



HOSPITAL SAN LUCAS

NIT: 82500140-6
Calle 9 No. 44-84 - Telefax: 778 85 84
El Molino - Guajira

**E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS DE EL
MOLINO- LA GUAJIRA
NIT. 825.000.140-6**

Paginas: 1

Versión: 02

Fecha de
Elaboración: 2012

PLAN DE DESARROLLO

HOSPITAL SAN LUCAS EL MOLINO

2012-2016

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 82500140-6 Calle 9 No. 44-84 - Telefax: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS DE EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Páginas: 2
		Versión: 02
		Fecha de Elaboración: 2012

RESEÑA HISTORICA



El E.S.E Hospital San Lucas de El Molino, La Guajira, comenzó a ofrecer sus servicios el 8 de agosto de 1962. En ese entonces como puesto de salud adscrito en el municipio de Villanueva, La Guajira. La atención era impartida por un grupo de profesionales de la salud, Constantino

Baquero, el médico Luciano Aponte y las enfermeras Dilia Cuello y Orlandina Lopez.

A partir de octubre de 1993 dejó de ser puesto de salud para convertirse en Hospital Municipal de primer nivel asumiendo la dirección e incursionando por primera vez el doctor Obet Petit y como director en propiedad fue el doctor Emiliano Cruz Zabaleta y posteriormente Luis Constantino Muñoz.

El Hospital San Lucas del Molino ofrece en la actualidad atención de urgencias las 24 horas y hospitalización. Igualmente dispone de servicios integrales de salud, promoción, prevención, diagnósticos, tratamiento con la mejor tecnología e idoneidad del talento humano, a cambiado y mejorar su infraestructura manteniéndose a la vanguardia de las exigencias del entorno y se encuentra bajo la dirección de la Dra. Kelineth Oñate Perpiñan.

NUESTRA MISIÓN

Somos una empresa social del estado que brinda servicios de primer nivel de complejidad, con énfasis en promoción de la salud y prevención de la enfermedad, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los usuarios y sus familias, con empleados altamente calificados y comprometidos en la calidad, calidez u la excelencia en el servicio, con tecnología adecuada y suficiente, basada en la gestión de sus

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 82500140-6 Calle 9 No. 44-84 - Telefax: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS DE EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Paginas: 3
		Versión: 02
		Fecha de Elaboración: 2012

procesos, buscando equilibrio financiero y rentabilidad social, para contribuir al bienestar y el desarrollo de la comunidad molinera

NUESTRA VISIÓN

EN EL 2020 LA E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS, será la mejor institución prestadora de servicios de salud de primer nivel de complejidad del departamento de la guajira, reconocida por la calidad de los servicio, a excelencia en la atención y la satisfacción de sus usuarios con oportunidad y calidez humana, disminuyendo los factores de riesgo que afectan la salud de nuestro municipio.

OBJETIVOS

- ✓ Originar servicios de salud eficiente que cumplan con las Normas de calidad establecidas de acuerdo con la reglamentación que se expida para tal propósito.
- ✓ Prestar los servicios de salud que la población requiere y que la E.S.E HOSPITAL SAN LUCAS, constituida en este acuerdo, pueda ofrecer de comunidad con sus recursos disponibles y desarrollo.
- ✓ Garantizar mediante un manejo gerencial adecuado rentabilidad social y financiera.
- ✓ Ofrecer a las entidades promotoras de Salud, y demás personas naturales o jurídicas que lo demanden, servicios y paquetes de servicios con tarifas competitivas del mercado, respetando las tarifas que esta establezcan el artículo 170 de autoridad competente para el sistema general de seguridad social en salud estipulado en el 4 capítulo 170 y 171 de la Ley 100/93.
- ✓ Satisfacer los requerimientos del entorno adecuando continuamente sus servicios y funcionamientos.
- ✓ Garantizar los mecanismos de participación ciudadana establecidos por la Ley y sus reglamentos.

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 82500140-6 Calle 9 No. 44-84 - Telefax: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS DE EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Páginas: 4
		Versión: 02
		Fecha de Elaboración: 2012

PRINCIPIOS

Los principios éticos que orientan al personal que trabaja para La ESE Hospital San Lucas, rezan así:

UNIVERSALIDAD: Se garantizará la salud a las personas que lo demanden, sin ningún tipo de discriminación racial, edad, sexo, religión, idioma, clase social o credo.

SOLIDARIDAD: Nuestro Servicio están orientados a la población en general, somos Solidarios especialmente con la población más vulnerables; nos caracterizamos por brindar una atención oportuna e inmediata.

INNOVACION: Aumentando el saber científico mediante el intercambio de conocimiento, experiencia y tecnología.

CALIDAD: Prestamos servicios oportunos y eficientes, buscando satisfacer las necesidades en la salud de nuestros usuarios internos y externos.

PLANEACION Y AUTOCONTROL: Aplicamos de tal forma que los resultados esperados sean óptimos.

EFICIENCIA: Optimizamos nuestro recursos para prestar servicios con calidad accesibilidad a los usuarios.

RESPECTO A LA DIGNIDAD HUMANA: Promovemos el respeto a la dignidad humana, como herramienta útil para fortalecer los lazos de amistad con la comunidad.

DISCIPLINA: Garantizamos el cumplimiento de las políticas, normas y principios que rige la empresa.

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 82500140-6 Calle 9 No. 44-84 - Telefax: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS DE EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6	Paginas: 5
		Versión: 02
		Fecha de Elaboración: 2012

ESTRATEGIAS DEFINIDAS DESPUES DEL ANÁLISIS DOFA

- ✓ Desarrollo del Direccionamiento Estratégico
- ✓ Mantener las relaciones Interinstitucionales con los entes externos
- ✓ Mejoramiento de la Comunicación Organizacional
- ✓ Seguimiento a los Procesos de Contratación con las diferentes aseguradoras
- ✓ Evaluación y Seguimiento al Plan de Gestión Institucional
- ✓ Mantener el Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad
- ✓ Mantenimiento del Control Interno Institucional
- ✓ Documentar y actualizar los Procesos y Procesos Institucionales
- ✓ Mantenimiento y Seguimiento al Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)
- ✓ Fortalecer los procesos de auditoría medica en la institución
- ✓ Fortalecer los Servicios de Salud según perfil Epidemiológico de la Región
- ✓ Fortalecer el Talento Humano en la institución
- ✓ Integralidad de los Sistemas de Información de la Entidad
- ✓ Mejoramiento del servicio farmacéutico dando cumplimiento a la normativa legal vigente
- ✓ Sostener y mantener la rentabilidad Social y Económica de la Institución
- ✓ Implementar el sistema de Costos e inventarios de la Institución
- ✓ Mejoramiento de los Procesos de Facturación
- ✓ Mantener el Sistema de Gestión Ambiental en la Institución



HOSPITAL SAN LUCAS

NIT: 82500140-6
Calle 9 No. 44-84 - Telefax: 778 85 84
El Molino - Guajira

**E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS DE EL
MOLINO- LA GUAJIRA
NIT. 825.000.140-6**

Paginas: 6

Versión: 02

Fecha de
Elaboración: 2012

ESTRATEGIAS POR PROCESOS

LINEA DE ACCIÓN	PROCESOS	ESTRATEGIA
PROCESOS ESTRATÉGICOS	PLANEACIÓN PE01	Desarrollo del Direccionamiento Estratégico Implementación y desarrollo de los proyectos institucionales
	MERCADEO Y COMUNICACIONES PE02	Mantener las relaciones interinstitucionales con los entes externos Mejoramiento de la Comunicación Organizacional
	CONTRATACIÓN PE03	Seguimiento a los Procesos de Contratación con las diferentes aseguradoras
	REVISIÓN GERENCIAL PE04	Evaluación y Seguimiento al Plan de Gestión Institucional
	CALIDAD Y MEJORA CONTINUA PE05	Mantener el Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad Mantenimiento del Control Interno Institucional Documentar y actualizar los Procesos y Procesos Institucionales Mantenimiento y Seguimiento al Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) Fortalecer los procesos de auditoría médica en la institución
PROCESOS MISIONALES	ADMISIÓN PM01	Fortalecer los Servicios de Salud según perfil Epidemiológico de la Región
	CONSULTA EXTERNA PM02	
	HOSPITALIZACIÓN PM03	
	AYUDAS DIAGNOSTICAS Y TERAPEUTICAS PM04	
	CIRUGIA PM05	
	URGENCIAS PM06	
	EGRESO PM07	
PROCESOS DE APOYO	TALENTO HUMANO PA01	Fortalecer el Talento Humano en la institución
	SISTEMAS DE INFORMACIÓN PA02	Integralidad de los Sistemas de Información de la Entidad
	SUMINISTROS Y SERVICIOS PA03	Mejoramiento del servicio farmacéutico dando cumplimiento a la normativa legal vigente
	FINANCIERA PA04	Sostener y mantener la rentabilidad Social y Económica de la Institución Implementar el sistema de Costos e inventarios de la Institución Mejoramiento de los Procesos de Facturación
	JURÍDICA PA05	Seguimiento a los procesos de Contratación y generación de políticas que permitan reducir el número de demandas
	ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL PA06	Mantener el Sistema de Gestión Ambiental en la Institución

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 82500140-6 Calle 9 No. 44-84 - Telefax: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS DE EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Paginas: 7
		Versión: 02
		Fecha de Elaboración: 2012

DEFINICIÓN DE PROYECTOS A TRABAJAR

Para la definición, realización y evaluación del PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL periodo 2012-2016 este se trabajará mediante la definición de proyectos macro, los cuales integrarán todas las estrategias definidas en la matriz DOFA así:

1. MEJORAMIENTO Y FORTALECIMIENTO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

- ✓ Fortalecer los Servicios de Salud según perfil Epidemiológico de la Región
- ✓ Mantenimiento y Seguimiento al Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)
- ✓ Mejoramiento del servicio farmacéutico dando cumplimiento a la normativa legal vigente

2. CUMPLIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

- ✓ Mantener el Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad
- ✓ Documentar y actualizar los Procesos y Procesos Institucionales
- ✓ Mantener el Sistema de Gestión Ambiental en la Institución
- ✓ Integralidad de los Sistemas de Información de la Entidad
- ✓ Desarrollo del Direccionamiento Estratégico
- ✓ Evaluación y Seguimiento al Plan de Gestión Institucional
- ✓ Mantenimiento del Control Interno Institucional

3. FORTALECER LAS COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL

- ✓ Mantener las relaciones Interinstitucionales con los entes externos
- ✓ Seguimiento a los Procesos de Contratación con las diferentes aseguradoras

4. FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO

- ✓ Fortalecer el Talento Humano en la institución
- ✓ Mejoramiento de la Comunicación Organizacional

5. MANTENIMIENTO Y CONSOLIDACION DE LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

- ✓ Sostenibilidad financiera de la Institución

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 82500140-6 Calle 9 No. 44-84 - Telefax: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS DE EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6	Paginas: 8
		Versión: 02
		Fecha de Elaboración: 2012

- ✓ Implementar el sistema de Costos e inventarios de la Institución
- ✓ Mejoramiento de los Procesos de Facturación
- ✓ Fortalecer los procesos de auditoría medica en la institución

METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DE PROYECTOS

1. IDENTIFICACIÓN (Que se pretende con la realización del Proyecto):

2. JUSTIFICACIÓN (Problemática o situación que va a solucionar la realización del proyecto)

3. OBJETIVO (Son los logros que queremos alcanzar con la ejecución del proyecto, deben responder el que, el como y el para que del proyecto).

4. META: (La meta es la operacionalización del Objetivo expresado en forma cuantificable)

5. NOMBRE DEL INDICADOR: (Definir Claramente el nombre del indicador)

6. FÓRMULA DE CÁLCULO DEL INDICADOR (Describir claramente la fórmula matemática que va a permitir evaluar el cumplimiento o no del proyecto definido) .

7. RESPONSABLE (S) (Definir claramente las personas que son responsables de la ejecución del Proyecto)

8. ACTIVIDADES (Definir claramente una a una las actividades que se van a trabajar en el proyecto):

9. BENEFICIARIOS (Definir claramente los públicos que se van a beneficiar con la ejecución del proyecto):

10. PRODUCTOS, RESULTADOS Y EFECTOS (Pueden ser de dos tipos: Resultados materiales con la ejecución del proyecto. De Servicio: son aquellas acciones o actividades que tiene como propósito la satisfacción de las necesidades de las personas, no en sentido económico sino de resolución de problemas para mejorar las condiciones de las personas .

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 82500140-6 Calle 9 No. 44-84 - Telefax: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS DE EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Paginas: 9
		Versión: 02
		Fecha de Elaboración: 2012

1. MEJORAMIENTO Y FORTALECIMIENTO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

- ✓ Fortalecer los Servicios de Salud según perfil Epidemiológico de la Región
- ✓ Mantenimiento y Seguimiento al Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)
- ✓ Mejoramiento del servicio farmacéutico dando cumplimiento a la normativa legal vigente
- ✓ Implementación y desarrollo de los proyectos institucionales

DESARROLLO DEL PROYECTO

1. IDENTIFICACIÓN:

Con el proyecto de mejoramiento en la prestación de servicios de salud planteado para los siguientes cuatro años, el hospital pretende ampliar el portafolio de servicios y fortalecer aquellos que ya se encuentran habilitados con el fin de brindar un servicio a la comunidad del Municipio de El Molino y del sur de la Guajira.

En el sur de la Guajira aún existe un sinnúmero de servicios que no se prestan y que condicionan las personas a desplazarse a la ciudad de Valledupar, restringiendo el derecho que estos tienen a la accesibilidad del servicio de salud.

El Hospital San Lucas propone gestionar recursos para habilitar nuevos servicios, mejorar las condiciones de infraestructura y de desarrollo tecnológico para prestar sus servicios. Se pretende con estos incrementar la producción general de la entidad ya que la demanda de los servicios que actualmente se prestan ha superado su capacidad instalada.

2. JUSTIFICACIÓN

El Hospital San Lucas dentro de su plan de desarrollo institucional tiene como objetivo garantizar el fortalecimiento de su misión y la prestación de servicios de salud. Para ello es necesario mantener los servicios actualmente ofertados con su disponibilidad tecnológica y de talento humano para la atención de la demanda, y gestionar la apertura de nuevos servicios

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 82500140-6 Calle 9 No. 44-84 - Telefax: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS DE EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Páginas: 10
		Versión: 02
		Fecha de Elaboración: 2012

con el fin de facilitar el acceso de la comunidad a la atención en salud y tener nuevas fuentes de ingreso que generen rentabilidad institucional.

Para lograr este objetivo fueron establecidas las prioridades, metas y estrategias en salud, en coherencia con los indicadores de situación de salud actuales; se plantearán proyectos de mejoramiento de la infraestructura, compra de equipamiento biomédico y gestión del talento humano idóneo en las diferentes disciplinas para la ejecución de estos.

Cada servicio será generador de beneficios para la comunidad promoviendo condiciones y estilos de vida saludables, previniendo y superando los riesgos para la salud, y recuperando o minimizando el daño, entendida la salud como un derecho esencial individual, colectivo y comunitario.

El beneficio para la entidad será dado en la medida que facilitará medios de fortalecimiento de su red servicios y opciones de ingreso para la institución.

El hospital San Lucas busca el mejoramiento continuo con la calidez y la tecnología que le apoyan en la búsqueda de la excelencia, focalizando los mayores esfuerzos y recursos por parte de los actores involucrados, para lograr el mayor impacto en la situación de salud del Oriente Antioqueño.

CARACTERISTICAS

Calidad: Proveer los servicios individuales y colectivos accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, contando con los recursos disponibles y logrando la adhesión y satisfacción del usuario.

Eficiencia: Utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos y financieros para garantizar el acceso de los servicios integrales y la calidad de vida, prevención de los riesgos y recuperación de la salud con oportunidad, calidad y suficiencia.

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 82500140-6 Calle 9 No. 44-84 - Telefax: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS DE EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Paginas: 11
		Versión: 02
		Fecha de Elaboración: 2012

Responsabilidad: Garantizar las acciones individuales y colectivas con oportunidad, calidad, eficiencia y equidad. La responsabilidad implica que los ejecutores del proyecto asuman actividades administrativas, civiles y éticas consecuentes del actuar en salud.

3. OBJETIVO

Garantizar la ampliación del portafolio de servicios institucional y fortalecer aquellos que ya se encuentran habilitados con el fin de brindar un servicio integral a la comunidad del Municipio de El Molino, del Oriente antioqueño y otras regiones del departamento, gestionando recursos para mejorar las condiciones de infraestructura, de desarrollo tecnológico y de disponibilidad del talento humano idóneo para prestar sus servicios. Midiendo así su efectividad en términos de indicadores de productividad, eficiencia y calidad

4. META:

- Mantener la producción general de la institución con un incremento anual del 1% con respecto al año 2011

5. NOMBRE DEL INDICADOR:

- Incremento General de la Producción

6. FÓRMULA DE CÁLCULO DEL INDICADOR:

- Total producción del año actual / total de producción año anterior * 100

7. **RESPONSABLE (S)** Gerente Administracion y y Jefe asistencial de cada una de las áreas

8. ACTIVIDADES:

Mejoramiento del proceso de atención

- Implementar proceso de atención integral materno – infantil
- Implementar Sala de educación a la madre sobre cuidados del recién nacido
- Funcionamiento del servicio de imagenología
- Implementar el Programa de rehabilitación cardiaca

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 82500140-6 Calle 9 No. 44-84 - Telefax: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS DE EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Páginas: 12
		Versión: 02
		Fecha de Elaboración: 2012

- Proyectar el envío de resultados de laboratorio vía correo electrónico.

Proceso de Admisiones

- Realizar la verificación permanente de los motivos de rechazo.

Proceso de Consulta Externa

- Realizar seguimiento a la Oportunidad en la asignación de cita médicas.
- Realizar seguimiento a la inasistencia de los usuarios por consulta externa

Proceso del Servicio Farmacéutico

- Realizar verificación y gestión de requisitos del servicio farmacéutico para primer nivel de complejidad

9. BENEFICIARIOS

- Actividades realizadas con la comunidad en los programas de salud visual
- Actividades educativas para el paciente y la familia para la atención de Triage
- Beneficio para la Comunidad del Oriente Antioqueño con la apertura de nuevos servicios
- Satisfacción de los usuarios con la integralidad de los servicios
- Mejoramiento de la imagen institucional

10. PRODUCTOS, RESULTADOS Y EFECTOS

Materiales:

- Adecuación y remodelación de la infraestructura física de acuerdo a la norma
- Remodelación y adquisición de tecnología

Servicios:

- Resolución oportuna a las necesidades del usuario

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 82500140-6 Calle 9 No. 44-84 - Telefax: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS DE EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	<table border="1"> <tr> <td>Paginas:</td> <td style="text-align: right;">13</td> </tr> <tr> <td>Versión:</td> <td style="text-align: right;">02</td> </tr> <tr> <td>Fecha de Elaboración:</td> <td style="text-align: right;">2012</td> </tr> </table>	Paginas:	13	Versión:	02	Fecha de Elaboración:	2012
Paginas:	13							
Versión:	02							
Fecha de Elaboración:	2012							

- Mejoramiento en la calidad de vida de los usuarios y su grupo familiar al tener mayor accesibilidad en la zona de origen
- Mayor contacto entre hospital- comunidad con las actividades o campañas educativas
- Oportunidad en la realización de ayudas diagnósticas

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 82500140-6 Calle 9 No. 44-84 - Telefax: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS DE EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Paginas: 14
		Versión: 02
		Fecha de Elaboración: 2012

2. CUMPLIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

- ✓ Mantener el Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad
- ✓ Documentar y actualizar los Procesos y Procesos Institucionales
- ✓ Mantener el Sistema de Gestión Ambiental en la Institución
- ✓ Integralidad de los Sistemas de Información de la Entidad
- ✓ Desarrollo del Direccionamiento Estratégico
- ✓ Evaluación y Seguimiento al Plan de Gestión Institucional
- ✓ Mantenimiento del Control Interno Institucional

DESARROLLO DEL PROYECTO

1. **IDENTIFICACIÓN:** Con el desarrollo del proyecto de mejoramiento de la Calidad y el Control Interno Institucional se pretende que la institución fortalezca los estándares de calidad (habilitación, PAMEC, Sistemas de Información al Usuario) , la efectividad en los procesos, el compromiso con el medio ambiente, una cultura del autocontrol y el seguimiento a la gestión institucional que contribuyan a que el hospital continúe siendo reconocido como uno de los mejores prestadores de servicios de salud.

2. **JUSTIFICACIÓN:** Con el desarrollo de estos sistemas de Gestión la institución busca un mejoramiento continuo de los procesos institucionales que apunten a una atención oportuna, eficiente, eficaz y segura a los usuarios que ingresen a la institución; además de cumplir todos los requisitos de la normativa vigente

3. OBJETIVO

Fortalecer e implementar los Sistemas de Gestión del Hospital, mediante el establecimiento de controles, auditorias y seguimientos a los planes de mejoramiento a los procesos institucionales, con el fin de brindar servicios con calidad y oportunidad a los usuarios y con ello mejorar el bienestar de estos.

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 82500140-6 Calle 9 No. 44-84 - Telefax: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS DE EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Paginas: 15
		Versión: 02
		Fecha de Elaboración: 2012

4. META:

Mantener los sistemas de Control Interno, Calidad y Gestión Ambiental en la institución en un 100%

5. NOMBRE DEL INDICADOR:

% de cumplimiento del Sistema de Gestión en la Institución

6. FÓRMULA DE CÁLCULO DEL INDICADOR:

Total de componentes cumplidos en cada uno de los sistemas de gestión/total de componentes a cumplir en cada uno de los sistema de gestión * 100

7. RESPONSABLE (S) : Asesora de Calidad y Control Interno

8. ACTIVIDADES:

- Verificación de cumplimiento de requisitos de habilitación
- Realizar autoevaluación teniendo en cuenta los estándares de acreditación (una al año)
- Construir cuadro de mando de indicadores y realizar seguimiento estos
- Realizar seguimiento y gestión de eventos adversos
- Revisión, documentación, Actualización, adopción por acto administrativo y socialización de todos lo procesos y procedimientos de cada una de las áreas administrativas y asistenciales de la institución.
- Verificación de adherencia a todos los procesos institucionales
- Implementar el proyecto de Reactivo vigilancia
- Fortalecimiento de la Gestión Ambiental en la Institución con base en la legislación vigente y la mejora continúa
- Realizar adquisición, renovación y actualización del sistema informático tanto de software como hardware de acuerdo a las necesidades del hospital y legislación vigente.

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 82500140-6 Calle 9 No. 44-84 - Telefax: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS DE EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Paginas: 16
		Versión: 02
		Fecha de Elaboración: 2012

- Implementación de las tablas de retención documental
- Revisión, actualización y socialización de la plataforma estratégica
- Construcción y evaluación del plan de desarrollo y plan operativo anual
- Mantenimiento del Modelo Estándar de Control Interno en la institución.

9. BENEFICIARIOS

- Usuarios internos y externos
- Comunidad en general

10. PRODUCTOS, RESULTADOS Y EFECTOS

Servicio:

- Mayor satisfacción de los usuarios
- Mayor seguridad para el usuario
- Mejoramiento en la calidad en la prestación del servicio
- Cuidado y protección del medio ambiente
- Impacto en la imagen institucional

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 82500140-6 Calle 9 No. 44-84 - Telefax: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS DE EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Páginas: 17
		Versión: 02
		Fecha de Elaboración: 2012

3. FORTALECER LAS COMUNICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL

- ✓ Mantener las relaciones Interinstitucionales con los entes externos
- ✓ Seguimiento a los Procesos de Contratación con las diferentes aseguradoras

DESARROLLO DEL PROYECTO

1. **IDENTIFICACIÓN:** Con el desarrollo de este proyecto se pretende que el hospital durante estos cuatro años fortalezca las relaciones y comunicaciones con cada una de las aseguradoras y empresas, además de mejorar la imagen institucional a través de mecanismos que permitan diferenciar el Hospital de otras instituciones por el buen servicio, calidez en la atención, favoreciendo a los usuarios internos, externos y comunidad en general.

2. **JUSTIFICACIÓN:** En la actualidad el Hospital San Lucas E.S.E El Molino requiere fortalecer mecanismos de comunicación efectivos y eficientes, que le permitan informar de una manera adecuada y oportuna a las empresas, usuarios internos, externos y a la comunidad en general su portafolio de servicios, tecnología adquirida y utilizada , su balance financiero, la contratación existente con las diferentes aseguradoras, el aporte social que esta le brinda a la sociedad y conocer la percepción que se tiene sobre el hospital con el fin de establecer acciones de mejoramiento que contribuyan a que los usuarios, empresas y demás entidades estén satisfechos con los servicios ofrecidos a la región del oriente antioqueño por ser esta institución cabeza de red de los 23 municipios.

3. OBJETIVO

Fortalecer las comunicaciones interinstitucionales de la entidad por medio de la implementación de sistemas de comunicación eficientes y oportunos que permitan dar a conocer a toda la comunidad los avances tecnológicos, aperturas de servicios, nuevas contrataciones y estados financieros de la entidad.

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 82500140-6 Calle 9 No. 44-84 - Telefax: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS DE EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6	Paginas: 18
		Versión: 02
		Fecha de Elaboración: 2012

4. META:

- Implementar encuestas de percepción que nos permitan conocer la imagen institucional mínimo en un 90%
- Generar nuevas estrategias de comunicaciones internas y externas en un 100%

5. NOMBRE DEL INDICADOR:

- Percepción de la imagen institucional
- Número de publicaciones e informes presentados

6. FÓRMULA DE CÁLCULO DEL INDICADOR :

- Numero de encuestas aplicadas/ número total de encuestas con una favorabilidad del 90% * 100
- Numero de informes y publicaciones realizados / total de informes y publicaciones programados * 100

7. RESPONSABLE (S) : Gerencia , Asesora de Calidad y Administrativa y Financiera

8. ACTIVIDADES:

- Actualizar y enviar oportunamente a las diferentes aseguradoras y empresas el portafolio de servicios de la institución
- Dar a conocer al usuario interno de la institución los servicios que se ofrecen en el hospital
- Actualizar la pagina web y Operativizar la intranet
- Comunicación a la comunidad en general a través de radio, televisión y prensa
- Rediseñar el proceso de citas en la institución.
- Mejorar el sistema de comunicación en la institucion (conmutador)
- Realizar encuesta sobre la percepción que se tiene de la institución

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 82500140-6 Calle 9 No. 44-84 - Telefax: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS DE EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Paginas: 19
		Versión: 02
		Fecha de Elaboración: 2012

9. BENEFICIARIOS:

- Comunidad en general
- Aseguradoras y empresas

10. PRODUCTOS, RESULTADOS Y EFECTOS

Materiales:

- Mayor demanda de servicios
- Incremento en la facturación

Servicio:

- Fortalecimiento de la imagen institucional

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 82500140-6 Calle 9 No. 44-84 - Telefax: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS DE EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Paginas: 20
		Versión: 02
		Fecha de Elaboración: 2012

4. FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO

- ✓ Fortalecer el Talento Humano en la institución
- ✓ Mejoramiento de la Comunicación Organizacional

DESARROLLO DEL PROYECTO

1. **IDENTIFICACIÓN** Con el presente proyecto de fortalecimiento del área de Talento Humano planteado para el periodo 2012-2016, se pretende que los funcionarios de la institución mejoren sus competencias laborales mediante la implementación de los procedimientos de cada puesto de trabajo, fortalezcan sus aspectos cognitivos con proyectos de capacitación y se implemente los planes de mejoramiento detectadas en las evaluaciones de desempeño para la calidad en la prestación de servicios. En cuanto a los procesos administrativos en el área de Talento Humano, se pretende la consolidación de estos mediante la oportunidad en el diligenciamiento y análisis de los informes, en el cuidado de los procesos de conciliación para la aceptación de activos y pasivos que se generan por las matrices establecidas por el gobierno central por concepto de prestaciones sociales de los ex funcionarios. La verificación y supervisión oportuna de los requisitos en la lista de chequeo para las hojas de vida, así como la reorganización de almacenamiento de las historias laborales en el archivo central del área.

2. **JUSTIFICACIÓN** El área de Talento Humano, dentro de una organización es la base y equilibrio para el cumplimiento de su misión institucional, por tal motivo, el trabajo a desarrollar durante este cuatrefeño, va encaminado y enfatizado a garantizar el buen clima organizacional, a la asertividad en la comunicación y al fortalecimiento del trabajo en equipo, los funcionarios, cooperados, agremiados y contratados serán para la entidad la jerarquía de los procesos misionales y administrativos, toda vez, que se establecerá programas, acciones y planes para el enriquecimiento de la gestión humana.

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 82500140-6 Calle 9 No. 44-84 - Telefax: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS DE EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Paginas: 21
		Versión: 02
		Fecha de Elaboración: 2012

3. OBJETIVO

- Fortalecer el Talento Humano de la institución, mediante la realización de actividades de capacitación, intervención laboral, seguimiento a los procesos de reinducción, evaluación del personal y cumplimiento de requisitos propios del área, con el fin de garantizar personal idóneo en sus funciones en un ambiente laboral sano.

4. META:

- Fortalecer los procesos de talento humano mediante la implementación de nuevas estrategias que impacten el bienestar laboral incluyendo a todo el personal, procurando articular a los demás prestadores de servicios de salud en la institución.

5. NOMBRE DEL INDICADOR:

- Diseño y Aplicación de encuestas de clima organizacional antes y después del proceso
- Realización y valoración de las evaluaciones de desempeño
- Conciliaciones realizadas con los diferentes fondos
- % de investigación del comité interno disciplinario

6. FÓRMULA DE CÁLCULO DEL INDICADOR:

- Número de personas encuestadas/total de empleados de la institución *100 (tomar una muestra de 150 personas) , este se hace antes y después del proceso
- Número de personas con evaluación de desempeño / total de empleados de planta * 100
- Numero de conciliaciones realizadas/total de fondos a conciliar * 100
- Número de quejas radicadas/ número de quejas estudiadas * 100

7. RESPONSABLE (S) : Profesional Universitario Jefe de Grupo de Talento Humano y Gerencia

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 82500140-6 Calle 9 No. 44-84 - Telefax: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS DE EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Paginas: 22
		Versión: 02
		Fecha de Elaboración: 2012

8. ACTIVIDADES:

- Fortalecer los procesos de selección, inducción, reinducción y evaluación de desempeño específica y general a los funcionarios de la institución. Ejecutar el plan de capacitación aplicando la nueva metodología para el registro e implementación del PIC
- (Programa de implementación de capacitaciones)
- Realizar conciliaciones con los diferentes fondos el Sistema General y el proceso de saneamiento de aportes patronales
- Actualización y socialización del Manual Específico de Funciones y
- Competencias Laborales con los requisitos establecidos para ello.
- Realizar seguimiento a los Convenios docente – asistenciales de la institución.
- Realizar seguimiento a los programa de Bienestar Social.
- Llevar a cabo el Proyecto de certificación para técnico en auxiliar de enfermería para el personal de planta de la institución
- Fortalecer la cultura organizacional a través de diferentes programas
- Realizar supervisión a la homologación de las auxiliares de laboratorio como auxiliares de enfermería.
- Realizar plan de capacitación a los integrantes del comité de vigilancia epidemiológica de forma bimensual
- Realizar capacitación continua (24 capacitaciones) al personal del servicio Farmacèutico y de enfermeria en temas referentes al uso racional de medicamentos, farmacovigilancia, tecnovigilancia.
- Realizar plan de capacitación continua al personal que genera las glosas y devoluciones (área de facturación y área asistencial)
- Brindar Capacitación permanente sobre la normativa vigente tanto al personal de facturación como al de revisoría de cuentas.
- Desarrollar plan de incentivos no pecunarios en la institución

9. BENEFICIARIOS Los beneficiarios del presente proyecto serán el personal vinculado y aquellos que se encuentran contratados por prestación de servicios, al igual que el personal externo (usuarios y pacientes de la entidad)

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 82500140-6 Calle 9 No. 44-84 - Telefax: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS DE EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Paginas: 23
		Versión: 02
		Fecha de Elaboración: 2012

10. PRODUCTOS, RESULTADOS Y EFECTOS

Materiales:

- Recuperación de saldos por concepto de conciliación y concurrencia
- Adecuación de espacio para el almacenamiento de las historias laborales según la normativa.
- Digitalización de las historias laborales

Servicio:

- Fortalecimiento de las estrategias de intervención del clima organizacional.
- Mejoramiento de la comunicación.
- Eficiencia de los servicios a través de los programas de capacitación
- Diseñar e implementar el programa de Incentivos a través del comité de bienestar social

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 82500140-6 Calle 9 No. 44-84 - Telefax: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS DE EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Paginas: 24
		Versión: 02
		Fecha de Elaboración: 2012

5. MANTENIMIENTO Y CONSOLIDACION DE LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

- ✓ Sostener y mantener la rentabilidad Social y Económica de la Institución
- ✓ Implementar el sistema de Costos e inventarios de la Institución
- ✓ Mejoramiento de los Procesos de Facturación
- ✓ Fortalecer los procesos de auditoría medica en la institución

DESARROLLO DEL PROYECTO

1. **IDENTIFICACIÓN:** El proyecto de Fortalecimiento del área financiera del Hospital San Lucas El Molino, busca gestionar mecanismos que mejoren la sostenibilidad financiera y la liquidez de la entidad, garantizando el mejor uso de los recursos, la infraestructura y un apoyo logístico eficiente.

2. **JUSTIFICACIÓN:** El Sur de la Guajira es una de las sub-region en las que está dividido el departamento de [La Guajira](#). situación que conlleva una alta responsabilidad en la prestación de servicios de salud de primer nivel de complejidad, situación que exige la consecución de recursos que le permitan la permanencia en el tiempo, como patrimonio nacional. Como empresa es auto sostenible gracias a la optimización y racionalización de todos sus recursos.

3. OBJETIVO

Mantener y consolidar al Hospital San Lucas de El Molino como una empresa rentable social y económicamente, mediante el mejoramiento de los procesos administrativos como herramienta confiable en la planeación, la determinación de tareas, el análisis de celebración de contratos, la medición y valuación de actividades desarrolladas que permitan en forma veraz y oportuna la toma de decisiones.

4. META:

Optimizar la administración de los recursos financieros, físicos, talento humano y equipos, permitiendo un crecimiento mínimo al IPC del año.

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 82500140-6 Calle 9 No. 44-84 - Telefax: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS DE EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Paginas: 25
		Versión: 02
		Fecha de Elaboración: 2012

5. NOMBRE DEL INDICADOR:

- Equilibrio ejecución presupuestal
- Equilibrio presupuestal con recaudos
- Porcentaje de glosas
- Oportunidad de facturación

6. FÓRMULA DE CÁLCULO DEL INDICADOR:

- Reconocimiento / Obligación
- Ingresos totales recaudados en la vigencia (incluye recaudo de CxC de vigencias anteriores) /
- Valor de la ejecución de gastos obligados incluyendo CxP de vigencias anteriores.
- Glosa aceptada / total facturación radicada
- Facturación radicada / total facturación

7. RESPONSABLE (S) Gerencia, Asesor Contable, Coordinación de Auditoría Médica y Cartera y Coordinación de Facturación

8. ACTIVIDADES:

- Fortalecer los procesos de auditoría médica y cartera con el fin de impactar la calidad en la facturación, los indicadores de glosa y los estados financieros.
- Establecer políticas de austeridad en el gasto que nos permitan optimizar recursos para la prestación oportuna y eficiente en los servicios de salud
- Realizar e implementar el Plan de mantenimiento preventivo y correctivo a Equipos y planta física
- Implementar el sistema de costos e inventarios en la institución

 <p>HOSPITAL SAN LUCAS NIT: 82500140-6 Calle 9 No. 44-84 - Telefax: 778 85 84 El Molino - Guajira</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN LUCAS DE EL MOLINO- LA GUAJIRA NIT. 825.000.140-6</p>	Paginas: 26
		Versión: 02
		Fecha de Elaboración: 2012

- Fortalecer los procesos de facturación que permitan impactar la oportunidad en la realización y entrega de las facturas
- Implementar el proceso de codificación de RIPS en la institución con el fin de obtener información confiable para la epidemiología hospitalaria e información para las aseguradoras.

9. BENEFICIARIOS:

- Los 529.977 Habitantes del Oriente Antioqueño, al contar con servicios en la zona de influencia, gracias a la estabilidad económica que garantiza la prestación de servicios con calidad y oportunidad.
- Los 568 funcionarios actuales del Hospital y sus familias, al poder contar con sus salarios, compensaciones o retribuciones en forma oportuna para satisfacer sus necesidades.

10. PRODUCTOS, RESULTADOS Y EFECTOS

Materiales:

- Control al 100% del manejo de la liquidez, mediante el registro oportuno de los ingresos y egresos, para la programación de los compromisos adquiridos por la entidad durante los próximos 4 años.
- Emisión de los Estados Financieros de la Administración en el menor tiempo posible como herramienta útil para la toma de decisiones.
- Mantener el equilibrio en la ejecución presupuestal para direccionar el presupuesto del Hospital orientado a resultados.

Servicio:

- Hospital con altos estándares de calidad humana y tecnológica y con la liquidez necesaria para cumplir con sus obligaciones y brindar mejor calidad de vida a nuestros usuarios externos e internos.