

PLAN DE DESARROLLO 2020-2023

Mario Fernando Córdoba Pérez
Gerente

www.hgm.gov.co

Síguenos en



Alcaldía de Medellín

MISIÓN

Somos un hospital público que presta servicios de salud de forma INTEGRAL, SEGURA Y HUMANA

VISIÓN

Para el 2027 seremos un hospital público universitario líder por su modelo de atención innovador y por ser generador de experiencias positivas en sus usuarios, sus colaboradores y su entorno

PROPUESTA DE VALOR

Ser una Institución pública integral de salud, centrada en el paciente y su familia, referente en calidad y seguridad del paciente, competitiva. Líder en modelos de atención y gestora de conocimientos e innovación

MEGA

Para el 2027, el Hospital General de Medellín duplicará su aporte a la sociedad en la atención satisfactoria de pacientes complejos

HGM ME CUIDA

Consolidar un modelo de gestión integral del proceso de atención que genere valor para el usuario y su familia

PROYECCIÓN ECONÓMICA

Lograr, mediante la gestión adecuada de los recursos, niveles de eficiencia que contribuyan a la competitividad y sostenibilidad de la organización

CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN

Promover al interior del hospital un talento humano que cuente con formación integral, tanto en áreas específicas como complementarias, de tal manera que cubra los aspectos inherentes a la creación de valor y a la gestión del conocimiento.

DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

Alcanzar niveles de excelencia en los procesos organizacionales a través de un sistema de gestión integral de calidad

Consolidar la institución como un hospital líder en buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión pública con participación ciudadana

INFRAESTRUCTURA HUMANIZADA

Incrementar la generación de conocimiento y la innovación con tecnología aplicadas al proceso de atención en salud.

Mantener y disponer de equipamiento, infraestructura y sistemas de información para la prestación de servicios de salud humanizados y seguros

VALORES

HONESTIDAD

RESPECTO

COMPROMISO

DILIGENCIA

JUSTICIA

SEGURIDAD

www.hgm.gov.co

PRINCIPIOS

TRANSPARENCIA

RESPONSABILIDAD SOCIAL

EQUIDAD

CALIDAD

EFICIENCIA



Misión

Somos un **hospital público** que presta servicios de salud de forma integral, segura y humana, comprometido con el desarrollo del talento humano en salud y la investigación.



HGM
Hospital General de Medellín
Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.



visión

Para 2027 **seremos un hospital público universitario** líder por su modelo de atención innovador y por ser generador de experiencias positivas en sus usuarios, sus colaboradores y su entorno.





propuesta

DE VALOR

Ser una institución pública integral de salud, centrada en el paciente y su familia, referente en calidad y seguridad del paciente, competitiva, líder en modelos de atención y gestora de conocimiento e innovación.



HGM
Hospital General de Medellín
Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.



mega

Para el 2027 el Hospital General de Medellín **doblará su aporte a la sociedad** en la atención satisfactoria de pacientes complejos



"yo soy protagonista"
DEL PLAN ESTRATÉGICO DEL HGM



Principios

EQUIDAD

En el HGM, estamos al servicio del interés general, aplicando la justicia para dar a cada uno lo que se merece en función de sus méritos o condiciones

EFICIENCIA

Consiste en el logro de los resultados mediante la optimización de los recursos, garantizando el cumplimiento de la meta en el menor tiempo posible, generando un impacto significativo en el proceso.

TRANSPARENCIA

La actuación de todos los miembros del HGM es clara y coherente. Entregan información veraz, confiable y oportuna sobre la gestión institucional y evitan poner en riesgo el cumplimiento de la misión del Hospital, conscientes de que sus actuaciones son evaluadas por la comunidad

CALIDAD

El HGM presta los servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo. Teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr adhesión y satisfacción a los usuarios

RESPONSABILIDAD SOCIAL

En el HGM contamos con el Compromiso institucional permanente enfocados a la creación de valor para sus usuarios y demás grupos externos de interés. Promoviendo el bienestar de sus colaboradores y demás clientes internos, y apoyando la protección del medio ambiente; mediante el diseño y ejecución de un conjunto de acciones concretas, voluntarias y cuantificables con beneficio social

Valores

HONESTIDAD

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

RESPETO

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

COMPROMISO

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

DILIGENCIA

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

JUSTICIA

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

SEGURIDAD

Comportamientos y actitudes que contribuyen a prevenir y minimizar los riesgos para la organización y los usuarios



VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO

Código de Integridad



GOBIERNO DE COLOMBIA

FUNCIÓN PÚBLICA

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAF - EQUIPO EDUCACIÓN

HONESTIDAD

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general

RESPETO

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición

COMPROMISO

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mi labor cotidiana, buscando siempre mejorar su bienestar

DILIGENCIA

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignados a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado

JUSTICIA

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación

www.hgm.gov.co

Síguenos en    

HGM
Hospital General de Medellín
Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.



Alcaldía de Medellín

Política Integral de Calidad

En el **Hospital General de Medellín** enfocamos nuestros procesos a contribuir con la calidad de vida de nuestros clientes, a cuidar y proteger el medio ambiente y a mejorar las condiciones de vida y trabajo de nuestros colaboradores, para lo cual nos comprometemos con:

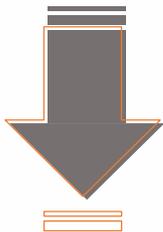
- Brindar una atención segura, oportuna, confiable y cálida.
- Prevenir el impacto ambiental negativo asociado con el uso de los recursos y la generación de residuos, vertimientos y emisiones.
- Prevenir y controlar los riesgos operacionales.
- Promover y mantener condiciones y factores ocupacionales seguros, procurando un bienestar físico, mental y social a nuestros colaboradores
- Promover y desarrollar relaciones docencia-servicio que permitan al Hospital y a las instituciones de educación superior, con las que se suscriben convenios, contribuir con el fortalecimiento de sus misiones.
- Promover y desarrollar las investigaciones básicas y aplicadas, cuyos resultados deben corresponder con desarrollos y soluciones innovadoras en beneficio del desempeño del Hospital y de sus partes involucradas.

El Hospital General de Medellín se apoya en el cumplimiento permanente de los requisitos legales aplicables, una cultura organizacional propia que involucre a los proveedores, contratistas, visitantes y población del entorno y el mejoramiento continuo del desempeño de los procesos.

Participación en su construcción



Plan de Desarrollo 2020-2023



9: Programas
31: Proyectos

Líneas



11: Macroprocesos
39: Procesos

Objetivos Estratégicos



Tiempo de ejecución: “Mediano plazo” - 4 años



LÍNEAS

1

HGM ME CUIDA

2

PROYECCIÓN ECÓNOMICA

3

CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN

4

DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

5

INFRAESTRUCTURA HUMANIZADA

Línea 1

«HGM me cuida»

1

Objetivo: Consolidar un **modelo** de gestión **integral** del proceso de atención que genere valor para el **usuario y su familia**

2

Objetivo: Fortalecer la **integralidad** en la prestación de servicios de salud de **alta complejidad**, articulándolos en redes integradas de atención y dirigidas a implementar programas de práctica clínica

Descripción objetivos estratégicos

1 **Objetivo:** Consolidar un **modelo** de gestión **integral** del proceso de atención que genere valor para **el usuario y su familia**

- ❑ Fortalecer el **modelo de atención** partiendo de la identificación de los riesgos, **necesidades y expectativas** del paciente y su familia, como insumo para **diseñar y ejecutar** un continuo de cuidados oportunos, pertinentes, seguros, integrales, eficientes y eficaces, mediante la articulación de los procesos, las capacidades y los recursos, de manera que se genere **valor para el usuario**, su familia, y demás partes interesadas.

Cuadro de Mando integral

Objetivo	Factores claves de éxito	Indicador	Meta
Consolidar un modelo de gestión integral del proceso de atención que genere valor para el usuario y su familia.	1. Humanización del servicio	Promedio de día estancia	1. < 8 días
	2. Experiencia del usuario	Índice de eventos adversos	1. < 8
	3. Proceso de atención con mayor agilidad y pertinencia para el usuario, minimizar los trámites, garantizando la tecnología, información e infraestructura necesarias.	Promedio de severidad de los eventos adversos	1. < 4 (en escala de 1 a 9)
		Adherencia a guías de práctica clínica	1. > 90%
	4. Sistema de información que permita gestionar de manera eficiente y oportuna el proceso de atención del usuario.	Indicadores de experiencia del usuario	1. Sin línea de base
	5. Adopción de herramientas y estrategias del enfoque "Lean Helathcare"	Satisfacción del usuario.	95%

Objetivo Estratégico	Programa estratégico	Proyecto Estratégico
Consolidar un modelo de gestión integral del proceso de atención que genere valor para el usuario y su familia.	Atención centrada en el usuario y su familia	1.1 Modelo de gestión basado en el flujo del paciente
		1.2. Estructura organizacional
		1.3. Telesalud

Descripción objetivos estratégicos

2

Objetivo: Fortalecer la **integralidad** en la prestación de servicios de salud de **alta complejidad**, articulándolos en redes integradas de atención y dirigidas a implementar programas de práctica clínica

- Potenciar la prestación de servicios de **alta complejidad** mediante el fortalecimiento de servicios ya existentes y la implementación de **nuevos servicios**, con el fin de contribuir a la red prestadora de servicios de salud de manera **integral**, con enfoque de programas de práctica clínica y **centros de excelencia**.

Cuadro de Mando integral

Objetivo	Factores claves de éxito	Indicador	Meta
Fortalecer la integralidad en la prestación de servicios de salud de alta complejidad, articulándolos en redes integradas de atención y dirigidas a implementar programas de práctica clínica	<ol style="list-style-type: none"> Humanización del servicio Experiencia del usuario Unidades Funcionales de Cáncer Articulación con la red prestadora de servicios de Salud. 	Oportunidad en la atención	Definir para cada servicio
		Adherencia a guías de práctica clínica	> 90%
		Indicadores de experiencia del usuario	Sin línea de base
		Satisfacción del usuario	>95%

Objetivo Estratégico	Programa estratégico	Proyecto Estratégico
Fortalecer la integralidad en la prestación de servicios de salud de alta complejidad, articulándolos en redes integradas de atención y dirigidas a implementar programas de práctica clínica	Programas de práctica clínica	2.1. Atención del ciclo materno perinatal
		2.2. Fortalecimiento de la atención en unidad de cuidados intensivos de alta complejidad
		2.3. Atención de Enfermedades Cardiovasculares de alta complejidad
		2.4. Unidad para la atención de Oncología Integral
		2.5. Unidad de Trasplantes (órganos, tejidos incluyendo medula ósea)

Línea 2

«Proyección Económica»

3

Objetivo Estratégico

Lograr, mediante la gestión adecuada de los recursos, niveles de eficiencia que contribuyan a la competitividad y sostenibilidad de la organización.

Descripción objetivos estratégicos

3

Objetivo Estratégico

Lograr, mediante la gestión adecuada de los recursos, niveles de eficiencia que contribuyan a la competitividad y sostenibilidad de la organización.

- Implementar acciones consistentes que garanticen la gestión adecuada de los recursos:
 - Venta de servicios
 - Tarifas
 - Nuevos clientes
 - Diversificación del portafolio de servicios
 - Facturación

Cuadro de Mando integral

Objetivo	Factores claves de éxito	Indicador	Meta
Lograr, mediante la gestión adecuada de los recursos, niveles de eficiencia que contribuyan a la competitividad y sostenibilidad de la organización.	1. Uso eficiente de recursos	ROI (retorno de inversión >16%)	Definir línea de base para 2020
	2. Gestión de los costos en todos los procedimientos y actividades de la prestación del servicio		
	3. Productividad institucional	Margen operacional	> al IPC + 3 puntos
	4. Rentabilidad		
	5. Tarifas competitivas		

Objetivo Estratégico	Programa estratégico	Proyecto Estratégico
Lograr, mediante la gestión adecuada de los recursos, niveles de eficiencia que contribuyan a la competitividad y sostenibilidad de la organización.	Competitividad	3.1. Consolidar y mantener un modelo de gestión de los recursos financieros y los procedimientos con la determinación de un proceso de costos estructurado.
		3.2. Tarifas competitivas

Línea 3

«Conocimiento e innovación»

4

Objetivo Estratégico

Promover al interior del hospital un talento humano que cuente con formación integral, tanto en áreas específicas como complementarias, de tal manera que cubra los aspectos inherentes a la creación de valor y a la gestión del conocimiento.

7

Objetivo Estratégico

Incrementar la generación de conocimiento y la innovación con tecnología aplicadas al proceso de atención en salud.

Descripción objetivos estratégicos

4

Promover al interior del hospital un talento humano que cuente con formación integral, tanto en áreas específicas como complementarias, de tal manera que cubra los aspectos inherentes a la creación de valor y a la gestión del conocimiento.

- Contribuir al desarrollo integral de los colaboradores de la institución, mediante la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento y generación de nuevas competencias:

Educación continua

Segundo idioma

Habilidades relacionales

Habilidades técnicas

Servicio

Humanización

Cuadro de Mando integral

Objetivo	Factores claves de éxito	Indicador	Meta
Promover al interior del hospital un talento humano que cuente con formación integral, tanto en áreas específicas como complementarias, de tal manera que cubra los aspectos inherentes a la creación de valor y a la gestión del conocimiento.	1. Vocación de servicio	% de satisfacción del cliente interno	> 95%
	2. Cultura organizacional	Clima laboral	> 90%
	3. Gestión por competencias	% de personal que cumple las competencias definidas	> 90%
	4. Satisfacción del cliente interno	Índice combinado de transformación cultural	> 95%
	5. Crecimiento organizacional	% de cumplimiento del plan de capacitación	>90%

Objetivo Estratégico	Programa estratégico	Proyecto Estratégico
<p>Promover al interior del hospital un talento humano que cuente con formación integral, tanto en áreas específicas como complementarias, de tal manera que cubra los aspectos inherentes a la creación de valor y a la gestión del conocimiento.</p>	<p>Capital Humano</p>	<p>4.1. Modelo de gestión por competencias</p>
		<p>4.2. Cultura organizacional</p>
		<p>4.3 Universidad Corporativa</p>

Descripción objetivos estratégicos

7

Objetivo Estratégico

Incrementar la generación de conocimiento y la innovación con tecnología aplicadas al proceso de atención en salud.

Fortalecer las capacidades institucionales para la generación de conocimiento y su aplicación en la innovación de productos, servicios, procesos, estructura organizacional, estrategia de marketing o relacionamiento, que contribuya a la sostenibilidad y competitividad del Hospital, así como a la proyección local, nacional e internacional.

Cuadro de Mando integral

Objetivo	Factores claves de éxito	Indicador	Meta
Incrementar la generación de conocimiento y la innovación con tecnología aplicadas al proceso de atención en salud.	1. Desarrollo de capacidades de innovación	Proporción de ahorro de costos en productos y servicios por innovación	>16%
		Proporción de investigaciones que se traducen en innovación	> 30%
	2. Grupos de investigación	# Grupos de investigación reconocidos y escalafonados	3 grupos de investigación a 2023
		# publicaciones en revistas científicas	Incremento en 5 publicaciones por año
	3. Hospital Universitario	Proporción de estudiantes de formación en posgrado	Incrementar en un 5% anual
	4. Incentivos y estímulos	Certificación hospital universitario	Mantener la certificación
		# de ensayos clínicos/año contratados con la industria	Incremento del 30%

Objetivo Estratégico	Programa estratégico	Proyecto Estratégico
Incrementar la generación de conocimiento y la innovación aplicadas al proceso de atención en salud	Investigación, docencia e innovación	7.1. Centro de investigación y desarrollo tecnológico
		7.2 Hospital Universitario
		7.3 Centro de Innovación y productividad
		7.4 Tecnología de la información para el análisis. (big data)

Línea 4

«Desempeño Institucional»

5

Objetivo Estratégico

Alcanzar niveles de excelencia en los procesos organizacionales a través de un sistema de gestión integral de calidad.

6

Objetivo Estratégico

Consolidar la institución como un hospital líder en buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión pública.

Descripción objetivos estratégicos

5

Objetivo Estratégico

Alcanzar niveles de excelencia en los procesos organizacionales a través de un sistema de gestión integral de calidad.

- ❑ El Hospital mantendrá los estándares superiores en los sistemas de gestión de calidad que actualmente tiene incorporados y adoptará nuevos referentes de excelencia

Cuadro de Mando integral

Objetivo	Factores claves de éxito	Indicador	Meta	
Alcanzar niveles de excelencia en los procesos organizacionales a través de un sistema de gestión integral de calidad	1. Atención con altos estándares de calidad	Autoevaluación cuantitativa de estándares de SUA	> 400 puntos	
	2. Responsabilidad profesional		Mantener certificaciones de los sistemas certificables	
	3. Mejoramiento continuo	Adopción de estándares superiores de calidad		
	4. Cultura de seguridad del paciente			Adopción de requisitos de sistemas de gestión no certificables
	5. Atención centrada en la persona			Adopción de estándares internacionales
	6. Empresa Familiarmente responsable	Índice de madurez del sistema de gestión	>3	

Objetivo Estratégico	Programa estratégico	Proyecto Estratégico
Alcanzar niveles de excelencia en los procesos organizacionales a través de un sistema de gestión integral de calidad	Fortalecimiento del sistema de gestión integral de calidad	5.1. Sistema Único de Acreditación
		5.2 Cumplimiento -Adopción- de estándares nacionales e internacionales
		5.3 Sistema Obligatorio de garantía de la calidad

Descripción objetivos estratégicos

6

Objetivo Estratégico

Consolidar la institución como un hospital líder en buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión pública.

- ❑ Fortalecer el modelo de gestión mediante la adopción de buenas prácticas de gobierno corporativo público verificables, controlables, asegurables y con protocolos de actualización, que contribuyan al logro de los objetivos corporativos y a la administración de los riesgos en los procesos de dirección, planeación, operación y control de la organización.

Cuadro de Mando integral

Objetivo	Factores claves de éxito	Indicador	Meta
Consolidar la institución como un hospital líder en buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión pública	Modelo integrado de planeación y gestión.	Índice de transparencia de entidades públicas	>90%
	1. Gestión transparente y rendición de cuentas.	Índice de madurez de riesgo	>3
	2. Marco de gobierno corporativo	Porcentaje de avance en la atención y participación ciudadana	>60 %
	3. Comunicación y gestión de medios		
	4. Cultura organizacional	Proporción de percepción ética	> 90
	5. Gestión por procesos		
	6. Gestión de riesgos		
7. Participación ciudadana			

Objetivo Estratégico	Programa estratégico	Proyecto Estratégico
Consolidar la institución como un hospital líder en buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión pública	Modelo de gobierno corporativo público	6.1. Sistema de gestión integral del riesgo
		6.2. Modelo integrado de planeación y Gestión
		6.3. Gestión de las comunicaciones públicas y estratégicas
		6.4. Gestión del servicio al ciudadano

Línea 5

«Infraestructura humanizada»

8

Objetivo Estratégico

Mantener y disponer de equipamiento, infraestructura y sistemas de información para la prestación de servicios de salud humanizados y seguros.

Descripción objetivos estratégicos

8

Objetivo Estratégico

Mantener y disponer de equipamiento, infraestructura y sistemas de información para la prestación de servicios de salud humanizados y seguros.

- ❑ El Hospital mantendrá y fortalecerá la infraestructura física, el equipamiento y el sistema de información para alcanzar un nivel competitivo de excelencia, garantizando una atención humanizada y segura

Cuadro de Mando integral

Objetivo	Factores claves de éxito	Indicador	Meta
Mantener y disponer de equipamiento, infraestructura y sistemas de información para la prestación de servicios de salud humanizados y seguros	1. Infraestructura Física en las mejores condiciones de operación y comodidad	Huella de Carbono	Sin línea de base
		Conjunto de indicadores GRI	Sin línea de base
	2. Recursos Técnicos sin obsolescencia y competitivos	Nivel de obsolescencia de equipos biomédicos	Equipos biomédicos de riesgo IIb y III menor al 5%
		Plan maestro de infraestructura	Plan Maestro de infraestructura formulado
	3. Tecnología disponible acorde a las posibilidades institucionales	Proporción de usuarios satisfechos con la infraestructura	> 95%
		% de satisfacción del cliente interno con la infraestructura y tecnología	> 95%
		4. Sistema de información confiable para la toma de decisiones	Proporción de disponibilidad de las plataformas informáticas

Objetivo Estratégico	Programa estratégico	Proyecto Estratégico
Mantener y disponer de equipamiento, infraestructura y sistemas de información para la prestación de servicios de salud humanizados y seguros	Mejoramiento de infraestructura física	8.1.1 Infraestructura humanizada
		8.1.2 Adecuación de la Unidad de Cuidados Intermedios Adultos del Piso 7 de la Torre Sur
		8.1.3 Plan maestro de sostenibilidad ambiental
		8.1.4 Densificación y renovación urbana en el Perpetuo Socorro. (Hospital Naranja).

Objetivo Estratégico	Programa estratégico	Proyecto Estratégico
Mantener y disponer de equipamiento, infraestructura y sistemas de información para la prestación de servicios de salud humanizados y seguros	Fortalecimiento de la gestión tecnológica	8.2.1 Renovación tecnológica del servicio de ayudas diagnósticas.
		8.2.2 Gestión de los servicios tecnológicos (arquitectura de la tecnología para el proceso de atención)
		8.2.3 Implantación infraestructuras tecnológicas (Hiperconvergencias o tecnología para entornos cambiantes)

Muchas gracias

www.hgm.gov.co

Síguenos en



Alcaldía de Medellín