ESE HOSPITAL DEL SUR ITAGÜÍ	FORMATO PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN SERVICIOS URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA 2019	**Código:** 1006-13-002 **Versión:** 4 **Fecha de Actualización:** Enero de 2019 **Elaborado por:** Lider de Calidad

OBJETIVOS:
- Ser reconocidos como un Hospital Seguro con atención Humanizada
- Fortalecer la Gestión de la Calidad en la Organización con énfasis en el autocontrol de los procesos y la atención Humanizada y Segura.
- Fortalecer la Gestión del Riesgo tanto en los procesos asistenciales como administrativos.

METAS:
- Gestionar por lo menos el 97.5% de los eventos adversos presentados, en forma oportuna
- Mantener la ocurrencia de eventos adversos por debajo del 1% en las atenciones
- Lograr una efectividad de los planes de mejora para eventos adversos >o= 80%
- Mejorar la oportunidad en Urgencias para atención Triage 2, 30 Min
- Satisfacción con accesibilidad para conseguir cita CE, 92.5%
- Obtener una calificación de estándares por encima de 3.5 del Cliente asistencial
- Procesos prioritarios con mecanismos de control establecidos y trazabilidad de 4 años, 90
- Lograr una adherencia a procesos del 90%

ESTRATEGÍAS	% Estrategias	ACTIVIDADES	% Actividades	TAREAS	% Tareas	RESPONSABLE	Sede SP	Sede SM	Sede Cal	Sede Ext	Presupuesto
Estrategia 1 **Fortalecer la atención humanizada y segura en la prestación de los servicios de salud encomendados**	100%	Actividad 1.1 Fortalecer el enfoque de los procedimientos de los servicios de ambulatorios y hospitalarios	20%	Tarea 1.1.1 Actualizar los procedimientos de los servicios de urgencias y consulta externa con enfoque de riesgo y mecanismos de control.	100%	Coordinación Médica	X	X	X	X	Incluído en la operación habitual
		Actividad 1.2 Fortalecer la adherencia a las guias de practica clinica adoptadas en la ESE	20%	Tarea 1.2.1 Medición de la adherencia a guias y protocolos de los servicios de urgencias y consulta externa.	50%	Coordinación Médica	X	X	X	X	Incluído en la operación habitual
				Tarea 1.2.2 Retroalimentación individual según hallazgos obtenidos en la auditoria de adherencia a guias y protocolos.	50%	Coordinación Médica	X	X	X	X	Incluído en la operación habitual
		Actividad 1.3 Mejorar la oportunidad y accesibilidad en el servicio de urgencias	20%	1.3.1 Gestionar de manera permanente actividades tendientes a mejorar la oportunidad promedio en minutos realizar triage en el servicio de urgencias	50%	Coordinación Médica	X	X	X	X	Incluído en la operación habitual
				1.3.2 Gestionar de manera permanente actividades tendientes a mejorar la oportunidad promedio en minutos para ser atendido en urgencias	50%	Coordinación Médica	X	X	X	X	Incluído en la operación habitual
		Actividad 1.4 Mejorar la satisfacción en el servicio de consulta externa	20%	Tarea 1.4.1 Retroalimentación al personal del servicio de consulta ambulatoria en las reuniones de servicio de los hallazgos encontrados en el indice combinado de satisfacción y las encuentas de satisfacción.	50%	Coordinación Médica	X	X	X	X	Incluído en la operación habitual
				Tarea 1.4.2 Lograr un cumplimiento del 80% en los planes de mejora de las encuestas de satisfacción del servicio de consulta ambulatoria	50%	Coordinación Médica	X	X	X	X	Incluído en la operación habitual
		Actividad 1.5 Prestar servicios de salud Humanizados	20%	Tarea 1.5.1 Mantener en el programa de humanización en los diferentes servicios, presentar informe de los patrullajes realizados.	100%	Coordinación Médica	X	X	X	X	Incluído en la operación habitual
1	100%	5		8							

PROGRAMACION

TAREAS	Trim 1 Ene	Trim 1 Feb	Trim 1 Mar	Trim 2 Abr	Trim 2 May	Trim 2 Jun	Trim 3 Jul	Trim 3 Ago	Trim 3 Sep	Trim 4 Oct	Trim 4 Nov	Trim 4 Dic
Tarea 1.1.1			X									
Tarea 1.2.1				X				X				X
Tarea 1.2.2					X				X			
1.3.1				X				X				X
1.3.2				X				X				X
Tarea 1.4.1		X		X		X		X			X	
Tarea 1.4.2						X						X
Tarea 1.5.1				X			X			X		
	2			8			6			6		

Cumplimiento (Evalúe de 0 a 1)

TAREAS	Trim 1 Ene	Trim 1 Feb	Trim 1 Mar	Trim 2 Abr	Trim 2 May	Trim 2 Jun	Trim 3 Jul	Trim 3 Ago	Trim 3 Sep	Trim 4 Oct	Trim 4 Nov	Trim 4 Dic
Tarea 1.1.1												
Tarea 1.2.1												
Tarea 1.2.2												
1.3.1												
1.3.2												
Tarea 1.4.1												
Tarea 1.4.2												
Tarea 1.5.1												
	#¡DIV/0!			#¡DIV/0!			#¡DIV/0!			#¡DIV/0!		

TAREAS	Seguimiento 1 Trim Fecha % Tar	% Act	% Est	0.0% Observaciones	Seguimiento 2 Trim Fecha % Tar	% Act	% Est	0.0% Observaciones	Seguimiento 3 Trim Fecha % Tar	% Act	% Est	0.0% Observaciones	Seguimiento 4 Trim Fecha % Tar	% Act	% Est	0.0% Observaciones
Tarea 1.1.1	0%				0%				0%				0%			
Tarea 1.2.1	0%				0%				0%				0%			
Tarea 1.2.2	0%	0.0%			0%	0.0%			0%	0.0%			0%	0.0%		
1.3.1	0%		0.0%		0%		0.0%		0%		0.0%		0%		0.0%	
1.3.2	0%				0%				0%				0%			
Tarea 1.4.1	0%				0%				0%				0%			
Tarea 1.4.2	0%	0%			0%	0.0%			0%	0.0%			0%	0.0%		
Tarea 1.5.1																

Nombre y Firma de los dueños del plan: Beatriz Elena Montoya Serrano

RESPONSABLE: COORDINACIÓN MÉDICA - SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA