

E.S.E. SAN SEBASTIÁN

LA PLATA - HUILA
NIT: 813.002.872 - 4

CODIGO GPC-FO-05

VERSIÓN 01
F. APROBACIÓN 2009
PÁGINA 1

PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO

PROCESO GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y CALIDAD

COORDINADOR MIGUEL TEJADA

VIGENCIA FISCAL 2020

CLASE DE PLAN DE MEJORA:

PROCESO: X

INSTITUCIONAL:

Fecha de Suscripción: 8/10/2020

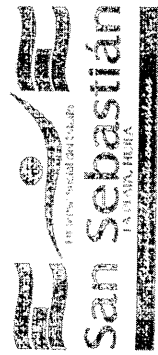
OBJETIVO GENERAL DEL PLAN:

Corregir los hallazgos encontrados en la visita de la EPS Nueva EPS, realizada el día 07 de Octubre de 2020

HALLAZGO - NO CONFORMIDAD	ACCIONES A SEGUIR					OBSERVACIONES
	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCION	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	% AVANCE	
Piesa de odontología, en estado de oxidación	Mejora equipo					
No señalización sala de espera.	Instalar	Requerir a los líderes de proceso para lo pertinente	Inmediato			Lider SG-SST Se socializan los hallazgos y se determina el compromiso con los líderes de los procesos involucrados para resolver la situación.
No se observa publicación horario de atención	Publicar					

Coordinador Proceso.

MIGUEL ANTONIO TEJADA



E.S.E. SAN SEBASTIÁN
LA PLATA - HUILA
NIT: 813.002.872 - 4

GPC-FO-05

San Sebastián
INSTITUCIÓN DE SALUD

VERSIÓN 01
F. APROBACIÓN 2009
PÁGINA 1

PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO

PROCESO	GESTION DE ATENCION E INFORMACION		Fecha de Suscripción:	13/04/2020
COORDINADOR	NATALY BAUTISTA- MIGUEL TEJADA			
VIGENCIA FISCAL	2020			
CLASE DE PLAN DE MEJORA:	PROCESO: X		INSTITUCIONAL:	


OBJETIVO GENERAL DEL PLAN: Corregir los hallazgos encontrados en el analisis de las (1913), encuestas de satisfaccion correspondientes al primer trimestre de 2020.

HALLAZGO - NO CONFORMIDAD	ACCIONES A SEGUIR				OBSERVACIONES	
	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCION	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO		
Dificultad en la asignacion de citas via telefonica sedes Principal y Belen	Equipamiento	Gestionar ante Gerencia la ubicacion de call-center			Coordinadora del proceso GIN	La queja es reiterativa y no es posible solucion inmediata-
Falta de trato humanizado de las higienista en la Sede Belen, de facturadores en la sede principal y de Medico sede principa- sede Belen.	Capacitacion	Realizar alianza estrategica con el SEINA, para capacitar en estas tematicas.			Coordinador Gestion del talento humano	A pesar de las capacitaciones en este tema las personas no aplican los conceptos adquiridos.
Demora en la entrega de medicamentos sede principal.	Gestion ante el coordinador del proceso	Revisar porque la demora			Coordinador GSF.	Falta coordinacion interna del proceso
Entrega incompleta de medicamentos sede Belen.		Revisar el porq la entrega incompleta.	2 Meses			
Acumulacion de usuarios del laboratorio clinico sede principal.	Logistica.	Coordinar con el responsable del laboratorio la dinamica para este procedimiento			Coordinador laboratorio	Se recomiendas al coordinador del proceso verificar esta situacion.
No atencion en la sede Belen, porque el medico se encontraba en remision.	Coordinador coordinacion asistencial	Gestionar la resolucio de esta problemática.				
Demora en la atencion en la sede Belen y Leticia.	Verificar queja	Solicitar informacion pertinente a los coordinadors de sede.			Coordinador Sede.	Solicitar a la coordinadora la gestion al respecto.

Coordinador Proceso.

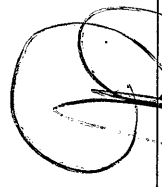
NATALY BAUTISTA

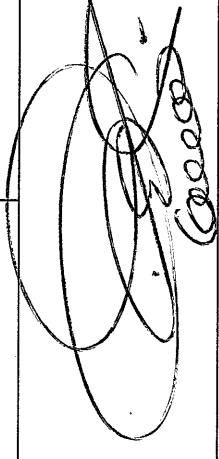
MIGUEL TEJADA

	E.S.E. SAN SEBASTIÁN		CODIGO	GPC-FO-05
	LA PLATA - HUILA			
	NIT: 813.002.872 - 4		VERSIÓN	01
			F. APROBACIÓN	2009
PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO		PÁGINA	1	

PROCESO	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		Fecha de Suscripción:	08-096-2020
COORDINADOR	NATALI BAUTISTA CASTILLO			
VIGENCIA FISCAL	2020			
CLASE DE PLAN DE MEJORA:	PROCESO: SI	INSTITUCIONAL: SI		
OBJETIVO GENERAL DEL PLAN:	Mejorar el procedimiento de asignación de citas en la ESE San Sebastián			

HALLAZGO - NO CONFORMIDAD	ACCIONES A SEGUIR					OBSERVACIONES	
	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCION	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	% AVANCE		RESPONSABLE - PROCESO
Quejas de los usuarios por dificultad para el acceso de asignación de citas telefónicas	Implementación del Call Center	Adquisición del software y los equipos para la implementación del Call Center	A partir del primero de octubre de 2020			NATALI BAUTISTA CASTILLO	Depende de la gestión de la Administración y de la Disponibilidad de recursos.


 NATALI BAUTISTA CASTILLO
 Coordinadora GAU


 DUBER JULIÁN SÁNCHEZ
 Asesor de Control Interno

Coordinador Proceso.



E.S.E. SAN SEBASTIÁN
LA PLATA - HUILA

NIT: 813.002.872 - 4

PLAN DE MEJORAMIENTO INTERNO

GPC-FO-05

CODIGO

VERSIÓN 01

F. APROBACIÓN 2009

PÁGINA 1

PROCESO	FACTURACIÓN	Fecha de Suscripción:	10/09/2020
COORDINADOR	ANNELINE PUYO		
VIGENCIA FISCAL	2020		
CLASE DE PLAN DE MEJORA:	PROCESO: SI	INSTITUCIONAL: SI	

Mejorar la oportunidad del recaudo de las cuotas moderadoras y de la venta de servicios particulares

HALLAZGO - NO CONFORMIDAD	ACCIONES A SEGUIR				OBSERVACIONES
	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCION	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	
Demora en la confirmación de facturas para poder realizar el recaudo del dinero	Solicitar al equipo de facturación que una vez se haga la factura, se debe hacer la confirmación	Confirmar toda la facturación realizada	Inmediato	número de facturas confirmadas/ total de facturas realizadas	Coordinador de Facturación

ANNELINE PUYO
Profesional Universitario -Coordinadora de Facturación

DUSER JULIAN SANCHEZ
Asesor Control Interno

Coordinador Proceso.