

**FECHA:** 17/06/2024

### DATOS GENERALES

**Lugar:** DCSNS  SRS  Hospital  CPN

**Nombre del lugar:** Hospital Provincial General Melenciano

**Área:** Departamento de Calidad y Desarrollo

**Nombre de la Actividad:** Seguimiento a la implementación del plan de mejora CAF anterior

**Código POA (Si aplica):** `HPGM4.1.2.2.01

### INTRODUCCIÓN

El Hospital Provincial General Melenciano ha asumido el esquema de autodiagnóstico institucional en base a los criterios del Marco Común de Evaluación (CAF), como un marco metodológico para definir las principales líneas de acción para la mejora continua.

Durante el mes de Noviembre del 2023 fue implementado el Autodiagnóstico CAF, y en base a los resultados fueron obtenidos, en efecto, a la aplicación del autodiagnóstico se evidencia avances significativos en la adopción de este modelo de excelencia y en el desarrollo de las acciones de mejora identificadas para cada uno de los criterios de este modelo organizacional, y en el mes de Noviembre fue elaborado el plan de mejora.

### OBJETIVO DEL INFORME

Desarrollar el seguimiento y el avance de las acciones de mejora en base al plan CAF del Hospital Provincial General Melenciano.

### METODOLOGIA (Si aplica)

Descriptivo

### DESARROLLO / HALLAZGOS

- 1- Revisar periódicamente la misión, visión, valores y estrategias para adaptar a los cambios en el entorno.
- 2- Realizar análisis FODA, Identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en el ambiente interno o en el entorno del hospital.
- 3- Renovar licencia de habilitación de establecimiento.
- 4- Comprar buzones de quejas y sugerencia para los usuarios, Gestionar las compras e instalación de buzones de quejas y sugerencias.
- 5- Elaborar Plan de mantenimiento preventivo de la instalación, para mejorar el servicio de la instalación.
- 6- Diseñar manual y código ético consensuado con el Hospital y principales grupos de interés.
- 7- No se ha actualizado e implementado el Manual de Inducción a nuevo personal.
- 8- Solicitar curso/taller para personal administrativo, para lograr que el personal administrativo pueda desarrollar habilidades a través de las capacitaciones.

- 9- Mantener una comunicación constante con los encargados de las juntas de vecinos en el área de influencia de este centro.
- 10.- Aprobación de nuestra segunda carta Compromiso.

### RESULTADOS / CONCLUSIONES

En el seguimiento al plan de mejora institucional se tenían 10 actividades programada durante todo el año 2024, de las cuales hasta el momento hemos ejecutamos un total 08, representando un 85%. Se mantiene el seguimiento y la supervisión a las actividades que se pretenden ejecutar a lo largo del año 2024. En este mes de septiembre se realiza el primer informe de seguimiento al plan de mejora CAF 2024, en donde se detalla y evidencia el nivel de cumplimiento que hemos alcanzado de las actividades plasmada en dicho plan.

Se describe las actividades o acciones ejecutadas tales como.

- Revisión periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno.
- Realizar análisis FODA.
- Renovar licencia de habilitación de establecimiento.
- Comprar buzones de quejas y sugerencia para los usuarios.
- Plan de mantenimiento preventivo de la instalación.
- Elaboración de manual de código de ética.
- Actualización e implementado el Manual de Inducción a nuevo personal.
- Mantener una comunicación constante con los encargados de las juntas de vecinos.

### RECOMENDACIONES

Se recomienda dar seguimiento al tiempo establecido en el plan de acción de las actividades

### ANEXOS (Si aplica)

Fotos y listados de participantes.

#### Instrucciones de llenado:

\*Indique nombre del lugar: Este campo sólo aplica para SRS, Hospital y CPN.

*Andreina Pérez*  
Elaborado por  
(Nombre y apellido)

**Evidencias de Puntos finalizados**

**1. Reunión socialización de la misión, visión y valores con encargados departamentales.**



Los valores de una empresa son los principios éticos que definen su identidad y guían sus decisiones, comportamientos y cultura. Sirven como un modelo de conducta para sus líderes y empleados, y como referente de identificación para el público objetivo.





Agenda de Reunión  
DCC-FO-024 Versión 01  
Fecha de Aprobación 4/3/2022

**ACTA DE REUNIÓN**  
**INFORMACIÓN DE LA REUNIÓN**

Título: Reunión encargados de departamentos  
Objetivo: \_\_\_\_\_  
Lugar: Hospital provincial General Melenciano Fecha: 05/04/2023  
Organizador: Andreina Chantal Pérez Medina Hora: 10:00 A.m

AGENDA		
	PUNTOS A TRATAR	RESPONSABLES
1	Palabra de Bienvenida o apertura de la reunión	Dra. Rosa Iris Perdomo López
2	Socialización de la misión, visión y valores del Hospital con los encargados departamentales, para dar cumplimiento con el plan de mejora institucional y autodiagnóstico CAF ( El cual está contemplado en dicho plan)	Dra. Rosa Iris Perdomo López
3	Conformación del comité de Ética, para dar cumplimiento con el plan de mejora institucional y Autodiagnóstico CAF (El cual está contemplado en dicho plan)	Andreina Pérez Medina/ Encargada de desarrollo institucional.
4	Lectura de los buzones que Quejas y sugerencias.	Deinys E. Heredia/ Enc. Atención al usuario

Elaborado por: Andreina Pérez

Fecha: 06/04/2023



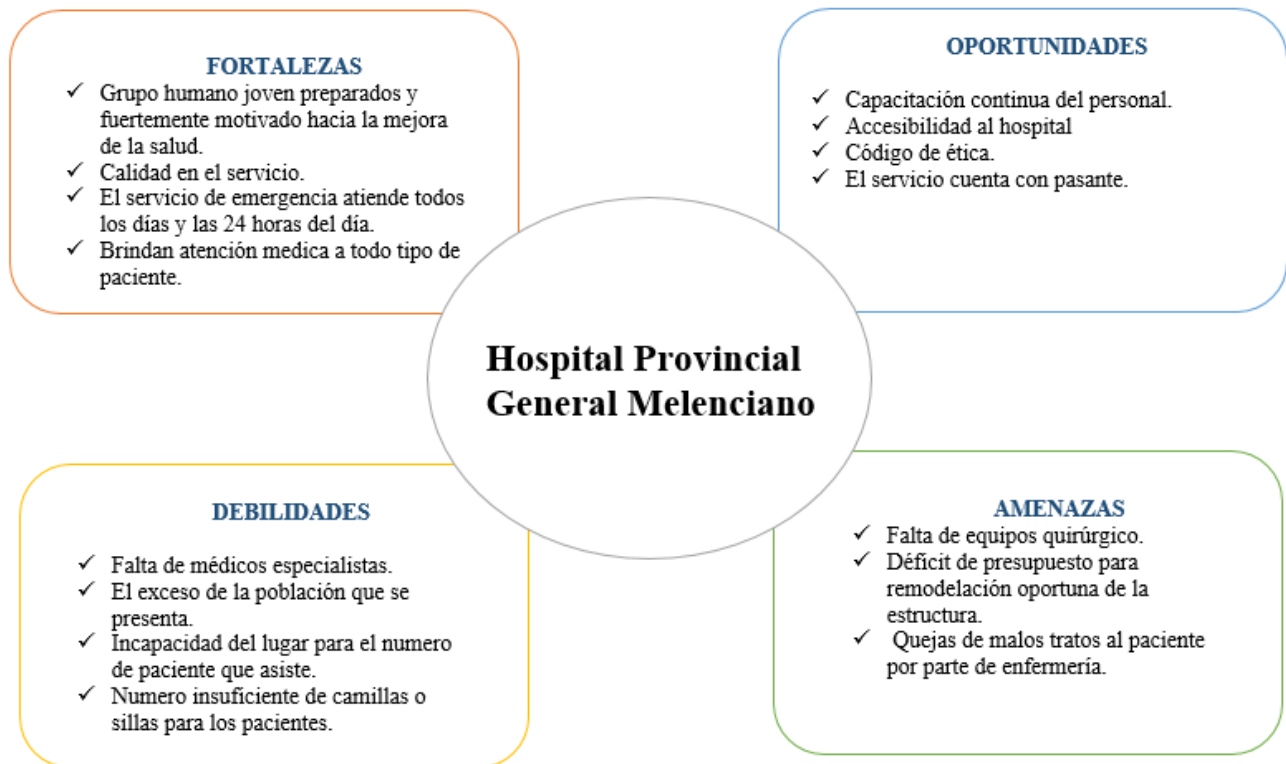




## 2. Análisis FODA

Se realizó la elaboración de Análisis FODA para Identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en el ambiente interno o en el entorno del hospital

### *FODA*



### 3. Solicitud para la renovación de licencia de habilitación.

La Habilitación de los establecimientos de salud es un proceso obligatorio, que inicia con el sometimiento de la solicitud por parte del Centro y concluye con el retiro del Dossier de Habilitación, el cual contiene la Resolución de Apertura, la Licencia de Habilitación, la Cartera de los Servicios Aprobados y el Reporte de Recursos Humanos Aprobados para brindar dichos servicios. Es obligación del Establecimiento retirar estos documentos y colocarlos en un área visible al público.



#### 4. Compras e instalación de buzones de quejas y sugerencias.

Los buzones de sugerencias se consideran un mecanismo de participación donde los usuarios de una entidad pueden plasmar sus PQRS o felicitaciones. Es una herramienta que permite conocer las distintas inquietudes y manifestaciones de los usuarios con el objetivo de fortalecer el servicio ofrecido y continuar en el camino hacia la excelencia en la construcción de Palmira como Territorio Saludable.



Área de Laboratorio



Área de Hospitalización



Área de Consulta



Área de Imágenes



Área de Atención al usuario





## 6. Diseño de manual de código de Ética.



### MANUAL DE CODIGO DE ETICA INSTITUCIONAL

#### HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL MELENCIANO

Departamento de Gestión  
Ing. Antonio Pérez  
Tel: 005-344-0862  
Calle No. 102, Zona Pinar  
Independencia

http://melenciano.mvd.gub.ve

### NUESTRA INSTITUCION

**A. MISION**  
Proporcionar servicios de salud con calidad y equidad en un ámbito de la actividad hospitalaria, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral.

**B. VISION**  
Ser una Organización modelo en el mundo y reconocida en la salud, incorporando la innovación en la calidad de atención y respuesta por la dignidad de los pacientes, que trabaje en coordinación con los establecimientos de la red pública de la región.

**C. VALORES**

**Equidad:** El Hospital se orienta hacia la igualdad en el acceso de los ciudadanos a la prestación hospitalaria incluida en su carta de servicios, con independencia de su condición social, considerando especialmente los intereses de Melenciano y los pacientes.

**Servicio al Ciudadano:** El Hospital atiende de modo eficiente en función del servicio al ciudadano, orientando su funcionamiento a las necesidades y expectativas de la población en materia de servicios de salud, respetando una atención y trato personalizados.

**Eficiencia:** La atención de los profesionales del Hospital se orienta hacia la prestación de servicios que generen el mejor resultado para la salud de los ciudadanos.

**Ethnicidad:** La eficiencia en la gestión de los recursos públicos es un requisito del compromiso que la sociedad y el sector de servicios del grupo servicio de salud, contribuyeron al desarrollo y mejoramiento de las condiciones de vida de la población de nuestra prestación y tecnología.



### MARCO LEGAL

El Hospital Provincial Melenciano como institución prestadora de servicios de salud, tiene como normas reguladoras la Ley 42-01 y la 87-01 y de manera normativa reguladora operando el Reglamento General de los Centros Especializados de Atención en Salud de las Redes Públicas, así como una serie de instrumentos internos, como son: protocolo de actuación, Manual de procesos, normas y regulaciones de comportamiento del personal.

La Ley 42-01, promulgada el 9 de marzo del 2001, y sus reglamentos establecen los bases para la organización del sistema nacional de salud. Tiene por objeto la regulación de todas las acciones que permitan al Estado hacer efectivo el derecho a la salud de la población bolivariana, incrementado en nuestra constitución.

En dicha ley se establece que la Secretaría de Estado de Salud Pública y Asistencia Social (SESPAS) como entidad rectora y las expresiones territoriales, locales y técnicas, es la encargada de aplicar, directamente o por medio de los organismos técnicos de su dependencia, las disposiciones de la ley, sus reglamentos y otras disposiciones legales.

El artículo 58 de la ley 42-01, se establece que cada persona tiene derecho a servicios de salud de calidad técnica, en base a normas y criterios previamente establecidos y bajo supervisión periódica.

Así mismo el artículo 1 del artículo 100 de la ley 42-01, hace referencia a la facultad de los establecimientos prestadores de servicios de salud, más "La SESPAS" en coordinación con las instituciones del sistema nacional de salud correspondiente, reglamentaria por la creación de instituciones, funcionamiento y prestación de los establecimientos de salud, y promover la gestión de calidad, lo cual se llevará a cabo a través de la evaluación de los establecimientos públicos y privados por normas y criterios técnico obligatorios y de su gestión.

### TRANSPARENCIA

El bien común es base de la propuesta en público de los privados, a fin de asegurar una cultura de transparencia, equidad y seguridad.

### ORIGENES DE COMPORTAMIENTO ETICO Y RESPONSABLE.

Obligaciones y relaciones, con y entre los empleados.

- Derechos laborales:**  
Hospital Provincial General Melenciano está comprometido con la defensa, el respeto y la protección de los derechos laborales y de seguridad social reconocidos por las leyes. Por lo tanto se aplica el derecho de reclutamiento tanto de otros afiliados al personal que realicen trabajo forzoso y garantiza la libertad de asociación, de opinión y expresión de sus empleados, así como el derecho a la libertad sindical y a la negociación colectiva y en última instancia, el derecho de huelga.

Como principio deberá promoverse en todas las actuaciones profesionales de sus empleados.
- Compromiso, Ética y Desarrollo Profesional:**  
El Hospital Provincial General Melenciano promueve un ambiente de trabajo en el que los empleados participen de los objetivos estratégicos de la empresa y puedan desarrollar personal y profesionalmente.

En Conclusión:

- Para conseguir el compromiso

### Deuda

Por supuesto, a todas nos gustaría tener una beneficiosa. Pero si tiene cualquier deuda, véalo en el lugar para recibir sobre ella.

### Negocio establecido

Si, ya se hace un día. Si tiene que pagar nada sobre sus finanzas, hágalo así.

**"¿Tiene alguna deuda principal en su negocio? ¿Le gustaría algo en su negocio, o en su vida?"**

### Obligaciones contingentes

Tenga en cuenta que es posible que algunas de estas actividades se sean activadas para su empresa (y es posible que deba pagar otras). Este, por supuesto, es una posible responsabilidad que puede surgir si ocurre algo en el futuro, como una decisión legal pendiente.

### Aparos

¿Qué otros que entienda los lectores? Agradezca más sobre los puntos clave aquí.

## 7. Actualización del Manual de Inducción al puesto recursos humanos.



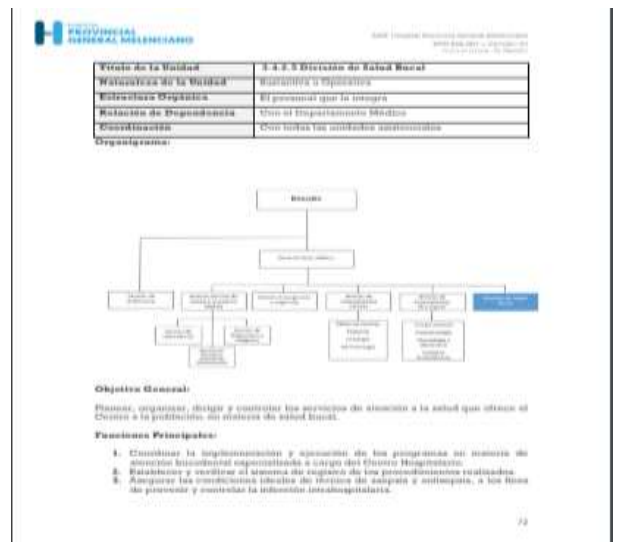
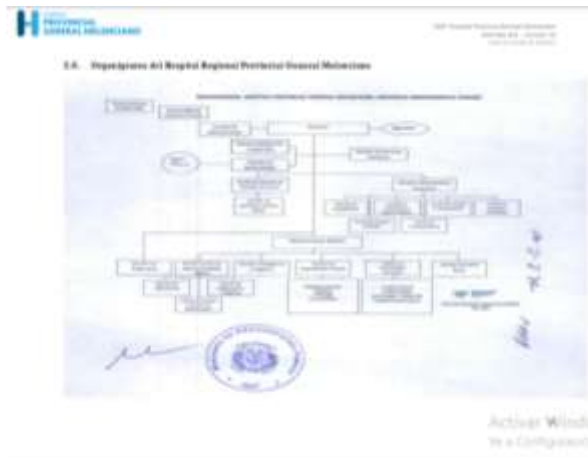
**Departamento de calidad**

Ing. Andrea Pérez

Tel.: 800-248-0982

Haso.melancamp@gnaf.com

**JUNIO**, Provincia  
Independencia



**8. Reunión con los encargados de las juntas de vecinos en el área de influencia de este centro**

