

Mejoramiento

“Un proceso de mejora continua es la actividad de analizar los procesos que se usan dentro de una organización o administración: se analiza, revisa y se realizan adecuaciones para minimizar los errores y ejecutar una **mejora continua**”.

¿Cómo mejoramos en el ICSN?

Desde los comités institucionales se planea, implementa, monitoriza, comunica y mantiene el mejoramiento sistémico y continuo de calidad; y en el Comité de Mejoramiento Institucional se monitorean los avances en la implementación de las oportunidades de mejoramiento, se responde por los resultados del plan de mejoramiento institucional, su divulgación a la Institución y se reportan los resultados de la gestión a la alta dirección.

Contamos con **EPM** (Equipos Primarios de Mejoramiento), **Evaluaciones de desempeño por macroprocesos** (Subdirecciones y Jefaturas) y **Comités institucionales**.

En nuestros EPM y comités se realiza seguimiento a los indicadores, se generan acciones de mejora para cumplir con las metas propuestas y, de igual forma, se revisan los riesgos de nuestros procesos realizando acciones correctivas.

Fuentes de mejoramiento:

Son los espacios donde podemos obtener información que nos permite identificar las oportunidades de mejora.



- Dueños de proceso
- Auditorías Externas
- Certificaciones
- EPM
- Gestión Ambiental
- Gestión del Riesgo
- Habilitación
- PQRSF
- Referenciación
- Seguridad del Paciente
- SST y TH
- Icontec

Evolución Indicadores

			PUNTAJES		
PRIMERA	OM	% CIERRE	Min	Max	Promedio
Direccionamiento Estratégico			1	3	1,58
Gerencia			1	3	1,52
Gerencia de la Información			1	4	2,21
Gerencia del Ambiente Físico			1	3	1,74
Gerencia del Talento Humano			1	3	1,66
Gestión de la Tecnología			1	2	1,11
Proceso de Atención al Cliente Asistencial - PACAS Hospitalario			1	4	1,81
Mejoramiento de la Calidad			1	2	1,7
TOTAL	149	100%	1	4	1,67

			PUNTAJES		
SEGUNDA	OM	% CIERRE	Min	Max	Promedio
Direccionamiento Estratégico			2	4	2,63
Gerencia			1	4	2,44
Gerencia de la Información			1	4	2,39
Gerencia del Ambiente Físico			1	3	2
Gerencia del Talento Humano			1	4	2,57
Gestión de la Tecnología			1	3	1,78
Proceso de Atención al Cliente Asistencial - PACAS Ambulatorio			1	4	2,17
Proceso de Atención al Cliente Asistencial - PACAS Hospitalario			1	4	2,7
Mejoramiento de la Calidad			1	4	2,62
TOTAL	197	100%	1	4	2,37


			PUNTAJES		
TERCERA	OM	% CIERRE	Min	Max	Promedio
Proceso de Atención al Cliente Asistencial - PACAS			1	4	2,91
Proceso de Atención al Cliente Asistencial - PACAS AMBULATORIO			2	4	2,88
Direccionamiento Estratégico			2	4	2,78
Gerencia			2	5	3,01
Gerencia del Talento Humano			1	4	3,26
Gerencia del Ambiente Físico			1	4	2,7
Gestión de la Tecnología			1	4	2,04
Gerencia de la Información			2	4	3
Mejoramiento de la Calidad			2	4	2,9
TOTAL	170	94,11%	1	5	2,83

			PUNTAJES		
CUARTA	OM	% CIERRE	Min	Max	Promedio
Proceso de Atención al Cliente Asistencial - PACAS Hospitalario			3	5	3,86
Proceso de Atención al Cliente Asistencial - PACAS Ambulatorio			3	5	3,81
Direccionamiento Estratégico			2	5	3,52
Gerencia			2	5	3,58
Gerencia del Talento Humano			2	4	3,09
Gerencia del Ambiente Físico			3	4	3,32
Gestión de la Tecnología			2	4	3,66
Gerencia de la Información			2	4	3,36
Mejoramiento de la Calidad			3	4	3,74
TOTAL	206	80%	2	5	3,55

POLÍTICA DE CALIDAD

El INSTITUTO COLOMBIANO DEL SISTEMA NERVIOSO- CLÍNICA MONTSERRAT se compromete a trabajar basado en la evidencia científica, con las prácticas más seguras y efectivas, que garanticen el cumplimiento de la normatividad y aseguren el acceso, la oportunidad y la pertinencia para mejorar la calidad de vida y el trato humanizado a sus usuarios, en búsqueda de una mejora continua.

Principales riesgos vs controles

			CONTROLES
	RIESGOS AMBIENTALES	Contaminación Residuos peligrosos	Análisis de aguas residuales Manejo adecuado de residuos.
	RIESGOS SERVICIO FARMACÉUTICO	Farmacovigilancia Tecnovigilancia	Ciclo del medicamento Ciclo de la tecnología
	RIESGOS CLÍNICOS	Covid 19 Asociados a medicación Evento Centinela	Ruta de gestión integral (PR-SP-01) Ciclo del medicamento Estrategia "Mi riesgo mi control"
	RIESGOS LABORALES	Riesgos Psicosociales	Batería de evaluación del riesgo psicosocial
	RIESGOS ESTRATÉGICOS	SARLAFT Riesgo reputacional	Estandarización de formatos para la debida diligencia de clientes y contrapartes Activación comité de crisis

Crecimiento de riesgos

