

Hospital Nacional Santa Teresa, Zacatecoluca, La Paz



Plan Anual Operativo 2018

Noviembre 2017.

INDICE

Página	Contenido
3	Datos generales del hospital
4	Denominación, naturaleza y funciones del Hospital
6	Introducción
7	Diagnostico situacional
20	Programación de actividades de gestión
27	Programación de actividades asistenciales
28	anexos



DATOS GENERALES DEL HOSPITAL

**Nombre de la dependencia
que programa:**

Hospital Nacional "Santa Teresa"

Dirección:

Final Av. Juan Manuel Rodríguez
Zacatecoluca. La Paz.

Teléfono:

2347-1213

Fax:

2347-1214

E-mail:

doctorbuendia@gmail.com

Nombre de Director:

Dr. José Alberto Buendía Bonilla

Fecha de Aprobación de la POA 2018:

diciembre 2017



Dr. José Alberto Buendía Bonilla

**Director de Hospital Nacional
"Santa Teresa"**

Dr. Luis Enrique Fuentes

**Director Nacional de Hospitales de segundo Nivel
Ministerio de Salud**

MISIÓN	<i>Proporcionar a los ciudadanos un hospital competente con servicio de atención especializado, multidisciplinario, accesible, con atención de calidad y calidez, oportuno, innovador, con eficiencia financiera, eficacia en el servicio, con satisfacción de las necesidades en salud de los usuarios.</i>
VISIÓN	<i>Ser el centro hospitalario de elección y referencia para los ciudadanos de la región con atención accesible, personalizada, informada, rápida y eficaz y que adapte su estructura para ofrecer seguridad y confort a los pacientes y familiares, así como solución oportuna a sus problemas de salud.</i>
OBJETIVO GENERAL	Garantizar los mejores resultados en los procesos hospitalarios mediante la participación de los actores claves, generando herramientas factibles que puedan ser integradas en procesos de planificación, ejecución, evaluación, y verificación.
OBJETIVOS ESPECIFICOS	1 Empoderar a actores claves en la planificación estratégica
	2 Socializar herramienta que faciliten cumplimiento de metas nacionales establecidas
	3 Establecer procesos de ejecución, verificación seguimiento y evaluación de las acciones generadas para el cumplimiento de metas nacionales establecidas
	4 Fortalecer la calidad de la atención y trato digno al usuario externo e interno con medición a través de instrumentos objetivos y generación de planes de mejora
	5 Incentivar la elaboración de proyectos de mejora e investigación científica
	6 Fortalecer el trabajo, comunicación en RIISS e intersectorial
FUNCIONES PRINCIPALES	1 Proveer servicios permanentes, integrales y continuos de salud de tipo ambulatorio, emergencia e internamiento, en las especialidades de Ginecología y obstetricia, Medicina Interna, Cirugía, Pediatría y Rehabilitación
	2 Proveer servicios a los pacientes que refiere el primer nivel de acuerdo al área geográfica de influencia y el retorno a su establecimiento de origen
	3 Referir los pacientes al tercer nivel de atención con aquellos problemas de salud que no sean de su capacidad resolutive
	4 Participar en el proceso de desarrollo de recursos humanos en salud
	5 Desarrollar procesos de investigación con criterios éticos, epidemiológicos y de interés nacional.

INTRODUCCION.

El ministerio de salud (MINSAL) con la responsabilidad de dar respuesta adecuada a la población, genera herramientas consensadas para la adecuada creación y regulación de las actividades en todos los niveles.

Para el nivel hospitalario se generó el instructivo para elaboración del Plan Anual Operativo del año 2018, el cual ha sido retomado en el Hospital Nacional Santa Teresa de Zacatecoluca, departamento de la Paz, catalogado como hospital departamental.

El presente plan se elabora tomando en cuenta los objetivos del quinquenio, en colaboración de un equipo multidisciplinario siempre con el objetivo de dar respuesta y mejorar los índices de salud de la población en general, así como la optimización de los recursos hospitalarios y la correcta, constante y fluida comunicación entre niveles de salud.

Por lo tanto el presente documento pretende ser una herramienta fácil con seguimiento por el equipo gestor y con vistas a generar mejoras continuas en los servicios prestados.

DIAGNOSTICO SITUACIONAL HNST 2017

En el presente documento desarrollaremos la planificación estratégica del Hospital Nacional Santa Teresa de Zacatecoluca, departamento de La Paz categorizado de Segundo nivel de atención según la Reforma de Salud; depende directamente de la Dirección Nacional de Hospitales; ofertando servicios de emergencia y hospitalización de las cuatro especialidades y una serie de servicios adicionales (Rayos X, Laboratorio, Farmacia) a una población de 366,879 habitantes del departamento y sirviendo como referente para otros centros asistenciales de primer nivel.

De manera que, el Hospital Nacional Santa Teresa de Zacatecoluca debido al nivel de complejidad necesita de una Planificación racional y clara no solo para brindar respuesta efectiva a la población, sus necesidades y las mejores opciones diagnósticas y terapéuticas que se puede ofertar; sino también tener clara vocación transformacional que nos permita identificación de la institución, las características actuales propias de la organización y del entorno en el que esta ópera para generar una imagen ideal estableciendo la ruta y las acciones que permitirán el cambio desde la situación actual a la situación deseada de futuro basados en los indicadores y optimización de los recursos financieros.

Objetivo General

Analizar el estado actual del Hospital Nacional Santa Teresa Zacatecoluca, La Paz por medio de la planificación estratégica logrando proponer resultados basados en la organización, ejecución y evaluación de las distintas actividades hospitalarias para el logro de metas a corto, mediano y largo plazo de la institución.

Objetivos Específicos

Elaborar un diagnóstico situacional del Hospital Nacional Santa Teresa de Zacatecoluca, La Paz.

Orientar la utilización de los recursos financieros del Hospital Nacional Santa Teresa de Zacatecoluca, La Paz basados en los indicadores de resultado disminuyendo el despilfarro de la institución y optimizando los recursos.

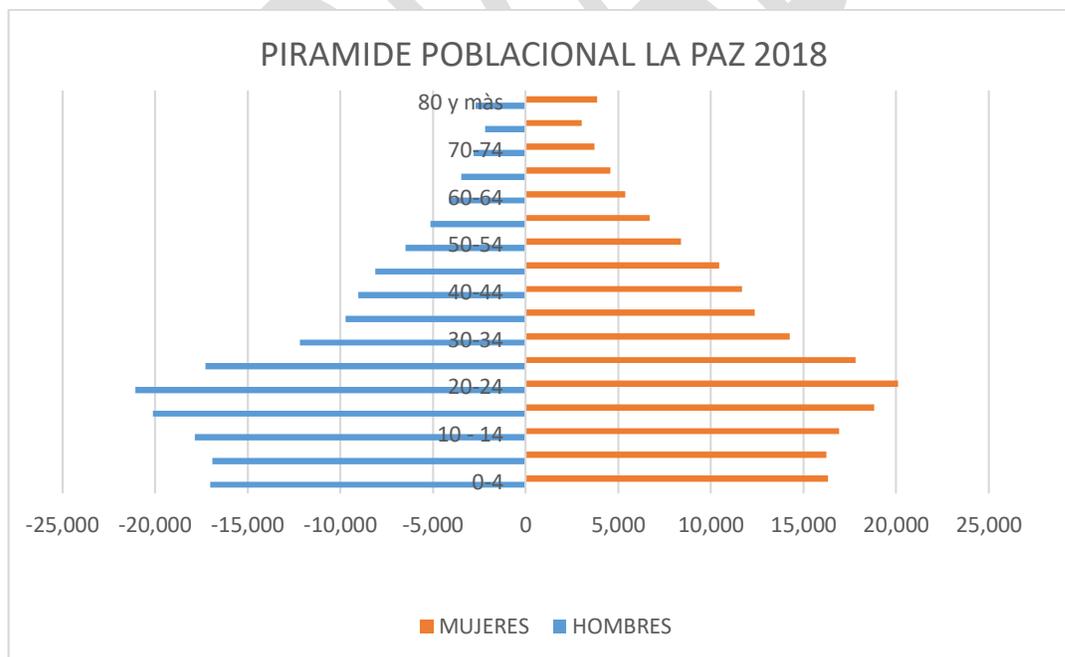
Diagnostico Situacional del Hospital Nacional Santa Teresa Zacatecoluca, La Paz

1. Departamento La Paz

Según la Encuesta de Hogares para Propósitos Múltiples 2014 (EHPM) nos describe que el departamento de la Paz tiene La Paz 349,793 habitantes, con una extensión territorial de 1,223.61 km² y 286 habitantes por km². Divididos en 22 municipios

La población económicamente activa (PEA) 154,712, Hogares en situación de pobreza extrema 9.46%, Hogares de pobreza relativa 27.15%, Tasa de Analfabetismo 9.96.

Población consultante es 45% Urbana y 55% Rural. Basados en la población por grupos etarios de 2015, El Hospital Nacional “Santa Teresa” de Zacatecoluca atiende la población del departamento de La Paz, población predominante del área urbana, en su mayoría entre las edades de 20 a 24 años, a predominio del municipio de Zacatecoluca (21.108%). En segundo lugar, ente los 15-19 años.



2. Contexto Socio-Político

A partir del 2008 a la fecha, el partido de turno en la alcaldía es FMLN. La municipalidad se encuentra conformada por un síndico, diez concejales y cuatro regidores suplentes elegidos para un periodo de 3 años. En el año 2014 la municipalidad cuenta con la fuente de financiamiento gubernamental (FODES) \$197,360.68 destinados para distintos proyectos y programas. Programa que sobresale y es de interés intersectorial son proyectos de prevención de la violencia en jóvenes de la municipalidad, dentro de las instituciones que colaboran activamente en la prevención de violencia es el Hospital Santa Teresa con grupos focalizados en jóvenes, autoayuda, adulto mayor.

La situación de violencia en el municipio es uno de los problemas focales a los que se enfrenta el gobierno de turno, ya que para 2014 Zacatecoluca puntuaba el 5 lugar en los municipios más violentos de El Salvador, la tasa de homicidios aumento el 12.5% en el mencionado año y de esto el 81% fueron cometidos en el área rural, estos datos proporcionados por PNUD 2014. Además de mantener un estado de inseguridad social en que la Policía Nacional Civil (PNC) refiere que los datos estadísticos relacionados a hechos delictivos son grave y que no existe la cultura de la denuncia y seguimiento de los casos lo cual impide cumplimiento de la ley.

3. Hospital Nacional Santa Teresa Zacatecoluca, La Paz

Fundado en 1910; El Hospital está considerado como Hospital Departamental y se considera de II nivel de atención y referente en la zona occidental por la Reforma de Salud. Reinaugurado en el 2011 con una infraestructura moderna a un costo \$142 millones.

Cuenta actualmente con un total de 497 empleados contratados y 58 empleados Ad honores y su capacidad instalada es de 137 camas censables según sistema, con una ocupación de 118%; a predominio del servicio de neonatología, siendo la distribución porcentual del total de las actividades finales a predominio de los egresos de especialidades básicas en 84%, con un 11.9% de Egresos por cada 100 consultas con 28.43% procedimientos quirúrgicos por cada 100 egresos.

Es el centro médico público de referencia de los de primer nivel de atención del SIBASI La Paz, que conforman la red integral e integrada de servicios de salud de Zacatecoluca. Esta red se compone de un SIBASI, 21 Unidades Comunitarias de Salud Familiar (USCF) intermedias; ocho USCF básicas; 12 ECOS familiares y un ECO.

En la Consulta Externa se atienden un promedio de 400 pacientes por día, el hospital funciona las 24 horas y durante los 365 días del año.

4. Infraestructura Hospital Nacional Santa Teresa Zacatecoluca

4.1 Área de Emergencia:

Consultorios para consulta de emergencia de áreas básicas

Consultorio de atención de adultos en estado crítico (máxima adultos)

Consultorio máxima niños

Área séptica

Sala para colocación y retiro de yeso y cumplimiento de inyecciones y curaciones

Sala de pequeña cirugía

Área de espera y preparación de pacientes

Sala de observación

Sala de hidratación y febriles

Cubículo de terapia respiratoria

Selección

4.2 Área de Consulta Externa

Consultorios para consulta general (1)

Consultorios para consulta especializada: Medicina interna (4) Pediatría (2)

Ginecobstetricia (2) Cirugía general (5) Ortopedia

Clínica integral VIH/Tb

Clínica de Patología Cervical

Clínica de Odontología (1)

Clínica de Ulceras Y Heridas

Unidad de Neumología



Área de preparación y espera de pacientes

Módulo de Cita

4.3 Servicios Hospitalarios

Servicio de Pediatría

Servicio de Neonatología

Servicio de medicina

Servicio de Cirugía

Servicio de Ortopedia

Servicio de Obstetricia

Servicio de Ginecología

Centro Quirúrgico

Centro Obstétrico

Servicio de BM

4.4 Servicios de Apoyo

Farmacia

Rayos x

USG

Laboratorio y Banco de sangre

Fisioterapia

Estadística y documentos Médicos

Anestesiología

Oficina de Atención al Usuario

Albergue de Madres Lactantes



Oficina de Registro de Personas naturales

4.5 Área Administrativa

Dirección

Unidad de Suministros y Planificación

Unidad organizativa de calidad / Unidad de Epidemiología

Departamento de Enfermería

Departamento de RR HH

UFI - UACI

Activo Fijo

Informática

Jurídico - Auditoría

Servicios Generales - Mantenimiento - Almacén

Saneamiento ambiental

4.6. Camas Hospitalarias

SERVICIO	No. DE CAMAS CENSABLES	No. CAMAS DE EMERGENCIA O CAMA BIS
Medicina Mujeres	22	0
Medicina Hombres	15	0
Cirugía Hombres	19	1
Cirugía Mujeres	13	0
Ginecología	15	5
Obstetricia	20	11
Pediatría	25	38
Neonatología	8	9
Ortopedia	*6	6
Bienestar magisterial	**8	2
TOTAL	151	69

Se realizó conteo físico de dichas camas en Enero/2015. No se tomó en cuenta 8 canapés plegables.

**Dichas camas no se encuentra registrada en el sistema, por lo que su producción es absorbida por cirugía.*

***Dichas camas se asignaron al servicio de BM a partir de Diciembre de 2013*

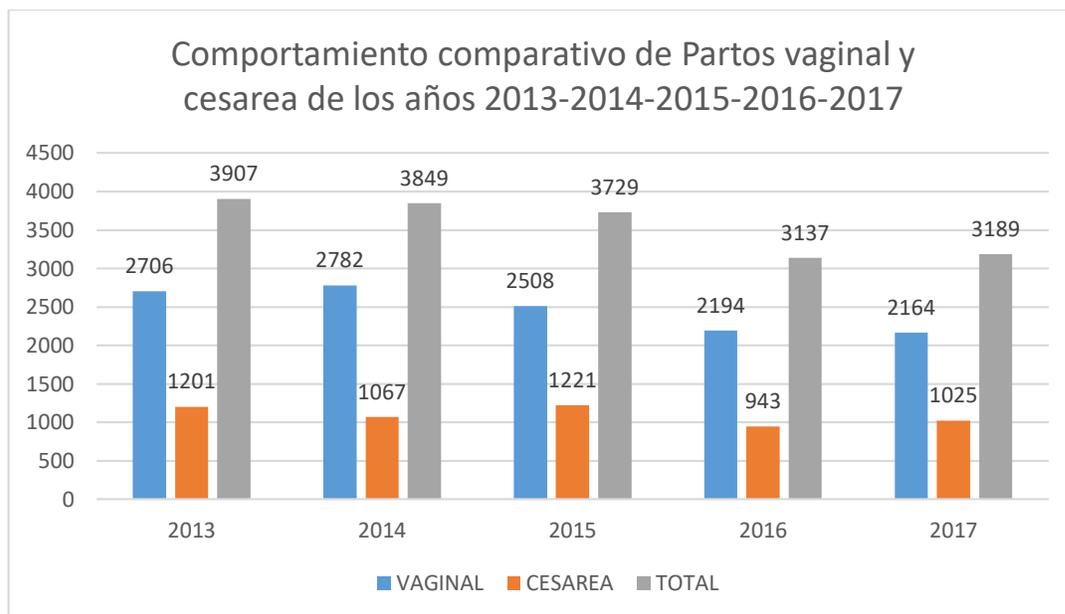
SERVICIO HOSPITALARIO	No. DE CAMA NO CENSABLE
Emergencia	9
Sala de partos	4
Sala de operaciones	4
TOTAL	17

Total de camas en el hospital: 151+69+17 = 237

4.8. Consultas según Especialidad 2017

Especialidad	Primera Vez	Subsecuentes	Curativas	Preventivas	Total
	Diagnóstico	Diagnóstico			
Odontología	785	5,850	6,635	6,647	13,282
Obstetricia	6,690	1,940	8,630	2,496	11,126
Ginecología	3,291	2,294	5,585	1,637	7,222
Nutrición	0	781	781	778	1,559
Planificación Familiar	94	82	176	534	710
Colposcopia	77	1,605	1,682	307	1,989
Neonatología	270	826	1,096	233	1,329
Urología	246	460	706	45	751
Pediatría General	16,709	4,854	21,563	2	21,565
Medicina Interna	17,782	14,726	32,508	0	32,508
Neurocirugía	0	52	52	0	52
Gastroenterología	157	305	462	0	462
Ortopedia	334	1,928	2,262	0	2,262
Consulta General	501	13,846	14,347	0	14,347
Cirugía General	8,834	7,755	16,589	0	16,589
Cirugía Pediátrica	379	713	1,092	0	1,092
Clinica Ulceras	19	255	274	0	274
Psicología	955	1,332	2,287	0	2,287
Neumología	7	2,491	2,498	0	2,498

Comparación de Partos Vaginales y Cesáreas en los últimos 5 años



Primeras 10 Causas de consulta en servicio de Emergencia

PRIMERAS 10 CAUSAS DE MORBILIDAD EN LA CONSULTA EMERGENCIA 2017		
GRUPO DE CAUSAS	Total Consulta	Tasa
Enfermedades del sistema respiratorio	10,332	156.97
Traumatismos, envenenamientos y algunas otras consecuencias de causas externas	9,297	141.25
Embarazo, parto y puerperio	7,242	110.03
Síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio, no clasificados en otra parte	5,959	90.54
Enfermedades del sistema genitourinario	4,721	71.73
Enfermedades del sistema digestivo	4,228	64.24
Ciertas enfermedades infecciosas y parasitarias	3,705	56.29
Enfermedades del Sistema osteomuscular y del tejido conjuntivo	3,043	46.23
Enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas	2,376	36.10
Enfermedades de la piel y del tejido subcutáneo	1,573	23.90
Demás causas	7,387	112.23
Totales	59,863	909.50

Primeras 10 Causas de morbilidad en la Consulta Externa

PRIMERAS 10 CAUSAS DE MORBILIDAD EN LA CONSULTA EXTERNA 2017		
GRUPO DE CAUSAS	Total Consulta	Tasa
Enfermedades del sistema digestivo	9,634	146.37
Enfermedades del sistema circulatorio	9,371	142.37
Enfermedades endocrinas,nutricionales y metabolicos	9,156	139.11
Enfermedades del sistema genitourinario	8,138	123.64
Factores que influyen en el estado de salud y contacto con los servicios de salud	5,189	78.84
Enfermedades del sistema respiratorio	4,857	73.79
Enfermedades del Sistema osteomuscular y del tejido conjuntivo	2,272	34.52
Enfermedades del sistema nervioso	2,272	34.52
Trastornos mentales y del comportamientos	1,852	28.14
Tumores(neoplasias)	966	14.68
Demás causas	5,649	85.83
Totales	59,356	901.80

Primeras 10 Causas de Morbilidad en Hospitalización

PRIMERAS 10 CAUSAS DE MORBILIDAD DE EGRESOS 2017	
GRUPO DE CAUSAS	Egresos
Embarazo, parto y puerperio	4,106
Enfermedades del sistema respiratorio	2,316
Ciertas afecciones originadas en el período perinatal	1,451
Enfermedades del sistema digestivo	1,304
Traumatismos, envenenamientos y algunas otras consecuencias de causas externas	971
Ciertas enfermedades infecciosas y parasitarias	948
Enfermedades del sistema genitourinario	841
Enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas	718
Síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio, no clasificados en otra parte	446
Enfermedades del sistema circulatorio	439
Demás causas	1,143
Totales	14,683

Primeras 10 causas de mortalidad neta

MORTALIDAD NETA				
GRUPO DE CAUDAS	TOTAL			
	Muertes	Egresos	Tasa Letalidad	Tasa Mortalidad
Resto de enfermedades del sistema genitourinario	21	477	4.40	0.32
Neumonía	14	1,579	0.89	0.21
Otras enfermedades del corazón	10	68	14.71	0.15
Septicemia	9	21	42.86	0.14
Resto de enfermedades del sistema respiratorio	5	146	3.42	0.08
Enfermedades del hígado	5	49	10.20	0.08
Resto de enfermedades del sistema digestivo	4	539	0.74	0.06
Síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorio, no clasificados en otra parte.	4	125	3.20	0.06
Enfermedades crónicas de las vías respiratorias inferiores	4	117	3.42	0.06
Transtornos mentales y del comportamiento debido al uso de sustancias psicoactivas	4	40	10.00	0.06
Demás causas	23	6,022	0.00	0.35
Totales	103	9,183	0.00	1.56

Análisis de egresos y defunciones hospitalarios con diagnóstico de cáncer en los últimos 5 años

TIPOS DE CA	2013		2014		2015		2016		2017	
	EGRESOS	DEFUNCIONES								
CA DE UTERO	13	13	30	1	25	2	30	30	27	27
CA DE PULMON	7	6	5	3	3	3	2	2	4	4
CA DE PROSTATA	0	0	2	2	0	0	3	1	3	3
CA DE MAMA	4	4	2	2	1	1	8	8	3	3

Tiempos de espera de 2017

TIEMPO ESPERA	TIEMPO
Consulta Externa Especializada	26 DIAS
Ingreso a Hospitalización	2 HORAS
Intervención Quirúrgica	97 DIAS

3. FUNCIONES HOSPITAL SANTA TERESA, ZACATECOLUCA

Proveer servicios permanentes, integrales y continuos de salud de tipo ambulatorio, emergencia e internamiento, en las especialidades de Ginecología y obstetricia, Medicina Interna, Cirugía, Pediatría, Rehabilitación y Ortopedia.

Proveer servicios a los pacientes que refiere el primer nivel de acuerdo al área geográfica de influencia del departamento de la Paz y el retorno a su establecimiento de origen.

Referir los pacientes al tercer nivel de atención con aquellos problemas de salud que no sean de su capacidad resolutive.

Participar en el proceso de desarrollo de recursos humanos en salud.

Desarrollar procesos de investigación con criterios éticos, epidemiológicos y de interés nacional.

PROGRAMACION DE ACTIVIDADES DE GESTION.

MINISTERIO DE SALUD

Plan Operativo Anual

Año 2018

Programación de Actividades de Gestión 2018

NO.	HOSPITAL: HOSPITAL NACIONAL SANTA TERESA	META ANUAL	INDICADOR	MEDIO DE VERIFICACIÓN	RESPONSAB LES	1ER. TRIMESTRE			2DO. TRIMESTRE			3ER. TRIMESTRE			4TO.. TRIMESTRE			SUPUESTOS/FACTOR ES CONDICIONANTES PARA EL ÉXITO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS RESULTADOS ESPERADOS O METAS
						PROG.	REALIZ.	%	PROG.	REALIZ.	%	PROG.	REALIZ.	%	PROG.	REAL IZ.	%	
1	OBJETIVO: EMPODERAR A ACTORES CLAVES EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA																	
1.1	RESULTADO: ESPERADO: ACTORES CLAVES EMPODERADOS DE PAO 2018																	
1.1.1	CONSEJO ESTRATÉGICO DE GESTIÓN CONFORMADO	100%	ACTA DE REUNIÓN DE ACUERDO	ACUERDO DE CONFORMACIÓN DE CONSEJO ESTRATÉGICO DE GESTIÓN	DIRECCIÓN	1												
1.1.2	REUNIONES DE CONSEJO ESTRATÉGICO DE GESTIÓN EFECTIVAS	100 %	% DE REUNIONES REALIZADAS	ACTAS DE REUNIONES, ACUERDOS, MEJORAS Y PLAN DE LO NO CUMPLIDO	DIRECCIÓN	25%			25%			25%			25%			

RESULTADO ESPERADO: ACTORES CLAVES CON PLANES OPERATIVOS ESCRITOS PARA SEGUIMIENTO																
1.2																
1.2.1	PLAN DE SUPERVISIONES DE GESTION	11	% DE REUNIONES REALIZADAS	CUADRO DE SUPERVISIONES EJECUTADO (INFORME)	DIRECCIÓN / CONSEJO ESTRATÉGICO DE GESTIÓN	3	0%	3	0%	3	0%	2	0%			
2	OBJETIVO: SOCIALIZAR HERRAMIENTA QUE FACILITEN CUMPLIMIENTO DE METAS NACIONALES ESTABLECIDAS															
RESULTADO ESPERADO: UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y MEDICAS CON INSTRUMENTOS SOCIALIZADOS Y EJECUTÁNDOSE																
2.1																
2.1.1	UNIDADES, COMITÉS, SERVICIOS CON INSTRUMENTOS PROPIOS SOCIALIZADOS	100%	100% DE INSTRUMENTOS SOCIALIZADOS	LIBRO DE ACTAS Y LISTAS DE ASISTENCIA	JEFES Y COORDINADORES DE UNIDADES, COMITÉS Y SERVICIOS	100										
2.1.2	INSTRUMENTOS CON INFORMACIÓN OPORTUNA	100%	100% DE INSTRUMENTOS CON INFORMACIÓN OPORTUNA	VERIFICACIÓN EN LÍNEA DE INSTRUMENTOS	CADA JEFE Y COORDINADOR DE UNIDADES O COMITES	25		25		25		25				

2.2	RESULTADO ESPERADO: ACTIVIDADES DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y MEDICAS ESTABLES EN INSTRUMENTOS SOCIALIZADOS															
2.2.1	ACTIVIDADES DE CADA CRONOGRAMA EJECUTADAS	12	100% DE ACTIVIDADES REALIZADAS	CUADROS DE MEJORAS Y ACTAS	CADA JEFATURA Y COORDINADOR	3	0%	3	0%	3	0%	3	0%			
3	OBJETIVO: ESTABLECER PROCESOS DE EJECUCIÓN, VERIFICACIÓN SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES GENERADAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE METAS NACIONALES ESTABLECIDAS															
3.1	RESULTADO ESPERADO: CUMPLIMIENTO DE METAS ESTABLECIDAS POR CADA UNIDAD, SERVICIO Y COMITE															
3.1.1	REDUCCION DE LA MORTALIDAD MATERNA, INFANTIL Y GENERAL		TASA DE MUERTE POR AÑO	VIGILANCIA CONTINUA / MENSUAL DE MM HOSPITALARIA	COMITÉ DE MM/ EPIDEMIOLOGIA	3		3		3		3				
3.1.2	ABASTESIMIENTO DE MEDICAMENTOS E INSUMOS	>85%	% MENSUAL DE ABASTESIMIENTO (REPORTE)	REPORTE MENSUAL DE ABASTESIMIENTO	COMITÉ DE FARMACOVIGILANCIA	85%		85%		85%		85%				
3.1.3	DETECCION TEMPRANA DE HTA, DM, ERC Y CANCER	>% DE DETECCION DE ECNT Y CANCER EN UN 15 DEL AÑO ANTERIOR	% DE DETECCION DE ECNT Y CANCER	REPORTE EPIDEMIOLOGICO	EPIDEMIOLOGIA /JEFE DE MI Y CONSULTA EXTERNA	>15%		>15%		>15%		>15%				
3.1.4	ESTANDARES DE CALIDAD EVALUADOS	CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD MAS DEL 85%	85% DE CUMPLIMIENTO EN BASE DE DATOS	BASE DE DATOS DE ESTÁNDARES DE CALIDAD	UNIDAD ORGANIZATIVA DE CALIDAD	>85		>85		>85		>85				

3.1.5	COMITES ACTIVOS	COMITES ACTIVOS FUNCIONANDO Y EVALUADOS	EVALUACION MENSUAL DE COMITES	ACTA, MEJORAS, IMPACTOS Y PLANES DE MEJORA DE COMITES	UNIDAD ORGANIZATIVA DE CALIDAD	3			3			3			3		
3.1.6	UNIDADES Y SERVICIOS MEDICOS EFICIENTES Y EFICACES	TOTAL DE PLANES EJECUTANDOS	100% DE PLANES DE CADA SERVICIO Y UNIDAD FUNCIONANDO	ACTA, MEJORAS, IMPACTOS Y PLANES DE MEJORA	DIVISION MEDICA/ UNIDAD ORGANIZATIVA DE CALIDAD	1			1			1			1		
3.1.7	DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS Y PARAMEDICOS EFICIENTES Y EFICACES	TOTAL DE PLANES EJECUTANDOS	100% DE PLANES DE CADA DEPARTAMENTO FUNCIONANDO	ACTA, MEJORAS, IMPACTOS Y PLANES DE MEJORA	DIVISION ADMINISTRATIVA/ UNIDAD ORGANIZATIVA DE CALIDAD	1			1			1			1		
3.1.8	PRESUPUESTO EJECUTADO	100%	% MENSUAL EJECUTADO	REPORTE MENSUAL UFI	UFI	3			3			3			3		

BORRADOR

4	OBJETIVO: FORTALECER LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y TRATO DIGNO AL USUARIO EXTERNO E INTERNO CON MEDICIÓN A TRAVÉS DE INSTRUMENTOS OBJETIVOS Y GENERACIÓN DE PLANES DE MEJORA														
4.1	RESULTADO ESPERADO: SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO														
4.1.1	ENCUESTAS DE SATISFACCION.	2	ENCUESTAS DE SATISFACCION REALIZADAS, ANALIZADAS, SOCIALIZADAS Y CON PLANES DE MEJORA	DOCUMENTOS DE ENCUESTAS / ACTAS Y LISTADOS DE SOCIALIZACION.	ODS/ENFERMERIA				1						1
4.1.2	QUEJAS, RECLAMOS Y AVISOS RESUELTOS	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS ESTAN SOLVENTADAS	100% DE QUEJAS RESUELTAS CON SATISFACCION DEL USUARIO	REPORTE MENSUAL DE RESOLUCION DE QUEJAS	ODS/ ENFERMERIA	3			3						3
4.2	RESULTADO ESPERADO: SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO														
4.2.1	ENCUESTAS DE SATISFACCION.	2	ENCUESTAS DE SATISFACCION REALIZADAS, ANALIZADAS, SOCIALIZADAS Y CON PLANES DE MEJORA	DOCUMENTOS DE ENCUESTAS / ACTAS Y LISTADOS DE SOCIALIZACION.	ODS / RRHH / ENFERMERIA	1									1



5															
OBJETIVO: INCENTIVAR LA ELABORACIÓN DE PROYECTOS DE MEJORA E INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA															
5.1 RESULTADO ESPERADO: PROYECTOS DE MEJORA ELABORADOS															
5.1.1	PROPUESTAS DE PROYECTOS DE MEJORA	1	PROYECTO DE MEJORA ELABORADO SEGÚN LINEAMIENTOS ES-CALIDAD	PROYECTO ELABORADO Y PRESENTADO	UOC/ PLANIFICACION / DIVISION MEDICA Y ADMINISTRATIVA / JEFATURA DE ENFERMERIA	1					1				
5.2 RESULTADO ESPERADO: TRABAJOS DE INVESTIGACION ELABORADOS															
5.2.1	PROPUESTAS DE TRABAJOS DE INVESTIGACION	1	TRABAJO DE INVESTIGACION ELABORADO SEGÚN LINEAMIENTOS DE INS	TRABAJO DE INVESTIGACION ELABORADO Y PRESENTADO	UOC/ PLANIFICACION / DIVISION MEDICA Y ADMINISTRATIVA / JEFATURA DE ENFERMERIA	1					1				
6															
OBJETIVO: FORTALECER EL TRABAJO, COMUNICACIÓN EN RIISS E INTERSECTORIAL															
6.1 RESULTADO ESPERADO: REUNIONES MENSUALES EN RIISS															
6.1.1	COMITÉ RIISS INTEGRADO	1	ACTA DE INTEGRACION	ACTA FIRMADA, ELABORADA Y SOCIALIZADA	DIRECCION HOSPITAL/ DIRECCION SIBASI	1									



6.2 Resultado esperado: TRABAJO INTEGRADO EN RIISS															
6.2.1	PUNTOS DE RIISS EN PLAN DE MEJORA	11	ACTAS DE REUNIÓN CON PLANES DE MEJORA	ACTAS Y PLANES ELABORADOS	DIRECCION HOSPITAL/ DIRECCION SIBASI	3			3			3			3

BORRADOR



PROGRAMACION DE ACTIVIDADES ASISTENCIALES.

EN REVISION

BORRADOR



ANEXOS.

BORRADOR

ANEXO 1

FECHAS REUNIONES GESTION 2018 HNST				
MES	FECHA	CUMPLIMIENTO		JUSTIFICACION DE NO CUMPLIMIENTO
	JUEVES	SI	NO	
ENERO	11			
FEBRERO	8			
MARZO	8			
% DE CUMPLIMINETO TRIMESTRE				
ABRIL	12			
MAYO	17			
JUNIO	14			
% DE CUMPLIMINETO TRIMESTRE				
JULIO	12			
AGOSTO	16			
SEPTIEMBRE	13			
% DE CUMPLIMINETO TRIMESTRE				
OCTUBRE	11			
NOVIEMBRE	8			
DICIEMBRE	13			
% DE CUMPLIMINETO TRIMESTRE				
% TOTAL AÑO				

ORGANIGRAMA HNST 2018

