

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2024 - HOSPITAL PROVINCIAL SAN BARTOLOMÉ

No.	Criterios No.	Sub-criterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	<u>1. Liderazgo</u>	1.4.7	No evidenciamos el aumento de la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización, centrado en las necesidades de los grupos de interés, especialmente, en lo que se refiere la promoción y protección de la salud, control de las enfermedades, otros.	Evidenciar el aumento de la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización	Dar a conocer y promocionar las actividades brindadas en nuestro de salud	1- Informar a los usuarios mediante las redes sociales los servicios brindados, actividades y eventos que se realizaran. 2- Promover los logros y avances mediante las redes sociales y de manera interna (Tv, entre otros)	07/01/2024	29/12/2024	Recursos economicos, Humanos y tecnologicos	Nivel de avance (porcentaje de avance) de la actividad	Responsable de las redes sociales	
2	<u>2. Estrategia y Planificación</u>	2.1.1	No Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas y demográficas; factores globales como: el cambio climático, los avances médicos y los cambios en la atención al paciente; avances tecnológicos y otros, como insumos para estrategias y planes.	Desarrollar una apropiada socialización de las actividades y evidenciar el alcance de los objetivos estrategicos mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas y demográficas; factores globales .	Tomar en cuenta los cambios para la planificación de los servicios de salud	1-Realizar reuniones previo a las celebración de semana santa 2- Realizar reuniones previo a las celebración de navidad	07/01/2024	29/12/2024	Recursos humanos y tecnologicos y economicos	Cantidad de reuniones realizadas	Sub-Dirección	
3	<u>2. Estrategia y Planificación</u>	2.2.2	No se evidencia el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, incluyendo los usuarios (individuos, familias y comunidades) al igual que otros sectores y subsectores que intervienen en la resolución de los problemas sanitarios, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Evidenciar el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo de estrategias y la planificación del centro	Lograr el buen funcionamiento de la institución	1- Aperturar los buzones de quejas y sugerencias semanal, y levantar acta de apertura. 2- Socializar las quejas y sugerencias en el comité de calidad. 3- Socialización del informe de las encuestas de satisfacción en reunión de los comité	07/01/2024	29/12/2024	Recursos tecnologicos y humanos	No. de quejas y sugerencias recibidas y atendidas	Encargada de Atención al usuario/ Encargado de Planificación y Desarrollo	
4	<u>3. Personas</u>	3.2.5	No se planifican las actividades formativas en atención al usuario y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Planificar las actividades formativas de atención al usuario, conflictos de interés para capacitar a nuestro personal	Mantener capacitado nuestro personal de Atención al usuario para mejorar sus competencias	1- Incluir en el plan de capacitaciones 2024, los talleres de servicio al cliente o atención al usuario y manejo de conflictos.	07/01/2024	29/12/2024	Recursos humanos y tecnologicos	No. de participantes en las capacitaciones o talleres realizado con relación a atención al	Departamento RRHH/Departamento de Planificación	
5	<u>4. Alianzas y Recursos</u>	4.6.6	No se garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los pacientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).	Garantizar una adecuada accesibilidad física al edificio de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y pacientes	Tener identificados todos los parqueos del personal y usuarios	1- Señalizar los parqueos de los medicos, director, administradora y financiera.	07/01/2024	29/12/2024	Recursos economicos y humanos	No. De parqueos señalizados	Administradora/Encargado de calidad	Estan señalizados los parqueos de ambulancias y parqueos inclusivos para las difarantes

6	<u>6.Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.</u>	6.1.3	No se evidencia la participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Garantizar una adecuada participación de los pacientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Tomar en cuenta las opiniones de nuestros usuarios	1- Socializar las quejas y sugerencias de los buzones en las reuniones del comité de calidad con los miembros para mejoras continuas	07/01/2024	29/12/2024	Recursos economicos, Humanos y tecnologicos	No. de reuniones realizadas	Encargada de Atención al usuario/ Encargado de Planificación y Desarrollo
7	<u>6.Resultados orientados a los ciudadanos/clientes.</u>	6.2.4	No se evidencian los resultados de las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad.	Implentar el seguimiento a las medidas de evaluación (subsanción) con respecto a errores y cumplimiento de los estándares de calidad.	Buscar la soluciones a los hallazgos encontrado en los medios o canales utilizados	1- Realizar un plan de mejora de los resultados de las encuestas de sastisfacción de usuarios. 2- Dar respuestas oportunas a los usuarios que se quejan en los buzones y sugerencias en un periodo menor a 15 días laborables.	07/01/2024	29/12/2024	Recursos tecnologicos y humanos	No. de quejas y sugerencias recibidas y atendidas	Encargada de Atención al usuario
8	<u>7.Resultados en la personas</u>	7.2.4	No se evidencia la frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Garantizar la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social de nuestros colaboradores.	Buscar la integración y la responsabilidad de nuestros colaboradores en actividades sociales	1- Realizar actividad con responsabilidad social(Operativo médico, Jornada de medio ambiente, misa, charlas etc.).	07/01/2024	29/12/2024	Recursos economicos, Humanos	Cantidad de Actividades sociales realizadas	Dirección/Sub-Dirección
9	<u>8.Resultados de responsabilidad social</u>	8.1.8	No se tiene evidenciado la cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios.	Realizar levantamiento de la cantidad de felicitaciones y sugerencias recibidas de pacientes y usuarios, con el objetivo de motivar a nuestro personal.	Motivar a nuestro personal con las felicitaciones, y mejoramiento continuo con las sugerencias	1- Llenar matriz de los buzones de quejas y sugerencias.2- Levantamiento de la cantidad de sugerencias y felicitaciones recibida en los canales de quejas como redes sociales y buzones de sugerencias	07/01/2024	29/12/2024	Recursos tecnologicos y humanos	Cantidad de Sugerencias y felicitaciones recibidas	Encargada de Atención al usuario

