

Plan de Acción ESE CMRC 2013

Plan de Acción ESE CMRC 2013						Meta
PERSPECTIVA	EJE	PROGRAMA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	2013
Financiera	Gestión Financiera e Inveriones	Modernización de la Facturación y Fortalecimiento en la recuperación de cartera	Mejoramiento de la Recuperación de la cartera	Actualizar y depurar la cartera existente	% cartera Depurada	50%
				Suscribir Acuerdos de Pago con las empresas y entidades deudoras	% de empresas con mora mayor a 365 dias con Acuerdos de pago suscritos	50%
				Adelantar procesos de conciliación de la cartera no reconocida mayor a un año	% de conciliación de la cartera no reconocida mayor a un año	50%
				Adelantar acciones legales en contra los clientes sin voluntad de pago.	% procesos de cobro juridico interpuestos en contra de clientes sin voluntad de pago	50%
			Disminución de la glosas	Fortalecer los procesos de auditoria medica	Proceso de auditoria medica formulado e	100%
				Fortalecer el proceso de facturación de la entidad	% de reduccion de glosas	40%
				Implementar la auditoria interna de cuentas	Auditoria implementada	100%
				Desarrollo de capacitaciones en la pertinencia de los soportes de facturación de conformidad con la norma	% de Ejecución del Plan de Capacitación	85%
				Implementación de controles en la oportuna respuesta de glosas y radicación de la facturación	% de glosas contestadas	85%
			Mantener el nivel de las ventas	Garantizar que la totalidad de la capacidad instalada de	% de ocupación de la capacidad instalada	75%
				Actualizar el portafolio de servicios	Portafolio actualizado	100%
				Fortalecer el conocimiento interno de la red de servicios y contratación vigente	% de Ejecución del Plan de Capacitación en el tema	80%
		Verificar la competitividad de la entidad en cuanto a empresas del mismo nivel de acuerdo al tipo de servicios que prestan		Estudio de nivel de competitividad entre la red publica realizado	100%	
		Implementar un sistema de monitoreo de los indicadores de productividad		Sistema implementado	100%	
		Racionalizar los costos		Reducir los gastos generales de la empresa	% Gastos de administración	15%
			Desarrollar un estudio de las necesidades de personal por servicio.	Estudio formulado	100%	
			Depuración del pasivo prestacional	% del saneamiento de aportes	40%	
			Evaluación del impacto económico de los procesos jurídicos en contra de la institución	% de procesos con estimado económico	70%	
			Formular oportunamente el presupuesto, Plan de compras y Plan de Mantenimiento hospitalario de la entidad	% Planes formulados / vigencia	100%	
			Mejoramiento y Modernización de la Infraestructura Física y de la dotación biomédica.	Formulación y desarrollo de proyectos de inversión	Ejecución del reforzamiento estructural y actualización	Proyecto ejecutado
Formular los proyectos de reordenamiento físico funcional en materia de infraestructura	Proyectos Formulados	100%				
Adecuación del deposito de desechos para dar cumplimiento a las normas ambientales	Proyecto formulado y ejecutado	100%				

PERSPECTIVA	EJE	PROGRAMA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	Meta			
						2013			
Usuario	Gestión de la Calidad de los Servicios, con enfoque a Usuarios	Gestión de los procesos de atención a usuarios y Conformación de RISS	Satisfacción del usuario	Monitorear el grado de satisfacción de nuestros	% de satisfacción de los usuarios	90%			
				Evaluar y rediseñar el proceso para identificar las necesidades de los usuarios.	Proceso implementado	100%			
				Promover los derechos y deberes de los usuarios	Formular e implementar un Plan de Promoción de derechos y deberes de los usuarios (% de ejecución)	80%			
				Establecer una política y estrategias comunicacionales de educación al usuario.	Política formulada e implantada	100%			
				Fortalecimiento en la Implementación de medios de comunicación para el acceso de los clientes y usuarios al conocimiento de los procesos y servicios que ofrece la ese (Pagina Web, Difusión audiovisual y boletín institucional.)	% de ejecución plan de medios y comunicación	80%			
				Formulación e implementación del Plan de capacitación y educación a los usuarios.	% de Ejecución del Plan de Capacitación	80%			
			Mejorar la calidad de servicios prestados				Mejorar la calidad de los servicios que se prestan	% indicadores institucionales monitorizados y	100%
							Implementar el sistema obligatorio de garantía de la calidad y pamec de los procesos asistenciales prioritarios	% Ejecución del PAMEC	80%
							Fortalecer y evaluar el programa de farmacovigilancia y tecno vigilancia.	Programa implementado	100%
							Desarrollar capacitaciones de la normatividad legal vigente en uso de los registros clínicos	% de Ejecución del Plan de Capacitación	80%
							Fortalecer los procesos inherentes al servicio farmacéutico	% de adherencia al programa de apoyo farmaceutico	70%
							Actualizar y adoptar formatos de registros clínicos, con enfoque a la historia clínica electrónica	formatos implementados	100%
							Evaluar y fortalecer la política de seguridad del paciente.	Programa implementado y evaluado	80%
							Fortalecer el Plan de gestión integral de residuos hospitalarios	% de ejecución del PGIRS	80%
							Implementar un programa de reciclaje y separación en la fuente	% de adherencia al programa implementado	70%
							Revisar y ajustar el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y realizar seguimiento a los indicadores de gestión ambiental	Indicadores mediomambientales monitorizados y registrados	90%
Promover la calidez, atención personalizada y trato humanizado.	% de satisfacción de los usuarios	90%							

			Evaluar y actualizar el proceso de atención al paciente en la entidad	proceso formulado y socializado	100%
			Garantizar la evaluación e inspección microbiológica de las diferentes áreas de prestación de servicios	tasa de infección intrahospitalaria	< 2%
			Garantizar la caracterización y evaluación periódica de vertimientos y aguas residuales	% de indicadores de informe semestral EPA monitorizados	100%
			Actualizar, adoptar, publicar, socializar e implementar los derechos y deberes de los pacientes que aplique al proceso de atención del cliente asistencial	% de adherencia al programa implementado	80%
			Evaluar, actualizar, implementar y socializar los protocolos de atención o guías de manejo para los pacientes	% de adherencia a protocolos	80%
			Fortalecer el comité de historias clínicas	% de ejecución de cronograma de sesiones realizadas	90%
			Actualizar las guías de acción inmediata y el manejo de eventos adversos que sean producto de la atención.	% de eventos adversos gestionados	100%
			Evaluar, actualizar y adoptar las políticas de garantía de la privacidad y dignidad de los pacientes al momento de su atención	% de satisfacción de los usuarios	90%
		Nuevos servicios que demanda la comunidad	Revisar y actualizar el portafolio de servicio de la	Portafolio actualizado	100%
			Implementar el área de mercadeo y comunicaciones	Área implementada	100%
			Elaborar un diagnóstico de necesidades en mejoramiento y ampliación de la infraestructura física que permita establecer nuevos servicios	Diagnóstico realizado	100%
			Desarrollar e Implementar una imagen corporativa que identifique las instalaciones de entidad	Plan de comunicaciones formulado	100%

						Meta
PERSPECTIVA	EJE	PROGRAMA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	2013
			Implementación del Sistema Obligatorio de Calidad- Acreditación	Formulación e implementación del pamec en la	% de ejecución del PAMEC	80%
				Actualización e implementación de manuales y guías metodológicas de auditoría, política de seguridad y manual de calidad	Manuales formulados e implementados	100%
				Evaluación periódica de los indicadores de calidad	% de indicadores medidos	100%
				Implementar y evaluar los planes de mejoramiento	% cumplimiento de planes de mejoramiento	85%
				Evaluar, actualizar y fortalecer la política de información y gestión oportuna de los eventos adversos	% de eventos adversos gestionados	100%

Acreditación de los Procesos de Gestión Institucional y Sostenimiento del Modelo Estándar de Control Interno		Evaluar, reformular y adoptar indicadores de calidad institucionales de conformidad con la normatividad vigente y metas de gestión de la entidad	% de indicadores definidos	100%	
	Mantenimiento y mejoramiento del Modelo Estándar de control interno	Garantizar el sostenimiento del modelo estándar de			90%
		Evaluar, mejorar y ajustar el modelo para garantizar el cumplimiento de la totalidad de elementos en especial; la gerencia del riesgo, planes de mejoramiento y sistema de información.	% de implementación MECI		90%
		Actualizar el manual de gestión y mapa de riesgos institucional	manual actualizado		100%
		Formulación e implementación de un plan de auditoría integral MECI_CALIDAD para todas las áreas	% de ejecución del Plan de Auditoría		85%
		Promover un compromiso por parte de los responsables y líderes de procesos para el cumplimiento de las metas de gestión institucional	Compromisos suscritos		100%
		Actualización e implementación de formatos institucionales.	Formatos implementados		100%
		Implementación de la oficina, grupo o área de control interno disciplinario	Área implementada		100%
		Reformular, implementar y hacer seguimiento del código de ética de la entidad	Código implementado		100%
		Implementación de un sistema de control de asistencia al trabajo	Sistema implementado		100%
		Implementación de un sistema de medición de resultados en los coordinadores asistenciales	Sistema implementado		100%
		Fortalecimiento de la cultura de autocontrol en todas las áreas de la empresa	Política implementada		100%
	Mejoramiento de la asignación de los recursos	Garantizar la disponibilidad, oportunidad y calidad de	Ingresos Reconocidos / Gasto comprometido		>1
		Formulación del plan operativo anual	Plan formulado		100%
		Formulación de planes de acción formulados y aprobados por cada unidad funcional	Planes formulados y aprobados		100%
		Implementación de herramientas de evaluación periódica entre lo planeado y lo ejecutado (plan indicativo)	Plan formulado		100%
		Formulación de proyectos para su inclusión en el plan bienal de inversiones en salud	% de Proyectos Formulados inscritos		100%
		Formulación e implementación del plan de mantenimiento hospitalario ajustado a la entidad	% de presupuesto de Ingresos asignados al plan de mantenimiento		5%
		Formulación e implementación del manual de contratación	Manual implementado		100%
Evaluación y socialización de manuales de procesos y		% de procesos formulados		60%	

Procesos internos y gerenciales	Gestión Organizacional, de Procesos internos y Gerenciales	Desarrollo Institucional	Documentación, aprobación, Socialización, control de los procesos de la empresa.	Monitorizar y controlar los procesos de la ESE Clínica , para detectar desvíos en los mismos.	% de adherencia a los procesos formulados	80%	
				Determinar los riesgos en la ejecución de los procesos para establecer los controles respectivos que garanticen su correcta ejecución.	Actualización mapa de riesgos	100%	
				Organizar y sistematizar los procesos judiciales y legales que se adelantan en contra y a favor de la entidad	% de procesos organizados, registrados y reportados	85%	
				Monitorizar la operatividad de los comités institucionales de control interno y comités meci, historias clínicas, ética etc.	Comités implementados y documentados	100%	
				Fortalecer los procesos de auditoria medica y de evaluación de las historias clínicas	Proceso implementado	85%	
				Oportunidad en el envío de información de calidad a organismos de control	Cumplimiento en el reporte y envío de la información	100%	
				Establecer mecanismos y procedimientos para la recepción y tramite de quejas y línea 018000.	Línea instalada y procedimiento formulado e implementado	100%	
				Evaluar y socializar el proceso de admisión y preparación de los pacientes para su atención y tratamiento.	Proceso documentado y evaluado	100%	
				Eficiencia de los procesos de atención	Monitorear los procesos asistenciales a través de los indicadores	% indicadores monitoreados	100%
					Garantizar la oportunidad en la presentación de la información financiera, contable, calidad y producción.	Cumplimiento en el reporte y envío de la información	100%
			Organización y sistematización de la información jurídica y legal de la institución		% de procesos organizados, registrados y reportados	100%	
			Realizar un proceso de investigación y análisis de los motivos de la inatención de los pacientes con citas asignadas		Proceso formulado e implementado	100%	
			Realizar un proceso de análisis de la satisfacción del usuario y formular planes de mejora		Proceso formulado e implementado	100%	
			Evaluación y socialización de política del manejo de los derechos de petición interno y respuesta a tutelas		Política implementada	100%	
			Brindar apoyo a la labor de la revisoría fiscal.		Razonabilidad de los estados financieros	100%	
					Garantizar un manejo integrado del talento humano	Política implementada	100%
					Disponer de procesos y procedimientos claros que permitan un mejor un mejor talento humano.	Manual de procesos formulado	100%
					Implementar un sistema adecuado de evaluación de desempeño.	Sistema implementado	100%
				Evaluar periódicamente el clima organizacional	% de satisfacción de los usuarios internos	80%	
				Garantizar la idoneidad del talento humano que ingresa a la institución.	% de hojas de vida verificadas	90%	

				Actualización, Socialización y evaluación del manual de funciones institucional	manual actualizado	100%
				Desarrollo e implementación de programas de salud ocupacional y riesgos profesionales	Programa implementado	100%
		Cultura organizacional y Desarrollo del Talento Humano.	Optimizar la gestión del talento humano	Reforzar las competencias necesarias para el desempeño de los servidores.	% de cumplimiento del plan de capacitaciones	80%
				Formulación e implementación del plan de capacitación, provisión y gestión del recurso humano	% de cumplimiento del plan de capacitaciones	80%
				Implementación de biblioteca jurídica	Area implementada	100%
				Implementación de modelos para la elaboración de las minutas contractuales	Minutas formuladas e implementadas	100%
				Actualización y adopción del manual de procesos y procedimientos	manual actualizado	100%
				Garantizar la oportunidad en los pagos de salarios, honorarios y demás compensaciones por sus servicios	Oportunidad en el pago de salarios	100%
				Establecer procesos de inducción y reintroducción del recurso humano	Proceso implementado	100%

						Meta
PERSPECTIVA	EJE	PROGRAMA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	2013
Aprendizaje e innovación	Gestión de la Tecnología, el aprendizaje y la Innovación	Desarrollo de la Tecnología de Información y Comunicaciones	Desarrollo de un sistema integrado de información	Mejoramiento de la comunicación con la comunidad,	Sistema implementado	100%
				Implementación de medios institucionales de difusión de las actividades que se realizan dentro de la empresa	% de cumplimiento de plan de comunicaciones	80%
				Establecimiento de políticas y estrategias efectivas de promoción y publicidad.	Política implementada	100%
				Formulación de un programa comunicacional institucional	Plan implementado	100%
				Implementación de sistemas de comunicación móviles en áreas críticas del servicio	Sistemas móviles instalados	100%
				Implementación de sistemas de comunicación internos como correos institucionales e intranet, entre otros.	Sistema implementado	100%
				Adquisición de licencias y de antivirus que ayuden a mantener y proteger la integridad de la información manejada en la ese	% de equipos licenciados	100%
				Establecer políticas para la adecuada ejecución de los	Política implementada	100%
				Mejorar la docencia-servicio, dando cumplimiento a la totalidad de los requerimientos del acuerdo del concejo nacional de recurso humano.	% de convenios ajustados	100%

		Gestión del Aprendizaje y la innovación.	Fortalecimiento de la Docencia e Investigación	Fomentar y desarrollar la investigación dentro de la empresa, para mejorar la calidad de los servicios prestados.	Programa implementado	100%
				Establecer políticas para el desarrollo de la investigación e innovación institucional	Política implementada	100%
				Conformar y organizar el grupo de investigación institucional	Grupo conformado y organizado	100%
				Fortalecer el programa de educación médica continuada, con el propósito de contar con el personal idóneo.	Programa implementado	100%