



E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL  
FUNDACIÓN - MAGDALENA

Nit. 891780008-7

*TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!*

# **PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN  
RAFAEL DE FUNDACION  
2016-2020**

**DARWINA VILA SIERRA**  
**GERENTE**

Carrera 16 N° 5ª-46 Salida a Valledupar  
Teléfono: 4140124 Cel.: 316 4303972  
[esehospitalosanrafaeldefundacion.gov.co](mailto:esehospitalosanrafaeldefundacion.gov.co)  
Email: [gerencia@hospitalosanrafaeldefundacion.gov.co](mailto:gerencia@hospitalosanrafaeldefundacion.gov.co)



*TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!*

**JUNTA DIRECTIVA**

**Sra. ROSA COTES DE ZUÑIGA  
Gobernadora**

**Dr. MANUEL NAVARRO RADA  
Secretario de Salud del Magdalena**

**Dra. ISABEL CANTILLO  
Representante del Sector Científico**

**Sr. JAIME GAMEZ VASQUEZ  
Representante de los Comerciantes**

**Sra. GLADYS ROA MANOTAS  
Representante de los Usuarios**

**Dra. ERIKA BONETT LOPEZ  
Representante de los profesionales**



## **CONTENIDO**

PRESENTACION .....	4
ASPECTOS GENERALES .....	6
ALCANCES DEL PDI .....	6
PLANEACION .....	7
NORMATIVIDAD APLICADA.....	9
LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS DE LA POLITICA NACIONAL DE SALUD. ....	9
OBJETIVO DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL.....	11
Población .....	14
PLATAFORMA ESTRATEGICA DE LA ESE .....	16
DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO.....	22
Matriz DOFA .....	22
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO .....	25



*TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!*

**PRESENTACION**

La E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación en su proceso de planeación a corto, mediano y largo plazo, en cabeza de su gerente establece de manera inicial su situación actual, que sirve como línea base en su orientación para la creación de actividades y metas con indicadores que evidencien la mejora continua en la institución buscando cumplir con los planes, programas y proyectos planteados para cada periodo propuesto en busca de mejorar la prestación de servicios de salud de mediana complejidad.

Para lograr las metas del **Plan de Desarrollo Institucional PDI, “Tu Salud en Nuestras Manos!!”** 2016-2020, es necesario tener en cuenta todos los actores sociales internos y externos, con el objetivo de construir una visión común que tenga como base la Humanización de la misma y el establecimiento de la calidad como herramienta fundamental para realizar un servicio oportuno, continuo y equitativo.

Pretendemos ofrecer proyectos en beneficio de la comunidad, convirtiendo la salud en un compromiso social, compartido en la formulación, ejecución y seguimiento a los planes, programas y proyectos que tienen como fin único garantizar la continuidad de un Servicio Humanizado con Calidad y Equitativo para cada uno de los usuarios de la E.S.E. sin dejar a un lado la sostenibilidad financiera que se requiere.

Este documento, se constituye en la ruta de navegación de esta administración para enfocar todas las acciones y energías hacia el cumplimiento de los retos o líneas de acción, objetivos y metas propuestos en el desarrollo de las áreas estratégicas en que se estructura el Plan de Desarrollo Institucional 2016-2020,



***TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!***

con la finalidad por una parte de responder a las expectativas y necesidades de nuestros usuarios, contribuyendo a mejorar sus condiciones de salud y de vida, y por otra, al logro del fortalecimiento financiero y el cumplimiento de nuestra visión institucional.

Por eso hemos analizado en extenso, y planteado en el Plan de Desarrollo los siguientes retos o líneas de acción para desarrollarlos en el periodo 2016 - 2020:

- ✓ Direccionamiento y Gerencia.
- ✓ Administración y Financiera
- ✓ Clínica o asistencial.

**DARWIN AVILA SIERRA**

**Gerente**

**2016 - 2020**

**“Tu Salud en Nuestras Manos!!”**



## ASPECTOS GENERALES

### ALCANCES DEL PDI

El plan de Desarrollo Institucional “**Tu Salud en Nuestras Manos!!**” constituye la herramienta generadora de orden en la gestión de la entidad para el presente periodo gerencial 2016-2020. Con él se pretende que la E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Fundación garantice el desarrollo humano y social de su población objeto, y en la consecución de estados saludables de la comunidad del municipio de Fundación y de su área de influencia.

El Plan de Desarrollo de Desarrollo Institucional 2016 - 2020 permite proyectar a la institución en un periodo determinado con planes, metas, actividades e indicadores que hacen de este instrumento un elemento medible y adaptable al contexto. De esta manera la concepción de este Plan de Desarrollo se ha desarrollado en varias etapas: planeación, formulación, aprobación y evaluación.

Como seguimiento al mismo se harán evaluaciones periódicas y anuales del Plan de Desarrollo Institucional, dentro de las evaluaciones al plan de gestión dentro de la Resolución 743 de 2013, lo que facilitará realizar medidas correctivas de ser necesarios y así poder cumplir con las metas trazadas y dar cumplimiento a la normatividad legal vigente con el propósito de brindar un servicio continuo, oportuno y de calidad a todos los usuarios.

Este plan de Desarrollo articula los indicadores medibles expuestos por la Resolución 743 de 2013 del Ministerio de Salud y Protección Social, que



*TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!*

reglamenta la presentación de los Planes de Gestión Gerencial de las Empresas Sociales del Estado del sector salud presentado a un término de cuatro años en su ejecución y cumplimiento. Determinando que este plan de Desarrollo tiene una visión global del Hospital que permite el cumplimiento articulado de las actividades propuestas.

### **PLANEACION**

El Plan de Desarrollo de la Institución **“Tu Salud en Nuestras Manos!!”** es un instrumento medible y cuantificable que responde al estado actual de la E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Fundación y a la proyección de la misma en un periodo de cuatro años (2016-2020).

Se construyó con el apoyo de las áreas asistenciales y administrativas en mesas de articuladas que permitieron generar un diagnóstico inicial de la institución que facilita la creación de nuevos parámetros medibles para cada una de las áreas y la Gestión Gerencial.

Con una nueva proyección frente a la institución se realiza de manera inicial la modificación de la plataforma estratégica de la institución buscando trazar una línea global que facilite el trabajo hacia unos logros y objetivos comunes. La nueva imagen del Hospital se pensó buscando la renovación, un cambio en la forma en que ha venido siendo gerenciado el Hospital, proyectar una imagen fresca pero conservando la tradición de la protección del Ángel San Rafael.

Este Plan de Desarrollo plantea las estrategias, metas y actividades de manera anual en cada uno de los Planes Operativos Anuales de la entidad, fortaleciendo



*TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!*

el trabajo articulado entre cada uno de los planes y las metas a cumplir en el cuatrienio. Por ello, se realizará un seguimiento al Plan Operativo Anual para articular las necesidades asistenciales y administrativas de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación, permitiendo fortalecer las estrategias expuestas por cada una de las áreas a fin de retomar las tareas y adquirir responsabilidad.

Una vez elaborado el Plan de Desarrollo Institucional, se convierte en un compromiso de la entidad en pro de una mejora continua y planeada de cada uno de los servicios de la institución. Por lo anterior se considera que fue un trabajo en equipo y participativo que compromete a los funcionarios en el buen desarrollo de sus actividades.

La ruta metodológica desarrollada para la elaboración del Plan de Desarrollo Institucional (PDI) de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación, comprende diferentes etapas, las cuales se describen a continuación:

- a. Primera Etapa: Generación de las condiciones de planeación, con la participación de los actores de la E.S.E y la Junta Directiva mediante reuniones para definir las prioridades, estrategias y acciones a seguir.
- b. Segunda Etapa: Elaboración del plan que incluye la formulación del diagnóstico, la formulación de las estrategia y la elaboración de los proyectos de inversión
- c. Tercera Etapa: Aprobación y socialización de los proyectos.





*TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!*

### **NORMATIVIDAD APLICADA.**

La constitución del PDI de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación, se respalda en las siguientes políticas y normatividades del sector salud:

- ✓ Política Nacional de Salud
- ✓ Política Nacional de prestación de servicios de salud
- ✓ Plan Nacional de Desarrollo
- ✓ Plan Departamental de salud del Departamento
- ✓ Plan de Desarrollo Municipal/Componente de Salud.

Dentro del eje de la política Nacional que atiende lo referente a las E.S.E. se encuentran:

- ✓ Las líneas para el desarrollo en salud
- ✓ Prioridades nacionales en salud
- ✓ Los objetivos del milenio
- ✓ Los ejes programáticos
- ✓ Las responsabilidades y las prioridades a nivel territorial (departamento y municipio)
- ✓ Las fuentes de financiación y los responsables de la ejecución.

### **LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS DE LA POLITICA NACIONAL DE SALUD.**

El propósito de la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud es garantizar el acceso, optimizar el uso de los recursos y mejorar la calidad de los servicios que se prestan a la población.



***TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!***

El Ministerio de Salud y Protección Social define la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud entre otras características de las cuales la E.S.E hace parte fundamental y que son elementos para la propuesta del plan de Desarrollo.

El principal objetivo del Sistema es mejorar la salud de la población, garantizando una atención oportuna y pertinente. Reconociendo la heterogeneidad del país, esto constituye un desafío para la organización de la prestación de servicios de salud, que obliga la búsqueda de esquemas flexibles que den cuenta de las diferencias y que responda a las realidades epidemiológicas, sociales y culturales de la población.

Admite que la prestación de servicios de salud, se desarrolla en un escenario descentralizado, con definición de competencias, recursos y acciones de control de la prestación de servicios en las entidades territoriales buscando condiciones de ajuste fiscal y en un entorno de competencia.

De igual manera permite el diseño y aplicación de diferentes modelos de prestación de servicios, de manera que su organización de respuesta a las necesidades y condiciones particulares de la población, en especial a la que se encuentra en situación de vulnerabilidad, entre otras.

Los Objetivos trazados corresponden a:

1. Mejorar el acceso a los servicios de salud.
2. Mejorar la calidad de la atención en salud.
3. Generar eficiencia en la prestación de servicios de salud y lograr la sostenibilidad financiera de las IPS públicas.



*TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!*

**OBJETIVO DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL.**

El Plan de Desarrollo Institucional de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación, tiene como propósito fundamental, generar las pautas de direccionamiento estratégico de la entidad para la vigencia 2016 – 2020.

Este documento, tiene como finalidad crear un escenario administrativo favorable que permite desenvolver los siguientes aspectos en la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación:

- a. **Generar Empoderamiento:** Lograr que el personal logre apropiarse y poner en marcha este plan en la solución de la problemática de la E.S.E, es obtener resultados positivos y fortaleza para nuestra entidad, ya que este plan es posible, asequible y de desarrollo integral a la organización.
- b. **Adaptación al propósito:** consentir que las acciones realizadas sean coherentes con la misión, la visión, las políticas y las estrategias definidas.
- c. **Lograr la Eficiencia:** manifestada en la racionalización de los recursos administrativos, financieros y físicos.
- d. **Eficacia:** Qué la administración durante el período 2016-2020 logre satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y de la entidad.
- e. **Retroalimentación en la información:** Proporcionar la información y elementos de medición para reformular los planes e introducir ajustes en la programación y ejecución de las acciones institucionales.



*TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!*

## **ASPECTOS GENERALES**

La E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Fundación, es una entidad de carácter departamental, presta servicios de segundo nivel de atención en el municipio de FUNDACION MAGDALENA, Nodo de Red de la subregión Norte del Departamento, fue creado mediante resolución 152 de Marzo 13 de 1991 y transformada en E.S.E Hospital San Rafael de Fundación el 25 de Abril de 1996 mediante Decreto 469 de la Gobernación del Magdalena; otorgándosele patrimonio propio y autonomía administrativa.

Para el 2004 el Departamento del Magdalena organizo la prestación de servicios de salud con nodos de red, subregiones y en vista de la situación financiera por la que atravesaba el Hospital de Fundación de mediana complejidad, al igual que otros en el Departamento del Magdalena y en compañía con el Ministerio de Salud y Ministerio de Hacienda se acogió y adopto un Convenio de Desempeño 0102 de 2006.

Sin embargo, la situación no mejoro y la Superintendencia Nacional de Salud en el año 2009 decidió intervenirlos para evitar una liquidación y dejar de prestar los servicios de salud en Fundación y su área de influencia.

En Febrero de 2014 la Superintendencia Nacional de Salud emite la Resolución No. 000388 por medio de la cual se levanta la intervención forzosa administrativa de la ESE Hospital San Rafael de Fundación; razón por la cual, el Ente Hospitalario pasa nuevamente bajo las directrices del Departamento del Magdalena.



*TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!*

**Ubicación Geográfica**

La E.S.E San Rafael, está ubicada en el Municipio de Fundación; el cual se encuentra localizado en la depresión Cataquera, que hace parte de la unidad fisiográfica del valle irrigado por el río grande, caracterizada por ser Baja, plana e Inundable con presencia de numerosos caños y por los frecuentes desbordamientos del Río. Además parte del territorio se halla en el sistema de lomas y colinas, que vienen siendo disectada por el sistema de drenaje, ubicadas en el sector altos del río, con una altura que no supere los 120 metros sobre el nivel del mar; y en la llanura del Plato, en el Sector nororiental del municipio.

El Municipio de Fundación al estar localizado en la depresión Cataquera, presenta temperaturas superiores a los 29°C y una Precipitación que oscila entre los 1.000 mm anuales, que se reparten en dos temporadas de lluvias, entre abril - junio y septiembre - noviembre.

El Área Rural está integrada por los corregimientos de Santa Rosa de Lima, Santa Clara, Doña María y Sacramento.

Veredas o Caseríos: Cristalina Baja, Cristalina Alta, El descanso, La Isabel, El Oscuro, Chichicua, El Veinticinco, Barranquillita, Rio Escondido, El Cincuenta, Vega Grande, El Manantial, Galaxia, Porvenir, Santa Rita, El Santuaría, El Progreso, Berlín, Betania, Las Mercedes, Dios Te De, García y El Mirador.

El municipio de Fundación, se encuentra en una zona de fácil acceso, puesto que las vías a las ciudades principales, se encuentra en buen estado, lo que facilita el traslado de pacientes a la alta complejidad. Sin embargo; las vías que comunican con los corregimientos y algunos municipios se encuentran en mal estado;



*TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!*

situación que dificulta el transporte de estos a la cabecera principal; impidiendo la oportunidad y accesibilidad a la prestación del servicio.

**Límites del Municipio**

El Municipio de Fundación, que está localizada en el Norte del Departamento del Magdalena. Con una extensión total de aproximadamente 96.471 hectáreas, de las cuales corresponden al área rural 95.906 hectáreas y al área urbana 565 hectáreas. Se encuentra a 120 m.s.n.m y una temperatura media de 29° C.

Limita al Norte con Aracataca y El retén; al oeste con Pivijay; al Este con Pueblo Viejo y al Sur con Algarrobo, Sabanas de San Ángel y Copey (Cesar).

**Población**

Para hablar de la población, no solo se puede mencionar los habitantes del municipio de Fundación, hay que nombrar también toda el área de influencia que tiene el Hospital.

Para el año 2015, la población del municipio de Fundación según la base certificada DNP en junio, era de 64.451 habitantes correspondiente al 48,9% de hombres y el 51,1% de mujeres En el caso de Aracataca, la población era de 39.025 con 19.025 habitantes, de los cuales 19.388 eran mujeres (49,68%). El municipio de El Reten, tenía una población de 20.206 con 10.311 hombres (51,03%). Algarrobo, total de habitantes 15.191 siendo el 47,83% mujeres. Sabanas de San Ángel con 13.422, de los cuales 6.179 son mujeres y 7243 son hombres. En el caso del municipio de Pivijay, los corregimiento de Monterrubio, Avianca, Caraballo, Paraiso y Piñuelas con 5.386 habitantes entre todos que representan el 13,36% del total de la población de este municipio y de los cuales el 1827 son mujeres. Zona bananera los corregimientos de Tucurínca y



*TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!*

Guamachito, que sumados tienen una población según DNP a junio 2015 de 7.115 con un población mujer de 3.468 (48,74%). En total se habla de una población con posibilidad a atender de 163.516, con 49,68% mujeres y 50,32% hombres.

**TABLA 1: POBLACION SISBENIZADA POR SEXO**

Municipios	Hombres	Mujeres	Total
Fundacion	31.517	32.934	64.451
Aracataca	19.637	19.388	39.025
El Reten	10.311	9.895	20.206
Algarrobo	7.924	7.267	15.191
Sabanas de San Angel	7.243	6.179	13.422
Corregimientos de Pivjay	2.279	1.827	4.106
Corregimientos de Zona Bananera	3.647	3.468	7.115
<b>TOTAL</b>	<b>82.558</b>	<b>80.958</b>	<b>163.516</b>

Fuente: Base sisbenizada DNP junio 2015

De toda esa población total de Fundación y su área de influencia, se tiene que 112.990 personas viven en las cabeceras municipales, lo que nos deja que el 30,90% en áreas rurales.

**TABLA 2: POBLACION SISBENIZADA AREA DE UBICACION**

Municipios	Cabecera	Rural
Fundacion	57.967	6.484
Aracataca	24.807	14.218
El Reten	16.164	4.042
Algarrobo	10.172	5.019
Sabanas de San Angel	3.880	9.542
Corregimientos de Pivjay	0	4.106
Corregimientos de Zona Bananera	0	7.115
<b>TOTAL</b>	<b>112.990</b>	<b>50.526</b>

Fuente: Base sisbenizada DNP junio 2015

La E.S.E. actualmente atiende a los afiliados al Régimen Subsidiado a los cuales les presta servicios de atención médica principalmente especializada a través de



***TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!***

la contratación, con las EPSS: COMPARTA, COOSALUD, NUEVA EPS, CAJACOPI, EMDISALUD, COMFACOR, DUSAKAWI y SALUDVIDA. En el caso del régimen Especial a la fecha se tiene contrato con la Clínica General del Norte (Docentes). Es de mencionar que independientemente el servicio de urgencia es atendido a si el usuario pertenezca a una EPS con la que no se tiene contratación.

**PLATAFORMA ESTRATEGICA DE LA ESE**

**MISION**

Somos la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Rafael, entidad pública de orden departamental prestadora de servicios de salud de mediana complejidad, caracterizada por una atención humanizada, oportuna, eficiente, eficaz, efectiva y segura, centrada en el usuario y la gestión del conocimiento para el mejoramiento continuo, apoyados por un talento humano idóneo, comprometido y ético promoviendo el desarrollo científico a través de la relación docencia servicios, con el objetivo de lograr la satisfacción de las necesidades de salud que se presenten.

**VISION**

Para el 2020 ser reconocidos como la empresa prestadora de servicio de mediana complejidad especialmente en la atención materno-infantil de toda la región Norte del Departamento del Magdalena, implementando un modelo de gestión integral en salud, social, humano y seguro.





*TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!*

### **OBJETIVOS ESTRATEGICOS**

- Aumentar cobertura de la prestación de servicios de salud dirigidas a la atención de las personas, priorizando la atención según los grupos etarios más necesitados.
- Adoptar dentro de la cultura el mejoramiento continuo y permanente de nuestra empresa.
- Formular e implementar un sistema de gestión financiera que optimice los recursos y garantice la sostenibilidad de la ESE
- Establecer un programa de renovación tecnológica que permita aumentar los estándares de los servicios especializados
- Contribuir a la generación de conocimiento científico a través de aumentar apoyo a convenios docencia.
- Realizar actividades en beneficio de la comunidad con responsabilidad social y empresarial
- Mantener un clima organizacional favorable que permita el cumplimiento de los objetivos institucionales

### **PRINCIPIOS CORPORATIVOS**

La empresa rige su desempeño por los siguientes principios:

- **Respeto a la dignidad humana:** Consiste en tener en cuenta una serie de necesidades de índole cultural, religiosa, estilo de vida, que mantengan en alto la dignidad del enfermo.
- **Universalidad:** Corresponde a la posibilidad de acceder a un servicio de salud en términos geográficos y económicos. Sin ninguna discriminación, en todas las etapas de la vida; de acuerdo con las necesidades del usuario. Es la garantía de la protección para todas las personas,



*TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!*

- **Solidaridad:** Es apoyar a través de nuestras acciones las necesidades de los demás para beneficio y fortalecimiento del individuo, del grupo, motivados por la convicción de la justicia e igualdad.
- **Integralidad:** Es la satisfacción oportuna de las necesidades de salud del usuario, en forma adecuada a su estado de salud y de manera integral, entendida las acciones de promoción y prevención, curación y rehabilitación.
- **Asertividad:** Es expresar nuestras opiniones, pensamientos y sentimientos de forma adecuada y en el momento oportuno, sin faltar ni negar los derechos de las otras personas.
- **Eficiencia:** Indica que la atención brindada debe ser efectiva pero a un costo razonable.
- **Eficacia:** Indica la aplicación de un saber o tecnología cuya utilidad ha sido previamente demostrada.
- **Calidad:** Satisfacción permanente de las necesidades y expectativas de los clientes externos de una empresa.
- **Oportunidad:** Capacidad de satisfacer las necesidades de salud del usuario en el momento que requiere el servicio

**POLITICA DE CALIDAD**

La E.S.E. Hospital Departamental San Rafael como prestadora de servicios de salud de mediana complejidad está comprometida con el mejoramiento continuo de la calidad en la gestión de sus procesos, brindando servicios de salud seguros, oportunos, confiables, integrales, accesibles y pertinentes, que satisfagan las expectativas y contribuyan con el bienestar físico, mental y social de nuestros usuarios, la comunidad en general, con personal ético, competente y comprometido; disposición de tecnología y uso adecuado de los recursos,



*TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!*

cumpliendo con los estándares y requerimientos aplicables, mediante el establecimiento y mantenimiento de un Sistema Integrado de Gestión; y además, lograr solidez financiera, liderazgo, permanencia en el mercado y mayor competitividad.

**MAPA DE PROCESOS**

El Mapa de procesos del Hospital Departamental San Rafael de Fundación, además de crearse para dar cumplimiento a lo establecido en el Modelo Estándar de Control Interno, se actualizó pensando en una nueva forma de alcanzar resultados, estableciendo un modelo por procesos que permita a la Entidad y a los funcionarios alinear sus actividades en una sola dirección, de manera que estén orientadas a brindar productos y servicios de calidad y lograr la satisfacción de los usuarios y la comunidad en general.

El modelo de operación por procesos del Hospital Departamental San Rafael de Fundación actual, se estableció a partir de la identificación de procesos y sus interrelaciones, los cuales fueron agrupados en tres grandes macroprocesos de acuerdo con las definiciones tanto del MECI, el Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema integrado de Gestión, estos son:

Macroproceso Estratégico: Incluye procesos relativos a la planificación y establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos estratégicos y de calidad, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios, auditoría y revisiones por la dirección. Está compuesto por los procesos

- Direccionamiento Estratégico
- Gestión Jurídica



*TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!*

Macroproceso Misional: Incluye todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser. Está compuesto por los procesos

- Gestión Ambulatoria
- Gestión de Hospitalización y Cirugía
- Gestión de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico

Macroprocesos de Apoyo: Incluye todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos y misionales. Está compuesto por los procesos:

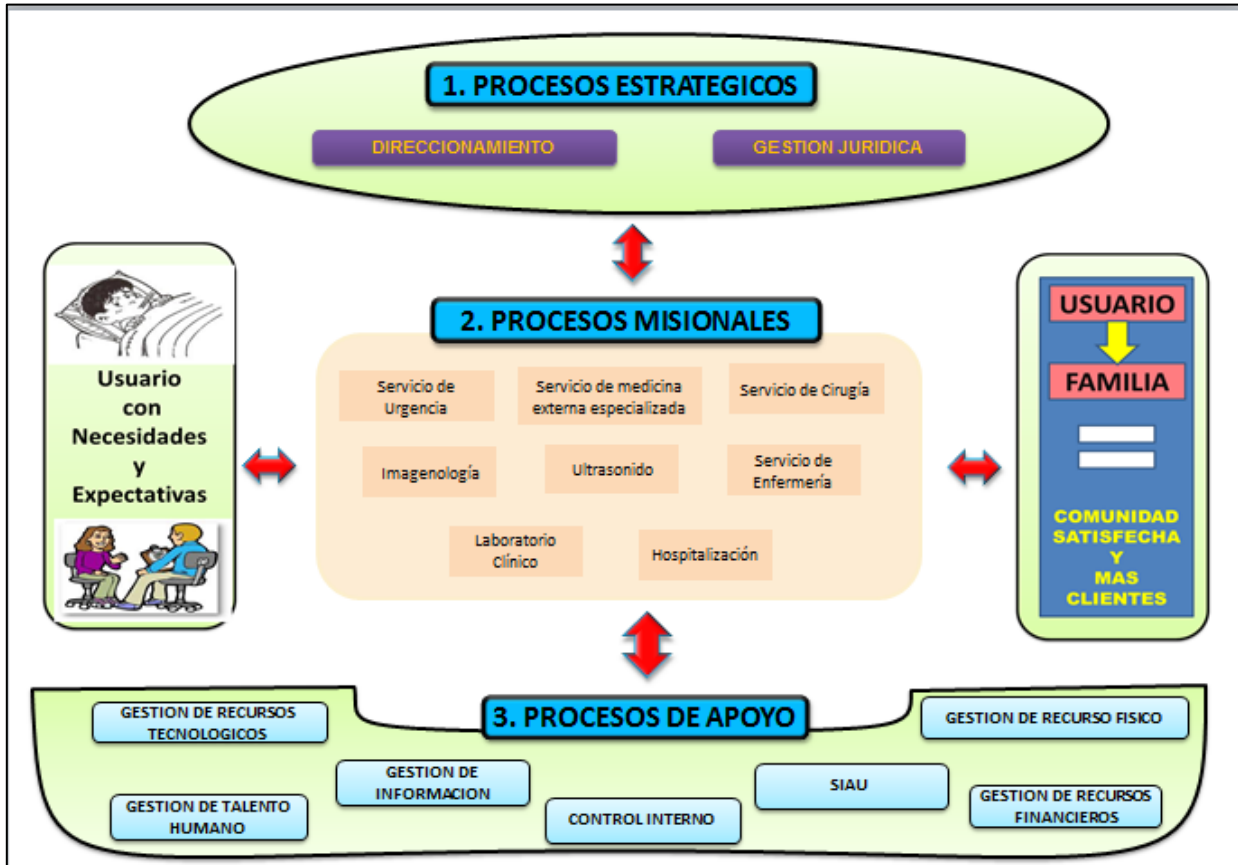
- Gestión de Talento Humano
- Gestión de Recursos Financieros
- Control Interno
- Gestión de Recursos Físicos
- Gestión Recursos Tecnológicos
- Gestión de Información
- SIAU

Es importante anotar que el actual mapa de procesos es susceptible de cambios y modificaciones acordes con el nuevo direccionamiento estratégico y gestión gerencial.



*TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!*

**MAPA DE PROCESOS**  
**E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE FUNDACION**



Fuente: Área Control Interno HSR



*TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!*

## DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO

### Matriz DOFA

#### Oportunidades.

- Voluntad Gerencial.
- Contratación con varias EPSS y el departamento del Magdalena para la prestación de servicios de salud de mediana complejidad a la población de municipio de Fundación y su área de influencia
- Buenas relaciones interinstitucionales entre la E.S.E y las diferentes aseguradoras.
- Compromiso del Recurso Humano para el desarrollo de a cada una de las actividades institucionales.
- Personal idóneo para cada una de las áreas y programas que hacen parte del Hospital
- Mayor oferta de especialidades de forma permanente en la misma entidad hospitalaria
- Conocimiento del Perfil Epidemiológico.

#### Debilidades

- No se cuenta con la estandarización de procesos internos institucionales.
- No existe proceso de planeación ni articulación armónica entre las diferentes dependencias de la E.S.E.
- Deficiencia de tecnología fundamentalmente para mejorar todos los procesos.
- Inoperancia de algunos comités administrativos y asistenciales.
- Incumplimiento de la ley de archivo.



*TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!*

- Deficiencia en la Infraestructura.
- Falta de Sistema de costos de la entidad, que impide la identificación del costo real de cada uno de los procesos y subprocesos institucionales en cada una de las áreas.
- Depuración lenta de la cartera de difícil cobro.
- Deficiencias en el cobro efectivo de la cartera de la institución.
- Falencias en el proceso de facturación por falta de articulación de los procesos administrativos y asistenciales.
- Falta de implementación parcial del MECI.
- Falta de dotación tanto de equipos biomédicos como de los sistemas de información.
- Débil defensa Jurídica ante los Procesos en su contra.
- Falta de Políticas de Calidad.
- Falta de actualización, socialización, guías y protocolos para manejo de patologías más frecuentes
- Incipiente Política de seguridad del paciente.
- Incipiente manejo de inventario y desactualización de hojas de vida de equipo.

**Fortalezas**

- Única IPS publica en municipio de Fundación, habilitada para la prestación de servicios de mediana complejidad.
- Alta cobertura en atención de mediana complejidad al municipio y su área de influencia



### **Amenazas**

- Falta concientización de la comunidad hacia la cultura de la correcta utilización de los servicios de salud.
- Normatividad cambiante en las políticas de salud del país.
- Incremento en la oferta del sector privado por creación de I.P.S
- Falta de políticas claras a nivel nacional de vinculación laboral de los trabajadores del sector público de la salud.
- Incumplimiento en los acuerdos de pago por parte de las EPS
- Pago del pasivo laboral y contingente de la ESE sin definir.
- Deficiente participación comunitaria.





*TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!*

## **DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

La E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación, en cumplimiento de la normatividad legal vigente y del fortalecimiento de la atención de mediana complejidad, establece tres estrategias fundamentales para llevar a cabo una gestión coherente y de impacto Municipal y Departamental.

### **1. Enfoque de Direccionamiento y Gerencia.**

De esta manera, se establece la primera estrategia Fortalecimiento de la Gestión Directiva, con un Enfoque de Direccionamiento y Gerencia de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación. Este fortalecimiento se dará gracias al trabajo articulado entre cada una de las áreas de la entidad fortaleciendo las autoevaluaciones y los planes operativos anuales, apuntando a la mejora continua de la Institución. De esta manera se estimulara el proceso de calidad en la prestación del servicio de salud en la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación y en su área de influencia, brindándoles a los funcionarios de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación, el conocimiento pertinente para llevar acabo la atención de los usuarios de la mejor manera y con los más altos estándares de calidad.



*TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!*

**OBJETIVO:** Asegurar el mejoramiento continuo de la E.S.E, fortaleciendo las competencias y la pertinencia del cliente interno y la adherencia del cliente externo hacia la institución.

### **LINEAS DE ACCIÓN**

#### **1. Aseguramiento de la Idoneidad del Personal.**

Preocupados por la consecución, mantenimiento y renovación del talento humano idóneo que requiere la institución se pretenden fortalecer los procesos de administración del personal a través de implementación de manuales de reinducción, entrenamiento y capacitación.

Establecer un programa de capacitación para los empleados, el proceso se inicia con la elaboración del diagnóstico de necesidades mediante encuestas diligenciadas en cada dependencia y con la participación de sus colaboradores, luego se procede a la definición de prioridades con base en el análisis de las necesidades expuestas, cotejándolas con las políticas institucionales, con la proyección de la empresa, con las aspiraciones de los funcionarios y los conceptos de los directivos, conformándose luego el Plan de capacitación de la Empresa. Incluye capacitación formal e informal e involucra formación para el desarrollo organizacional, entrenamiento para el servicio, la calidad y complementación de la gestión humana.



*TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!*

2.	<b>Evaluación de cargos, retribución y administración de salarios</b> Las políticas y mecanismos que la empresa tiene actualmente para definir la remuneración de las personas vinculadas a ella son las establecidas por el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Protección Social para los cargos del área asistencial y algunos del área administrativa, e igualmente en lo que respecta a los incrementos salariales anuales de acuerdo a las directrices del Gobierno Nacional.
3.	<b>Participación, trabajo en equipo y comunicación</b> Anualmente se conformará el Plan Operativo de cada área de trabajo, en el cual se consignan las actividades y responsabilidades del área y de sus funcionarios. De esta forma se sensibiliza a los funcionarios de su participación en el logro de las metas institucionales. Se plantea el trabajo en equipo solo a través de la operatividad de cada uno de los comités que existen del Hospital, donde los integrantes participan activamente para optimizar sus resultados. Igualmente hay comunicación a través de las reuniones de estos comités.
4.	<b>Clima Laboral</b> Se pretende fortalecer el comité de Bienestar Social que lidera los programas de integración entre los funcionarios y actividades tendientes a satisfacer necesidades sociales y culturales tales como subsidio de capacitación, subsidio educativo, subsidio de antigüedad, subsidio mortuario, fondo rotativo de créditos, actividades recreativas y de integración. Además de esto se busca procurar a los empleados un sitio de trabajo digno y agradable, el hospital cuenta con una planta física adecuada y trabajamos para que este en óptimas condiciones.



*TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!*

**5. Responsabilidad social con la comunidad**

La entidad se preocupa por tener una presencia permanente y activa dentro de la comunidad adelantando programas Intra y extramurales que buscan dar solución a las necesidades de bienestar, seguridad, educación y salud a las personas de más escasos recursos. A través del contacto con líderes de las comunidades, madres comunitarias y otras organizaciones se identifican las necesidades más sentidas de la población y con la participación de la misma se emprenden acciones para contribuir en su solución.

En este orden de ideas se realizan capacitaciones en temas específicos a los sectores de población mencionadas, con base a las necesidades detectadas por parte de personal institucional o a través de entidades contactadas por el hospital.



*TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!*

## **2. Enfoque Administrativo y Financiero**

Este enfoque busca el fortalecimiento en el área Administrativa y Financiera de la E.S.E buscando básicamente el desarrollo de actividades que tengan por objeto la adecuada administración de recursos físicos y financieros de la institución. Dándole la estabilidad presupuestal que viabiliza la inversión y el mejoramiento en el cuatrienio de la entidad, tanto de infraestructura como de sostenibilidad financiera.



**OBJETIVO:** Lograr la sostenibilidad financiera y administrativa de la E.S.E. teniendo en cuenta los procesos e infraestructura física

**LINEAS DE ACCIÓN**

**1. Estandarización, recopilación y difusión de la documentación de los procesos administrativos**

Se verifica por medio de formatos establecidos, los cuales facilitan la agilización de los mismos. En la E.S.E se tienen definidos los procesos y procedimientos administrativos, sin embargo deben ser revisados y actualizados y generar mayor cumplimiento y adherencia al mismo.

**2. Seguimiento y control de procesos administrativos**

Las funciones de control se encaminan a mejorar la eficiencia, reduciendo los procesos y buscando mejorar la productividad contando con el manual de funciones. Las necesidades y prioridades frente a los productos de los procesos administrativos en mejora de la calidad y desempeño se realizarán a través de la evaluación del Plan Operativo Anual.

Cada área hará entrega de los logros obtenidos de manera trimestral de acuerdo a lo establecido en el plan operativo, se analizaran, se establecen las causas de los objetivos no alcanzados y se toman los correctivos.

**3. Control sobre recursos financieros:**

Se garantizará la aprobación del presupuesto en el que se tendrán en cuenta los ingresos que la entidad espera percibir por la venta de servicios de salud y la proyección de los gastos tratando de obtener ahorros operacionales, hasta la ejecución presupuestal que nos permite observar datos reales de la operatividad de la



institución.

Dentro de las dificultades que existen en los procesos presupuestales es que la información se genera de manera aislada por departamento y no funciona en red, lo cual le resta agilidad y oportunidad a la misma. Sin dejar de lado que la información es manual por lo que se hace necesario obtener un software que nos permita optimizar este punto que hace parte del eje financiero de la institución.

Actualmente en la E.S.E los costos se evalúan de manera global, por lo cual se hace necesaria la implementación de un sistema de costos por unidad de negocios de la institución, situación está que se podrá subsanar con la compra de un software contable, que se ajuste a las necesidades de la institución y que logre enlazar en módulos separados diversas áreas, por ejemplo, almacén, tesorería, facturación, e inclusive un módulo instalado en los consultorios para un mejor proceso de facturación.

En lo que tiene que ver con pasivos y cartera la ESE Hospital Departamental San Rafael de Fundación muestra que están debidamente soportados en su gran mayoría en sus archivos, y las que no se encuentran en proceso de Depuración Contable, para ajustar a la realidad y poder establecer que su exigibilidad es correcta o no. Cabe anotar, que el proceso de depuración contable de saldos en los estados financieros es un asunto de sumo cuidado y atención, esto porque una vez finalizada la Depuración Contable se observaran cambios en los saldos finales del Estados Financieros de la Entidad.

4. **Relación con proveedores**

En cuanto a la relación con los proveedores actualmente en la institución se lleva un proceso de selección de proveedores teniendo en cuenta los criterios de precios, calidad y oportunidad, sin embargo la oferta es reducida



	<p>debido a los antecedentes de demora en los pagos y que ha conllevado a procesos judiciales. Con el nuevo estatuto de contratación se deben adoptar nuevas modalidades de contratación, igual lo establece la Ley 1438 de 2011. Como es las compras conjuntas, por cooperativas o electrónicas..</p>
5.	<p><b>Control a Procesos Jurídicos</b></p> <p>El Hospital viene atravesando por debilidad en la defensa de los procesos jurídicos, en su mayoría por incumplimiento en el pago de compromisos adquiridos, pero igual existen procesos de reparación directa y restablecimiento del derecho que tienen probabilidad de éxito. Se implementaran las medidas para llevar el control y seguimiento periódico de los mismos y evitar repercusiones financieras por efecto de intereses o sanciones.</p>
6.	<p><b>Infraestructura</b></p> <p>Hablar de infraestructura en una entidad hospitalaria no solo hace referencia a la edificación de cada puesto de salud sino a las condiciones óptimas de cada uno de las áreas necesarias para la prestación de los servicios de salud.</p> <p>En la actualidad el Hospital presta atención de los servicios en el Municipio de Fundación y su área de influencia, los cuales cuentan con una sede para garantizar una buena atención; sin embargo, las condiciones de infraestructura de la entidad no son las adecuadas, al igual que se deben mejorar las condiciones de cada servicio para prestarlo con calidad y cumpliendo con todos los parámetros de habilitación</p>





*¡U SALUD EN NUESTRAS MANOS!!*

### **3. Enfoque de Cliente Asistencial.**

La segunda estrategia que busca atender este Plan de Desarrollo Institucional de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación, es la Gestión Clínica o **Enfoque de Cliente Asistencial** de la E.S.E, que tiene como objetivo y razón de ser de la institución prestar servicios de salud mediante la implementación de Sistema de Garantía de la Calidad con énfasis en la Acreditación. A través de un mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos y el fortalecimiento de los programas institucionales en este cuatrienio.



**OBJETIVO:** Ofrecer atención humanizada para satisfacer necesidades y expectativas del cliente asistencial tanto interno como externo, ofertando servicios con calidad.

### **LINEAS DE ACCIÓN**

**1. Definición y documentación de estándares de atención**

Actualmente la E.S.E. cuenta con Protocolos de Atención en cada una de las áreas de Urgencias, consulta externa, hospitalización, los cuales fueron realizados teniendo en cuenta las patologías que con mayor frecuencia se presenten en la región; con el fin de garantizar el buen resultado de los procesos Asistenciales.

Para los procesos de valoración y diagnóstico del paciente existe un funcionario responsable. El alcance de cada procedimiento llega hasta los límites de nuestro nivel de complejidad o nuestros recursos. De igual manera, los procesos para la atención del paciente por laboratorio clínico y por el servicio de radiología, esenciales para decidir conductas en algunos casos, también han sido elaborados. La terapéutica está ceñida a la lista de medicamentos del Plan Obligatorio de Salud.

**2. Seguimiento y control de los procesos de atención**

Existe una metodología definida para evaluar la aplicación de las diferentes guías, procedimientos y protocolos, a través de los diferentes comités y también el área de Control Interno y la Gerencia realizan monitoreo periódicos en todos los servicios. En caso de encontrar problemas, se detectan las causas, se busca la solución en el menor lapso posible y se dictan los correctivos para evitar la reincidencia.



*TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!*

3.	<p><b>Capacitación y educación a los usuarios</b></p> <p>Este es un proceso a través del cual se quiere fortalecer la relación de la institución con los usuarios a través de la promoción y consolidación de procesos de participación social</p> <p>En la E.S.E. se dispone de una trabajadora social que es la responsable de estas acciones, el proceso SIAU requiere de seguimiento y control. Se utilizan instrumentos escritos aplicados al usuario y a su familia, en el momento del egreso de la institución, encuestas realizadas directamente al usuario por parte de la funcionaria del SIAU, las cuales al final son evaluadas para medir el nivel de satisfacción del usuario.</p> <p>Crear y fortalecer un programa de Citas telefónicas para mejorar la accesibilidad y oportunidad del usuario a nuestros servicios y desagregar estas funciones del SIAU.</p>
4.	<p><b>Control sobre medicamentos y suministros médicos</b></p> <p>En la E.S.E se llevan mecanismos de control de medicamentos, pero estos son manuales y se encuentran ya obsoletos, entonces de acuerdo a la estrategia de modernización administrativa se requiere la sistematización de la farmacia, para que de esta manera el control sea mucho más efectivo y oportuno y facturando diariamente según el consumo de los usuarios en los diferentes servicios.</p>
5.	<p><b>Tecnología adecuada</b></p> <p>Por la E.S.E. una entidad de mediana complejidad, en donde los procedimientos y cirugías que se les realiza a los usuarios van de la mano con equipos idóneos y con cierto grado tecnología que permiten la calidad de la atención en salud. Se llevara a cabo un plan de adquisición de dichos equipos tecnológicos en la medida en que los recursos financieros lo permitan teniendo en cuenta la prioridad de los mismos</p>



*TU SALUD EN NUESTRAS MANOS!!*

Estas tres estrategias y sus líneas de acción, hacen parte de la intención de articular el Plan de Desarrollo Institucional de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación 2016 - 2020 con el Plan de Gestión del Doctor **DARWIN AVILA SIERRA**, para este mismo periodo estableciendo estrategias y metas para cada una de las actividades que se van a realizar y permitir su seguimiento, evaluación, medición y acciones correctivas en cada uno de los periodos programados. Así mismo, este Plan de Desarrollo Institucional, dejara como constancia los Planes Operativos Anuales (POA) para cada uno de los periodos facilitando las tareas por cada una de las áreas de la institución, permitiendo el mejoramiento y crecimiento continuo, esperado desde la Gerencia, el Área Administrativa y Área Misional.

Además que en el desarrollo del POA, se encontrara detallado el Cuadro de Mando Integral (CMI), donde se describirán las actividades, el modo de evaluación, los indicadores y metas de los objetivos y líneas de acción de cada una de las estrategias.

**DARWIN AVILA SIERRA**

**Gerente.**

**E.S.E Hospital Departamental San Rafael**

**“Tu Salud en Nuestras Manos”**