




	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS									
	MUNICIPIO DE PALERMO									
	NIT: 891'180.091 - 4									
PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO										
CÓDIGO:	VIGENCIA: 2017			VERSIÓN: 1		FOLIO:				
ÁREA - CICLO - PROCESO AUDITADO	URGENCIAS, HOSPITALIZACION, CONSULTA EXTERNA, FARMACIA, PROMOCION Y PREVENCION					Evaluación Cumplimiento del plan de mejoramiento				
LIDER O COORDINADOR	PSICOLOGIA-SIAU-REGENTE DE FARMACIA-ENFERMERA PYP-ENFERMERA Y MEDICO URGENCIAS									
PROCESO O ENTIDAD QUE GENERO LAS NO CONFORMIDADES	ASMET SALUD EPS - HUILA									
VIGENCIA FISCAL DEL INFORME AUDITOR	2016	RECEPCIÓN INFORME AUDITOR POR LA ADMINISTRACIÓN:			23/12/2016					
CLASE DE PLAN DE MEJORA:	INSTITUCIONAL									
OBJETIVO GENERAL DEL PLAN:	ATENDER LAS OBSERVACIONES CONSIGNADAS EN EL INFORME DE SEGUIMIENTO REALIZADO POR ASMET SALUD EPS - HUILA, LO MISMO QUE GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LO ESTABLECIDO EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE EN LO REFERENTE AL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD.									
HALLAZGO - NO CONFORMIDAD	ACTIVIDADES A SEGUIR					Registro anotaciones, observaciones y evidencias del seguimiento realizado	Fenecimiento			
	CLASE DE RIESGO	ACCIONES CORRECTIVAS A IMPLEMENTAR	TIEMPO ESTIMADO		INDICADOR DE CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE	Fecha	SI	NO
			Inicio	Final						
1. Nivel de satisfacción en consulta externa de medicina general del 77.22%	Operativo - Asistencial	Realizar jornadas de capacitación al personal en lo referente a la atención humanizada	17-ene.-17	15-feb.-17	N° de personas del área asistencial capacitadas / N° de personas del área asistencial	Grupo consulta externa - Psicóloga	<b>Anotación CI 28Feb2017:</b> Con la participación de la ARL Colmena se realizó jornada de capacitación en humanización del proceso de atención en salud para todo el personal operativo y administrativo de la institución, el 31 de mayo de 2017. Se tuvo como moderador de la actividad al Dr. Alfonso Torres. Asistencia registra un total de 42 funcionarios, de los cuales 29 pertenecen al área de consulta externa: médicos, jefes de enfermería, auxiliares y personal administrativo en general.	20/09/2017	1	0
		Medición de la satisfacción en el servicio de consulta externa	17-ene.-17	28-feb.-17	Nivel de satisfacción servicio de consulta externa >85%	Grupo SIAU	<b>Anotación CI 15Sep2017:</b> Según el último reporte de las encuestas internas realizadas por SIAU el servicio de consulta externa arroja un porcentaje de satisfacción global del 98.96% corte de agosto de 2017, indicador que cumple con las expectativas de mejora al situarse por encima del 85% determinado en el plan de mejoramiento.	15/09/2017	1	0
2. Nivel de satisfacción de entrega de medicamentos del 77.66%	Operativo - Asistencial	Realizar jornadas de capacitación a personal en lo referente atención humanizada	17-ene.-17	15-feb.-17	N° de personas del área asistencial capacitadas / N° de personas del área asistencial	Grupo Farmacia - Psicóloga	<b>Anotación CI 15Sep2017:</b> Se evidencia que el grupo de farmacia liderado por María Ibone Calderón Bedón, regente y coordinadora de este servicio, realizan reuniones internas del talento humano, dejando consignadas mediante actas de trabajo, jornadas en las que se hace énfasis en el buen trato a los usuarios, calidad del despacho de medicamentos, buen ambiente laboral, la revisión y cumplimiento con los manuales de procesos y procedimientos. (reuniones documentadas mediante acta No. 001 a la 004 realizadas en abril, mayo, junio y agosto respectivamente durante la presente vigencia fiscal). Igualmente se registra la asistencia en la capacitación de todos los funcionarios el 31 de mayo de 2017 realizada sobre humanización del proceso de atención en salud con el auspicio de la ARL Colmena.	15/09/2017	1	0
		Medición de la satisfacción en el servicio de Farmacia	17-ene.-17	28-feb.-17	Nivel de satisfacción servicio de farmacia >85%	Grupo SIAU	<b>Anotación CI 15Sep2017:</b> Según el último reporte de las encuestas internas realizadas por SIAU el servicio de farmacia arroja un porcentaje de satisfacción de la entrega de medicamentos del 100,0% corte de agosto de 2017.	15/09/2017	1	0
3. No se da explicación de cómo tomar los medicamentos	Operativo - Asistencial	Brindar la información al usuario acerca del uso adecuado del medicamento y la importancia de la farmacoterapia. Esta información, deberá ser entregada de forma verbal y escrita.	17-ene.-17	10-feb.-17	Registro de explicación en la entrega de medicamentos	Grupo de Farmacia - Regente de Farmacia	<b>Anotación CI 15Sep2017:</b> En la dispensación de los medicamentos de acuerdo a la inspección ocular de control interno en el servicio de farmacia se aprecia que al usuario se le brinda la información de forma verbal sobre la administración de los medicamentos. Se aclara sobre la prohibición de brindar a los pacientes y usuarios asesoría farmacológica, realizar actividades de farmacovigilancia, atención farmacéutica, y seguimiento farmacoterapéutica por personal diferente al químico farmacéutico según lo señalado en la resolución 1441 de 2013. Las instrucciones escritas se entiende de plano que quedan registradas en la formula medica de medicamentos, materiales e insumos de la atención al usuario en cada uno de los servicios. El sistema informático tiene estandarizado un compendio de recomendaciones a tener en cuenta por el usuario en la administración del medicamento.	15/09/2017	1	0

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS									
	MUNICIPIO DE PALERMO									
	NIT: 891*180.091 - 4									
PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO										
CÓDIGO:	VIGENCIA: 2017			VERSIÓN: 1		FOLIO:				
ÁREA - CICLO - PROCESO AUDITADO	URGENCIAS, HOSPITALIZACION, CONSULTA EXTERNA, FARMACIA, PROMOCION Y PREVENCIÓN					Evaluación Cumplimiento del plan de mejoramiento				
LIDER O COORDINADOR	PSICOLOGIA-SIAU-REGENTE DE FARMACIA-ENFERMERA PYP-ENFERMERA Y MEDICO URGENCIAS									
PROCESO O ENTIDAD QUE GENERO LAS NO CONFORMIDADES	ASMET SALUD EPS - HUILA									
VIGENCIA FISCAL DEL INFORME AUDITOR	2016	RECEPCIÓN INFORME AUDITOR POR LA ADMINISTRACIÓN:			23/12/2016					
CLASE DE PLAN DE MEJORA:	INSTITUCIONAL									
OBJETIVO GENERAL DEL PLAN:	ATENDER LAS OBSERVACIONES CONSIGNADAS EN EL INFORME DE SEGUIMIENTO REALIZADO POR ASMET SALUD EPS - HUILA, LO MISMO QUE GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LO ESTABLECIDO EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE EN LO REFERENTE AL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD.									
HALLAZGO - NO CONFORMIDAD	ACTIVIDADES A SEGUIR					Registro anotaciones, observaciones y evidencias del seguimiento realizado	Fenecimiento			
	CLASE DE RIESGO	ACCIONES CORRECTIVAS A IMPLEMENTAR	TIEMPO ESTIMADO		INDICADOR DE CUMPLIMIENTO		RESPONSABLE	Fecha	SI	NO
			Inicio	Final						
4. No se entregan completos los medicamentos descritos en la formula y demora de más de 48 horas para completarlos. No se cuenta con el reporte de esta información por parte de la IPS	Operativo - Asistencial	Realizar el procedimiento que asegure la entrega inmediata y completa de los medicamentos en el lugar de residencia o de trabajo del afiliado, cuando éstos lo autoricen, dentro de las 48 horas siguientes a la reclamación.	17-ene.-17	10-feb.-17	N° de medicamento pendientes entregados antes de las 48 horas en un periodo determinado / N° de medicamento pendientes de entrega en un periodo determinado	Grupo de Farmacia - Regente de Farmacia	<b>Anotación CI 15Sep2017:</b> Se esta cumpliendo con estas responsabilidades según lo establecido en la resolución 00001604 de 2013 del Ministerio de salud y de la protección social sobre lineamientos excepcionales de entrega de medicamentos no mayor a 48 horas en el lugar de residencia o trabajo del afiliado cuando este lo autorice, pero se tiene pendiente documentar el procedimiento y habilitar el formato correspondiente que debe ser firmado por el paciente y/o usuario de la entidad, teniéndose en el momento el modelo de formato a implementar con la información referente a datos del afiliado y los medicamentos prescritos. Se recomienda agilizar la documentación y puesta en funcionamiento de este procedimiento con su respectivo formato en el menor tiempo posible, legalizar y dar cumplimiento a los reportes periódicos bimensuales al Ministerio de la protección social sobre estas actividades.	15/09/2017	1	0
		Realizar el reporte y seguimiento a lo establecido en la Resolución 1604 de 2013	17-ene.-17	15-mar.-17	Soporte de envió bimensual del informe establecido en la Resolución 1604 de 2013 al correo electrónico marisolcardoso@asmetsalud.orq.co.	Grupo de Farmacia - Regente de Farmacia	<b>Anotación CI 15Sep2017:</b> Se recomienda agilizar la documentación y puesta en funcionamiento de este procedimiento con su respectivo formato en el menor tiempo posible, lo mismo que legalizar y dar cumplimiento a los reportes periódicos bimensuales al Ministerio de la protección social sobre estas actividades. Se recuerda que la fecha límite del reporte de esta información debe originarse durante los primeros 15 días calendario siguientes a la fecha de corte del bimestre respectivo.	15/09/2017	1	0
5. Primeras causas de Mortalidad Perinatal son los recién nacidos prematuros de madres en edades extremas que terminaron en MME por preeclampsias	Operativo - Asistencial	Capacitación a mujeres en edades fértiles, en planificación familiar en edades extremas y con morbilidades	17-ene.-17	15-mar.-17	Registro de mujeres en edades fértiles capacitadas	Grupo PyP - Enfermera PyP	<b>Anotación CI 28Sep2017:</b> Pendiente información requerida al grupo PyP (Jefe Diana María Jimenez Franco) para consolidar evidencias y datos de los indicadores estadísticos, para proceder con los registros del cumplimiento de las acciones pertinentes.			1
6. Selección y clasificación para determinar la prioridad en la atención de un paciente (Triage)	Operativo - Asistencial	Actualizar la Guía de triage de acuerdo a lo establecido en la Resolución 5596 de 2015 y la Guía del Ministerio de Salud y Protección Social, donde se definan las pautas que permitan priorizar la atención de todos los pacientes a su llegada a urgencias a través de una evaluación de enfermería.	17-ene.-17	15-feb.-17	Documento (Guía de Triage Actualizado, adoptado y socializado)	Grupo Urgencias - Enfermera Urgencias	<b>Anotación CI 20Sep2017:</b> Se logro evidenciar que se tiene en la red informática de la ESE, documentado en el manual de procesos y procedimientos de urgencias (versión N°2) incorporado la correspondiente guía del triage actualizada. Los manuales no tienen registro de su codificación dentro del sistema de gestión de calidad, y no se tiene una sección donde se registre su fecha de elaboración, revisión, y aprobación.	20/09/2017	1	0

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b> MUNICIPIO DE PALERMO NIT: 891*180.091 - 4								
	<b>PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO</b>								
	<b>CÓDIGO:</b>		<b>VIGENCIA:</b> 2017		<b>VERSIÓN:</b> 1		<b>FOLIO:</b>		
<b>ÁREA - CICLO - PROCESO AUDITADO</b>		URGENCIAS, HOSPITALIZACION, CONSULTA EXTERNA, FARMACIA, PROMOCION Y PREVENCION						<b>Evaluación Cumplimiento del plan de mejoramiento</b>	
<b>LIDER O COORDINADOR</b>		PSICOLOGIA-SIAU-REGENTE DE FARMACIA-ENFERMERA PYP-ENFERMERA Y MEDICO URGENCIAS							
<b>PROCESO O ENTIDAD QUE GENERO LAS NO CONFORMIDADES</b>		<b>ASMET SALUD EPS - HUILA</b>							
<b>VIGENCIA FISCAL DEL INFORME AUDITOR</b>		2016		<b>RECEPCIÓN INFORME AUDITOR POR LA ADMINISTRACIÓN:</b>		<b>23/12/2016</b>			
<b>CLASE DE PLAN DE MEJORA:</b>		INSTITUCIONAL							
<b>OBJETIVO GENERAL DEL PLAN:</b>		ATENDER LAS OBSERVACIONES CONSIGNADAS EN EL INFORME DE SEGUIMIENTO REALIZADO POR ASMET SALUD EPS - HUILA, LO MISMO QUE GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LO ESTABLECIDO EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE EN LO REFERENTE AL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD.							
<b>HALLAZGO - NO CONFORMIDAD</b>	<b>ACTIVIDADES A SEGUIR</b>					<b>Registro anotaciones, observaciones y evidencias del seguimiento realizado</b>	<b>Fenecimiento</b>		
	<b>CLASE DE RIESGO</b>	<b>ACCIONES CORRECTIVAS A IMPLEMENTAR</b>	<b>TIEMPO ESTIMADO</b> Inicio      Final		<b>INDICADOR DE CUMPLIMIENTO</b>		<b>RESPONSABLE</b>	<b>Fecha</b>	<b>SI</b> <b>NO</b>
		Capacitar en la Guía de triage al personal del servicio de urgencias	17-ene.-17	28-feb.-17	N° de personas del área de urgencias capacitadas / N° de personas del área urgencias	Médico Urgencias	Anotación CI 31Mar2017: Se tiene registro de capacitación al personal asistencial en la guía para manejo de urgencias, clasificación del paciente - TRIAGE, realizada el 23 de marzo de 2017, contando con la intervención de la internista Angelica Luna. Se reforzó conocimientos de la resolución 5596 de 2015. Los compromisos establecidos en este evento se enfocaron en lograr que los funcionarios de la ESE conceptúen claramente sobre el TRIAGE, el conocer y aplicar el concepto para poder agrupar grandes masas de lesionados en conjuntos lógicos de acuerdo con la severidad de la lesión, la necesidad de tratamiento, las posibilidades de supervivencia con buena calidad de vida.	2009/2017	1      0
<b>REGISTRO SUSCRIPCIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>		<b>FIRMA</b>	<b>CONTROL DE AVANCE Y FENECIMIENTO</b>			
<b>Elaborado: Líder(es) de proceso</b>	11/01/2017	MARTHA IRENE ORTIZ	Enfermera Urgencias - Líder PyP			<b>SI</b> <b>NO</b>			
		CARLOS EDUARDO SANDINO POLANIA	Médico Urgencias			9      1			
		MIRIAM LOPEZ LOSADA	Líder SIAU						
		ERIKA KATHERINE COLLAZOS	Regente Farmacia						
<b>Revisado (Calidad - Control Interno)</b>	12/01/2017	DORALY GARAVITO ARÉVALO	Asesor PGIR y CALIDAD			<b>PORCENTAJE DE AVANCE Y/O CUMPLIMIENTO</b>			
	12/01/2017	WILSON ANDRADE GONZÁLEZ	Asesor de Control Interno			<b>90.00%</b>			
<b>Aprobado (Representante legal)</b>	12/01/2017	SARA ALEXANDRA YAGUAR JIMENEZ	Gerente						