

PLAN DE MEJORA SUBRED SUR E.S.E.

<u>Oportunidad</u>	<u>Proceso Responsable</u>	<u>Acción</u>	<u>Fecha Inicio</u>	<u>Fecha Final</u>	<u>Estado</u>
Hallazgos de auditoría interna con fecha de cierre del 25/08/2017- Fortalecer el proceso de atención al ciudadano en relación a la gestión oportuna de las PQR. (ID 834)	Oficina Participación Social	Estandarización de los documentos del proceso PQRSF.	20/12/2017	20/12/2017	CUMPLIDA
		Generar espacios de concertación y articulación con; Humanización, Seguridad del paciente y Líderes del procesos.	20/12/2017	26/01/2018	CUMPLIDA
		Socialización y despliegue de los procedimientos a las partes interesadas.	20/12/2017	15/01/2018	CUMPLIDA
		Incluir en la matriz de autocontrol de teleauditoria el item de llamadas fallidas.	20/12/2017	20/12/2017	CUMPLIDA
		Verificar y socializar la calidad de la respuestas a de los líderes de proceso.	20/12/2017	13/02/2018	CUMPLIDA
		Realizar acciones de mejoramiento a las desviaciones encontradas.	20/12/2017	28/02/2018	CUMPLIDA
Fortalecer el proceso de gases medicinales-(ID 830)	Dirección Complementarios	Revisar y aprobar como Director Tecnico las calificaciones y validación.	08/11/2017	19/01/2018	PENDIENTE
		Realizar asignación de perfiles segun la necesidades identificadas.	29/12/2017	25/01/2018	PENDIENTE
		Implementar procedimiento para manejo de desviaciones.	29/12/2017	19/01/2018	PENDIENTE
		Realizar contratacion con empresa asesora para elaboracion de calificaciones y validaciones.	29/12/2017	25/01/2018	PENDIENTE
		conformar grupo de auditoria para realizar seguimiento al BPM.	29/12/2017	19/01/2018	PENDIENTE
		Establecer el Estado de los Convenios en la matriz.	20/07/2017	25/10/2017	CUMPLIDA

Auditoria Interna USS Tunjuelito Fortalecer la liquidación oportuna de los convenios(ID 378)	Dirección Financiera	Solicitar a la SDS la liquidación de los convenios Interadministrativos.	20/07/2017	20/10/2017	CUMPLIDA
		Realizar el cierre de las cuentas de ahorros de <u>destinación específica.</u>	20/07/2017	20/10/2017	CUMPLIDA
		Entregar la información requerida por la SDS para la <u>liquidación del convenio.</u>	20/07/2017	26/10/2017	CUMPLIDA
		En proceso de seguimiento a convenio generar control para la supervisión y liquidación oportuna de los convenios interadministrativos	26/07/2017	27/10/2017	CUMPLIDA
Auditoria Interna USS Tunal Fortalecer la adherencia al proceso de Contratación de Bienes y Servicios, en relación a la supervisión de los mismos (ID 384)	Dirección Contratación	Definir procedimiento supervisión e interventoría	12/10/2017	12/10/2017	CUMPLIDA
		Normalizar el procedimiento de Supervisión e Interventoria	12/10/2017	19/10/2017	CUMPLIDA
		Socializar el procedimiento de Supervisión e Intervención.	12/10/2017	11/02/2017	PENDIENTE
		Verificar la entrega de informes del supervisor a través de la matriz de evaluación de supervisor	12/10/2017	05/12/2017	PENDIENTE
		Notificar a los Supervisores que no se adhieren al procedimiento, con la entrega de informes mensuales.	12/10/2017	15/12/2017	PENDIENTE
Fortalecer la adherencia al procedimiento de manejo de gases medicinales (ID 443)	Dirección Complementarios	Realizar marcación de guardianes.	01/02/2018	01/02/2018	CUMPLIDA
		Demarcar punto de muestreo.	01/02/2018	15/02/2018	PENDIENTE
		Realizar demarcación para el <u>almacenamiento del gas</u>	01/02/2018	08/02/2018	CUMPLIDA
		Almacenar los cilindros de acuerdo a su estado de <u>calidad.</u>	01/02/2018	08/02/2018	CUMPLIDA
		gestionar con el área de mantenimiento mueble para almacenar los implemento del área.	01/02/2018	12/02/2018	CUMPLIDA

Fortalecer en los profesionales de la Subred Sur la adherencia en los registros en la historia clínica de salud oral. (ID 871)	Dirección Ambulatorios	Solicitar de manera formal al área de sistemas jornada de capacitación y entrenamiento en el registro adecuado de la historia clínica de los profesionales de servicios ambulatorios	28/03/2018	01/09/2017	CUMPLIDA
		Realizar jornada de inducción y entrenamiento en el registro adecuado de la historia clínica sistematizada	28/03/2018	25/09/2017	CUMPLIDA
		Realizar seguimiento en el adecuado registro de la historia clínica, a través de auditoria retrospectiva	28/03/2018	30/11/2017	PENDIENTE
		Realizar plan de mejoramiento individual con los profesionales que no cumplen con los criterios de cumplimiento en el registro de la historia clínica.	28/03/2017	15/12/2018	PENDIENTE
Auditoria adherencia a guías materno perinatales I y II trimestre de 2017 en la subred sur - Fortalecer la adherencia a las guías de código rojo. (ID868- ID802)	Dirección Hospitalaria	Programar socialización y capacitación de guías de código rojo adoptadas por la subred su.	01/07/2017	15/07/2017	CUMPLIDA
		Definir formato para el registro del seguimiento postparto y lista para monitoreo de parto seguro.	01/02/2018	15/02/2018	CUMPLIDA
		Realizar capacitaciones y simulacros en código rojo.	01/08/2017	30/12/2017	CUMPLIDA
		Normalizar y socializar formatos definidos para seguimiento postparto y lista de chequeo para parto seguro.	20/02/2018	20/03/2018	CUMPLIDA
		Realizar seguimiento a la adherencia de la implementación de los formatos establecidos para seguimiento postparto y lista para monitoreo de parto seguro.	01/04/2018	30/04/2018	CUMPLIDA
Realizar seguimiento a la asistencia de los simulacros y capacitaciones en código rojo	01/12/2017	30/12/2017	CUMPLIDA		

		Tomar las acciones de acuerdo a las desviaciones presentadas.	15/06/2018	30/06/2018	CUMPLIDA
Fortalecer la socialización de los canales de escucha al cliente externo de la Subred Sur ESE	Oficina Comunicaciones	Establecer estrategias de socialización de mecanismos de escucha al cliente externo	01/01/2018	28/02/2018	PENDIENTE
		Implementar las estrategias definidas para socializar los mecanismos de escucha al cliente externo	01/03/2018	31/12/2018	PENDIENTE
		Aplicar encuestas de comunicaciones al cliente externo	01/06/2018	01/08/2018	PENDIENTE
		Tomar acciones según las desviaciones encontradas	01/09/2018	01/11/2018	PENDIENTE
Fortalecer las habilidades comunicativas en los colaboradores de primer contacto en relación a la información brindada a los usuarios en las salas de espera, en las diferentes USS que conforman la Subred Sur ESE	Oficina Comunicaciones	Elaborar fichas metodológicas "caja de herramientas" para realización de talleres de fortalecimiento de habilidades comunicativas	01/03/2018	01/04/2018	PENDIENTE
		Realizar talleres de fortalecimiento de habilidades comunicativas al personal de primer contacto que brinda información en salas de espera	01/05/2018	31/12/2018	PENDIENTE
		Aplicar encuesta al cliente externo en donde se evalúa la calidad y efectividad de la información brindada en sala de espera	01/06/2018	01/08/2018	PENDIENTE
		Tomar acciones según las desviaciones encontradas	01/10/2018	01/11/2018	PENDIENTE
Auditoria interna de segundo trimestre de salud oral -Fortalecer la adherencia al plan de tratamiento registrado en la historia clínica de Salud Oral	Dirección Ambulatorios	Implementar estrategias que permitan aumentar la adherencia al plan de Tratamiento	30/03/2018	20/06/2018	CUMPLIDA
		implementar las estrategias planteadas.	30/03/2018	30/09/2018	CUMPLIDA
		Realizar mediciones para verificar la adherencia.	30/03/2018	31/12/2018	CUMPLIDA

Fortalecer la implementación del programa de seguridad y salud en el trabajo- (ID 829)	Dirección Talento Humano	Implementar el programa de Salud y Seguridad en el Trabajo.	30/03/2018	30/05/2018	CUMPLIDA
Auditoria interna al proceso de donación de órganos y tejidos del 31 agosto/2017-Fortalecer en los profesionales de la Subred Sur la adherencia en los registros en la historia clínica del sistema DGH en relación a trasplante y donación de órganos (ID 861)	Dirección Urgencias	Estandarizar el contenido de los libros, de notificación de alertas de donantes en la CPC.	30/03/2018	30/04/2018	CUMPLIDA
		Se solicitará la contratación de técnico en el turno nocturno para que el proceso tenga continuidad.	30/03/2018	30/05/2018	CUMPLIDA
		Se garantizará el auxiliar circulante en la sala de cirugía.	30/03/2018	30/05/2018	CUMPLIDA
		Realizar reunión con la Coordinación regional número 1 para manifestar las solicitudes del personal de cx de la sub Red.	30/03/2018	30/05/2018	PENDIENTE
		Revisar y si es necesario ajustar el procedimiento de acuerdo a las observaciones encontradas.	30/03/2018	30/06/2018	PENDIENTE
		Socializar en las jornadas de inducción el programa de Donación de Órganos y Tejidos.	30/06/2018	30/09/2018	PENDIENTE
		Solicitar al referente de UCI el listado de los intensivistas de las unidades que cuentan con certificado de Formación en Gestión Operativa de la Donación.	30/03/2018	15/07/2018	PENDIENTE
		revisar el cumplimiento de las acciones	30/06/2018	30/09/2018	PENDIENTE
Componente encuestas de satisfacción- Auditoria Interna realizada al proceso de Participación y Servicio al Ciudadano- Fortalecer el seguimiento a las PQRS (ID842)	Oficina Participación Social	Documentar lo procedimientos relacionados con la encuesta de satisfacción.	30/03/2018	30/06/2018	CUMPLIDA
		Socializar a los diferentes directores para dar a conocer el estado actual de la encuesta.	30/05/2018	30/09/2018	CUMPLIDA
		Realizar seguimiento a los planes de mejora de los directores de los procesos respecto a la encuesta de satisfacción.	01/07/2018	30/08/2018	PENDIENTE

		Tomar los correctivos derivados de las encuestas de satisfacción de cada uno de los procesos.	30/08/2018	30/09/2018	PENDIENTE
Maximizar y fortalecer la frecuencia y oportunidad de los mensajes enviados al cliente interno	Oficina Comunicaciones	Elaborar el plan de comunicaciones	01/03/2018	30/03/2018	PENDIENTE
		Estandarizar la matriz de medios de comunicaciones con variables de: canal, frecuencia y público objetivo	01/05/2018	30/06/2018	PENDIENTE
		Aplicación y análisis de la encuesta interna de comunicaciones	01/06/2018	30/07/2018	PENDIENTE
		Definir acciones según las desviaciones encontradas	01/09/2018	30/09/2018	PENDIENTE
AUDITORIA AL SERVICIO FARMACÉUTICO Fortalecer la adherencia a los procedimientos, guías y protocolos del subproceso de Farmacia, en los servicios tercerizados que intervienen en la atención a los usuarios con lo que respecta al proceso misional.	Dirección Complementarios	Diseñar un plan de trabajo que incluya objetivo, alcance, metodología y cronograma.	15/07/2018	19/07/2018	PENDIENTE
		Implementar el Plan de trabajo diseñado.	23/07/2018	31/12/2018	PENDIENTE
		Realizar la revisión del cumplimiento del plan.	30/09/2018	10/10/2018	PENDIENTE
		Revisar el porcentaje de adherencia de manera trimestral	19/11/2018	26/11/2018	PENDIENTE
		consignar las desviaciones encontradas como soporte del actuar, especificar que se hizo.	30/03/2019	30/07/2019	PENDIENTE
SERVICIO FARMACÉUTICO. Fortalecer la implementación del sistema de gestión de Calidad del Servicio farmacéutico, según lo dispuesto en la Resolución 1403 de 2007.	Dirección Complementarios	Diseñar la herramienta de la gestión de la calidad de acuerdo a cronograma.	15/07/2018	30/09/2018	PENDIENTE
		Implementar la Herramienta de Gestión de Calidad de acuerdo a plan de trabajo	01/10/2018	31/12/2018	PENDIENTE
		Realizar seguimiento a la herramienta de Gestión de la Calidad, de acuerdo a plan de trabajo.	31/12/2018	30/03/2018	PENDIENTE
		Realizar la solicitud de nuevas adquisiciones de controles con mayor antelación.	31/07/2018	31/12/2018	PENDIENTE

Fortalecer la programación en la adquisición del control de calidad anual, cuando hay cambio de proveedor.	Dirección Complementarios	Solicitar cotizaciones con los parámetros y pruebas a evaluar de manera que se garantice cobertura para todas las sedes.	31/07/2018	31/08/2018	PENDIENTE
		Revisar la información enviada para licitación	30/09/2018	30/11/2018	PENDIENTE
		Realizar las capacitaciones y solicitar cumplimiento.	30/11/2018	31/12/2018	PENDIENTE
Fortalece el cumplimiento en la guía de buenas prácticas en laboratorio clínico.	Dirección Complementarios	Revisar las capacitaciones disponibles por parte del proveedor	31/07/2018	30/08/2018	PENDIENTE
		Solicitar fechas para aprobación de fechas de capacitación	30/08/2018	03/09/2018	PENDIENTE
		Realizar las capacitaciones	30/08/2018	31/12/2018	PENDIENTE
		Revisar la adherencia	01/12/2018	31/12/2018	PENDIENTE
		Tomar los correctivos	31/12/2018	31/01/2019	PENDIENTE
Fortalecer la cultura de reporte de las complicaciones propias del servicio.	Dirección Complementarios	Socializar la importancia de cumplir con el reporte de complicaciones.	31/07/2018	30/09/2018	PENDIENTE
		Fomentar la cultura de reporte.	31/07/2018	30/09/2018	PENDIENTE
		revisar los reportes de cada una de las Unidades	01/10/2018	30/11/2018	PENDIENTE
		Tomar los correctivos	30/11/2018	31/12/2018	PENDIENTE