

PLAN DE MEJORAMIENTO POR UNIDADES FUNCIONALES
ÁREA DE DIRECCION (UNIDADES FUNCIONALES DE CONTROL, GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y JURÍDICA)
AREA ADMINISTRATIVA

| ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | FECHA | | RESPONSABLE | RECURSOS UTILIZADOS | SEGUIMIENTO Y CONTROL |
|--|---|-------------|-----------------|------------------------|------------------------|-----------------------|
| | | INICIAC. | FECHA TERMINAC. | | | |
| 1. Elaborar con el personal profesional multidisciplinario, la elaboración de proyectos que permitan la consecución de recursos. | 1. Realizar un análisis de las necesidades Institucionales, cuya solución esté representada en recursos financieros. Deberá realizarse un documento, con las actividades a desarrollar y sus responsables. | I SEMESTRE | II SEMESTRE | Dirección, Subdirector | Humanos y tecnológicos | Comité de Evaluación. |
| | 2. Elaboración de proyectos de acuerdo a las normas establecidas. | | | | | |
| | 3. Presentación de los proyectos ante las instancias respectivas y seguimiento para su aprobación. | | | | | |
| 2. Efectuar estudios costo-beneficio para la implementación de proyectos que permitan la ampliación de la red de servicios. | 1. Analizar el perfil de morbilidad de los habitantes del Municipio. | I SEMESTRE | II SEMESTRE | Dirección. | Humanos y tecnológicos | Comité de Evaluación. |
| | 2. Realizar estudios financieros de acuerdo con las necesidades de ampliación de servicios que se determine, con el fin de establecer estrategias que generen rentabilidad para la Institución. | | | Sub-dirección | | |
| 3. Optimizar el sistema de información de cartera, gestionando ante los entes gubernamentales su pronto pago. | 1. Emisión de un informe periódico con la cartera actualizada a 30, 60, 90 días y más, con su respectivo análisis. | II SEMESTRE | Permanente | Técnico | Humanos y tecnológicos | Comité de evaluación |
| | 2. Visitar periódicamente las EPS y ARS, que se encuentran en mora con los pagos, superiores a 30 días. | | | | | |
| | 3. Solicitar reunión periódica con las instancias de gobierno municipales y departamentales y demás entes de control para ponernos al tanto de la situación de cartera de la entidad, solicitando su intervención para su pronta cancelación. | | | | | |
| | 4. Liquidar intereses por mora, para aquellas EPS o ARS que superen los términos legales establecidos y presentarlos a la Dirección. | | | | | |
| | 5. Realizar proceso jurídico después de 60 días de mora en el pago. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|-------------|-------------|--|-------------------------------------|-----------------------|
| 4. Implementar con el personal profesional multidisciplinario programas de capacitación, que fortalezcan las áreas a través de las cuales se prestan los servicios del hospital y se captan los recursos. | 1. Desarrollar tardes de auto capacitación en las diferentes temáticas, donde participe todo el personal, con la orientación del equipo asesor. (realizar Plan de temas a tratar) | II SEMESTRE | Cada mes | Dirección | Humanos y tecnológicos | Comité de evaluación |
| | | | | Sub-director | | |
| | | | | Jefe enfermería | | |
| | 2. Actualizar a los jefes de cada área en todo lo concerniente a las modalidades de contratación y procedimientos que se incluyen en cada contrato, de acuerdo a los convenios establecidos con cada EPS y ARS. | | | Técnico | | |
| | | | | Equipo de profesionales | | |
| 5. Implementar el sistema de información de costos, para desarrollar a fondo un proceso de concientización del personal, en la disminución de gastos por áreas. | 1. Dar a conocer periódicamente al personal de cada área, los costos que generan la prestación de su servicio, comparado con la facturación o actividades realizadas en ese periodo. | I SEMESTRE | Permanente | Técnico | Humanos y tecnológicos | Comité de evaluación |
| | 2. Implementar con el personal, programas para la disminución de costos y gastos. | | | | | |
| 6. Realizar la reestructuración de la Institución que le permita a la entidad laborar con la planta requerida. | 1. Investigar sobre entidades gubernamentales o no gubernamentales que puedan apoyar económicamente el proceso de reestructuración. | I SEMESTRE | II SEMESTRE | Dirección | Humanos, económicos y tecnológicos | Comité de evaluación. |
| | | | | Subdirección | | |
| | 2. Realizar los estudios financieros al respecto que permita establecer el costo de los cargos a suprimir o a crear. | | | Equipo asesor | | |
| | 3. Efectuar un proyecto de reestructuración, con la asesoría de la ESAP, teniendo en cuenta las normas vigentes. | | | | | |
| 7. Implementar Plan de actualización al recurso humano, en todo lo concerniente a la legislación vigente del sector salud. | Realizar actividades de capacitación al personal en los diferentes temas: | I SEMESTRE | Permanente | Dirección, Subdirector, Jurídica | Humanos y tecnológicos | Comité de evaluación. |
| | Carrera administrativa - Ley 715 y sus decretos reglamentarios. - Responsabilidad civil en el servicio médico y otros temas que se consideren importantes. | | | | | |
| 8. Diseñar, implementar, desarrollar y evaluar el Plan de garantía de la calidad, encaminado al fortalecimiento de cada una de las áreas de la institución. | 1. Implementar mediante acto administrativo el Sistema de Garantía de la Calidad. | I SEMESTRE | II SEMESTRE | Personal profesional en el área asistencial Auditor médico | Humanos y tecnológicos | Comité de evaluación. |
| | 2. Elaborar e implementar los protocolos de manejo, de las patologías más comunes en la institución y los diferentes programas de acuerdo a la resolución 412/2000 y sus respectivos indicadores de gestión. Una vez listo el proceso, deberá socializarse. | | | Control Interno | | |
| | 3. Implementar del Comité de Garantía de la Calidad debidamente reglamentado. | | | | | |
| | 4. Desarrollar el sistema de evaluación periódica de la prestación de los servicios. | | | | | |
| 9. Fortalecer el Sistema de información en cuanto a la adquisición de hardware y software y capacitación del personal. | 1. Plan de adquisición y reposición de equipos técnicos y tecnológicos. | I SEMESTRE | Permanente | Ingeniero de sistemas | Financieros, humanos y tecnológicos | Comité de evaluación |
| | 2. Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, con su respectiva hoja de vida. | | | | | |
| | 3. Plan de adquisición de licencias de programas. ↳ Programa de retroalimentación permanente del software en que el hospital maneja su sistema de información y manuales de procesos. | | | | | |
| 10. Establecer Plan de Capacitación que permita un desarrollo del talento humano, tanto a nivel personal, profesional como laboral. | 1. Establecer el sistema de capacitación de acuerdo a la ley 412 de 1998. | I SEMESTRE | II SEMESTRE | Dirección, Subdirección, Comité de bienestar Social | Humanos, Técnicos y financieros | Comité de Evaluación |
| | 2. Establecer programa permanentes de motivación y crecimiento personal, mediante el comité de bienestar social e incentivos, que permitan mayor calidad de vida de los empleados y efectividad en la prestación del servicio. | | | | | |
| 11. Diseñar e implementar el Programa de Salud ocupacional, haciendo énfasis en las normas de bioseguridad. | 1. Efectuar un análisis de las ARP. Del mercado, para contratar la visión | I SEMESTRE | II SEMESTRE | Comité de Salud Ocupacional | Humanos, Técnicos y tecnológicos | Comité evaluador |
| | 2. Actualizar el programa de Salud ocupacional | | | | | |
| | 3. Con el Comité, capacitar nuevamente el personal, en todas las normas establecidas para dar cumplimiento con la legislación vigente, haciendo énfasis en las normas de bioseguridad y técnicas asépticas. | | | | | |
| | 4. Establecer un Plan de Adquisición de implementos de seguridad industrial. | | | | | |
| | 5. Señalar todas las áreas de servicios de la institución, que permitan su identificación así como las vías de acceso. | | | | | |
| 12. Implementar el Sistema de Control Interno | 1. Establecer procesos y procedimientos de las áreas administrativas y financieras, con su respectivo flujo gramas y auto evaluaciones e indicadores de Gestión. | I SEMESTRE | II SEMESTRE | Dirección, Subdirección, Encargado, Control Interno | Humanos, Técnicos y tecnológicos | Comité evaluador |
| | 2. Diseñar las normas técnicas administrativas y financieras, con su respectivo flujo gramas y auto evaluaciones e indicadores de Gestión. | | | | | |
| | 3. Establecer el Sistema de estímulos de acuerdo a la Ley 443/98, al igual que el sistema de calificaciones. | | | | | |

AREA DE ATENCION AL USUARIO
UNIDAD FUNCIONAL DE CONSULTA EXTERNA

| ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | FECHA | FECHA TERMINAC. | RESPONSABLE | RECURSOS UTILIZADOS | SEGUIMIENTO Y CONTROL |
|---|---|------------|-----------------|-----------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| | | INICIAC. | | | | |
| 1. Implementar un programa educativo a usuarios sobre el S.G.S.S.S. | 1. Elaborar un Plan de capacitación a la comunidad sobre: deberes y derechos inherentes a la prestación del servicio de salud, POS, POSS, etc. 2. Poner en conocimiento de las EPS_ARS la necesidad de capacitar a los usuarios afiliados al sistema. | I SEMESTRE | II SEMESTRE | Auxiliar SIAU | Humanos, Técnicos y tecnológicos | Comité evaluador |
| 2. Generar cultura en el personal, para la atención inmediata y efectiva de la población en caso de presentarse una situación de | 1. Realizar un programa de capacitación con el personal para la socialización del Plan de emergencias y desastres del Municipio. 2. Evaluar la asimilación del Plan por parte del personal mediante simulacros. Ver estrategia cuatro del área de dirección. | I SEMESTRE | II SEMESTRE | Dirección, Subdirección | Humanos, Técnicos, Económicos | Comité Evaluador |
| 3. Actualizar conocimientos del cliente interno, en lo referente a procesos de mejoramiento continuo. | | | | | | |
| 4. Contar con un margen de seguridad en medicamentos, material médico quirúrgico, para atender contingencias que se puedan presentar en el municipio. | 1. Establecer un stock de medicamentos y material médico quirúrgico necesario para la atención en casos de emergencias y desastres. 2. Rotar los medicamentos del stock y realizar reposición cuando se presente el consumo o uso de los mismos. 3. Revisar periódicamente las fechas de vencimiento y dar salidas a los medicamentos primeros en entrar al stock. | I SEMESTRE | | Jefe de enfermería | Humanos, Técnicos, Tecnólogos | Comité evaluador |
| 2. Adecuar la infraestructura del hospital a las necesidades de este que permita a los usuarios comodidad y privacidad al momento de acceder a los servicios. | 1. Revisar y analizar con el jefe del área la funcionalidad de la infraestructura actual. 2. Plantear cambios que beneficien la prestación del servicio. 3. Dar a conocer al personal del área los cambios propuestos. 4. Adecuar el área física de crecimiento y desarrollo y disponer de los materiales didácticos necesarios para la adecuada prestación del servicio | I SEMESTRE | | Director Jefe de enfermería | Humanos, Técnicos, Tecnólogos | Comité evaluador |
| 6. Analizar la oferta que el hospital posee en el área respecto de la demanda efectiva de la misma. | 1. Analizar la oferta del hospital durante el año 2002, respecto a las estadísticas del servicio demandado durante ese año en consulta externa 2. Determinar con el análisis anterior la necesidad o no de incrementar el personal médico para atender la población del municipio. 3. Llevar el análisis a reunión de personal y presentarlo a los empleados del área, fundamentando la decisión tomada. | I SEMESTRE | II SEMESTRE | Director | Humanos, Técnicos, Tecnólogos | Comité evaluador |
| 7. Fortalecer el sistema de información en cuanto a la adquisición de equipos, programas y personal. | Ver estrategia nueve del área de dirección | | | | | |
| 8. Implementar el programa de inducción y evaluación interna para personal de planta y por contrato. | 1. Solicitar a cada una de las áreas, un programa de inducción para personal profesional, técnico y auxiliar que ingrese a la institución. 2. Revisar los programas e incorporarlos dentro del paquete de inducción adoptándolo como documento esencial para el proceso de inducción. 3. Ofrecer capacitación a los profesionales y personal técnico y auxiliar que ingrese, cumpliendo con los cronogramas que se establezcan. 4. Establecer formatos de evaluación interna que midan la prestación del servicio. | I SEMESTRE | II SEMESTRE | Director Control interno | Humanos Técnico y Tecnológicos | Comité evaluador |

UNIDAD FUNCIONAL DE URGENCIAS

| ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | FECHA INICIAC. | FECHA TERMINAC. | RESPONSABLE | RECURSOS UTILIZADOS | SEGUIMIENTO Y CONTROL |
|--|---|----------------|-----------------|---|----------------------------------|-----------------------|
| 1. Establecer la capacidad de apoyo de otras instituciones del municipio para enfrentar situaciones de emergencia o desastres. | 1. Determinar el recurso humano capacitado en el área de la salud perteneciente a otras instituciones que pueden apoyar emergencias en caso de no ser suficiente el personal de la institución. 1. Capacitar estas personas en el trabajo coordinado con el hospital para enfrentar emergencias en el municipio. 2. Definir el número de vehículos acondicionados para prestar el servicio de traslado de pacientes. | II SEMESTRE | II SEMESTRE | Dirección, personal que integra el comité de desastres en la institución | Humanos y tecnológicos | Comité evaluador |
| 2. Determinara a través de indicadores la capacidad de resolución de la institución en situaciones de emergencias o desastres. | 1. Determinar indicadores que permitan medir la capacidad física, humana y tecnológica en la entidad para enfrentar situaciones de emergencia. 2. Revisar si el plan de emergencias y desastres del municipio cuenta con la capacidad instalada del hospital, en caso negativa, se sugiere incluirlo. | II SEMESTRE | II SEMESTRE | Dirección personal que integra el comité de emergencias y desastres en la institución | Humanos, técnicos y tecnológicos | Comité evaluador |
| 3. Mantener actualizada la comunidad sobre las patologías que son consideradas urgencias. | Establecer un programa de capacitación coordinado con el PAB a la comunidad tanto urbana como rural, del manejo de los principales casos de urgencias que pueden ser prevenidos en los hogares, al igual que los síntomas de las patologías que deben ser tratadas en urgencias o consulta externas teniendo en cuenta los lineamientos que la ley ofrece. | II SEMESTRE | II SEMESTRE | Equipo medico y paramédico | Humanos, técnicos y tecnológicos | Comité evaluador |
| 4. Establecer un sistema de medición de la demanda de emergencias por área y profesional. | Ver estrategia 8 del área de dirección. | | | | | |
| 5. Revisar la infraestructura del área de urgencia y adecuarla previo concepto técnico. | 1. Revisar y analizar con el equipo medico la funcionalidad de la infraestructura actual y si cumple con los requisitos exigidos. 2. Plantear cambios que beneficien la prestación del servicio. 3. Dar a conocer al personal del área los cambios propuestos. | II SEMESTRE | II SEMESTRE | Director, Subdirector, Auditor medico, Equipo medico | Humanos, técnicos y Económicos | Comité evaluador |
| 6. Analizar la capacidad de oferta que tiene el servicio de urgencias en cuanto a su recurso humano y la demanda del mismo. | 1. Analizar la oferta del hospital durante el año 2002, respecto a las estadísticas del servicio demandado durante ese año en urgencias. 2. Determinar con el análisis anterior la necesidad o no de incrementar el personal medico y auxiliar para atender urgencias y hospitalización en la entidad. Llevar el análisis a la reunión de personal y presentarlo a empleados del área fundamentando la decisión tomada. | II SEMESTRE | II SEMESTRE | Directo técnico, Auxiliar de información en salud, Control interno | Humanos, técnicos y tecnológicos | Comité evaluador |
| 7. Contar con equipos técnicos y tecnológicos en buen estado para la efectiva prestación del servicio. | Ver estrategia 8 del área de dirección. | | | | | |

UNIDAD FUNCIONAL DE HOSPITALIZACION

| ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | FECHA INICIAC. | FECHA TERMINAC. | RESPONSABLE | RECURSOS UTILIZADOS | SEGUIMIENTO Y CONTROL |
|---|--|----------------|-----------------|-----------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| 1. Contar con un servicio de hospitalización que preste mayor comodidad y haga más agradable la estancia del usuario. | 1. Analizar las condiciones de hotelería actuales del servicio de hospitalización. 2. Determinar si es necesario la implementación de un plan que mejore este servicio aun más. | II SEMESTRE | | Director Auditor medico | Humanos Tecnológicos | Comité evaluador |
| 3. Reactivar el programa de seguridad ocupacional, haciendo énfasis en las normas de higiene. | Ver estrategia 11 del área de dirección | | | | | |
| 4. Ofrecer a las madres un ambiente positivo por la llegada del nuevo ser. | 1. Establecer tarjetas con el logotipo de la entidad y mensajes positivos, que den alegría y optimismo a la nueva mamá. 2. Decorar sala de partos con candeleros, afiches y mensajes que ofrezcan un ambiente cálido. 3. Establecer programas de orientación a la nueva mamá con la colaboración PAB, y en general cuidados del recién nacido. | II SEMESTRE | | Director Jefe de enfermería | Humanos, técnicos y tecnológicos | Comité |

UNIDAD FUNCIONAL DEL SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO

| ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | FECHA INICIA.C. | FECHA TERMINAC. | RESPONSABLE | RECURSOS UTILIZADOS | SEGUIMIENTO Y CONTROL |
|--|---|-----------------|-----------------|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| 1. Capacitar continuamente el Personal del área en todo lo concerniente a la buena prestación del servicio. | Ver estrategia 4 del área de dirección. | | | | | |
| 2. Implementar normas de bioseguridad con su respectivo protocolo de manejo. | 1. Realizar manual de normas de bioseguridad y su socialización a los funcionarios para que sea aplicado en todas las áreas. | II SEMESTRE | Permanente | | Humanos, Técnicas, Tecnólogos | Comité evaluador |
| 3. Contar con un área adecuada para el manejo de desechos sólidos. | Ver estrategia 3 de la unidad funcional de servicios generales. | | | | | |
| 4. Fortalecimiento del área en cuanto a sistematización de la información se refiere. | Ver estrategia 8 del área de dirección. | | | | | |
| 5. Realizar un análisis de las necesidades del área, en cuanto a equipos de seguridad industrial. | Ver estrategia 10 del área de dirección. | | | | | |
| 6. Establecer mecanismos que permitan un control de los usuarios que remiten al servicio y no hacen un buen uso de él. | 1. Diseñar formatos que permitan establecer controles diarios de pacientes remitidos al servicio de laboratorio, para constatar que asistan a solicitar información y se realicen los exámenes. 2. Solicitar al personal medico y auxiliar de enfermería, que envíen los pacientes que necesitan examen de laboratorio, para que utilicen el servicio. | II SEMESTRE | Permanente | Bacterióloga Auditor medico | Humanos, técnicos y tecnológicos. | Comité evaluador |

UNIDAD FUNCIONAL SIAU

| ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | FECHA INICIA.C. | FECHA TERMINAC. | RESPONSABLE | RECURSOS UTILIZADOS | SEGUIMIENTO Y CONTROL |
|---|---|-----------------|-----------------|---------------|-------------------------------|-----------------------|
| 1. Coordinación permanente con los diferentes comités para implementar programas de capacitación a la comunidad. | 1. Evaluar las necesidades de capacitación de la comunidad en coordinación con los comités de participación comunitaria. 2. De acuerdo a las necesidades, establecer un Plan de educación en todo lo concerniente a seguridad social en salud. | II SEMESTRE | | Auxiliar SIAU | Humanos, Técnicos, Tecnólogos | Comité evaluador |
| 2. Implementar un sistema permanente de monitoreo del servicio. | 1. Realizar encuestas de cada servicio, evaluarlas y presentar los resultados a todos los empleados de la entidad, con las recomendaciones respectivas. | II SEMESTRE | Mar-03 | Auxiliar SIAU | Humanos, Técnicos, Tecnólogos | Comité evaluador |
| 3. Participar activamente en la implementación de procesos y procedimientos en las diferentes áreas que permitan mejorar la prestación del servicio. | 1. Implementar el sistema de quejas reclamos y sugerencias del hospital, socializándolo 2. Establecer los procedimientos administrativos del área de servicio y atención Al usuario. | II SEMESTRE | Abr-03 | Auxiliar SIAU | Humanos, Técnicos, Tecnólogos | Comité evaluador |
| 3. Mantener informada periódicamente la comunidad en cuanto al régimen de seguridad social en salud, derechos, deberes y servicios que ofrece la entidad. | Reuniones mensuales | II SEMESTRE | May-03 | Auxiliar SIAU | Humanos, Técnicos, Tecnólogos | Comité evaluador |

AREA DE APOYO LOGISTICO
UNIDAD FUNCIONAL DE FARMACIA

| ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | FECHA INICIAC. | FECHA TERMINAC. | RESPONSABLE | RECURSOS UTILIZADOS | SEGUIMIENTO Y CONTROL |
|---|--|----------------|-----------------|--|-------------------------------|-----------------------|
| 1. Determinar con el equipo medico los medicamentos no incluidos en el POS que mas requieren las diferentes patologías y que la comunidad este en condiciones de adquirirlos. | 1. Solicitar al equipo medico un listado de medicamentos de alta rotación de acuerdo a las patologías manejadas que puedan ser tratadas con medicamentos no incluidos en el POS. 2. Analizar la relación de medicamentos, determinando el stock mínimo que pueda ser tenido en la institución para venta al público. 3. Pasar dicha relación a la dirección para ser abastecida y aprobada su posible consecución. | II SEMESTRE | I SEMESTRE | Auxiliar de droguería, Equipo medico | Humanos, Tecnicos, Tecnólogos | Comité evaluador. |
| 2. Dar participación activa al auxiliar de droguería en farmacia en el plan de emergencias del municipio. | Incluir en el Plan de emergencias y desastres del municipio el plan de contingencias de farmacia. | II SEMESTRE | I SEMESTRE | Comité de emergencias, desastres. Tecnicos en farmacia | Humanos, Tecnicos, Tecnólogos | Comité evaluador. |
| 3. Contar con un plan de contingencia que incluya un stock de seguridad en medicamentos, para ser desarrollado en tiempo de emergencias y desastres. | 1. Diseñar un plan operativo de farmacia, para ser aplicado en caso de contingencias o emergencias, teniendo en cuenta personal adicional necesario para atender la emergencia, capacitación de este personal, stock de seguridad de medicamentos tanto hospitalarios como pos hospitalarios, listado de proveedores que puedan enviar pedidos inmediatos en caso de ser solicitados, etc. | II SEMESTRE | I SEMESTRE | Auxiliar de droguería | Humanos, Tecnicos, Tecnólogos | Comité evaluador. |
| 4. Realizar un análisis de necesidades del área en cuanto a equipos de seguridad industrial. | Ver estrategia 11 del área de dirección. | | | | | |
| 5. Realizar un estudio de mercado para definir si es conveniente o no ampliar la gama de productos en farmacia al igual que el servicio en otros sectores. | Ver estrategia 2 del área de dirección. | | | | | |
| 6. Mejorar la oportunidad del servicio para fortalecer la demanda del mismo. | 1. Analizar la posibilidad de ampliación de horarios en el servicio de farmacia, de acuerdo a la demanda presentada. 2. Contar con el personal todo el tiempo en el área, atendiendo a los usuarios demandantes del servicio. | II SEMESTRE | I SEMESTRE | Auxiliar de droguería | Humanos, Tecnicos, Tecnólogos | Comité evaluador. |

UNIDAD FUNCIONAL DEL SERVICIO DE FACTURACION

| ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | FECHA INICIAC. | FECHA TERMINAC. | RESPONSABLE | RECURSOS UTILIZADOS | SEGUIMIENTO Y CONTROL |
|---|---|----------------|-----------------|--------------------|-------------------------------|-----------------------|
| 1. Generar la facturación de acuerdo con los lineamientos legales establecidos. | 1. Auto controlar el proceso de facturación, a través de la auto capacitación, verificación y análisis permanente de las facturas emitidas, minimizando el porcentaje de error 2. Revisar las normas procedimentales del área y aplicarlas determinando responsabilidades. | I SEMESTRE | II SEMESTRE | Facturados | Humanos, Tecnicos, Tecnólogos | Comité evaluador |
| 2. Mantener informado al equipo directivo del estado de facturación mes a mes. | 1. Presentar análisis mensual de la facturación efectuada en pesos, comparándolo con el mismo periodo del año anterior y el valor de la captación, por EPS y ARS. | | Permanente | Facturador | Humanos, Tecnicos, Tecnólogos | Comité evaluador |
| 3. Capacitar permanentemente al personal de facturación en todo lo concerniente al manejo de software. | Ver estrategia 4 del área de dirección. | | | Técnico Facturador | | |
| 4. Realizar un análisis estadístico del número de personas de las áreas rural y urbana que no poseen seguridad social en salud y que tengan o no capacidad de pago. | Ver estrategia 2 del área de dirección. | | | | | |

UNIDAD FUNCIONAL DEL SERVICIO DE ESTADISTICA

| ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | FECHA INICIAC. | FECHA TERMINAC. | RESPONSABLE | RECURSOS UTILIZADOS | SEGUIMIENTO Y CONTROL |
|---|---|----------------|-----------------|----------------------------------|-------------------------------|-----------------------|
| 1. Generar y analizar de informes estadísticos. | 1. Presentar informes y análisis periódicos de la situación de demanda del servicio en el hospital versus la oferta del mismo. | I SEMESTRE | | Auxiliar de información en salud | Humanos, Tecnicos, Tecnólogos | Comité evaluador |
| 2. Dar cumplimiento estricto a la resolución No 1995 de 1999. | 1. Conformar con el equipo medico el comité de historias clínicas, dando cumplimiento a la resolución 1995 y verificar si las historias de la entidad cumplen con los requisitos exigidos. 2. En caso de encontrarse anomalías que no cumplan con la resolución, definir las en el acta de comité y reportarlas a dirección para dar estricto cumplimiento. 3. Auditoria permanente de las historias clínicas verificando el cumplimiento de las normas legales establecidas. | | | Auxiliar de información en salud | Humanos, Tecnicos, Tecnólogos | Comité evaluador |
| 3. Implementar planes de contingencia para el manejo de la información en situaciones de orden público o emergencias. | | | | | Humanos, Tecnicos, Tecnólogos | Comité evaluador |
| 4. Contar con otro funcionario que tenga conocimientos en el manejo de la información estadística. | 1. Capacitar otra persona en el manejo de la información y administración de la misma. | | | | Humanos, Tecnicos, Tecnólogos | Comité evaluador |

UNIDAD FUNCIONAL DE SERVICIOS GENERALES

| ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | FECHA INICIAC. | FECHA TERMINAC. | RESPONSABLE | RECURSOS UTILIZADOS | SEGUIMIENTO Y CONTROL |
|--|--|----------------|-----------------|--|---------------------------------|-----------------------|
| 1. Fortalecer la práctica de las normas de seguridad que permitan un óptimo servicio libre de riesgos. | 1. Revisar las normas de bioseguridad y técnicas asépticas, al igual que el equipo de seguridad industrial necesarios para el área de servicios generales, ofreciendo las recomendaciones pertinentes. 1. Auto controlar y autoevaluar permanentemente el cumplimiento de los procedimientos establecidos en materia aséptica y de bioseguridad, sugeridos por el comité de salud ocupacional. 3. Adquirir y utilizar los equipos de seguridad industrial básicos, para evitar contacto directo con sustancias infectocontagiosas. | Inmediato | Permanente | Técnico | Humanos, Técnicos | Comité evaluador |
| 2. Ofrecer un adecuado manejo de pacientes con enfermedades infectocontagiosas. | 1. Identificar los pacientes con enfermedades infectocontagiosas que requieren un tratamiento riguroso. | Inmediato | Permanente | Técnico | Humanos Técnicos | Comité evaluador |
| 3. Ofrecer un adecuado manejo de desechos sólidos. | 1. Establecer con el promotor de saneamiento un programa de manejo de desechos sólidos, disponiendo de un área adecuada para su almacenamiento. | Inmediato | Permanente | Funcionarios del área de servicios generales | Humanos Técnicos | Comité evaluador |
| 4. Contar con equipos técnicos para facilitar el proceso de lavado de ropas. | 1. Verificar seguridad de los mismos. 2. establecer protocolos de manejo. | Inmediato | Permanente | Técnico promotor, Saneamiento ambiental, Comité de salud ocupacional | | |
| 5. Disponer de suficiente ropa hospitalaria para el adecuado manejo de pacientes con patologías infectocontagiosas, cumpliendo con las normas de bioseguridad. | 1. Realizar un inventario de la ropa existente, tanto en uso como en el almacén y presentarlo a la dirección para el conocimiento de las cantidades existentes y el estado de las mismas. 2. Con base en el inventario de ropa, realizar un pedido de acuerdo a la necesidad existente y presentarlo a dirección para su respectiva aprobación. 3. Una vez se disponga de suficiente ropa hospitalaria ofrecer un adecuado manejo aséptico a esta. | Inmediato | Permanente | Técnico | | |
| 6. Contar con indicadores que permitan la medición del servicio | 1. Diseñar indicadores para las áreas de servicios generales, que midan a la vez el grado de satisfacción del usuario. 2. Analizar los respectivos resultados encontrados en la aplicación de indicadores | II SEMESTRE | Permanente | Técnico | Humanos, Técnicos, Tecnológicos | Comité Evaluador |