
	PROCESO GESTIÓN DE PLANEACION	GP-F-01
	<i>Plan Operativo Anual - 2023</i>	Ver.04

PLAN OPERATIVO ANUAL 2023



ACTUALIZO	REVISO	APROBO
<i>Alexander Villota Fajardo</i>	<i>Libia Soto Sánchez</i>	<i>Saul Montero Garcia</i>
Técnico Administrativo – Planeación	Subgerente Administrativa y Financiera	Gerente



	PROCESO GESTIÓN DE PLANEACION	GP-F-01
	<i>Plan Operativo Anual - 2023</i>	Ver.04


**PLAN OPERATIVO ANUAL “POA” 2023 DE LA E.S.E HOSPITAL
MALVINAS HECTOR OROZCO OROZCO
FLORENCIA - CAQUETÁ**

**SAUL MONTERO GARCIA
GERENTE**

**FLORENCIA - CAQUETÁ
2023**

JUNTA DIRECTIVA HMHOO



	PROCESO GESTIÓN DE PLANEACION	GP-F-01
	<i>Plan Operativo Anual - 2023</i>	Ver.04

Dr. LUIS ANTONIO RUIZ CICERY
Presidente


Dra. CAROLINA SALAZAR VARGAS
Secretaria de Salud Municipal

Dra. DIANA PATRICIA MORENO PEREZ
Representante de los empleados públicos del área
administrativa

Dr. FRANCISCO GERMAN OSPINA RINCON
Representante de los empleados públicos del área
asistencial

Sr. ALFONSO CALDERON CASTRO
Representante Asociación de Usuarios



	PROCESO GESTIÓN DE PLANEACION	GP-F-01
	<i>Plan Operativo Anual - 2023</i>	Ver.04


INTRODUCCIÓN

La planeación estratégica de las instituciones de salud, se basa en el análisis de diferentes aspectos dentro de los cuales se puede contemplar el tiempo, el espacio y la satisfacción de las necesidades de los usuarios, los pacientes y sus familias. Identificar las características de la población, precisar las acciones a realizar en función del logro de los objetivos y obtener de manera efectiva la información que facilite la toma de decisiones.

Gracias a la planeación, se pueden definir los objetivos principales a los cuales se debe dirigir el esfuerzo institucional y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción.

La planeación se anticipa a la toma de decisiones. Para el ámbito normativo colombiano, y en particular las Entidades Públicas como los son las Empresas Sociales del Estado, se definió un Plan de Desarrollo que incluyo los objetivos institucionales, sus estrategias, planes, proyectos y programas, de la misma manera estamos mediante el plan operativo anual 2023, las metas de alto nivel a lograr en esta vigencia.



	PROCESO GESTIÓN DE PLANEACION	GP-F-01
	<i>Plan Operativo Anual - 2023</i>	Ver.04

1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Nuestra Institución goza de un prestigio bien ganado en la Sociedad, construido con el esfuerzo de sus colaboradores, respetando los derechos de nuestros usuarios y operadores en salud; asegurando un alto nivel de comportamiento ético. La bandera de la Honestidad es una marca institucional que debemos mantener incólume, en base a un continuo y sostenido trabajo de fortalecimiento ético y de prevención de la corrupción.

El accionar del talento humano de la ESE Hospital Malvinas Héctor Orozco Orozco se orienta por principios, valores y comportamientos que buscan consolidar la cultura organizacional, mediante el continuo aprendizaje y la participación del personal, situación que siempre debe reflejarse en las actuaciones administrativas, el comportamiento ético como servidores públicos y el cumplimiento de la misión y los objetivos.

1.1. MISIÓN.

Somos un prestador primario en salud que contribuye a mejorar la calidad de vida de sus usuarios y familias, mediante una Atención Integral, Humanizada y Segura con Tecnología y Talento Humano Resolutivo.

1.2. VISIÓN.

Para el año 2.024 seremos un hospital con estándares superiores de calidad, prestando servicios humanizados, seguros y resolutivos, con una comunidad satisfecha por la atención que recibe.


1.3. VALORES.

✓ **Adaptación al cambio:**

Adaptación es un concepto que está entendido como la acción y el efecto de adaptar o adaptarse, un verbo que hace referencia a la acomodación o ajuste de algo respecto a otra cosa.

La capacidad de adaptación es lo que determina la permanencia de una empresa en el mercado, donde la rapidez de su respuesta a posibles cambios del competidor, del mercado o de la economía son fundamentales.



	PROCESO GESTIÓN DE PLANEACION	GP-F-01
	<i>Plan Operativo Anual - 2023</i>	Ver.04

✓ **Trabajo colaborativo:**

Si quieres ir rápido, ve solo. Si quieres llegar lejos, ve acompañado»

Hoy se considera una de las habilidades más requeridas para el desarrollo y crecimiento empresarial. Este sistema se basa en la filosofía de interacción y cooperación. Así se crean sinergias y beneficios recíprocos entre los miembros. La clave principal del trabajo colaborativo es que todos los participantes se reúnen de manera conjunta, dinámica y descentralizada para alcanzar un objetivo común.

reconocemos que este valor debe establecerse a varios niveles, desde profesionales y departamentos hasta empresas (con las otras E.S.E). Un pilar básico en este sistema de trabajo es el conocimiento compartido. Por consiguiente, cada uno de los participantes debe tener un rol activo y aportar ideas al equipo

✓ **Educación Continuada:**

El desarrollo personal y empresarial nunca serán acabados. Y hoy por la rapidez en cambios tecnológicos, innovación, la rigidez de las estructuras empresariales, la mundialización de mercados y fuerte competitividad, se hace imperativo la educación continua, como factor dinamizador del trabajo en equipo y la innovación.

la educación es actividad cuidadora por excelencia del quehacer humano, y es una obligación legal para las IPS (Instituciones prestadoras de servicios de salud) públicas en Colombia.

✓ **Valores del servidor público:**

Los servidores públicos somos personas que con vocación y orgullo trabajamos duro todos los días para servir y ayudar a los colombianos.


✓ **Honestidad:**

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

✓ **Respeto:**

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.



	PROCESO GESTIÓN DE PLANEACION	GP-F-01
	<i>Plan Operativo Anual - 2023</i>	Ver.04

✓ **Compromiso:**

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

✓ **Diligencia:**

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

✓ **Justicia:**

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

1.4. PRINCIPIOS CORPORATIVOS.

✓ **Vocación de servicio:**

se refiere a la inclinación **profesional** orientada a satisfacer las necesidades ajenas. Tenemos el convencimiento y la **pasión** para ejercer nuestra profesión, y a través del servicio, con una **actitud** empática y asertiva, lo demostramos.


- ❖ Mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con los pacientes (usuarios y sus familiares); (Derecho 3)
- ❖ Tener canales formales para presentar sugerencias, reclamaciones, quejas, así como a recibir una respuesta por escrito; (Derecho 12)
- ❖ A que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde servicio; asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio. (Derecho 16)

✓ **Respeto:**

Reconocemos la Dignidad Humana como el mayor principio a valorar y proteger, pues la diversidad es una riqueza que nos engrandece. Guardamos una **actitud de reconocimiento** hacia lo que nuestro usuario y su familia representan.

El **respeto**, además, se constituye en nuestra mayor estrategia de adherencia de nuestros usuarios y familias, porque **cultiva la Confianza**, que constituyen nuestra esencia.



	PROCESO GESTIÓN DE PLANEACION	GP-F-01
	<i>Plan Operativo Anual - 2023</i>	Ver.04

- ❖ Permitir al paciente la toma de decisiones libres, conscientes e informadas (riesgos) respecto de los procedimientos; (Derecho 4)
- ❖ Dar un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos; (Derecho 6.)
- ❖ No infligir tratos crueles o inhumanos que afecten la dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, o padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento; (Derecho 15)
- ❖ A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, ya poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma; (Derecho 7, 11)
- ❖ A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos; (Derecho 13)
- ❖ A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley; (Derecho 14)
- ❖ A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad; (Dcho. 10)

✓ **Innovación:**

Innovar es aplicar **técnicas** que **puede solucionar problemas o carencias**, que puede realizarse a través del **mejoramiento** y no solo de la creación de algo novedoso.


Innovar en los servicios consiste en **mejorar la experiencia** que tiene un **usuario** o consumidor con una **marca** o **empresa** y cómo afianzar esa experiencia para materializarla más ante la vista de los clientes.

Innovación: (Institucional) un **modelo** de negocios, es la manera de explicar las bases de cómo una empresa, crea, entrega y capta **valor**. Por lo tanto, la innovación en este **campo** se refiere al **cambio** sustancial que se origina en la forma en la que una organización estructura su manera de producir y plantear valor.

1.5. POLITICA DE CALIDAD

La E.S.E Hospital Malvinas Héctor Orozco Orozco, se compromete a orientar su gestión a la obtención de beneficios y resultados de calidad en la prestación de los servicios a la ciudadanía, por lo cual, le da énfasis a la implementación el Sistema Integrado de Gestión y Control SIGC, integrado por los diferentes Sistemas de Gestión Pública desarrollados en Colombia.

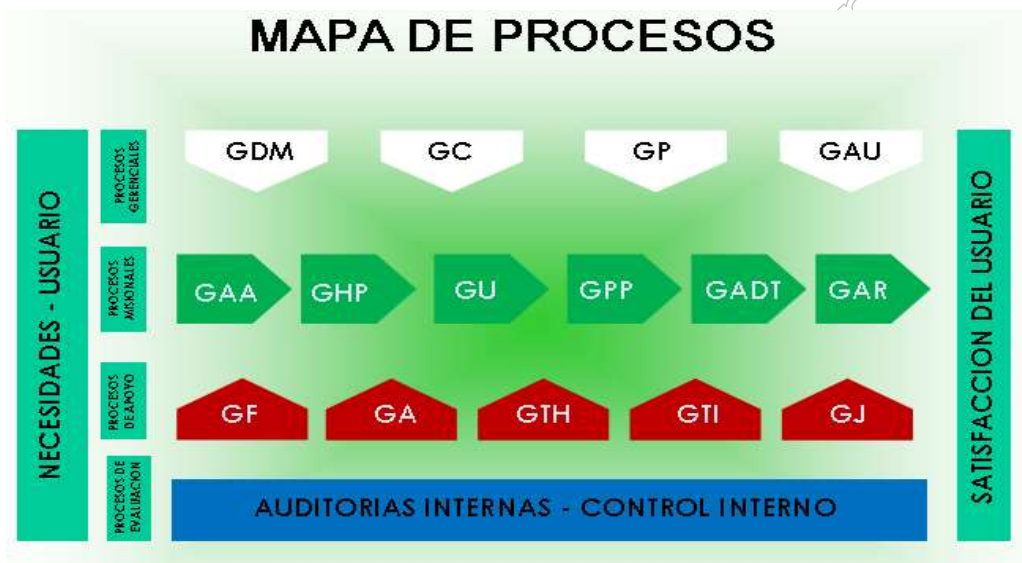


	PROCESO GESTIÓN DE PLANEACION	GP-F-01
	<i>Plan Operativo Anual - 2023</i>	Ver.04

1.6. ENFOQUE POR PROCESOS DE LA ESE


La Empresa Social del Estado Hospital Malvinas Héctor Orozco Orozco del Municipio de Florencia, alineado con la Misión, ha optado por un sistema de gestión de sus actividades basado en procesos.

El Mapa de Procesos describe la secuencia, interacción y clasificación de quince (15) procesos en cuatro grupos:



Mapa de procesos de la E.S.E HMHOO



	PROCESO GESTIÓN DE PLANEACION	GP-F-01
	<i>Plan Operativo Anual - 2023</i>	Ver.04

Procesos Gerenciales: Incluye los Procesos de Gestión de Direccionamiento y Mercadeo, Gestión de Calidad, Gestión de Planeación y Gestión de Atención al usuario

Son aquellos procesos que tienen la responsabilidad de la Dirección del hospital, necesarios para la Planificación, Mantenimiento y Progreso de la Organización.

Procesos Misionales: El cual incluye los procesos de Gestión y asistencia ambulatoria, Gestión de Hospitalización y Partos, Gestión de Urgencias, Gestión de Promoción y Prevención, Gestión de ayudas diagnósticas y terapéuticas y Gestión de Administración del riesgo.


Son los procesos a través de los que se desarrolla la actividad asistencial. En ellos, partiendo de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios (pacientes y sus familiares) y cualquier otra (legales e internas) de aplicación, se consideran todas las actividades que conducen a la prestación de la atención en salud, desde la solicitud realizada por el cliente, hasta la realización del servicio solicitado.

Procesos de Apoyo: Al que corresponden los Procesos de Gestión Financiera, Gestión Administrativa, Gestión del Talento Humano, Gestión tecnológica e informática y Gestión Jurídica.

Son aquellos que dan soporte a los procesos específicos asistenciales para que estos cumplan adecuadamente con su misión.

Proceso de Evaluación: Con el Proceso de Control, Evaluación y Seguimiento. Es aquel proceso que permite la evaluación y el control del Sistema.



	PROCESO GESTIÓN DE PLANEACION	GP-F-01
	<i>Plan Operativo Anual - 2023</i>	Ver.04

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Formular las estrategias y actividades del Plan Operativo Anual “POA” de la ESE Hospital Malvinas Héctor Orozco Orozco de la vigencia 2023, para poder cumplir las metas de alto nivel a lograr en esta vigencia.


3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar los proyectos a ejecutar en la vigencia de 2023 que están dentro del plan de desarrollo institucional.
2. Identificar los responsables de las actividades a ejecutar para cumplimiento de las metas del POA.

3.3. ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Operativo Anual “POA” de la ESE Hospital Malvinas Héctor Orozco Orozco de la vigencia 2023 aplican a todos los procesos, procedimientos e integrantes de la Institución, deberán ser implementadas, cumplidas en el desempeño de las actividades y la ejecución de las obligaciones.



	PROCESO GESTIÓN DE PLANEACION	GP-F-01
	<i>Plan Operativo Anual - 2023</i>	Ver.04

4. PLAN OPERATIVO ANUAL “POA” – 2023

LÍNEA 1. CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD

OBJETIVO: Fortalecer Sistema integrado de gestión y control SIGC y el Modelo integrado de Planeación y gestión MIPG; de acuerdo a la normatividad vigente con el fin de incrementar la calidad en la prestación de los servicios a través de la aplicación de planes de mejora o planes de acción que permita consolidarnos como la mejor E.S.E de primer nivel del departamento del Caquetá


ESTRATEGIAS:

1. Fortalecer los componentes del Sistema obligatorio de la garantía de la calidad.
2. Aplicar los ciclos de autoevaluación de Acreditación y Mejoramiento a través del Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad PAMEC.
3. Fortalecer la implementación de MIPG en el marco de la Política de seguimiento y evaluación del desempeño institucional, realizando seguimiento la participación ciudadana siendo este un componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la E.S.E
4. Monitorear del Sistema de Información para la Calidad en Salud.

ACTIVIDADES:

- Formulación del Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad PAMEC institucional.
- Seguimiento al cumplimiento del PAMEC institucional.




	PROCESO GESTIÓN DE PLANEACION	GP-F-01
	<i>Plan Operativo Anual - 2023</i>	Ver.04

- Elaboración y seguimiento de planes de mejoramiento resultado acciones no ejecutadas del PAMEC institucional.
- Realizar la autoevaluación de la totalidad de los estándares de acreditación que le aplica a la E.S.E.
- Elaboración y seguimiento de planes de mejoramiento resultado del diagnóstico de la autoevaluación de acreditación Institucional.
- Ajustar procesos y procedimientos de la E.S.E. de acuerdo a la normatividad vigente.
- De acuerdo al diagnóstico realizado, elaborar y hacer seguimiento a los planes de mejoramiento que conlleven a subsanar los hallazgos encontrados.
- Realizar monitoreo y seguimiento a los indicadores institucionales. y estándares de oportunidad, realizar medición, análisis y definición de acciones de mejora.
- Operacionalizar todos los comités interinstitucionales de la E.S.E.

Documento Controlado



	PROCESO GESTIÓN DE PLANEACION	GP-F-01
	<i>Plan Operativo Anual - 2023</i>	Ver.04

Línea 2. HUMANIZACIÓN Y SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN

OBJETIVO: Prestar servicios de salud, integrales con atención humanizada y segura centrada en el usuario y su familia con énfasis en la promoción, prevención y mejoramiento de los niveles de salud, mediante el mejoramiento continuo de los atributos de calidad promoviendo las buenas prácticas, la gestión del riesgo individual, la renovación tecnológica y el despliegue de lineamientos claves en los procesos de atención.


ESTRATEGIAS

1. Generar una Cultura de Humanización como eje fundamental en la prestación de los servicios de salud. Hacer de la atención humanizada y segura el principal factor de satisfacción y confianza de nuestros usuarios, promoviendo las buenas prácticas y el despliegue de lineamientos claves en los procesos de atención.
2. Desarrollar políticas y programas institucionales de impacto social que permitan mejorar las condiciones de salud de la población, tales como IAMI (Institución amiga de la mujer y la infancia), AIEPI (Atención Integral a las Enfermedades Prevalentes de la Infancia), APS y Maternidad segura, entre otros.
3. Elaborar, proyectar e implementar la política de atención en salud centrada en el usuario y su familia. Continuar fortaleciendo todas las acciones de P y DT, a través de la educación e innovación en actividades.

ACTIVIDADES


- Formular e implementar una política de seguridad del paciente que adopte los lineamientos, directrices y estrategias necesarias para garantizar la seguridad de los pacientes.



	PROCESO GESTIÓN DE PLANEACION	GP-F-01
	<i>Plan Operativo Anual - 2023</i>	Ver.04

- Medición mensual y monitoreo de reingresos en menos de 72 horas, realizando un muestreo aleatorio de las historias clínicas objeto de reingresos por el mismo motivo en menos de 72 horas.
- Llevar a cabo intervenciones extramurales con la estrategia de PIC para impactar positivamente el perfil epidemiológico y alcanzando las metas de cobertura para los programas de P y P con las diferentes EAPB.
- Diseñar e Implementar programas de P y DT, acordes con el perfil de morbimortalidad institucional y los propósitos del hospital,
- Realizar evaluación de aplicación de las guías de manejo de atención de enfermedad hipertensiva y crecimiento y desarrollo, a través del seguimiento continuo de las historias clínicas.
- Realizar seguimiento a las gestantes inscritas en el programa de control prenatal.
- Ejecutar 100% el plan de formación continua de la E.S.E. que capacita integralmente a empleados de planta y contratistas.



	PROCESO GESTIÓN DE PLANEACION	GP-F-01
	<i>Plan Operativo Anual - 2023</i>	Ver.04


Línea 3. EFECTIVIDAD EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

OBJETIVO: Desarrollar acciones que conlleven a mantener excelentes indicadores financieros y al fortalecimiento de la gestión administrativa, garantizando así la sostenibilidad económica, la rentabilidad social y la eficiencia administrativa de la entidad.

ESTRATEGIAS

1. Proponer servicios de salud a las EAPB del régimen contributivo y al ente departamental teniendo en cuenta que es la única ESE del Municipio de Florencia, de primer nivel de complejidad; habilitada y con proceso de calidad en el marco del SOGC.
2. Coordinar esfuerzos con el Municipio de Florencia para integrar proyectos de inversión en infraestructura con la capacidad administrativa y asistencial de la ESE para operar los puestos de salud del área rural y urbana.
3. Consolidar la Imagen Institucional a través de los medios de comunicación internos y externos.
4. Fortalecer la infraestructura informática, que permita incursionar en nuevas tecnologías y ofrecer diversidad de servicios. Implementar la política de austeridad del gasto en la Institución.
5. Reforzar el mejoramiento de la red eléctrica de la ESE de acuerdo a la norma RETIE
6. Implementar estrategias de capacitación al personal de la salud sobre daño antijurídico con el fin de minimizar riesgosa de demandas por deficiencias en atenciones de salud.




	PROCESO GESTIÓN DE PLANEACION	GP-F-01
	<i>Plan Operativo Anual - 2023</i>	Ver.04

ACTIVIDADES

- Elaboración de proyectos de fortalecimiento de la infraestructura física de la E.S.E. y presentarlos en la secretaria de Salud Departamental y el Ministerio de Salud v Protección Social.
- Ejecutar 100% el plan de formación continua de la E.S.E. que capacita integralmente a empleados de planta y contratistas.

Documento Controlado



	PROCESO GESTIÓN DE PLANEACION	GP-F-01
	<i>Plan Operativo Anual - 2023</i>	Ver.04


Línea 4. FORTALECIMIENTO DE LA OFERTA DE SERVICIOS

OBJETIVO: Garantizar la autosostenibilidad financiera y rentabilidad social de la E.S.E., mediante la optimización de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros, implementando especialidades acordes a las necesidades de los usuarios.

ESTRATEGIAS

1. Integrar una propuesta de contratación con la EAPB que articule costos administrativos y operacionales para lograr el mejor beneficio para la institución. Incrementar acorde a la posible demanda, los servicios de mediana complejidad que resulten beneficiosos tanto para la Entidad como para los usuarios.
2. Recuperar los usuarios del Municipio que se encuentran utilizando los servicios de Entidades de Salud distinta al Hospital (privados y particulares).
3. Aprovechar la capacidad instalada y el SGC para realizar convenios interinstitucionales para fortalecer especialidades y mejorar tarifas frente a la competencia
4. Habilitar y poner en funcionamiento el servicio de rayos X Implementar estrategias de mercadeo
5. Poner en funcionamiento un puesto de salud en el área rural que cumpla con las condiciones de habilitación Implementar un modelo de atención primaria en salud acorde a las necesidades de los usuarios y sus familias.



	PROCESO GESTIÓN DE PLANEACION	GP-F-01
	<i>Plan Operativo Anual - 2023</i>	Ver.04

ACTIVIDADES

- Desarrollar aplicativo de seguimiento y evaluación de la ejecución contractual de venta de servicios. Definir política de mercadeo de la E.S.E.
- Asistir a las mesas de cartera dirigidas por la Secretaria de Salud Departamental.
- Implementar procedimientos para disminuir el gasto de elementos de consumo en las diferentes áreas.
- Saneamiento de las cuentas por cobrar incobrables semestralmente, determinando de acuerdo a los registros existentes las cuentas que no tienen sustento legal y dar de baja de la cartera con el concepto jurídico y aprobación del comité de sostenimiento contable.
- Revisar trimestralmente las ejecuciones presupuestales de ingresos y gastos, realizando los ajustes necesarios para que las obligaciones de los compromisos de la E.S.E. correspondan con los recaudos de la empresa.
- Conciliación trimestral de las cuentas por cobrar vigencias anteriores, conciliando los saldos de los extractos de los diferentes prestadores por medio de reuniones de conciliación y depuración con cada una de ellas.

Atentamente,

Original firmado

SAUL MONTERO GARCIA

Gerente

