



Hospital Local De Piedecuesta

Al Ritmo de tu Bienestar!!!

E.S.E



OFICINA DE CONTROL INTERNO

**PIEDECUESTA
DICIEMBRE 2012**



“E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA”

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

2013

**FIRMA DE AUDITORES Y CONSULTORES SAS
DR. Luis Antonio Galvis Acevedo**

DICIEMBRE 2012

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL DE LA E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA 2013

CAPITULO I

Artículo 1. Plataforma Estratégica

PLATAFORMA ESTRATEGICA

La plataforma estratégica de la ESE Hospital Local de Piedecuesta, esta constituida por la misión, visión, principios institucionales, valores institucionales y la política institucional, mapa de procesos.

MISION

Brindar servicios de salud con alta calidad humana, científica y tecnológica hacia la población del área urbana y rural del municipio de Piedecuesta, dentro de los parámetros de eficiencia y eficacia, en planes de orientación básica de promoción y prevención tratamiento y rehabilitación con base en sus necesidades; procurando el mejoramiento del estado de salud y contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población Piedecuestana.

VISION

La E.S.E. Hospital Local de Piedecuesta será reconocida en el 2015 como la primera IPS de Santander por la calidad científica y humana de sus servicios de salud, producto de los altos niveles de satisfacción de los usuarios, empleados y comunidad, mediante la implementación de procesos de seguimiento continuo y la modernización tecnológica, garantizando el mejor talento humano, cálido y comprometido con el cliente, siempre aplicando los principios y valores institucionales, logrando el bienestar financiero y el mejor impacto social a la comunidad Piedecuestana.

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Eficiencia: Hará parte de nuestro desarrollo empresarial hospitalario en la prestación de servicios, observando las normas constitucionales de optimización y oportunidad que se le debe dar a los clientes/usuarios y/o pacientes.

Universalidad: Atenderemos todos los clientes / usuarios y/o pacientes que requieran servicios de baja complejidad, de acuerdo a nuestra capacidad científico - técnica, sin distinción de raza, credo, costumbres u otras características culturales del medio.

Solidaridad: Estaremos prestos a las eventualidades, catástrofes o emergencias que se sucedan, proporcionando a la población la atención a la cual tiene derecho, con los recursos humanos y tecnológicos disponibles cualquiera sea su capacidad económica.

Integridad: La Ética y el profesionalismo; la tecnología y la calidad; la calidez y la oportunidad, serán los baluartes de la institución para hallar el posicionamiento como empresa gestora del desarrollo territorial en salud en la Región Oriental.

VALORES INSTITUCIONALES

Unidad: Todos y cada uno de los funcionarios vinculados a la organización, aportan sus conocimientos, experiencia y capacidad humana para Cumplir satisfactoriamente los objetivos que nos hemos trazado.

Participación: Los clientes internos y externos, contribuirán en alto grado a la consecución de nuestros objetivos, buscando implementar estrategias y mecanismos para que mancomunadamente logremos el bienestar de las personas y el mejoramiento de la calidad en los servicios de salud.

Honestidad y Compromiso: Buscando la transparencia en todos los procesos administrativos y asistenciales.

Desarrollo del Recurso Humano: Proporcionar un clima organizacional gratificante a través del crecimiento personal y profesional de los colaboradores, con acciones de capacitación, motivación y reconocimiento individual e integral.

Vocación de Servicio: Fortalecer la relación con los diferentes clientes del hospital, atendiendo sus necesidades con confiabilidad, calidez y oportunidad.

Compromiso: Asumir el reto de la proyección de la organización hacia el logro de los grandes propósitos y objeto social de la institución.

POLITICA INSTITUCIONAL

POLÍTICA DE CALIDAD

El Hospital Local de Piedecuesta, busca satisfacer a sus clientes, con la prestación directa de servicios oportunos, pertinentes y seguros de primer nivel de complejidad, dentro del proceso de mejoramiento continuo y cumplimiento la normatividad vigente.

La ESE Hospital Local de Piedecuesta está comprometida con:

La prestación de servicios de salud de acuerdo con: las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y del cliente interno; la recepción, manejo y distribución de la información generada en la prestación del servicio, de la legislación vigente y otros requisitos; en ambiente seguros de trabajo que protejan la salud de nuestro equipo humano de los riesgos biológicos, ergonómicos, psicosociales y mecánicos, evitando lesiones y enfermedades profesionales; previniendo la contaminación con el fin de reducir los impactos ambientales como el agotamiento de los recursos naturales y la contaminación del suelo; a través del mejoramiento continuo de sus procesos.

La interacción entre el personal de salud y el usuario, teniendo como base el trato personalizado, la comunicación verbal y no verbal, el respeto, la confidencialidad y la dignidad del paciente.

Consolidar un entorno seguro para los usuarios en donde los riesgos de ocurrencia de un evento adverso y reacciones adversas a los medicamentos sean mitigados.

El propósito de la gestión de tecnología y tecnovigilancia es garantizar el acceso a los recursos tecnológicos y/o dispositivos biomédicos, que permita el mejoramiento continuo de los procesos Misionales y de apoyo, dentro de unas condiciones seguras para minimizar los riesgos en la prestación de los servicios de salud.

MAPA DE PROCESOS

Mapa de procesos

El Hospital Local de Piedecuesta, busca satisfacer a sus clientes, con la estrategia de un mapa de procesos definido.



CAPITULO II

Artículo 2. Objetivos estratégicos

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

La Empresa busca la definición de propósitos que orienten los planes institucionales, de tal forma que todos sus clientes internos y externos sean capaces de conocer y comprometerse con la dirección y los objetivos institucionales, base para el planeamiento y la definición de actividades que se requieren para asegurar resultados. Estos objetivos permitirán gerenciar, planear, medir, controlar y dar el máximo uso a los recursos de la E.S.E y aprovechamiento de las potencialidades del mercado regional de servicios.

Para el direccionamiento de la Empresa y proporcionar las bases de formulación se definen en los siguientes objetivos estratégicos:

2.1 EFICIENCIA:

Generar una verdadera “Cultura en Salud”, a través de acciones educativas de promoción y prevención en la comunidad.

Ofrecer servicios de salud en forma integral, oportuna y con calidad técnica y humana.

Adelantar un proceso de mejoramiento continuo institucional y de desarrollo del talento humano con un verdadero sentido de pertenencia.

Establecer un sistema de organización estratégica, innovador y flexible a cada nivel, que se adapte a la normatividad técnica y operativa exigida, para una optimización de recursos y mejoramiento del servicio.

Gestionar y desarrollar de manera eficiente los recursos financieros para el desarrollo del plan institucional.

Estructurar un sistema de Control de Calidad total continuo de los recursos humanos, físicos y administrativos.

Establecer mecanismos y sistemas de control para lograr una óptima gestión.

Elaborar y ejecutar el control interno para el 100% de los servicios con base en los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión.

Operativizar los comités existentes en la Entidad.

2.2 EFECTIVIDAD

Garantizar mediante un manejo gerencial la rentabilidad social y financiera de la empresa Hospital Local de Piedecuesta.

Satisfacer los requerimientos del entorno, adecuando continuamente sus servicios, funcionamiento y capacidad operativa y técnica.

Elaborar y ejecutar un presupuesto acorde a las necesidades y disponibilidad de recursos de la E.S.E Hospital Local de Piedecuesta.

Diseñar mecanismos para que la E.S.E garantice su productividad en servicios y solvencia económica a través del tiempo

2.3 POSICIONAMIENTO

Garantizar los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria establecidos por la Constitución, la Ley y la normatividad interna.

Generar alianzas estratégicas con bases en el sentido y labor social.

Construir sentido de pertenencia, identidad y una imagen corporativa reconocida a nivel Regional y departamental que genere diferenciamiento y valor agregado.

Los objetivos estratégicos de la ESE Hospital Local de Piedecuesta, está conformado por los siguientes objetivos Organizacionales.

OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

Los objetivos organizacionales de la ESE Hospital Local de Piedecuesta están constituidos por los servicios, el desarrollo organizacional y calidad, cada uno de ellos se presentara con sus metas y estrategias y desarrollados en los siguientes cuadros.

1. **SERVICIOS:** Orientar la prestación de servicios de salud hacia la productividad, basado en la interdependencia de los procesos, para contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de nuestros usuarios. Para lo cual la entidad cuenta con el siguiente

Meta 1.1		Primer trimestre 2013	Segundo trimestre 2013	tercero trimestre 2013	cuarto trimestre 2013
Brindar atención con calidad al 100% de la población que demande los servicios en todas y cada una los procesos asistenciales de la ESE Hospital.		100%	100%	100%	100%
Estrategia					
1.1.1.	Realizar las atenciones de consultas de medicina general electiva.				
1.1.2.	Realizar las atenciones de consultas de medicina general urgentes.				
1.1.3.	Realizar las atenciones de consultas de odontología				
1.1.4.	Realizar las atenciones de partos vaginales				
Meta 1.2.		Primer trimestre 2013	Segundo trimestre 2013	tercero trimestre 2013	cuarto trimestre 2013
Brindar servicios correspondientes al 100% de la población de EPS Subsidiadas que suscriban contratos con la ESE.		100%	100%	100%	100%
Estrategia					
1.2.1.	Realizar las atenciones de consultas de medicina general electiva.				
1.2.2.	Realizar las atenciones de consultas de medicina general urgentes.				
1.2.3.	Realizar las atenciones de consultas de odontología				
1.2.4.	Realizar las atenciones de partos vaginales				
1.2.5.	Realizar los exámenes de laboratorios clínicos.				
1.2.6.	Realizar las imágenes diagnosticas ecografías				
1.2.7.	Realizar cesiones de terapias				
Meta 1.3.		Primer trimestre 2013	Segundo trimestre 2013	tercero trimestre 2013	cuarto trimestre 2013
Garantizar el 100% de cumplimiento de los estándares en los indicadores de calidad de los servicios de salud.		100%	100%	100%	100%
Estrategia					
1.3.1	Mejorar la oportunidad en la prestación del servicio de consulta externa medicina general de 2 días.				

1.3.2.	Mejorar en un 15% el tiempo de espera de urgencias no vitales (minutos).			
1.3.3.	Mejorar la oportunidad en la prestación del servicio de consulta odontológica a 2 días.			
1.3.4.	Mejorar la oportunidad en la prestación del servicio de consulta .			
1.3.5.	Mantener la oportunidad en la prestación del servicio de consulta de enfermería en un día.			
Meta 1.4.	Primer trimestre 2013	Segundo trimestre 2013	tercero trimestre 2013	cuarto trimestre 2013
Optimizar la oferta de servicios de I Nivel, a través del mejoramiento de los procesos críticos.	100%	100%	100%	100%
Estrategias				
1.4.1.	Garantizar rendimiento óptimo de las salas de urgencias.			
Meta 1.5.	Primer trimestre 2013	Segundo trimestre 2013	tercero trimestre 2013	cuarto trimestre 2013
Incentivar y mejorar coberturas, adherencia y calidad de las intervenciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en un 100%.	100%	100%	100%	100%
Estrategia				
1.5.1.	Garantizar la realización de las actividades de promoción y prevención.			
Meta 1.6.	Primer trimestre 2013	Segundo trimestre 2013	tercero trimestre 2013	cuarto trimestre 2013
Mantener una cobertura PAI superior a 95%	100%	100%	100%	100%
Estrategia				
1.6.1.	Desarrollar estrategias extramurales e intramurales, y seguimiento a los recién nacidos para captación en PAI.			
1.6.2.	Desarrollar jornadas de vacunación.			

2. DESARROLLO ORGANIZACIONAL: Consolidar el hospital como una empresa rentable social y económica, mediante el mejoramiento de los procesos operativos y administrativos, y los niveles superiores de calidad en la prestación de los servicios de salud.

Meta 2.1.	Talento humano	Primer semestre	Segundo semestre
Realizar un proceso de inducción y reinducción al 100% de los funcionarios del hospital que contribuyan al fortalecimiento de la cultura organizacional			
Desarrollar e implementar un programa de capacitación anual durante los próximos 2 semestres logrando la participación del 100% de los colaboradores.			
Fortalecer al 100% los programas de emergencias y desastres mediante conformación de brigadas y capacitaciones durante el próximo año.			
Lograr mediante el programa de salud ocupacional una reducción del 90% de los accidentes y causales de enfermedades laborales durante el próximo año.			
Estrategia			
2.1.1.	Promover el mejoramiento del clima organizacional de la institución para lograr así un sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores teniendo como objeto el incremento de la productividad y calidad del tiempo en las actividades.		
2.1.2.	Comprometer a los colaboradores en la participación de las diferentes actividades planeadas, mediante la comunicación y promoción a tiempo de cada una de las actividades propuestas en el plan de medios.		
Meta 2.2.	Recursos físicos	Primer semestre	Segundo semestre
Implementar y desarrollar en un 100%, un sistema de información que agilice el proceso de solicitud y entrega de elementos asistenciales y administrativos, durante los próximos 2 semestres.			
Establecer en un 100% el sistema de inventarios coherente con las necesidades.			
Cumplir al 100% los estándares de habilitación.			
Documentar el 100% de las hojas de vida de los equipos biomédicos del hospital durante el año 2013.			
Garantizar el mantenimiento correctivo y preventivo del 90% de los bienes de la institución para el año 2013.			
Estrategias			
2.2.1.	Optimizar la administración de los recursos financieros, físicos, talento humano, tecnologías de la información y equipos.		
2.2.2.	Estructurar un sistema de inventarios coherente con las necesidades del Hospital, actualizado y sustentado en una aplicación informática que permita identificar responsabilidades, dar de baja elementos, legalizar los bienes de comodato y contar con información actualizada de valor de los activos.		
2.2.3.	Cumplir los estándares de habilitación en cuanto a los requisitos de insumos hospitalarios y mantenimiento de equipos para cada uno de los servicios.		
2.2.4.	Documentar el 100% de las hojas de vida de los equipos biomédicos del		

	hospital.		
2.2.5.	Estructurar un proceso de planeación de compras que garantice el mayor beneficio económico para el Hospital basado en la racionalización del consumo, la evaluación de los proveedores y de las características técnicas de los elementos.		
2.2.6.	Contratar pólizas globales para los activos del hospital		
2.2.7.	Garantizar la existencia de un plan de mantenimiento correctivo y preventivo de los vehículos, equipos biomédicos, infraestructura, equipo odontológico, red de gases, equipo de laboratorio y red de frío.		
Meta 2.3.	Costos	Primer semestre	Segundo semestre
Desarrollar en un 100% la implementación del sistema de costos de la institución.			
Estrategia			
2.3.1.	Establecimiento de un sistema de costos como herramienta para racionalizar la utilización de los recursos.		
2.3.2.	Mejorar la gestión de los costos como herramienta confiable en la planeación, la determinación de tareas, el análisis de celebración de contratos, la medición y valuación de actividades desarrolladas en los diferentes servicios que presta el hospital.		
Meta 2.4.	Facturación y Cartera	Primer semestre	Segundo semestre
Recaudar el 90% de lo facturado de acuerdo a las edades de cartera durante el año 2013			
Facturar de manera oportuna el 100% de los servicios prestados a los diferentes pagadores dando cumplimiento al tipo de contratación.			
Mantener un nivel de glosas del 2% durante el año 2013			
Estrategias			
2.4.1.	Capacitar a todos los colaboradores sobre la contratación suscrita con EPS Subsidiadas y Contributivas.		
2.4.2.	Supervisar y evaluar las actividades desarrolladas por el personal misional con el propósito de disminuir las actividades intermedias que no son canceladas a la institución.		
Meta 2.5.	Tesorería	Primer semestre	Segundo semestre
Controlar el 100% de la liquidez, mediante el registro oportuno de los ingresos y egresos, para la programación de los compromisos adquiridos por la ESE.			
Estrategia			
2.5.1.	Manejo del programa anual mensualizado de caja - PAC, de ingresos y egresos, involucrando a todas las áreas en el proceso respectivo.		
2.5.2.	Proyección de recaudo (ingresos) y apropiación de gastos (egresos) con lo		

	realmente ejecutado, mensualmente.		
2.5.3.	Programar cuentas por pagar mensualmente, de conformidad a las fechas de vencimiento según cláusulas contractuales.		
Meta 2.6.	Jurídica	Primer semestre	Segundo semestre
Garantizar el 100% de la defensa de los procesos judiciales que adelanta la ESE y en los que se presenten contra y se hayan notificado hasta el año 2012 e inclusive los que se puedan notificar en el año 2013.			
Garantizar que el 100% de los contratos tengan soporte contractual y que conlleven a una óptima contratación de los recursos tanto físicos como humanos, durante la vigencia 2013 y de conformidad al manual de contratación de la entidad hospitalaria.			
Estrategias.			
Adelantar todas las acciones jurídicas tendientes a la defensa de los intereses de la ESE de manera óptima y eficaz.			
Velar por el cumplimiento de los requisitos legales en todos los contratos suscritos.			
Meta 2.7.	Estadística	Primer semestre	Segundo semestre
Adecuar y optimizar el 100% del manejo de información estadística, para generar datos estadísticos íntegros, que reflejen la situación real de la prestación de servicios de salud en el 2013.			
Estrategia			
2.7.1.	Presentar informes estadísticos de la producción de servicios de salud oportunamente, a los entes territoriales, control e internamente.		
2.7.2.	Rediseñar los formatos estadísticos de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la ESE.		
2.7.3.	Capacitar y retroalimentar a los colaboradores, sobre el registro adecuado de la información.		
Meta 2.8	Contabilidad	Primer semestre	Segundo semestre
Establecer en un 100%, un sistema confiable y oportuno para la ESE durante el año 2013.			
Estrategia			
2.8.1.	Actualizar permanentemente la información de acuerdo a la normatividad que afecte el área contable.		
2.8.2.	Emitir los estados financieros de la administración en el menor tiempo posible como herramienta útil para la toma de decisiones.		
Meta 2.9.	Presupuesto	Primer semestre	Segundo semestre
Mantener el equilibrio en la ejecución presupuestal, direccionar el presupuesto de la ESE, orientado a resultados, como herramienta veraz y oportuna para la toma de decisiones durante el año 2013.			
Estrategias			

2.9.1.	Actualización y cumplimiento de los procesos, procedimientos y normas presupuestales		
Meta 2.10.	Sistemas	Primer semestre	Segundo semestre
Implementar en un 100% el sistema de información, como herramienta para obtener información soporte en la toma de decisiones oportuna y ella contribuya al mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud durante el año 2013.			
Estrategias			
2.10.1.	Adecuar y fortalecer el sistema de información gerencial que facilite la toma de decisiones útiles y oportunas.		
2.10.2.	Identificar los requerimientos de la organización para la implantación del sistema de información como apoyo a la gestión hospitalaria.		
2.10.3.	Levantar, estandarizar y mejorar los procesos que hacen dinámica la estructura de las organizaciones.		
2.10.4	Formular e implementar un plan para garantizar el mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos de cómputo e impresoras de la ESE.		
2.10.5.	Optimizar el proceso de generación de información estadística y RIPS en la ESE.		
Meta 2.11.	Mercados	Primer semestre	Segundo semestre
Ampliar el 10% de participación de la ESE en el mercado de las EPS Subsidiadas y Contributivas. En el año 2013			
Estrategias			
2.11.1.	Ampliar mercados a través de venta de servicios a EPS Subsidiadas, Contributivas y otros pagadores.		
2.11.2.	Ampliar la oferta y contratación de servicios de primer nivel, a los diferentes pagadores.		
Meta 2.12.	Planeación.	Primer semestre	Segundo semestre
Orientar la definición del 100% de los planes y actividades de las diferentes áreas hacia el cumplimiento de las metas definidas en el Plan de Desarrollo de la ESE para el año 2013.			
Estrategias			
2.12.1.	Revisar y actualizar el manual de procesos y procedimientos de la ESE.		
2.12.2.	Desplegar el Plan de Desarrollo Institucional en cada una de las áreas misionales y de apoyo.		
2.12.3.	Fortalecer los mecanismos de monitoreo y evaluación.		
Meta 2.13.	Control Interno	Primer semestre	Segundo semestre
Implementar el 100% del Modelo Estándar de Control Interno en la ESE.			

Estrategia	
2.13.1.	Implementar el 100% de los componentes del MECI
2.13.2.	Programar y desarrollar anualmente la evaluación del sistema de control interno.
2.13.3.	Promover la integralidad del sistema de control interno con el sistema de evaluación y control de la gestión.

3. **CALIDAD:** Implementar el ciclo de preparación para la acreditación de acuerdo al Sistema Único de Acreditación- SUA, en el marco del sistema obligatorio de garantía de la calidad.

Meta 3.1.	Calidad	Primer semestre	Segundo semestre
Desarrollar ciclos de mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de servicios de salud como principio de acceso al Sistema Único de Acreditación.			
Estrategias			
3.1.1.	Suscribir el acta de compromiso de implementación del Sistema Único de Acreditación (SUA).		
3.1.2.	Adelantar en cada ciclo de mejoramiento el proceso de Autoevaluación contra estándares superiores de calidad.		
3.1.3.	Desarrollar, realizar seguimiento y evaluar el cumplimiento de los Planes de Mejoramiento suscritos en el marco del SUA.		
3.1.4.	Desarrollar un programa sistemático de seguimiento y evaluación en la prestación de servicios (Auditoria, procesos y procedimientos, guías de manejo, historia clínica).		
Meta 3.2.	Autocontrol	Primer semestre	Segundo semestre
Capacitación y sensibilización al 100% de los funcionarios en materia de cultura de autocontrol			
Estrategias			
3.2.1.	Fortalecimiento de la cultura del autocontrol.		
3.2.2.	Establecer mecanismos para el seguimiento a los avances en la cultura del autocontrol.		
Meta 3.3.	Satisfacción.	Primer semestre	Segundo semestre
Aumentar en un 90% los niveles de satisfacción de los usuarios.			
Estrategias			

3.3.1.	Aplicar y analizar periódicamente encuestas de satisfacción a los usuarios.
3.3.2.	Hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias instaurados por los usuarios.
3.3.3.	Capacitar a los colaboradores en cuanto a políticas, objetivos, estrategias, recursos y metas para la atención al usuario.
3.3.4.	Estandarizar mecanismos para la definición de acciones preventivas y correctivas como respuesta a los resultados del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y las encuestas de satisfacción.
3.3.5.	Formular y hacer seguimiento a indicadores por proceso, socializándolos y definiendo acciones de mejoramiento.
3.3.6.	Mejorar el proceso de orientación e información al usuario en: Derecho y deberes, SGSSS y adecuado uso de los servicios.
3.3.7.	Establecer mecanismos de monitoreo continuo de la satisfacción del usuario.

CAPITULO III

Artículo 3. Los objetivos, estrategias y metas del presente plan, serán la base para la formulación de los Planes Operativos Anuales institucional del Hospital Local de Piedecuesta para la vigencia 2013.

Artículo 4. El presente plan estratégico institucional deberá ser aprobado mediante acto administrativo.

FIRMAS DE ACEPTACION

Adóptese el presente plan estratégico institucional a partir del 01 de enero de 2013

Dado en Piedecuesta, a los 18 del mes de Diciembre de 2012.

PABLO CACERES SERRANO.

GERENTE.

RAUL EDUARDO QUINTERO
Subdirector Administrativo

RICARDO LOZANO RODRIGUEZ
Profesional Universitario Administrativo

MONICA BARRIOS BASTIDAS
Profesional Universitario asistencial

RICARDO HERNANDEZ SANCHEZ
Auxiliar Administrativo

DANIEL E. DOMINGUEZ SARMIENTO
Asesor jurídico.

LUIS ANTONIO GALVIS ACEVEDO.
Oficina de control interno.