



SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E
PLAN DE ACCION U OPERATIVO ANUAL



REPRESENTANTE LEGAL: JUAN JOSE MUÑOZ ROBAYO
NOMBRE DEL PLAN DE ACCION: ATENCION PACIENTE HANSEN
PERIODO INFORMADO: 2010

MISION: El Sanatorio de Agua de Dios presta servicios integrales de salud a nivel nacional al paciente Hansen de acuerdo a la normatividad vigente mediante el desarrollo conjunto de actividades de investigación y educación, además ofrece servicios de salud para la comunidad en general; con el cumplimiento de los estándares de calidad y altos niveles de satisfacción de los usuarios.

VISION: Ser reconocidos como líderes a nivel nacional en la implementación y desarrollo de programas de salud publica con énfasis en lepra, estableciéndonos como centro de referenciación internacional, fortaleciendo las actividades de educación e investigación, contribuyendo con el control y reducción de la carga de la enfermedad y acreditando los servicios de salud ofertados.

N°	OBJETIVO INSTITUCIONAL	AREAS INVOLUCRADAS	META	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	AVANCE
								INDICADORES CLAVES DE RENDIMIENTO
1			Cumplir el 60% de los estandares de albergues	Definir los estándares de albergues	HUMANO, FISICO, TECNOLOGICO	Coordinador Administrativo y Coordinadores de albergues	Febrero de 2010	Número de estandares cumplidos/Total de estandares establecidos
				Aplicar tablas de chequeo		Coordinadores de albergues	Trimestral	
				Informar y solicitar las necesidades		Coordinadores de albergues	permanentemente	
				Entregar lo solicitado		Coordinador administrativo	Un mes	
2	OBJETIVOS No. 3 OBTENER ALTOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS		Fidelizacion del 95% de los usuarios albergados al servicio de alimentacion.	Verificar y hacer seguimiento de lo entregado	HUMANO, FISICO Y TECNOLOGICO	Administradores de albergues	mensual	No. De pacientes que se les suministra la alimentacion /Total de pacientes residentes en el albergue. Teniendo en cuenta linea base.
				Realizar encuestas de satisfaccion a pacientes albergados frente a la alimentación		Coordinador administrativo y de albergues	Abr-10	
				Realizar rondas a la hora del suministro de la alimentacion para verificar su presentacion y debilidades en el proceso de entrega.		Coordinadores de albergues		
				Contratar personal, para el apoyo al control de soporte nutricional en las cocinas de los albergues y brindar un servicio de mejor calidad		Gerente		
				Realizar Procesos de sensibilizacion con el usuario de la importancia de tomar el servicio de alimentación que ofrece la entidad en los albergues, evidenciandoles mejoras en su nivel nutricional.		Coordinadores de albergues/ psicologo/ trabajo social/ contratistas	Jun-10	
Contratar nutricionista para la realizacion de las valoraciones nutricionales.	HUMANO	Gerente						

N°	OBJETIVO INSTITUCIONAL	AREAS INVOLUCRADAS	META	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	AVANCE
								INDICADORES CLAVES DE RENDIMIENTO
3	USUARIOS Y PARTES INTERESADAS MEDIANTE LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	SUBSIDIOS, ALBERGUES		Realizar valoraciones periodicas por nutricionista con el fin de suministrarle alimentación balanceada a cada paciente.		contratista		
			Cumplir el 100% de las actividades del proyecto Desarrollo humano y calidad de vida en albergues	Elaborar cronograma donde involucre las diferentes disciplinas (fisioterapia, psicologo, gerontolo humanización, trabajo socia y admon albergue).	HUMANO, FISICO, TECNOLOGICO	Responsable del proyecto Desarrollo humano y calidad de vida	Febrero de 2010	Número de actividades realizadas/Número de actividades programadas
				Contratar recurso humano necesario para el desarrollo y ejecucion del proyecto (Sicologo, Fisioterapeuta, manualidades).	HUMANO	Gerente		
				Ejecutar cronograma	HUMANO, FISICO Y TECNOLOGICO	Administradores de albergues/ Responsable del proyecto Desarrollo humano y calidad de vida/contratistas	mensual	
Realizar seguimiento	Coordinador administrativo y Administradores de albergues	mensual						
4			OBTENER TASA GLOBAL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS ALBERGADO . ENTRE EL 75% y 95%	Entrega de evaluación de satisfacción de los usuarios y sugerencias de albergados	HUMANO, FISICO Y TECNOLOGICO	Atencion al usuario	Febrero de 2010	Tasa de satisfaccion del usuario albergado entre el 75% y el 95%
				Realizar acciones de mejora o correctivas		Coordinador Administrativo y Administradores de albergues	mensual	
				Realizacion encuesta de satisfaccion de usuarios a albergados		Miembros del comité de humanizacion	Ago-10	
				Realizar seguimiento.		Coordinador Administrativo y Administradores de albergues	Mensual	
5	OBJETIVO No. 5 GARANTIZAR LA ADECUADA BUSQUEDA Y UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS DE LA ENTIDAD, APLICANDO POLITICAS DE		Lograr que el 35% de los pacientes, entreguen supervivencias en los meses de: enero, abril, julio y octubre	Identificar los pacientes	HUMANO, FISICO, TECNOLOGICO	Coordinador Subsidios	Trimestral	No. De pacientes que entregan supervivencia en los meses indicados/Total de pacientes inscritos
				Dar informacion precisa sobre la fecha de entrega de las supervivencias, a traves de oficios, medio telefonico y capacitaciones externas dirigidas a los coordinadores del programa lepra de los diferentes entes territoriales.		Coordinadore subsidios y Dic	permanentemente	
				Hacer seguimiento		Coordinador Subsidios	Trimestral	

N°	OBJETIVO INSTITUCIONAL	AREAS INVOLUCRADAS	META	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	AVANCE
								INDICADORES CLAVES DE RENDIMIENTO
6	AUSTERIDAD DEL GASTO		Mantener la oportunidad (Ultimo martes de cada mes) en la entrega de los listados para pago	Recepción de documentos	HUMANO, FISICO Y TECNOLOGICO	Auxiliar administrativo de subsidios	Diario	Relaciones entregadas en las fechas establecidas
				Activación del paciente en el sistema		Auxiliar administrativo de subsidios	Diario	
				Listados para pago		Coordinador Subsidios	Ultimo martes de cada mes	