PLAN DE TRABAJO 2019

Admisiones y call center

Objetivo institucional al cual contribuye :
Línea estratégica 1: ***DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA*** Ubicar a la institución en un importante nivel de desarrollo, con el apoyo de sistemas financiero que permita una adecuada toma de decisiones; con una Gerencia ágil, dinámica y abierta a los retos y posibilidades del mercado de la salud, una estructura organizacional segura, confiable y altamente comprometida, un modelo plan moderno y eficiente y disponiendo de una sólida y sostenible estructura financiera que soporte integralmente el sistema de gestión y proyecte la institución hacia el alcance de su visión.

Línea estratégica 9: ***MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD*** : Fortalecer el sistema Integral de Garantía de Calidad y generar una cultura organizacional del autocontrol con énfasis en la seguridad del paciente, la humanización de los servicios y enfoque a riesgos, buscando el mejoramiento continuo de los procesos y el fortalecimiento de la imagen corporativa

Objetivo específico :
• 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 :
*Reentrenamiento en los puestos de trabajo enfocados en la humanización.
*Apoyo diario en todos los procesos de facturación y admisiones, retroalimentación constante.
*Corrección inmediata de la facturación, auditoria concurrente.
*Apoyo y consulta de la norma para implementar en los procesos en la prestación del servicio.
*Minimización de fallas administrativas e inconsistencias
* Innovar el proceso de admisiones humanizada y facturación efectiva.
* Atraer la prestación de servicios de salud desde la admisión.

DESARROLLO DEL PLAN DE TRABAJO

ESTRATEGÍAS	% Estrategias	ACTIVIDADES	% Actividades	TAREAS	% Tareas	PROGRAMACIÓN												RESPONSABLE	OBSERVACIONES
						Trim 1			Trim 2			Trim 3			Trim 4				
						Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
• Fortalecer la Gestión de la Calidad en la Organización con énfasis en el autocontrol de los procesos y la atención Humanizada y Segura.	**50%**	Reentrenamiento en los puestos de trabajo enfocados en la humanización.	**20%**	1. Capacitación trimestral basada en el reentrenamiento, aprendizaje, mejora de procedimientos y política de humanización	**100%**	x			x			x			x				
		*Supervisión y evaluación a la adherencia de los procedimientos	**20%**	2. Patrullaje trimestral que evidencie la adherencia a los procesos, realización de acciones correctivas y plan de mejora si se requiere.	**100%**		x			x			x			x			
• Fortalecer la Gestión del Riesgo tanto en los procesos asistenciales como administrativos.	**50%**	*Minimización de fallas administrativas quejas, reclamos y aumento de las felicitaciones	**20%**	3.Retroalimentación para la corrección de las fallas administrativas, respuesta a quejas, reclamos, sugerencias y socialización de las felicitaciones, implementación de acciones correctivas y planes de mejoramiento.	**100%**	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
		* contener la prestación de servicios de salud desde la admisión.	**20%**	4. fortalecer procedimientos del call center y admisiones que nos permitan reflejar indicadores de demanda insatisfecha, oportunidad y redundancia en verificación de derechos para la eliminación de las barreras de acceso y así asegurar la prestación del servicio.	**100%**	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
		*Administrar de manera oportuna y eficaz el recurso humano	**20%**	5. Realizar cuadros de turnos a los auxiliares administrativos que permitan entregar distribución adecuada según la demanda, combatiendo la ociosidad en la prestación de los servicios	**100%**	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
	100%		**100%**																