

PLAN DE MEJORAMIENTO



Código: EC - FR -06

Versión: Quinta

Fecha: 10 - 06 - 2014

Página 1 de 2

PLAN DE MEJORAMIENTO DE PROCESO

No. 24			
Fecha de Suscripción:	2019-02-25	Tipo de Auditoría:	PQRSD
Objetivo General:	Mejorar la oportunidad en la asignación de citas a los usuarios de savia salud, ofreciendo alternativas para la programación de la misma.	Descripción:	Auditoria sobre la asignación de citas para los usuarios de la EAPB Savia Salud
Objetivos Específicos:		Fecha Recepción Informe Final:	2019-02-08
Observaciones:		Período Evaluado:	AÑO 2019
Auditor	EAPB	Descripción Auditor Otros/Autoevaluación/Retroalimentación cliente	

[Terminar plan de mejoramiento](#)

Estado del plan: Terminado

No	ALCANCE				ACCIONES DE MEJORAMIENTO		RESPONSABLE DE MEJORAMIENTO	TIEMPO PROGRAMADO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO	MECANISMO DE SEGUIMIENTO INTERNO ADOPTADO		RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	INDICADOR DE ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
	DESCRIPCIÓN OBSERVACIÓN Y/O HALLAZGO	CAUSAS	CLASE DE OBSERVACIÓN	ÁREAS, CICLOS O PROCESOS VINCULADOS	ACCIÓN	CALIFICACIÓN TOTAL		TIEMPO PROGRAMADO	ACTIVIDAD	TIEMPO			
1	No oportunidad en la asignación de citas para el acceso a los servicios contratados por Savia Salud con la E.S.E. Hospital Mental	Dificultad para la asignación de citas a usuarios de Savia Salud.	Observaciones	Áreas: Subgerencia prestación de servicios, auditoría médica, orientación al usuario, urgencias, hospitalización, laboratorio clínico, terapia ocupacional, servicio farmacéutico bello, servicio farmacéutico sede medellín, nutrición, citas bello, grupos psicoeducativos, citas (para eliminar), hospitalización adulto mayor (para eliminar), hospitalización hombres, hospitalización mujeres, hospitalización adolescentes, hospitalización pensión, urgencias admisión (para eliminar), auxiliar laboratorio (para eliminar), servicio farmacéutico, historias clínicas (para eliminar), lider proceso ambulatorio (para eliminar) psiquiatría bello, medicina general, psicología, terapia electroconvulsiva Procesos: Evaluación y manejo ambulatorio de	Retomar la asignación de citas para usuarios de Savia Salud a través del correo electrónico ccontactenos@homo.gov.co Actividad que se realizó a principios del año anterior con resultados muy positivos. Fortalecer el Call center (520 0510) con más funcionarios Tener agendas disponibles de manera permanente para asignación	125 125 125	Elba patricia agudelo bustamante	2019-03-31	Evaluación mensual del cumplimiento del indicador	2019-03-31	Liliana maria morales zapata	Número de citas Asignadas / Número Total de citas solicitadas en el periodo	

PLAN DE MEJORAMIENTO



Código: EC - FR -06

Versión: Quinta

Fecha: 10 - 06 - 2014

Página 2 de 2

				pacientes	de citas														
					Disponer de agendas prioritarias para dar respuesta a las necesidades del servicio	125													
					Asignar citas presenciales a usuarios que se desplacen a la Institución, siempre y cuando se detecte alguna situación especial. Dicha actividad será apoyada desde la Oficina de Información y atención al usuario.	125													

Elaborado por: Gabriel Jaime Restrepo Botero(2019-02-25 09:37:07) Revisado Por: LILIANA MARIA MORALES ZAPATA(2019-02-25 09:39:30) Aprobado Por: LILIANA MARIA MORALES ZAPATA(2019-02-25 09:39:38)