



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



# SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

## PLAN OPERATIVO ANUAL SEGUIMIENTO I TRMESTRE



# POA I TRIMESTRE 2018



Formular e implementar un modelo de atención integral que dé respuesta efectiva a las necesidades en salud de la población.

**Cumplimiento 90%**



Impactar positivamente la satisfacción del cliente interno, externo y sus familias a través de un modelo de atención integral.

**Cumplimiento 97%**



Lograr equilibrio operacional de la ESE de manera sostenible.

**Cumplimiento 99%**



Formular e implementar un modelo de atención integral que dé respuesta efectiva a las necesidades en salud de la población. Cumplimiento 90%

## META 1.1

Incrementar siete (7) rutas integrales de atención en salud - RIAS en la Subred Norte.

100%

A  
C  
T  
I  
V  
I  
D  
A  
D  
E  
S

### ✓ Diseño técnico 3 RIAS

- EPOC
- Salud Mental-SPA
- Enfermedades Infecciosas

Articulación unidades primarias (21), CAPS (5) y UMHES (4)

### ✓ Implementación de las 5 RIAS.

### ✓ Seguimiento tablero de indicadores RIAS.

## **META 1.2**

Realizar efectivamente el 60% de la población objeto de atención calificada (Capital Salud y PPNA) .

**100%**

## **ACTIVIDADES**

- ✓ **Organización de bases de datos y Georreferenciación de la población.**
- ✓ **Canalización efectiva de pacientes a RIAS.**
- ✓ **Análisis de Resultados de Canalización**

## META 1.2

Analizar efectivamente el 60% de la población objeto de atención identificada (Capital Salud y PPNA) .

100%

49.068



57.344

RUTA/COBERTURA POR LOCALIDAD	Usaquén	Chapinero	Engativá	Suba	Barrios Unidos	Teusaquillo	TOTAL
1. Embarazada o en puerperio	8	5	21	15	0	0	49
2. Infancia	3	1	3	6	2	0	15
3. Salud Mental	1	0	4	1	0	1	7
4. Crónicos	3	0	9	3	3	0	18
5. Discapacidad	0	0	0	0	0	0	0
6. Programas y acciones de interés en salud pública.	3	1	4	3	0	0	11
7. Canalización a protección específica y detección temprana.	1,920	225	3,038	2,177	666	150	8,176
8. Otros servicios activados sin ruta prioritaria	13	3	18	29	7	1	71
<b>TOTAL</b>	<b>1,938</b>	<b>232</b>	<b>3,079</b>	<b>2,205</b>	<b>671</b>	<b>151</b>	<b>8,276</b>

### **META 1.3**

Realizar un seguimiento del 100% y adherencia promedio del 60% en siete (7) rutas integrales de atención en salud.

**100%**

### **ACTIVIDADES**

- ✓ **Diseño y operación del modelo de seguimiento (equipo de trabajo y herramientas)**
- ✓ **Seguimiento y verificación de adherencia de ruta a pacientes inscritos por cada una de ellas**
- ✓ **Generación de informes y socialización.**

### META 1.3

Lograr un seguimiento del 100% y una adherencia promedio del 60% en las siete (7) rutas integrales de atención en salud.

100%

RUTA	USUARIOS	SEGUIMIENTO	ADHERENCIA
Cardio – Cerebro – Vascular – Metabólico	8.065/14.769	73%	52,7%
Trastornos mentales y del comportamiento debido a uso de sustancias psicoactivas y adicciones	2.203	93%	60%
Trastornos psicosociales y del comportamiento	27.424	84%	65%
Condición Materno perinatal	940/786	97%	60%
Presencia de Cáncer	3.462/223	76%	78%

### **META 1.4**

...ar y mantener coberturas de  
...ación iguales o mayores al 95%  
...población sujetos de programa  
... en las IPS públicas.

**100%**

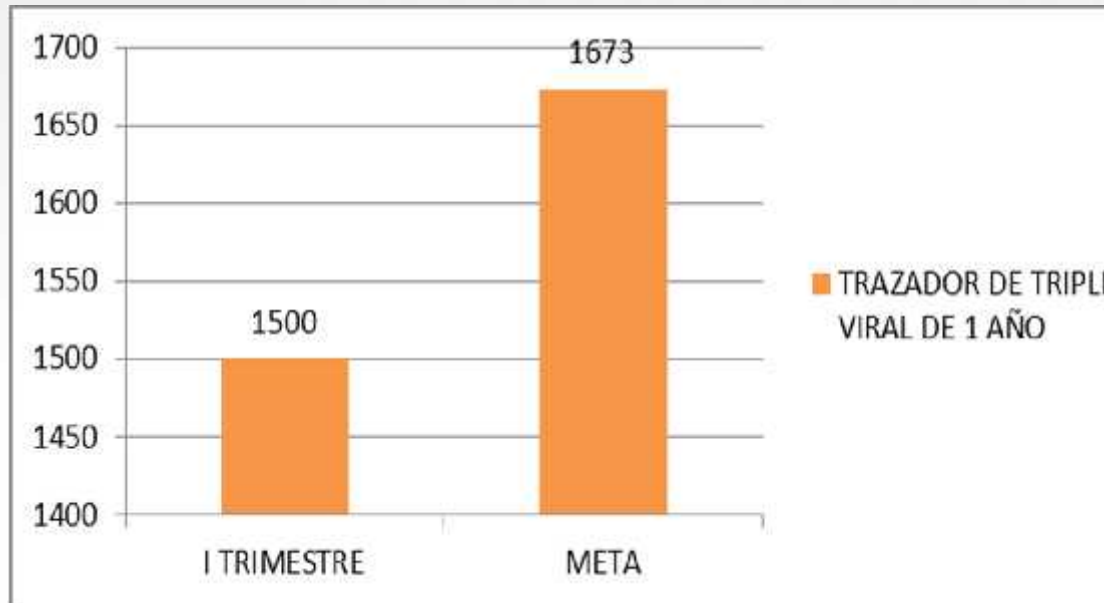
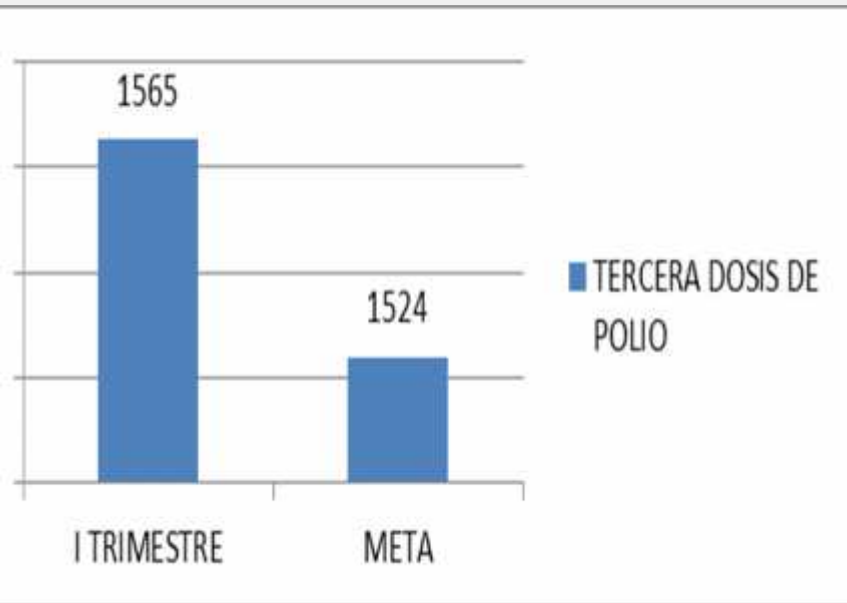
## **ACTIVIDADES**

- ✓ **Implementación de estrategias que permitan alcanzar coberturas útiles de vacunación en las unidades de la Subred Norte.**

### META 1.4

Lograr y mantener coberturas de vacunación iguales o mayores al 95% de la población sujetos de programa en las IPS públicas.

100%



## **META 1.5**

Generar o disminuir los indicadores trazadores de mortalidad (Localidades).

**71%**

### **ACTIVIDADES**

- ✓ Fortalecimiento de las RIAS orientándolas al impacto de los indicadores trazadores.
- ✓ Seguimiento mensual al comportamiento de los indicadores y socializar resultados.
- ✓ Participación en análisis de vigilancia de los casos presentados y generación de planes de mejora.

## META 1.5

Generar o disminuir los indicadores  
trazadores de mortalidad  
(Localidades).

71%

RUTA	RESULTADO I TRIM	CUMPLIMIENTO
Mortalidad materna (100.000 NV)	0	
Mortalidad perinatal (1.000 NV+Fetales)	67	4,9% mayor comparado con la meta distrital.
Mortalidad infantil (1.000 NV )	32	-19,6% menor comparado con la meta distrital.
Mortalidad desnutrición (100.000 Menores 5 años)	299	-20,8% menor comparado con la meta distrital.
Fecundidad mujeres 10- 14 años	9	-92,1% menor comparado con la meta distrital.
Fecundidad mujeres 15- 19 años	394	-91,9% menor comparado con la meta distrital.
Bajo peso al nacer	237	5,8% mayor comparado con la meta distrital.

### **META 1.6**

Incrementar el despliegue de estrategias a 42,600 personas que viven con prácticas adecuadas de cuidado y autocuidado en el plan de acciones colectivas (espacios de vivienda, educativo y público).

**100%**

### **ACTIVIDADES**

- ✓ En espacio vivienda se desplegaron estrategias para la promoción de prácticas de cuidado y autocuidado, las cuales se beneficiaron 3.504 individuos.
- ✓ En la estrategia “Cuídate se feliz”,
- ✓ En las fechas de conmemoración en el marco de jornadas distritales, se desarrolló la promoción de actividad física en el día sin carro y en el día de la mujer.

### **META 1.7**

mejorar la oportunidad en la atención de citas para las consultas especializadas (medicina interna- 15 días, Gineco-obstetricia - 8 días y Pediatría 5 días) dando cumplimiento durante el año 2018 a los estándares establecidos en la norma.

**0%**

### **ACTIVIDADES**

- Realizar análisis mensual al comportamiento de la agenda de consulta externa de especialidades .
- Implementar las acciones de mejora tendientes a alcanzar las metas de oportunidad en consulta especializada

### **META 1.7**

mejorar la oportunidad en la atención de citas para las consultas especializadas (medicina interna- 15 días, Gineco-obstetricia - 8 días y pediatría 5 días) dando cumplimiento durante el año 2018 a los estándares establecidos en la norma.

**0%**

SERVICIOS	ESTÁNDAR	ENERO	FEBRERO	MARZO	I TRIM 2018
<b>GINECOLOGIA</b>	8	13,1	13,8	12,6	<b>13,7</b>
<b>MEDICINA INTERNA</b>	15	24,5	23,5	23,6	<b>25,6</b>
<b>OBSTETRICIA</b>	8	16,5	14,7	13,1	<b>15,6</b>
<b>PEDIATRIA</b>	5	16,2	13,8	8,2	<b>12,8</b>

### **META 1.8**

• Mantener la oportunidad de atención en la consulta de urgencias en un tiempo igual o menor a 90 minutos para pacientes clasificados como triage III.

**100%**

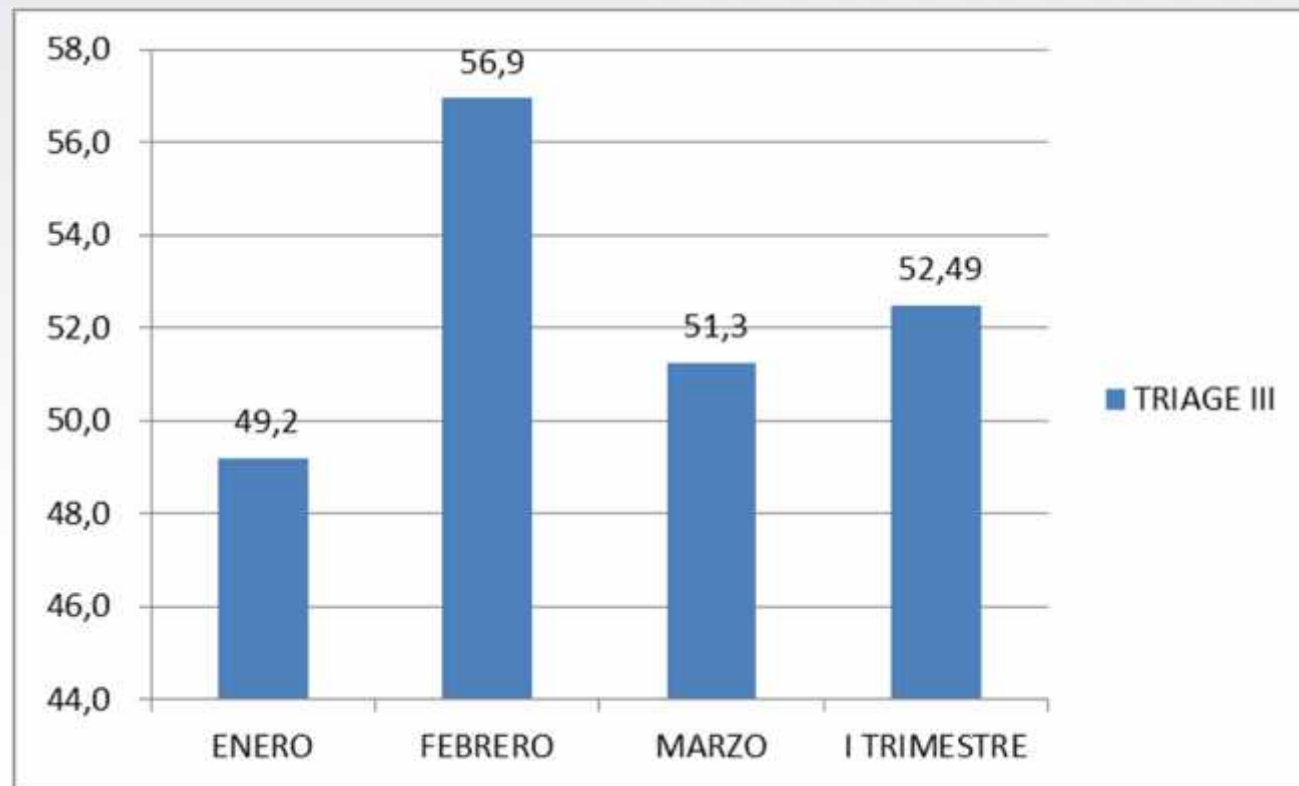
### **ACTIVIDADES**

- Validar la medición de la oportunidad de atención para triage III, generando estrategias de captura del dato
- Programación del recurso humano de acuerdo con variación de la demanda.
- Análisis de información, socialización a equipos de salud y definición de acciones de mejora para alcanzar la meta de atención de triage III.

### META 1.8

Garantizar la oportunidad de atención en la consulta de urgencias en un tiempo igual o menor a 90 minutos para los pacientes clasificados como triage III.

100%



## **META 1.9**

Disminuir al 95% o menos los  
tajes promedio de ocupación de  
los servicios de urgencias.

**100%**

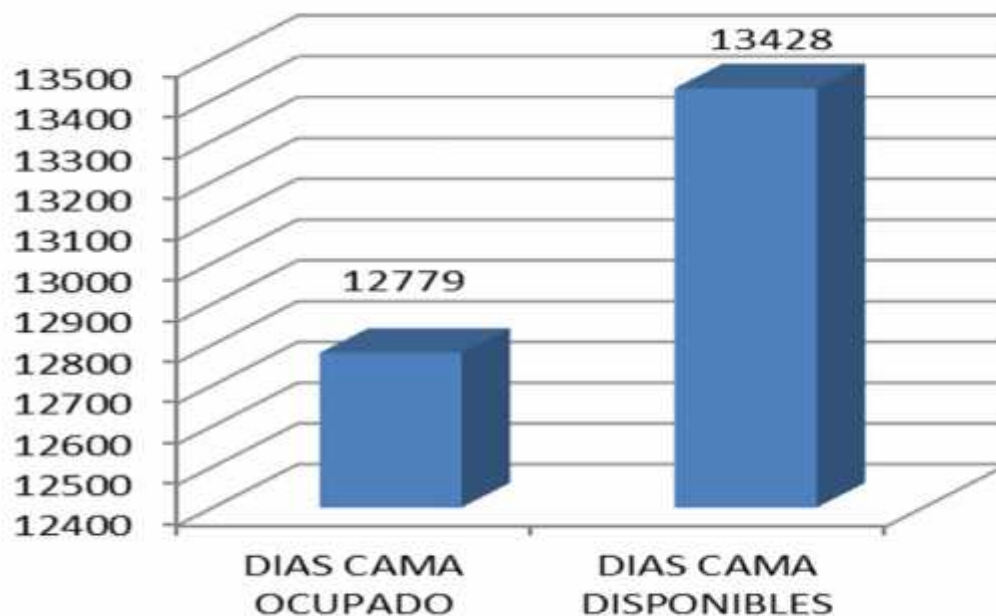
### **ACTIVIDADES**

- **Unificación del proceso de atención de urgencias.**
- **Seguimiento e intervención a los tiempos a través del proceso de atención.**
- **Capacitación del talento humano en guías de práctica clínica.**

### META 1.9

Disminuir al 95% o menos los  
tajes promedio de ocupación de  
los servicios de urgencias.

100%



■ PORCENTAJE OCUPACION  
SERVICIOS DE URGENCIAS

### **META 1.13**

Realizar el 80% de las acciones  
definidas para la reorganización y  
fortalecimiento de servicios en las  
Unidades Médicas Hospitalarias  
Especializadas de la Subred UMHES.

**100%**

### **ACTIVIDADES**

- **Elaborar e implementación del plan de reorganización y fortalecimiento de servicios en las Unidades Médicas Hospitalarias Especializadas de la Subred UMHES.**
- **Seguimiento mensual y generación de acciones de mejora.**

## META 1.13

100%

<p><b>UNIDAD DE NEONATOS CSE</b> Cumplida</p>	<p><b>Equipamiento de la URN y pediatría por parte de la subred</b> Contratación directa del recurso humano Inicio de actividades de pediatría y neonatos como propios</p>
<p><b>REORGANIZACIÓN DE SALAS DE CIRUGÍA</b> Cumplido</p>	<p>Se da por terminado contrato tercerizado con Otorrinolaringología de Suba Se reorganiza capacidad instalada de otorrinolaringología de Calle 80 para dar respuesta a necesidad de la subred Se da por terminado contrato tercerizado con Oftalmología Se reorganiza capacidad instalada de Oftalmología de Calle 80 Centralización de la programación de salas de cirugía en UMHE Simón Se inicia programación de cirugías de mediana y baja complejidad en calle 80</p>
<p><b>UNIDAD DE ALTA DEPENDENCIA OBSTÉTRICA</b> Cumplido</p>	<p>Presentación proyecto y aprobación Equipamiento de la UADO Contratación directa del recurso humano Inicio de actividades de la UADO</p>
<p><b>ORTOPEDIA CSE</b> Iniciado</p>	<p>Equipamiento de la salas Contratación directa del recurso humano Inducción y reinducción de recurso humano Inicio de actividades servicio de ortopedia directa.</p>
<p><b>UNIDAD DE PEDIATRÍA CSE</b> Iniciado</p>	<p>Equipamiento de pediatría por parte de la subred Se inició proceso de selección de recurso humano</p>
<p><b>AMPLIACIÓN OFERTA ESPECIALIZADA SIMÓN BOLÍVAR</b> Iniciado</p>	<p>Fase de finalización de adecuaciones UCI y habitaciones unipersonales.</p>
<p><b>UNIDAD RENAL SIMÓN BOLÍVAR</b> Iniciado</p>	<p>Fase de finalización de adecuaciones</p>

### **META 1.14**

Realizar análisis, plan de mejora y seguimiento al 100% de los eventos adversos presentados en la Subred Norte.

**100%**

### **ACTIVIDADES**

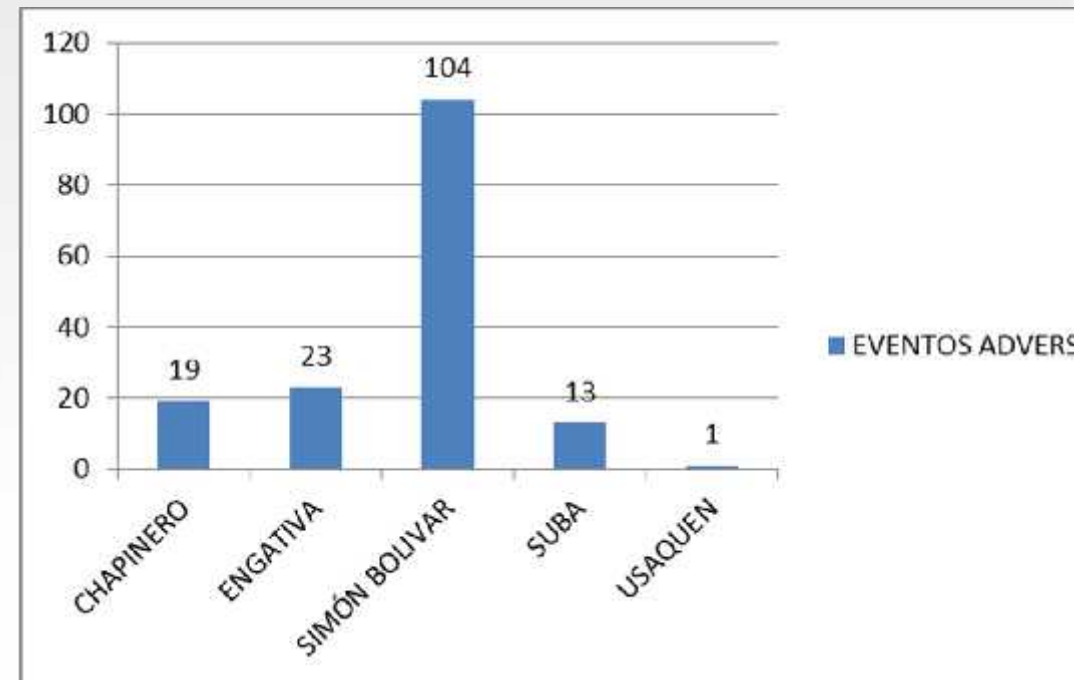
- Fortalecimiento de reporte de sucesos inseguros en la Subred Norte.
- Análisis de los eventos adversos clasificados en la institución.
- Socialización y aplicación de resultados de acciones de mejoramiento - aprendizaje institucional.

### META 1.14

Realizar análisis, plan de mejora y seguimiento al 100% de los eventos adversos presentados en la Subred Norte.

100%

0 eventos adversos los cuales han sido rápidamente gestionados, con su respectivo seguimiento y socialización del plan de mejora como parte del aprendizaje organizacional.



### **META 1.17**

Realizar mensualmente análisis y  
comparación de la capacidad instalada, de  
los recursos y comportamiento  
de la demanda.

**100%**

### **ACTIVIDADES**

- **Generación de análisis mensual de capacidad instalada versus producción.**
- **Generación de propuesta de ajuste de servicios de acuerdo a resultados del análisis.**
- **Seguimiento ajustes realizados.**

### **META 1.18**

Incrementar la competencia del 40% de proveedores y colaboradores en el modelo AIS.

**100%**

## **ACTIVIDADES**

- **Formulación e implementación del programa de capacitación en modelo AIS.**
- **Evaluación de las competencias en el tem de capacitación.**

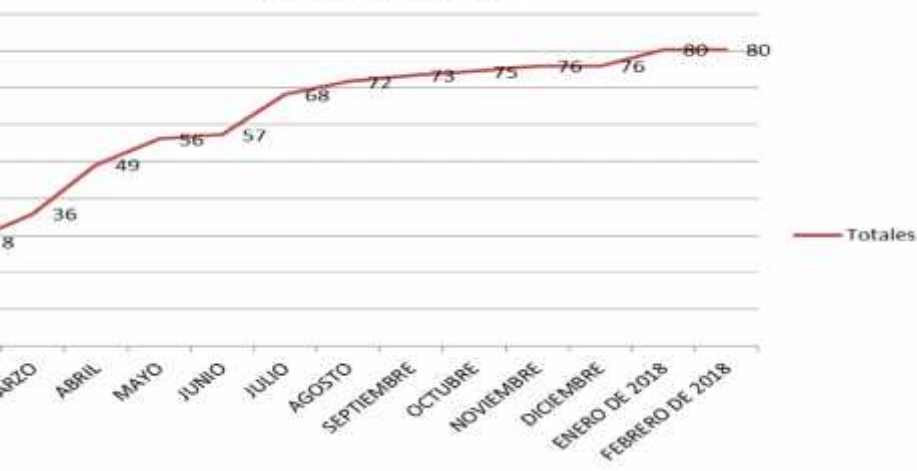


## META 1.20

Incrementar el 90% la totalidad de los módulos del Sistema Integrado de Atención Hospitalario de la Subred.

100%

% AVANCE HIS



## ACTIVIDADES

- Implementar el cronograma de puesta en producción de los módulos asistenciales y administrativos del Sistema Integrado de Información.
- Generar informes mensuales de avance al proceso de implementación de sistema de información.



**Impactar positivamente la satisfacción del cliente interno, externo y sus familias a través de un modelo atención integral. Cumplimiento 97%**

## META 2.1

Desarrollar de ocho (8) eventos científicos y/o de investigación en las áreas definidas por la Subred.

100%

## ACTIVIDADES

- ✓ Una campaña trimestral de prevención de quemaduras.
- ✓ Realización de evento científico distrital.
- ✓ Ejecución y publicación de un (1) proyecto de investigación.
- ✓ Conformación del semillero de investigación Subred Norte.
- ✓ Suscripción e implementación de convenio para evento internacional de Médicos por la Paz - Colombia 2018.



## META 2.2

Lograr un índice de percepción de satisfacción del usuario en 94%.

100%

## ACTIVIDADES

- ✓ Evaluación periódica de la satisfacción del usuario y socialización de resultados.
- ✓ Implementación de acciones tendientes a disminuir la insatisfacción en el usuario.

USUARIOS SATISFECHOS PRIMER SEMESTRE 2018	TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS
2.689	2.808
95.8%	

## **META 2.4**

nder satisfactoriamente el 90%  
acciones correctivas o planes de  
ra derivados de los informes de  
tas Asesoras Comunitarias -JAC-.

**100%**

## **ACTIVIDADES**

- ✓ **Asistencia técnica a las JAC.**
- ✓ **Implementación de acciones de mej  
para responder a las recomendaciones  
las JAC.**

**META 2.4**

**31 ACCIONES**

**100%**

**UNIDAD CHAPINERO**

1. Visitas a los puntos de atención tales como CAPS Chapinero y la USS San Luis, para conocer las necesidades de los usuarios.
2. Informe de tipo cualitativo que permite conocer las carencias y necesidades de mejora en el servicio prestado.

**UNIDAD ENGATIVÁ**

- 1 Mejorar la oportunidad y disponibilidad de citas de especialista en especial Medicina Interna, Cardiología, Ortopedia y Gastroenterología.
- 2 Contar con el portafolio de servicios de la Sub Red Norte en físico.

**UNIDAD SIMÓN BOLÍVAR**

- 1 inicio de adecuaciones para nuevo servicio de unidad renal en Simón Bolívar con capacidad para la atención de 27 pacientes simultáneamente, inicialmente será para pacientes agudos, no es tercerizada, es de la Subred Norte.
- 2 realización de estudios para apertura de servicio hemodinamia.

**UNIDAD CENTRO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS**

- 1 A partir de las Visitas a las Unidades de Suba se generara las estrategias, se evidenciaran las necesidades comunitarias para la ejecución de las acciones propuestas en el plan de acción y por ende el mejoramiento de la prestación de servicios de cada sede.

**UNIDAD USAQUÉN**

1. Revisión del flujo de pacientes en la unidad Usaquén para oportunidad en facturación.
2. Gestión de reparaciones de mantenimiento en auditorio de la USS San Cristóbal.

## **META 2.5**

Alcanzar un 90% de efectividad en la comunicación a cliente interno y externo informando modelo AIS y la reorganización de servicios.

**0%**

## **ACTIVIDADES**

- ✓ **Generación e implementación de estrategias de comunicación que aseguren la socialización del modelo de atención.**
- ✓ **Evaluación de efectividad de la socialización.**
- ✓ **Generación de acciones de mejora para alcanzar la meta propuesta.**

## META 2.6

Lograr una participación igual o menor al 8% en las quejas presentadas por los usuarios cuya es la atención deshumanizada.

100%

1.655 QUEJAS

MES	No.
...	40
ro	27
o	21

5,3%

## ACTIVIDADES

- ✓ Análisis causal de peticiones presentadas por atención deshumanizada y socialización.
- ✓ Generación de acciones de mejora para disminuir las peticiones por atención deshumanizada.
- ✓ Implementación de actividades del programa de humanización.



**Lograr equilibrio operacional de la ESE de manera sostenible. Cumplimiento 99%**

### META 3.1

Cumplir en un 90% las medidas y acciones definidas en el Plan de Ajuste al Gasto 2018.

100%

STRATEGIA	I TRIMESTRE		CUMPLIMIENTO
	META	RESULTADO	
MANEJO DE	1.205	141	12%
MANEJO LOGÍSTICO	1.041	1.260	121%
DE INGRESOS	16.260	30.804	189%
DE PRODUCCIÓN	60	186	310%
	18.566	32.391	174%

#### ACTIVIDADES

- ✓ Gestionar las actividades programadas en el plan de ajuste al gasto 2018, de acuerdo con los compromisos de disminución de gastos, aumento de facturación y aumento de recaudo.
- ✓ Realizar evaluación mensual y definir acciones de mejora para asegurar cumplimiento del plan planeado.

### **META 3.2**

Lograr un cumplimiento del 90% de acciones de mejora identificadas en la implementación del nuevo modelo de remuneración PGPAFED.

**100%**

### **ACTIVIDADES**

- ✓ **Evaluación de resultados de la contratación con el nuevo modelo de remuneración.**
- ✓ **Formulación e implementación de las acciones de mejora correspondientes para alcanzar eficiencia en cada tipología.**

**META 3.2****100%**

<b>ACCIONES DE MEJORAMIENTO</b>	<b>ESTADO</b>
Elaborar informe del comportamiento del contrato suscrito con la EPS Capital Salud bajo la modalidad de PGPEAFIT.	Cumplido
Asistir a las reuniones convocadas por los desarrolladores del modelo (SDS y UNIANDES	Cumplido
Elaborar propuesta de ajuste de acuerdo a las condiciones de operación de la Subred	Cumplido
Presentar propuesta para el proceso de nueva negociación, teniendo en cuenta los ajustes.	En proceso
Presentar a la Gerencia los resultados de avance en el proceso.	En proceso
Realizar seguimiento a la ejecución del contrato, teniendo en cuenta las condiciones del contrato.	En proceso

### **META 3.3**

Planear y ejecutar el 90% del plan de 2018 basado en diagnóstico de población objeto y la cuantificación de la venta de servicios por los diferentes segmentos.

**100%**

### **ACTIVIDADES**

- ✓ **Diagnóstico de población objeto y mercado competencia. (Revisar riesgo y compromisos de pago de EPS contributivas).**
- ✓ **Organización de portafolio de servicios acorde necesidades de población y mercado.**
- ✓ **Seguimiento mensual a metas de venta de servicios programada.**

**META 3.3****100%**

<b>RÉGIMEN</b>	<b>PROYECTADO ACUMULADO 2018</b>	<b>FACTURADO ACUMULADO 2018</b>	<b>% CUMPLIMIENTO ACUMULADO 2018</b>
<b>OTROS</b>	\$ 6.221.114.745	\$ 7.674.091.401	123,4%
<b>EPS SUBSIDIADA</b>	\$ 44.317.628.385	\$ 44.852.691.753	101,2%
<b>EPS CONTRIBUTIVA</b>	\$ 17.906.526.081	\$ 13.211.677.281	73,8%
<b>FFDS</b>	\$ 17.193.193.404	\$ 18.214.423.095	105,9%
<b>ENTES TERRITORIALES</b>	\$ 647.454.909	\$ 782.691.814	120,9%
<b>TOTAL</b>	\$ 86.285.917.524	\$ 84.735.575.344	98,2%

### **META 3.5**

Avanzar un recaudo promedio mensual del 87% a través de la implementación de estrategias de cobro sobre la cartera de la Subred Norte.

**94%**

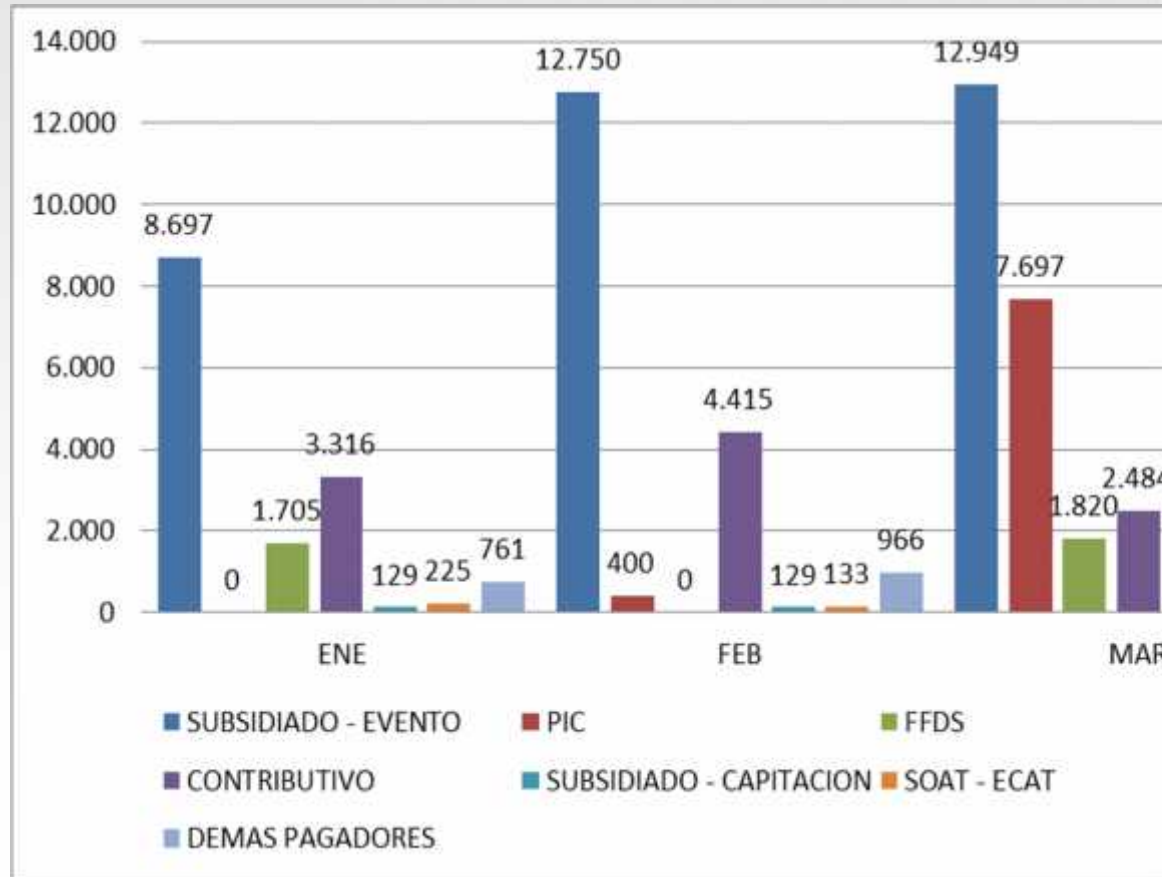
## **ACTIVIDADES**

- ✓ **Aplicar todas las estrategias de gestión y de recaudo sobre toda la cartera de la Subred Norte en etapa persuasiva contempladas en el Manual de cartera.**
- ✓ **Realizar cruces contables con los pagadores con el fin de depurar la cartera.**
- ✓ **Aplicar el cobro coactivo a pagadores que no cumplan con los pagos y/o compromisos de pago.**

100%

### META 3.5

caudo por venta de servicios en el periodo de \$59.531.077.960 lo que representa un frente a la apropiación presupuestal por a de servicio que es de \$72.987.388.000, un cumplimiento de la meta propuesta en el 2018 del 94%.



### **META 3.6**

Disminuir la glosa definitiva a un porcentaje igual o inferior al 5%.

**100%**

### **ACTIVIDADES**

- ✓ Responder y radicar los valores derivados de las glosas y devoluciones anunciadas por los diferentes pagadores según lo determinan las normas.
- ✓ Socialización de hallazgos y generación de planes de mejora.

### **META 3.7**

Incrementar el 90% de las estrategias derivadas de los informes trimestrales del sistema de costos.

**100%**

### **ACTIVIDADES**

- ✓ **Elaboración de informe trimestral consolidado 2017 de conformidad a la Resolución DDC000002/2014.**
- ✓ **Estandarización del análisis de costos e intervención sobre las fluctuaciones encontradas.**
- ✓ **Formulación de estrategias de intervención derivadas de los informes de costos.**
- ✓ **Evaluación de estrategias de intervención y socialización de los resultados.**
- ✓ **25 estrategias implementadas.**

# *GRACIAS*

