



**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: Líder 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 >= 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%

ESTRATEGIAS	%Estrategias	ACTIVIDADES	%Actividades	TAREAS	%Tareas	RESPONSABLE	Sede				Presupuesto	PROGRAMACIÓN															
							SP	SM	Cal	Ext		Trim 1			Trim 2			Trim 3			Trim 4						
												Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic				
Estrategia 1 Fortalecer la atención humanizada y segura en la prestación de los servicios de salud ambulatorios	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	Incluido en la operación habitual			X													
		Actividad 1.2 Fortalecer la adherencia a las guías de práctica clínica adoptadas en la ESE	20%	Tarea 1.2.1 Medición de la adherencia a guías y protocolos de los servicios de urgencias y consulta externa.	50%	Coordinación Médica	X	X	X	X	Incluido en la operación habitual				X				X							X	
				Tarea 1.2.2 Retroalimentación individual según hallazgos obtenidos en la auditoría de adherencia a guías y protocolos.	50%	Coordinación Médica	X	X	X	X	Incluido en la operación habitual				X					X							
		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	Incluido en la operación habitual				X					X							X
				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	Incluido en la operación habitual				X						X						
		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 índice combinado de satisfacción y las encuestas de satisfacción.	50%	Coordinación Médica	X	X	X	X	Incluido en la operación habitual		X		X		X			X							X
				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	Incluido en la operación habitual						X										
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	Incluido en la operación habitual				X			X							X				
1	100%	5		8							2		8		6									6			

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

RESPONSABLE: COORDINACIÓN MÉDICA - SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA