

SEGUIMIENTO ACTIVIDADES POA 2025

Entrega 1° trimestre

Línea estratégica	2.Transformando la Salud Mental
Objetivo	Promover un cambio significativo en la atención y abordaje de la salud mental mediante la implementación de modelos integrales, humanizados e innovadores, enfocados en las necesidades de los usuarios y sus familias. Esta línea busca garantizar el acceso equitativo a servicios especializados, fortalecer la prevención, promoción y tratamiento de trastornos mentales, y fomentar el trabajo interdisciplinario para ofrecer una atención oportuna, continua y de calidad.
Responsable	Subgerencia de prestación de servicios

Programa						
2.1. Prestación de servicios de salud mental						
Proyecto	Actividad POA	Entregable	Responsable	Fecha	Ejecución (Describir el desarrollo de la actividad o las dificultades presentadas)	Evidencia (Link, pantallazo)
2.1.1 Fortalecimiento del modelo de atención de la red integrada de salud mental	2. Brindar atención integral en los diferentes servicios asistenciales, garantizando la correcta ejecución y el cumplimiento de los lineamientos definidos en el modelo.	Número total de atenciones realizadas en los diferentes servicios asistenciales, con un análisis comparativo respecto a periodos anteriores.	Subgerencia de prestación de servicios y calidad	Trimestral	Durante el primer trimestre del año 2025, se evidenció un comportamiento positivo en la oferta de servicios de salud, especialmente en el componente de consulta externa. Se reportaron 23.793 atenciones en consulta externa, lo que representa un aumento significativo con respecto a los dos años anteriores, reflejando una mayor capacidad de respuesta institucional, posiblemente asociada a la optimización de la agenda médica, fortalecimiento del equipo	P2.1.1-2 Seguimiento indicadores asistenciales trimestrales

					asistencial o mayor demanda de la población por los servicios ofrecidos. En cuanto a los egresos hospitalarios, se registraron 1.368 casos, cifra que se mantiene estable en comparación con los años anteriores, lo que sugiere que la capacidad de hospitalización se ha sostenido y que no se han presentado variaciones significativas en la severidad de los casos que requieran internación. Por otro lado, el servicio de urgencias presentó poca modificación en su comportamiento, manteniéndose en rangos similares a los años previos. Este dato puede interpretarse como un indicador de estabilidad en la demanda de servicios de atención inmediata, posiblemente influido por una adecuada canalización de los pacientes hacia consulta externa oportuna, evitando la congestión en los servicios de urgencias. Este panorama general sugiere una tendencia favorable en el acceso a servicios ambulatorios, sin un aumento abrupto en la necesidad de atención hospitalaria o urgente, lo cual es un indicador positivo de funcionamiento del modelo de atención y control de la enfermedad.	
2.1.2 Fortalecimiento en	5. Fortalecimiento del proceso de telesalud	Informe con el número total de	Subgerencia de prestación	Trimestral	Durante el primer trimestre del año 2025 se realizaron un total de 16.403	

la prestación de los servicios de salud	ampliando la cobertura y aumentando el número de atenciones, para garantizar accesibilidad a los servicios de salud con una atención oportuna, eficiente y de calidad	atenciones realizadas cada mes por la modalidad de telesalud, clasificadas por tipo de servicio.	de servicios		atenciones en salud mental, de las cuales 5.857 (35,7%) correspondieron a la modalidad de telesalud y 10.546 (64,3%) fueron presenciales. Este resultado evidencia un avance significativo en el fortalecimiento de la telesalud como estrategia complementaria para ampliar la cobertura y mejorar el acceso a los servicios, especialmente en territorios con limitaciones geográficas. La creciente proporción de atenciones remotas refleja una aceptación progresiva de esta modalidad por parte de la población y pone de manifiesto la importancia de continuar fortaleciendo la infraestructura tecnológica, capacitando al talento humano y promoviendo el uso de la telesalud como componente estratégico del modelo de atención integral en salud mental. Se adjunta indicadores de producción del área de telesalud comparado con citas presenciales.	P2.1.2 Comparativo Telesalud
2.1.3 Fortalecimiento del plan de gestión asistencial post egreso	7. Medición de guías de practica clínica	Formatos y listas de chequeo para realizar las mediciones.	Subgerencia de prestación de servicios	Enero, Febrero, Marzo	Durante el primer trimestre del año 2025, se viene dando cumplimiento a la implementación de las Guías de Práctica Clínica (GPC) priorizadas institucionalmente, en concordancia con los lineamientos del Ministerio de Salud y	

					Protección Social. El seguimiento se ha centrado principalmente en las patologías de mayor prevalencia en la institución, tales como: • Trastorno Afectivo Bipolar • Esquizofrenia • Depresión La medición del cumplimiento se realiza a través de la verificación de los criterios establecidos en cada guía, tales como la adherencia a esquemas de tratamiento, evaluaciones periódicas, abordaje integral del paciente y cumplimiento de protocolos diagnósticos y terapéuticos. Hasta el momento, los indicadores de proceso y resultado muestran una adherencia estable y sostenida a las recomendaciones clínicas, lo que ha contribuido a mantener la calidad de la atención.	P2.1.3-7.1 Adherencia a Guías clínica Enero P2.1.3-7.2 Adherencia a Guías clínica Febrero P2.1.3-7.3 Adherencia a Guías clínica Marzo
		Informe con los resultados obtenidos de las mediciones de adherencias.	Subgerencia de prestación de servicios	Trimestral	Se evidencia una alta adherencia a las guías de práctica clínica, con un promedio general del 95%. Este resultado refleja el compromiso de los profesionales de la salud con la aplicación rigurosa de los protocolos establecidos para el tratamiento, particularmente en las áreas de mayor impacto en la morbilidad institucional. Tal nivel de cumplimiento sugiere una alineación efectiva del personal con las	P2.1.3-7.4 Informe de Adherencia a guías Primer trimestre 2025

					directrices clínicas vigentes, lo cual contribuye de manera significativa a la calidad y seguridad de la atención.	
	8. Agendamiento y atención de pacientes postgreso a través del equipo psicosocial	Registros de los agendamiento de las citas asignadas	Subgerencia de prestación de servicios	Trimestral	Durante el primer trimestre del 2025 se ha venido implementando el seguimiento pos egreso por parte del equipo de trabajo social, como parte del proceso de continuidad del cuidado en salud mental. Esta estrategia permite mantener el vínculo con los usuarios una vez finalizada su atención institucional, facilitando la identificación oportuna de riesgos psicosociales, la articulación con redes de apoyo familiares y comunitarias, y el acompañamiento en la reintegración a sus entornos sociales, laborales y educativos. Entre los beneficios observados se destacan la disminución en la probabilidad de recaídas, la mejora en la adherencia a los tratamientos y el fortalecimiento de factores protectores, lo cual contribuye a una recuperación más sostenible y centrada en el usuario. Esta labor también permite a la institución obtener información clave sobre la efectividad de las intervenciones y ajustar las rutas de atención según las necesidades reales del usuario en su contexto.	P2.1.3-8 Registro de agendamiento pacientes Postgreso

Programa						
2.4 Innovación para la gestión del conocimiento						
Proyecto	Actividad POA	Entregable	Responsable	Fecha	Ejecución (Describir el desarrollo de la actividad o las dificultades presentadas)	Evidencia (Link, pantallazo)
2.4.1 Fortalecimiento del centro de investigaciones	18. Realización de seguimiento a las investigaciones que se tiene en el HOMO	Informes de seguimiento a investigaciones realizadas	Subgerencia de prestación de servicios - Comité de Investigación	Trimestral	De forma trimestral se realiza el balance de las investigaciones en curso patrocinadas por la industria farmacéutica.	P2.4.1-18 Informe de gestión centro de investigación
	19. Realización de investigación propia sobre trastornos del desarrollo infantil	Presentar al comité de ética la propuesta de investigación propia diseñada en psiquiatría infantil	Subgerencia de prestación de servicios - Centro de Investigación	Anual	Inicialmente se había planteado que se presentaría una investigación propia sobre trastornos del desarrollo infantil, pero debido a pendientes en el protocolo, está aún no se ha sometido al comité de ética. En convenio con el grupo de psiquiatría de la Universidad de Antioquia (GIPSI) se sometió una propuesta de investigación propia, de la cual esperamos las observaciones	N/A
2.4.2 Gestión del comité de ética en investigación	21. Realización del plan anual de trabajo del CEI	Plan anual de trabajo de CEI	Subgerencia de prestación de servicios - Comité de ética en Investigación	Anual	En el plan anual de trabajo del CEI se programaron todas las sesiones del año, las capacitaciones y las auditorías a realizar. Se utiliza un plan con seguimiento temporal de la actividad.	P2.4.2-21 Plan Anual de trabajo de CEI
2.4.3 Fortalecimiento a la docencia servicio	22. Realización del plan anual de trabajo de docencia servicio	Plan anual de trabajo de docencia servicio	Subgerencia de prestación de servicios - Docencia servicio	Anual	Correspondiente a las actividades de docencia-servicio que se desarrollarán durante el año académico, en coordinación con las instituciones. Este plan establece los objetivos, cronograma, responsabilidades, recursos y	P2.4.3-22 https://sgi.almeraim.com/sgi/secciones/?a=documentos&option=ver&actual&documentoid=9955&proceso_a_sociar_id=6098

					mecanismos de seguimiento de las acciones.	También se encuentra publicado en la página del Homo.
	23. Ejecución el plan anual de trabajo	Actas de reuniones	Subgerencia de prestación de servicios - Docencia servicio	Enero, Febrero, Marzo	El plan de trabajo de Docencia servicio se ejecuta de forma mensual, donde se evidencia la ejecución de las diferentes actividades programadas. Adicionalmente, se realiza el comité de Docencia servicio, el cual se realiza de forma trimestral, este consiste en la validación y archivo de las actas generadas durante los CODA. Las actas registran de forma clara, ordenada y cronológica los temas tratados, acuerdos alcanzados, responsables asignados y fechas establecidas para el cumplimiento de compromisos.	P2.4.3-23.1 Plan anual de trabajo enero P2.4.3-23.2 Plan anual de trabajo Febrero P2.4.3-23.3 Plan anual de trabajo Marzo P2.4.3-23.4 Acta_01 de 2025
	25. Revisión y actualización de la política	Política actualizada	Subgerencia de prestación de servicios - Docencia servicio	Anual	Se analizó de forma integral el contenido de la política institucional y se actualiza para la presente vigencia, con el objetivo de garantizar su alineación con la normativa actual, las necesidades y las mejoras institucionales.	P2.4.3-25 Política de Docencia servicio https://sgi.almeraim.com/sqi/secciones/?a=documentos&option=ver&actual&documentoid=9874&proceso_asociar_id=6073

Programa		2.5 Acompañamiento y experiencia del usuario				
Proyecto	Actividad POA	Entregable	Responsable	Fecha	Ejecución (Describir el desarrollo de la actividad o las dificultades presentadas)	Evidencia (Link, pantallazo)
2.5.1 Articulación del usuario y su red de apoyo en el tratamiento	27. Socialización constante de los derechos y deberes	Evidencias de socialización de derechos y deberes	Subgerencia de prestación de servicios - Atención al usuario	Enero, Febrero, Marzo	Durante el primer trimestre de 2025, se han realizado socializaciones en la sala de espera de consulta externa y farmacia, con los usuarios y asociación de usuarios, abordando temas como: deberes y derechos, importancia de actualización de datos, tips de comunicación asertiva y humanización, adicional a ello se hace entrega de infografía. Durante el mes de marzo se realiza sensibilización sobre el conocimiento de los derechos y deberes del usuario a través de ecard publicadas en las redes sociales de la institución, adicionalmente, se realiza actualizaciones de las diferentes carteleras institucionales.	P2.5.1-27.1 Socialización Enero P2.5.1-27.2 Socialización Febrero P2.5.1-27.3 Socialización Marzo
		Mayor número de pacientes y acompañantes con conocimiento de derechos y deberes	Subgerencia de prestación de servicios - Atención al usuario	Enero, Febrero, Marzo	En las socializaciones se adjuntan listados de asistencia de los usuarios que participaron de los espacios de sensibilización durante el primer trimestre de 2025.	
2.5.2 Fortalecimiento de la gestión de las PQRS-F	28. Capacitación al personal en temas de humanización, comunicación asertiva y	Plan de capacitación con objetivos, contenidos y	Subgerencia de prestación de servicios - Atención al	Anual	Se realiza el plan de capacitaciones con el personal en temas de humanización.	P2.5.2-28.1 Cronograma de capacitaciones

	buen trato a los usuarios en relación a las funciones de la oficina de orientación al usuario	cronograma.	usuario			
		Materiales educativos (presentaciones, guías, talleres).	Subgerencia de prestación de servicios - Atención al usuario	Bimensual	En el mes de febrero se realiza la capacitación en el área de farmacia, donde se trata el tema de trato digno y respetuoso.	P2.5.2-28.2 Acta N° 8
		Registro de participantes y evaluación de competencias adquiridas.	Subgerencia de prestación de servicios - Atención al usuario	Bimensual	La asistencia se encuentra en el Acta	
	29. Seguimiento adecuado a todas las manifestaciones realizadas por los pacientes, usuarios o sus familias	Seguimientos en plataforma Almera sobre seguimiento, investigación y respuestas a las manifestaciones	Subgerencia de prestación de servicios - Atención al usuario	Enero, Febrero, Marzo	Desde la plataforma de Almera se descarga la información con el fin de verificar los seguimientos y respuestas realizadas.	P2.5.2-29.1 Seguimiento Plataforma Almera Enero P2.5.2-29.2 Seguimiento Plataforma Almera Febrero P2.5.2-29.3 Seguimiento Plataforma Almera Marzo
		Incremento en la percepción positiva del servicio del Call Center por parte de los usuarios.	Subgerencia de prestación de servicios	Marzo	El resultado del 97% de satisfacción en la consulta externa constituye un indicador altamente positivo que refleja el impacto de las acciones estratégicas implementadas por la institución en la mejora de los procesos asistenciales, particularmente en el componente de asignación de citas. Este nivel de satisfacción no solo representa una cifra destacable en términos cuantitativos, sino que también evidencia la consolidación de una atención centrada en el usuario, que responde a sus necesidades de manera oportuna,	P2.5.2-29.4 Consulta externa enero P2.5.2-29.5 Consulta externa Febrero P2.5.2-29.5 Consulta externa Marzo

					eficiente y humanizada. Uno de los principales factores que ha contribuido a este alto índice de satisfacción ha sido la optimización del proceso de asignación de citas, que históricamente ha sido uno de los puntos críticos en los servicios de consulta externa. Mediante la implementación de estrategias como la digitalización de canales de atención, la ampliación de horarios de disponibilidad, la redistribución inteligente de la oferta de profesionales y el fortalecimiento de los sistemas de información, se ha logrado reducir significativamente los tiempos de espera, aumentar la capacidad de respuesta y garantizar una mayor equidad en el acceso a los servicios.	
--	--	--	--	--	--	--