



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



PLAN OPERATIVO ANUAL- POA 2018

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

2018

- **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



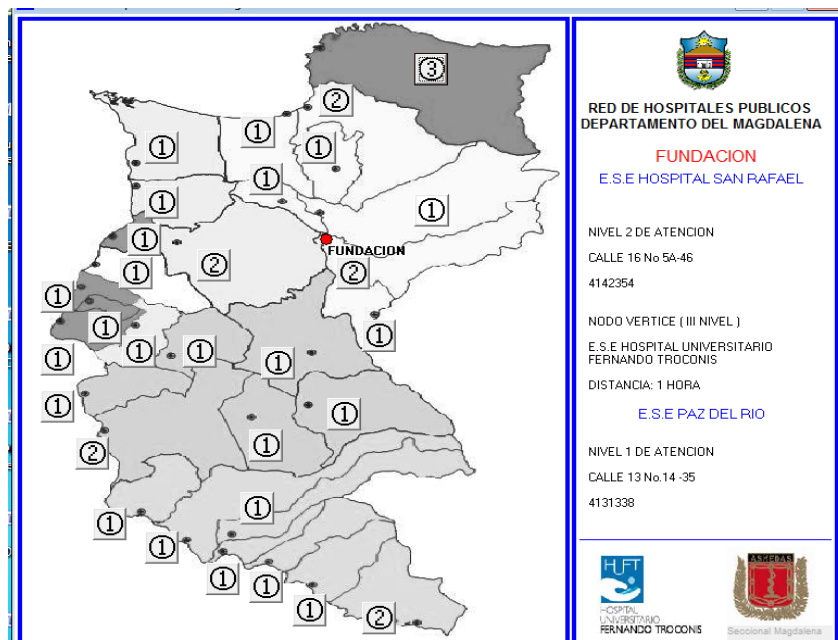
calidez humana donde protegemos la vida de cada ser humano que ingrese a nuestra institución y satisfacemos sus necesidades psicológicas, físicas y sociales.

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.



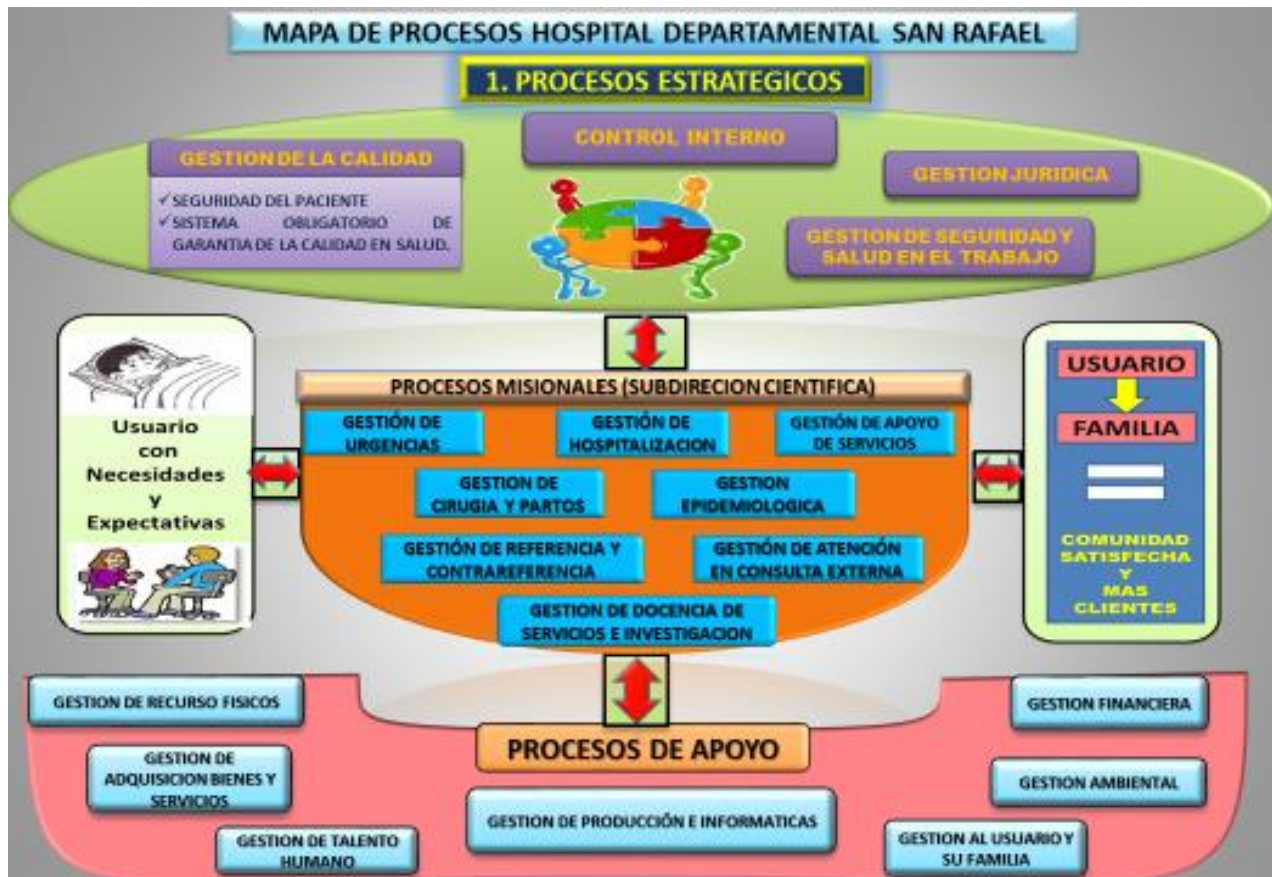
gerencia@hospitalsanrafaelfundacion.gov.co

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 2018:

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	META
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Autoevaluación	Autoevaluación	ACTAS	Nominal	CALIDAD	100%
		Construcción del PAMEC	ACTAS	Nominal	CALIDAD	100%
ADMINISTRATIVO	Seguimiento y control de procesos administrativos.	Adquisición de software integral	CONTRATO	Nominal	GERENCIA	100%
		Instalación del software integral	ACTAS DE SEGUIMIENTO	Nominal	GERENCIA - SUBDIRECCION MEDICA - FINANCIERA	100%
		Adecuación área de archivo administrativo general	FOTOGRAFIAS	Nominal	ADMINISTRACION	100%
		manual de procesos y procedimientos	MANUAL	Nominal	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	100%
	Control sobre recursos financieros	Mejoramiento proceso de facturación y radicación oportuna.	ACTAS	(Radicación total / Total de facturación año actual) / (Radicación total / Total de facturación año anterior)	FACTURACION	90%



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	META
	Cartera	Depuración de 80% cuentas por cobrar.	ACTAS	Números de actas firmadas / Numero de Eps	FINANCIERA	80%
	Dotación de equipos	Compra de equipos de oficina (computadores y escritorios)	ACTAS	Nominal	RECURSOS HUMANOS - CALIDAD	100%
	Relación con Proveedores	Acuerdos de pagos.	ACTAS	Números de acuerdos de pagos firmados / Numero de acuerdo de pagos por firmar	JURIDICA - FINANCIERA	100%
	Control a procesos jurídicos	Seguimientos a los juzgados.	CERTIFICACION	Nominal	JURIDICA	100%
	Seguimiento a	Crear y socializar en código de ética y buen gobierno	DOCUMENTO	Nominal	JURIDICA	100%
		Respuesta oportuna y a tiempo de	CERTIFICACION	Nominal	JURIDICA	100%



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	META
		derechos de petición y tutelas.				
	Servicio al cliente	Aplicación de formato de encuesta de satisfacción para el cliente interno, de acuerdo a los resultados realizar retroalimentación con planes de mejoramiento.	ACTAS	Nominal	RECURSOS HUMANOS - CALIDAD	100%
		Adquirir un instrumento que permita mostrar al usuario el tiempo aproximado de espera de consulta (publicado) el N° de usuarios atendidos y que esperan para consulta (turnos)	ACTAS	Nominal	GERENCIA - SIAU - ADMINISTRACION - CALIDAD	100%



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



OBJETIVO	LÍNEA DE ACCIÓN	ACTIVIDAD	REGISTRO	INDICADOR	RESPONSABLE	META
ASISTENCIAL		Seguimiento a los comités de calidad, historias clínicas, COVE, GAGAS.	ACTAS	Nominal	CALIDAD	100%
	Definición y documentación de estándares de atención.	Crear y socializar el mapa de riesgos a nivel institucional de los servicios de urgencias y hospitalización, priorizando riesgos críticos y medición del impacto, con énfasis en el autocuidado.	ACTAS	Nominal	CALIDAD	100%
	Seguimiento y control de los procesos seguridad del paciente.	Socializar la ruta de atención materno perinatal con énfasis en el apoyo y asesoría a la gestante y su familia,	ACTAS	Nominal	CALIDAD	100%



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	META
		permitiendo el acompañante a la gestante al momento del parto y contar con un profesional en psicología para apoyo en caso que se requiera.				
		Realizar socialización del diligenciamiento del consentimiento informado. Durante las rondas de seguridad, revisar los consentimientos informados diligenciados en hospitalización, verificando el correcto diligenciamiento,	FOTOGRAFIAS	Nominal	CALIDAD	100%



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	META
		realizando cuestionamiento al usuario con respecto a su comprensión del procedimiento.				
	Control sobre medicamentos y suministros médicos.	Convenios compras conjuntas.	CONVENIO	Nominal	FINANCIERA	100%
	Dotación de equipos e insumos.	Adquisición de ropa cama y quirúrgica.	FOTOGRAFIAS	Numero de ropa de cama y quirúrgica adquirida / Total de camas.	GERENCIA	100%
		Compras de equipos biomédicos.	FOTOGRAFIAS	Nominal	GERENCIA	100%
	Adecuación de infraestructura	Adecuación de la sala de	ACTAS	Nominal	GERENCIA	100%



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	META
		recuperación quirúrgica				
		Adecuación de cuartos hospitalarios VIP	ACTAS	Numero de cuartos hospitalarios VIP habilitados / número de cuartos hospitalarios VIP por adecuar	GERENCIA	100%
	Adquisición de automotor	proyecto adquisición de ambulancia	RADICADO	NOMINAL	GERENCIA	100%