

Plan de Trabajo Asociación de Usuarios

PLAN DE TRABAJO ASOCIACIÓN DE USUARIOS AÑO 2022					
ACTIVIDADES	NÚMERO TAREA	TAREA	RESPONSABLE	ENTREGABLE	ACCIONES
Humanización de Urgencias	1.1	Identificación de los problemas causa-raíz que presentan los usuarios al momento de la calificación del servicio	Experiencia del Paciente - Urgencias - Asociación	Causa - Raíz de casos identificados	El próximo año 2023 se tendrá en el aplicativo de INDAGA el modulo de detractores para seguimiento a todos los pacientes
	1.2	Categorización de causas	Experiencia del Paciente - Urgencias - Asociación	Categorización de causas	
	1.3	Definición de planes de acción por categorización	SeExperiencia del Paciente - Urgencias	Planes de acción	
	1.4	Reunión trimestral equipo de lideres de urgencias	Experiencia del Paciente - Urgencias - Asociación	Acta de reunión	Nueva estructura de la Jefatura Mejoramiento de Experiencia del Paciente
	1.5	Definición del concepto ¿ Qué es una URGENCIA?	Experiencia del Paciente - Urgencias - Asociación - Comunicaciones	Acta de reunión - informe	<ul style="list-style-type: none"> • Pantallas en el Servicio de Urgencias de la Clínica • Página Web de la Clínica en actualización
	1.5	Plan de comunicaciones de ¿ Qué es una URGENCIA ?	Comunicaciones	Plan de comunicaciones clínicas	
Piloto consulta exprés	2.1	Identificación de casos históricos bajo que cumplan con el modelo	Urgencias	Informe	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución 5596 2015 del Ministerio de Salud y Protección Social (Por la cual se definen los criterios técnicos para el Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias "Triage") • Información en la página web de la Clínica
	2.2	Definición equipo de trabajo	Experiencia del Paciente - Urgencias - Asociación	Informe	
	2.3	Definición del modelo de consulta exprés	Experiencia del Paciente - Urgencias - Asociación	Informe	
	2.4	Definición de recursos para el piloto: Humanos, económicos, procesos	Experiencia del Paciente - Urgencias - Asociación	Informe	
	2.5	Presentación de modelo para aprobación	Experiencia del Paciente - Urgencias - Asociación	Presentación	
	2.6	Implementación del piloto	Experiencia del Paciente - Urgencias	Informe - Piloto implementado	
	2.7	Resultados encuesta de satisfacción	Experiencia del Paciente - Urgencias - Asociación	Presentación	

**PLAN DE TRABAJO
ASOCIACIÓN DE USUARIOS
AÑO 2022**

ACTIVIDADES	NÚMERO TAREA	TAREA	RESPONSABLE	ENTREGABLE	ACCIONES
Formación normativa en salud, procesos y participación ciudadana	3.1	Formaciones normativa de salud	Experiencia del Paciente	Asistencia a formaciones - material	Definición de que información es importante conocer, para contactar a los Líderes de Proceso
	3.2	Formaciones en procesos de la clinica		Asistencia a formaciones - material	
	3.3	Formaciones en participación ciudadana		Asistencia a formaciones - material	

**PLAN DE TRABAJO
ASOCIACIÓN DE USUARIOS
AÑO 2022**

ACTIVIDADES	NÚMERO TAREA	TAREA	RESPONSABLE	ENTREGABLE	ACCIONES
APP - PQRSF	4.1	Reunión con equipo de tecnología y comunicaciones	Experiencia del Paciente - Tecnología - Comunicaciones - asociación	Acta de reunión	Se está actualizando la información de PQRSF en el módulo de Almera y en los canales de comunicación (página web, redes sociales)
	4.2	Definición de recursos	Experiencia del Paciente - Tecnología - Comunicaciones - Asociación	Informe	
	4.3	Diseño del aplicativo	Experiencia del Paciente - Tecnología - Comunicaciones	App	
	4.4	Prueba piloto del aplicativo	Experiencia del Paciente - Asociación	App implementada	
	4.5	Presentación de resultados	Experiencia del Paciente	Resultados PQRSF a través de App	

**PLAN DE TRABAJO
ASOCIACIÓN DE USUARIOS
AÑO 2022**

ACTIVIDADES	NÚMERO TAREA	TAREA	RESPONSABLE	ENTREGABLE	ACCIONES
Participación escenarios SDS	5.1	Asistencia a reuniones, seminarios, charlas, conferencias de la Secretaria Distrital de Salud	Asociación	Asistencia a reuniones	Retomar con la Secretaria Distrital de Salud las reuniones
	5.2	Relacionamiento con asociaciones de usuarios de otras entidades públicas y privadas de salud			

PLAN DE TRABAJO
ASOCIACIÓN DE USUARIOS
AÑO 2022

ACTIVIDADES	NÚMERO TAREA	TAREA	RESPONSABLE	ENTREGABLE	ACCIONES
Seguimiento y gestión PQRSF - NPS	6.1	Reunión de seguimiento PQRSF - NPS / Enero	Experiencia del Paciente	Reporte	Socialización que se ha venido realizando
	6.2	Reunión de seguimiento PQRSF NPS / Febrero			
	6.3	Reunión de seguimiento PQRSF- NPS / Marzo			
	6.4	Reunión de seguimiento PQRSF - NPS / Abril			
	6.5	Reunión de seguimiento PQRSF - NPS / Mayo			
	6.6	Reunión de seguimiento PQRSF - NPS / Junio			
	6.7	Reunión de seguimiento PQRSF - NPS / Julio			
	6.8	Reunión de seguimiento PQRSF - NPS / Agosto			
	6.9	Reunión de seguimiento PQRSF - NPS / Septiembre			
	6.10	Reunión de seguimiento PQRSF - NPS / Octubre			
	6.11	Reunión de seguimiento PQRSF - NPS / Noviembre			
	6.12	Reunión de seguimiento PQRSF - NPS / Diciembre			

PLAN DE TRABAJO
ASOCIACIÓN DE USUARIOS
CLÍNICA DEL COUNTRY
AÑO 2022

ACTIVIDADES	NÚMERO TAREA	TAREA	RESPONSABLE	ENTREGABLE	ACCIONES
Plan de comunicaciones A TIEMPO	7.1	Reunión con equipo de tecnología y comunicaciones	Experiencia del Paciente - Tecnología - Comunicaciones - Asociación	Acta de reunión	Pendiente para retomar el tema
	7.2	Presentación de propuestas para proyecto	Tecnología - Comunicaciones	Informe - presentación	
	7.3	Diseño modulo pagina WEB Asociación de usuarios	Experiencia del Paciente - Tecnología - Comunicaciones - Asociación	Modulo Asociación - Pagina WEB en productivo	



Clínica del
Country



Clínica
La Colina