la promoción de una atención en salud segura	Diseñar la lista de chequeo de las rondas de seguridad de la ESE Hospital San José	Lista de chequeo diseñada	Diseño de lista	100%
12	Atención en Salud Gestión de la Calidad Gestión del Talento Humano Gestión del Sistema de Información	Direccionar las políticas institucionales y el diseño de los procesos de atención en salud hacia la promoción de una atención en salud segura	Capacitación en gestión del riesgo (seguimiento a eventos adversos)	Actas de capacitación	Número de personas capacitadas en gestión de riesgos / número de personal de la ESE *100	60%
13	Atención en Salud Gestión de la Calidad Gestión del Talento Humano Gestión del Sistema de Información	Direccionar las políticas institucionales y el diseño de los procesos de atención en salud hacia la promoción de una atención en salud segura	Realizar una ronda semestral de seguridad a los procesos asistenciales (hospitalización, urgencias, laboratorio clínico , odontología y consulta externa)	Rondas de seguridad realizadas	Numero de rondas de seguridad realizadas / número de rondas de seguridad programadas * 100	100%
14	Atención en Salud Gestión de la Calidad Gestión del Talento Humano Gestión del Sistema de Información	Direccionar las políticas institucionales y el diseño de los procesos de atención en salud hacia la promoción de una atención en salud segura	Levantar el mapa de riesgos de la ESE	Mapa de riesgos	Mapa de riesgos	100%

No.	LÍNEA ESTRATÉGICA INDICADOR DE GESTIÓN OBJETIVO DEL PROCESO O HALLAZGO A IMPACTAR	PROBLEMA IDENTIFICADO Y/O CAUSA QUE LO GENERA	ACTIVIDAD	INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	FORMULA DE LA ACTIVIDAD	META DE LA ACTIVIDAD
15	Atención en Salud Gestión de la Calidad Gestión del Talento Humano	Garantizar la toma de decisiones adecuadas frente al manejo de una patología	Realizar una auditoría de historias clínicas trimestral	Informe de resultados de auditoría de historia clínica	Numero de informe de evaluación de historias clínicas / número de auditorías programadas *100	100%
16	Atención en Salud Gestión de la Calidad Gestión del Talento Humano	Garantizar la toma de decisiones adecuadas frente al manejo de una patología	Revisar, actualizar y socializar las guías clínicas de las principales causas de consulta por hospitalización, urgencias y consulta externa	Guías clínicas actualizadas y socializadas	Numero de guías adoptadas / número de guías programadas para adopción *100	100%
17	Atención en Salud Gestión de la Calidad Gestión del Talento Humano	Generar un sistema que le permita al usuario velar por sus derechos y a la institución conocer las necesidades y expectativas de sus clientes	Fortalecer el sistema de quejas y reclamos de la ESE	Sistema de quejas y reclamos actualizado	Actualización del sistema de quejas	100%
18	Atención en Salud Gestión de la Calidad Gestión del Talento Humano	Generar un sistema que le permita al usuario velar por sus derechos y a la institución conocer las necesidades y expectativas de sus clientes	Realizar una encuesta de satisfacción trimestral en la ESE, siguiendo los parámetros del procedimiento de la institución.	Aplicación de las encuestas de satisfacción	Numero de encuestas realidad / número de encuestas programadas *100	100%
19	Atención en Salud Gestión de la Calidad Gestión del Talento Humano	Generar un sistema que le permita al usuario velar por sus derechos y a la institución conocer las necesidades y expectativas de sus clientes	Realizar el reporte semestral de las quejas y planes de mejora al comité de ética y a la dirección local de salud del municipio.	Informe semestral	Numero de informes enviados / número de informes requeridos *100	100%
20	Atención en Salud Gestión de la Calidad Gestión Financiera Gestión del Talento Humano Gestión del Sistema de Información	Garantizar el seguimiento y cumplimiento a los planes de mejora de la ESE	Realizar seguimiento trimestral a los planes de mejora originados de las auditorías	Seguimiento	Numero planes de mejora suscritos / número de seguimientos realizados a los planes * 100	100%
21	Atención en Salud Gestión de la Calidad Gestión del Talento Humano Gestión del Sistema de Información	Gestión y trabajo interdisciplinario	Socialización indicadores de calidad por cada servicio con el personal del área	Indicadores socializados de manera mensual	Indicadores mensuales socializados / 12 meses	100%
22	Gestión de la Calidad	Requisito del sistema de gestión de calidad y del MECI	Actualización del plan operativo	Plan actualizado	Plan actualizado	100%

No.	LINEA ESTRATÉGICA INDICADOR DE GESTIÓN OBJETIVO DEL PROCESO O HALLAZGO A IMPACTAR	PROBLEMA IDENTIFICADO Y/O CAUSA QUE LO GENERA	ACTIVIDAD	INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	FORMULA DE LA ACTIVIDAD	META DE LA ACTIVIDAD
23	Gestión de la Calidad	Requisito del sistema de gestión de calidad y del MECI	Seguimiento del avance del plan operativo anual	Seguimiento plan operativo anual	Número de seguimientos realizados / número de seguimientos programados	100%
24	Gestión de la Calidad	Mapa de riesgos del proceso	Elaboración de mapa de riesgos para el proceso	Mapa de riesgos elaborado	Mapa de riesgos elaborado	100%
25	Gestión de la Calidad	Seguimiento del mapa de riesgos del proceso	Realizar seguimiento al mapa de riesgos del proceso	Seguimiento al mapa de riesgos del proceso	Seguimientos realizados / seguimientos programados	100%