

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2016PRIMER SEMESTRE

Objetivo de la línea estratégica: Fortalecer la Calidad en la prestación de los servicios de salud, mediante el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad y el Fortalecimiento de las redes integradas de servicios de salud.

Indicador	periodicidad de la medicion	Meta propuesta
proporcion de cumplimiento del plan de mejoramiento del programa de auditoria (pamec)	bimestral: abril - junio 2016	mayo: 60% junio :70%
Adherencia a protocolos de cto y dllo	mensual	meta mensual ≥80%
Adherencia guias clinicas hta	mensual	meta mensual ≥90%

Subtotal

Objetivo de la línea estratégica: Brindar Servicios de Salud de Baja Complejidad con énfasis en la Promoción de la Salud y Prevención de la enfermedad y la atención primaria en Salud, garantizando el acceso y la atención integral con calidad y calidez

Indicador	periodicidad de la medicion	Meta propuesta
Eventos adversos reportados y gestionados	mensual	meta mensual ≥95%
Familias en alto riesgo frente a las cuales se logra Abordaje de la salud integral desde un enfoque biopsicosocial	mensual	meta mensual ≥20 familias
proporcion de gestantes captadas antes de la seman 12	mensual	≥80%
Reingresos al servicio de urgencias por la misma causa antes de 72 horas	mensual	≤10%
Atención de urgencias a pacientes con patologías prevenibles	mensual	≤3%
Reingresos al servicio de Hospitalización por la misma causa antes de 20 días	mensual	≤3%
Reingresos al servicio de Consulta Externa por la misma causa antes de 8 días	mensual	≤1%
Oportunidad de Consulta Médica General	mensual	3
Oportunidad de Consulta Odontológica	mensual	3
Oportunidad en Triage 1	mensual	Inmediato
Oportunidad en Triage 2	mensual	30 min
Proporción global del cumplimiento de metas de PyP	mensual	≥85%

Subtotal

Objetivo de la línea estratégica:Fortalecer el Sistema de Protección del medio ambiente en la Organización

Indicador	periodicidad de la medicion	Meta propuesta
Cumplimiento en la Gestión de residuos Hospitalarios en la E.S.E	trimestral: junio	80%
Disminución del Consumo de Servicios Públicos	bimestral: abril - junio 2016	10%

Subtotal

Objetivo de la línea estratégica: Facilitar el acceso de los usuarios a los servicios de salud, a través de la información, orientación y acompañamiento oportuno, a favor del ejercicio de sus derechos y la satisfacción de sus necesidades y expectativas

Indicador	periodicidad de la medicion	Meta propuesta
Satisfacción del Usuario, Familia y Grupos de Interés	trimestral	≥70%
Manifestaciones con respuesta no superiores a los términos de resolución conforme al CCA	mensual	100%
Cumplimiento del cronograma de alianza de usuarios	mensual	≥80%

Subtotal

Objetivo de la línea estratégica: Implementar un Sistema de Información Confiable, Oportuno y con énfasis en medición de inidcadores de resultado

Indicador	periodicidad de la medicion	Meta propuesta
-----------	-----------------------------	----------------

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2016PRIMER SEMESTRE

Eventos adversos reportados y gestionados asociados al sistema de información	mensual	100%
oportunidad en la entrega de la resolución 256 de 2016	semestral	100%
oportunidad en la entrega de circular 009	mensual	100
Subtotal		
Objetivo de la línea estratégica:Garantizar la Sostenibilidad Financiera, mediante la toma de decisiones idoneas y oportunas orientadas al Desarrollo Organizacional		
Indicador	periodicidad de la medicion	Meta propuesta
Reduccion de la glosa por facturacion	trimestral	≥1,5%
Monto de la deuda superior a 30 dias por concepto de salarios y contratacion de servicios	mensual	0
Informes de Rips en el año	trimestral	1
Requerimientos Judiciales Contestados	bimestral: abril - junio 2016	100%
Oportunidad en el Reporte de Información en cumplimiento del Decreto 2193 de 2004 o la norma que la sustituya	trimestral	100%
Subtotal		
Total		

NOTA: LA INFORMACIÓN DE LOS INDICADORES ES SUMINISTRADA POR CADA LÍDER DEL PROCESO Y LAS EVIDENCIAS SERÁN ENTREGADAS POR CADA UNO DE LOS RESPONSABLES O LÍDERES DEL PROCESO

SERVICIO	ACTIVIDAD
URGENCIAS	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios, reporte de eventos adversos.
	No reingresos al servicio de urgencias por la misma causa antes 48 horas
	Oportunidad para la atención en los diferentes servicios de la E.S.E.
	Cumplimiento en la gestión de residuos hospitalarios en la ESE
	Satisfacción del usuario, familia y grupos de interés.
INTERNACION	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios y consolidarlas en las matrices de autogestión.
	No reingresos al servicio de hospitalización por la misma causa antes 72 horas
	Cumplimiento en la gestión de residuos hospitalarios en la ESE
	Satisfacción del usuario, familia y grupos de interés.
SERVICIO FARMACEUTICO	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios, reporte de eventos adversos.
	Oportunidad en la dispensación a los usuarios de la E.S.E.
	Cumplimiento en la gestión de residuos hospitalarios en la ESE
	Satisfacción del usuario, familia y grupos de interés.
	Proporción de medicamentos y material médico quirúrgico adquiridos mediante mecanismos de compras conjuntas, a través de cooperativas de Empresas Sociales del Estado y/o mecanismos electrónicos. Eventos adversos gestionados asociados a tecnovigilancia
SALUD ORAL	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios.
	Oportunidad para la atención en los diferentes servicios de la E.S.E.
	Puntualidad para la atención en los servicios de consulta externa (médica, odontológica, PyP)
	Proporción global de cumplimiento de metas de PyP
	Cumplimiento en la gestión de residuos hospitalarios en la ESE
	Satisfacción del usuario, familia y grupos de interés.
PROMOCION Y PREVENCION	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios, reporte de eventos adversos.
	Atención integral y segura materno perinatal con enfoque familiar.
	Atención integral en el programa de enfermedades crónicas: Hipertensión Arterial, Diabetes, Insuficiencia Renal Crónica (Seguimiento)
	Enfoque social de la estrategia de Servicios Amigables
	Oportunidad para la atención en los diferentes servicios de la E.S.E.
	Puntualidad para la atención en los servicios de consulta externa (médica, odontológica, PyP)
	Proporción global de cumplimiento de metas de PyP
	Cumplimiento en la gestión de residuos hospitalarios en la ESE
	Satisfacción del usuario, familia y grupos de interés.

SERVICIO	ACTIVIDAD
LABORATORIO	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios y reactivo vigilancia.
	Gestión de las situaciones relacionadas con una atención segura en el proceso de toma de muestras.
	Oportunidad para la atención en los diferentes servicios de la E.S.E.
	Cumplimiento en la gestión de residuos hospitalarios en la ESE
	Satisfacción del usuario, familia y grupos de interés.
RAYOS X	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios y reactivo vigilancia.
	Gestión de las situaciones relacionadas con una atención segura en la toma de muestras.
	Oportunidad para la atención en los diferentes servicios de la E.S.E.
	Cumplimiento en la gestión de residuos hospitalarios en la ESE
	Satisfacción del usuario, familia y grupos de interés.
AUDITORIA Y GARANTIA DE LA CALIDAD	Fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad mediante los mecanismos establecidos y guiados por los estándares del sistema de acreditación
APS	Enfoque comunitario de Atención Primaria en Salud y grupo interdisciplinario
	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios, reporte de eventos adversos.
	Familias en alto riesgo frente a las cuales se logra Abordaje de la salud integral desde un enfoque biopsicosocial (20 FLIAS)
	Eventos de intervención al cuidador del usuario (50)
	Disminución de las complicaciones en las familias identificadas como de alto riesgo y la población en general
	Desarrollo e implementación de un modelo de atención
	Reingresos al servicio de Urgencias por la misma causa antes de 72 horas
	Atención de urgencias a pacientes con patologías prevenibles
SEGURIDAD DEL USUARIO	Participación del usuario y su familia en su proceso de atención
	Estandarización de procesos y prácticas asistenciales seguras: Implementación de Barreras de seguridad de forma transversal
	Vigilancia de eventos adversos, gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios y consolidarlas en las matriz de priorización de oportunidades de mejora
COMITÉ DE FARMACIA Y TERAPEUTICA	Gestión de las situaciones relacionadas con el uso seguro de medicamentos (Farmacovigilancia) y dispositivos médicos (Tecnovigilancia)
COMITÉ DE EMERGENCIAS	Impacto comunitario del Plan de Emergencias
COPASO	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios y consolidarlas en la matriz de priorización de oportunidades de mejora

SERVICIO	ACTIVIDAD
COVE	Gestión de las actividades planteadas en cada uno de los COVE.
VACUNACION	Gestión de oportunidades de mejora y reporte de riesgos administrativos y asistenciales, implementación de barreras de seguridad por servicios, reporte de eventos adversos.(incluye ESAVIS)
	Planificar, programar y organizar actividades, recursos y tiempo para el logro de las metas del programa.
	Cumplimiento en la gestión de residuos hospitalarios en la ESE
	Satisfacción del usuario, familia y grupos de interés.

