



FORMATO PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN (Odontología) (2018)

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:

Mantener los dientes permanentes en > 18 años en el 60% o más (Usuarios Salud Oral de la ESE)
 Ser reconocidos como hospital seguro en el municipio con el usuario como gestor de su seguridad
 Gestionar no menos del 92.5% 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 >= 75%
 Obtener una calificación de estándares por encima de 3.2 del Cliente asistencial
 Política de Seguridad > o = 95%
 Indicador de Humanización > o = a 92%
 Lograr una adherencia a procesos del 90%
 Lograr una efectividad de los planes de mejora para eventos adversos >= 80%

ESTRATEGÍAS	% Estrategias	ACTIVIDADES	% Actividades	TAREAS	% Tareas	RESPONSABLE	Sede			
							SP	SM	Cal	Ext
1. Fortalecer la atención humanizada y segura en la prestación de los servicios de salud encomendados	30%	1.1. Prestar servicios de salud Humanizados	25%	1.1.1. Reentrenar el personal del servicio en la política de Humanización de los servicio	15%	Talento Humano	X	X	X	
				1.1.2. Hacer seguimiento a las manifestaciones del público en relación a la vulneración de derechos y maltrato	15%	Odontólogo	X	X	X	
				1.1.3. Garantizar el acceso al servicio, mediante el Call Center, Citas presenciales, Citas de control, prenatal, Citas de población priorizada, impactando la satisfacción	15%	Call Center - PyD - TH Odontología	X	X	X	
				1.1.4. Realizar la demanda inducida cumpliendo con la meta establecida para cada funcionario	20%	TH Odontología	X	X	X	
				1.1.4. Hacer seguimiento permanente del comportamiento de las citas, la satisfacción del público y tomarlas medidas con todos los actores del proceso	20%	Call Center - PyD - TH Odontología	X	X	X	
				1.1.5. Retroalimentar al TH del servicio en las reuniones primarias	15%	Odontólogo	X	X	X	
		1.2.1. Reentrenar al personal en el proceso actualizado de Recepción y Asignación de Citas (Programadas y por Urgencia)	25%	Odontólogo	X	X	X			

		1.2. Brindar una atención oportuna al paciente que consulta por urgencias de odontología y que cumple con los criterios de esta atención. (Dolor agudo, Hemorragia, Trauma y Fracturas que ameritan atención por urgencias)	0.25	1.2.2. Reforzar la clasificación del paciente Urgente mediante el uso de la escala de Caras de Wong Baker (y las condiciones de priorización de paciente, según la política institucional)	20%	TH Odontología	X	X	X	
				1.2.3. Publicar en sala de espera los criterios para la atención por Urgencias de Odontología	20%	Comunicadora	X	X	X	
				1.2.4. Hacer seguimiento permanente del comportamiento de las citas, la satisfacción del público la oportunidad de la atención y tomar las medidas necesarias cuando se encuentre alguna desviación.	20%	Odontólogo	X	X	X	
				1.2.5. Retroalimentar al TH del servicio en las reuniones primarias	15%	Odontólogo	X	X	X	
2. Fortalecer la Gestión del Riesgo tanto en los procesos asistenciales como administrativos	40%	2.1. Prestar servicios de salud seguros	25%	2.1.1. Reinducción y Reentrenamiento en Procesos y Políticas institucionales, Orientación al usuario (Resarcimiento) y Manejo de los diferentes software, Seguimiento a riesgos, CNT-P (notas clínicas y documentación anexa)	25%	TH Odontología	X	X	X	
				2.1.2. Analizar todos los reportes de gestión del riesgo	25%	Odontólogo del Comité Seguridad	X	X	X	
				2.1.2. Elaborar el 100% de los planes de mejora y contingencia que apliquen a los eventos presentados, involucrando al personal quien debe proponer e implementar las acciones de mejora	25%	TH Odontología	X	X	X	
				2.1.3. Involucrar al personal para que desde su experiencia retroalimenten el grupo y sean quienes propongan e implementen las acciones de mejora	15%	TH Odontología	X	X	X	
				2.1.4. Hacer los ajustes administrativos necesarios para evitar la ocurrencia de eventos prevenibles	10%	TH Odontología	X	X	X	
3. Fortalecer el Sistema de Garantía de Calidad con énfasis en la aplicación de mecanismos de control a cada uno de los procesos establecidos	30%	3.1. Mejora los resultados de la adherencia a los procesos establecidos	25%	3.1.1. Contribuir, para obtener una calificación =>3,2 para el 2018 en los estándares cliente asistencial	10%	TH Odontología	X	X		
				3.1.2. Mantener la adherencia a procesos > 90%	20%	TH Odontología	X	X	X	
				3.1.3. Lograr una calificación final del plan de acción según evaluación de control interno > 94%	20%	TH Odontología	X	X	X	
				3.1.4. Hacer la evaluación de desempeño y planes de mejora individual según lo encontrado en cada semestre	15%	Odontólogo	X	X	X	
				3.1.4. Hacer seguimiento a los criterios de cumplimiento del objetivo y criterios en calidad y pertinencia de los prestadores o terceros	15%	Odontólogo	X	X	X	
				3.1.5. Retroalimentar al personal del servicio en los aspectos encontrados y logrados	10%	Odontólogo	X	X	X	
				3.1.6. Hacer los ajustes necesarios	10%	Odontólogo	X	X	X	
3	100%	4		23						