



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación
Nit. 891.780.008-7
Tu Salud En Nuestras Manos



PLAN OPERATIVO ANUAL- POA 2017

DARWIN AVILA SIERRA
GERENTE

E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE FUNDACION

FUNDACION
DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA

gerencia@hospitalsanrafaelfundacion.gov.co

hospitalsanrafaelfundacion.gov.co

Calle 16 # 5 a - 46-fundación, Magdalena



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación

Nit. 891.780.008-7

Tu Salud En Nuestras Manos



PLAN OPERATIVO ANUAL- POA

2017

- **NOMBRE DE LA EMPRESA:** ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL.
- **NIT:** 891780008-7
- **NIVEL DE ATENCION:** II
- **CARECTER TERRITORIAL:** PUBLICA – DEPARTAMENTAL
- **MUNICIPIO DE SEDE PRINCIPAL:** FUNDACION
- **CODIGO DEL PRESTADOR:** 4728800091
- **INFORMACION DEL GERENTE ACTUAL:** DARWIN AVILA SIERRA

MISIÓN

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.

VISIÓN

Para el 2020 ser reconocidos como la mejor empresa prestadora de servicios de salud de mediana complejidad en toda la región; y a través del mejoramiento continuo de la calidad de los servicios prestados, el desarrollo científico, la docencia de servicios, la seriedad, el trabajo en equipo y en la atención brindada a nuestros pacientes en marcadas en una política de seguridad del paciente.

POLÍTICA DE CALIDAD

La E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Fundación como prestadora de servicios de salud de segundo nivel 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

gerencia@hospitalsanrafaelfundacion.gov.co

hospitalsanrafaelfundacion.gov.co

Calle 16 # 5 a - 46-fundación, Magdalena



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación

Nit. 891.780.008-7

Tu Salud En Nuestras Manos



usuarios, la comunidad, los clientes internos y demás interesados, con personal ético, competente y comprometido; disposición de tecnología y uso adecuado de los recursos, 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.

PRINCIPIOS CORPORATIVOS

La empresa rige su desempeño por los siguientes principios:

- **Respeto a la dignidad humana:**
Cosiste 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.
- **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.
- **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.

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

La E.S.E. Hospital Departamental San Rafael de Fundación se compromete a brindar a una atención centrada en nuestros usuarios y su familia, en la búsqueda permanente de la complacencia de sus expectativas ofreciendo una atención con

gerencia@hospitalsanrafaelfundacion.gov.co

hospitalsanrafaelfundacion.gov.co

Calle 16 # 5 a - 46-fundación, Magdalena



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación

Nit. 891.780.008-7

Tu Salud En Nuestras Manos



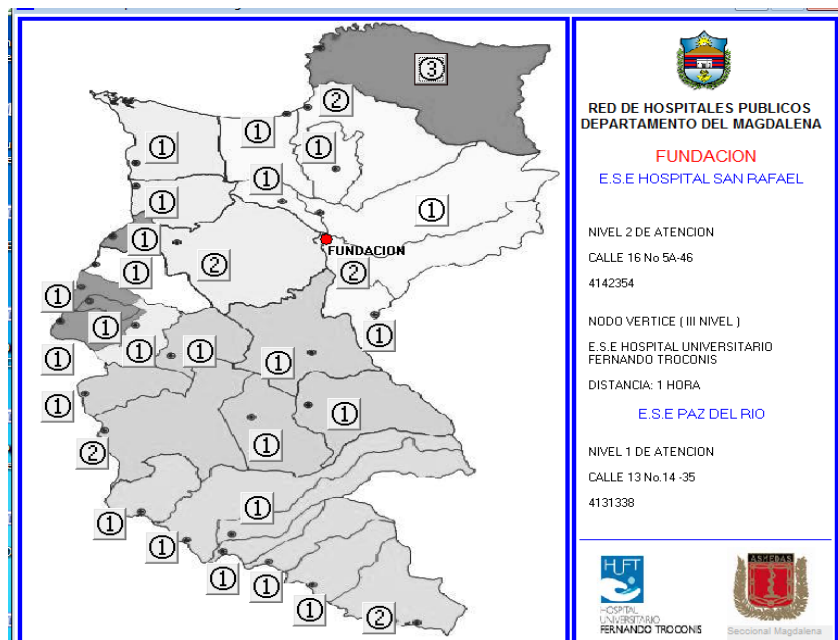
calidez humana donde protegemos la vida de cada ser humano que ingrese a nuestra institución y satisfacemos sus necesidades psicológicas, físicas y sociales.

POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

En la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Fundación nos comprometemos a brindar una atención segura que minimice los riesgos y prevenga la ocurrencia de eventos adversos durante el proceso de atención en salud del paciente; a través de un programa de seguridad basado en la gestión del riesgo, la promoción de la cultura justa de seguridad, la implementación de prácticas seguras y la gestión de eventos relacionados con la seguridad del paciente, que conlleve al aprendizaje organizacional y el mejoramiento continuo de los procesos; involucrando al paciente y su familia en el autocuidado de su seguridad y dando cumplimiento a los requisitos normativos.

ZONA DE REFERENCIA

La ESE Hospital Departamental San Rafael, es una ESE de referencia según la Red del Departamento para las ESE de San Angel, Algarrobo, Aracataca, El Retén, Zona Bananera además del mismo municipio de Fundación y a él confluyen pacientes que requieren atención de mediana complejidad de esos municipios referentes, lo anterior en cumplimiento del Documento de Red en donde la ESE pertenece a la Zona Norte.



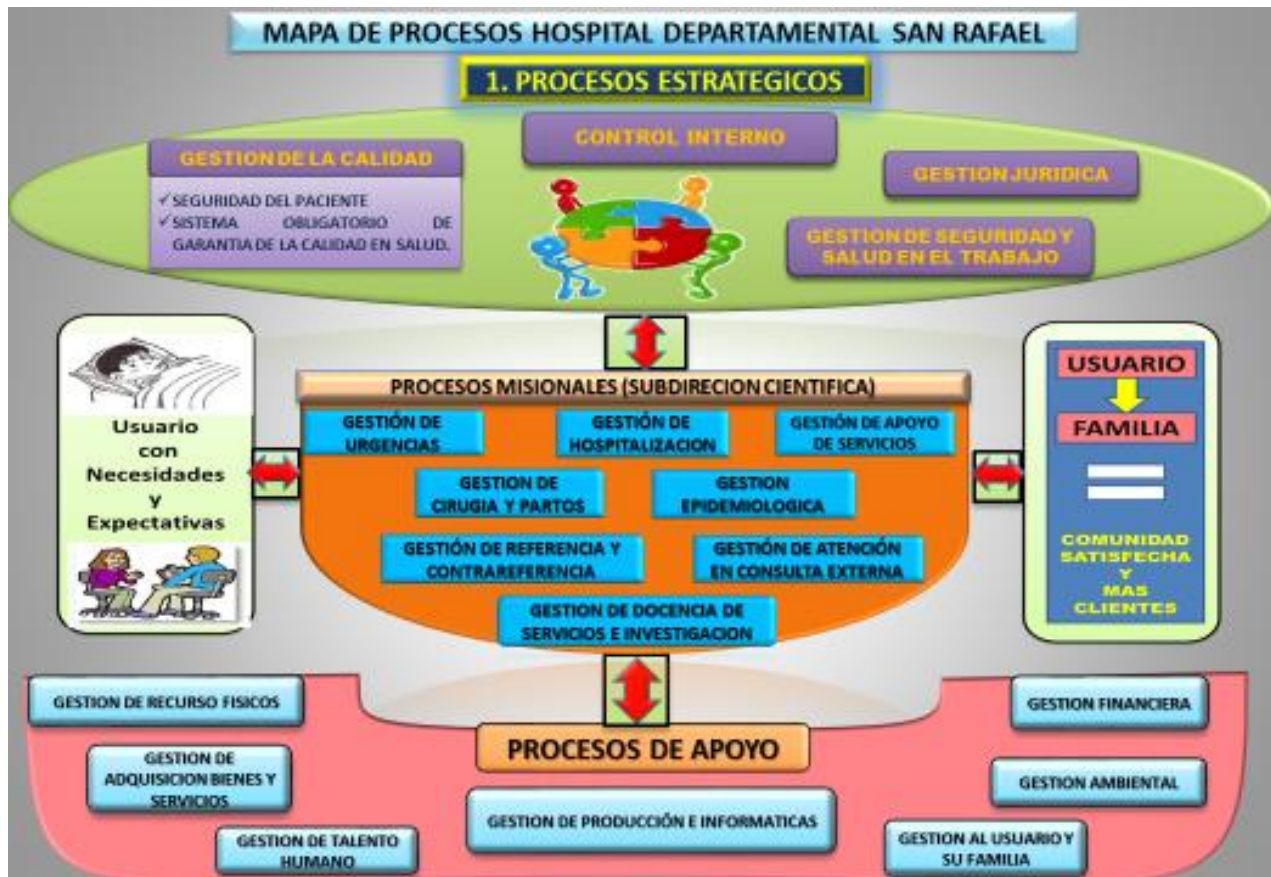
gerencia@hospitalsanrafaelfundacion.gov.co

hospitalsanrafaelfundacion.gov.co

Calle 16 # 5 a - 46-fundación, Magdalena



MAPA DE PROCESOS



ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES

Las estrategias de nuestra institución, en lo que respecta a las actividades que se aplicarán en el desarrollo de este documento, responderán básicamente a las disposiciones de los Estándares de la Resolución 4408 de 2018, en lo que se intenta responder a cada uno de los criterios del mismo.

FORTALECIMIENTO DE DIRECCIÓN Y GERENCIA.

El direccionamiento de la entidad está ligado a los lineamientos que permitan orientar el que hacer de la E.S.E en el corto, mediano y largo plazo, permitiendo direccionar cada una de las áreas. Asimismo, busca planear, proyectar, desarrollar y ejecutar planes y programas que beneficien a la institución su personal y a los usuarios.



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación

Nit. 891.780.008-7

Tu Salud En Nuestras Manos



De esta manera la Gerencia incorpora su gestión y compromiso con la entidad para la creación y aprobación de políticas que tenga como resultado programas y proyectos efectivos y significativos para la población que se atiende en la E.S.E Hospital San Rafael de Fundación.

Objetivo:

- Buscar, medir y establecer las actividades encaminadas al cumplimiento de los principios de planeación y calidad, así como de la Gestión Gerencial que se dé en el marco de cada una de las vigencias planteadas, la suscripción de proyectos y la efectividad en la ejecución de los mismos.

Línea de Acción:

- Implementar el sistema de Gestión de Calidad en la institución promoviendo la actualización y mejoramiento de las áreas
- Promoción de la auditoria para el mejoramiento de la calidad en la atención en salud.

FORTALECIMIENTO FINANCIERO.

La E.S.E cuenta con área administrativa que identifica, capacita y orienta al personal Administrativo y Misional a fin de dar a conocer el panorama estratégico de la entidad, fortaleciendo los procesos y procedimientos internos, dando a conocer la vocación de servicio y la capacitación técnica – profesional para dotar de calidad cada una de las áreas administrativas de la E.S.E.

Objetivo:

- Contribuir al mejoramiento de cada uno de los procesos, incentivando la actualización, el autocontrol y la imagen interna y externa de la institución.

Línea de Acción:

- Fortalecer el área de atención al usuario (SIAU).
- Estructurar y operativizar los comités administrativos de la entidad.
- Seguimiento a la oportunidad y consistencia en la rendición de informes a los diferentes entes de vigilancia y control.
- Oportunidad en el reporte de información en cumplimiento del Decreto 2193 de 2004.
- Fortalecimiento del Área administrativa y Financiera

gerencia@hospitalsanrafaelfundacion.gov.co

hospitalsanrafaelfundacion.gov.co

Calle 16 # 5 a - 46-fundación, Magdalena



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación

Nit. 891.780.008-7

Tu Salud En Nuestras Manos



FORTALECIMIENTO A LOS PROCESOS DE CLIENTE ASISTENCIAL.

La prestación de los servicios de la Salud de la E.S.E es el eje fundamental y Misional de la entidad. Con esta estrategia se busca prestar el servicio con una mejora continua y con unos estándares de calidad y de habilitación que permitan el crecimiento continuo en pro del bienestar de los usuarios.

Objetivo:

- Actualizar, modernizar y dar un enfoque en el cliente externo e interno de esta institución promoviendo programas en pro de beneficiar a los usuarios del primer nivel de atención, en aras de garantizar la atención a la población que lo requiera.

Línea de Acción:

- Fortalecimiento de los Programas.
- Actualizar y fortalecer los procesos en cada una de las áreas misionales de la entidad.
- Mejorar y Fortalecer el Sistema General de Garantía de la Calidad.
- Implementar la Política de Seguridad del Paciente, eventos adversos.

A continuación, se relacionan cada uno de los procedimientos que componen cada uno de los lineamientos que se pretenden cubrir para esta vigencia 2017:

gerencia@hospitalsanrafaelfundacion.gov.co

hospitalsanrafaelfundacion.gov.co

Calle 16 # 5 a - 46-fundación, Magdalena



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación
Nit. 891.780.008-7
Tu Salud En Nuestras Manos



OBJETIVO	LINEA DE ACCION	ACTIVIDAD	REGISTRO	INDICADOR	RESPONSABLE
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Aseguramiento de la Idopneidad del personal	Verificación de títulos en un 90%.	PANTALLAZOS DE REGISTROS	Numero total de hojas de vidas asistenciales verificadas / numero total de hojas de vidas asistenciales.	RECURSOS HUMANOS
	Evaluacion de cargos, retribucion y administracion de honorarios.	Verificación y ajustes a valor contractual.	ACTAS	Renovacion de contrato personal / Revision hojas de vida	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	Clima Laboral	Socializaciones y 10 capacitaciones sobre temas laborales.	ACTAS	Capacitacion dictadas / Numeros de capacitaciones programadas.	RECURSOS HUMANOS
ADMINISTRATIVO	Seguimiento y control de procesos administrativos.	Rediseño del mapa de procesos y plataforma institucional.	DOCUMENTOS	Nominal	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
		Manual de procesos y procedimiento.	MANUALES	Nominal	
	Control sobre recursos financieros	Mejoramiento proceso de facturacion y radicacion oportuna.	ACTAS	(Radicacion total / Total de facturacion año actual) / (Radicaion total / Total de facturacion año anterior)	
		Depuracion de 80% cuentas por cobrar.	ACTAS	Numeros de actas firmadas / Numero de Eps	
	Relacion con Proveedores	Acuerdos de pagos.	ACTAS	Numeros de acuerdos de pagos firmados / Numero de acuerdo de pagos por firmar	



E.S.E. Hospital Departamental San Rafael De Fundación
Nit. 891.780.008-7
Tu Salud En Nuestras Manos



OBJETIVO	LINEA DE ACCION	ACTIVIDAD	REGISTRO	INDICADOR	RESPONSABLE
	Control a procesos juridicos	Segumientos a los juzgados.	CERTIFICACION	Nominal	JURIDICA
		Respuesta oportuna y a tiempo de derechos de peticion y tutelas.	CERTIFICACION	Nominal	
ASISTENCIAL	Definicion y documentacion de estándares de atencion.	Autoevaluacion	ACTAS	Nominal	CALIDAD
		Construccion del PAMEC	ACTAS	Nominal	
		Activacion de los comites de calidad, historias clinicas, COVE, GAGAS.	ACTAS	Nominal	
	Seguimiento y control de los procesos seguridad del paciente.	Distintivo de identificacion	FOTOGRAFIAS	Nominal	
		Planilla de identificacion	FOTOGRAFIAS	Nominal	
		Capacitacion y / o instruccion al autocuidado DE LOS PACIENTES.	FOTOGRAFIAS	Nominal	
		Lavados de tanques de agua.	FOTOGRAFIAS	Nominal	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
	Capacitacion y educacion a los usuarios.	Capacitacion y / o charlas sobre temas asistenciales.	ACTAS	Nominal	RECURSOS HUMANOS - CALIDAD
		Capacitaciones Triage.	ACTAS	Nominal	CALIDAD
	Control sobre medicamentos y suministros médicos.	Convenios compras conjuntas.	CONVCENIOS	Nominal	FINANCIERA
	Dotacion de equipos e insumos.	Adquisicion de ropa cama y quirurjica.	FOTOGRAFIAS	Numero de ropa de cama y quirurjica adquirida / Total de camas.	GERENCIA
		Compras de equipos biomedicos.	FOTOGRAFIAS	Nominal	