

**EJECUCIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES
PARA LA ACREDITACIÓN EN SALUD (SUA), EN LA FOSCAL**

SILVIA JOHANNA CARDOZO PRADA

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
SECCIONAL BUCARAMANGA**

2009

**EJECUCIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES
PARA LA ACREDITACIÓN EN SALUD (SUA), EN LA FOSCAL.**

SILVIA JOHANNA CARDOZO PRADA

Director

Mag. JAIME ENRIQUE PALLARES ESPINOSA

Comunicador Social - Organizacional

Universidad Pontificia Bolivariana

Escuela de Ciencias Sociales

Facultad de Comunicación Social

Seccional Bucaramanga

2009

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a Dios y a mis padres Roberto Cardozo y María Eugenia Prada, por el inmenso apoyo, sin el cual, esta meta no habría sido posible de alcanzar.

CONTENIDO

	<i>Pág.</i>
INTRODUCCIÓN	11
JUSTIFICACIÓN	12
1. MARCO CONTEXTUAL	13
1.1 HISTORIA DE LA FOSCAL	13
1.2 MISIÓN	14
1.3 VISIÓN	14
1.4 PRINCIPIOS Y VALORES	14
1.5 OBJETIVOS, FUNCIÓN Y RESPONSABILIDAD DE LA DEPENDENCIA	15
1.6 EL PROCESO DE CALIDAD EN LA FOSCAL	16
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	19
2.1 OBJETIVOS	19
2.1.1 Objetivo General	19
2.1.2 Objetivos Específicos	19
3. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	20
4. METODOLOGÍA	26
5. INFORME CENTRAL	28
6. CONCLUSIONES	42

CONTENIDO

	<i>Pág.</i>
7. RECOMENDACIONES	43
8. BIBLIOGRAFÍA	44
9. ANEXOS	46

LISTA DE TABLAS

	<i>Pág.</i>
Tabla 1: Cronograma Proyecto de Pasantía.	47
Tabla 2: Presupuesto del Proyecto de Pasantía.	48
Tabla 3: Reporte de Actividades Semanales.	49
Tabla 4: Plan de Comunicaciones SUA.	55

LISTA DE IMÁGENES

	<i>Pág.</i>
Imagen 1: Organigrama Institucional.	56
Imagen 2: Organigrama Unidad de Gestión de la Calidad.	57
Imagen 3: Logo institucional de la FOSCAL.	57
Imagen 4: Logo Institucional de la Unidad de Gestión de la Calidad.	57
Imagen 5: Logo Institucional de Acreditación.	58
Imagen 6: Cartelera Unidad de gestión de Calidad.	62
Imagen 7: Boletín de avance del mes de Febrero.	105
Imagen 8: Informe de avance Revista Visión FOSCAL.	117

LISTA DE ANEXOS

	<i>Pág.</i>
Anexo 1: Frases Célebres de Calidad Para la Intranet.	58
Anexo 2: Boletín Informativo para el Programa Visión FOSCAL.	63
Anexo 3: Actualización del link Sistema Gestión de Calidad de la intranet Mundo FOSCAL.	65
Anexo 4: Correo enviado a todas las dependencias para la divulgación de la actualización del Link de Acreditación de la intranet.	103
Anexo 5: Solicitud de Informe sobre segunda autoevaluación, a los líderes de cada estándar.	104
Anexo 6: Evento Semillas 20/20 Marzo del 2009.	106
Anexo 7: Guión Video Socialización de la Metodología de Preparación para la Visita.	118

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: EJECUCIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES PARA LA ACREDITACIÓN EN SALUD (SUA), EN LA FOSCAL.

AUTOR(ES): Silvia Johanna Cardozo Prada

FACULTAD: Facultad de Comunicación Social

DIRECTOR(A): Jaime Enrique Pallares Espinosa

RESUMEN

El proceso de pasantía fue realizado en la Fundación Oftalmológica Clínica Carlos Ardila Lülle FOSCAL; donde atendiendo a la necesidad de dar cumplimiento al Plan de Comunicaciones para la Acreditación en Salud, se propusieron y ejecutaron una serie de actividades que permitieron socializar las generalidades y avances del sistema, con los funcionarios internos y externos de la institución. La metodología utilizada correspondió principalmente al uso de diferentes medios de información existentes en la FOSCAL, para hacer la divulgación del proceso de la acreditación, de acuerdo a un plan de trabajo previamente establecido y a una serie de actividades propuestas para su ejecución. Los objetivos propuestos a alcanzar con el plan de trabajo correspondieron principalmente a realizar el Plan de Comunicaciones del Sistema Único de Acreditación SUA a los Clientes Internos (Trabajadores, Terceros) y a los Clientes Externos (Usuarios, Familiares y Comunidad) de la FOSCAL., a partir de unos objetivos específicos tales como sensibilizar al personal sobre el Sistema Único de Acreditación y la Importancia de su implementación en la Institución; promover el compromiso institucional hacia la implementación del proceso; dar a conocer los avances del sistema único de acreditación y realizar la planeación para la visita por parte del ente evaluador. La importancia y pertinencia del trabajo realizado consistió en realizar el Plan de Comunicaciones que permitió socializar el proceso de la acreditación con los usuarios y funcionarios de la institución, requisito sin el cual, no habría sido posible solicitar la visita del ente evaluador. Afortunadamente se logró desarrollar en su totalidad, el plan de trabajo establecido, lo cual permitió dar cumplimiento a cada uno de los objetivos propuestos. Finalizado este proceso, queda la satisfacción de haber alcanzado las metas, haber realizado un buen trabajo y haber tenido la posibilidad de poner en práctica los conceptos y las teorías vistas durante la carrera.

PALABRAS CLAVES:

Cultura Organizacional - Plan de Comunicaciones - Acreditación en Salud

OVERVIEW OF WORK DEGREE

TITLE: EXECUTION OF THE PLAN OF COMMUNICATIONS FOR THE ACCREDITATION IN HEALTH (SUA), IN THE FOSCAL.

AUTHOR(S): Silvia Johanna Cardozo Prada

FACULTAD: Facultad de Comunicación Social

DIRECTOR(A): Jaime Enrique Pallares Espinosa

ABSTRACT

The process of internship was conducted in Floridablanca, at the Medical Center Fundación Oftalmológica Carlos Ardila Lülle FOSCAL; to address the need to implement the Communications Plan as a requirement for the Accreditation in Health Processes. Been proposed and executed various activities that helped to socialize the generalities and the progress of the system with the internal and external employees of the Institution. The work methodology allowed the use of the different information media available at the FOSCAL, to divulge the accreditation process in accordance with a previously defined work plan to execute the proposed activities for its implementation. The objectives to reach with the work plan corresponded primarily to divulge the Communications Plan of the Unique System of Accreditation, SUA, to the FOSCAL internal clients (Employees, and Outsourced) and the external clients (Users, Families and Community). This was achieved after specific targets, such as: sensitizing the staff on the Unique Accreditation System and the importance of its implementation at the Institution; promoting institutional commitment toward the implementation process of the system; to announce the advance of the project; and, development of the plan and training for the visit by the accreditation evaluator entity. The importance and relevance of the realized work were founded primarily in order to fulfil a requirement from the Colombian Institute of Technical Standards; ICONTEC, to delivery the distinction of Accredited to the applicant, the FOSCAL. Likewise, completion of the communications plan allowed socializing the process of accreditation with the users and workers of the institution, as a prerequisite to request a visit to the accreditation evaluator entity. Fortunately the entirely work plan set was completed, allowing to give fulfilment to each of the proposed objectives. Finished this process remains the satisfaction of reaching the goals and having realized a good job.

KEYWORDS:

Culture Organizacional - Plan of Communications - Accreditation in Health

INTRODUCCIÓN

La razón de ser de este trabajo radica en la necesidad de dar continuidad al proceso de divulgación del desarrollo y avances de la acreditación de la FOSCAL, la cual ha entrado en una segunda etapa que consiste en la segunda autoevaluación para el diseño de los planes de mejora de acuerdo a las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que arrojen los resultados.

Una vez realizado el despliegue de las generalidades del proceso de la acreditación que correspondió a la primera parte de las acciones contempladas en el plan de comunicaciones; con las dos actividades puntuales que fueron semillas 20/20 y la Semana de la Calidad; se dará inicio a la segunda y tercera fase del plan de comunicaciones con la divulgación de los avances del proceso y la planeación o diseño de la estrategia a ejecutar para la preparación para la visita del ente acreditador.

Esta segunda fase se realizará periódicamente mediante los medios de comunicación existentes en institución tales como boletines, el programa de inducción, Programa semillas 20/20, la Revista Visión FOSCAL, la Página de Intranet y el Programa de Visión FOSCAL.

Los informes corresponden a los avances que se hagan en cada uno de los procesos de acuerdo a los planes de mejora que resulten de la autoevaluación que se realizará en el mes de diciembre del 2008.

Con estos informes se pretende continuar socializando el proceso de manera más puntual, hablando de la implementación y el desarrollo de la acreditación, de tal manera que el personal FOSCAL y los usuarios tengan acceso y conocimiento del mismo.

La planeación de la tercera fase se realizará en el mes de mayo donde se pensará en una estrategia de comunicación que permita preparar a todo el personal FOSCAL y a los usuarios de la institución para recibir la visita que realizará el ente evaluador de la acreditación.

JUSTIFICACIÓN

No cabe duda, que los Planes de Comunicación al interior de las organizaciones, para tener un contacto directo y una interacción con los usuarios tanto internos como externos, son de suma importancia y son la base fundamental para promover las políticas y objetivos que rigen la misión y la visión de cualquier empresa.

Partiendo de la premisa de que una de las políticas de la FOSCAL es que los trabajadores deben estar bien informados y tengan conocimientos básicos de la institución de tal manera que puedan mejorar en forma continua la calidad y la atención del servicio, asegurando la satisfacción y lealtad de los usuarios; además de la necesidad apremiante de diseñar un Plan de Comunicaciones como requisito del proceso de Acreditación en Salud, el cual es el macro proyecto que la Unidad de Gestión de la Calidad está llevando a cabo en la institución para alcanzar esta distinción; es que se hace necesario implementar una estrategia de comunicación novedosa y que genere un impacto y expectativa de tal manera que motive a la gente y permita dar a conocer y asimilar con mayor facilidad, la información referente al proceso de acreditación que se está llevando a cabo en la FOSCAL.

Según la Guía Práctica de Preparación para la Acreditación en Salud (2007), es requisito, generar un Plan de Comunicación para divulgar tanto a funcionarios y clientes, como a la entidad de acreditación y los evaluadores, el proceso que se está llevando a cabo en la institución y los avances del mismo de tal manera que todas las personas involucradas tengan pleno conocimiento y puedan hacerse partícipes. Adicionalmente, el Plan debe utilizar herramientas actuales disponibles para comunicarse con el personal, como carteleras internas, publicaciones, correos electrónicos y permitir la creación de nuevas herramientas.

Teniendo en cuenta lo anterior, es que surge la iniciativa de realizar una serie de actividades que hará parte del Plan de Comunicaciones de la Unidad de Calidad, para divulgar el proceso de acreditación y que apunta básicamente a la necesidad de abarcar un gran número de público, a un bajo presupuesto, con un alto impacto.

1. MARCO CONTEXTUAL

1.1 Historia de la FOSCAL

La FOSCAL es el resultado de una idea visionaria generada en 1976 por el Doctor Virgilio Galvis Ramírez cuando se crea la Fundación Oftalmológica de Santander FOS en el piso 11 del Hospital Ramón González Valencia, hoy llamado Hospital Universitario de Santander. Posteriormente en 1979 la institución abre sus puertas en una vieja casona como respuesta a la necesidad prioritaria de brindar atención oftalmológica a la población de bajos recursos económicos. Allí se obtuvieron las primeras vivencias de servicio comunitario con un grupo profesional y paramédico comprometido con la misión de “ayudar a que otros vean”.

En 1982, se inaugura el moderno edificio de las FOS en el sector de Cañaveral para brindar atención oftalmológica a un amplio sector de la población del área urbana y rural, a través de las unidades móviles y los programas de extensión a la comunidad, que se han convertido en modelo de trabajo en América Latina como un significativo aporte de la institución para la solución de problemas de salud ocular.

La necesidad de complementar a la Fundación Oftalmológica de Santander FOS con especialidades médicas de apoyo, fue el punto de partida de un nuevo proyecto que ofrecería atención en todos los campos de la medicina, bajo el criterio de la calidad en el que el paciente es el principal y único objetivo. Es así como se consolida esta obra con el apoyo del industrial santandereano, Doctor Carlos Ardila Lülle, el 14 de mayo de 1993 con la inauguración del Complejo Médico, Fundación Oftalmológica de Santander –Clínica Carlos Ardila Lülle – FOSCAL, que hoy agrupa un staff de 200 especialistas para atender la salud de todos los colombianos y mostrarle al país una de las principales obras de Santander, que se consolida como una institución de alto nivel, amable y siempre dispuesta para atender con calidad, la salud de los colombianos.

El 1 de noviembre del 2002, se inaugura la Torre Milton Salazar Sierra, estructura física de 6 mil metros cuadrados, distribuidos en 9 pisos, dos sótanos y un puente elevado para el tránsito peatonal entre edificios. El Complejo Médico FOSCAL ofrece a la comunidad,

amplias áreas de consulta externa, general y especializada; con 35 consultorios, unidad odontológica, triaje, curaciones, atención de enfermería y centros autorizados de servicios. Entre otros, se encuentra hospitalización, ampliación y dotación tecnológica para las áreas quirúrgicas de oftalmología, la más moderna unidad de esterilización de Latinoamérica, área académica para los estudiantes de la UNAB, auditorio para 60 personas y la División de Salud Pública que representa la mayor proyección de la FOSCAL, con acciones de investigación y dirección de los programas comunitarios.

Para ofrecer “otra vida por vivir” se inauguró en el 2006, el Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas Virgilio Galvis Ramírez que cuenta con la tecnología más avanzada instalada en Latinoamérica para el tratamiento del cáncer. Cuenta con amplias salas de espera, sala de quimioterapia, consultorios y los equipos de máximo desarrollo tecnológico del mundo.

1.2 Misión

Somos una Institución privada, prestadora de servicios de salud, de carácter fundacional, con énfasis en la atención de alta complejidad.

Nuestra acción la enmarcamos dentro de los más altos estándares de calidad, con procesos confiables y seguros, y manteniendo el compromiso con el desarrollo de nuestro talento humano y con nuestra responsabilidad social.

1.3 Visión

En el 2013 la FOSCAL será líder en la prestación de servicios de salud de alta complejidad, posicionada nacional e internacionalmente como una organización altamente confiable.

1.4 Principios y valores Institucionales

- Respeto
- Honestidad y Transparencia

- Generación de Valor
- Buen Clima Laboral
- Desarrollo Humano
- Orientación al Cliente
- Calidad de los Servicios
- Responsabilidad Social
- Competitividad
- Compromiso¹

1.5 Objetivos, Función y Responsabilidades de la Dependencia (Unidad de Gestión de la Calidad – UGC)

El **Objetivo General de UGC** es establecer un Sistema de Garantía de la Calidad, enfocado en el cliente y basado en el mejoramiento continuo que contribuya al desarrollo institucional.

Los **Objetivos Específicos de UGC**, son realizar SEGUIMIENTO a los procesos de habilitación, certificación y acreditación; CAPACITACIONES frente a los procesos de acreditación y la importancia de la calidad; medir el impacto del mejoramiento continuo en la institución a través del sistema de MONITOREO y realizar ACOMPAÑAMIENTO a los planes de mejoramiento continuo. Todo lo anterior, para entregar oportunamente los servicios, lograr que los clientes estén satisfechos y bien informados en cuanto a los servicios que presta la institución, asegurar que los procesos utilizados para entregar el servicio sean confiables y que los procesos administrativos cumplan con los requisitos definidos por la organización.

¹ Toda la información anterior, referente al MARCO CONTEXTUAL, fue tomada de la página institucional, Mundo Foscá: http://semillas/intranet_foscal.htm pilar 2007. Consulta realizada el 25 de Julio de 2008, 8:40 a.m.

Para qué la UGC

La UGC, es el departamento que permite garantizar el cumplimiento y aplicación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad y sus diferentes estándares que son:

- Constitución de 1991: “La Sseguridad Ssocial es un servicio público de carácter obligatorio”.
- Ley 100 de 1993: Sistema de Seguridad Social en Salud.
- Decreto 1011 de 2006: Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.
- Resolución 1043 de 2006: Sistema Único de Habilitación.
- Resolución 1445 de 2006: Sistema Único de Acreditación.
- Resolución 1446 de 2006: Sistema de Información para la Calidad.

La **Política de Calidad** que maneja la Unidad de Gestión de Calidad y que se extiende a toda la comunidad FOSCAL es organizar y desarrollar, basados en el mejoramiento continuo, procesos confiables para ofrecer servicios médicos asistenciales oportunos y con calidez en procura del cuidado de la salud de los usuarios.²

1.6 El Proceso de Calidad en la FOSCAL

A lo largo de la historia el concepto de empresa, ya sea industrial o prestadora de servicios, se ha transformado trascendentalmente, pasando de una noción netamente materialista y economicista a una más social y humanitaria, centrada en la calidad del servicio y la atención al cliente, donde los usuarios y sus necesidades son la prioridad y el eje fundamental para alcanzar el fin último que es la productividad.

Hoy por hoy, la meta de las empresas consiste en alcanzar los más altos niveles de calidad y satisfacción en sus clientes, para lograr ser preferido por encima de la

² Toda la información anterior, referente a **OBJETIVOS, FUNCIÓN Y RESPONSABILIDADES DE LA DEPENDENCIA (Unidad de Gestión de la Calidad – UGC)**, fue tomada de la página institucional, Mundo Foscal: http://semillas/intranet_foscal.htm pilar 2007. Consulta realizada el 25 de Julio de 2008, 8:40 a.m.

competencia y atraer así, mayor número de usuarios que a la final generen mayor productividad económica y prestigio a la organización.

Para esto se requiere trabajar arduamente en la consecución de un objetivo común (misión, visión, objetivos de calidad, derechos y deberes, principios y valores corporativos), que deben ser conocidos y compartidos por todo el personal que integra la organización, partiendo desde la alta gerencia, pasando por los empleados, hasta llegar a los clientes; en un proceso de mejoramiento continuo que debe ser evaluado, auditado periódicamente y ajustado a las nuevas necesidades encontradas durante el proceso.

Según El Doctor Luis Cuatrecasas, en el prólogo de su libro “Gestión Integral de la Calidad. Implantación, Control y Certificación”, dice que “existe en la actualidad una preocupación muy acentuada por todo lo referente a la calidad y su importancia en los sistemas productivos”³ que ha incluido en las políticas organizacionales conceptos tales como Cultura Organizacional, Clima Laboral, Responsabilidad Social, Mejoramiento Continuo, Certificación, Acreditación, Gestión por Procesos, Comunicación, Auditorías de Calidad y Control de la Gestión; en pocas palabras, la aplicación de la norma ISO 9000 – 9001, 14.000 y 18.000

Cuatrecasas define la calidad, como el “conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario”.⁴ Según el autor, aunque los costos de la calidad pueden llegar a ser un poco altos, la suma y los riesgos de la no calidad, pueden resultar aun peores y es por esto que desde un principio, este concepto debe de estar presente en todas las actividades de una empresa.

Sumados a esta preocupación y con el objetivo de establecer un Sistema de Garantía de la Calidad en Salud, enfocado en el cliente y basado en el mejoramiento continuo que contribuya al desarrollo institucional; fue que la FOSCAL, decidió de manera voluntaria,

³ CUATRECASAS, Luis. “Gestión Integral de la Calidad. Implantación, Control y Certificación”. Barcelona: Editorial Ediciones Gestión 2000, 2001. Pág. 15.

⁴ IBID. Pág. 19.

unirse e implementar el Sistema Único de Acreditación en Salud (SUA); que de acuerdo a la “Guía Básica para la acreditación en Salud”, es una metodología de evaluación externa, establecida y reconocida desde hace casi 50 años en Norteamérica, específicamente diseñada para el sector salud, realizada generalmente por una organización no gubernamental, que permite asegurar la entrega de servicios de salud seguros y de alta calidad.

En Colombia con el decreto 2174 de 1996 se estableció el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud, el cual ha sido modificado y en la actualidad está referenciado como el Decreto 1011 de 2006, el cual contempla dentro de sus componentes: el Sistema Único de Habilitación - SUH (Resolución 1043 de 2006); el Sistema Único de Acreditación – SUA (Resolución 1445 de 2006); el Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad – PAMEC (Decreto 1011 de 2006) y el Sistema de Información para la Calidad de Indicadores de Monitorización (Resolución 1446 de 2006).

Para la FOSCAL, son aproximadamente cinco años de trabajo arduo y continuo, en busca de la Calidad Total, de acuerdo a las normas vigentes; trabajo que inició en el 2003, con la apertura del departamento de Atención al Usuario y Mercadeo por Procesos, renombrado un año después como Mercadeo y Atención al Usuario y hoy conocido como La Unidad de Gestión de la Calidad, departamento que vela por organizar y desarrollar, basados en el mejoramiento continuo, procesos confiables para ofrecer servicios médicos asistenciales oportunos y con calidez, en procura del cuidado de la salud de los usuarios. Gracias a este departamento, se logró certificar, el 7 de Marzo de 2005, con ISO 9001; la Unidad de Esterilización y el Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas Virgilio Galvis Ramírez; certificaciones que fueron renovadas el 7 de Marzo de 2008.

Actualmente y desde hace tres años, se encuentra en proceso la implementación del Sistema Único de Acreditación en Salud (SUA), el cual es la meta y el objetivo a cumplir para el año 2009 y cuya misión, es mejorar la gestión de calidad de las organizaciones de salud, mediante un proceso voluntario de autoevaluación y evaluación externa, con unos estándares óptimos y factibles de alcanzar para mejorar calidad en los servicios de salud de los colombianos.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 Objetivo General

Realizar el Plan de Comunicaciones del Sistema Único de Acreditación SUA a los Clientes Internos (Trabajadores, Terceros) y a los Clientes Externos (Usuarios, Familiares y Comunidad) de la FOSCAL.

2.1.2 Objetivos Específicos

- Sensibilizar al personal sobre el Sistema Único de Acreditación y la Importancia de su implementación en la Institución.
- Promover el compromiso institucional hacia la implementación del proceso.
- Dar a conocer los avances del sistema único de acreditación.
- Realizar la planeación para la visita por parte del ente evaluador.

3. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Teniendo en cuenta que actualmente el macro proyecto de la Unidad de Gestión de la Calidad de la FOSCAL, es trabajar para alcanzar la Acreditación en Salud, para lo cual necesitan implementar un Plan de Comunicaciones que les permita hacer divulgación constante de las actividades que se han realizado en la Acreditación y motivar tanto a los funcionarios como a los clientes a participar activamente del proceso, manteniendo un contacto permanente con ellos; es que se hace necesario abordar esta reflexión, hablando principalmente de cinco temas fundamentales que servirán como base para la sustentación de este proyecto: 1. Comunicación Organizacional. 2. Cultura Organizacional. 3. Plan de Comunicaciones. 4. Calidad en Servicios de Salud. 5. Acreditación en Salud.

El tema de la calidad en los servicios de salud, está íntimamente relacionado con la cultura organizacional y los programas de comunicación interna que se tienen con los trabajadores, donde se promueven constantemente las políticas y programas institucionales como son la misión, la visión, los principios y valores de la empresa; de tal manera que permitan crear una identidad compartida y un compromiso en todos los miembros que la conforman.

Hoy en día no basta con tener un buen producto o contar con la tecnología suficiente para ofrecer un buen servicio pues la comunicación entre cliente y proveedor también juega un papel fundamental y decisivo, que sólo se puede fortalecer mediante la utilización de canales de comunicación efectivos.

En esa medida la **comunicación organizacional** juega un papel fundamental dentro de los procesos productivos de calidad, ya que es el único medio que le permite a las entidades socializar políticas, mantener contacto con los clientes, conocer sus gustos, evaluar la gestión interna, fomentar un cambio hacia la cultura y las buenas prácticas generando nuevas propuestas para estar acordes con las expectativas de los usuarios.

En palabras de la autora María Alejandra di Fonzo; “en este nuevo contexto, la Comunicación adquiere un rol fundamental como correa de transmisión de la organización para su funcionamiento operativo, y subraya su importancia como elemento constructor de la identidad y la cultura. La identidad de la empresa, su personalidad, es su activo máspreciado porque es el único elemento que le permite diferenciarse de la competencia. Lo que una empresa comunica no es nada más ni nada menos que lo que la empresa es, las competencias que la hacen fuerte y digna de reconocimiento”.⁵

Según ella, “la comunicación es una función estratégica y apoya estructuralmente el proyecto empresarial, en tanto se convierte en un instrumento para la calidad. Esto se logrará si los mensajes fluyen adecuadamente y si la arquitectura de la organización está acorde para lograr una comunicación que esté integrada con sus objetivos”.⁶

Retomando el concepto de **Cultura Organizacional**, según Manuel Camacho Montoya, en su libro, “Dirija su Hospital”; la cultura Organizacional “hace referencia a aquellas cualidades y atributos que parecen ser característicos de la humanidad y la diferencian de las otras especies; sirve para fijar socialmente la rutina organizacional, es decir, comportamientos, líneas de autoridad, líneas de comunicación y actitudes repetitivas”.⁷ A su vez, el autor plantea que “la transformación de la cultura implica definir y llevar a cabo las acciones necesarias para modificar o promover creencias y actitudes de las personas de la organización, que impedirían o reforzarían el logro de los propósitos institucionales”.⁸

⁵ http://www.sapiens.com/castellano/articulos.nsf/Recursos_Humanos/La_comunicaci%C3%B3n_en_las_empresas_como_funci%C3%B3n_estrat%C3%A9gica/205ECBBECDF1CEFC41256A200040F493!opendocument. “La Comunicación en las Empresas como Función Estratégica”. Consulta realizada el 15 de Febrero de 2009, 1:18 p.m.

⁶ http://www.sapiens.com/castellano/articulos.nsf/Recursos_Humanos/La_comunicaci%C3%B3n_en_las_empresas_como_funci%C3%B3n_estrat%C3%A9gica/205ECBBECDF1CEFC41256A200040F493!opendocument. “La Comunicación en las Empresas como Función Estratégica”. Consulta realizada el 15 de Febrero de 2009, 1:18 p.m.

⁷ CAMACHO MONTOYA, Manuel. “Dirija Su Hospital”. Colombia: Editorial Alfomega S.A. 2001. Pág. 5.

⁸ IBID, Pág. 9.

Es por esto que los planes estratégicos de comunicación que se tienen al interior de la organización y que permiten mantener un contacto permanente y directo con los funcionarios de la misma, son de suma importancia y son el mecanismo que permite crear y promover una cultura de calidad, enfocada hacia los usuarios.

Para alcanzar la calidad se requiere de un proceso global que va de adentro hacia fuera. Tiene su inicio en el direccionamiento estratégico de la alta gerencia, pasa por los sistemas de habilitación, que corresponden a todo el ambiente físico necesario para el normal funcionamiento de la organización y finaliza en la constante comunicación con los funcionarios internos y los clientes externos quienes son la razón de ser de cualquier organización.

Así mismo, los planes de comunicación y las estrategias inmersas en estos, juegan un papel fundamental y muy importante en la obtención de la calidad de cualquier organización ya que son el único mecanismo que permite mantener un contacto directo con los usuarios, conocer sus necesidades y expectativas para transformarlas en productos o servicios reales de tal manera que le den a la organización las herramientas necesarias para enfrentar la competencia.

Un **Plan Estratégico de Comunicación** es un documento escrito de las metas y objetivos específicos que requiere de un esfuerzo concertado para pensar estratégicamente acerca de donde se quiere ir con la comunicación.⁹

De acuerdo con el Licenciado en Ciencias Físicas y en Gestión Comercial y Marketing (ESIC), Master en Recursos Humanos (Instituto de Empresa); el Doctor Javier Barranco Saiz; "en las teorías sobre gestión empresarial, se suele indicar que la Planificación, es de las cuatro funciones que pueden considerarse fundamentales: Planificación, Organización, Ejecución y Control, la de mayor importancia por su repercusión en las

⁹ http://0301.netclime.net/1_5/13f/364/3ca/LA%20IMPORTANCIA%20DEL%20PLAN%20DE%20COMUNICACI%20N.pdf. "La importancia de crear un Plan de Comunicación". Consulta realizada el 5 de Agosto de 2008.

otras tres. Si una actividad está mal planificada, su ejecución será equívoca y el resto de las funciones, ineficaces”.¹⁰

¿Qué sería de las organizaciones si nadie las conociera, si nadie supiera los productos o servicios que esta ofrece, su calidad y valor agregado frente a los de la competencia? ¿Qué sería de las organizaciones, si no contaran con un mecanismo de comunicación que les permitiera conocer las necesidades y gustos de sus clientes para evaluar su gestión interna y generar nuevas propuestas para estar acordes con las expectativas de los usuarios?

La respuesta a las cuestiones anteriores es sencilla, una organización que no cuenta con un plan estratégico de comunicaciones para darse a conocer ante su público objetivo, sería como una nave sin su mapa ni su brújula de navegación, es decir, como un cero a la izquierda.

Retomando al Doctor Barranco; “la planificación de la Comunicación es un proceso sistemático que no puede dejarse al azar ni a la intuición o imaginación de un directivo, no experto en la materia, por muy alto que esté en el escalafón de la estructura organizativa”. Según, él, “debe ser labor de los profesionales de la comunicación, ya que es su elemento de gestión, el que les va a facilitar la consecución de unos objetivos, previamente evaluados y en el contexto de un determinado marco temporal”.¹¹

Según la Guía Básica para la Acreditación en Salud, **La Acreditación en Salud**, está definida técnicamente cómo un “proceso voluntario y periódico de autoevaluación y revisión externa de los procesos y resultados que garantizan y mejoran la calidad de la atención del usuario en una organización de salud, a través de una serie de estándares

¹⁰ <http://www.tendencias21.net/marketing/index.php?action=article&numero=31>. Consulta realizada el 5 de Agosto de 2008, 9:10 a.m.

¹¹ <http://www.tendencias21.net/marketing/index.php?action=article&numero=31>. Consulta realizada el 5 de Agosto de 2008, 9:10 a.m.

óptimos y factibles de alcanzar, previamente conocidos por las entidades evaluadas”¹². En otras palabras, La Acreditación es un proceso que propende por el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud y que se centra principalmente en los usuarios, es decir, que todas las actividades que se desarrollan al interior de este proceso, buscan principalmente, alcanzar la mayor satisfacción de los clientes en relación al servicio y la atención que se les ofrece, a partir de alcanzar unos requisitos que exige la entidad evaluadora, encargada de otorgar la certificación o distinción de la Acreditación.

La Acreditación entonces propende por un cambio hacia la cultura organizacional de las entidades de salud, donde la principal prioridad es la satisfacción de los usuarios que sólo se alcanza a partir de obtener la calidad en dos aspectos fundamentales: el ambiente apropiado para la prestación del servicio, que cuente con toda la tecnología y las comodidades necesarias y la calidad y calidez del talento humano que presta la atención; cualidades que sólo se logran a través de los procesos y programas comunicativos, inmersos en planes estratégicos de comunicación.

La calidad es integral, va desde lo físico y objetivo hasta lo intangible y subjetivo. Aunque la calidad parte de un buen producto o servicio que ofrecer, las relaciones humanas y el tipo de comunicación que se entablan alrededor de la producción y venta de ese producto o servicio, también juegan un papel fundamental en la obtención de la calidad y por ende de la productividad.

Roberto Passos Nogueira en su libro “Perspectivas de la Calidad Total en los Servicios de Salud, cita un ejemplo interesante acerca de lo que sería la **calidad en la prestación de servicios de salud** diciendo: “en un Hospital, la formación diferenciada de los médicos y de otros recursos humanos, paralelamente con el nivel de actualización de la infraestructura tecnológica, es lo que corresponde frecuentemente al juicio dominante de

¹² Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC. “Guía Básica para la acreditación en Salud”. Bogotá: Impreso por Legis S.A. 2005. Pág. 11.

calidad. La calidad, en este caso, es supuesta como atributo de los agentes y los medios con los que ellos trabajan.”¹³

Así mismo, dice María Alejandra que “las empresas con mejores estándares de servicio le otorgan a la comunicación una importancia estratégica. Las comunicaciones al interior de una organización permiten motivar a los empleados y mantenerlos al tanto de los éxitos y fracasos y asegurar que las metas y objetivos son bien comprendidos por todos. Permiten crear compromiso de parte de sus integrantes y socializar los valores que forman parte de la cultura. Las comunicaciones externas permiten informar a los clientes acerca de lo que la compañía ofrece; generan credibilidad y permiten estar por delante de las expectativas de los clientes e integrar las sugerencias e ideas de los mismos en la oferta de servicio de la organización. De esta manera se logran los clientes satisfechos que se convierten en clientes comprometidos”.¹⁴

Haciendo referencia al Plan de Comunicaciones para la Acreditación en Salud de la FOSCAL, sería pertinente aclarar que fue articulado al Plan Estratégico de Comunicaciones internas de la organización, utilizando los diferentes medios de comunicación con los que cuenta la institución, tales como, La Revista y el Programa de Televisión, VISIÓN FOSCAL, La Página de Intranet, MUNDO FOSCAL, La Actividad Trimestral de SEMILLAS 20/20, Las Carteleras Institucionales y Los Folletos; para realizar el despliegue y ejecución de las diferentes actividades contempladas en el Plan de Comunicaciones para la Acreditación.

Un Plan de Comunicación utilizado en otra institución de salud, en cuanto al SUA, fue la estrategia del Instituto del Corazón de Bucaramanga, que ya está acreditado; quien diseñó una campaña para promocionar una Bebida Energizante mediante una estrategia de comunicación para lanzar, publicitar y dar a conocer las características de la bebida.

¹³ PASSOS NOGUEIRA, Roberto. “Perspectiva de la Gestión de Calidad Total en los Servicios de Salud”. Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud. 1997. Pág. 7.

¹⁴ http://www.sappiens.com/castellano/articulos.nsf/Recursos_Humanos/La_comunicaci%C3%B3n_en_las_empresas_como_funci%C3%B3n_estrat%C3%A9gica/205ECBBECDF1CEFC41256A200040F493!opendocument. “La Comunicación en las Empresas como Función Estratégica”. Consulta realizada el 15 de Febrero de 2009, 1:18 p.m.

Esta propuesta involucró a todo el público interno y externo del instituto y se enfocó en transmitir lo referente al proceso de acreditación a través de la bebida.

4. METODOLOGÍA

La metodología utilizada en este ejercicio de pasantía consistió básicamente en la planeación y ejecución de una serie de actividades que se desarrollaron (ver anexos - tabla 3) atendiendo a la necesidad de diseñar un plan de comunicaciones para socializar con los clientes internos y externos el proceso de Acreditación en salud en el cual se encuentra la FOSCAL, bajo una estructura articulada con el plan Estratégico de comunicaciones interno, ya existente en la institución.

Dicho plan se desarrolló mediante tres fases fundamentales que fueron:

- **FASES 1:** Continuación de la ejecución del plan de comunicaciones para la socialización del proceso de la Acreditación en Salud con los funcionarios y usuarios de la institución.
- **FASE 2:** Edición de los informes que surgieron sobre el proceso de Acreditación para ser publicados en los Boletines, la Intranet, el Programa Semillas 20/20 y la Revista Visión FOSCAL.
- **FASE 3:** Sugerir la estrategia para la tercera fase del Plan de Comunicaciones que consiste en la preparación del personal FOSCAL para la visita del ente acreditador.

En el documento se presenta el esquema general del Plan de Comunicaciones (ver anexos – tabla 4) que se ejecutó para el proceso de la Acreditación en Salud de la FOSCAL, el cual está dividido en tres fases fundamentales que son: 1.Despliegue de Generalidades, 2. Divulgación de avances de la implementación del proceso de Acreditación y 3. Preparación para la visita.

De estas tres fases, la primera ya se había ejecutado al inicio del proceso de pasantía con las actividades realizadas en las capacitaciones, Semillas 2020, La Semana de la Calidad y el Video de Generalidades de Acreditación; donde la finalidad de estas actividades fue socializar con el personal FOSCAL y los usuarios las generalidades del proceso de la acreditación y sus beneficios, para que a partir del conocimiento de este proceso, se pudiera crear un compromiso por parte de todos hacia la participación activa, en pro de este proceso. Los ítems dos y tres son los que quedaron pendientes por desarrollar.

La segunda fase se realizó periódicamente mediante los medios de comunicación existentes en institución tales como boletines, el programa de inducción, Programa semillas 20/20, Boletín Institucional, la Revista Visión FOSCAL, la Página de Intranet y el Programa de Visión FOSCAL.

Los informes correspondieron a los avances que se hicieron en cada uno de los procesos de acuerdo a los planes de mejora que resultaron de una autoevaluación que se realizó de los Estándares de Acreditación en el mes de diciembre del 2008. Con estos informes se continuó socializando el proceso de manera más puntual, hablando de la implementación y el desarrollo de la acreditación, de tal manera que el personal FOSCAL y los usuarios tuvieran acceso y conocimiento del mismo.

La planeación de la tercera fase se realizó en el mes de mayo donde se pensó y sugirió una estrategia de comunicación con la cual se pretende preparar a todo el personal FOSCAL y a los usuarios de la institución, para recibir la visita que realizará el ente evaluador de la acreditación cuando la institución lo requiera.

5. INFORME CENTRAL

Las actividades propuestas y realizadas en esta fase del proceso de pasantía, que corresponden a las mencionadas a continuación, están sustentadas bajo las teorías vistas en las cátedras de clase sobre comunicación organizacional y el marco teórico conceptual planteado en el documento propuesta o anteproyecto de este ejercicio práctico.

Así mismo, estas actividades sirvieron para dar respuesta a la necesidad de socializar el proceso de la Acreditación en Salud en el cual se encuentra la FOSCAL actualmente y cuyo requisito fundamental para acceder a esta distinción, consiste en socializar el proceso con los clientes internos y externos de la institución, mediante el uso de los diferentes medios existentes en la institución y la creación de nuevas estrategias de comunicación.

- 1. Frases celebres para la intranet:** Se seleccionaron una serie de frases de motivación referentes a la calidad, al trabajo en equipo y la importancia de trabajar bajo un buen clima laboral; para que fueran publicadas semanalmente en la página de intranet, de Mundo FOSCAL, con la colaboración del ingeniero de sistemas, encargado de actualizar la página. **Semanalmente.**
- 2. Programa Visión FOSCAL:** Luego de haber concluido una serie de actividades que correspondieron a la primera fase del Plan de Comunicaciones para la Acreditación, se realizó un boletín informativo que se pasó al departamento de comunicaciones de la FOSCAL, el cual está encargado de realizar el cubrimiento periodístico de todas las actividades que se llevan a cabo, y socializarlas mediante el programa institucional llamado Visión FOSCAL. Con su apoyo, se realizó un programa cuyo objetivo fue exclusivamente, socializar a los clientes internos y externos de la Institución, los últimos avances en materia de acreditación y las actividades que se han realizado puntualmente en este proceso. El contenido del programa fue: El Video de Generalidades de Acreditación, una Nota sobre Avances del Proceso y el Plan de Comunicaciones con la actividad de La Semana de la Calidad. La fecha exacta en que fue emitido este programa fue el **9 de Diciembre de 2008, a las 8:30 p.m. por el Canal TRO.**

- 3. Creación de las Cartelera UGC:** Se crearon las carteleras de la Unidad de Gestión de la Calidad a partir de identificar las necesidades de información y comunicación del área, para fortalecer la integración y el buen clima laboral del equipo de trabajo de la UGC. Se realizó la cartelera de los días especiales con los cumpleaños del personal que integra el equipo de trabajo de la UGC, así como también las profesiones de cada integrante y los Parámetros de Direccionamiento Institucional, con la política y los objetivos de calidad de la organización. **Diciembre de 2008.**

Cabe aclarar que aunque no fue una actividad relacionada directamente con la Acreditación en Salud, resultó pertinente la creación de las mismas, a partir de identificar la necesidad de crear un espacio propio donde publicar anuncios e información importante, del interés del equipo de trabajo de la oficina, empezando por algunas fechas especiales tales como los cumpleaños, el día del amor y la amistad, de la madre, de la mujer, del padre; así como también los Parámetros de Direccionamiento de la institución.

- 4. Actualización del link Sistema Gestión de Calidad de la intranet:** Se actualizó la página de Mundo FOSCAL, con toda la información de las actividades realizadas en la primera etapa del proceso contemplado en el Plan de Comunicaciones, llamado (Generalidades). Mediante un diseño muestra realizado en Power Point, se plasmó un ejemplo de lo que se quería evidenciar en la página y con el apoyo del ingeniero de sistemas encargado de hacer las modificaciones de realizó el montaje de la propuesta. **Diciembre de 2008 - Enero de 2009.**

Dentro de los grandes beneficios que trajo para la organización, la implementación de esta actividad, está el hecho de contar con un mecanismo permanente de consulta para los funcionarios de la institución, tanto antiguos como nuevos; de tal manera que quienes ya conocen el proceso lo puedan recordar periódicamente, en cualquier momento; y quienes son nuevos en la institución y aún no conocen del tema, puedan ingresar libremente a la página y consultar la información de tal manera que puedan adquirir un lenguaje común al resto de sus compañeros.

Otro de los beneficios que proporciona este medio de comunicación interno, a parte servir como un medio de consulta; consiste en permitir una socialización constante de la información, la divulgación de un lenguaje común, la creación de una cultura común y la presencia de un medio que permitirá evidenciar ante el ente evaluador de la acreditación, el proceso de socialización y comunicación que se ha realizado con los funcionarios de la institución, en este aspecto.

En esta página se encuentra divulgada toda la información referente a las generalidades del proceso de la acreditación que corresponden específicamente a qué es la acreditación, cuáles son los estándares, cuáles son sus beneficios, en qué consiste el proceso para alcanzar la misma y qué ha hecho la institución al respecto.

La página inicia con la animación de un link de acceso, que tiene los cuatro componentes del sistema Único de la Acreditación como son; El sistema de Habilitación, El Sistema de Información, El PAMEC y Finalmente la Acreditación en Salud. Al Dar clic en ese link se despliega una página con un artículo realizado por el Director General de la Institución, el Dr. Jorge Ricardo León Franco, quien es además el gestor y directo responsable de este proceso. Mediante el artículo se hace una invitación formal, a los funcionarios de la institución, a conocer sobre la acreditación mediante la visita de la página.

Luego se encuentra el link de Generalidades donde se hace la explicación y justificación del diseño del logo institucional que realizó en la primera etapa del Plan de Comunicaciones, como un mecanismo para generar mayor recordación del proceso.

Después se encuentra el acceso al folleto de las generalidades con todo lo referente al SUA: qué es, para qué sirve, cuáles son sus beneficios y cuáles son y en qué consisten sus estándares. También se encuentra un video que permite corroborar la información del folleto, de una manera más interactiva, y finalmente un diccionario de términos que le permitirá al usuario comprender aún más a cerca del tema.

En el link de Implementación se encuentra la información referente a la preparación para la aplicación de la acreditación, allí se pretende dar a conocer, cuál es el proceso o los pasos que tiene el proceso para finalmente alcanzar la distinción.

En el link Estándares se socializaron cada uno de los nueve estándares principales y sus componentes o estándares a alcanzar, es decir, cuales son los requisitos que la institución debe tener para poder ser acreditada.

En el link de Avances se mostraran todas las actividades que se han realizado para socializar el proceso y su desarrollo, como lo fue la Semana de la Calidad, con fotos y una pequeña reseña de lo que fue la actividad.

Finalmente se encuentra un link que se llama Preparación para la Visita, el cual aun no se encuentra habilitado. Allí se pretende socializar la estrategia que se genere para prepara a los funcionarios FOSCAL, para recibir la visita del ente evaluador de la Acreditación.

5. Divulgación de la página intranet: Para dar a conocer e invitar a los funcionarios FOSCAL a visitar las actualizaciones de Mundo FOSCAL, se envió una Invitación por el correo interno y se convocó a los jefes y coordinadores de cada área de trabajo a una reunión para socializar personalmente con ellos la actualización de la página donde se les solicitó hacer la divulgación con cada uno de sus equipos de trabajo. **Febrero de 2009.**

6. Tercer Curso Básico y Clínico de Actualización en Oftalmología: Este curso fue una actividad que surgió independiente al plan de trabajo, la cual fue necesario apoyar por decisión de los altos mandos de la institución. Durante dos semanas consecutivas se realizó el Apoyo logístico del Tercer Curso Básico y Clínico de Actualización en Oftalmología FOSCAL. con tareas puntuales como, Ser la maestra de ceremonia del curso, controlar los tiempos de las charla de cada conferencista, realizar las presentaciones de cada conferenciaste, dar los anuncios que fueran pertinentes, entregar los punteros a los conferencistas y estar pendiente de controlar las buenas condiciones del auditorio como el agua de los conferencistas, el nivel del aire acondicionado, el aseo, etc; para el buen desarrollo de las conferencias. **Del 19 al 30 de Enero.**

7. Solicitud de Informe sobre segunda autoevaluación, a los líderes de cada estándar: Se envió una carta firmada del Doctor Carlos Paredes, Jefe de la Unidad de Calidad, al los Líderes de cada estándar, solicitando un informe de los resultados arrojados por la autoevaluación realizada en el mes de diciembre y los planes de acción a ejecutar. **Enero de 2009.**

8. Boletín de avance: Se realizó un Boletín con los resultados de la autoevaluación del mes de diciembre, de acuerdo con los informes que entregaron los líderes de cada Estándar. **Febrero y Marzo de 2009.**

La actividad del **Boletín de Avance** se realizó para dar continuidad al proceso de divulgación de la Acreditación con la finalidad de presentar ante los funcionarios de la institución, un resumen de los últimos avances que ha tenido el proceso de manera más concreta, hablando específicamente de cada uno de los estándares. Así mismo se dieron a conocer, los resultados arrojados en la segunda autoevaluación que se realizó en el mes de Diciembre de 2008.

Para esta actividad, primero se recolectó la Información mediante una solicitud que se entregó a cada uno de los líderes de cada estándar, mediante una carta enviada por el jefe de la Unidad de gestión de la calidad, el Dr. Carlos Paredes, donde se pedía presentar un informe detallado del estándar, teniendo en cuenta, los resultados obtenidos en la segunda autoevaluación.

Posterior a la entrega de esos informes se procedió a analizar y seleccionar la información para el Boletín. Después se realizó el diseño del mismo, se socializó una muestra y cuando finalmente fue aprobado, luego de algunos cambios que fueron sugeridos, se mandaron a imprimir las copias y se concluyó con la entrega y socialización de las mismas.

9. Acreditación en Evento Semillas 20/20 – Concurso, “Quiénes Somos y Para Dónde Vamos”: Se realizó un concurso que permitió socializar con los funcionarios de la FOSCAL, la Misión, la Visión y los Principios y Valores institucionales, que hacen parte del estándar de Direccionamiento de la Acreditación. **Marzo de 2009.**

Mediante esta actividad se logró socializar los Parámetros de Direccionamiento de la institución como lo es la Misión, la Visión, los Principios y Valores y los Objetivos Estratégicos, que hacen parte del Estándar de Direccionamiento y Gerencia de la Acreditación.

Esta actividad se sustenta teniendo en cuenta que la misión, la visión, los principios y valores institucionales y los objetivos estratégicos en una organización, son como el mapa de navegación para un capitán y su tripulación y las herramientas que permiten conocer qué es la organización y hacia dónde se dirige, por todo esto es de gran importancia que el direccionamiento estratégico sea conocido por todos y cada uno de los funcionarios, de tal manera que puedan identificar, cómo desde el desempeño de sus funciones, pueden aportar al cumplimiento de los Grandes Propósitos Institucionales.

Según Manuel Camacho Montoya, “en la gestión integral por la calidad, cualquier método que se use para hacer el direccionamiento estratégico y despliegue de políticas, busca establecer los objetivos y planes de la empresa en las áreas clave, de resultados para el logro de su misión y su visión, alineando las metas y actividades de todas las áreas, y garantizando el compromiso de todos los empleados con base en el trabajo participativo. Constituye por tanto un elemento fundamental del Control de Calidad y brinda el enlace necesario de los objetivos estratégicos con las actividades de mejoramiento continuo”.¹⁵

Por los objetivos que perseguía esta actividad, el público objetivo de la misma, fueron los funcionarios de la Fundación Oftalmológica, Clínica Carlos Ardila Lülle, FOSCAL.

La actividad constó de tres momentos. El primero fue la Socialización de la información que se realizó mediante la entrega de afiches sobre los parámetros de direccionamiento en las carteleras de las áreas de la institución. Martes 24 de Febrero de 2009. Y la según consistió en la actualización del link en la página de Intranet sobre el direccionamiento estratégico, con una nueva presentación que se montó. Viernes 27 de Febrero.

¹⁵ CAMACHO MONTOYA, Manuel. “Dirija Su Hospital”. Colombia: Editorial Alfomega S.A. 2001. Pág. 45.

El segundo parte de la actividad fue la Campaña de Expectativa que se realizó mediante la Colocación de pequeños letreros en las áreas de trabajo con frases alusivas al concurso e incentivando a los funcionarios a conocer sobre el direccionamiento estratégico. Del 25 al 27 de Febrero y del 2 al 6 de marzo. Los letreros tenían frases como las siguientes:

- ¿Quiénes SOMOS y Para Donde VAMOS?, En semillas te preguntamos
- ¿Cuáles son los PRINCIPIOS que has sembrado?,
- ¿Cuáles son los VALORES que has sembrado?,
- ¿Eres una persona con PRINCIPIOS?
- ¡Si tienes VALORES, compártelos!
- El FUTURO esta en tus MANOS
- Team FOSCAL
- ¿Voy para allá, tu para dónde vas?
- Humanidad 2 = Respeto
- Todos montados en el mismo bus.

A su vez, se hizo divulgación del concurso mediante la publicación de una invitación en la página de intranet, Mundo FOSCAL.

Para cerrar la Campaña de Expectativa se Entregaron unos tacos de papel con la misión, visión, principios y valores impresos; a cada trabajador, para que lo colocara en su puesto de trabajo. Del 2 al 6 de Marzo.

Adicionalmente se grabó un video, con el apoyo del Departamento de Comunicaciones de la FOSCAL, donde el Grupo Primario de Dirección, expuso los Parámetros de Direccionamiento. Este video fue emitido en el evento de Semillas 20/20, como parte de las actividades de la jornada.

Una vez finalizada la campaña de expectativa se dio paso al tercer momento con la actividad del concurso, el 7 de Marzo de 2009, a las 7 a.m. en el Auditorio de la UNAB, Facultad de Medicina, Urbanización el Bosque.

El auditorio fue decorado con unos pendones en los cuales se encontraba plasmada la misión Institucional, los principios y valores y la visión institucional.

Y finalmente se realizó el Concurso de Conocimientos. “Quienes Somos, Para donde Vamos” La dinámica del concurso fue la siguiente:

Se pidió la participación voluntaria de los asistentes quienes pasaron al frente y se colocaron detrás de un modulo que tenía un dispositivo, el cual al ser oprimido, activaba un bombillo cuya finalidad era la de indicar quien tenía el derecho de contestar a las preguntas que se formularan. De esta manera se hacían 5 preguntas por cada 4 participantes y el que respondía dos de estas era el ganador de la ronda en juego y pasaba a ser finalista. Así sucesivamente se convocaron la participación de otro grupo de cuatro personas, hasta completar 4 grupos para un total de 4 semifinalistas los cuales disputaron en una última ronda, el primer puesto del concurso.

Para el primer puesto se entregó un Gran premio de \$500.000 mil pesos y para los otros 3 finalistas un premio de consolación de \$200.000 mil pesos a cada uno.

Evidentemente las preguntas del concurso estaban relacionadas con el tema del Direccionamiento Estratégico Institucional.

Para esta actividad se destinó un total de \$3.300.000 mil pesos.

10. Artículo: “Avances de Acreditación”, para la Revista Visión FOSCAL: Se Redactó un artículo par socializar los Avances de Acreditación de los meses de Diciembre a Marzo, mediante la Revista Institucional, Visión FOSCAL.

La actividad del **Artículo: “Avances de Acreditación”, para la Revista Visión FOSCAL**, permitió socializar mediante otro espacio de comunicación, el desarrollo del proceso de acreditación a los usuarios internos y externos de la institución.

La Revista Visión FOSCAL es un medio de comunicación institucional que permite realizar un trabajo periodístico, con una periodicidad trimestral, en la cual se dan a conocer todas

las novedades, actividades, proyectos e información adicional, del interés del personal FOSCAL y los usuarios.

Para dar continuidad al proceso de divulgación de la Acreditación y dar cumplimiento a las actividades contempladas en el Plan de Comunicaciones, se realizará este artículo cuya finalidad, será presentar ante los funcionarios y usuarios de la institución, un resumen de los últimos avances que ha tenido el proceso de manera más puntual.

11. Propuesta para la Estrategia de Preparación para la Visita.

1. Título

Estrategia para la Preparación para la Visita de Acreditación

2. Planteamiento de la Idea

Planear una serie de actividades utilizando los diferentes medios de comunicaciones existentes en la FOSCAL, que permitan preparar al personal y a los usuarios, para recibir la visita del ente evaluadora de la Acreditación - ICONTEC.

3. Objetivo de la propuesta

Generar una estrategia de comunicación que permita preparar al personal de la FOSCAL y a los usuarios, para recibir la visita del ente evaluadora de la Acreditación - ICONTEC.

4. Justificación

Según la Guía Práctica de Preparación para la Acreditación en Salud (2007), es requisito, generar un Plan de Comunicación para divulgar tanto a funcionarios y clientes, como a la entidad de acreditación y los evaluadores, el proceso que se está llevando a cabo en la institución y los avances del mismo de tal manera que todas las personas involucradas tengan pleno conocimiento y puedan hacerse partícipes. Adicionalmente, el Plan debe utilizar herramientas actuales disponibles para comunicarse con el personal, como carteleras internas, publicaciones, correos electrónicos y permitir la creación de nuevas herramientas.

Teniendo en cuenta lo anterior, y que dentro del Plan de Comunicaciones para la Acreditación de la FOSCAL, se contempló la planeación de una estrategia de

comunicación para la visita del ente evaluador, es que surge la iniciativa de realizar una serie de actividades para preparar al personal interno y externo para recibir dicha visita.

5. Público Objetivo

Por los objetivos que persigue esta actividad, el público objetivo de la misma, son los funcionarios y los usuarios de la Fundación Oftalmológica, Clínica Carlos Ardila Lülle, FOSCAL.

6. Metodología

Para la ejecución de esta actividad se propuso realizar dos procesos que son: 1. LA PREPARACIÓN DEL PERSONAL FOSCAL Y 2. LA PREPARACIÓN DE LOS USUARIOS Y SUS FAMILIAS.

1. PARA LA PREPARACIÓN DEL PERSONAL FOSCAL Y PERSONAL DE OUTSOURCING SE PROPUSO:

- a. Realización de una Cartilla sobre Acreditación
- b. Intranet – Mundo FOSCAL.
- c. Video “Socialización de la Metodología de Evaluación Final”.
- d. Concurso de Conocimientos sobre Acreditación en Semillas 20/20.
- e. Evaluación de Conocimientos al personal FOSCAL.
- f. Simulacro de evaluación.

a. Realización de una Cartilla sobre Acreditación

Actividad:

- Se sugirió realizar una cartilla cuyo contenido fuese un resumen de los temas que todo el personal de la FOSCAL debe conocer para el momento de la visita de Acreditación y entregarla a cada jefe de área para que fuera socializada al equipo de trabajo.

Objetivo:

- Dar a conocer al personal la información necesaria para el momento de la visita de evaluación final.

b. Intranet – Mundo FOSCAL

Actividad:

- Se sugirió publicar la cartilla en la página de intranet – Mundo FOSCAL para aquellas personas que quisieran estudiarla y mirarla con mayor detenimiento.

Objetivo:

- Facilitar un medio de consulta permanente para que el personal pueda tener acceso y puedan estudiar de manera autónoma.

c. Video “Socialización de la Metodología de Evaluación Final”

Actividad:

- Se sugirió realizar un video para ser emitido en el evento de Semillas 20/20, mediante el cual se mostrara brevemente cómo sería el proceso de evaluación final del proceso de Acreditación cuando los evaluadores del ICONTEC se encontraran en las instalaciones de la FOSCAL.

Objetivo:

- Dar a conocer a todo el personal FOSCAL la metodología de evaluación final por parte del ICONTEC.

d. Concurso de Conocimientos sobre Acreditación en Semillas 20/20

Actividad:

- Se sugirió realizar un concurso en Semillas 20/20, utilizando la misma estrategia que se utilizó para el concurso sobre los parámetros de direccionamiento, pero esta vez enfocado al proceso de preparación para la visita, donde las preguntas a

realizar, estarían relacionadas con la información contenida en la cartilla de Acreditación.

Objetivo:

- Motivar al personal a estudiar y a prepararse de manera autónoma para la visita de evaluación.

e. Evaluación de Conocimientos al personal FOSCAL

Actividad:

- Se sugirió realizar una evaluación de conocimientos a todo el personal utilizando la metodología de preguntas de selección múltiple con única respuesta.

Objetivo:

- Medir el nivel de conocimientos sobre Acreditación en que se encuentra el personal FOSCAL para recibir la visita de evaluación final.

f. Simulacro de evaluación

Actividad:

- Finalmente se sugirió realizar un simulacro de evaluación en la FOSCAL, durante una semana, para entrenar al personal y verificar que todas las áreas se encuentren preparadas para la visita final. Para esta actividad se sugirió realizará un cronograma de visita o agenda donde se planeen cada uno de los recorridos y las entrevistas por las áreas asistenciales, así como por cada uno de los estándares.

Objetivo:

- Evaluar los conocimientos y las condiciones finales en que se encuentra el personal y las áreas para recibir la visita.

Temas para socializar en la cartilla de Acreditación:

1. ACREDITACIÓN GENERALIDADES.
2. ESTÁNDAR DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA.
 - Parámetros de Direccionamiento.
 - Mapa de Procesos.
3. ESTÁNDAR ASISTENCIAL.
 - Derechos y Deberes.
 - Guías de Práctica Clínica. Niveles de Adherencia.
 - Programa de Seguridad del Usuario.
 - Consentimiento Informado.
 - Evaluación Historia Clínica.
 - Plan de Egreso
4. ESTÁNDAR GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS.
 - Relación Staff – FOSCAL.
 - Programa de Salud Ocupacional.
5. ESTÁNDAR GERENCIA DEL AMBIENTE FISICO.
 - Plan de Emergencias y Desastres Interno y Externo.
 - Plan para la Gestión de Residuos Hospitalarios.
 - Normas para la Prevención y Control de Infecciones.
6. ESTÁNDAR DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN.
 - Historia Clínica y Registros Clínicos Según Resolución 1995/99.
7. ESTÁNDAR DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍA.
8. ESTÁNDAR SEDES AMBULATORIAS INTEGRADAS EN RED.

Cabe resaltar que de esta propuesta se alcanzó a desarrollar la actividad del video “Socialización de la Metodología de Evaluación Final”. (Ver anexo 7).

2. PARA LA PREPARACIÓN DE LOS USUARIOS Y SUS FAMILIAS SE PROPUSO:

- Se sugirió realizar un Folleto con los temas que deben ser conocidos por los usuarios.
- Posteriormente se sugirió capacitar al personal de Atención al Usuario que son las personas encargadas de visitar diariamente a los usuarios, para fueran ellos quienes socialicen, la información contenida en el folleto con los usuarios.
- Finalmente se propuso realizar un simulacro de entrevista aplicada a los usuarios con las preguntas que posiblemente podían hacer los evaluadores de Acreditación.

- **Temas:**

- Derechos y Deberes de los Usuarios.
- Ruta de acceso, prestación y egreso.
- Generalidades de Acreditación.
- Tips para los Usuarios

6. CONCLUSIONES

Finalizado este proceso de pasantía queda la satisfacción de haber desarrollado en su totalidad el proyecto propuesto, cumpliendo con todos los objetivos planteados.

En cuanto a la experiencia personal y profesional, se podría decir que fue muy satisfactoria y enriquecedora. Realizar en la FOSCAL el proceso de Pasantía permitió no sólo poner en práctica gran parte de los conceptos adquiridos durante la carrera profesional, sino también, adquirir nuevos conocimientos relacionados con los procesos de calidad y certificación, que actualmente son tan importantes y necesarios en las empresas.

Cabe resaltar que esta experiencia fue muy enriquecedora y positiva debido a que la FOSCAL es una organización que cuenta actualmente con gran cantidad de medios de comunicación dentro de su plan de comunicaciones interno y externo, situación que facilitó el desarrollo del proceso de pasantía, la ejecución del proyecto propuesto y el aprendizaje de nuevos conceptos.

En términos de comunicación organizacional, un aspecto que cabe resaltar y que facilitó de igual manera la consecución de este trabajo de pasantía, fue el hecho de que la FOSCAL es una organización que tiene una política muy bien definida sobre la importancia de las comunicaciones tanto internas como externas para motivar y capacitar constantemente al personal en todos los programas que la clínica contempla.

Este ejercicio también me permitió valorar y afianzar la importancia y pertinencia que tiene la disciplina de la Comunicación Social en las organizaciones, la cual les permite tener canales efectivos de comunicación para conocer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, así como también, socializar las políticas y programas institucionales de tal manera que todos los miembros que conforman la entidad, compartan una misma filosofía.

7. RECOMENDACIONES

- A manera de recomendaciones para el área de trabajo en la cual se desempeñó el cargo, se sugiere delegar funciones y realizar reuniones de trabajo más periódicamente con el equipo, con el fin de agilizar el desarrollo de las actividades y tener mayor claridad en los procesos que se están realizando debido a que en algunas ocasiones se debía de tomar más tiempo del establecido en los planes de trabajo para realizar modificaciones a las propuestas debido a que se realizaban tareas que se creían finalizadas y cuando algún otro miembro del grupo las observaba, hacía nuevas sugerencias que implicaban nuevos cambios..
- Se sugiere al equipo de la Unidad de Gestión de Calidad contemplar la posibilidad de manejar un lenguaje menos técnico y utilizar documentos menos extensos a la hora de hacer capacitaciones relacionadas con los temas de Acreditación, debido a que en algunas ocasiones conviene ser más precisos para lograr mayor claridad en los mensajes que se emiten.
- El departamento de comunicaciones de la FOSCAL es un área muy importante la cual está dirigida actualmente por tres personas quienes se encargan de manejar las comunicaciones internas y externas de la Clínica. Se sugiere a la FOSCAL ampliar el departamento de Comunicaciones debido a que las demandas de trabajo en comunicaciones internas es muy elevado y el personal resulta insuficiente para realizar las tareas que se requieren a diario.

8. BIBLIOGRAFÍA

- & CAMACHO MONTOYA, Manuel. "Dirija Su Hospital". Colombia: Editorial Alfomega S.A. 2001.
- & CUATRECASAS, Luis. "Gestión Integral de la Calidad. Implantación, Control y Certificación". Barcelona: Editorial Ediciones Gestión 2000, 2001.
- & Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC. "Guía Básica para la acreditación en Salud". Bogotá: Impreso por Legis S.A. 2005.
- & PASSOS NOGUEIRA, Roberto. "Perspectiva de la Gestión de Calidad Total en los Servicios de Salud". Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud. 1997.
- & RESTREPO, Francisco Raúl. "Guía Básica para la Acreditación en Salud". Bogotá: Editorial Imprenta Nacional de Colombia, 2007.
- & <http://www.foscal.com.co/>. Consulta realizada el 24 de Julio de 2008, 8:20 a.m.
- & http://semillas/intranet_foscal.htm pilar 2007. Consulta realizada el 25 de Julio de 2008, 8:40 a.m.
- & www.acreditaciónensalud.org.co. Consulta realizada el 27 de Julio de 2008, 10:30 a.m.
- & http://0301.netclime.net/1_5/13f/364/3ca/LA%20IMPORTANCIA%20DEL%20PLAN%20DE%20COMUNICACI%203N.pdf. "La importancia de crear un Plan de Comunicación". Consulta realizada el 5 de Agosto de 2008.
- & <http://www.estoesmarketing.com/Manuales/Como%20realizar%20un%20Plan.pdf>. Consulta realizada el 4 de agosto de 2008, 9:30 a.m.

- & http://www.sappiens.com/castellano/articulos.nsf/Recursos_Humanos/La_comunicaci%C3%B3n_en_las_empresas_como_funci%C3%B3n_estrat%C3%A9gica/205ECBBECDF1CEFC41256A200040F493!opendocument. La Comunicación en las Empresas como Función Estratégica. Consulta realizada el 15 de Febrero de 2009, 1:18 p.m.
- & <http://www.tendencias21.net/marketing/index.php?action=article&numero=31>. Consulta realizada el 5 de Agosto de 2008, 9:10 a.m.

9. ANEXOS

Documentos que harán parte de los anexos

Tabla 1: Cronograma Proyecto de Pasantía.

Tabla 2: Presupuesto del Proyecto de Pasantía.

Tabla 3: Reporte de Actividades Semanales.

Tabla 4: Plan de Comunicaciones SUA.

Imagen 1: Organigrama Institucional.

Imagen 2: Organigrama Unidad de Gestión de la Calidad.

Imagen 3: Logo institucional de la FOSCAL.

Imagen 4: Logo Institucional de la Unidad de Gestión de la Calidad.

Imagen 5: Logo Institucional de Acreditación.

Anexo 1: Frases Célebres de Calidad Para la Intranet.

Imagen 6: Cartelera Unidad de gestión de Calidad.

Anexo 2: Boletín Informativo para el Programa Visión FOSCAL.

Anexo 3: Actualización del link Sistema Gestión de Calidad de la intranet Mundo FOSCAL.

Anexo 4: Correo enviado a todas las dependencias para la divulgación de la actualización del Link de Acreditación de la intranet.

Anexo 5: Solicitud de Informe sobre segunda autoevaluación, a los líderes de cada estándar.

Imagen 7: Boletín de avance del mes de Febrero.

Anexo 6: Evento Semillas 20/20 Marzo del 2009.

Imagen 8: Informe de avance Revista Visión FOSCAL.

Anexo 7: Guión Video Socialización de la Metodología de Preparación para la Visita.

Video 1: Video Generalidades de Acreditación en DVD.

Video 2: Programa Visión FOSCAL de Acreditación en DVD del mes de Diciembre.

Video 3: Video Direccionamiento Estratégico FOSCAL en DVD del Evento Semillas 20/20.

Video 4: Video Socialización Metodología de Preparación para la Visita.

Tabla 1: Cronograma Proyecto de Pasantía

FUNDACIÓN OFTALMOLÓGICA DE SANTANDER, CLÍNICA CARLOS ARDILA LÜLLE - FOSCAL																											
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD																											
TÍTULO: APOYO A LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIONES PARA LA ACREDITACIÓN EN SALUD (SUA), EN LA FOSCAL.																											
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																											
OBJETIVO GENERAL: Realizar el Despliegue del Sistema Unico de Acreditación a los Clientes Internos (Trabajadores, Terceros) y a los Clientes Externos (Usuarios, Familiares y Comunidad).																											
OBJETIVO	ACTIVIDADES	PLANEACIÓN	Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				
Socializar el Video de las Generalidades de Acreditación, los Avances del Proceso y del Plan de Comunicaciones con la actividad de la Semana de la Calidad a los clientes internos y externos de la institución.	PROGRAMA VISIÓN FOSCAL	REDACCIÓN DEL BOLETÍN INFORMATIVO PARA EL PROGRAMA VISIÓN FOSCAL	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	
Reconocimiento de las necesidades del área de trabajo y la empresa y Asignación de funciones	REUNIÓN CON MI JEFE DIRECTA, LA INGENIERA CLAUDIA RAMIREZ MORA	TOAMR ATENTA NOTA DE LAS NECESIDADES QUE TIENE LA UGC Y LA FOSCAL.																									
Actualizar la información de las carteleras de la Unidad de Gestión de la Calidad.	ACTUALIZACIÓN DE LAS CARTELERAS DE LA UGC	REALIZAR PLAN DE TRABAJO																									
		RECOLECTAR INFORMACIÓN																									
		DISEÑAR CARTELERAS																									
		IMPRIMIR CALELERAS																									
		PUBLICAR CARTELERAS																									
Socializar con los funcionarios de la FOSCAL, mediante la intranet, la información de las actividades realizadas en la primera etapa del proceso del plan de comunicaciones (Generalidades).	ACTUALIZACIÓN DEL LINK SISTEMA GENSTIÓN DE LA CALIDAD	SELECCIÓN Y RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN A UTILIZAR																									
		DISEÑO DE LA PÁGINA																									
		SOCIALIZACIÓN CON EL INGENIERO DE SISTEMAS																									
		SOCIALIZACIÓN EL DISEÑO CON EL EQUIPO DE TRABAJO DE LA UGC.																									
		MONTAJE Y PUBLICACIÓN																									
Dar a conocer la actualización de la intranet, en el tema de acreditación.	DIVULGACIÓN DE LA PÁGINA DE INTRANET	REALIZAR LA CONVOCATORIA DE DIVULGACIÓN																									
		REALIZAR LAS DIVULGACIONES																									
Revisión de los resultados arrojados por la autoevaluación realizada en el mes de diciembre y los planes de acción a ejecutar.	SOLICITUD DE INFORME A LÍDERES DE CADA ESTANDAR	REALIZAR SOLICITUD ESCRITA																									
		ENTREGAR SOLICITUD A CADA LÍDER																									
Realizar un informe detallado que permita dar conocer los resultados de la autoevaluación de la Acreditación del mes de diciembre.	BOLETÍN DE AVANCE	EDITAR INFORMACIÓN																									
		REALIZAR BOLETÍN																									
		MANDAR IMPRIMIR																									
		HACER ENTREGA																									
Socializar con los funcionarios FOSCAL, la Misión, la Visión y los Principios y Valores institucionales, que hacen parte del estándar de Direccionamiento de la	ACREDITACIÓN EN SEMILLAS 20/20	PLANEACIÓN DE LA ACTIVIDAD																									
		EJECUCIÓN ACTIVIDAD																									
Dar a conocer los planes de acción y avances del proceso de acreditación en los meses de diciembre a marzo.	INFORME DE AVANCE REVISTA VISIÓN FOSCAL	REDACTAR BOLETÍN																									
Realizará la planeación o la propuesta para la tercera fase del plan de comunicaciones que corresponde a la estrategia para la preparación de todo el personal foscal para recibir la visita del ente acreditador (Noticiero)	PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA PREPARACIÓN PARA LA VISITA	DISEÑAR LA PROPUESTA																									
Sustentar trabajo realizado	ENTREGA INFORME FINAL	INFORME FINAL																									
LAS CASILLAS DE COLOR LILA INDICAN LAS FECHAS DE ENTREGA DE LOS INEORMES DEL PROYECTO																											

LAS CASILLAS DE COLOR LILA INDICAN LAS FECHAS DE ENTREGA DE LOS INFORMES DEL PROYECTO

Tabla 2: Presupuesto del Proyecto de Pasantía

Materiales	Unidades	Costo Unidad	Costo Total
Resma de Papel	2	\$20.000	\$40.000
CD	5	\$1000	\$5.000
Papelería Evento Semillas 20/20	_____	_____	\$2.200.000
Premios Evento semillas 20/20	4	_____	\$1.100.000
Boletines	500	\$3.000	\$1.500.000
Preparación para la visita	_____	_____	\$5.000.000
HONORARIOS		\$516.000	\$3.096.000
		COSTO TOTAL DEL PROYECTO	\$12.941.000

Tabla 3: Reporte de Actividades Semanales

Nombre del Pasante: Silvia Johanna Cardozo Prada.

Nombre del Supervisor Académico: Jaime Pallares.

Nombre de la Empresa: Fundación Oftalmológica, Clínica Carlos Ardila Lülle FOSCAL.

Nombre del Jefe en la Empresa: Carlos Paredes.

Objetivos específicos	Actividades y tareas	Indicadores de logro	Fecha
Semana 1 Socializar a los clientes internos y externos de la Institución, los últimos avances en materia de acreditación y las actividades que se han realizado puntualmente en este proceso.	Programa de Acreditación en Visión Foscál: Redactar Boletín Informativo sobre avances de Acreditación para el Programa de Televisión Visión FOSCAL	Dar a conocer El Video de Generalidades de Acreditación, una Nota sobre Avances del Proceso y el Plan de Comunicaciones con la actividad de La Semana de la Calidad, mediante el programa de televisión institucional Visión FOSCAL.	Del 1 al 5 de Diciembre de 2008.
Semana 2 Reconocimiento de las necesidades del área de trabajo y la empresa y Asignación de funciones	Documento Propuesta Pasantía: - Reunión con mi jefe directa, la Ingeniera Claudia Helena Ramírez Mora - Tomar atenta nota de las necesidades en materia de comunicación que tiene la Unidad de Calidad y la FOSCAL.	Conocer las necesidades apremiantes del área de trabajo y de la institución, de tal manera que me permitan generar un plan de trabajo acorde a esas necesidades.	Del 9 al 12 de Diciembre de 2008
Semana 3 Organizar el plan de trabajo.	Documento Propuesta Pasantía: Realizar el plan de trabajo.	Redactar, organizar y elaborar el plan de trabajo de acuerdo a las necesidades identificadas en la semana de reconocimiento, para generar el Documento Propuesta de Pasantía para la Universidad.	Del 15 al 19 de Diciembre de 2008.
Semana 4 Creación de la cartelera informativa de la Unidad de Gestión de la Calidad.	Cartelera UGC: - Creación de las carteleras de la Unidad de Gestión de la Calidad. Recolectar la información referente a los cumpleaños del personal que integra el equipo de trabajo de la UGC, así como también las profesiones de cada integrante, la política y los objetivos de calidad. - Diseñar carteleras. - Imprimir carteleras. - Publicar carteleras.	Identificar las necesidades de información y comunicación que fortalezcan la integración y el buen clima laboral del equipo de trabajo de la unidad de gestión de la calidad.	El 22, 23, 24 y 26 de Diciembre de 2008.

Semana 5 Creación de la cartelera informativa de la Unidad de Gestión de la Calidad.	Cartelera UGC: • Creación de las carteleras de la Unidad de Gestión de la Calidad. • Recolectar la información referente a los cumpleaños del personal que integra el equipo de trabajo de la UGC, así como también las profesiones de cada integrante, la política y los objetivos de calidad para realizar la cartelera de los días especiales y los parámetros de direccionamiento institucional. • Diseñar carteleras. • Imprimir carteleras. • Publicar carteleras.	Identificar las necesidades de información y comunicación que fortalezcan la integración y el buen clima laboral del equipo de trabajo de la unidad de gestión de la calidad.	El 29, 30 y 31 de Diciembre de 2008 y el 2 de Enero de 2009.
Semana 6 Socializar con los funcionarios de la FOSCAL, mediante la intranet, la información de las actividades realizadas en la primera etapa del proceso del Plan de Comunicaciones (Generalidades).	Actualización Intranet: • Seleccionar y recolectar la información necesaria. • Realizar el diseño de la página. • Socializar el diseño con el equipo de trabajo de la UGC. • socialización con el ingeniero de sistemas • Montar y publicar la página.	Subir a la página de mundo FOSCAL, la información de las actividades realizadas en la primera etapa del Plan de Comunicaciones (Generalidades).	Del 5 al 9 de Enero de 2009.
Semana 7 Socializar con los funcionarios de la FOSCAL, mediante la intranet, la información de las actividades realizadas en la primera etapa del proceso del Plan de Comunicaciones (Generalidades).	Actualización Intranet: • Seleccionar y recolectar la información necesaria. • Realizar el diseño de la página. • Socializar el diseño con el equipo de trabajo de la UGC. • socialización con el ingeniero de sistemas. • Montar y publicar la página.	Subir a la página de mundo FOSCAL, la información de las actividades realizadas en la primera etapa del Plan de Comunicaciones (Generalidades).	Del 13 al 16 de Enero de 2009
Semana 8 Apoyar la logística del Tercer Curso Básico y Clínico de Actualización en Oftalmología FOSCAL.	Curso de oftalmología: • Ser la maestra de ceremonia del curso. • Controlar los tiempos de las charla de cada conferencista. • Realizar las presentaciones de cada conferenciaste. • Dar los anuncios que sean pertinentes. • Entregar los punteros a los conferencistas. Estar pendiente de controlar las buenas condiciones del auditorio como el agua de los conferencistas, el nivel del aire acondicionado, el aseo, etc; para el buen desarrollo de las conferencias.	Aplicar las destrezas del Comunicador Social para apoyar la logística del Tercer Curso Básico y Clínico de Actualización en Oftalmología FOSCAL.	Del 19 al 23 de Enero de 2009

Semana 9 Apoyar la logística del Tercer Curso Básico y Clínico de Actualización en Oftalmología FOSCAL.	Curso de oftalmología: • Ser la maestra de ceremonia del curso. • Controlar los tiempos de las charlas de cada conferencista. • Realizar las presentaciones de cada conferencista. • Dar los anuncios que sean pertinentes. • Entregar los punteros a los conferencistas. • Controlar las buenas condiciones del auditorio como el agua de los conferencistas, el nivel del aire acondicionado, el aseo, etc; para el buen desarrollo de las conferencias.	Aplicar las destrezas del Comunicador Social para apoyar la logística del Tercer Curso Básico y Clínico de Actualización en Oftalmología FOSCAL.	Del 29 al 30 de Enero de 2009
Semana 10 Dar a conocer e invitar a los funcionarios Foscal a visitar las actualizaciones de Mundo FOSCAL	Socialización de Actualización – Intranet: • Diseñar y redactar la convocatoria de divulgación. • Realizar las divulgaciones.	Realizará una Invitación por la intranet y se convocará a los Jefes y Coordinadores de cada área de trabajo a una reunión para socializar personalmente con ellos la actualización de la página y se los solicitará que hagan la divulgación con cada uno de sus equipos de trabajo.	Del 2 al 6 de Febrero de 2009.
Semana 11 Reportar los avances del proceso de pasantía en el Primer Informe.	Primer Informe de Avance para la Universidad: • Redactar el Primer Informe de Pasantía. • Socializar el Primer Informe con el Supervisor Académico de la pasantía, el docente Jaime Pallares.	Socializar a la universidad, todas las actividades realizadas en la primera etapa del proceso de la pasantía.	Del 9 al 13 de Febrero de 2009.
Semana 12 Revisión de los resultados arrojados por la autoevaluación realizada en el mes de diciembre y los planes de acción a ejecutar.	Solicitud de Informe de Avance sobre Autoevaluación de acreditación: • Realizar la solicitud escrita. • Entregar la solicitud.	Entrega de solicitud de informe por cada uno de los líderes de cada estándar de la Acreditación.	Del 16 al 20 de Febrero de 2009.
Semana 13 Realizar un boletín que permita dar conocer los resultados de la autoevaluación de la Acreditación del mes de diciembre.	Boletín de Avance de Acreditación: • Editar información. • Diseñar y Realizar Boletín. • Mandar a imprimir. • Hacer entrega.	Socializar mediante un Boletín los resultados de la autoevaluación del mes de diciembre, de acuerdo a los informes que entreguen los líderes de cada Estándar.	Del 23 al 27 de Febrero de 2009.

Semana 14 Realizar un boletín que permita dar conocer los resultados de la autoevaluación de la Acreditación del mes de diciembre.	Boletín de Avance de Acreditación: • Editar información • Diseñar y Realizar Boletín • Mandar a imprimir Hacer entrega. • Hacer entrega.	Socializar mediante un Boletín los resultados de la autoevaluación del mes de diciembre, de acuerdo a los informes que entreguen los líderes de cada Estándar.	Del 2 al 6 de Marzo de 2009.
Semana 15 Socializar con los funcionarios FOSCAL, la Misión, la Visión y los Principios y Valores institucionales, que hacen parte del estándar de Direccionamiento de la Acreditación.	Acreditación en Semillas 20/20: • Definir actividad. • Planear actividad. • Realizar la decoración. • Ejecutar actividad.	Recordar a los funcionarios FOSCAL, la Misión, la Visión y los Principios y Valores institucionales, que hacen parte del estándar de Direccionamiento de la Acreditación.	Del 9 al 13 de Marzo de 2009.
Semana 16 Socializar con los funcionarios FOSCAL, la Misión, la Visión y los Principios y Valores institucionales, que hacen parte del estándar de Direccionamiento de la Acreditación.	Acreditación en Semillas 20/20: • Definir actividad. • Planear actividad. • Realizar la decoración. • Ejecutar actividad.	Recordar a los funcionarios FOSCAL, la Misión, la Visión y los Principios y Valores institucionales, que hacen parte del estándar de Direccionamiento de la Acreditación.	Del 16 al 20 de Marzo de 2009.
Semana 17 Socializar con los funcionarios FOSCAL, la Misión, la Visión y los Principios y Valores institucionales, que hacen parte del estándar de Direccionamiento de la Acreditación.	Acreditación en Semillas 20/20: • Definir actividad. • Planear actividad. • Realizar la decoración. • Ejecutar actividad.	Recordar a los funcionarios FOSCAL, la Misión, la Visión y los Principios y Valores institucionales, que hacen parte del estándar de Direccionamiento de la Acreditación.	Del 24 al 27 de Marzo de 2009.
Semana 18 Dar a conocer los avances del proceso de acreditación en los meses de Diciembre a Marzo.	Informe Acreditación en Revista Visión Foscal: • Redactar Boletín Informativo sobre avances de Acreditación para la Revista Visión FOSCAL.	Socializar con los clientes internos y externos de la FOSCAL los avances del proceso de acreditación en los meses de Diciembre a Marzo.	El 30 y 31 de Marzo y el 1, 2 y 3 de Abril de 2009.

Semana 19 Dar a conocer los avances del proceso de acreditación en los meses de Diciembre a Marzo.	Informe Acreditación en Revista Visión Foscál: Redactar Boletín Informativo sobre avances de Acreditación para Revista Visión FOSCÁL.	Socializar con los clientes internos y externos de la FOSCÁL los avances del proceso de acreditación en los meses de Diciembre a Marzo.	Del 6 al 8 de Abril de 2009.
Semana 20 Reportar los avances del proceso de pasantía en el Segundo Informe.	Segundo Informe de avance para la Universidad: Redactar Segundo Informe de Pasantía. Socializar el Segundo Informe con el Supervisor Académico de la pasantía, el docente Jaime Pallares.	Socializar a la universidad, todas las actividades realizadas en la segunda etapa del proceso de la pasantía.	Del 13 al 17 de Abril de 2009.
Semana 21 Realizará la planeación o la propuesta para la tercera fase del plan de comunicaciones que corresponde a la estrategia para la preparación de todo el personal foscál para recibir la visita del ente acreditador.	Redactar el Documento	Socializar con los clientes internos de la Institución lo que sería la visita del ente acreditador, mediante la creación de un noticiero dramatizado, con la ayuda del departamento de Comunicaciones de la FOSCÁL.	Del 20 al 24 de Abril de 2009.
Semana 22 Realizará la planeación o para la tercera fase del plan de comunicaciones que corresponde a la estrategia para la preparación de todo el personal FOSCÁL para recibir la visita del ente acreditador.	Redactar el Documento	Socializar con los clientes internos de la Institución lo que sería la visita del ente acreditador, mediante la creación de un noticiero dramatizado, con la ayuda del departamento de Comunicaciones de la Foscál.	Del 27 al 30 de Abril de 2009.
Semana 23 Realizará la planeación o la propuesta para la tercera fase del plan de comunicaciones que corresponde a la estrategia para la preparación de todo el personal foscál para recibir la visita del ente acreditador.	Redactar el Documento	Socializar con los clientes internos de la Institución lo que sería la visita del ente acreditador, mediante la creación de un noticiero dramatizado, con la ayuda del departamento de Comunicaciones de la FOSCÁL.	Del 4 al 8 de Mayo de 2009.

Semana 24 Realizará la planeación o la propuesta para la tercera fase del plan de comunicaciones que corresponde a la estrategia para la preparación de todo el personal foscil para recibir la visita del ente acreditador.	• Redactar el Documento	Socializar con los clientes internos de la Institución lo que sería la visita del ente acreditador, mediante la creación de un noticiero dramatizado, con la ayuda del departamento de Comunicaciones de la FOSCAL.	Del 11 al 15 de Mayo de 2009.
Semana 25 Reportar a la universidad mediante un Informe Final, el resumen de lo que fue el proceso de la pasantía.	• Redactar Informe Final de Pasantía. • Socializar el Informe con el Supervisor Académico de la pasantía, el docente Jaime Pallares.	Socializar a la universidad, todas las actividades realizadas en el proceso de la pasantía.	Del 18 al 22 de Mayo de 2009.
Semana 26 Reportar a la universidad mediante un Informe Final, el resumen de lo que fue el proceso de la pasantía.	• Redactar Informe Final de Pasantía. • Socializar el Informe con el Supervisor Académico de la pasantía, el docente Jaime Pallares.	Socializar a la universidad, todas las actividades realizadas en el proceso de la pasantía.	Del 26 al 29 de Mayo de 2009.

Tabla 4: Plan de Comunicaciones SUA

GENERAL		
¿QUE?	¿PARA QUE?	¿COMO?
Realizar el Despliegue del Sistema Único de Acreditaciones a los Clientes Internos (Trabajadores, Terceros) y a los Clientes Externos (Usuarios, Familiares y Comunidad). - Generalidades. - Divulgación de Avances de la Implementación del Proceso de Acreditación. - Preparación para la Visita.	1. Sensibilizar al personal sobre el Sistema Único de Acreditación y la Importancia de su implementación en la Institución. Promover el compromiso institucional hacia la implementación del proceso. 2. Dar a conocer los avances del sistema único de acreditación. 3. Preparar a los funcionarios para la visita por parte del ente evaluador.	1. Campañas de Divulgación – Capacitación Generalidades: - Capacitaciones (Programa de Capacitación Cultural Organizacional) - Semillas 20/20 - Semana de la Calidad - Video sobre Generalidades de Acreditación (Inducción). 2. Informes de Avances de la Implementación: boletines, revista, página de intranet y programa de Visión FOSCAL. 3. Preparación para la Acreditación: Ruta Crítica.
¿CUANDO?	¿DONDE?	¿CUANTO?
- Durante los Meses de Octubre, Noviembre y Diciembre. - Septiembre – Octubre de 2008. - Septiembre 20 en Semillas 20/20. - Del 27 al 31 de Octubre. - En Inducciones. - De enero a Junio del 2009. - Junio del 2009.	- Reuniones de Capacitación / Grupos Primarios. - Auditorio UNAB - Alrededores de la Torre Milton Salazar. - Auditorio Virgilio Galvis - boletines, revista, página de intranet, semillas 20/20 y programa de Visión FOSCAL. - Grupos Primarios.	- Presupuesto: \$10.000.000 - Presupuesto: \$3.000.000 - Presupuesto: \$5.000.000

Imagen 1: Organigrama Institucional

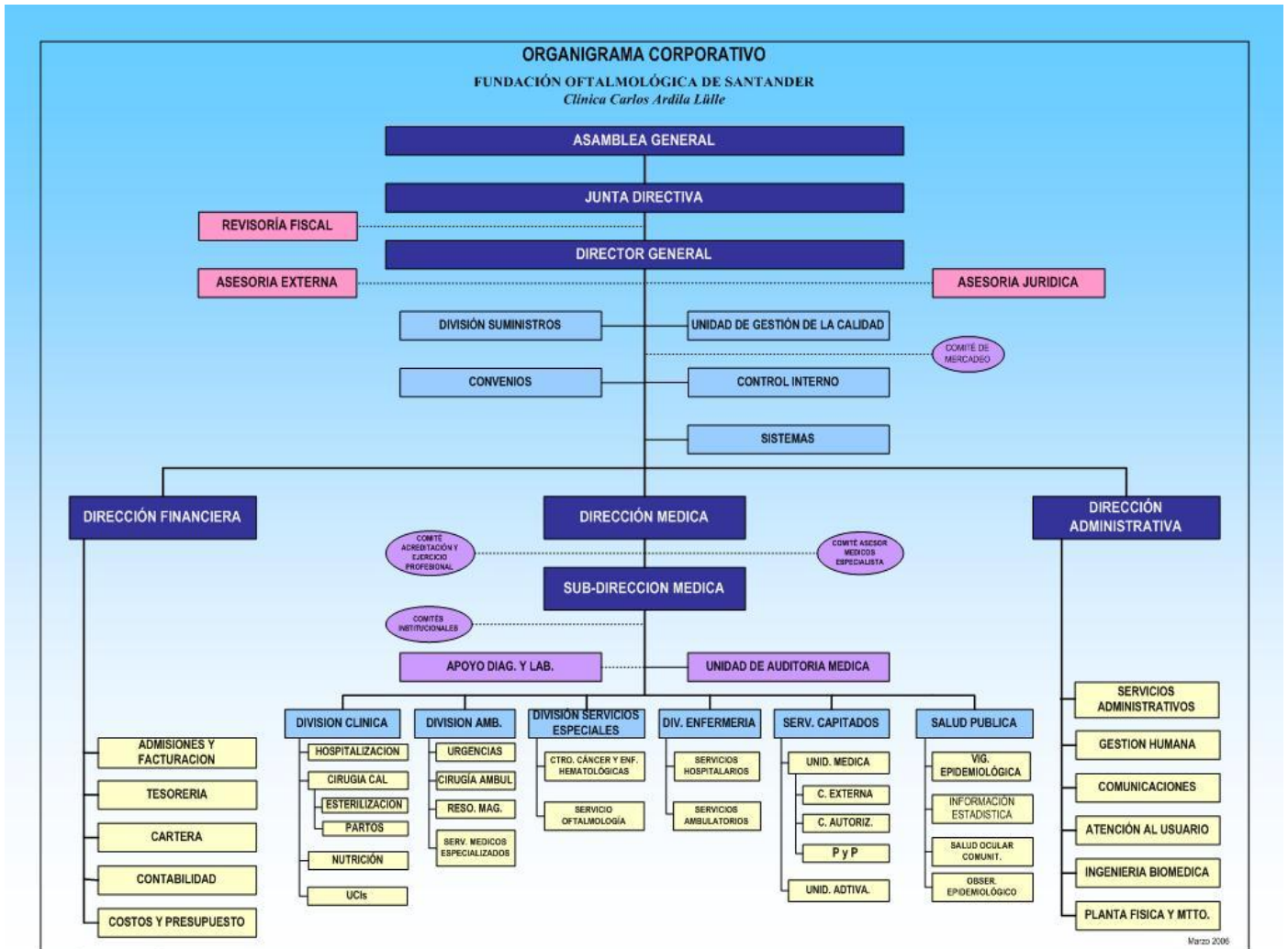


Imagen 2: Organigrama Unidad Gestión de Calidad

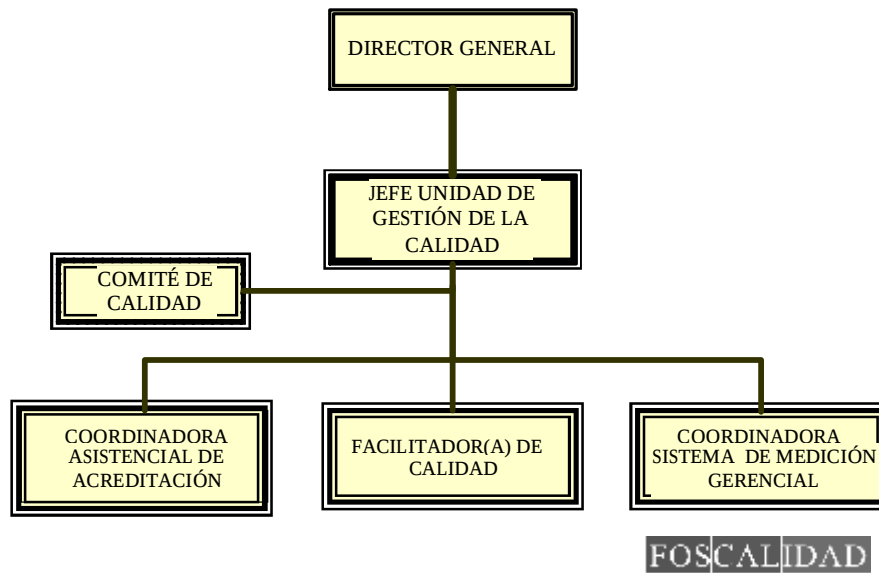


Imagen 3: Logo Institucional de la FOSCAL



Imagen 4: Logo Institucional de la Unidad de Gestión de la Calidad



Imagen 5: Logo Institucional de Acreditación



Anexo 1: Frases Célebres de Calidad Para la Intranet

Frases Célebres de Calidad para la Intranet – Mundo Foscal

1. Calidad:

“La CALIDA es la suma del esfuerzo diario de cada uno de los integrantes de esta gran familia. Los usuarios se lo merecen”.

“La calidad en las instituciones son el reflejo de las personas y de las relaciones existentes entre ellas. Los equipos y los edificios son solo herramientas”.

“La calidad se alcanza si todos trabajamos como un solo equipo en favor de nuestra principal razón de ser: EL USUARIO Y SU FAMILIA”.

- ***“En la carrera por la calidad no hay línea de meta”***

Kearns

- ***“La riqueza de un hombre no se encuentra en la cantidad de dinero que posee, sino en la calidad de su conocimiento y educación”.***

Javier Herrera

- ***“Sólo los necios se encuentran satisfechos y confiados con la calidad de su trabajo”.***

Mercedes Milá

- ***"La calidad de la vida de una persona está en directa proporción con su compromiso a la excelencia sin importar el campo de su misión."***
Vince Lombarda

2. Liderazgo:

- ***"El oído del líder tiene que vibrar con las voces de la gente."***
Woodrow Wilson
- ***"La gente no sigue a los líderes no comprometidos. El compromiso puede mostrarse en un amplio rango de aspectos que incluyen las horas de trabajo que decides emplear, cómo trabajas para mejorar tus capacidades, o qué es lo que haces por tus compañeros en materia de sacrificio personal."***
Stephen Gregg
- ***"El liderazgo es la capacidad y voluntad de conducir a hombres y mujeres hacia un propósito común y a un carácter que inspire confianza."***
Bernard Montgomery

3. Servicio:

- ***"El mejor servicio que podemos prestar a los afligidos no es quitarles la carga, sino infundirles la necesaria energía para sobrellevarla."***
Phillips Brooks
- ***"El que no sirve para servir, no sirve para vivir"***
Beata Madre Teresa de Calcuta
- ***"El servicio que más cuesta es el más bendecido"***
Alicia Beatriz Angélica Araujo
- ***"Servir, tanto al ejercer la autoridad como al obedecer, es reinar"***
Pedro Maus
- ***"Es evidente que todos los fines no son fines perfectos. Pero el bien supremo constituye, de alguna manera, un fin perfecto"***
Aristóteles
- ***"No perdáis una hora, porque no estáis seguros de un minuto"***
Benjamin Franklin
- ***"El éxito parece estar relacionado con la acción. Las personas de éxito son activas. Cometen errores pero no se rinden."***
Conrad Milton
- ***"Dar es el nivel más alto de vivir."***
John C. Maxwell

- ***"El deseo de seguridad se levanta contra cualquier empresa grande y noble."***

Tácito

- ***"El que ha hecho lo mejor para su propio tiempo, ha vivido para todos los tiempos."***

Johann von Schiller

- ***"¿Cómo puedes tener carisma? Preocúpate más en hacer que otros se sientan bien consigo mismo que hacerlos sentir bien contigo."***

Dan Reiland

- ***"Se sabe positivamente que se logran más y mejores resultados trabajando con otros que contra otros".***

Allan Fromme

- ***"La creencia que una persona sola puede hacer algo grande es un mito."***

John C. Maxwell

- ***"Nada es suficientemente bueno, pero el día que usted decida que no puede mejorar; alguien más en algún lugar lo hará por usted. Entonces usted estará por fuera del negocio."***

Eduard Deming

- ***"Saber y no actuar, es no saber".***

- ***"Las cosas no cambian, sólo cambia nuestra manera de verlas".***

Walt Witman

- ***"Hay quienes dan con alegría y esa alegría es su premio".***

Paulo Coelho

- ***"Cuando quieres realmente una cosa, todo el universo conspira para ayudarte a conseguirla".***

Paulo Coelho

- ***"Para el logro del triunfo siempre ha sido indispensable pasar por la senda de los sacrificios".***

Simón Bolívar

- ***"El talento gana juegos, pero el trabajo en equipo y la inteligencia gana campeonatos".***

Michael Jordan

- ***“Llegar juntos es el principio; mantenerse juntos es el progreso; trabajar juntos es el éxito”.***

Henry Ford

- ***“Si quieres cambiar el mundo, cámbiate a ti mismo”.***

Mahatma Gandhi

Bibliografía

- <http://www.sabidurias.com/tags/calidad/es/4809>
- <http://www.blogdefrases.com/frases/frases-de-autores/frases-de-benjamin-franklin>
- <http://frasescristianas.blogcindario.com/2006/03/00756-dar-es-el-nivel-mas-alto-de.html>



Imagen 6: Cartelera Unidad de Gestión de Calidad



Anexo 2: Boletín Informativo para el Programa Visión FOSCAL.



FUNDACIÓN OFTALMOLÓGICA DE SANTANDER
Clínica Carlos Ardila Lülle



FOSCAL

Noviembre 2 de 2008

BOLETÍN DE PRENSA

La FOSCAL, en proceso de Acreditación en salud

La FOSCAL, sigue trabajando para alcanzar la acreditación en salud, motivo por el cual, ha realizado una serie de actividades, para continuar con el plan de comunicaciones y socializar con los funcionarios y los usuarios este importante proceso, que es actualmente, uno de sus programas bandera.

La calidad en la prestación de servicios a los usuarios, ha sido siempre una de las políticas más fuertes en el direccionamiento estratégico de la Fundación Oftalmológica, Clínica Carlos Ardila Lülle FOSCAL y preocupados por fortalecer el Sistema Único de Garantía de la Calidad en Salud, ha decidido de manera voluntaria, implementar el Sistema Único de Acreditación en Salud que es un proceso de mejoramiento continuo de los procesos enfocados en el cliente y así dar continuidad al mejoramiento de la calidad en todas y cada uno de sus áreas y programas.

Como parte de este nuevo mecanismo se hace necesario que todos los funcionarios, y usuarios FOSCAL tengan conocimiento de las generalidades y los beneficios de la acreditación para que puedan hacerse partícipes de la misma. Es por esto, que ha diseñado una serie de estrategias tales como capacitaciones, logo, video, actividad de sensibilización, concurso, entre otras; que a la fecha, se han realizado con éxito.

El pasado 20 de septiembre, del presente año, en el evento de Semillas 20/20, una actividad que se realiza trimestralmente en la FOSCAL para motivar y exaltar la participación de los trabajadores a través de sugerencias que aportan soluciones efectivas en su trabajo y/o generan impacto institucional; la unidad de calidad aprovecho este espacio de encuentro al cual asistieron 469 trabajadores foscal, para desarrollar una de las actividades de divulgación del proceso de la acreditación.

En esta ocasión, cuyo principal objetivo, era sensibilizar a los funcionarios sobre las generalidades e importancia de la acreditación e incentivarlos a participar activamente en el desarrollo del mismo; se promovió la acreditación por medio de una pequeña bienvenida que dio apertura al evento. Para esto se decoró el auditorio donde se llevó a cabo la jornada con información referente al proceso de acreditación colocando en la

entrada un túnel realizado en cartón, con unos mensajes al interior, el cual tuvieron que atravesar cada uno de los asistentes a la jornada, para poder ingresar al auditorio. Una vez adentro se encontraron con unas personas vestidas de astronautas quienes les invitarán a entrar en una nueva dimensión, en la nueva dimensión de la acreditación. Cuando todo el personal había ingresado al auditorio, se presentó un video alusivo a la acreditación y finalmente, una persona de la Unidad de Calidad, hizo la reflexión alusiva a la actividad.

Posteriormente en la semana del 27 al 31 de octubre se realizó una segunda actividad de divulgación llamada “La Semana de la Calidad”. En esta semana, se exhibieron unos stands en el lobby de la torre cal de la institución, donde se expusieron las generalidades y los beneficios de la acreditación; se socializaron visualmente cada uno de los nueve estándares de la acreditación, los parámetros de direccionamiento estratégico, los mecanismos para prevenir infecciones, la preparación para casos de emergencias y desastres y el manejo de desechos. A su vez, se llevó cabo el concurso, “Con Calidad Siempre se Gana”; con los funcionarios, usuarios y el personal de servicios de outsourcing, que visitaron y recibieron la información en los stands.

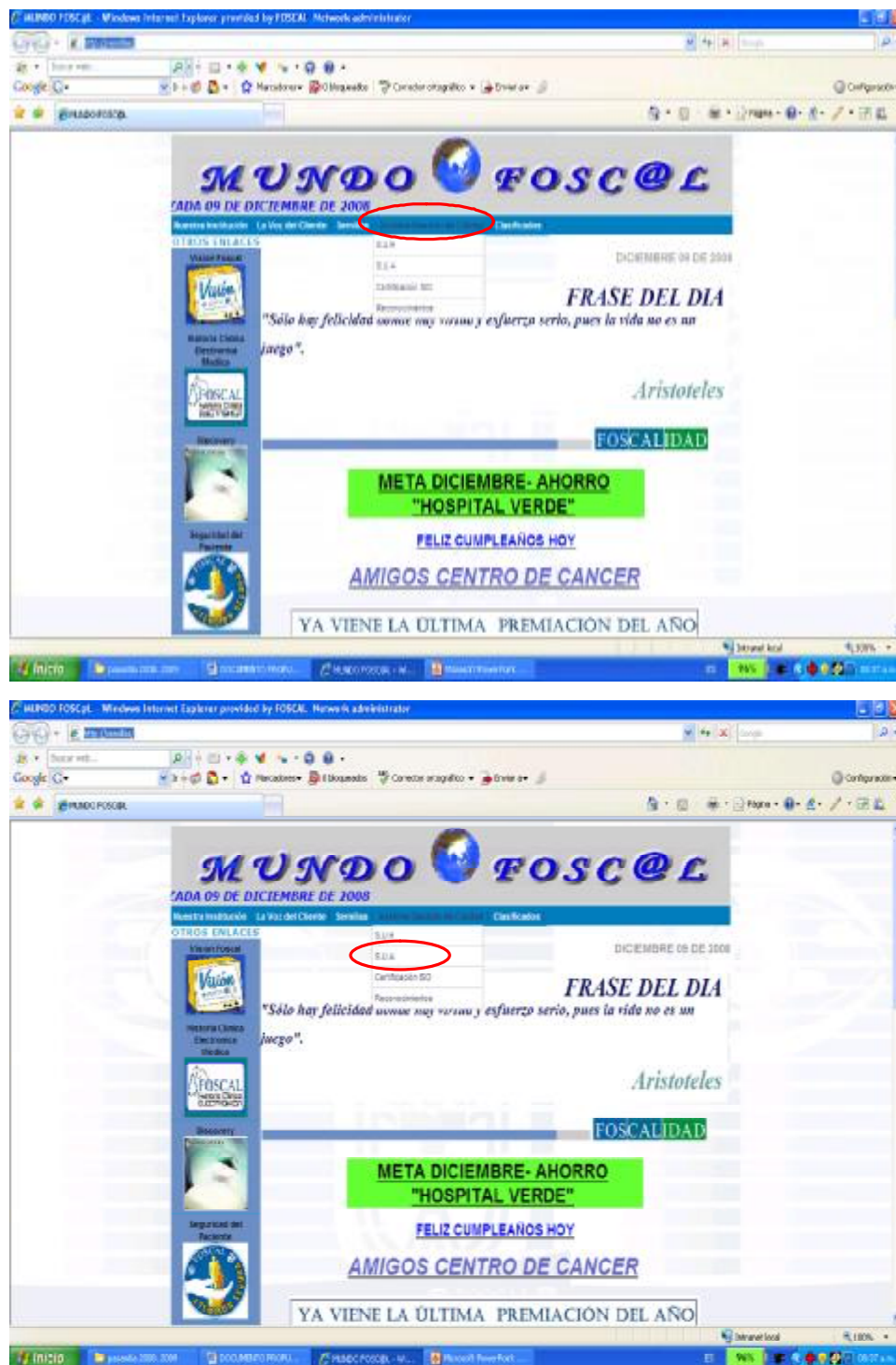
Los premios entregados a los ganadores del concurso correspondieron a un millón de pesos distribuidos de la siguiente manera: tres premios de \$200.000 mil pesos para el personal FOSCAL, un premio de \$200.000 mil pesos para los servicios outsourcing y un premio de \$200.000 mil pesos para los usuarios.

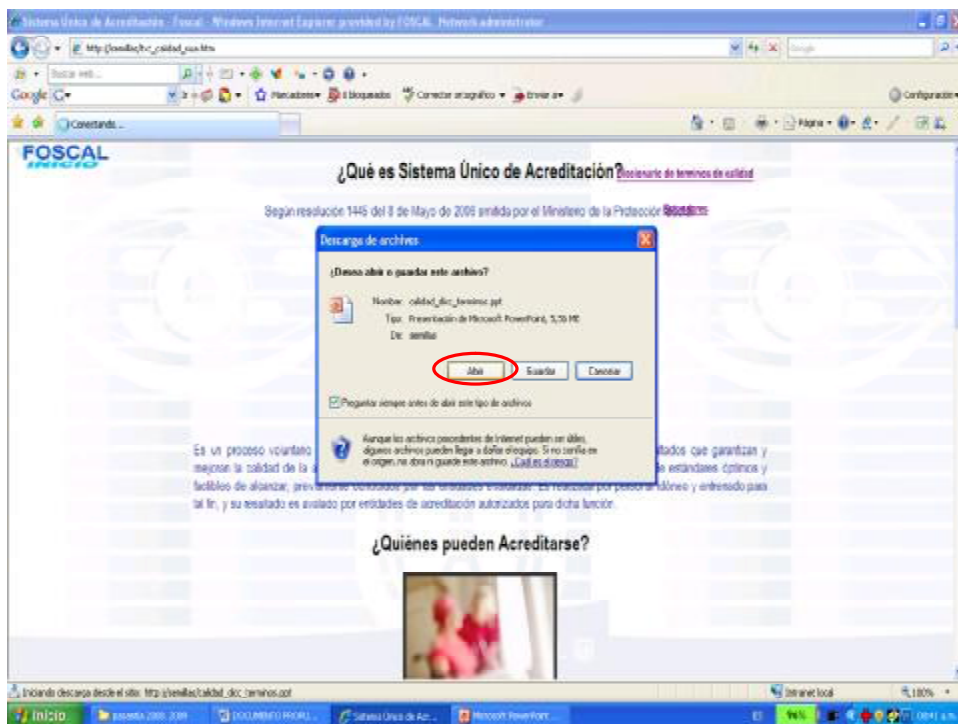
Gracias al compromiso de todo el personal Foscal, se lograron capacitar 1.180 personas incluidas usuarios, funcionarios y personal de servicios outsourcing.

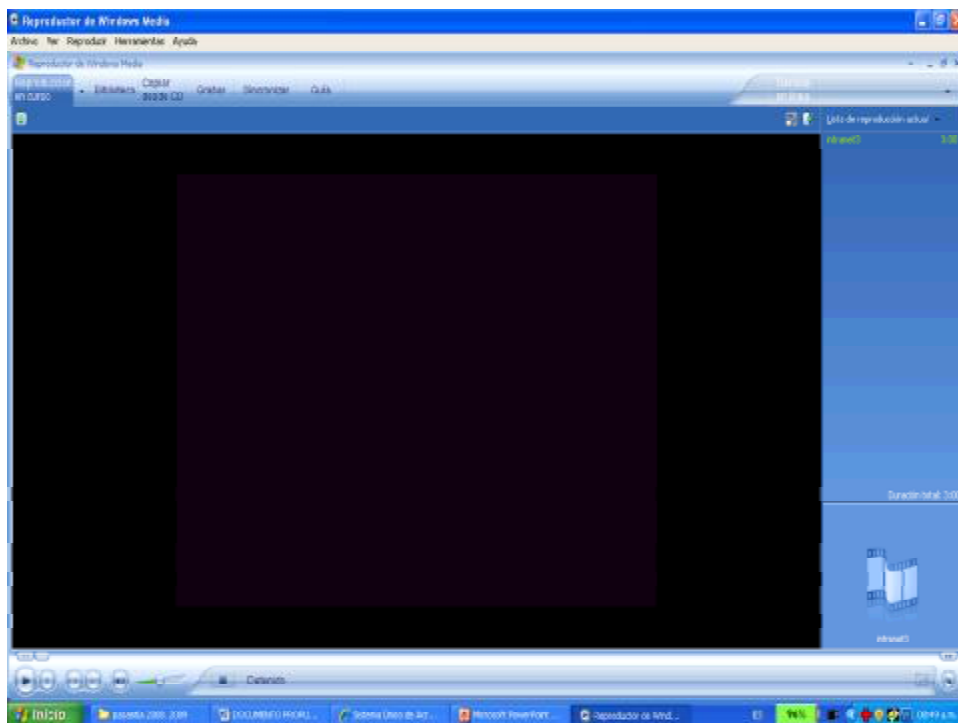
(Programa Visión FOSCAL de Acreditación en DVD)

Anexo 3: Actualización del link Sistema Gestión de Calidad de la Intranet Mundo FOSCAL.

Página Anterior

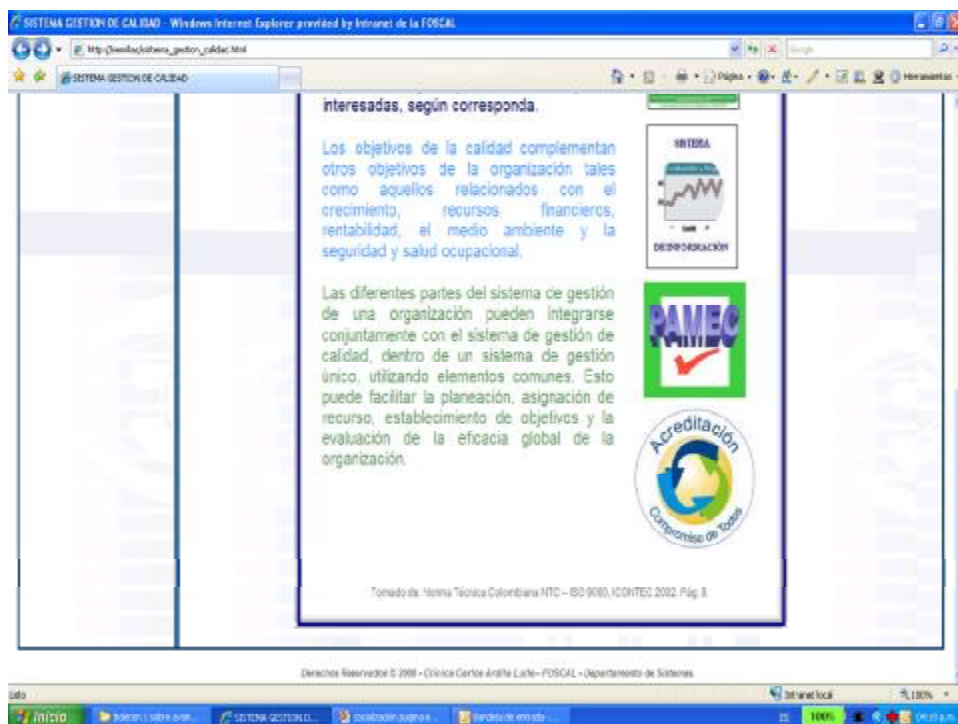
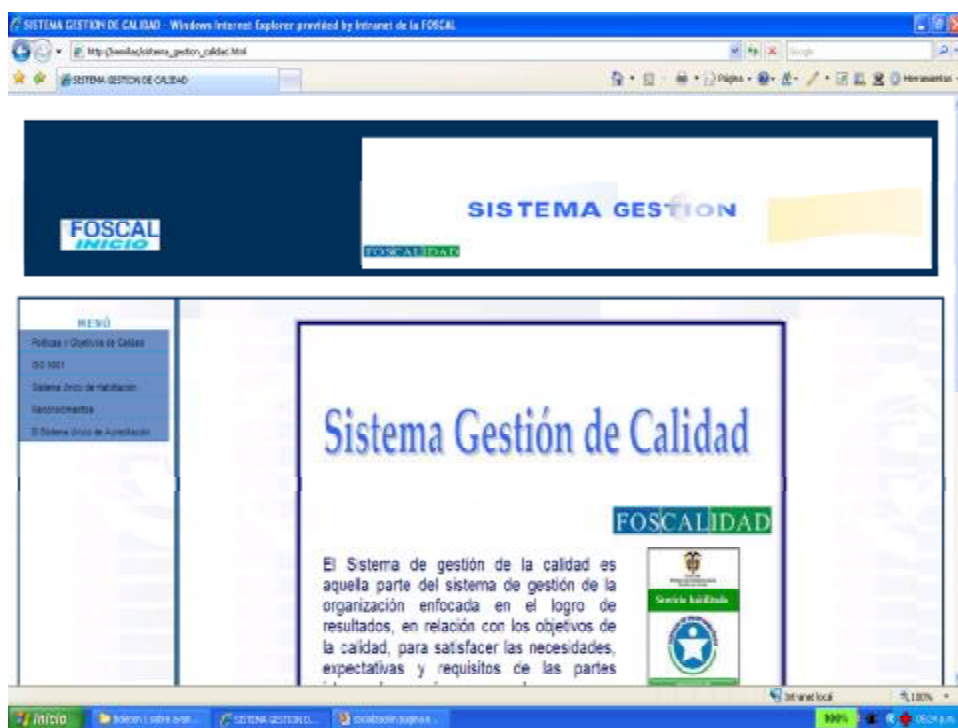


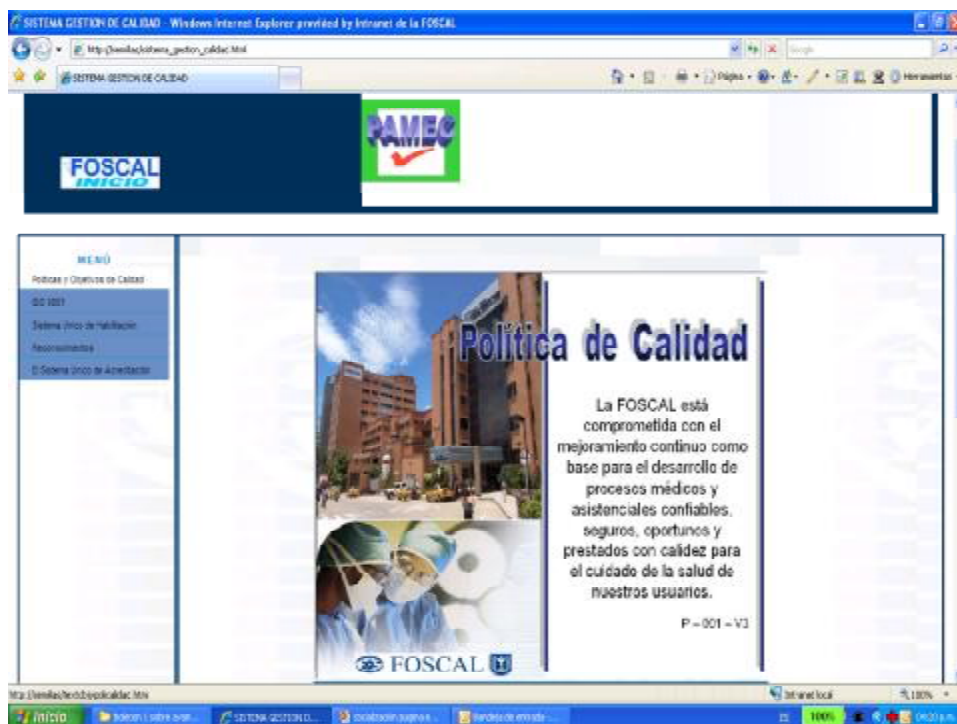
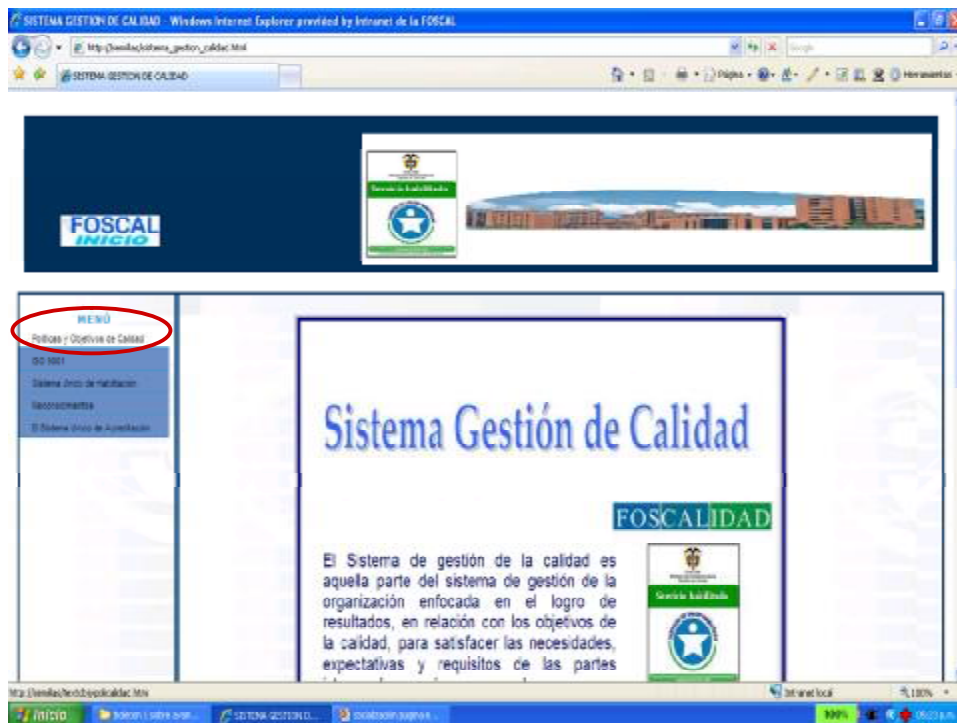


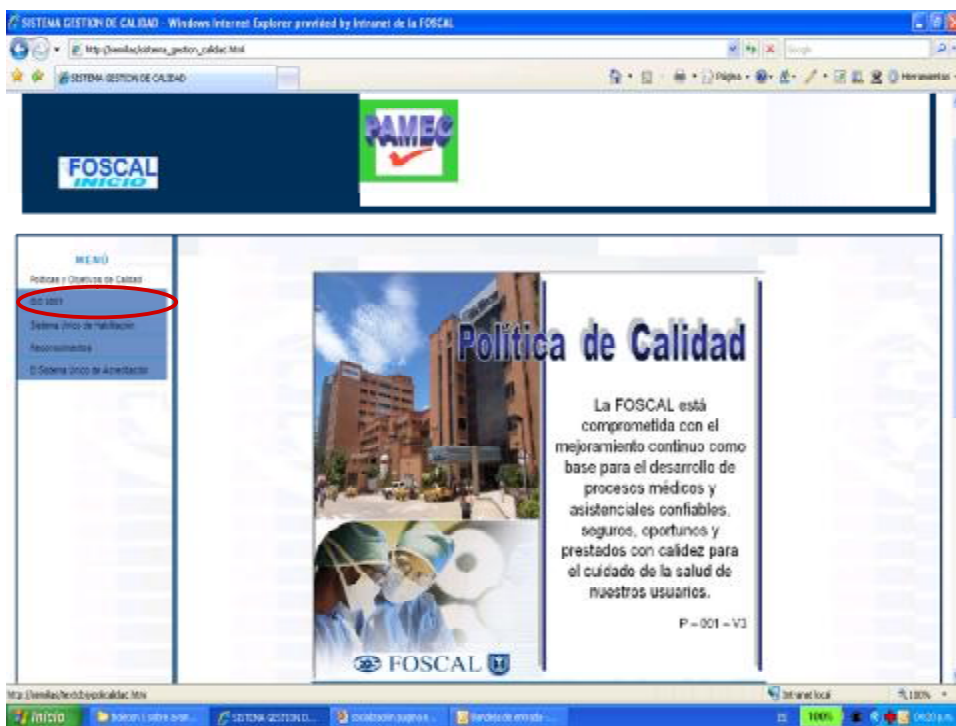
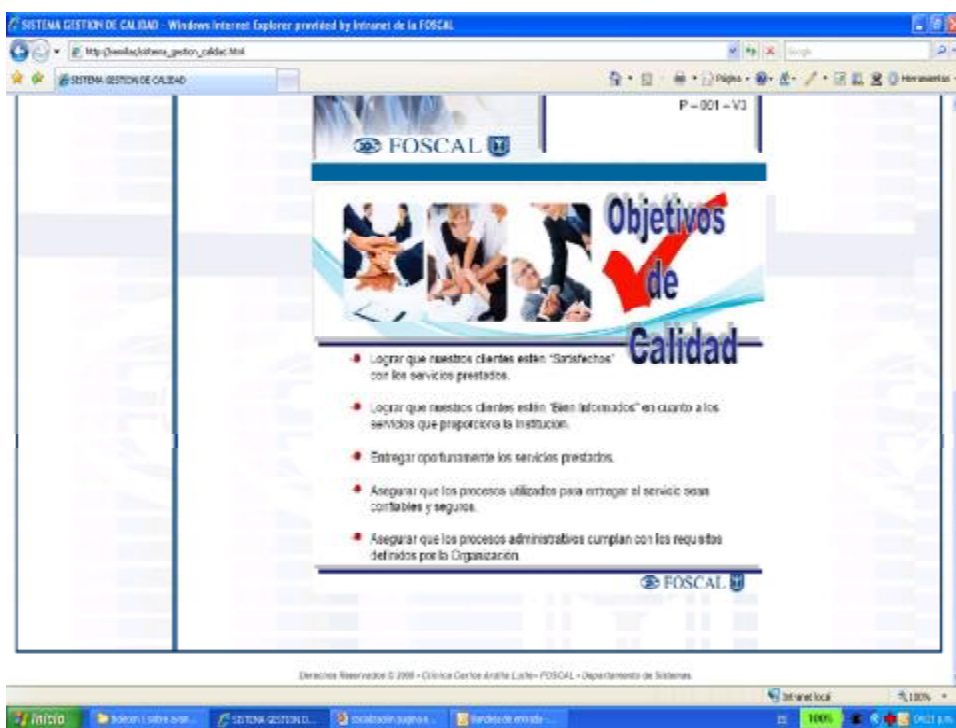


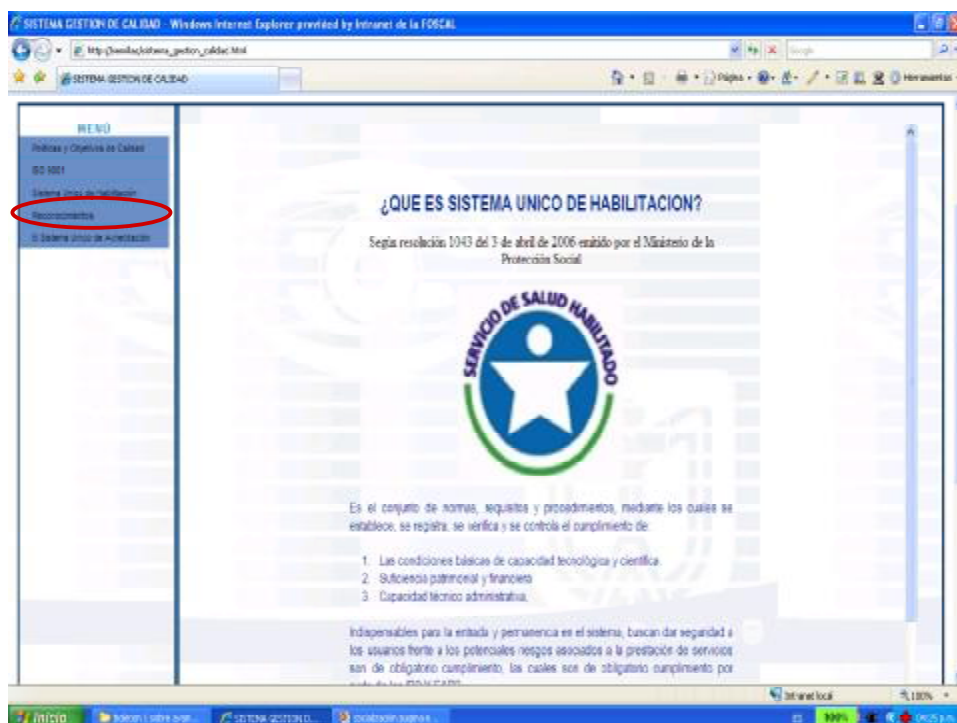
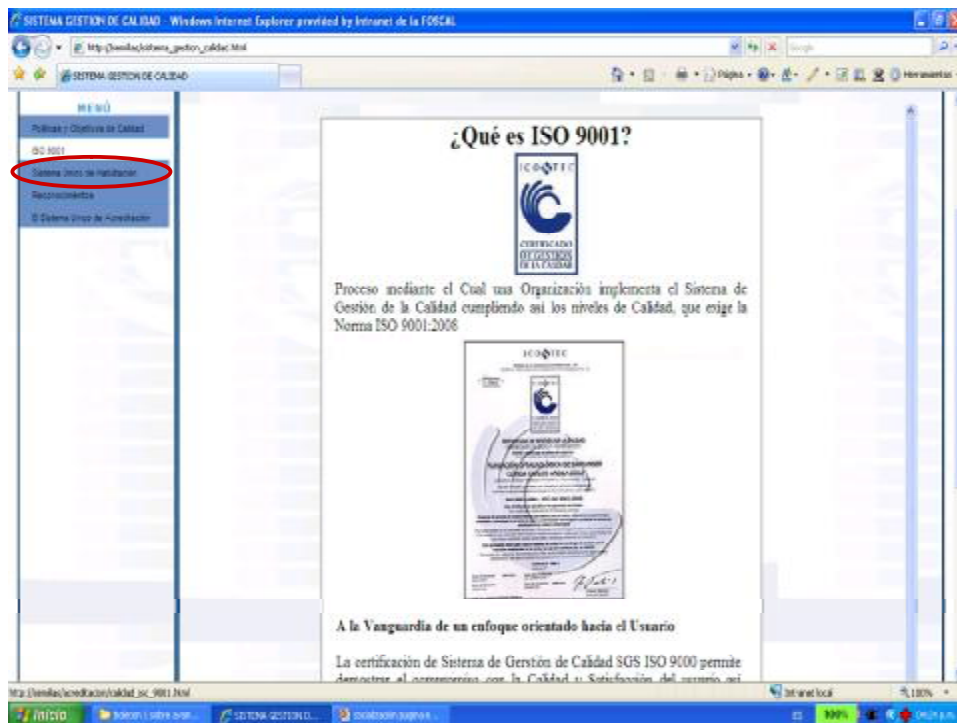
Página Actual

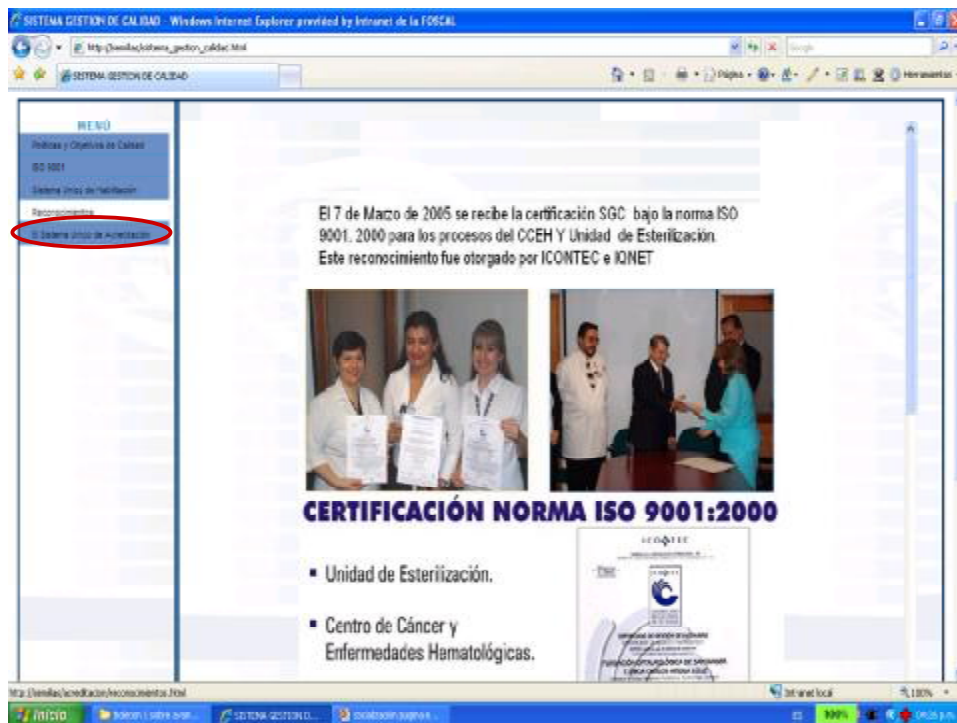


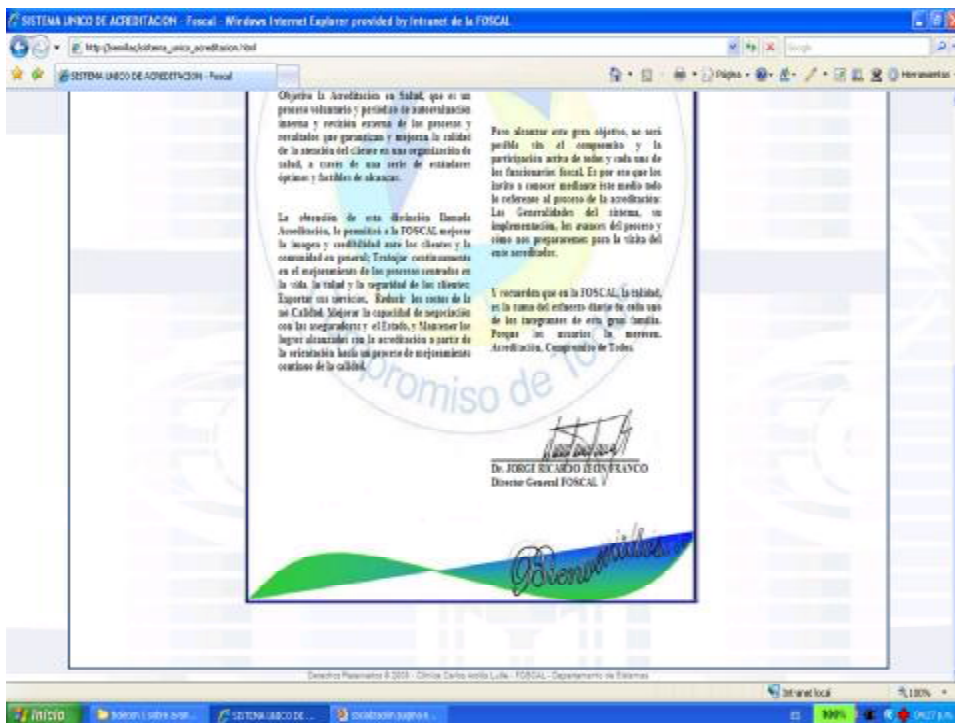


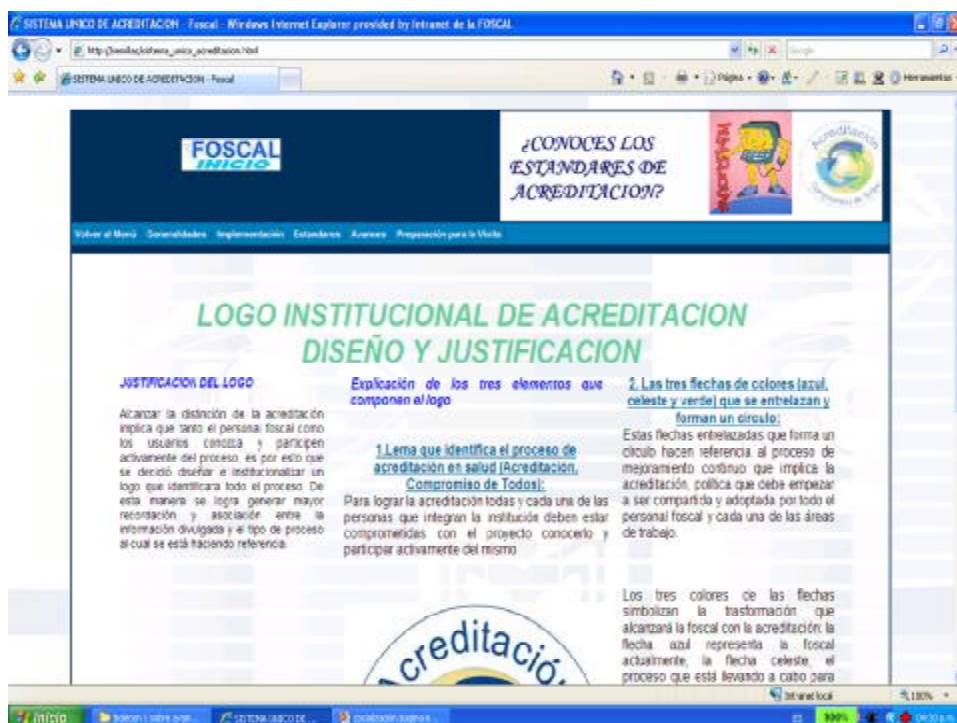
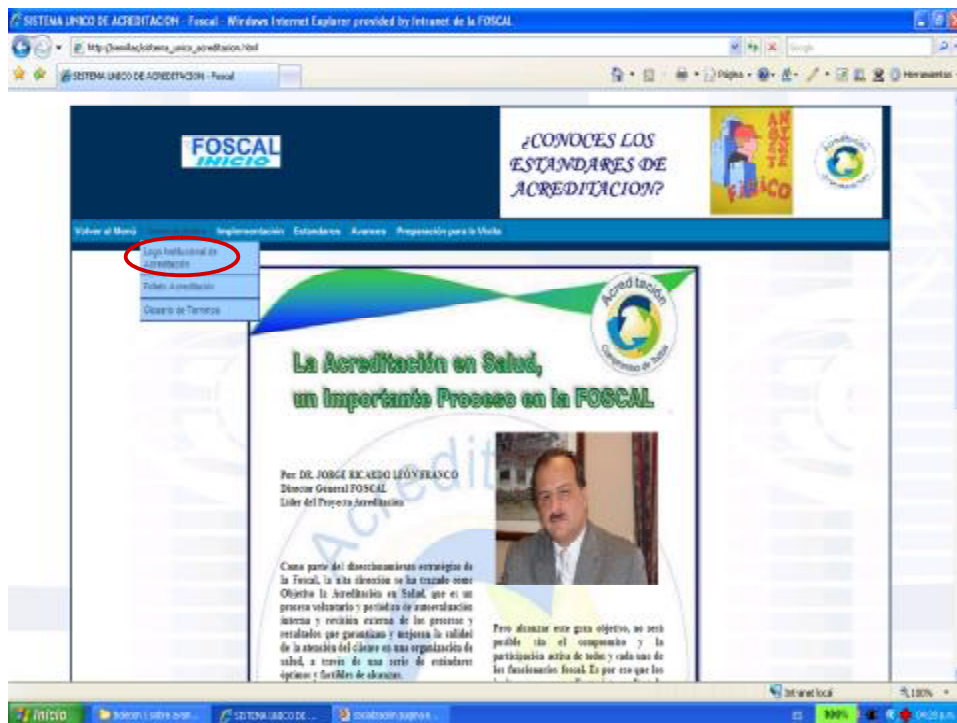












Explicación del diseño

El logo está compuesto por tres elementos fundamentales, a través de los cuales se intentó representar el objetivo del proceso de la acreditación. Esos tres elementos corresponden a: un lema que identifica el proceso, tres flechas de tres colores diferentes que se entrelazan y forman un círculo y un círculo amarillo en el fondo de las flechas.



LOS TRES COLORES DE LAS FLECHAS simbolizan la transformación que alcanzará la foscail con la acreditación: la flecha azul representa la foscail actualmente, la flecha celeste, el proceso que está llevando a cabo para poder implementar la acreditación y la flecha verde simboliza a la foscail cuando haya alcanzado la acreditación en salud, debido a que el verde, es el color que identifica oficialmente la Acreditación.

3. El círculo amarillo en el fondo de las flechas:
El círculo amarillo, simboliza ese cambio positivo y trascendental que los usuarios notarán en la calidad de los servicios que ofrece la FOSCAL.

FOSCALIDAD



Simposio Residencia R. 2011 - Consejo Latino Americano FOSCAL - Departamento de Economía

SISTEMA UNICO DE ACREDITACIÓN - Foscail - Windows Internet Explorer provided by Intranet de la FOSCAL

http://sistema.unica.acreditacion/foscail

SISTEMA UNICO DE ACREDITACIÓN - Foscail

FOSCAL INICIO

¿CONOCES LOS ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN?

Volver al Menú

Inicio Institucional de Acreditación

Inicio a Acreditación

Inicio de Temario

DISEÑO Y JUSTIFICACIÓN

JUSTIFICACIÓN DEL LOGO

Alcanzar la distinción de la acreditación implica que tanto el personal foscail como los usuarios, clientes y participantes activamente del proceso, es por esto que se decidió diseñar e institucionalizar un logo que identifique todo el proceso. De esta manera se logra generar mayor reconocimiento y asociación entre la información divulgada y el tipo de proceso al cual se está haciendo referencia.

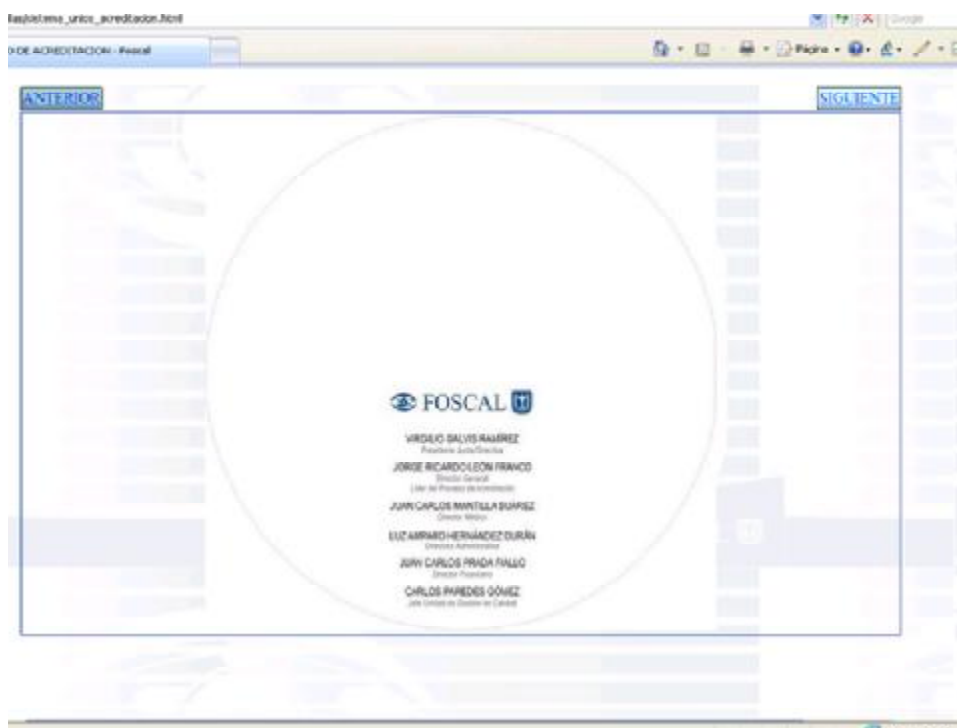
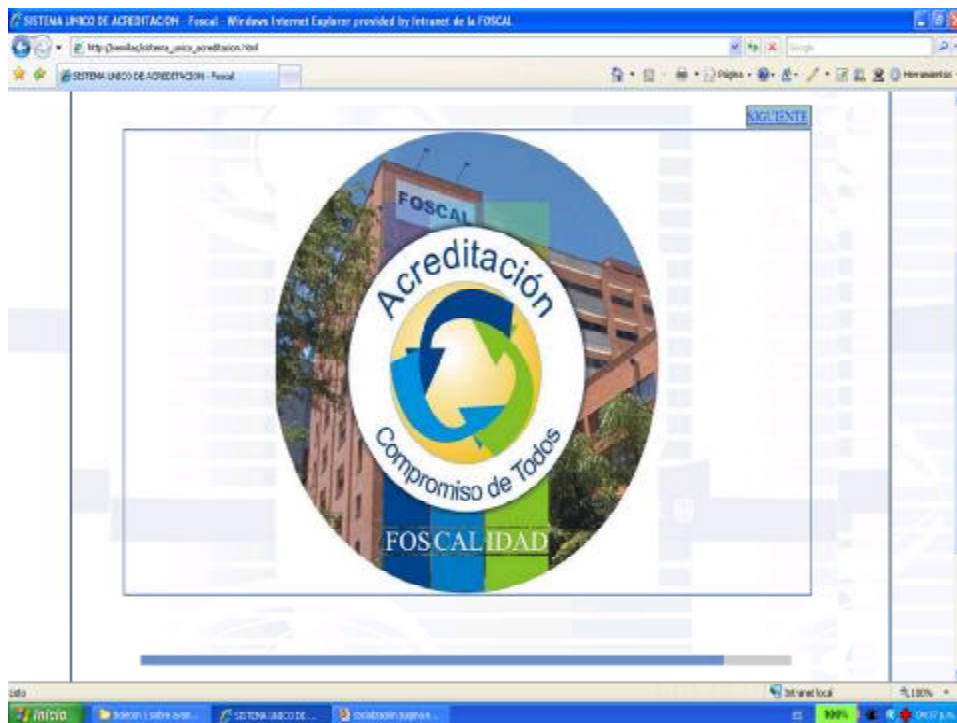
Explicación de los tres elementos que componen al logo

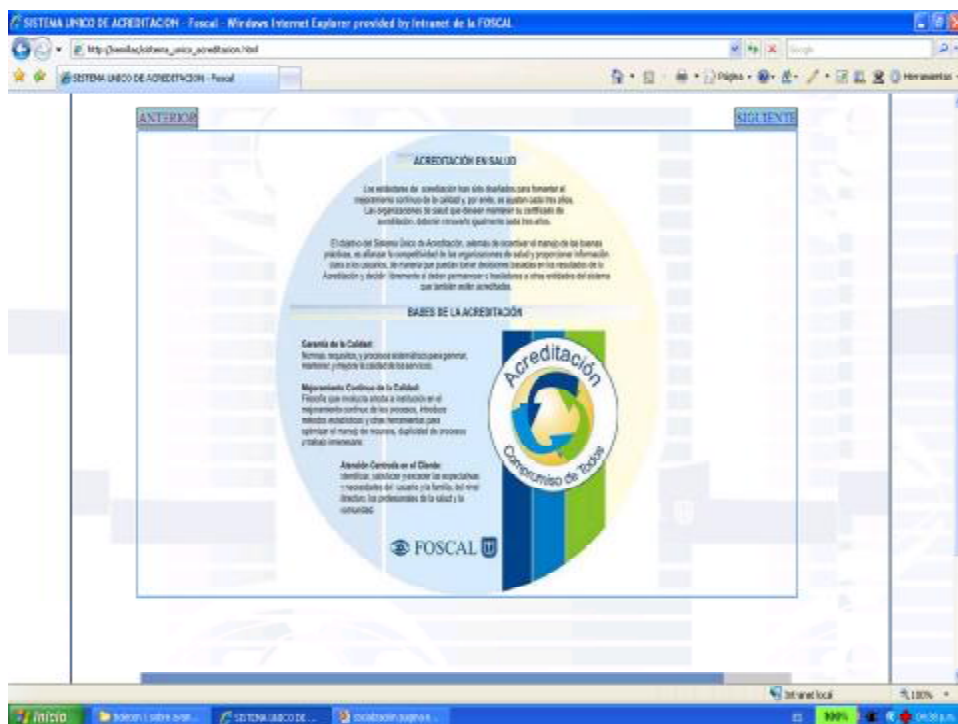
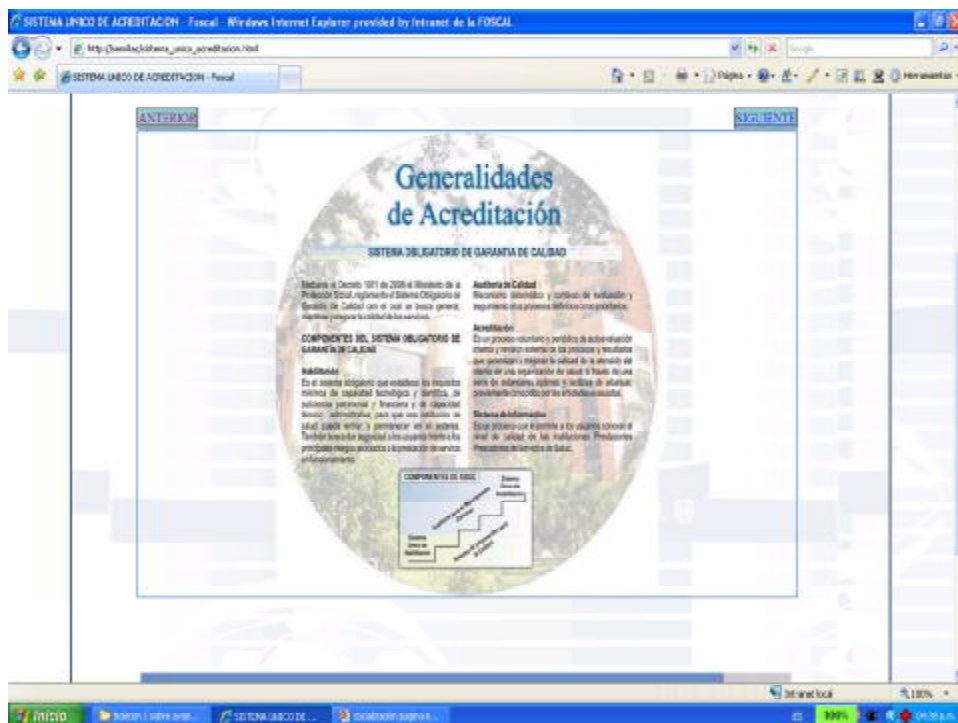
1. Lema que identifica el proceso de acreditación en salud (Acreditación, Compromiso de Todos):
Para lograr la acreditación todas y cada una de las personas que integran la institución deben estar comprometidas con el proyecto, conocerlo y participar activamente del mismo.

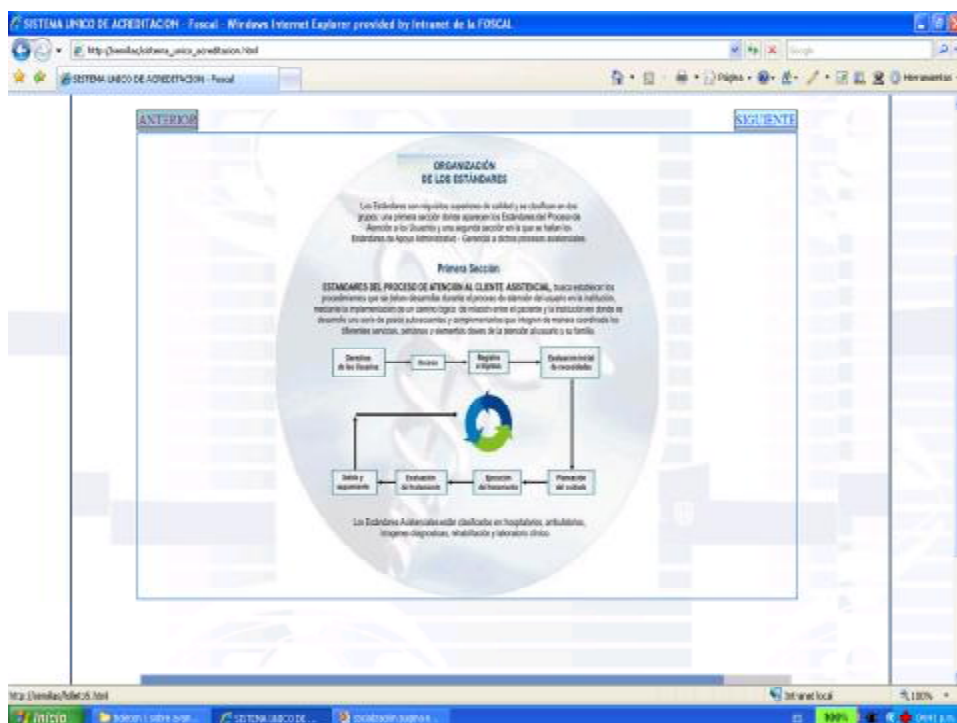
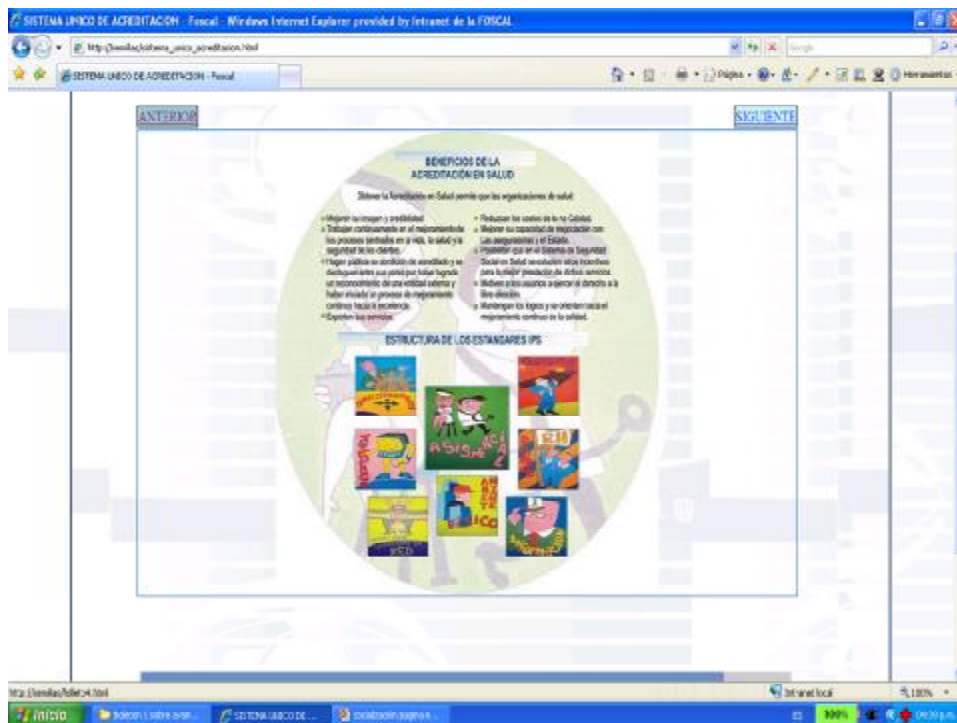
2. Las tres flechas de colores (azul, celeste y verde) que se entrelazan y forman un círculo:
Estas flechas entrelazadas que forman un círculo hacen referencia al proceso de mejoramiento continuo que implica la acreditación, política que debe empezar a ser compartida y adoptada por todo el personal foscail y cada una de las áreas de trabajo.

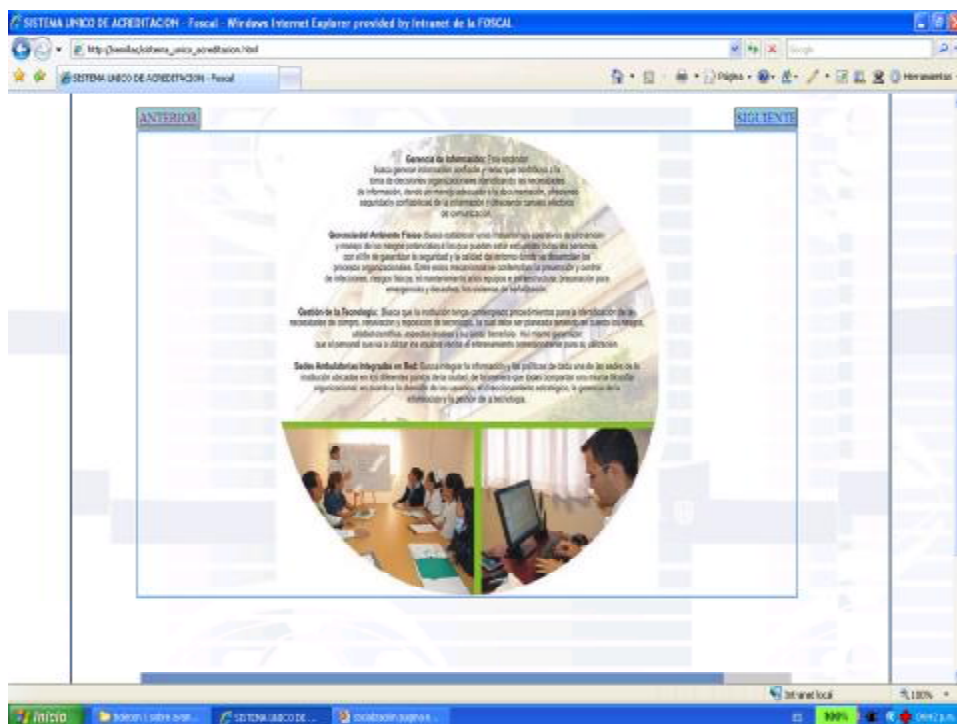
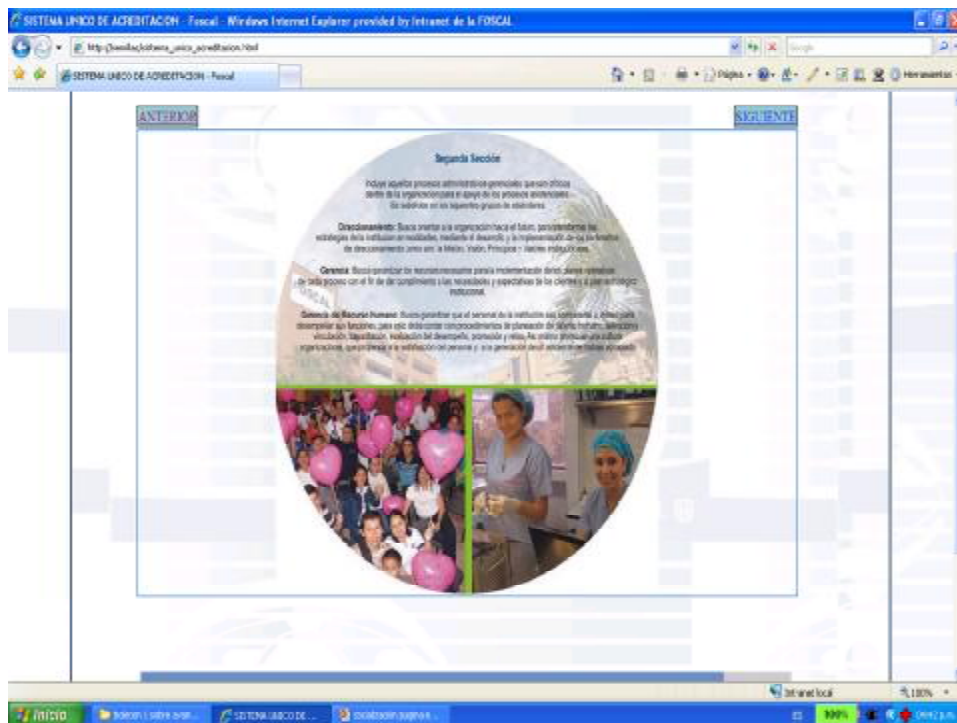
Los tres colores de las flechas simbolizan la transformación que alcanzará la foscail con la acreditación: la flecha azul representa la foscail actualmente, la flecha celeste, el proceso que está llevando a cabo para

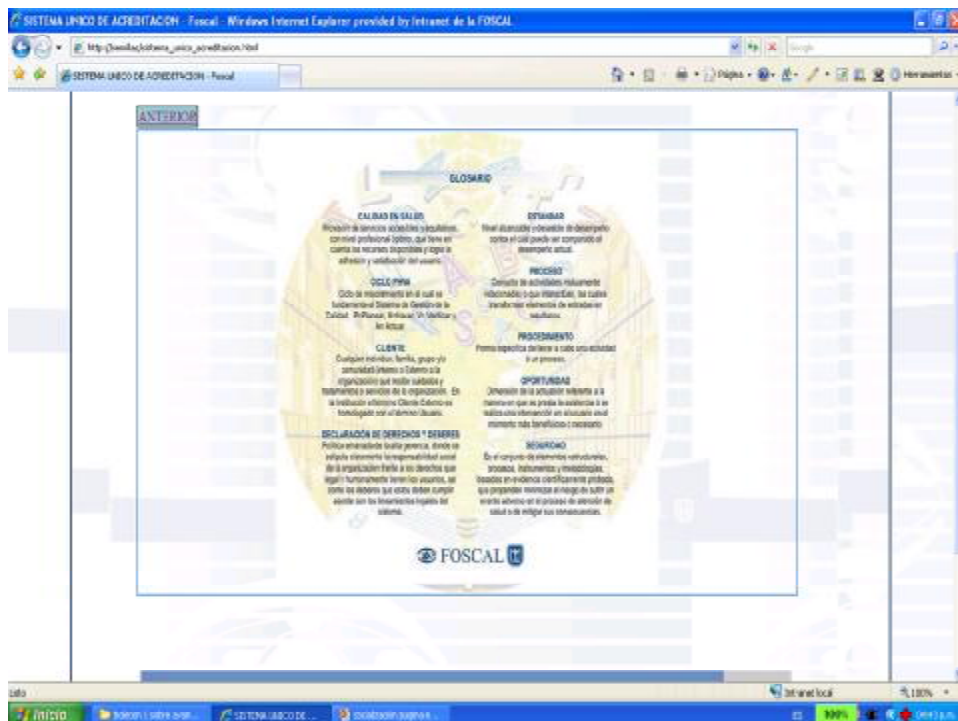
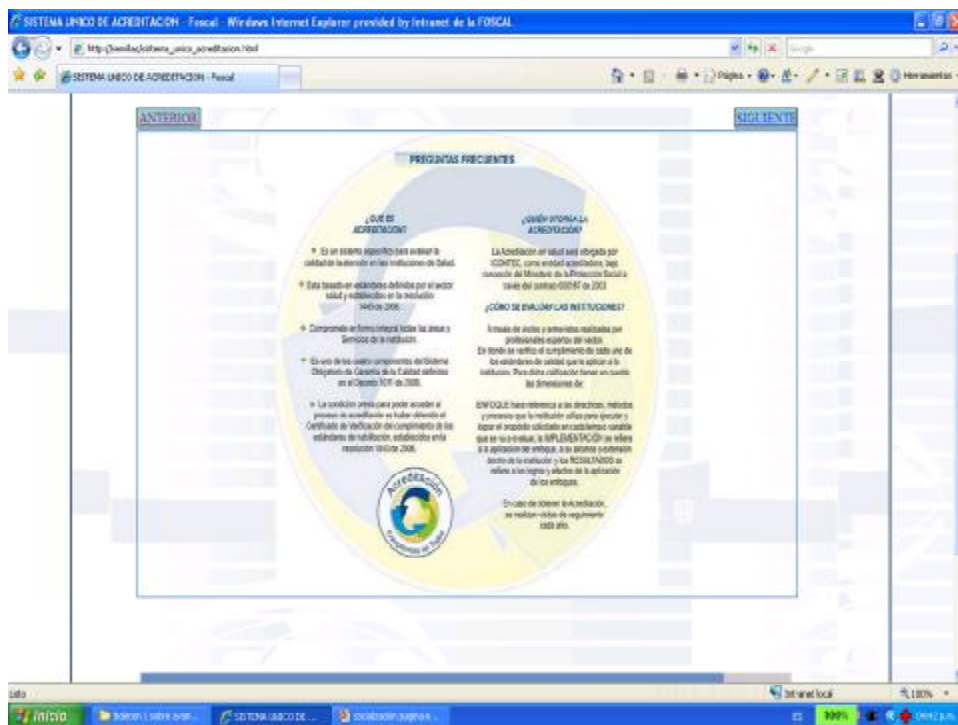
Inicio | Inicio a Acreditación | Inicio de Temario

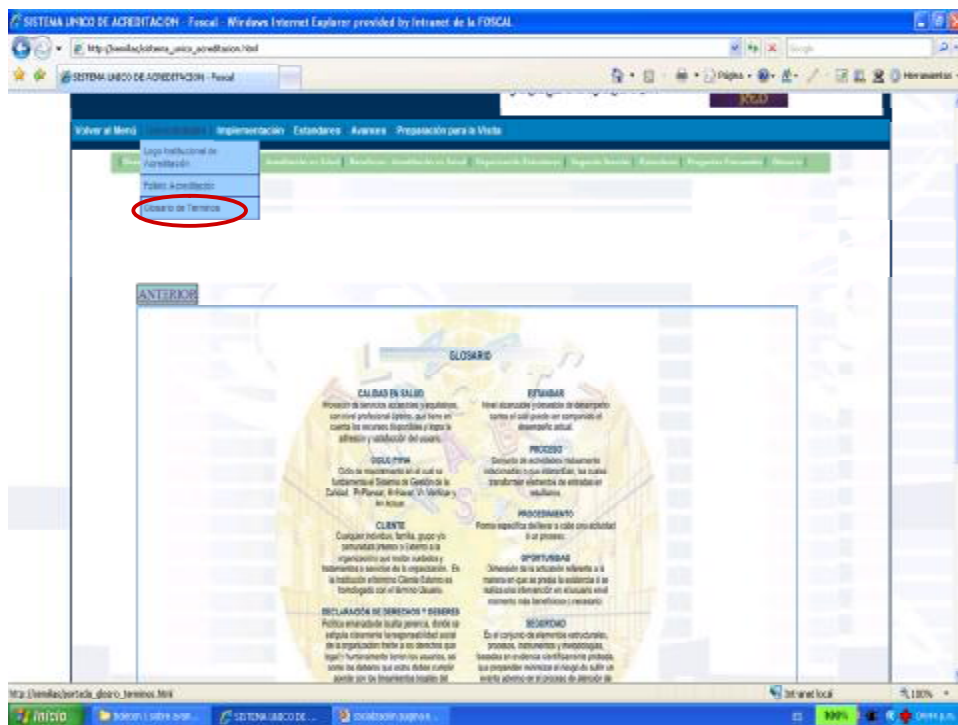


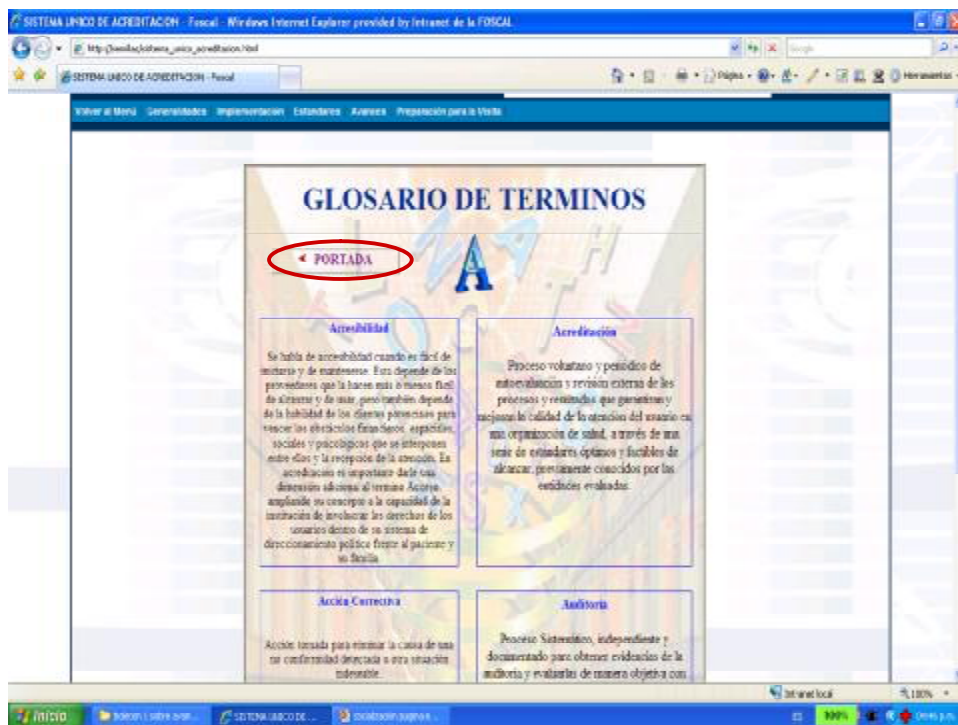


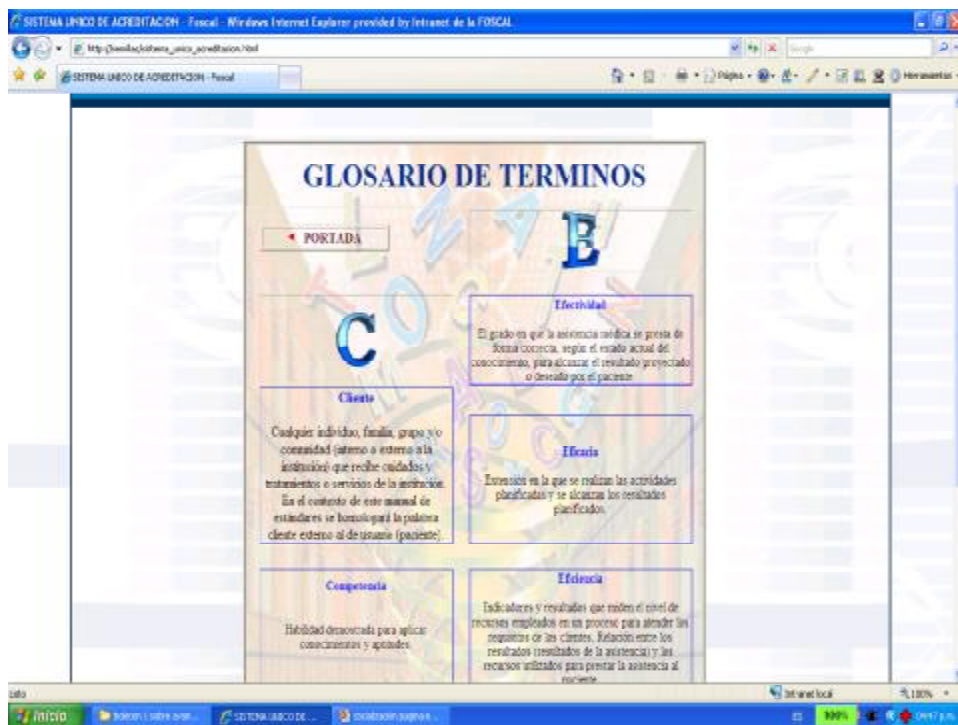


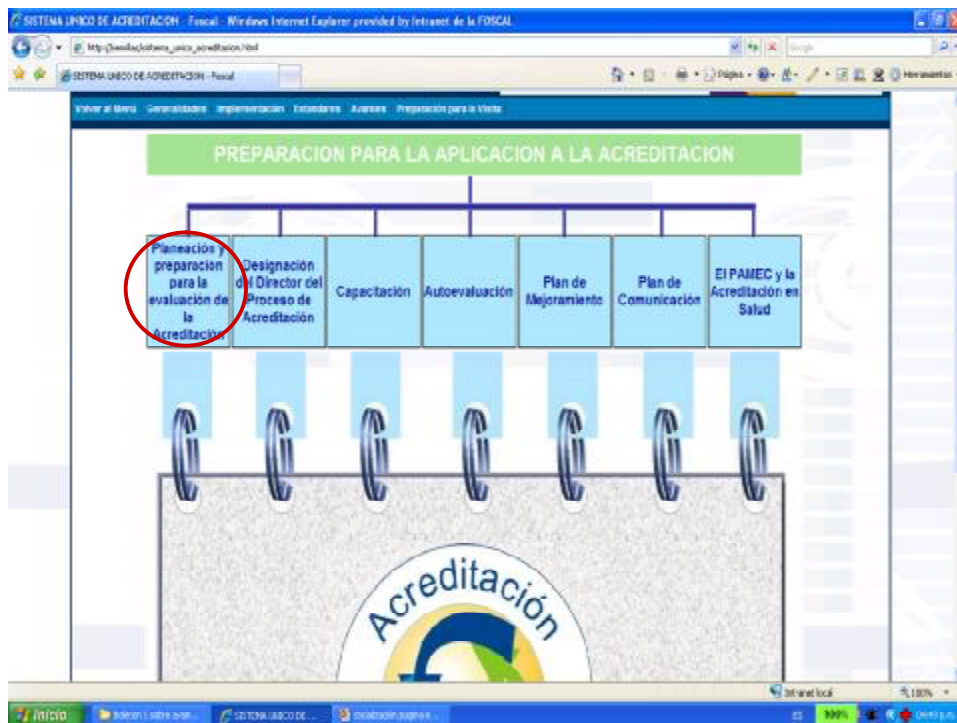












SISTEMA UNICO DE ACREDITACION - Foscalt - Windows Internet Explorer provided by Intranet de la FOSCALT

http://www.foscalt.org/.../acreditacion.html

SISTEMA UNICO DE ACREDITACION - Foscalt

Volver al Menú Generalidades Implementaciones Estándares Avances Preparación para la Visita

PREPARACIÓN PARA LA APLICACIÓN A LA ACREDITACIÓN

```
graph TD; A[Planificación y preparación para la evaluación de la Acreditación] --- B[Designación del Director del Proceso de Acreditación]; A --- C[Capacitación]; A --- D[Autoevaluación]; A --- E[Plan de Mejoramiento]; A --- F[Plan de Comunicación]; A --- G[El PAMEC y la Acreditación en Salud];
```

Planificación y preparación para la evaluación de la Acreditación

Designación del Director del Proceso de Acreditación

Capacitación

Autoevaluación

Plan de Mejoramiento

Plan de Comunicación

El PAMEC y la Acreditación en Salud

Acreditación

Al decidir voluntariamente optar por la Acreditación en Salud, la FOSCALT busca además del incentivo de prestigio, el mejorar todos sus procesos administrativos y asistenciales, entendiendo que la satisfacción del usuario es la razón de ser de la Organización; para esto, se apoya en su Dirección Estratégico el cual está centrado en el mejoramiento continuo de todos los procesos de prestación del servicio. Para la implementación de éste sistema se hace necesario que todos los funcionarios y usuarios FOSCALT participen de manera activa en su ejecución, para lo cual deben tener claridad de sus conceptos, generalidades, beneficios y etapas.

Inicio | Sistema Único de Acreditación - Foscalt | 100%

SISTEMA UNICO DE ACREDITACIÓN - FOSCAL - Windows Internet Explorer provided by Intranet de la FOSCAL

http://www.foscal.gub.uy/acreditacion/total

SISTEMA UNICO DE ACREDITACIÓN - FOSCAL

Planeación y preparación para la evaluación de la Acreditación | Designación del Director del Proceso de Acreditación | Capacitación | Autoevaluación | Plan de Mejoramiento | Plan de Comunicación | El PAMEC y la Acreditación en Salud

Como evidencia del compromiso del nivel de Dirección Superior de la entidad, el Director General de la FOSCAL asumió el liderazgo del proceso de Acreditación, posteriormente organizó su equipo de trabajo bajo la estructura de líderes y personal de apoyo así:

«Ver Grupo de Trabajo»

Conformados los grupos, el responsable o líder de cada estándar y su respectivo equipo de trabajo, se organizaron para:

Adquirir conocimientos en el contenido y las exigencias del estándar asignado, mediante la capacitación incluida en el Plan Educativo. Realizar un diagnóstico inicial de los procesos incluidos en cada estándar. Diseñar, implementar y hacer seguimiento al Plan de Mejoramiento basado en el diagnóstico inicial para lograr el cumplimiento del estándar establecido.

Inicio | Volver al Menú | Generalidades | Implementación | Estándares | Avanzar | Preparación para la Visita

SISTEMA UNICO DE ACREDITACIÓN - FOSCAL - Windows Internet Explorer provided by Intranet de la FOSCAL

http://www.foscal.gub.uy/acreditacion/total

SISTEMA UNICO DE ACREDITACIÓN - FOSCAL

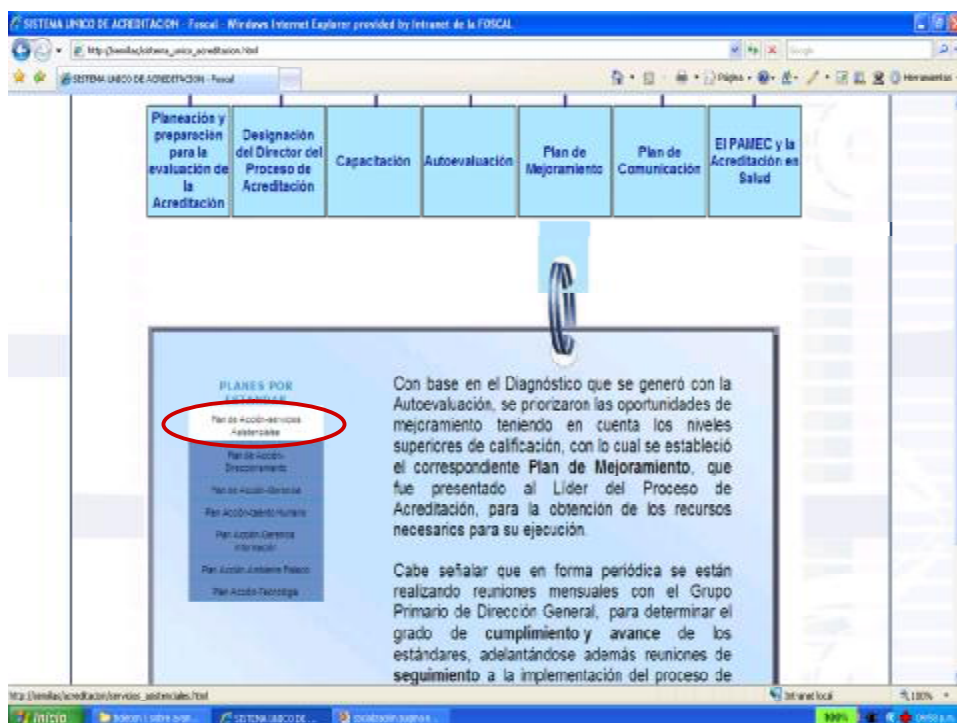
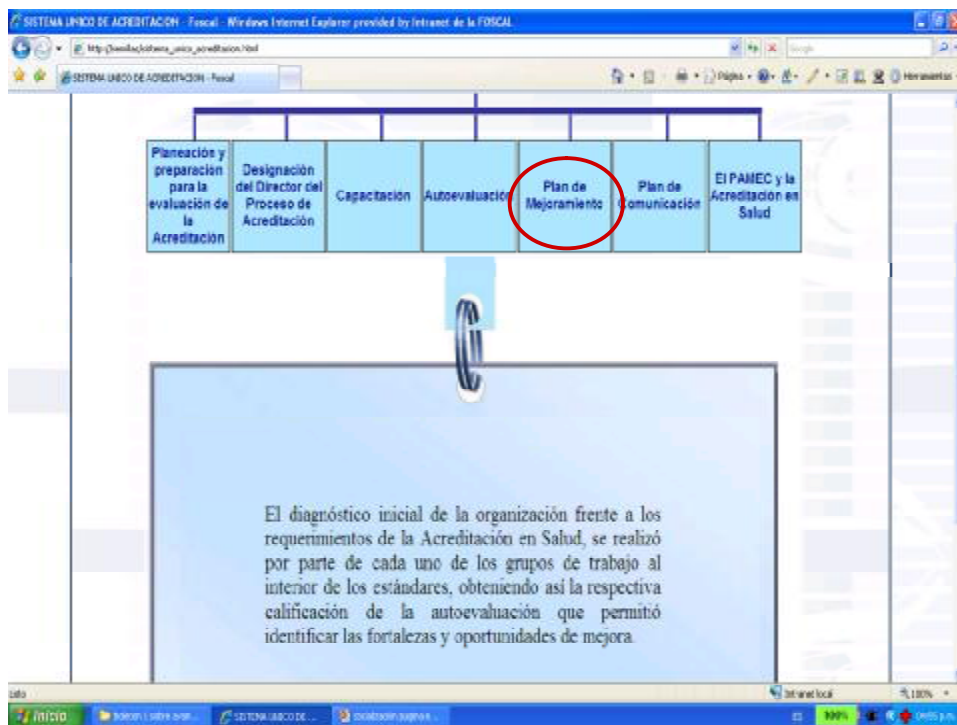
Volver al Menú | Generalidades | Implementación | Estándares | Avanzar | Preparación para la Visita

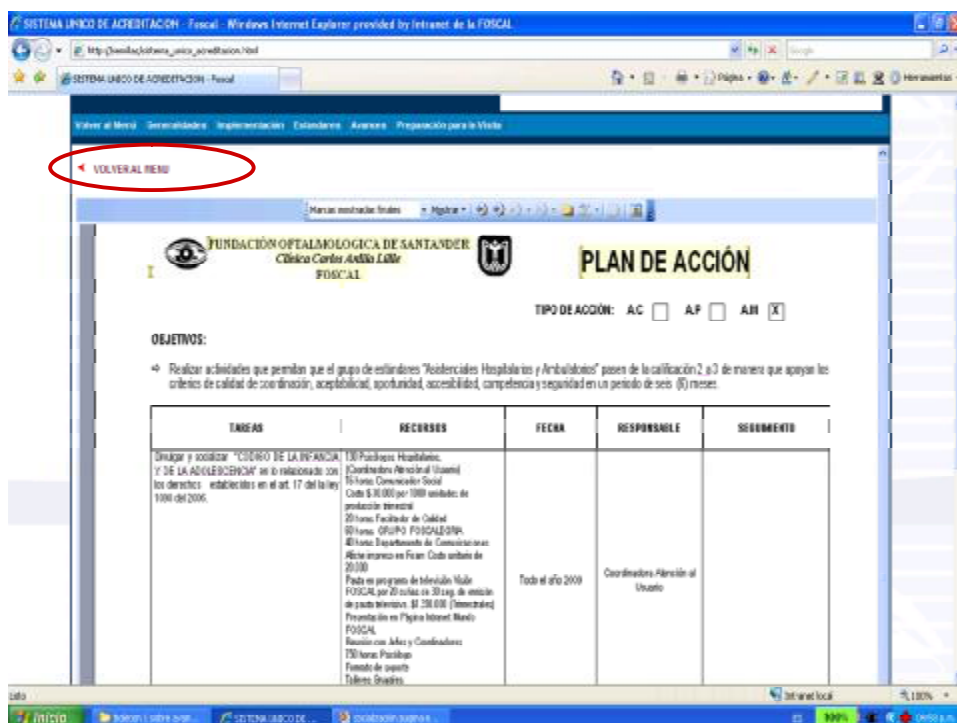
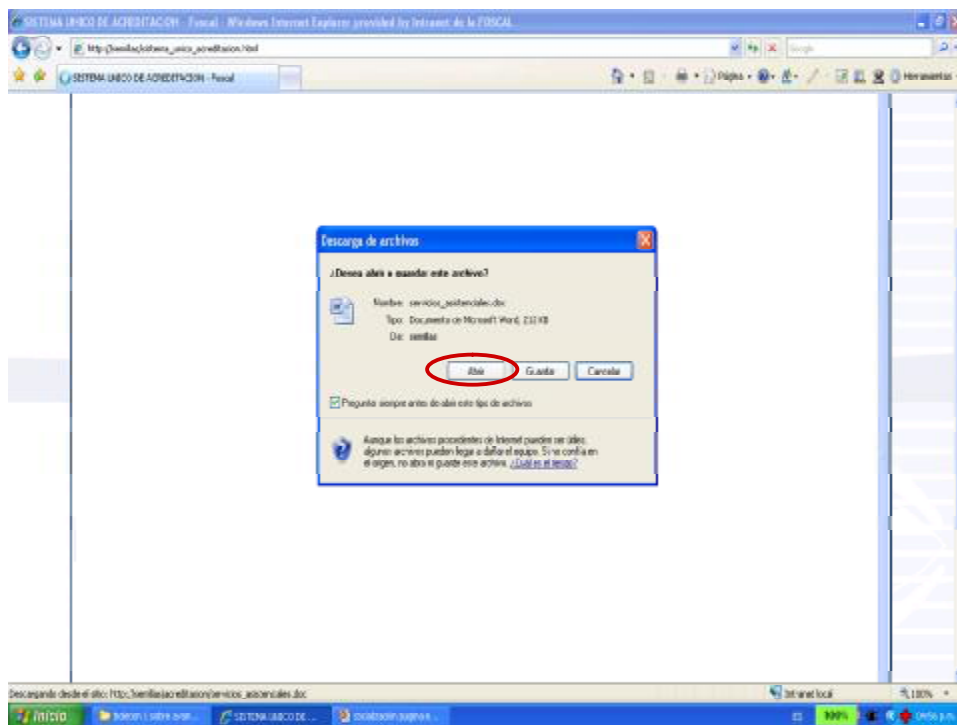
«VOLVER AL MENÚ»

DIRECTOR PROCESO DE ACREDITACION
Dr. Jorge Ricardo Lavia Franco

	Estándar No. 1	Estándar No. 2	Estándar No. 3 y 4	Estándar No. 5	Estándar No. 6	Estándar No. 7	Estándar No. 8	Estándar No. 9
	Atención al Cliente Asistencial-Hospitalario	Atención al Cliente Asistencial-Ambulatorio	Desarrollo y Gestión	Gestión del Ambiente Físico	Gestión del Talento Humano	Gestión de la Información	Gestión de la Tecnología	Sedes Asistenciales Integradas en Red
LIDER	Dr. Álvaro Torres Franco	Dra. Marcela Arilla Jaramillo	Ing. Juan Carlos Prada Fiallo	Arq. Gabriel E. Pradilla Gomez	Sra. María Cristina Picón de Charly	Ing. Jose William Londoño	Ing. Libardo Martínez Pérez	Dra. Clara Inés Prada
APOYO	Dr. Carlos Paredes	Ing. Jaime Villanar	Ing. Claudio Ramírez Dr. Carlos Paredes	Est. Gloria Capabán	Dr. Hermin Prada	Ing. Yolanda Ballesteros	Dr. Hermin Prada	Dr. Carlos Paredes
		Dra. Clara Prada Dr. Edgar Sancha Dr. Juan José Rey Est. Gloria Capabán						

Inicio | Volver al Menú | Generalidades | Implementación | Estándares | Avanzar | Preparación para la Visita





Resistema_unico_acreditacion.html

SISTEMA UNICO DE ACREDITACION - Portal

Planeación y preparación para la evaluación de la Acreditación	Designación del Director del Proceso de Acreditación	Capacitación	Autoevaluación	Plan de Mejoramiento	Plan de Comunicación	El PAMEC y la Acreditación en Salud
--	--	--------------	----------------	----------------------	-----------------------------	-------------------------------------

PLANES POR ESTÁNDAR

- Plan de Acción - Servicios Asistenciales
- Plan de Acción - Desarrollo
- Plan de Acción - Gestión
- Plan de Acción - Gestión Humana
- Plan de Acción - Gestión Informática
- Plan de Acción - Ambiente Físico
- Plan de Acción - Transparencia

Con base en el Diagnóstico que se generó con la Autoevaluación, se priorizaron las oportunidades de mejoramiento teniendo en cuenta los niveles superiores de calificación, con lo cual se estableció el correspondiente **Plan de Mejoramiento**, que fue presentado al Líder del Proceso de Acreditación, para la obtención de los recursos necesarios para su ejecución.

Cabe señalar que en forma periódica se están realizando reuniones mensuales con el Grupo Primario de Dirección General, para determinar el grado de **cumplimiento y avance** de los estándares, adelantándose además reuniones de **seguimiento** a la implementación del proceso de

SISTEMA UNICO DE ACREDITACION - Portal - Windows Internet Explorer provided by Internet de la FOSCAL

http://acreditacion.unica.acreditacion.html

SISTEMA UNICO DE ACREDITACION - Portal

Planeación y preparación para la evaluación de la Acreditación	Designación del Director del Proceso de Acreditación	Capacitación	Autoevaluación	Plan de Mejoramiento	Plan de Comunicación	El PAMEC y la Acreditación en Salud
--	--	--------------	----------------	----------------------	----------------------	-------------------------------------

El Plan de Comunicación del proceso de Acreditación se inició con la realización de reuniones periódicas por áreas, cuya meta es informar al 100% de los funcionarios sobre las Generalidades sobre el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, que incluye la Acreditación y sus estándares, y adicionalmente se han venido utilizando otros medios de divulgación como el boletín institucional, la intranet y las carteleras de los servicios.

Para el abordaje del Plan de Comunicación enfocado hacia los usuarios y sus familias la institución hace uso de volantes, la página Web de la Institución, la revista Visión **FOSCAL**, el espacio televisivo y la actividad de la Semana de la Calidad.

VER PLAN DE COMUNICACION

Inicio | Sobre la institución | SISTEMA UNICO DE ACREDITACION | SISTEMA UNICO DE ACREDITACION

SISTEMA UNICO DE ACREDITACION - FOSCAL - Windows Internet Explorer provided by Internet de la FOSCAL

http://www.foscal.com/.../acreditacion/...

SISTEMA UNICO DE ACREDITACION - FOSCAL

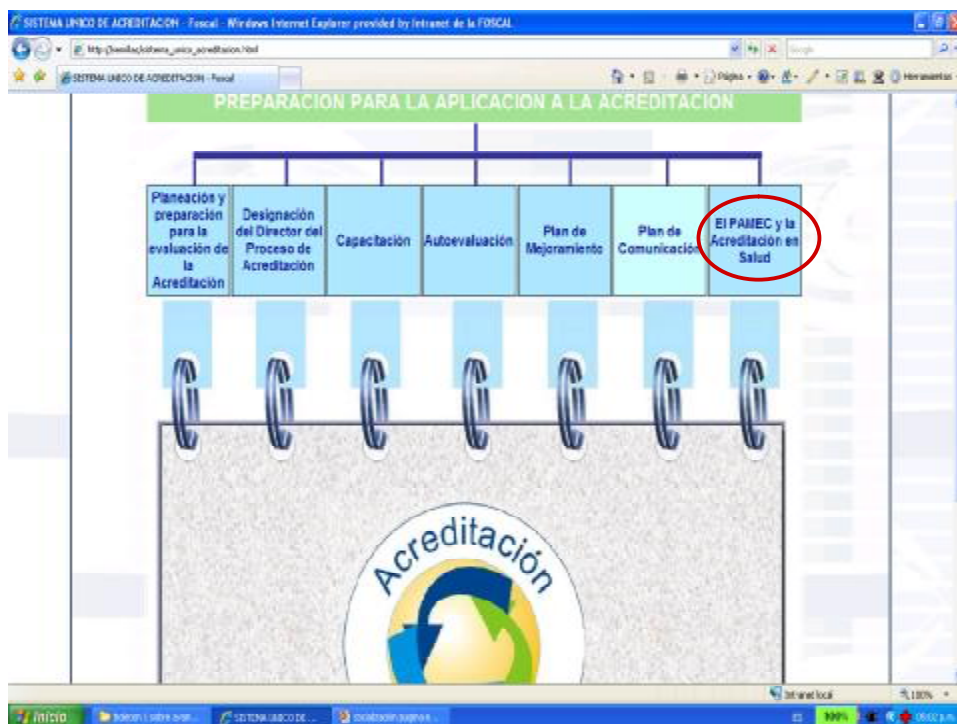
← Volver al Menú

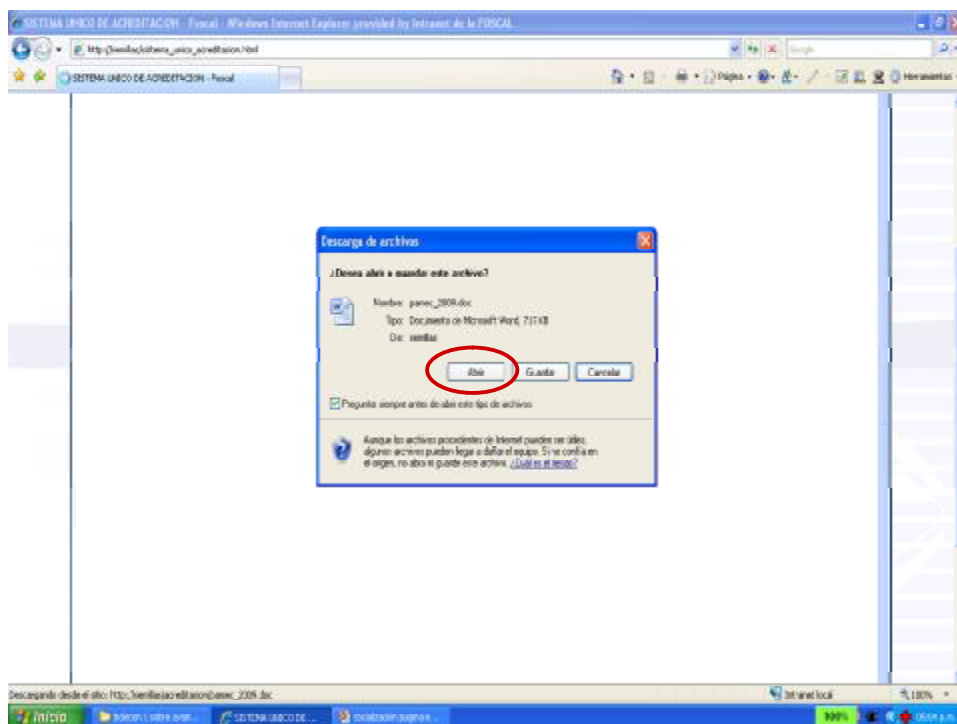
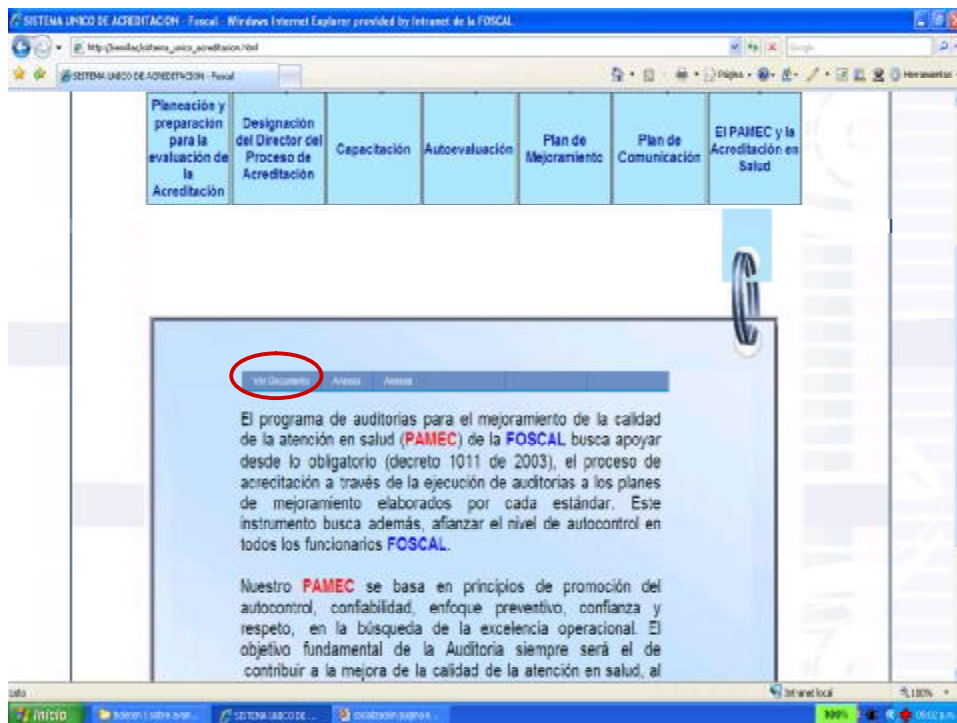
PLAN DE COMUNICACION

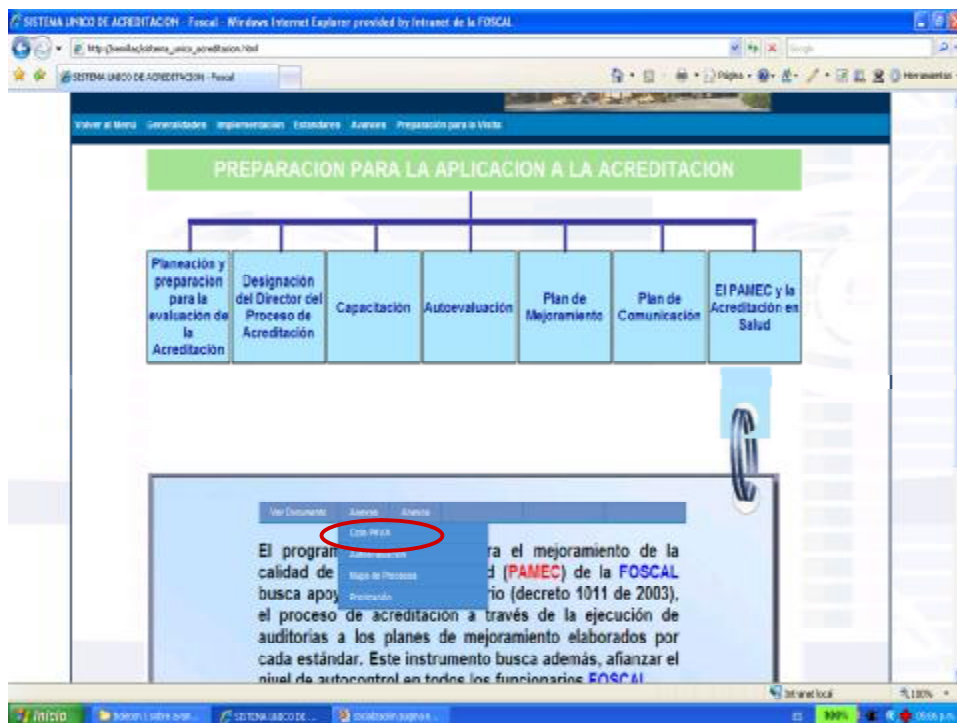
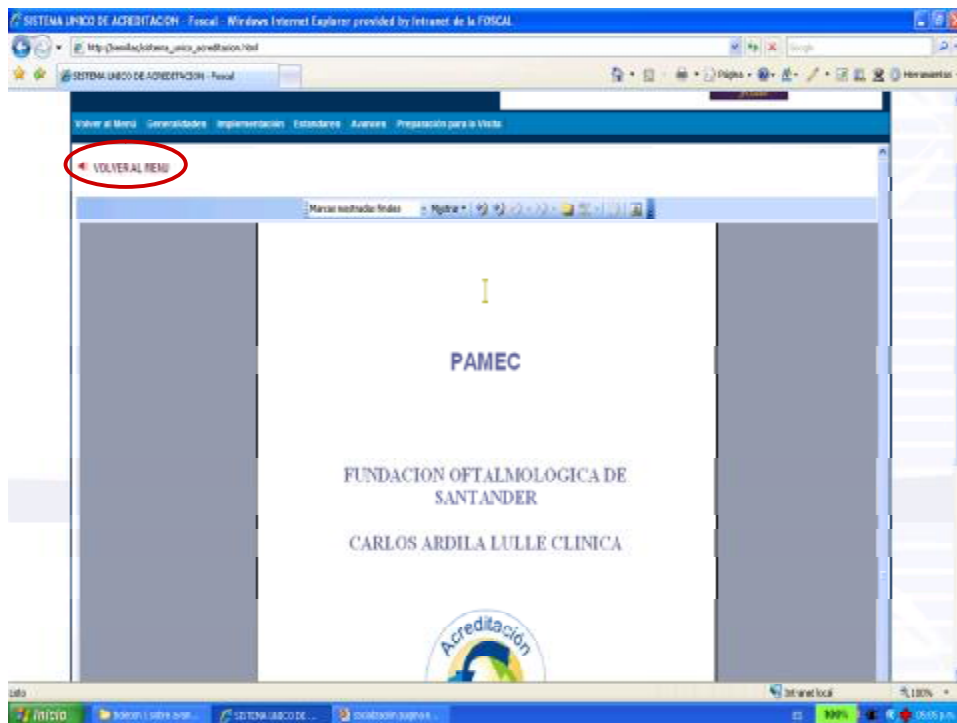
GENERAL

¿QUE?	¿PARA QUE?	¿COMO?
Resumen del Despliegue del Sistema Único de Acreditación a los Clientes Internos (Trabajadores, Terceros) y a los Clientes Externos (Comunidad, Familiares y Compañías). 1. Generalidades. 2. Despliegue de Avances de la Implementación del Proceso de Acreditación. 3. Preparación para la Visita.	1. Sensibilizar al personal sobre el Sistema Único de Acreditación y la importancia de su implementación en la Institución. Promover el compromiso institucional hacia la implementación de procesos. 2. Dar a conocer los avances del sistema único de acreditación. 3. Preparar a los funcionarios para la visita por parte del ente evaluador.	1. Campañas de Divulgación - Capacitación Generalidades: a. Capacitaciones (Programa de Capacitación Cultura Organizacional). b. Señales 2020. c. Semanas de la Calidad. d. Video sobre Generalidades de Acreditación (Inducción). 2. Informes de Avances de la Implementación: boletines, revista, página de internet y programa de Visión FOSCAL. 3. Preparación para la Acreditación Ruta Crítica.
¿CUANDO?	¿DONDE?	¿CUANTO?
1. Durante los Meses de Octubre, Noviembre y Diciembre. a. Septiembre - Octubre de 2008. b. Septiembre 20 en Semillas 2020. c. Del 27 al 31 de Octubre. d. En Inducciones. 2. De enero a junio del 2009. 3. Junio del 2020.	1. a. Reuniones de Capacitación - Grupos Prioritarios. b. Auditorio UNAB. c. Alrededores de la Torre Milán Salazar. d. Auditorio Virgilio Gubis. 2. Boletines, revista, página de internet, señalas 2020 y programa de Visión FOSCAL.	1. Presupuesto: \$10.000.000. 2. Presupuesto: \$3.000.000. 3. Presupuesto: \$100.000.

Inicio | Sistema Único de Acreditación - FOSCAL | 100% | 100%







SISTEMA UNICO DE ACREDITACION - FOSCAL - Windows Internet Explorer provided by Intranet de la FOSCAL

http://sistemadecredita.../index.html

SISTEMA UNICO DE ACREDITACION - FOSCAL

VOLVER AL MENU

CICLO PHVA PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD EN LA FOSCAL PARA AÑO 2003

A

- Socializar los resultados de la Auditoria.
- Acompañar al equipo en la aplicación de acciones de auditoria y solución de problemas.
- Informar al equipo en la evaluación del Plan de Mejoramiento.
- Hacer seguimiento al cumplimiento del Plan de Mejores.
- Mantener la efectividad del Plan de mejora.
- Mantener el aprendizaje organizacional y la estandarización de procesos, una vez logrados los resultados esperados.

P

- Redefinir el Programa de Auditoria de Mejoramiento de la calidad en la FOSCAL.
- Realizar auto-evaluación según estándares de Acreditación.
- Seleccionar planes de mejora.
- Priorizar planes de mejora para su ejecución y ejecución.
- Definir la calidad esperada.
- Determinar las técnicas de auditoria que deben aplicarse para obtener la información necesaria para seleccionar los resultados.
- Identificar el líder auditor, un equipo de auditoria y otros ejecutores los estándares de auditoria seleccionados.
- Definir la oportunidad de la auditoria.

Inicio | Sistema Único de Acreditación - FOSCAL | 100% | Ayuda

SISTEMA UNICO DE ACREDITACION - FOSCAL - Windows Internet Explorer provided by Intranet de la FOSCAL

http://sistemadecredita.../index.html

SISTEMA UNICO DE ACREDITACION - FOSCAL

PREPARACION PARA LA APLICACION A LA ACREDITACION

Planeación y preparación para la evaluación de la Acreditación

Designación del Director del Proceso de Acreditación

Capacitación

Autoevaluación

Plan de Mejoramiento

Plan de Comunicación

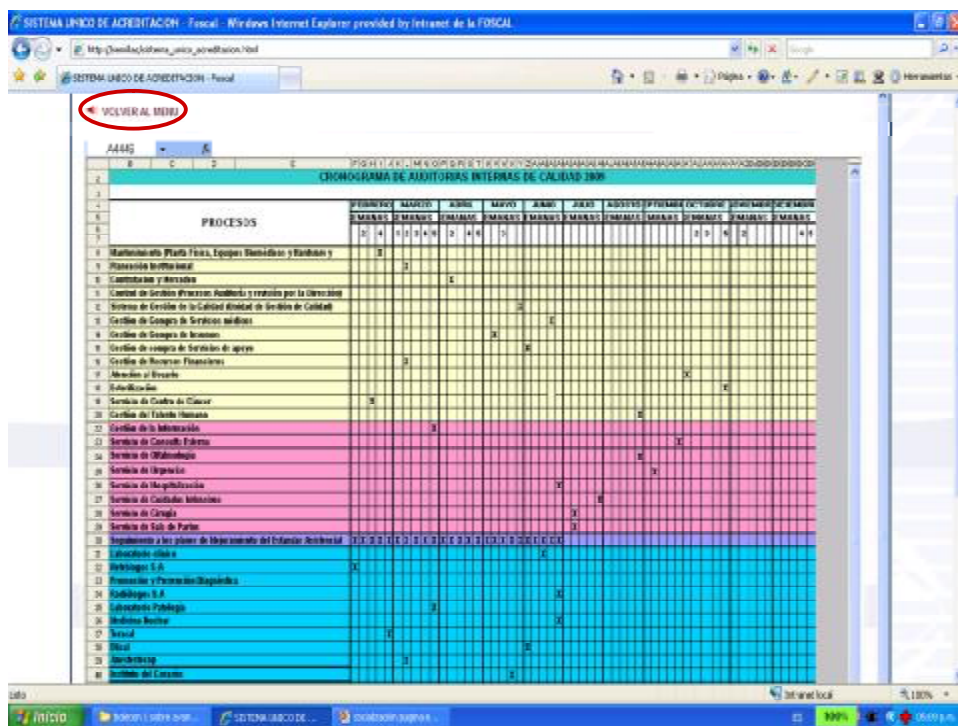
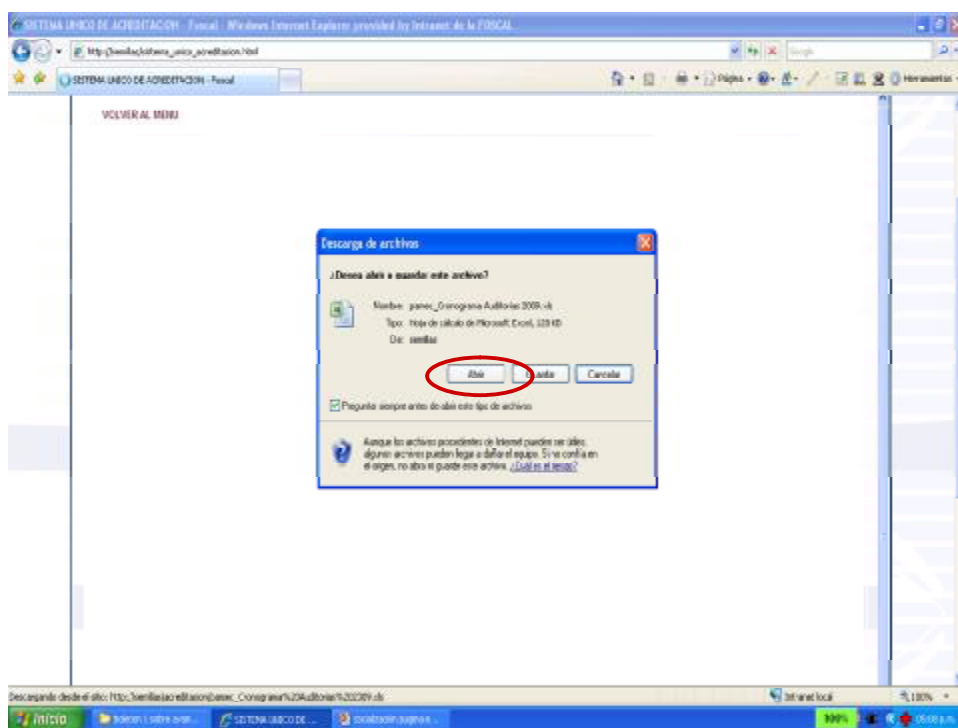
El PAMEC y la Acreditación en Salud

Ver Documento | **Alta** | **Programa de Auditoria** | **Procedimiento Auditoria Interna** | **Procedimiento Auditoria Externa**

El programa de **mejoramiento de la calidad de la atención** busca apoyar desde el proceso de acreditación a través de la ejecución de auditorias a los planes de mejoramiento elaborados por cada estándar. Este instrumento busca además, afianzar el nivel de autocontrol en todos los funcionarios **FOSCAL**.

Nuestro **PAMEC** se basa en principios de promoción del

Inicio | Sistema Único de Acreditación - FOSCAL | 100% | Ayuda



SISTEMA UNICO DE ACREDITACION - Foscal - Windows Internet Explorer provided by Internet de la FOSCAL

http://acreditacion.unica.gov.uy/acreditacion.html

SISTEMA UNICO DE ACREDITACION - Foscal

Volver al Menú Generalidades Implementaciones **Estándares** Avances Preparación para la Visita

PREPARACION PARA LA APLICACION A LA ACREDITACION

El programa de auditorías para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud (PAMEC) de la FOSCAL busca apoyar desde lo obligatorio (decreto 1011 de 2003), el proceso de acreditación a través de la ejecución de auditorías a los planes de mejoramiento elaborados por cada estándar. Este instrumento busca además afianzar el

Inicio | Sistema Único de Acreditación | Documentos | Ayuda

SISTEMA UNICO DE ACREDITACION - Foscal - Windows Internet Explorer provided by Internet de la FOSCAL

http://acreditacion.unica.gov.uy/acreditacion.html

SISTEMA UNICO DE ACREDITACION - Foscal

Volver al Menú Generalidades Implementaciones Estándares **Avances** Preparación para la Visita

ORGANIZACION DE LOS ESTANDARES

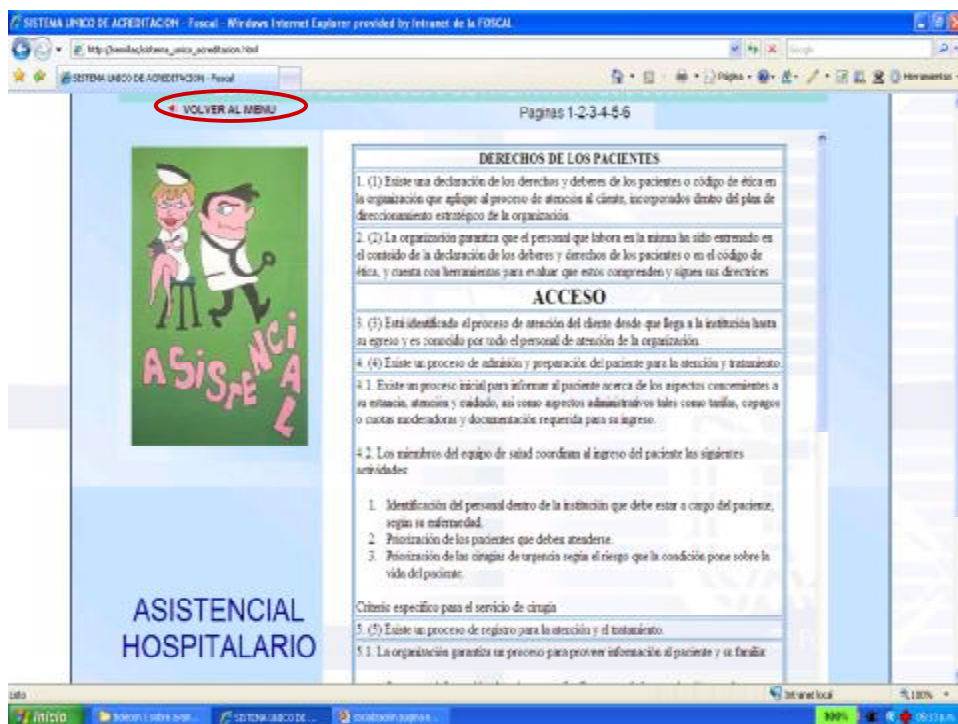
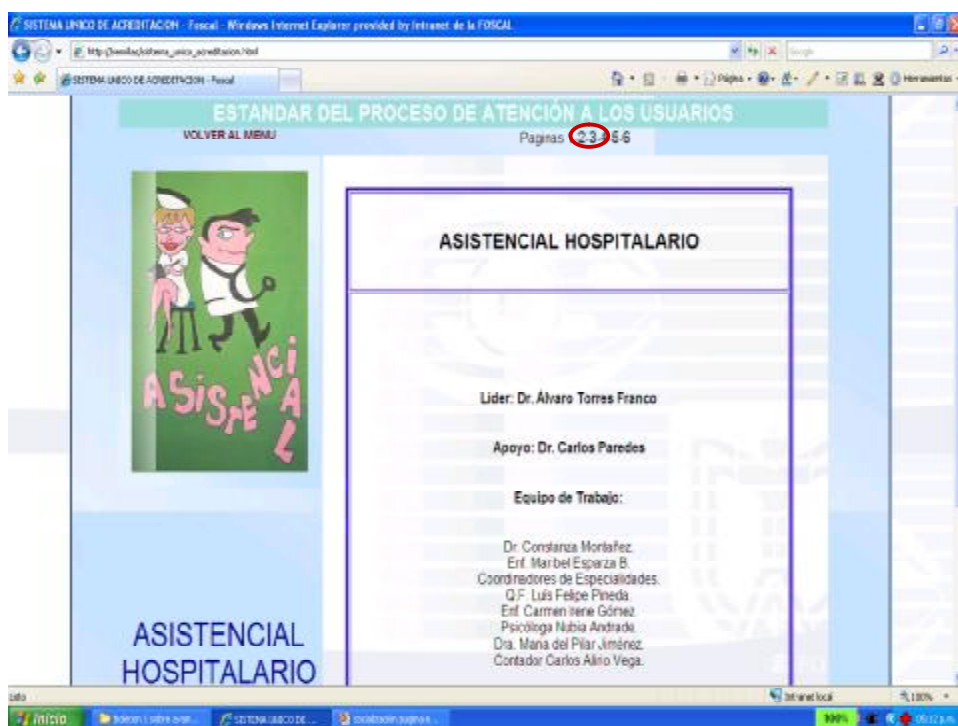
ESTANDAR DEL PROCESO DE ATENCION A LOS USUARIOS

- Hospitalario
- Ambulatorio
- Imagenología

ESTANDARES DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS-GERENCIALES

- Planificación
- Gestión
- Gestión Recursos Humanos
- Gestión de la Información
- Gestión del Ambiente Físico
- Gestión de la Tecnología
- Sistema de Integración en Red

Inicio | Sistema Único de Acreditación | Documentos | Ayuda





SISTEMA UNICO DE ACREDITACION - Fiscal - Windows Internet Explorer provided by Intranet de la FISCAL

http://sistema.unica.acreditacion/fiscal

SISTEMA UNICO DE ACREDITACION - Fiscal

Volver al Menu Generalidades Implementaciones Estándares Avances Presentación para la Visita

ESTANDAR DEL PROCESO DE ATENCION A LOS USUARIOS

VOLVER AL MENU

Página 123

DIRECCIONAMIENTO

Lider: Ing. Juan Carlos Prada Fiallo

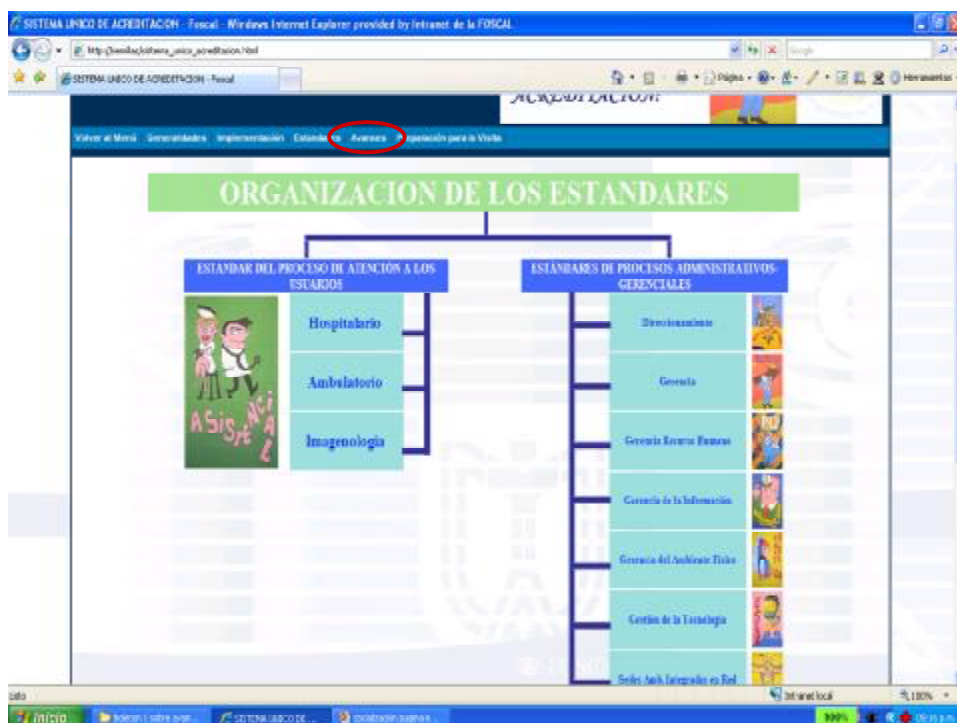
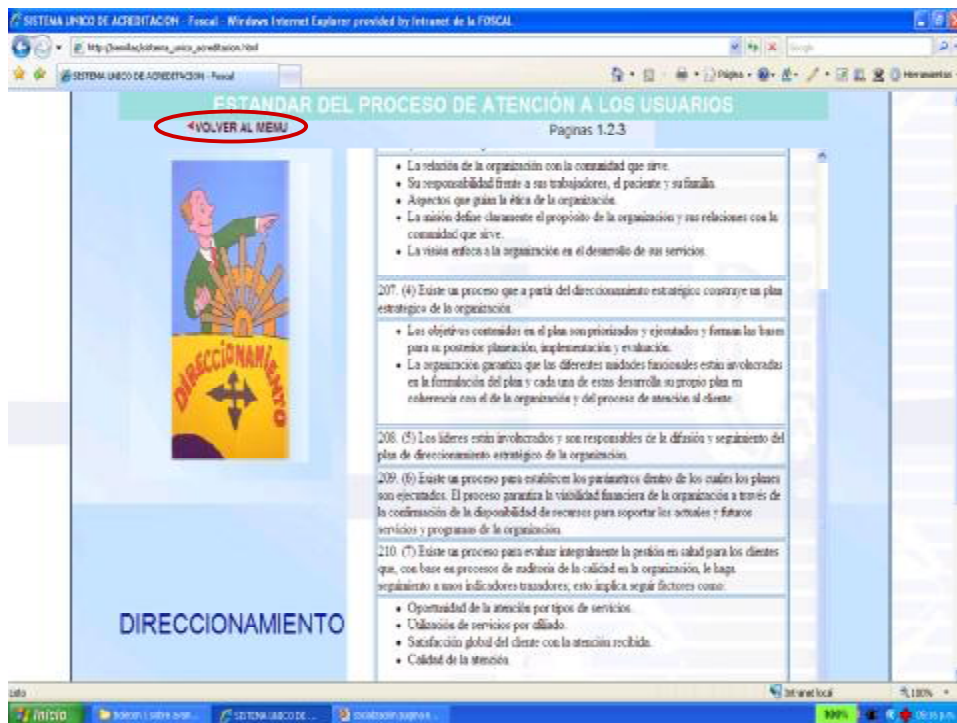
Apoyo: Ing. Claudia Ramirez
Dr. Carlos Paredes

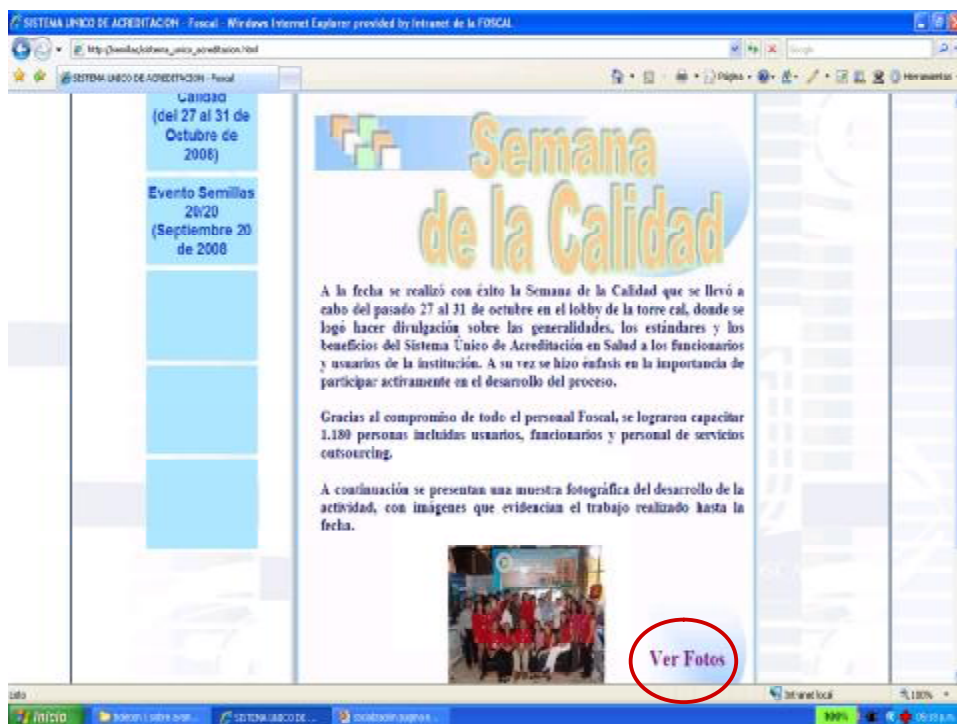
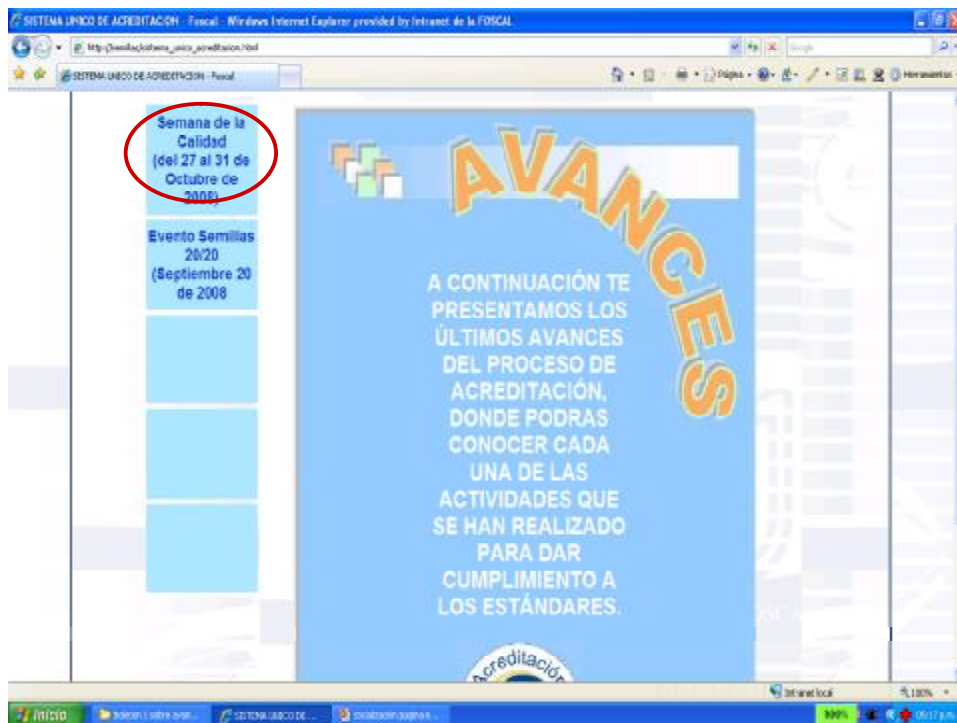
Equipo de Trabajo:

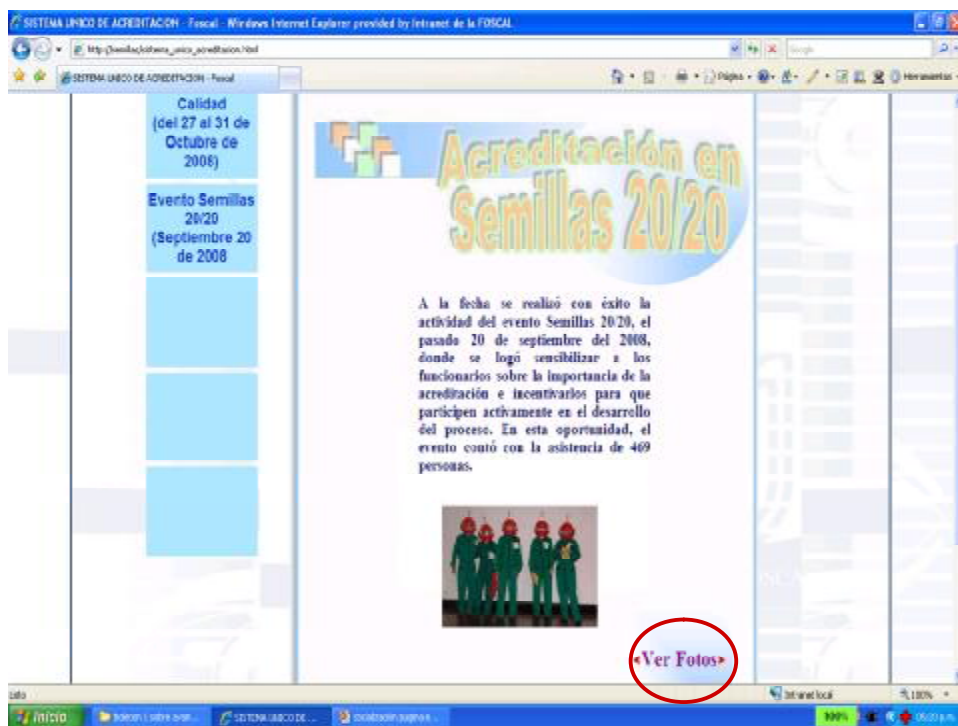
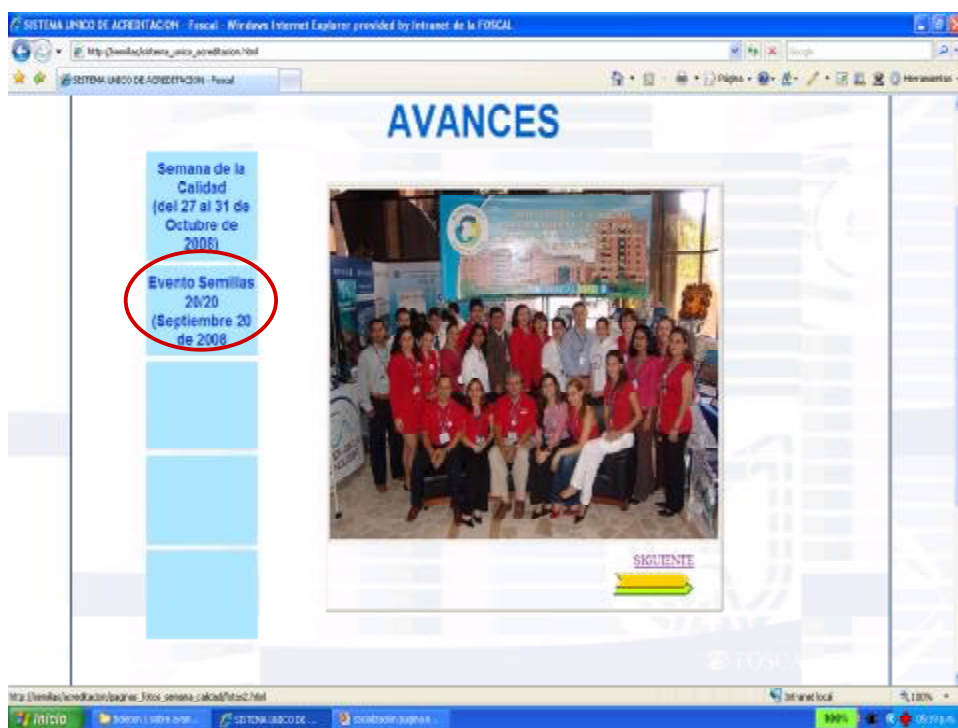
Grupo Primario de Dirección

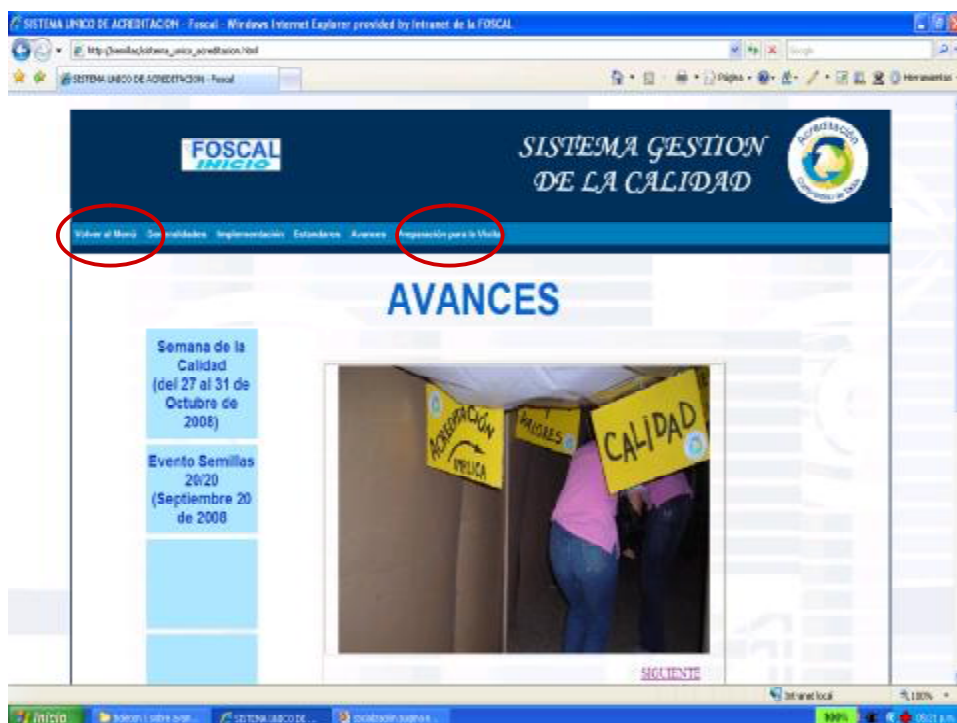
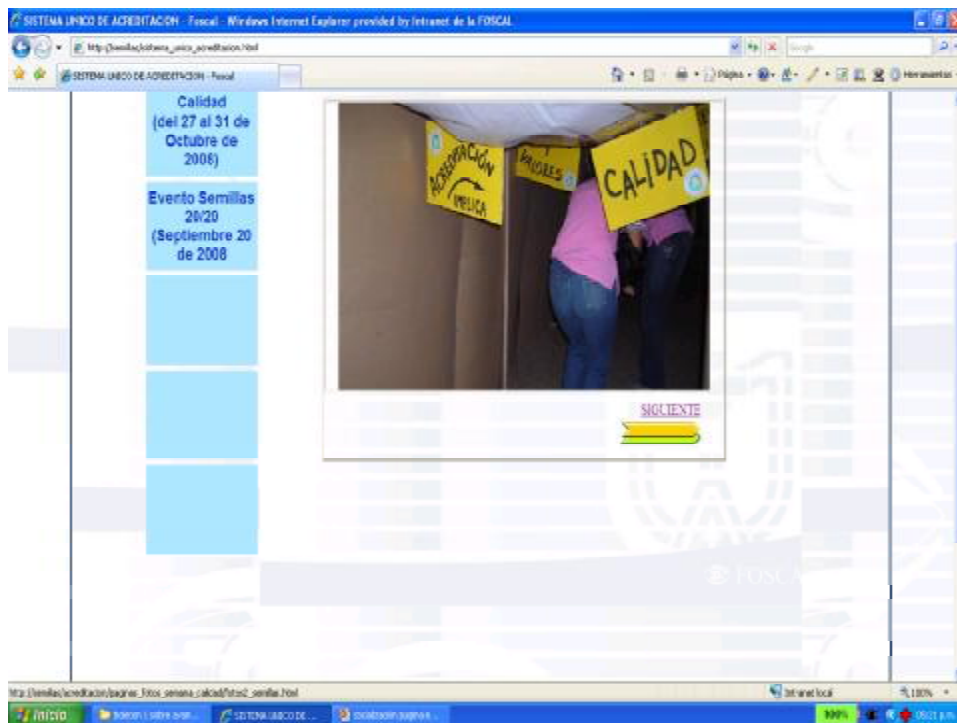
DIRECCIONAMIENTO

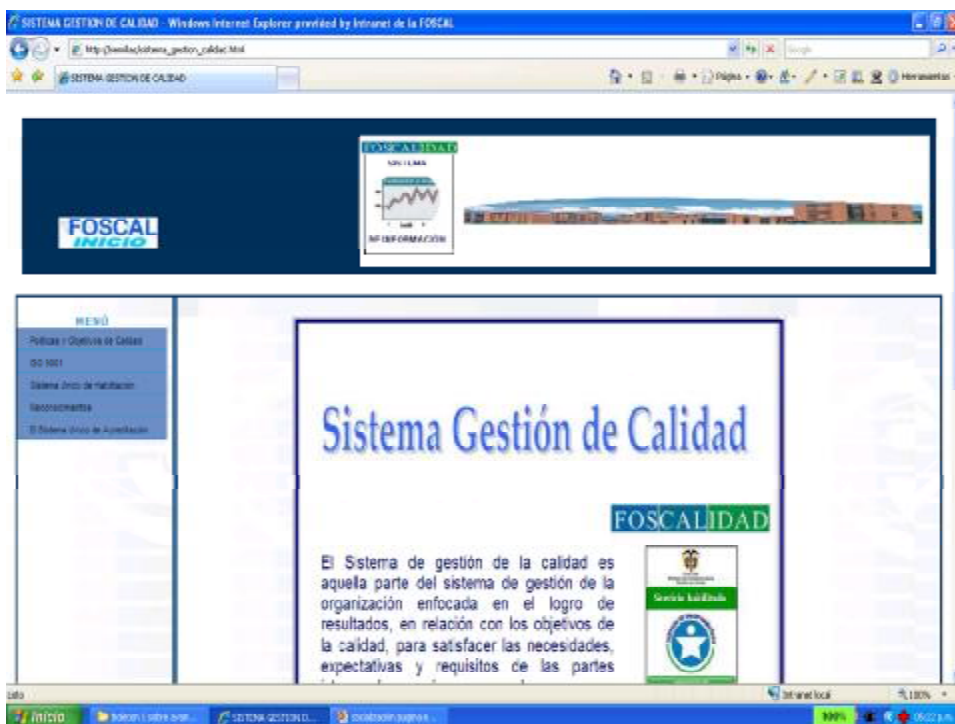
Inicio | Sistema Unico de Acreditacion - Fiscal | 100% | Herramientas











Anexo 4: Correo enviado a todas las dependencias para la divulgación de la actualización del Link de Acreditación de la intranet.

Te Invitamos a Consultar la Intranet... <http://semillas/>



La Unidad de Gestión de la Calidad, invita muy cordialmente a todos el personal FOSCAL para que visiten la página de Mundo Foscal y conozca un poco más a cerca de los últimos avances en materia de Acreditación; en el link, Sistema Gestión de Calidad, SUA. Es importante que todos los funcionarios FOSCAL conozcan este proceso para que puedan dar cuenta a los usuarios y participar activamente del mismo.



Anexo 5: Solicitud de Informe Sobre Segunda Autoevaluación a los Líderes de Cada Estándar.

Floridablanca, Febrero 3 de 2009

Doctor (a):

**ALVARO TORRES FRANCO
MARÍA DEL PILAR JIMENEZ
MARCELA AVILA JARAMILLO
CLARA PRADA
JUAN CARLOS PRADA FIALLO
LIBARDO MARTINEZ PEREA
GABRIEL EDUARDO PRADILLA GOMEZ
JOSE WILLIAM LONDOÑO
MARÍA CRISTINA PICÓN
LÍDERES DEL PROCESO DE LA ACREDITACIÓN EN SALUD
FOSCAL**

Reciban un cordial saludo.

La presente es para comunicarles que teniendo en cuenta la solicitud que se realizó el pasado 14 de Enero referente al informe de los resultados de la autoevaluación que se realizó en el mes de diciembre en cada uno de los estándares; y que en vista de que ha finalizado el plazo máximo que se había estipulado para la entrega y de que no hemos obtenido respuesta alguna por parte de ustedes, les informamos que seguimos esperando su colaboración, la cual es realmente valiosa e indispensable para la elaboración del boletín.

Les agradezco entonces coordinar con la señorita Silvia Cardozo, la Comunicadora de Calidad, la fecha y forma, para la entrega de dicho informe, recordándoles que es sumamente necesario que no trascienda de esta semana.

Cordialmente,

DOCTOR CARLOS PAREDES
Jefe Unidad de Gestión de la Calidad
FOSCAL

Imagen 7: Boletín de Avance del Mes de Febrero



Reunión de Socialización del Boletín con Jefes y Coordinadores



Anexo 6: Evento Semillas 20/20 Marzo de 2009

Entrega de afiches sobre los parámetros de direccionamiento en las carteleras de las áreas de la institución.



FOSCAL

Misión

Somos una institución privada prestadora de servicios de salud, de carácter fundacional, con énfasis en la atención de alta complejidad. Nuestra acción la enmarcamos dentro de los más altos estándares de calidad, con procesos confiables y seguros, y manteniendo el compromiso con el desarrollo de nuestro talento humano y con nuestra responsabilidad social.

Visión

En el 2013 la FOSCAL ser líder en la prestación de servicios de salud de alta complejidad, posicionada nacional e internacionalmente como una organización altamente confiable.

Principios y Valores

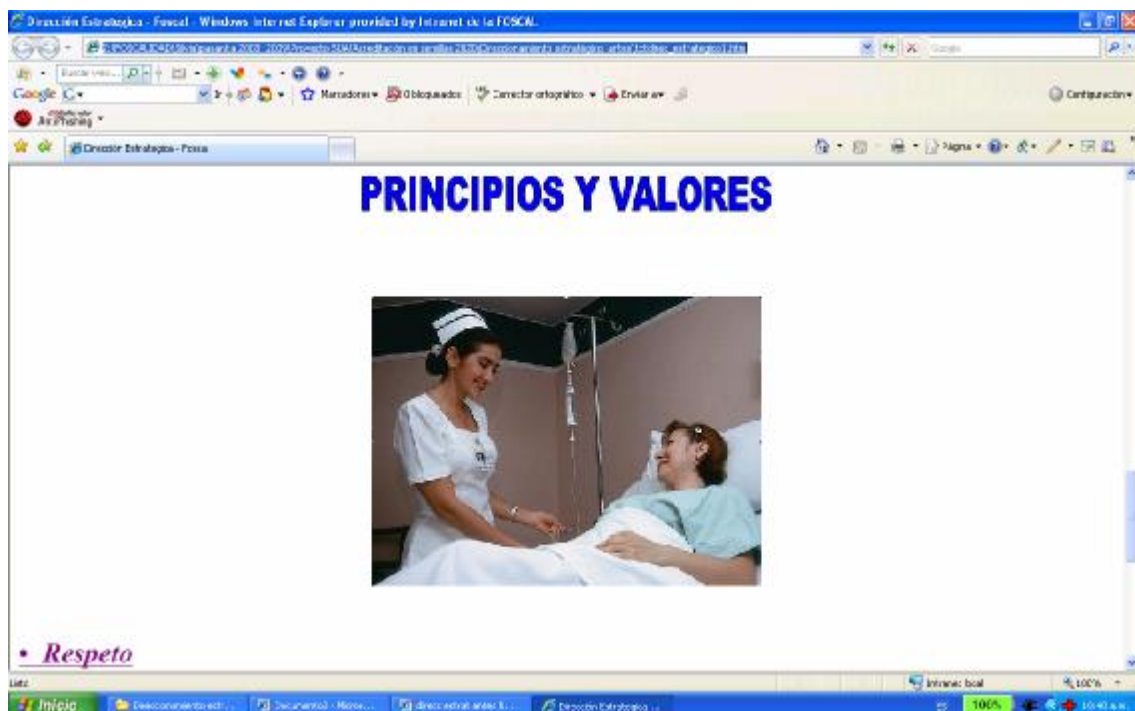
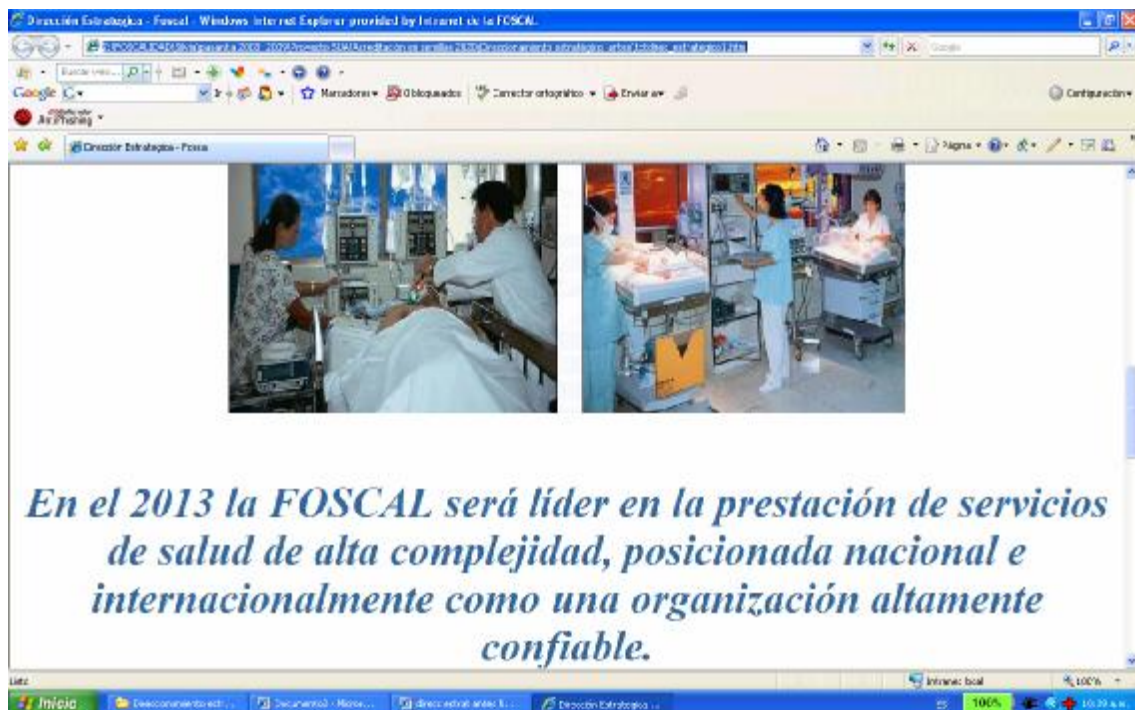


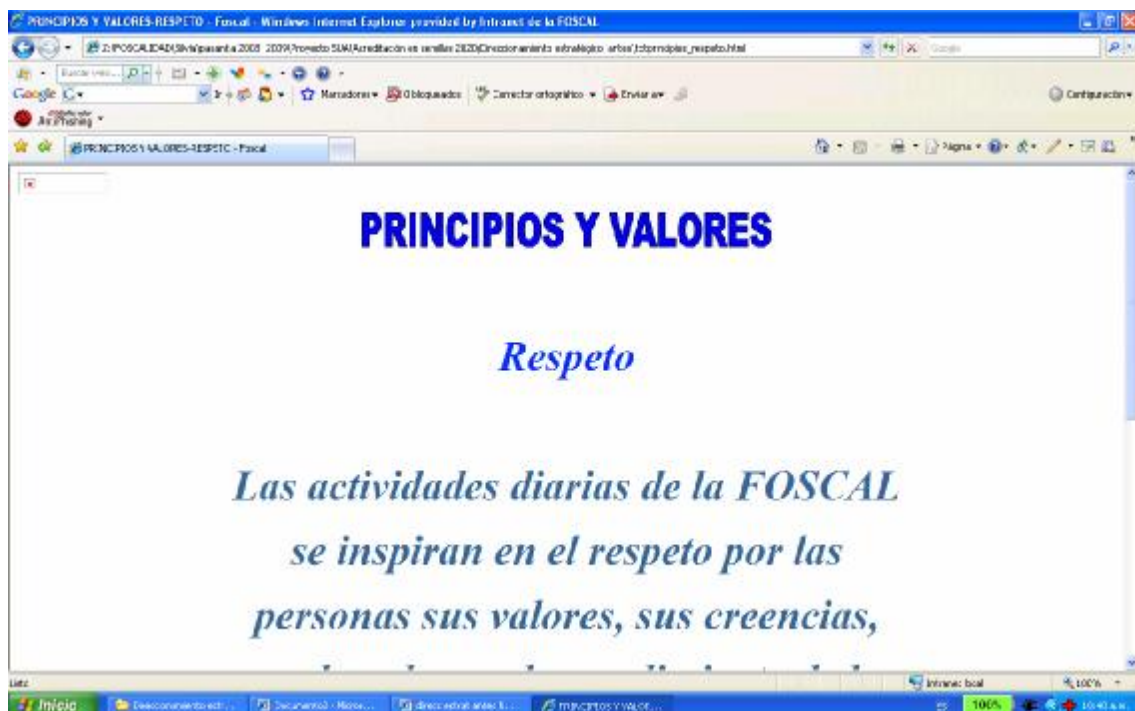
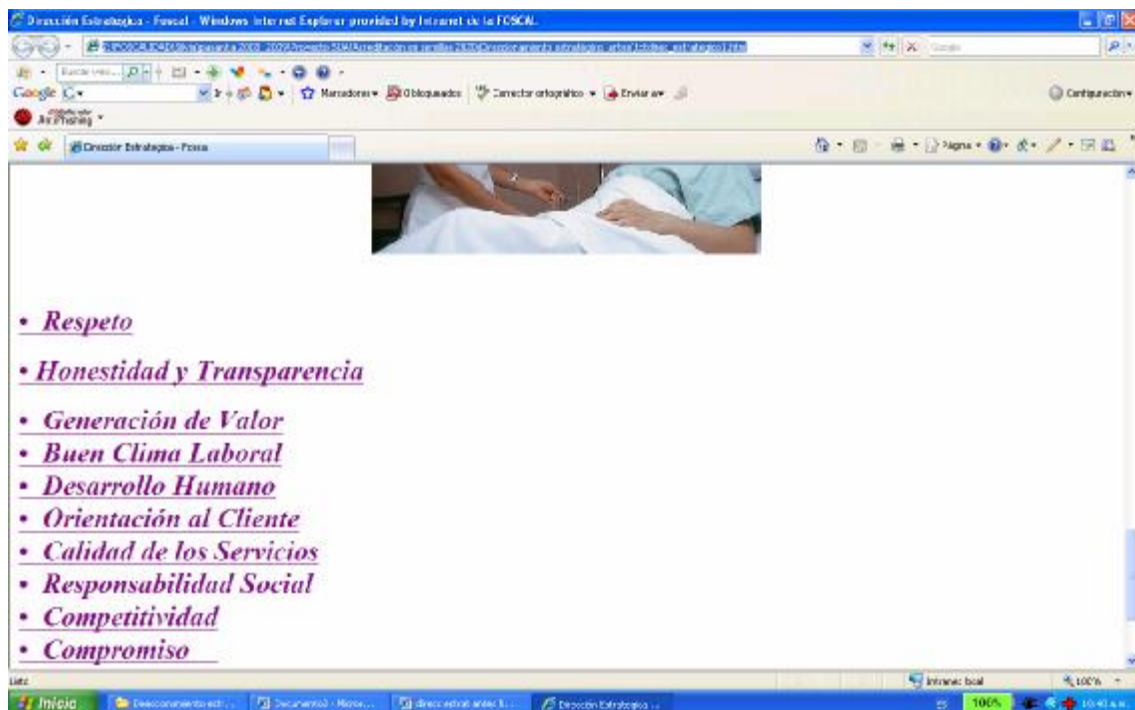
- Respeto.
- Honestidad y transparencia.
- Generación de valor.
- Buen clima laboral.
- Desarrollo humano.
- Orientación al cliente.
- Calidad de los servicios.
- Responsabilidad social.
- Competitividad.
- Compromiso.

Actualización del link en la página de intranet sobre el direccionamiento estratégico.

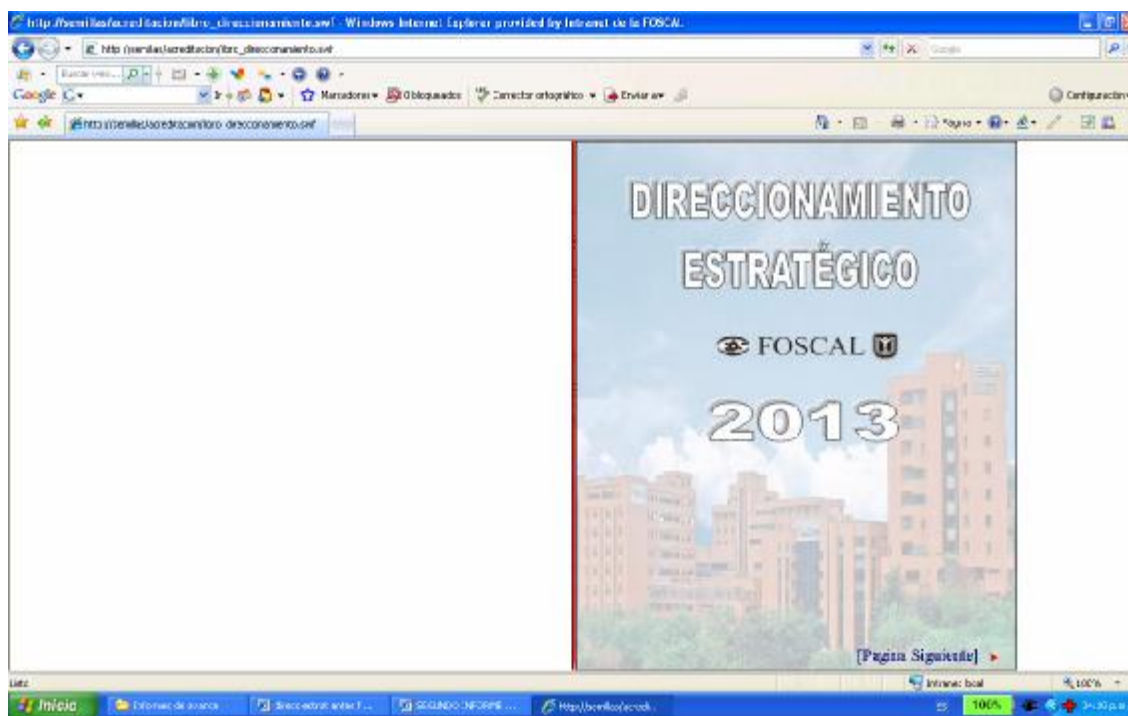
Antes

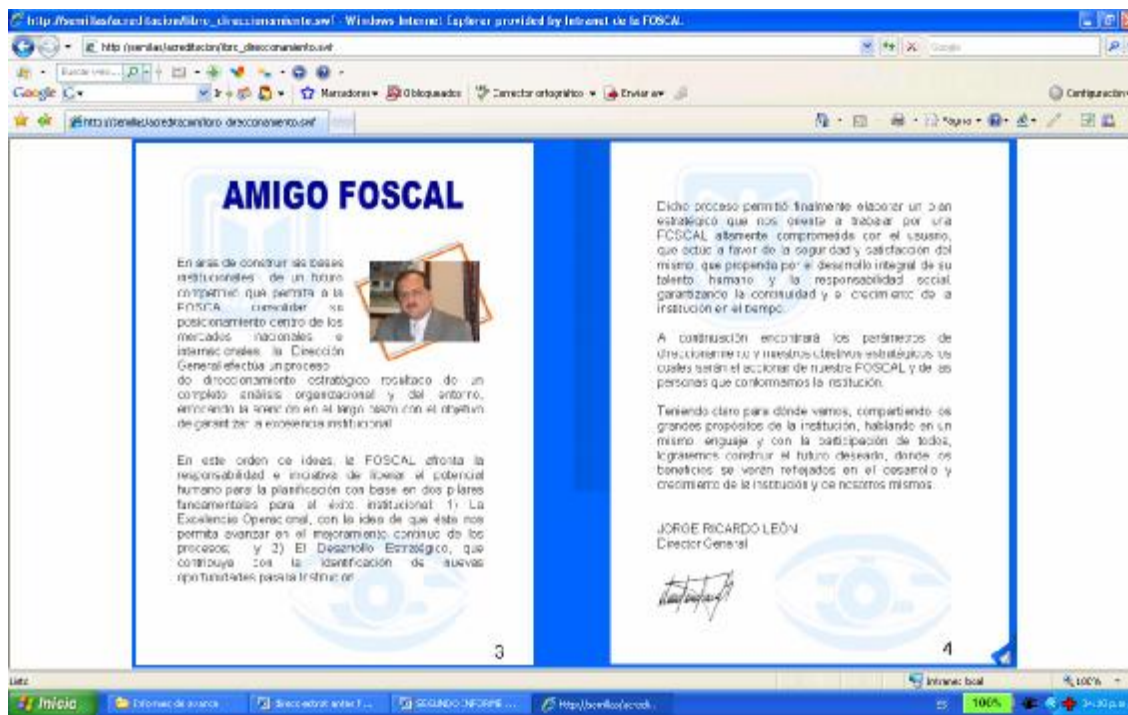






Después





http://www.foscal.org/la/redaccion/direccionamiento.asp - Windows Internet Explorer: Explorador gráfico del Internet de la FOSCAL

http://www.foscal.org/la/redaccion/direccionamiento.asp

Inicio | Información de ambito | Directorio | Bloqueados | Directorio | Enviar | Configuración

Inicio | Información de ambito | Directorio | Bloqueados | Directorio | Enviar | Configuración

5. Desarrollo Humano. La FOSCAL promueve el crecimiento integral de sus miembros buscando desarrollar sus competencias.

6. Orientación al Cliente. Demuestra sensibilidad hacia las necesidades y demandas que pueda tener el cliente interno o externo para dar a satisfacción desde cualquier ambiente de la organización.

7. Calidad de los Servicios. La calidad es la FOSCAL en cada uno de sus servicios y de su comportamiento, el resultado y resultado con el cual se garantiza un mecanismo de mejoramiento continuo, fundamental para obtener la satisfacción de sus usuarios y clientes.

8. Responsabilidad Social. En la FOSCAL, seguimos cumpliendo con las responsabilidades frente a los diversos grupos de interés que rodean la institución de tal forma que contribuyamos al desarrollo de nuestra sociedad.

9. Competitividad. Nuestros servicios estn orientados hacia el desarrollo de servicios profesionales, innovadores y eficientes que nos permitan mantenernos vigentes y lograr el reconocimiento de nuestros usuarios y clientes.

10. Compromiso. Tratamos funcionalmente a la FOSCAL, aceptando y mejorando continuamente los procedimientos y acciones, las acciones, acciones y procedimientos que regulan la gestión del servicio y propenden por el bienestar de la institución.



9

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

 Qué son los Objetivos Estratégicos?
Son las acciones específicas que se requieren o necesitan a corto, mediano y largo plazo para cumplir con la misión y la visión de la FOSCAL y los Objetivos Estratégicos, son los OEE (para el desarrollo de principios y valores) que los conductores y miembros de la institución que debemos cumplir al querer alcanzar la visión.

En nuestra institución hemos definido 11 Objetivos Estratégicos:

1. Fortalecer la estructura organizacional y mejorar el balance entre las actividades operativas, la necesidad de crecimiento y la gestión sostenible de la vida.
2. Desarrollar y mejorar los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad, el sistema de información y el control de la gestión.
3. Desarrollar al capital humano – recurso mediante el mejoramiento continuo de la institución y el fortalecimiento de la presencia organizacional en la comunidad.
4. Fortalecer la Planificación Institucional.
5. Considerar la gestión del talento humano por competencias y fortalecer la cultura organizacional.
6. Consolidar a la FOSCAL dentro de las instituciones educativas más destacadas y reconocidas en el país, por prestar de servicios de alta calidad.
7. Fortalecer la presencia institucional frente al cliente.

10

Inicio | Información de ambito | Directorio | Bloqueados | Directorio | Enviar | Configuración

Inicio | Información de ambito | Directorio | Bloqueados | Directorio | Enviar | Configuración

http://www.foscal.org/la/redaccion/direccionamiento.asp - Windows Internet Explorer: Explorador gráfico del Internet de la FOSCAL

http://www.foscal.org/la/redaccion/direccionamiento.asp

Inicio | Información de ambito | Directorio | Bloqueados | Directorio | Enviar | Configuración

Inicio | Información de ambito | Directorio | Bloqueados | Directorio | Enviar | Configuración

8. Descentralizar las actividades básicas de atención.

9. Promover la innovación para la mejora de productos de valor agregado y servicios especializados.

10. Fortalecer el desarrollo y compromiso ambiental.

11. Fortalecer el concepto de responsabilidad social por medio de la prevención y capacitación comunitaria en temas del sector salud.



11

CONCLUSIÓN

Muchos que ya conocemos el marco filosófico de la FOSCAL como nuestro punto de referencia en el acontecer del día a día, solo nos queda reiterar la misión y el compromiso para hacer realidad en nuestra institución como una obra de TODOS.



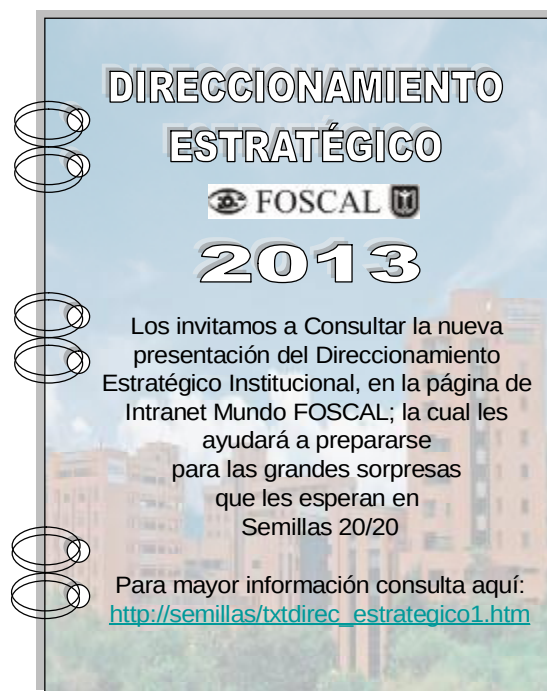
12

Inicio | Información de ambito | Directorio | Bloqueados | Directorio | Enviar | Configuración

Inicio | Información de ambito | Directorio | Bloqueados | Directorio | Enviar | Configuración



Invitación en la página de intranet, mundo foscal.



Tacos de papel con la misión, visión; principios y valores impresos.

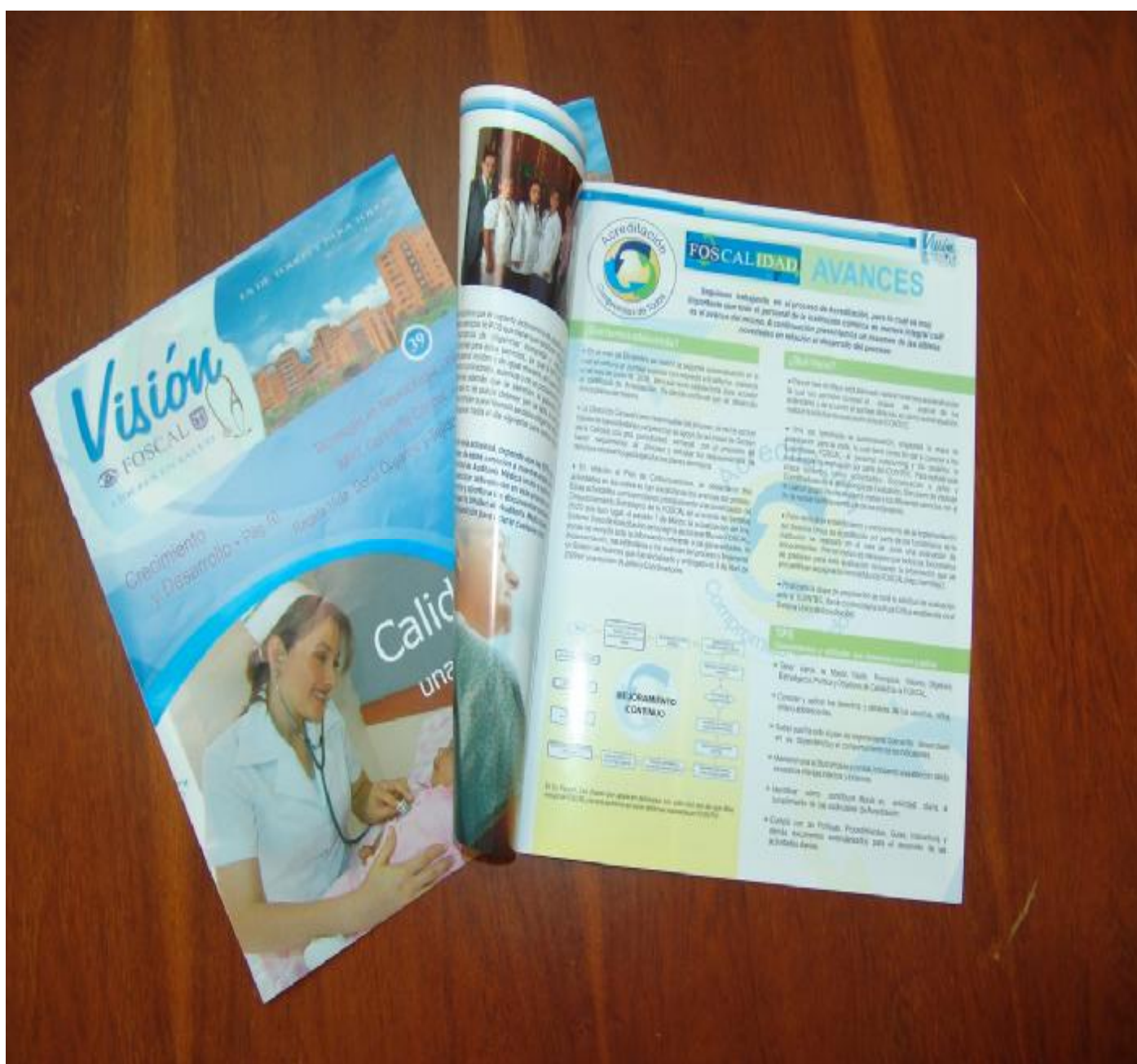


Concurso de conocimientos. “Quienes Somos, Para Donde Vamos”.





Imagen 8: Informe de Avance Revista Visión Foscál



Anexo 7: Guión Video Preparación para la visita de Acreditación

Aparece logo de acreditación

Caracter y Off:
Preparación para la visita de Acreditación

Off y caracteres:

¿Estás preparado para la visita?

¿Cuánto conoces sobre Acreditación?

¿Sabías que a ti también te pueden preguntar y si no sabes, nos perjudicamos todos?

Presentador:

Ha llegado la hora, la más esperada por todos, la hora de acreditarnos y recibir al equipo evaluador del ICONTEC. A continuación te presentamos una muestra de lo que será esta visita.

Caracter y Off:
1. Antes de la Visita

Off:

Antes de la visita, La FOSCAL presenta su solicitud de acreditación al ICONTEC. El ICONTEC revisa la información y si todo se encuentra en orden define en forma conjunta con la FOSCAL, la agenda que permita cumplir con los objetivos de la visita.

Caracter y Off:
2. Inicia la visita
3. reunión de apertura

Off:

La visita inicia con una reunión de apertura a la cual asistirán el Equipo de evaluación ICONTEC, el Equipo de jefes de área u otros determinados por la FOSCAL y la alta gerencia de la organización.

Caracter y Off:
Propósito de la reunión

Presentador:

El propósito de este reunión, que tendrá una duración de 30 a 60 minutos; será discutir los objetivos de la evaluación, confirmar la agenda, dar a la FOSCAL la posibilidad de identificar sus fortalezas y oportunidades de mejoramiento; lograr una clara comprensión del contexto del sistema de salud en el cual la FOSCAL presta sus servicios y obtener un claro entendimiento del papel que cumple la FOSCAL en su comunidad; con sus clientes, accionistas y socios.

Caracter:
Preguntas:

Off:

En esta reunión los evaluadores ICONTEC, realizarán preguntas tales como:

Off y caracter:

- ¿Cuáles son los aspectos claves con los que LA FOSCAL está trabajando en este momento?
- ¿Cuáles son las principales iniciativas de LA FOSCAL?
- ¿Cuáles son las fortalezas de LA FOSCAL?
- ¿En qué áreas desea hacer mejoras?
- Describa la forma como se toman decisiones en LA FOSCAL

Caracter y Off:**4. Evaluación con cada uno de los equipos DE LA ATENCIÓN/SERVICIO AL USUARIO.****Off:**

Finalizada esta reunión el equipo de ICONTEC iniciara el proceso de evaluación con cada uno de los equipos **DE LA ATENCIÓN/SERVICIO AL USUARIO.**

La evaluación de cada equipo incluye:

Off y caracteres:

Visita a las instalaciones.
Revisión de los registros.
Entrevistas con usuarios y sus familias.
Reunión del equipo de atención/servicio al usuario.

Caracter y Off:**Visita a las instalaciones****Off:**

La visita a las instalaciones consiste en un recorrido de 30 minutos por cada una de las áreas en las cuales se presta el servicio/atención al paciente. Un miembro del personal hace el recorrido y puede explicar cómo se presta el servicio en un día típico.

Presentador:

Esta visita proporciona a los evaluadores ICONTEC, la oportunidad de observar el ambiente físico, evaluar la privacidad y los aspectos de calidad de vida, los patrones del flujo de trabajo, los aspectos de seguridad y salud y la interacción del personal con los pacientes para determinar si se están brindando la atención y servicio al cliente de acuerdo con la misión y los valores de la organización.

Off y carácter:

Durante los recorridos, los evaluadores ICONTEC buscarán activamente evidenciar el cumplimiento o no de los estándares de acreditación.

Caracter y Off:**Revisión de los registros**

Off:

En la revisión de los registros, el equipo del ICONTEC; mirará una serie de registros al azar de clientes atendidos por el equipo de servicio/atención al usuario (**ASISTENCIAL**), para asegurarse de que ciertos aspectos de la atención y servicio se encuentren organizados y se estén implementando apropiadamente.

Caracter y Off:**Entrevistas con usuarios y sus familias****Off:**

Durante las entrevistas con los usuarios y sus familias, los evaluadores ICONTEC se reúnen de cinco a siete minutos con los usuarios o familiares que han sido atendidos por los equipos de servicio/atención al paciente (ASISTENCIALES) para discutir con ellos temas como: el grado de satisfacción del usuario y su familia con el servicio y la atención; las opiniones acerca de las decisiones del equipo de la atención y su participación en la toma de decisiones y la forma en que son informados e involucrados en los planes.

Caracter y Off:**Opciones de Entrevistas****Off:**Opción 1:

Cada evaluador ICONTEC entrevista a cinco usuarios. El número total de los usuarios entrevistados dependerá del tamaño del equipo de evaluación, con el equipo básico de evaluadores que ha definido ICONTEC.

Opción 2:

Los miembros del equipo de evaluación ICONTEC entrevistan en grupo al paciente o usuarios.

Opción 3:

Entrevistan a un equipo de usuarios de varias áreas o programas o el comité de usuarios actual, se reúne con los evaluadores ICONTEC.

Caracter y Off:**Recomendaciones****Off:**

La FOSCAL puede participar en la forma como van a seleccionarse los usuarios para las entrevistas; puede decidir escogerlos basándose en criterios como la condición, la etapa del proceso de la atención en la que se encuentra, el conocimiento que tenga sobre la acreditación y la aceptación para reunirse con un evaluador.

Caracter y Off:**Reunión con el equipo de Servicio/Atención (ASISTENCIAL) al Usuario****Caracter y Off:****Propósito de la reunión**

Presentador:

El propósito de esta reunión será discutir, la autoevaluación de los equipos utilizando la sección de estándares de servicios de atención del documento de estándares que el equipo ha completado y responder las preguntas específicas de los evaluadores ICONTEC.

Para esta reunión se debe disponer de una hora y media aproximadamente, sin contar el recorrido, la revisión de registros y las entrevistas.

Caracter:**Asistentes****Off:**

A esta reunión deberán asistir los evaluadores ICONTEC, el personal FOSCAL responsable de manejar la información y algunos de sus clientes.

Caracter y Off:**Recomendaciones****Off:**

La FOSCAL presentará, encuestas de satisfacción al usuario, actividades de mejoramiento de la calidad y otras herramientas o materiales que han sido desarrollados por el equipo.

Algunos equipos pueden hacer presentaciones de cinco minutos en las que se identifican los puntos clave de la autoevaluación en relación con las fortalezas y debilidades de los equipos, las prioridades de mejoramiento y los indicadores que han sido señalados para la recolección de datos y análisis.

Los evaluadores ICONTEC pueden combinar esta información con la recolectada en los recorridos, la revisión de los registros y las entrevistas para hacer preguntas muy enfocadas en la promoción del aprendizaje y la concientización.

Si los evaluadores ICONTEC piden al equipo retroalimentación inmediata, hágalo de tal forma que los evaluadores puedan mejorar su percepción de la entidad.

Los miembros FOSCAL que participan deben haber estado involucrados en el proceso de autoevaluación con los estándares y tener una intervención activa respondiendo a las preguntas, presentando ejemplos o expandiendo las respuestas dadas por otros miembros.

Caracter y Off:

5. EVALUACIÓN DE LOS EQUIPOS DE APOYO (Direccionamiento, Gerencia, Recurso Humano, Gerencia de la Información, Ambiente Físico, Gestión de la Tecnología y Sedes Ambulatorias Integradas en Redes)

Caracter y off:**Propósito de las reuniones**

Presentador:

El propósito de estas reuniones será discutir las autoevaluaciones de los equipos de acuerdo con la sección de estándares que le competen a cada uno. Para estas reuniones deberá de disponerse de una hora y media. Por lo general, no se hacen recorridos, a menos que sea específicamente pedido por los evaluadores ICONTEC o que el equipo lo considere necesario.

Caracter:**Asistentes**

A estas reuniones deberán asistir los Evaluadores ICONTEC, el personal FOSCAL responsable de manejar la información del estándar que está siendo evaluado y algunos de sus clientes.

Caracter y off:**Reunión de Cierre****Off:**

Esta reunión es una oportunidad para que el equipo de evaluación presente a la organización una visión general de lo que ha encontrado durante el proceso de evaluación.

Deben asistir a esta reunión el personal de la organización, el cual puede incluir a aquellos que estuvieron involucrados en las entrevistas de evaluación, al igual que algunos usuarios y sus familias.

Presentador:

Se debe destinar una hora para esta reunión, que es la última actividad de la evaluación.

Durante este tiempo, los evaluadores revisarán los objetivos y expectativas de la evaluación y comentarán el grado en que estos se han cumplido.

Los evaluadores reforzarán que este análisis de resultados es un informe preliminar. El informe final será enviado por la entidad de acreditación.

Solo nos resta invitarles nuevamente a conocer y participar activamente de este proceso, recordándoles la importancia de asumir el compromiso institucional con el proceso de acreditación.

Y recuerden, Acreditación Compromiso de Todos.

(Video Socialización Metodología de Preparación para la Visita, en CD)