# Plan de Acción 2017

Metrosalud®

Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

# Plataforma Estratégica ESE Metrosalud

## Misión

Somos una organización de carácter público, comprometida con generar cultura de vida sana, en la población de la ciudad de Medellín y de la región, que brinda servicios de salud integrales y competitivos a través de una amplia y moderna red hospitalaria; un talento humano con vocación de servició, altamente calificado, cimentado en los valores institucionales y en armonía con el medio ambiente.

## Visión

En 2020 seremos la primera referencia en redes de servicios de salud de Colombia con procesos eficientes, innovadores y seguros, con un talento humano reconocido por su integridad, coherencia y compromiso en la promesa de valor con nuestros clientes, nuestros usuarios y su familia, la sociedad y el medio ambiente.

## Valores

- Respeto
- Equidad
- Calidad
- Compromiso

## Promesa de Servicio

- Orientada a resultados
- Diferenciable
- Sostenible

## Nuestra Ventaja Competitiva

- Talento humano competente y altamente calificado
- Ubicación y distribución de nuestra red de servicios
- Innovación en nuestros procesos
- Calidad de nuestros productos

Metrosalud

Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

# Línea 1

## La presentación de servicios de salud integrales, con calidad y centrados en el usuario y su familia, nuestra razón de ser

| OBJETIVOS | COMPONENTE | PROGRAMA | PROYECTOS |
|---|---|---|---|
| Prestar una atención humanizada, Generar servicios de alta calidad y a un costo razonable, Generar valor social, Mejorar el conocimiento y las competencias del talento humano, manteniendo su motivación | Fortalecimiento de la red de servicios, en busca del liderazgo | Atención integral e integrada por la salud individual y familiar | **Avanzar en la implementación del Modelo de Prestación de Servicios de Salud, centrado en el usuario y la familia** |
| | | | **Formación en Atención Primaria en Salud para el personal asistencial** |
| | | | **Implementación del Modelo de Seguridad del Paciente en la ESE Metrosalud** |
| Convertirnos en la red integrada de servicios de salud líder en Colombia, Maximizar los niveles de satisfacción de los usuarios y de los clientes (EPSS, SSM, otros). | | Reordenamiento de la capacidad instalada que permita operar eficientemente el Modelo de Prestación de Servicios | **Intervención de la red hospitalaria, en su infraestructura física y dotación de tecnología de soporte clínico** |
| | | | **Gestión de la Red de Servicios maximizando su eficiencia** |

## Proyectos

- ✓ Avanzar en la implementación del Modelo de Prestación de Servicios de Salud, centrado en el usuario y la familia (*Extender el Modelo de Prestación de Servicios de Salud a las UPSS: San Antonio de Prado, San Cristóbal, Centro de Salud Altavista y en Florencia)*.
- ✓ Formación en Atención Primaria en Salud para el personal asistencial (*UPSS: San Antonio de Prado, San Cristóbal y Centro de Salud Altavista)*.
- ✓ Implementación del Modelo de Seguridad del Paciente en la ESE Metrosalud.

| Indicador | Línea de base | Meta 2017 |
|---|---|---|
| Gestión del Modelo de Prestación de Servicios por Ciclo vital UPSS San Cristóbal, UPSS San Antonio de Prado y Centro de Salud Altavista y en Florencia: (Proporción de acciones de promoción, prevención, atención, rehabilitación y articulación en ejecución) | 79% | 90% |
| Cobertura de servidores formados en fundamentación en APS - Atención Primaria en Salud (*UPSS: San Antonio de Prado, San Cristóbal y Centro de Salud Altavista y en Florencia)* | NLB | 90% |
| Efectividad de las Rondas de Liderazgo de la Seguridad | NLB | 85% |
| Proporción de adherencia a las Barreras de Seguridad del Paciente | 81% | 90% |

## Proyectos

- ✓ Gestión de la Red de Servicios maximizando su eficiencia
- ✓ Intervención de la red hospitalaria, en su infraestructura física y dotación de tecnología de soporte clínico.

| Indicador | Línea de base | Meta 2017 |
|---|---|---|
| Oportunidad en horas en la ocupación de camas | NLB | 6 |
| Proporción de usuarios con referencia satisfecha | 87,85% | 92% |
| Oportunidad (en horas) en la remisión del paciente urgente en la red de Metrosalud | 14,88 | 8 |
| Oportunidad de la consulta de urgencias - prioridad II (minutos) | 40 | 30 |

# Línea 2

# La competitividad, fuente de sostenibilidad

| OBJETIVOS | COMPONENTES | PROGRAMA | PROYECTOS |
|---|---|---|---|
| Desarrollar la fidelización de la marca Metrosalud, Maximizar los niveles de satisfacción de los usuarios. Desarrollar Relaciones de Mutuo beneficio con grupos de interés, Fomentar el desarrollo ambiental sostenible y sustentable para preservar el hábitat de las generaciones futuras. | Metrosalud incluyente y en armonía con el entorno | Participación social | Participación activa: usuario, familia y comunidad |
| | | | Formación ciudadana en salud |
| | | Responsabilidad social | Relaciones con grupos de interés |
| | | | Gobierno corporativo y ética empresarial para la transparencia |
| | | | La gestión ambiental, un compromiso |
| Mantener un diseño organizacional moderno, flexible y abierto al entorno, orientado hacia la funcionalidad y modernización de la estructura organizacional con miras a desarrollar los objetivos dentro de un marco de austeridad y eficiencia, que promueva la cultura del trabajo en equipo, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos misionales | Gestión de la calidad y Desarrollo Organizacional | Direccionamiento estratégico | Desarrollo del Sistema de Planeación Institucional |
| | | Sistema de Gestión Organizacional | Gestión Comunicación organizac. |
| | | | Gestión procesos corporativos |
| | | | Desarrollo de estándares para la acreditación institucional MECI y demás sistemas de gestión (MECI - SOGC - MIPYG - RSE - SSST) |
| | | | Sistema único de habilitación |

# Línea 2

# La competitividad, fuente de sostenibilidad

| OBJETIVOS | COMPONENTES | PROGRAMA | PROYECTOS |
|---|---|---|---|
| Mantener un diseño organizacional moderno, flexible y abierto al entorno, orientado hacia la funcionalidad y modernización de la estructura organizacional con miras a desarrollar los objetivos dentro de un marco de austeridad y eficiencia, que promueva la cultura del trabajo en equipo, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos misionales | Gestión de la calidad y Desarrollo Organizacional | Gestión del control y la evaluación institucional | Sistema de medición institucional<br>Gestión del riesgo organizacional y la seguridad clínica<br>Gestión de la mejora organizacional<br>Fortalecimiento de la evaluación y control organizacional |
| Asegurar los recursos financieros para el crecimiento y la operación futura, Incrementar de manera sostenida la participación de Metrosalud en el mercado de la prestación servicios de salud | Gestión del mercadeo | Gestión de Mercadeo corporativo | Gestión del Plan de Mercadeo<br>Gerencia de convenios y contratos |
| | | Desarrollo de servicios | Referenciación comparativa |

## Proyectos

- ✓ Participación activa: usuario, familia y comunidad.
- ✓ Formación ciudadana en salud
- ✓ El gobierno corporativo y la ética empresarial para la transparencia
- ✓ La gestión Ambiental un compromiso
- ✓ Desarrollo de relaciones con grupos de interés

| Indicador | Línea de base | Meta 2017 |
|---|---|---|
| Proporción de Manifestaciones con respuesta antes de 10 días hábiles | NLB | 100% |
| % Cobertura de la capacitación a usuarios atendidos en temas priorizados de Salud | NLB | 95% |
| % Cobertura del despliegue en Temas Institucionales (25 temas a desplegar) | 32% | 85% |
| % adherencia en el manejo y disposición de residuos hospitalarios | NLB | 100% |

## Proyectos

- ✓ Desarrollo del Sistema de Planeación Institucional
- ✓ Gestión de Procesos Corporativos
- ✓ Desarrollo de estándares para la acreditación institucional MECI y demás sistemas de gestión (MECI - SOGC - MIPYG - RSE - SSST).
- ✓ Fortalecimiento del Sistema único de habilitación

| Indicador | Línea de base | Meta 2017 |
|---|---|---|
| % de cumplimiento del Plan de Gestión 2017 - 2019 | NLB | 70% |
| Adherencia a los procesos | NLB | 85% |
| Nivel de desarrollo del MECI | 76% | 100% |
| % Cumplimiento de criterios de habilitación | 64% | 100% |

## Proyectos

- ✓ Gestión del riesgo organizacional y la seguridad clínica
- ✓ Gestión de la mejora organizacional (PAMEC con enfoque en acreditación)
- ✓ Desarrollo del Sistema de Control y evaluación organizacional
- ✓ Sistema de Medición Institucional

| Indicador | Línea de base | Meta 2017 |
|---|---|---|
| % De cumplimiento en la ejecución del Plan de Intervención de Riesgos | 88% | 90% |
| Calificación de la autoevaluación con estándares de acreditación con verificación de evidencias | NLB | 2,5 |
| % de cumplimiento del plan de mejora de la contraloría y de entes de vigilancia y control | 87,6% | 90% |
| % de cumplimiento del plan de mejora de las auditorías realizadas por Control Interno y Evaluación | 38% | 70% |

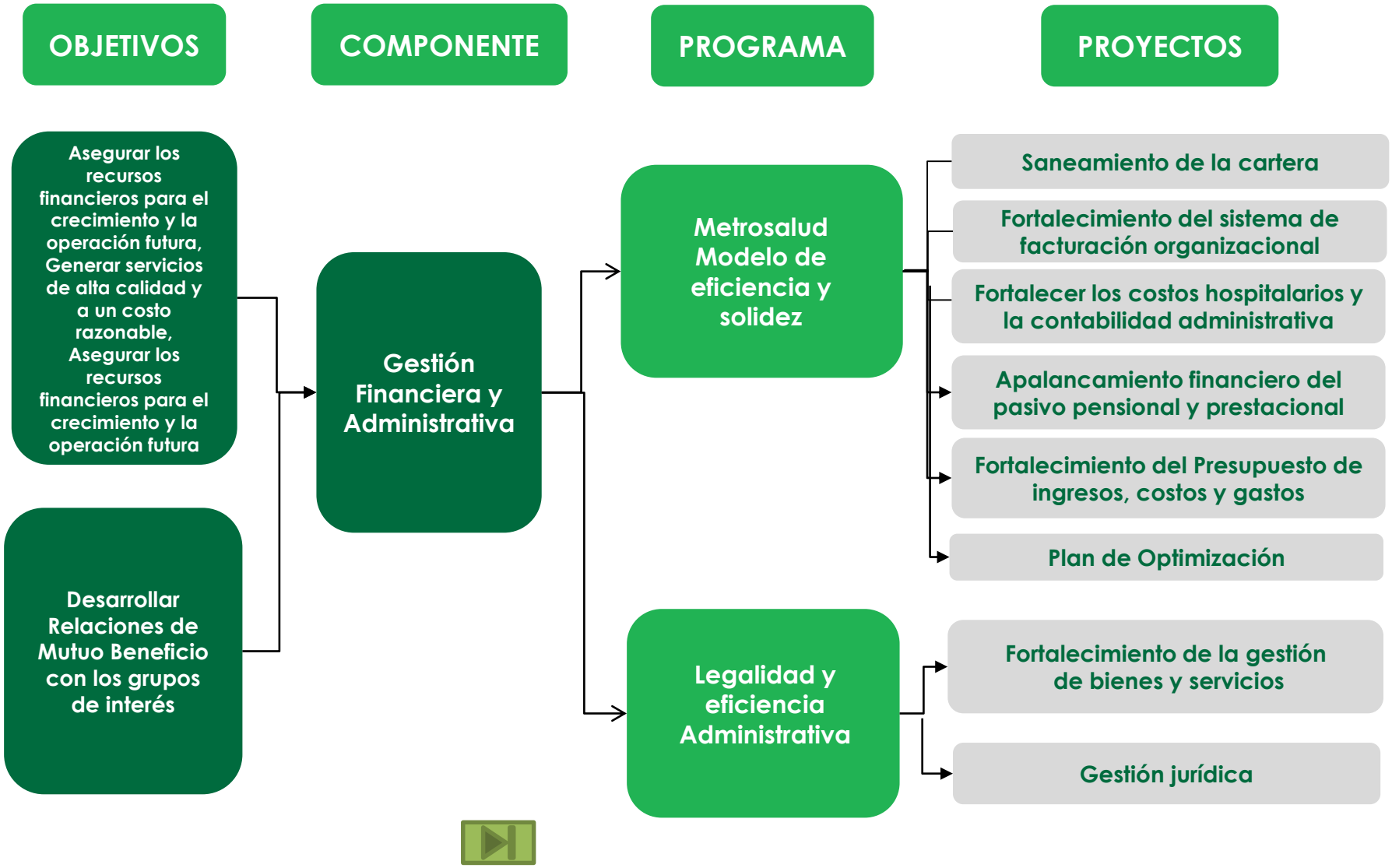
## Proyectos

- ✓ Gerencia de convenios y contratos
- ✓ Gestión del Plan de Mercadeo
- ✓ Referenciación comparativa

| Indicador | Línea de base | Meta 2017 |
|---|---|---|
| % de Incremento en facturación por venta de servicios | -4% | 2% |
| Proporción Ejecución Contractual Plan Intervenciones Colectivas | 94% | 95% |
| Margen del PGP | NLB | 5% |

# Línea 3

# La eficiencia administrativa y financiera nuestro reto



## Proyectos

- ✓ Fortalecimiento del sistema de facturación organizacional.
- ✓ Saneamiento de la cartera.
- ✓ Plan de Optimización (Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero).
- ✓ Fortalecer los costos hospitalarios y la contabilidad administrativa
- ✓ Fortalecimiento del Presupuesto de ingresos, costos y gastos
- ✓ Apalancamiento financiero del pasivo pensional y prestacional (Concurrencia).

| Indicador | Línea de base | Meta 2017 |
|---|---|---|
| % De la facturación radicada (En los primeros 15 días del mes) | NLB | 95% |
| % de glosa según lo facturado | 6% | 5% |
| % de la recuperación de cartera de la vigencia (evento y cartera en liquidación) | 85% | 95% |
| Liquidez | 1,03 | 1 |
| Equilibrio Presupuestal con Recaudo | 0,95 | 1 |

## Proyectos

- ✓ Fortalecimiento de la gestión de los bienes y servicios.
- ✓ Gestión Jurídica

| Indicador | Línea de base | Meta 2017 |
|---|---|---|
| Proporción los medicamentos y material medico quirúrgico adquiridos mediante mecanismos de compras conjuntas, a través de cooperativas de Empresas Sociales del Estado o mecanismos electrónicos | 65% | 70% |
| Días de inventario de todas las bodegas | 90 | 30 |
| % De requerimientos judiciales y extrajudiciales resueltos | 100% | 100% |

# Línea 4

# El conocimiento y la innovación para potenciar el desarrollo y el cambio institucional

| OBJETIVOS | COMPONENTE | PROGRAMA | PROYECTOS |
|---|---|---|---|
| Mejorar el conocimiento y las competencias del talento humano, manteniendo alta su motivación<br>Promover la investigación y la innovación como pilares fundamentales del desarrollo, Mejorar el conocimiento y las competencias del talento humano, manteniendo alta su motivación | Aprendizaje e innovación | Capital humano fuente del desarrollo, con enfoque en humanización | Mantener el Modelo propio de Gestión del Desempeño Laboral<br>Formación y capacitación del talento humano<br>Desarrollo integral y calidad de vida del Talento humano<br>Implementar el Programa de Inducción y Reinducción virtual<br>Gestión Integral de las conductas y comportamientos de los servidores<br>Fortalecimiento del proceso de Talento humano<br>Salud y seguridad de trabajadores |
| | | Gestión del conocimiento | Desarrollo de Redes del Conocimiento<br>Fortalecimiento de la institución como centro de práctica universitaria |

# Línea 4

# El conocimiento y la innovación para potenciar el desarrollo y el cambio institucional

| OBJETIVOS | COMPONENTE | PROGRAMA | PROYECTOS |
|---|---|---|---|
| Contar con sistemas de información integrales e integrados en red con los hospitales del área Metropolitana. | Gestión de la Tecnología | Tecnologías de la información y la comunicación, pilar del buen servicio | Desarrollo e implementación del software de historia clínica electrónica<br>Desarrollo de la cultura del archivo, flujo documental y correspondencia digital<br>Formulación, implementación, revisión y/o ajuste de planes y políticas<br>Renovación de la plataforma computacional, de comunicaciones y demás sistemas de información<br>Diseño e implementación de Software específicos (Código de barras, sistema inteligente de negocios) |

## Proyectos

- ✓ Mantener el Modelo Propio de Gestión del Desempeño Laboral
- ✓ Fortalecimiento del proceso de Talento humano
- ✓ Salud y seguridad de los colaboradores
- ✓ Formación y capacitación del talento humano
- ✓ Implementar el programa de inducción y reinducciòn virtual
- ✓ Desarrollo Integral y Calidad de Vida de los servidores
- ✓ Gestión Integral de las conductas y Comportamientos de los servidores públicos

| Indicador | Línea de base | Meta 2017 |
|---|---|---|
| % De Adherencia al procedimiento de EDL | 77% | 83% |
| Cobertura de capacitación al personal vinculado a la ESE Metrosalud | 90% | 95% |
| Cobertura Acumulada de los programas de Bienestar Laboral | 85% | 95% |
| % De satisfacción del cliente interno | 84% | 86% |

## Proyectos

- ✓ Desarrollo e implementación del software de historia clínica electrónica
- ✓ Desarrollo de la cultura del archivo, flujo documental y correspondencia digital
- ✓ Diseño e implementación de Software específicos (Implementación código de barras, Implementación de un sistema inteligente de negocios)
- ✓ Formulación, implementación, revisión y/o ajuste de planes
- ✓ Renovación de la plataforma computacional y de comunicaciones

| Indicador | Línea de base | Meta 2017 |
|---|---|---|
| % De HCE Extramural Diseñado | NLB | 70% |
| Modulo de Gestión de Tramites WEB para Usuarios Internos y Externos implementado | NLB | 100% |
| Modulo de Gestión de Demandas implementado | NLB | 100% |
| Modulo de Gestión de Camas centralizado implementado | NLB | 100% |

# Plan Operativo Anual de Inversiones 2017 - POAI

| Nro. | Detalle | Presupuesto (Cifras en pesos) |
|---|---|---|
| | **Línea 1: La Prestación de Servicios de Salud Integrales y con Calidad, Centrados en el Usuario y su Familia, Nuestra Razón de Ser** | **$4.841.108.612** |
| 1 | CONSTRUCCION, REMODELACION PROYECTO DE REPOSICIÓN UH BUENOS AIRES | $916.620.790 |
| 2 | DOTACIÓN DE LA RED DE SERVICIOS | $507.714.286 |
| 3 | GESTION FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE SALUD | $3.416.773.536 |
| | **Línea 2: La Competitividad, Fuente de Sostenibilidad** | **$156.000.000** |
| 4 | GESTION DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL | $100.000.000 |
| 5 | FORTALECIMIENTO DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL | $56.000.000 |
| | **Línea 3: La eficiencia administrativa y financiera nuestro reto.** | **$70.000.000** |
| 6 | IMPLEMENTACION NORMAS NIIF | $70.000.000 |
| | **Línea 4: El conocimiento y la Innovación Para Potencializar el Desarrollo y el Cambio Institucional** | **$2.700.254.821** |
| 7 | GESTION DE LA TECNOLOGIA Y LA INFORMACION | $507.146.400 |
| 8 | DESARROLLO DE REDES DEL CONOCIMIENTO | $30.000.000 |
| 9 | GESTION FORMACION Y CAPACITACION DEL TALENTO HUMANO | $121.263.951 |
| 10 | FORTALECIMIENTO DEL MODELO PROPIO DE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL | $82.458.000 |
| 11 | DESARROLLO INTEGRAL Y CALIDAD DE VIDA DE LOS SERVIDORES (Clausulas 56-58-59) | $1.959.386.470 |
| | **Total** | **$7.767.363.433** |

# ¡Gracias!

Metrosalud®

Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos