



Salud Sogamoso E.S.E

Somos vida, protegemos tu salud

SOCIALIZACION PAMEC 2018



Salud Sogamoso E.S.E

Somos vida, protegemos tu salud



AGENDA

- Introducción al proceso de calidad de la atención en salud
- Definición del PAMEC y su intencionalidad hacia la Acreditación
- Metas del PAMEC



Salud Sogamoso E.S.E

Somos vida, protegemos tu salud



QUE ES LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN SALUD?

- Prestar un buen servicio
 - ✓ Oportunos
 - ✓ Accequibles
 - ✓ Pertinentes
 - ✓ Seguros
 - ✓ Continuos
- Hacer las cosas bien
 - ✓ Dimensión ética de nuestras profesiones

QUE ES LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN SALUD?

- Obtención de resultados en la atención
- Atención humanizada
 - ✓ Atención al cliente
 - ✓ Comunicación e información
 - ✓ Deberes y derechos

COMO SE OBTIENE?

- 1. Pensar en los usuarios y como usuarios**
- 2. Actitud de servicio permanente**
- 3. Trabajo en equipo**
- 4. Conociendo las metas en la atención y aportando**



El proceso de mejoramiento de la calidad es progresivo. Uno no simplemente pasa de horrible a maravilloso de un salto.

Philip B. Crosby



Salud Sogamoso E.S.E

Somos vida, protegemos tu salud



PAMEC Y SU ENFOQUE A LA ACREDITACION

Gerenciar
Salud

PAMEC

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD:

Evaluar la calidad de la atención en salud en lo que hacemos (calidad observada) vs la calidad establecida por estándares y normas (calidad deseada)

ENFOQUE EN ACREDITACION

- Implementar las mejores prácticas de atención que se encuentran establecidas en manuales de calidad y que han demostrado **RESULTADOS** en los usuarios

EQUIPOS DE TRABAJO PARA LOGRARLO..

Por estándares

ASISTENCIALES

- Deberes y derechos
- Seguridad del paciente
- Atención ambulatoria
- Apoyo diagnóstico y terapéutico
- IPS en red

EQUIPOS DE TRABAJO PARA LOGRARLO..

Por estándares

APOYO

- Direccionamiento
- Gerencia
- Gestión del talento humano
- Gestión del ambiente físico
- Gestión de la Tecnología
- Gestión de la información
- Mejoramiento de la calidad

MAPA DE PROCESOS 2017 SALUD SOGAMOSO E.S.E.





Salud Sogamoso E.S.E

Somos vida, protegemos tu salud

METAS 2018



Deberes y derechos

1. Evaluar la adherencia de los deberes y derechos a cliente interno y cliente externo
2. Actualizar el código de ética según direccionamiento estratégico institucional.



Salud Sogamoso E.S.E

Somos vida, protegemos tu salud



METAS 2018

Seguridad del paciente

1. Realizar encuesta de Clima de Seguridad del paciente
2. Implementar las Guías de Practica Segura.



Salud Sogamoso E.S.E

Somos vida, protegemos tu salud



METAS 2018

Atención Ambulatoria

1. Ajustar el proceso de acceso a la organización.
2. Documentar procedimiento de programación de agendas. (capacidad instalada. Disponible) y la socialización del procedimiento
3. Implementar la información a usuarios desde el acceso

METAS 2018

Atención Ambulatoria

4. Evaluación en el ingreso que incluye desde la asignación, preparación, tiempos de espera para la atención
5. Monitorear el cumplimiento de metas establecidas para cada uno de los programas de pyp priorizando programas acorde a perfil epidemiológico institucional
6. Evaluación de adherencia incluyendo las nuevas guías adoptadas de las principales causas

METAS 2018

Atención Ambulatoria

7. Implementación del proceso de atención de víctimas de maltrato.
8. Evaluación específica de los programas en ejecución interinstitucionales.
9. Implementar indicadores de evaluación en el sistema de referencia y contrareferencia.



Salud Sogamoso E.S.E

Somos vida, protegemos tu salud



METAS 2018

Apoyo diagnóstico. Laboratorio clínico

1. Evaluar el procedimiento redefiniendo y complementando indicadores de toma de muestras.
2. Ajustar el procedimiento de Control de calidad acorde a los criterios del estándar.

METAS 2018

IPS en red

1. Socializar portafolio de servicios y manual del usuario según servicios ofertados y contratados por EAPB para los usuarios



Direccionamiento

1. Ajustar los recursos financieros para el desarrollo del plan de gestión,
2. Mejorar la adherencia al plan estratégico de la entidad en un 3% en relación de la línea de base que se encuentra 76%
3. Para 2018 documentar el procedimiento de responsabilidad social
4. Evaluar política de humanización del servicio

METAS 2018

Direccionamiento

5. Ajustar el procedimiento de formulación de POA en lo que respecta a garantizar financiación
6. Generar el espacio sistemático de contenido de orientación al personal para que sea divulgado a través de los diferentes medios iec de la entidad

METAS 2018

Gerencia

1. Terminar de elaborar el manual de procesos y procedimientos.
2. Evaluar el sistema de gestión del riesgo de la ESE
3. Documentar la política de referenciación competitiva
4. Evaluar el sistema de control interno



Salud Sogamoso E.S.E

Somos vida, protegemos tu salud

METAS 2018



Gestión del talento Humano

1. Implementación y realizar la evaluación del procedimiento de talento humano
2. Implementación del proceso de planeación del talento humano en la institución, teniendo en cuenta las proyecciones de venta de servicios, población objeto de atención, y los cambios en la planta física.
3. Ajustar el procedimiento de verificación de títulos

METAS 2018

Gestión del ambiente físico

1. Implementar el proceso a partir del dx de necesidades del recurso físico con enfoque de riesgo y seguridad del paciente.
2. Evaluación del PGIRASA con el personal
3. Ajustar el Plan de Emergencias
4. Evaluar la política de no fumador
5. Evaluar el plan de contingencia del proceso constructivo



Salud Sogamoso E.S.E

Somos vida, protegemos tu salud



METAS 2018

Gestión de la tecnología

1. Implementación y la evaluación del manual de gestión de la tecnología
2. Implementación de la política de gestión de la tecnología para consolidar y evaluar



Salud Sogamoso E.S.E

Somos vida, protegemos tu salud



METAS 2018

Gestión de la información

1. Ajustar el procedimiento de gerencia de la información incluyendo indicadores de medición del mismo.
2. Ajustar los procedimientos relacionados con la seguridad de la información
3. Ajuste al tablero de indicadores que permita ver trazabilidad y tendencia de los indicadores prioritarios



Salud Sogamoso E.S.E

Somos vida, protegemos tu salud



METAS 2018

Gestión de la información

1. Implementar el plan de contingencia y su evaluación
2. Rediseño del plan de comunicaciones donde se establezca el mecanismo y periodicidad del despliegue de la información a clientes internos y externos y su respectiva medición con la actualización de la imagen corporativa y plataforma estratégica



Salud Sogamoso E.S.E

Somos vida, protegemos tu salud

METAS 2018



Mejoramiento de la calidad

1. Ajustar el proceso de mejora de la calidad en lo que respecta a la asignación de recursos financieros
2. Continuar la implementación de control de procesos con análisis y mejoras basadas en metodologías
3. Establecer en el plan de comunicaciones, un capítulo enfocado a acreditación, donde se definan los canales de comunicaciones, el público objetivo, estrategias de difusión, medios y la forma de realizar seguimiento

INDICADOR	CALIDAD OBSERVADA A DICIEMBRE 2017	CALIDAD ESPERADA A DICIEMBRE 2018
Adherencia a deberes y derechos	No hay medición	Tener medición
Demanda insatisfecha	No hay medición	Tener medición
Oportunidad de Consulta Médica General.	3,9	< = 3 DÍAS
Oportunidad de Consulta Odontológica General.	3,7	< = 3 DÍAS
Proporción de gestantes captadas antes de la semana 12 de gestación.	0,75	0.65
Adherencia a Guía de HTA.	0.84	0,75
Adherencia a Guía de Crecimiento y Desarrollo.	0,97	0,80
Efectividad en la auditoria para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud PAMEC	94%	90%

