



HOSPITAL SAN ANTONIO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
GUAMO TOLIMA
NIT - 890.701.715-5

PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

E.S.E HOSPITAL "SAN ANTONIO"
EL GUAMO - TOLIMA
I NIVEL

Dr. JUAN PABLO MURILLO ROJAS
GERENTE

ABRIL 15 de 2005

PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

- **MISION**
- **VISION**
- **OBJETIVOS**
- **ESTRATEGIAS**
- **METAS**

MISION

Brindar servicios de salud de primer nivel a la población guamuna de calidad, con eficiencia y eficacia, satisfaciendo la demanda oportunamente apoyado con un ágil servicio de referencia y contrarreferencia y promover una cultura saludable mediante un programa amplio de promoción y prevención.

VISION

Ser una Empresa de salud regional de alta cobertura y capacidad resolutive, en su complejidad técnica, productiva y progresista, con relaciones comerciales abiertas a todo el mercado de servicios de salud, liderando en la comunidad acciones permanentes de promoción de los servicios de salud y prevención de la enfermedad.

OBJETIVOS

- 1.- Producir servicios de calidad, dando cumplimiento al sistema obligatorio de garantía de la calidad y que respondan a las necesidades sentidas de nuestros usuarios.
- 2.- Garantizar la rentabilidad financiera con mejoramiento continuo en los niveles de eficiencia de la organización que nos permita ser competitivos y desarrollarnos
- 3.- Satisfacer los requerimientos del entorno adecuándose a sus necesidades con una estructura organizacional flexible.
- 4.- Estructurarse como hospital E.S.E nivel I con mayor resolución en la zona de cobertura e influencia.
- 5.- Estructurar un excelente servicio como cultura organizacional, tanto para el cliente interno como el externo.
- 6.- Contribuir a la formación del talento humano en salud, mediante realización de convenios docente-asistenciales.

POLÍTICAS

- MANTENER UNA PLANTA FÍSICA EN ÓPTIMAS CONDICIONES.
- PROPONER POR AJUSTE UNA ADECUADA CAPACIDAD TECNOLÓGICA ACORDE AL NIVEL DE COMPLEJIDAD PARA BUSCAR UNA IDEAL ATENCIÓN.
- MANTENER UN DESARROLLO ÓPTIMO EN EL RECURSO HUMANO, DESDE EL PUNTO DE VISTA INDIVIDUAL Y MULTIDISCIPLINARIO.
- REALIZAR ESTRATEGIAS DE GRAN DESARROLLO EN MERCADEO QUE LE DEN LA OPORTUNIDAD DE COMPETIR CON CALIDAD EN LA DEMANDA DE SERVICIOS, COMO RED PÚBLICA, ANTE LA RED PRIVADA, ANTE LA RED PRIVADA O EN UNIÓN.
- MANTENER CONTROLES ADMINISTRATIVOS Y ASISTENCIALES SUFICIENTES DE MEDIR EN UN BUEN PRESENTE Y UN EXCELENTE FUTURO COMO EMPRESA.

ESTRATEGIAS

- SENSIBILIZACIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO
- INDICADORES DE GESTIÓN
- CAPACITACIÓN
- ACTUALIZACIÓN
- MOTIVACIÓN
- ESTRATEGIAS ESPECÍFICAS DE MERCADO
- PLANES DE CONTINGENCIAS
- CONCIENTIZACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE UN GRAN SENTIDO DE PERTENENCIA Y PROACTIVIDAD POR LA INSTITUCIÓN.

ESTRATEGIAS OBJETIVO No. 1

- 1.1 Producir servicios de calidad, dando cumplimiento al sistema obligatorio de garantía de la calidad y que respondan a las necesidades sentidas de nuestros usuarios.
- 1.2 Capacitación del talento humano.
- 1.3 Sistema de control de calidad.
- 1.4 Evaluar tecnología existente y adecuarla a las necesidades de calidad.
- 1.5 Optimización de los espacios físicos.
- 1.6 Estimular los mecanismos de participación del usuario para el control de la calidad.

ESTRATEGIAS OBJETIVO No. 2

- 2.1 Garantizar la rentabilidad financiera con mejoramiento Continuo en los niveles de eficiencia de la organización, que nos permita ser competitivos y desarrollarnos.
- 2.2 Lograr equilibrio financiero (ingresos y gastos)
- 2.3 Rediseño de procesos.
- 2.4 Implementar sistema de planeación.
- 2.5 Aprovechar las oportunidades del entorno y mercadear los servicios de salud con un grupo de contratación.
- 2.6 Mejorar sistemas de información como insumo esencial para lograr eficiencia en procesos como facturación, contabilidad, cartera, entre otros.
- 2.7 Sistema de control interno y auditoria de servicios.
- 2.8 Reestructurar el Hospital y constituir unidades funcionales, que funcionen como centros de negocios.

ESTRATEGIAS OBJETIVO No. 3

- 3.1 Satisfacer los requerimientos del entorno adecuándose con sus necesidades, con una estructura organizacional flexible.
- 3.2 Establecer un sistema de monitoreo del entorno, Análisis de variables.
- 3.3 Construir una nueva planta de personal, de acuerdo a las necesidades actuales básicas y asumir por contratación otros servicios que pueden variar su uso para disminuir costos fijos.
- 3.4 Rediseño estructura organizacional.
- 3.5 Diseño puestos de trabajo y procesos.
- 3.6 Plan operativo de ventas de acuerdo a la demanda.

ESTRATEGIAS OBJETIVO No. 4

- 4.1.- Estructurarse como hospital nivel I, con mayor capacidad de resolución en el Municipio.
- 4.2.- Diversificar los servicios, tanto de primer nivel que no tienen contratación por los vinculados y régimen especiales.
- 4.3.- Aumentar cobertura de servicios que se prestan de nivel I en estos momentos.
- 4.4.- Implementar servicios que constituyen una necesidad, dadas las características de la zona.
- 4.5.- Mejorar la comunicación, pro actividad y sentido de pertenencia de los municipios de nuestra área de influencia en el mercado.

- 4.6.- Implementar sistema de referencia y contrareferencia con procesos claros y determinación de responsabilidades.

ESTRATEGIAS OBJETIVO No. 5

- 5.1.- Estructurar un excelente servicio como cultura organizacional, tanto para el cliente interno, como para el cliente externo.
- 5.2 Capacitación del talento humano.
- 5.3 Mejoramiento del clima organizacional.
- 5.4 Plan de estímulos, incentivos, entre otros.
- 5.5 Auditoria de servicios y control interno.

ESTRATEGIAS OBJETIVO No. 6

- 6.1 Contribuir a la formación del talento humano en salud, mediante realización de convenios DOCENTE – ASISTENCIALES.
- 6.2 Realización de nuevos convenios docente asistenciales acorde a la Ley 100/93 y las nuevas condiciones de la Institución.
- 6.3 Estimular las actividades académicas de intercambio entre el Hospital y las Universidades, como medio de actualización del talento humano de la Empresa.
- 6.4 Implementar sistema de contraprestación de las Universidades con el Hospital dentro de los convenios docente asistenciales y de acuerdo a la normatividad.
- 6.5 Realizar diagnóstico del número y perfil de los estudiantes que se necesitarán de acuerdo a las necesidades Institucionales.
- 6.6 Exigir supervisión y seguimiento de estos convenios Docente – Asistenciales, de acuerdo a lo establecido por la Ley.

1.1.1. CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MEDICIÓN	PLAZO
➤ Identificar problemas de calidad solucionables con capacitación.	➤ Profesional Universitario ➤ Médico Coordinador	➤ Disminución de los problemas encontrados	➤ Tres Meses
➤ Elaborar proyecto de capacitación	➤ Profesional Universitario (jefe personal)	➤ Horas Persona – año	➤ Un Mes.
➤ Conseguir capacitadores dentro y fuera de la Institución.	➤ Equipo Directivo. ➤ Gerencia.	➤ Treinta Horas Persona – año.	➤ Doce Meses

➤ Evaluación del proyecto global.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerente ➤ Profesional Universitario ➤ Equipo Directivo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Porcentaje de asistencia. ➤ Capacidad de Convocatoria. ➤ Disminución de la problemática encontrada. 	➤ Mensual.
-----------------------------------	--	---	------------

1.2.1 IMPLEMENTAR SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MEDICIÓN	PLAZO
➤ Reactivación Comité Historias Clínicas.	➤ Médico Coordinador	➤ Comité funcionando	➤ Tres Meses
➤ Reactivación Comité Infecciones Intrahospitalarias	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia ➤ Médico Coordinador ➤ Profesional Universitario 	➤ Comité funcionando.	➤ Tres Meses.
➤ Reactivación Comité Ética Hospitalaria.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia. ➤ Médico Coordinador. 	➤ Comité funcionando.	➤ Tres Meses
➤ Revisión semanal Comité Técnico Científico.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia. ➤ Profesional Universitario ➤ Equipo Directivo 		➤ Semanal.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MEDICIÓN	PLAZO
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inventario global ➤ Equipo Biomédico (cantidad- calidad) ➤ Equipo de Computo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Profesional Universitario ➤ Almacenista. 		➤ Dos Meses
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Clasificar elementos para recuperación, mantenimiento, reposición, cambio y adquisición. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comité Técnico ➤ Almacenista ➤ Mantenimiento. 		➤ Dos Meses.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recuperar equipos que se encuentran fuera de servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Profesional Universitario. 		➤ Dos Meses
<ul style="list-style-type: none"> ➤ De acuerdo a la declaración de requisitos mínimos esenciales; comparar lo que se tiene con la norma, adecuar y redistribuir equipos dentro del Hospital. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia. ➤ Comité técnico 		➤ Dos meses.

1.3.1. EVALUAR TECNOLOGÍA EXISTENTE Y ADECUARLA A LAS NECESIDADES DE CALIDAD

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MEDICIÓN	PLAZO
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Auditoria de servicios con insumos como: Registro de complicaciones, registro de pacientes atendidos, número de actividades realizadas, tiempo contratado de talento humano. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia ➤ Médico Coordinador ➤ Médico Auditor. 		➤ Cada Dos Meses
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación y retroalimentación 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Resultados esperados ➤ Resultados diferidos 	➤ Cada Dos meses.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración de fichas por equipo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Profesional Universitario 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planes realizados 	➤ Tres meses.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración plan de mantenimiento de acuerdo con la norma. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantenimiento 		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contratar los servicios de mantenimiento. 			

1.4.1. OPTIMIZACIÓN ESPACIOS FISICOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MEDICIÓN	PLAZO
➤ Determinación de áreas que requieren más espacio y áreas subutilizadas.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia ➤ Médico coordinador ➤ Comité técnico 	➤ Determinación de áreas	➤ Un Mes
➤ Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia ➤ Profesional Universitario ➤ Financiero 	➤ Plan elaborado y ejecutado.	➤ Mensual
➤ Redistribución de áreas.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia. ➤ Médico Coordinador. ➤ Profesional Universitario ➤ Comité Técnico. 	➤ Áreas distribuidas	➤ Mensual.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MEDICIÓN	PLAZO
➤ Reactivación alianza de usuarios.	➤ Enfermera Jefe	➤ Comité funcionando	➤ Un mes
➤ Creación oficina de atención al usuario.	➤ Enfermera Jefe	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicio al cliente ➤ Diferentes solicitudes evacuadas ➤ Diferentes quejas resueltas 	➤ Dos meses
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar periódicamente encuestas. ➤ Grado de satisfacción cliente interno y externo. 	➤ Enfermera Jefe		➤ Dos meses
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer demanda insatisfecha por servicios. ➤ Determinar necesidades sentidas de nuestros usuarios. 	➤ Enfermera Jefe	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnostico ➤ Demanda insatisfecha. 	➤ Dos meses
➤ Participar en las actividades de tipo social y comunitario en los que el Hospital puede aportar como medio de hacerse difusión y mercadeo de sus servicios.	➤ Enfermera Jefe	➤ Diferentes actividades realizadas.	
➤ Asignar el recurso físico, financiero, tecnológico, de información y tiempo para cada tarea.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia ➤ Comité Técnico 	➤ Recursos disponibles necesarios.	➤ Un mes.

1.5.1. ESTIMULAR LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO EN EL CONTROL DE CALIDAD

2.1.1. LOGRAR EQUILIBRIO ENTRE INGRESOS Y GASTOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MEDICIÓN	PLAZO
➤ Realizar estudio de mercadeo con determinación de perfil epidemiológico de la población.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia ➤ Médico coordinador ➤ Profesional Universitario ➤ Comité Técnico 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Perfil epidemiológico elaborado ➤ Determinación de segmentos de mercadeo 	➤ Tres Meses
➤ Ajustar la planta de personal de acuerdo a la demanda.	➤ Gerencia	➤ Planta de personal ajustada a demanda	➤ Tres Meses

2.2.1. REDISEÑO DE PROCESOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MEDICIÓN	PLAZO
➤ Elaborar por áreas levantamiento de los procesos como están actualmente	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Médico Coordinador ➤ Profesional Universitario 	➤ Procesos actuales depurados	➤ Un Mes
➤ Definir portafolio de servicios de acuerdo a la demanda	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia ➤ Comité Técnico 	➤ Total de servicios requeridos por población potencialmente usada.	➤ Tres Meses
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar y clarificar los procesos, actitudes y tareas. ➤ Desarrollar para producirlos con calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia ➤ Comité técnico – Científico 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cronograma y agenda ➤ Procesos, actividades ➤ Tareas necesarias 	➤ Un Mes
➤ Identificar por cada proceso las tareas, asignándole a cada uno un responsable.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia ➤ Médico Coordinador ➤ Profesional Universitario ➤ Profesionales ➤ Técnicos ➤ Auxiliares. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cronograma y agenda ➤ Procesos activos 	➤ Un Mes

2.3.1. ESTABLECER SISTEMA DE PLANEACION COMO HERRAMIENTA GERENCIAL

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MEDICIÓN	PLAZO
➤ Análisis de agendas	➤ Coordinadores de Área.		➤ Un Mes
➤ Capacitaciones para los Profesionales en proceso de planeación.	➤ Profesional Universitario (jefe personal)	➤ Diferentes procesos Capacitados	➤ Cuatro Meses
➤ Análisis DOFA por áreas.	➤ Profesionales Universitarios	➤ Análisis Presentado	➤ Cuatro Meses
➤ Crear la oficina de planeación con talento Humano y con perfil adecuado.	➤ Gerencia	➤ Oficina funcionando	➤ Cuatro Meses
➤ Elaboración de plan de trabajo.	➤ Profesional Universitario (planeación)		➤ Cuatro Meses

2.3.2. PROCESO DE PLANEACIÓN

AREA	NIVEL DE DECISIÓN	RESPONSABILIDAD EN LOS PROCESOS ENFASIS	TIPO PLANEACIÓN	CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Junta Directiva ➤ Gerencia ➤ Coordinadores de Área. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Directivo estratégico ➤ Directivo estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Efectividad-Impacto ➤ Efectividad-Impacto 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estratégica: largo plazo ➤ Estratégica: Largo plazo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agregada poco detallada periodicidad: mensual, o por periodos
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Área Atención al usuario ➤ Coordinadores de Área ➤ Profesionales ➤ Técnicos ➤ Auxiliares. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ejecutivo-Táctico ➤ Operativo-Operativo ➤ Operativo-Operativo ➤ Operativo-Operativo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eficiencia Control ➤ Eficiencia Control ➤ Eficiencia Control ➤ Eficiencia Control 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Táctica: mediano plazo ➤ Operativa: Corto plazo ➤ Operativa: corto plazo ➤ Operativa: corto plazo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mas detallada periodicidad Media (mensual). ➤ Muy detallada periodicidad corta (semanal) ➤ Muy detallada periodicidad corta (diaria o semanal)
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Área de apoyo logístico ➤ Profesionales ➤ Técnicos 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ejecutivo-táctico ➤ Operativo-operativo ➤ Operativo-operativo ➤ Operativo-operativo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eficiencia-control ➤ Eficiencia-calidad ➤ Eficiencia- calidad ➤ Eficiencia-Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Táctica: Mediano plazo ➤ Operativa : corto plazo ➤ Operativa : corto plazo ➤ Operativa : corto plazo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mas detallada periodicidad media (quincenal o mensual) ➤ Muy detallada periodicidad corta (semanal) ➤ Muy detallada periodicidad corta (semanal)

2.4.1. APROVECHAR OPORTUNIDADES DEL ENTORNO Y MERCADEAR SERVICIOS DE SALUD

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MEDICIÓN	PLAZO
➤ Crear grupo contratación con participación asistencial, administrativa y asesoría jurídica.	➤ Gerencia	➤ Creación grupo de contratación	➤ Seis Meses
➤ Capacitación del grupo de contratación.	➤ Gerencia	➤ Número de funcionarios Capacitados	➤ Dos Meses
➤ Retroalimentación con experiencias propias en contratación y experiencias en otras instituciones.	➤ Gerencia ➤ Asesoría Secretaría de Salud Departamental.	➤ Número de Funcionarios Retroalimentados.	➤ Dos Meses
➤ Elaborar cronograma de actividades y visitas de mercadeo de servicios	➤ Gerente ➤ Profesional Universitario (mercadeo)	➤ Número de Entidades Visitadas.	➤ Dos Meses
➤ Rediseño de plan de trabajo.	➤ Profesional		➤ Cuatro

	Universitario ➤ (planeación)		Meses
➤ Rediseño Plan de Desarrollo Institucional	➤ Profesional Universitario (planeación)		➤ Cuatro Meses
➤ Elaboración de cuadros de actividades Seguimiento	➤ Profesional Universitario (planeación)		➤ Cuatro Meses.

2.4.2. MERCADEO DE SERVICIOS DE SALUD

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MEDICIÓN	PLAZO
➤ Crear grupo de mercadeo de servicios.	➤ Gerencia	➤ Creación grupo de contratación	➤ Dos Meses
➤ Establecer perfil epidemiológico general y específico de los usuarios potenciales del Hospital.	➤ Gerencia ➤ Equipo de Mercadeo	➤ Cumplimiento del cronograma	➤ Dos Meses
➤ Establecer servicios de I nivel requeridos en tratamiento y rehabilitación y cuantificarlos; POS – Si es posible establecer la capacidad instalada del Hospital, acorde a los recursos disponibles, en tipo de servicios, tratamiento y rehabilitación del I nivel y cuantificarlos; POS – PAB – SOAT, entre otros.	➤ Gerencia ➤ Equipo de Mercadeo	➤ Cumplimiento cronograma	➤ Dos Meses
➤ Establecer la diferencia entre los servicios requeridos por los usuarios potenciales y la capacidad instalada de los competidores. ➤ Comparar el resultado de la diferencia anterior, con la capacidad instalada cualitativa y cuantitativa del Hospital.	➤ Equipo de mercadeo. ➤ Comité Técnico ➤ Profesionales Universitarios.	➤ Programa ejecutado	➤ Dos Meses
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MEDICIÓN	PLAZO
➤ Con el análisis anterior, definir estratégica de mercadeo. Ver cuadro siguiente:		➤ Programa ejecutado.	➤ Tres Meses
➤ Establecida la estrategia de mercadeo, clasificar los usuarios potenciales, de acuerdo al régimen de aseguramiento contributivo por EPS, Subsidiados, trabajadores- empresa por ARP.	➤ Equipo de mercadeo ➤ Comité técnico ➤ Profesionales Universitarios.	➤ Programa ejecutado	➤ Dos Meses.
➤ Diseñar portafolio de servicios (elaborar presentación con sus características claves). ➤ Establecer listado priorizado de potenciales contratantes de servicios: POS – ATEP. ➤ Acorde al portafolio elaborar paquetes de servicios dirigidos a potenciales contratantes o usuarios claves.	➤ Gerencia ➤ Comité Técnico ➤ Alianza de Usuarios.	➤ Servicios contratados ➤ Servicios Instalados ➤ Servicios Utilizados	➤ Bimensual

CUADRO GUÍA PARA SELECCIONAR ESTRATEGIAS DE LARGO PLAZO		
RESULTADO DE LA OFERTA	ESTRATEGIAS CON POCA RESISTENCIA EXTERNA	ESTRATEGIA CON RESISTENCIA EXTERNA
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicios requeridos: ➤ Capacidad Instalada de los competidores. ➤ Capacidad Instalada del Hospital 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Crecimiento: ➤ Aumentar Servicios 	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicios requerimientos: ➤ Capacidad Instalada de los competidores ➤ Capacidad instalada del Hospital 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disminuir Servicios 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener capacidad instalada: ➤ Con gran énfasis en la calidad y/o servicios.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicios requeridos: ➤ Capacidad Instalada de los competidores ➤ Capacidad Instalada del Hospital. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener capacidad Instalada ➤ Disminuir Capacidad Instalada 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Crecimiento: ➤ Aumentar servicios con gran énfasis en la calidad y/o precios.

2.5.1. MEJORAR SISTEMAS DE INFORMAR COMO INSUMO ESENCIAL PARA LOGRAR EFICIENCIA EN PROCESOS COMO: FACTURACIÓN - CONTABILIDAD – CARTERA.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MEDICIÓN	PLAZO
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar diagnóstico situación actual 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia ➤ Facturación ➤ Contabilidad ➤ Cartera 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnósticos realizados 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dos Meses
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar listado de eventos atrasados por problemas con sistematización 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Facturación ➤ Contabilidad ➤ Cartera 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Listados realizados 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dos Meses
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar requerimientos y características que debe tener los sistemas de Información. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Facturación ➤ Contabilidad ➤ Cartera 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Listados realizados 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dos Meses
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer presupuesto para sistematización. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia ➤ Área Financiera 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Listados Realizados 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tres Meses
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Seis Meses

actualización y probar sistemas, escoger el que mas se acoja a los requerimientos.	➤ Área Financiera		
➤ Realizar grupos que evacuen actividades atrasadas.	➤ Gerencia ➤ Área Administrativa.		➤ Un Mes

2.6.1. SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y AUDITORIA DE SERVICIOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MEDICION	PLAZO
➤ Implementar sistema de Control Interno.	➤ Gerencia ➤ Área Administrativa.		➤ Seis Meses
➤ Capacitar en la cultura del Autocontrol.	➤ Gerencia ➤ Área Administrativa.	➤ Número de Funcionarios.	➤ Gerencia.
➤ Revisión de procesos y responsables ➤ Establecer controles por cada proceso.	➤ Profesional Universitario.	➤ Número de controles realizados.	➤ Seis Meses.
➤ Implementar sistema de costos. ➤ Sistematizar.	➤ Gerencia.	➤ Costeo de todos los servicios.	➤ Un Año.
➤ Capacitación y Retroalimentación en Facturación.	➤ Gerencia ➤ Facturación.	➤ Número de Capacitados.	➤ Dos Meses.
➤ Establecer sistema de reporte en novedades.	➤ Profesional Universitario.	➤ Actividades Ejecutadas.	➤ Tres Meses.
➤ Publicar cuadro global de agendas y número de horas contratadas / número de actividades.	➤ Profesional Universitario.	➤ Actividades ejecutadas.	➤ Tres Meses.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MEDICION	PLAZO
➤ Diseño e implementación de la auditoria de la calidad de los servicios, dependiendo de la comunicación	➤ Comité de equipo de Dirección.	➤ Número de actividades ejecutadas.	➤ Dos Meses.
➤ Diagnostico situación actual en auditoria medica y de servicios ➤ Elaboraciones de listado de necesidades.	➤ Gerencia ➤ Equipo Directivo	➤ Número de actividades ejecutadas	➤ Tres Meses.
➤ Grupo de auditoria medica o contratación externa de acuerdo a su factibilidad económica.	➤ Gerencia ➤ Área Financiera.	➤ Número de actividades realizadas.	➤ Tres Meses.

2.7.1. REDISEÑO ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE UNIDADES FUNCIONALES COMO CENTROS DE NEGOCIOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MEDICIÓN	PLAZO
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actividad ➤ Diagnostico ➤ Organigrama actual 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia ➤ Área apoyo Logístico ➤ Área Asistencial 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnósticos realizados 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Un Mes.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis organigrama propuesto como unidades funcionales. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organigrama realizado. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dos Meses
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Determinación de perfiles de cargos de acuerdo a la organización que se requiere y a las unidades funcionales. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia ➤ Equipo Directivo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cargos perfiles 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tres Meses

3.1.1. ESTABLECER UN SISTEMA DE MONITOREO DEL ENTORNO Y ANALISIS DE VARIABLES

ACTIVIDAD	RESAPONSABLE	MEDICIÓN	PLAZO
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer población de mercadeo proximal y áreas de influencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia ➤ Área Apoyo Logístico ➤ Área Asistencial 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Un Mes
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Determinar cobertura régimen de Seguridad Social y de vinculados. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia ➤ Área de apoyo logístico ➤ Área asistencial 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de actividades realizadas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Un Mes
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar perfil epidemiológico población objeto 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Área asistencial 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Perfil epidemiológico 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Un Mes

3.2.1. ESTABLECER NUEVO MANUAL DE FUNCIONES Y REQUISITOS DE ACUERDO AL DECRETO 785 DEL 17 MARZO DE 2005.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MEDICIÓN	PLAZO
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración nueva Nomenclatura y Clasificación y de Funciones Y Requisitos generales de las Entidades territoriales que se regulan por las disposiciones de la Ley 909/04. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia ➤ Área Asistencial. ➤ Área Logística. 		Un Año.

4.1.1. DIVERSIFICAR SERVICIOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MEDICIÓN	PLAZO
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer servicios de Imagenología de I nivel de complejidad las 12 horas de servicios y con disponibilidad las 24 horas de acuerdo a las necesidades del servicio. Y que han presentado demanda en otros años y que son necesidades sentidas de la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia ➤ Área de apoyo logístico ➤ Área de atención al usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de actividades realizadas por servicios incrementados. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Un Año.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar encuesta con los Usuarios, para determinar por grupos etéreos, y por régimen de seguridad social ➤ , las necesidades sentidas de la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinador Médico ➤ Enfermera Jefe. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de encuestas realizadas. 	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MEDICIÓN	PLAZO
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar jornadas para el mejoramiento de promoción y 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Enfermera Jefe. ➤ Equipo asistencial 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de actividades realizadas 	

prevención.			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnosticar necesidades de laboratorio clínico, Odontología, Imagenología en I nivel que tengan usuarios potenciales en las diferentes áreas de influencia en el mercado proximal. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Equipo asistencial ➤ Enfermera jefe. 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Un Mes.

4.5.1. IMPLEMENTAR SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MEDICIÓN	PLAZO
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnostico actual de la red de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Facturación ➤ Estadística ➤ Enfermera jefe 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnostico realizado 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuatro Meses
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Determinación de nuestra ubicación en la red de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Facturación ➤ Estadística ➤ Enfermera jefe 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnostico realizado 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuatro Meses.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnostico de sistemas de Comunicación ➤ Elaborar plan de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Facturación ➤ Estadística ➤ Enfermera jefe 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de Actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tres Meses
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar guías de manejo de las patologías mas comunes y criterios de remisión a nuestro nivel. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Equipo Médico. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tres Meses.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Retroalimentación con los Médicos de la zona, vía telefónica o por fax. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Equipo Médico. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de Actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tres Meses.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contestar las Remisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Equipo Médico ➤ Facturación 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de Actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tres Meses
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar flujo de Procesos y normas de referencia para nuestra Institución y divulgarlos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Equipo Médico. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de actividades 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tres Meses

5.1.1 CAPACITACIÓN TALENTO HUMANO

5.2.1. MEJORAMIENTO CLIMA ORGANIZACIONAL

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MEDICIÓN	PLAZO
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar diagnostico actual ➤ Cultura Organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrollo Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnostico realizado 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tres Meses
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborar listado de debilidades causantes de deterioro del Clima Organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrollo Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actividades realizadas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Un Mes
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contratar equipo capacitador 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gerencia 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Número de 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Seis Meses.

y que con talleres logre interiorizar a los funcionarios la Misión, la Visión y los Objetivos de la Empresa.	➤ Desarrollo Institucional	Talleres Realizados.	
➤ Realizar actividades de Integración y Motivación.	➤ Desarrollo Institucional	➤ Número de actividades Realizadas	➤ Tres Meses.
➤ Retroalimentar y evaluar la Disminución de los problemas detectados en el diagnostico inicial.	➤ Gerencia ➤ Desarrollo Institucional ➤ Apoyo Logístico	➤ Resultados Obtenidos	➤ Mensual
➤ Cronograma de actividades de premiación y estímulos.	➤ Gerencia ➤ Profesional Universitario ➤ Médico Coordinador		➤ Anual.
➤ Elaborar cuadro de productividad y eficiencia por funcionarios y establecer incentivos por productividad	➤ Gerencia ➤ Apoyo logístico ➤ Atención al usuario.		➤ Anual.

5.3.1. PLAN DE ESTIMULOS E INCENTIVOS

6.1.1. ESTIMULAR LAS ACTIVIDADES ACADÉMICA DE INTERCAMBIO ENTRE EL HOSPITAL Y LAS NECESIDADES COMO MEDIO DE ACTUALIZACIÓN DEL TALENTO.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MEDICIÓN	PLAZO
➤ Diagnostico de Necesidades	➤ Apoyo asistencial ➤ Profesionales ➤ Enfermera jefe		➤ Un Mes
➤ Investigar periódicamente con las Universidades; postgrados, diplomados, cursos de capacitación acordes con el diagnostico de necesidades y enviar a capacitación.	➤ Apoyo asistencial ➤ Profesionales ➤ Enfermera jefe	➤ Número de Funcionarios capacitados ➤ Horas/Capacitados/años	➤ Mensual
➤ Hacer conocer por las Universidades dentro de las reuniones de seguimiento de los comités docente asistenciales y solicitando contraprestación con capacitación.	➤ Apoyo Asistencial ➤ Profesionales ➤ Enfermera jefe		➤ Mensual

6.4.1. REALIZAR DIAGNOSTICOS DE NUMERO DE ESTUDIANTES DE ACUERDO AL PERFIL QUE SE REQUIERE EN EL HOSPITAL

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	MEDICION	PLAZO
➤ Realizar por Áreas susceptibles de ser campo de prácticas diagnóstico de número de perfil de estudiantes a recibir.	➤ Gerencia ➤ Desarrollo Institucional ➤ Área Asistencial.		➤ Tres Meses.
➤ Revisión del Número, perfil, profesión de los estudiantes a recibir	➤ Gerencia ➤ Desarrollo Institucional ➤ Área asistencial		➤ Tres Meses
➤ Diagnostico de universidades y profesiones de nuestra Área de influencia.	➤ Gerencia ➤ Desarrollo Institucional ➤ Área asistencial	➤ Número de convenios realizados.	➤ Tres Meses
➤ Delegar a un Funcionario de la Institución, la coordinación de las actividades de educación del Hospital.	➤ Gerencia		➤ Un Mes
➤ Ajustar número y perfil de estudiantes, rectificando los convenios con las universidades que se tengan el perfil de los estudiantes que nos hagan falta por áreas.	➤ Diagnostico realizado	➤ Diagnostico realizado	➤ Diagnostico realizado
➤ Conformar los diferentes comités docente asistenciales.	➤ Gerencia	➤ Número de comités conformados	➤ Tres Meses

6.5.1. EXIGIR SUPERVISIÓN DE LOS CONVENIOS