

Plan de Acción ESE CMRC Vigencia 2015

						Meta
PERSPECTIVA	EJE	PROGRAMA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	2015
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	90%
				Suscribir Acuerdos de Pago con las empresas y entidades deudoras	% de empresas con mora mayor a 365 días con Acuerdos de pago suscritos	90%
				Adelantar procesos de conciliación de la cartera no reconocida mayor a un año	% de conciliación de la cartera no reconocida mayor a un año	80%
				Adelantar acciones legales en contra los clientes sin voluntad de pago.	% procesos de cobro juridico interpuestos en contra de clientes sin voluntad de pago	80%
			Disminución de la glosas	Fortalecer los procesos de auditoria medica	Proceso de auditoria medica formulado e implementado	100%
				Fortalecer el proceso de facturación de la entidad	% de reduccion de glosas	60%
				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	100%
			Mantener el nivel de las ventas	Garantizar que la totalidad de la capacidad instalada de prestación de servicios de la entidad sean mercadeados y vendidos a nuestros usuarios	% de ocupación de la capacidad instalada	80%
				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%
				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	10%
		Depuración del pasivo prestacional		% del saneamiento de aportes	100%	
		Evaluación del impacto económico de los procesos jurídicos en contra de la institución		% de procesos con estimado económico	100%	
		Establecer un sistema de costos por servicio.		Sistema implementado	100%	
		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	Implementación de un banco de proyectos de inversión en materia de infraestructura y dotación	Banco de procesos implementado	100%
				Evaluación y rediseño de redes hidráulicas y eléctricas	Proyectos Formulados	100%
				Evaluar y reajustar los servicios en convenio con operadores externos, así como suscribir nuevos convenios que permitan apalancar los requerimientos en infraestructura de la institución	% de convenios autorizados suscritos	100%
Evaluación estructural de la infraestructura y estudio de sismo resistencia.	Evaluación realizada			100%		
Adecuación del deposito de desechos para dar cumplimiento a las normas ambientales	Proyecto formulado y ejecutado			100%		
Elaboración del plan de inversiones en infraestructura e inclusión en el plan bienal.	% de Proyectos formulados inscritos			100%		
Realizar adecuaciones en la infraestructura existente para garantizar las condiciones requeridas para prestar el servicio	% de Proyectos formulados ejecutados			100%		

						Meta
PERSPECTIVA	EJE	PROGRAMA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	2015
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 usuarios frente a los servicios recibidos, formulando los respectivos planes de mejora.	% de satisfacción de los usuarios	95%
				Fortalecer el área de atención al usuario	Area implementada	100%
				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 monitorizándola a través de los indicadores de calidad.	% indicadores institucionales monitorizados y registrados	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	90%	
		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	100%	
		Fortalecer el Plan de gestión integral de residuos hospitalarios		% de ejecución del PGIRS	100%	
		Implementar un programa de reciclaje y separación en la fuente		% de adherencia al programa implementado	90%	
		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	100%	
		Promover la calidez, atención personalizada y trato humanizado.	% de satisfaccion de los usuarios	95%		
		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 infeccion 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	90%
			Evaluar, actualizar, implementar y socializar los protocolos de atención o guías de manejo para los pacientes	% de adherencia a protocolos	90%
			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	95%
		Nuevos servicios que demanda la comunidad	Revisar y actualizar el portafolio de servicio de la entidad	Portafolio actualizado	100%
			Implementar el área de mercadeo y comunicaciones	Area implementada	100%
			Formular propuestas y proyectos de operación de servicios de conformidad con los requerimientos institucionales	Proyectos Formulados	100%
			Conformar e Integrar una red de prestación de servicios especializada en las areas materno infantil	Red Conformada	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	2015
		Acreditación de los Procesos de Gestión Institucional y Sostenimiento del Modelo Estándar de Control Interno	Implementación del Sistema Obligatorio de Calidad- Acreditación	Garantizar el cumplimiento del sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud, sistema único de habitación, sistema de información para la calidad y con el sistema de acreditación.	Cumplimiento de las condiciones requeridas en cada nivel	100%
				Formulación e implementación del pamec en la institución	% 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	90%
				Evaluar, actualizar y fortalecer la política de información y gestión oportuna de los eventos adversos	% de eventos adversos gestionados	100%
				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%
				Garantizar el cumplimiento de estándares de habilitación	Cumplimiento de las condiciones de habilitación	100%
				Garantizar el sostenimiento del modelo estándar de control interno meci en cada uno de los procesos y actividades desarrolladas por la empresa.	% de implementación MECI	95%
				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.		95%

Procesos internos y gerenciales	Gestión Organizacional, de Procesos internos y Gerenciales	Desarrollo Institucional	Mantenimiento y mejoramiento del Modelo Estándar de control interno	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	100%
				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 los recursos para la prestación de los servicios.	Ingresos Reconocidos / Gasto comprometido
		Formulación del plan de desarrollo institucional	Plan formulado		100%	
		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%	
		Documentación, aprobación, Socialización, control de los procesos de la empresa.	Evaluación y socialización de manuales de procesos y procedimientos de la institución según áreas de producción	% de procesos formulados	100%	
			Monitorizar y controlar los procesos de la ESE Clínica, para detectar desvíos en los mismos.	% de adherencia a los procesos formulados	90%	
			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		100%			
Implementar de un sistema de contabilidad de costos por servicios y unidades de atención	Sistema implementado		100%			
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 auditoría médica y de evaluación de las historias clínicas	Proceso implementado		100%			
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 trámite 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 establecidos en la caracterización de los procesos y ficha técnica de 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%	
			Implementación del sistema de distribución de medicamentos en dosis unitarias	Sistema 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%	
		Cultura organizacional y Desarrollo del Talento Humano.	Optimizar la gestión del talento humano	Garantizar un manejo integrado del talento humano que incluya los componentes de: políticas, selección, formación-capacitación, estímulos, rotación, evaluación del desempeño, salud ocupacional, la administración de cargos y desvinculación.	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	90%
				Garantizar la idoneidad del talento humano que ingresa a la institución.	% de hojas de vida verificadas	100%
				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%
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%		
Establecimiento de políticas para el reconocimiento de la pensión de jubilación y vejez del personal que cumple los requisitos para ello	Política implementada			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 reinducción del recurso humano	Proceso implementado			100%		

PERSPECTIVA	EJE	PROGRAMA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	INDICADORES	Meta
						2015
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	Implementar un software integrado robusto y confiable	Sistema implementado	100%
				Disponer de un sistema permita evaluar la gestión institucional y de cada una de las áreas, identificando su aporte.		100%
				Implementar un sistema centrado en la historia clínica para integrar la información asistencial y administrativa, que permita la eficiencia de los procesos al contar con información veraz y oportuna.		100%
				Mejoramiento de la comunicación con la comunidad, usuarios y pacientes con el fortalecimiento y mejora del intranet	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.	Politica 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 un sistema de información integral para el manejo y control de los procesos administrativos y asistenciales en la ESE CLINICA	Sistema implementado	100%
				Implementación de sistemas de comunicación internos como correos institucionales e intranet, entre otros.		100%
				Implementación de una infraestructura robusta que permita la conectividad en tiempo real entre los diferentes puntos de atención de la ese		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%
				Fortalecimiento de la infraestructura de hardware (equipos, UPS y redes)	Sistema implementado	100%
				Fortalecimiento de la infraestructura de software		100%
		Fortalecimiento del sistema de registro de la información de la prestación de servicios. (rips)	100%			
		Fortalecimiento del sistema de base de datos	100%			
		Gestión del Aprendizaje y la innovación.	Fortalecimiento de la Docencia e Investigación	Establecer políticas para la adecuada ejecución de los convenios docencia-servicio	Politica 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%
				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	Politica 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%		