

Diagnóstico Cedimed

DIAGNÓSTICO CEDIMED, REGIONAL ANTIOQUIA DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO 2021-2023

Misión: Cuidamos la salud y bienestar de las personas a través de servicios de salud de máxima calidad, con un trato digno y humanizado, en una moderna estructura y avanzada tecnología.

Visión: Ser el líder en Colombia y referente a nivel latinoamericano, reconocidos por pacientes, profesionales de la salud e instituciones, como entidad de confianza y garantía de calidad asistencial.

Megas:

1. Crecimiento sostenido con rentabilidad y liquidez de acuerdo con el plan de negocios.
2. Cumplir con los planes de mejora priorizados

Valores:

1. Lo primero, las personas
2. Trabajo en equipo
3. Implicación y Pasión
4. Humanidad
5. Competencia profesional
6. Innovación
7. Beneficio para la sociedad

Diagnóstico Cedimed

PILARES ESTRATÉGICOS:

1. ATENCIÓN HUMANIZADA AL PACIENTE Y LA FAMILIA

Iniciativas estratégicas:

1.1. Mejorar continuamente el programa de humanización de la atención al paciente y su familia.

Actividades:

- Definición e implementación de la estructura responsable del programa con cargos, perfiles y roles
- Integración del programa de humanización con la oficina de atención al usuario (OAU)
- Identificación de brechas entre el programa actual y las mejores prácticas
- Despliegue del programa a todo el personal de la organización

Indicadores

- NPS ≥ 80

1.2. Diseñar e implementar el programa de trato humanizado a los colaboradores

Actividades

- Acordar con gestión humana las actividades del programa
- Evaluar el impacto del programa

1.3. Diseñar e implementar cambios estructurales en las instalaciones, tendientes a hacerlas más amigables y confortables

Actividades:

- Evaluar y definir los cambios estructurales necesarios y priorizar de acuerdo con la relación costo beneficio

Indicador

NPS Multi pregunta infraestructura

1.4. Alcanzar altos niveles de oportunidad en la prestación de los servicios

Actividades:

Diagnóstico Cedimed

- Definir los tiempos de oportunidad para la asignación de citas y la entrega de resultados en Imágenes Diagnósticas, Laboratorio clínico, y otras Ayudas Diagnósticas,

Indicador

- Oportunidad en la asignación de las citas para Ayudas Diagnósticas
- Oportunidad en la entrega de resultados

2. SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN

Iniciativas estratégicas

2.1. Fortalecer el programa de seguridad del paciente

Actividades:

- Referenciar el programa con las mejores prácticas
- Incluir en el programa las actividades no consideradas

Indicador

- Adherencia a metas internacionales de seguridad del paciente $\geq 90\%$
- Eventos centinela con tendencia a cero
- Adherencia a protocolos/guías de atención $\geq 90\%$

2.2. Consolidar la cultura de seguridad del paciente

Actividades:

- Realizar y desplegar curso de capacitación en seguridad del paciente
- Realizar la encuesta bianual de clima de cultura de seguridad del paciente
- Diseñar e implementar acciones de mejora según resultados de la encuesta

Indicador

- Percepción global promedio de cultura de SP $\geq 70\%$

2.3. Promover el reporte de indicios de situaciones inseguras e incidentes (near miss)

Actividades

- Capacitar al personal sobre los mecanismos del reporte de eventos de seguridad del paciente y sus beneficios

Diagnóstico Cedimed

Indicador

- *Incremento anual del Reporte de eventos de seguridad $\geq 5\%$*

2.4. Fortalecer el programa de prevención y control de infecciones

Actividades:

- Referenciar el programa con las mejores prácticas
- Incluir en el programa las actividades no consideradas
- Implementar la higiene de superficies

Indicador

- Infecciones asociadas a la atención en salud: $< 0.5\%$

3. PROCESOS EFICIENTES

Iniciativas estratégicas:

3.1. Preparar la institución para obtener la acreditación nacional con Icontec°

Actividades:

- *Capacitar a la organización en el sistema único de acreditación (SUA- Icontec)*
- *Diseñar e implementar un plan estructurado de preparación*
- *Comprender los diferentes grupos de estándares*
- *Identificar la brecha existente entre la realidad operacional deseada y la actual*
- *Definir el PAMEC institucional*
- *Priorizar el PAMEC*

Indicador:

- *Estar acreditada a diciembre 2022*

3.2. Garantizar la oportunidad y confiabilidad en el área de compras y la cadena de abastecimiento

Actividades

- *Optimizar la logística de los medicamentos e insumos en toda la cadena*
- *Normalizar los inventarios*

Diagnóstico Cedimed

Indicador:

- *Confiabilidad del inventario físico $\geq 98\%$*

4. EDUCACION E INNOVACION

4.1. Incentivar la cultura de investigación e innovación en la Institución

Actividades

- *Incentivar la cultura académica a través del desarrollo de las diferentes modalidades educativas:*
 - *Convenios docencia servicio*
 - *Pasantías observacionales*
 - *Desarrollo profesional permanente (DPP) o Fellows*

Indicadores:

- *Cantidad de radiólogos graduados por año*
- *Residentes y fellows recibidos por año*
- *Cantidad de rotaciones y/o pasantías admitidas por año*

5. PRODUCTIVIDAD OPERACIONAL

Iniciativas estratégicas:

5.1. Incrementar las ventas con rentabilidad.

Actividades

- *Generación de 2 nuevas sedes.*
- *Desarrollo de proyecto complementariedad Neón y plan de fidelización médicos adscritos e instituciones aliadas*
- *Particulares: lograr fidelización y planes de atracción de nuevos públicos.*

5.2. Planear y Ejecutar Negociaciones grupales Territoriales.

- *Unificación de vigencias contractuales*

Diagnóstico Cedimed

5.3. Analizar y desarrollar mejores Portafolios de Servicios.

Actividades

- *Optimizar portafolios de la Institución.*
- *Desarrollar y ampliar nuevos servicios.*

5.4. Diseñar y ejecutar planes de Fidelización

- *Unificar programas inter institucionales – salas Zafiro-Premium –Amigo Cedimed*
- *Unificar tarjeta de beneficios y Club de amigos InterQS*

Indicadores:

- *Incremento anual del 2% en programas de fidelización*
- *Ventas internacionales $\geq$ 1% de las ventas totales Oficina Internacional QS Colombia*
- *Cumplir presupuesto de ventas*