

	PLATAFORMA ESTRATEGICA		
	Versión: 06-2024	Estándar: Calidad	Código: GC-D-02



PLAN ESTRATEGICO

2024-2029

	PLATAFORMA ESTRATEGICA		
	Versión: 06-2024	Estándar: Calidad	Código: GC-D-02

Contenido

1. QUIENES SOMOS	3
2. PORTAFOLIO DE SERVICIOS	3
3. HORARIOS DE ATENCION	4
4. PLATAFORMA ESTRATEGICA	5
4.1 MISION	5
4.2 VISION	5
4.3 VALORES CORPORATIVOS	5
4.4 FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	6
4.5 OBJETIVOS ESTRATEGICOS	6
4.6 CAMINOS ESTRATEGICOS:	7
4.7 ACCIONES PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	7
5 ESTRUCTURA FUNCIONAL	8
6 DIRECCION ADMINISTRATIVO	9
7. AUDITORIA A LOS PROCESOS	11

	PLATAFORMA ESTRATEGICA		
	Versión: 06-2024	Estándar: Calidad	Código: GC-D-02

1. QUIENES SOMOS

Dr. Diego Fernando Ortiz es una institución prestadora de servicios de salud con especialidad médica en cirugía plástica y estética, que tiene por objeto promover, prevenir, tratar y Mejorar las condiciones físicas y estéticas de sus usuarios.

SANTA ANA LTDA ofrece una alternativa real, distinta y diferenciadora en la atención a sus usuarios, seguridad en los procesos, personal altamente capacitado y uso de tecnologías existentes que permitan garantizar procedimientos seguros y con excelentes resultados.

Ofrecemos un portafolio de servicios integrales que nos permitan generar confianza y un vínculo de satisfacción entre las partes.

2. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- CONSULTA EXTERNA ESPECIALIDAD DE CIRUGIA PLASTICA
- CONSULTA EXTERNA DE ANESTESIOLOGIA
- CIRUGIA AMBULATORIA

	PLATAFORMA ESTRATEGICA		
	Versión: 06-2024	Estándar: Calidad	Código: GC-D-02

3. HORARIOS DE ATENCION

Nuestro horario de atención al público está programado de la siguiente manera:

Horario	Lunes a Viernes	Sábado
	08:00 Am a 12:00 Pm	08:00 Am a 12:00 Pm
	02:00 Pm a 06:00 Pm	

	PLATAFORMA ESTRATEGICA		
	Versión: 06-2024	Estándar: Calidad	Código: GC-D-02

4. PLATAFORMA ESTRATEGICA

4.1 MISION

La Clinica del Doctor Diego Ortiz es una Institución de salud integral, que dispone con todo su equipo de trabajo la practica medica enfocada en el desarrollo de su bienestar, salud, sensaciones y su confort durante su estadía; generando como resultado la fidelización y satisfacción de nuestros usuarios.

4.2 VISION

Consolidarnos como una institución especializada en cirugía plástica y estética con énfasis en los servicios de salud integrales, mediante un modelo de atención integral, humanizado seguro, con enfoque de gestion sostenible por su eficiencia y calidad

4.3 VALORES QUE NOS IDENTIFICAN

- ✓ **SEGURIDAD:** Garantías las personas bienes y recursos
- ✓ **ÉTICA:** en una atención humanizada y la actuación colectiva de todo el equipo de trabajo con responsabilidad y seriedad.
- ✓ **SERVICIO HUMANIZADO:** Servicio con calor humano y con privacidad del paciente
- ✓ **INTEGRIDAD:** Estar comprometidos personalmente con la honestidad y la franqueza y la justicia es decir vivir de acuerdo con los principios personales y morales
- ✓ **CULTURA DE LA CALIDAD:** en todos los servicios prestados
- ✓ **SEGURIDAD DEL PACIENTE:** Aplicación técnica de todos los procedimientos asistenciales y de apoyo administrativo
- ✓ **RESPECTO POR EL ENTORNO:** Aportando de manera coherente el desarrollo del entorno social
- ✓ **MANEJO SEGURO DE LA TECNOLOGÍA APLICADA:** Mantenimiento permanente y verificación técnica de los equipos utilizados en la atención médica y sus derivados.
- **HONESTIDAD:** se tiene la convicción intima, firme y constante de obrar siempre con el criterio de lo justo, de lo bueno. Esto nos exige, en todo momento y circunstancia decir

	PLATAFORMA ESTRATEGICA		
	Versión: 06-2024	Estándar: Calidad	Código: GC-D-02

y buscar la verdad plena, ser transparentes e íntegros; así como honrar a cabalidad los compromisos adquiridos con nuestros pacientes, la institución, con los compañeros, con la sociedad y nosotros mismos.

- **BIENESTAR LABORAL:** se tiene el convencimiento de que nada retribuye mejor el esfuerzo de sus colaboradores que un ambiente propicio; cada funcionario puede tener certeza de encontrar en las políticas institucionales, no solo las mejores oportunidades de progreso, sino el entorno más favorable para su realización personal.

4.4 OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- Lograr diferenciación dentro de las instituciones de cirugía plástica
- Crear hábitos saludables.
- Obtener la preferencia de nuestros usuarios.
- Estructurar y llevar a cabo un proceso de atención integral que le permita al paciente lograr sus objetivos y superar las expectativas.
- Crear y poner en funcionamiento estrategias de mercadeo que le permitan a la institución una ampliación de la cobertura de sus servicios.
- Desarrollar e implementar el programa de seguimiento de resultados individuales y colectivos.
- Estandarizar los procesos de atención exitosos

4.5 CAMINOS ESTRATEGICOS:

- Excelencia en la prestación del servicio
- Estandarización de los procesos
- Expansión de los servicios
- Plan de mercadeo
- Educación continua al paciente y sus acompañantes
- Humanización del Servicio

	PLATAFORMA ESTRATEGICA		
	Versión: 06-2024	Estándar: Calidad	Código: GC-D-02

4.6 ACCIONES PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

1. Alineamiento con el concepto estratégico del negocio

- Socios, empleados, aliados y proveedores
- Imagen corporativa
- Estrategia de mercadeo y ventas
- Materiales promocionales
- Programas, procesos y productos.

2. Calidad

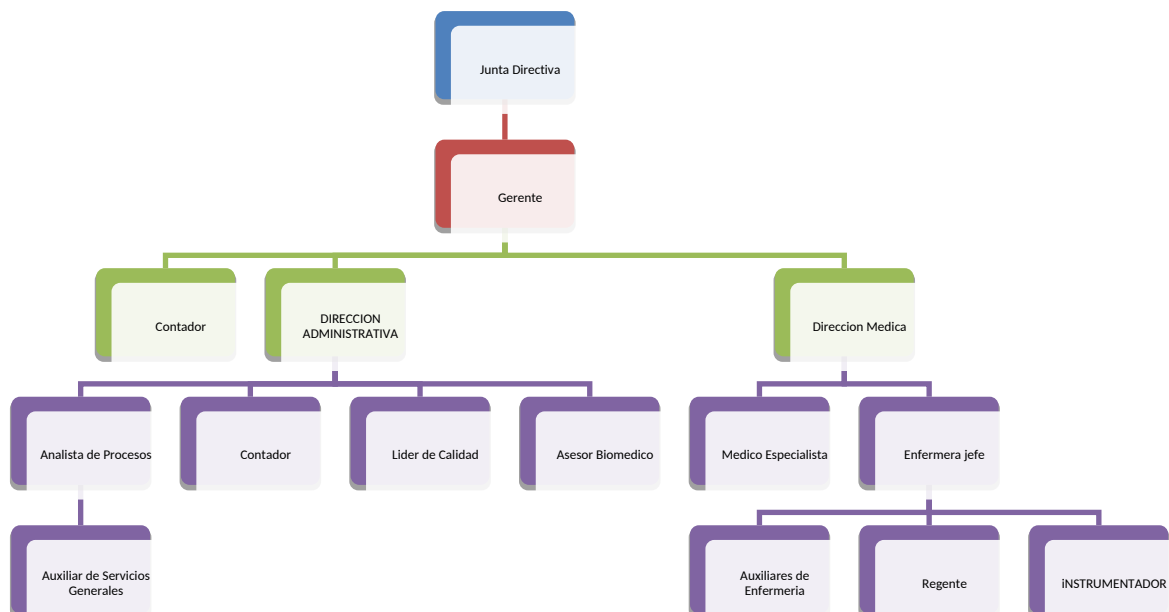
- propender por lograr satisfacer las expectativas del paciente y su familia

3. Fortalecer las competencias del personal vinculado

I. PROGRAMACION Y COORDINACION DE ACCIONES

Para lograr los objetivos propuestos, la institución reorganizó su estructura orgánica en la siguiente forma:

5 ESTRUCTURA FUNCIONAL



	PLATAFORMA ESTRATEGICA		
	Versión: 06-2024	Estándar: Calidad	Código: GC-D-02

CLINICA SANTA ANA LTDA tiene una Junta Directiva de la cual depende la Gerencia y para su funcionamiento cuenta con dos áreas funcionales definidas:

GERENCIA

Esta área presta apoyo directamente a la dirección administrativa de la IPS para su adecuado funcionamiento en lo que hace referencia en lo financiero y administrativo.

ASISTENCIAL

Esta área Coordina de manera articulada con el área administrativa todos los procesos de seguridad del paciente, insumos, procedimiento y equipos de apoyo externo

6 DIRECCION ADMINISTRATIVA

Esta área tiene la función principal de dar soporte al área asistencial, razón por la cual es fundamental para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

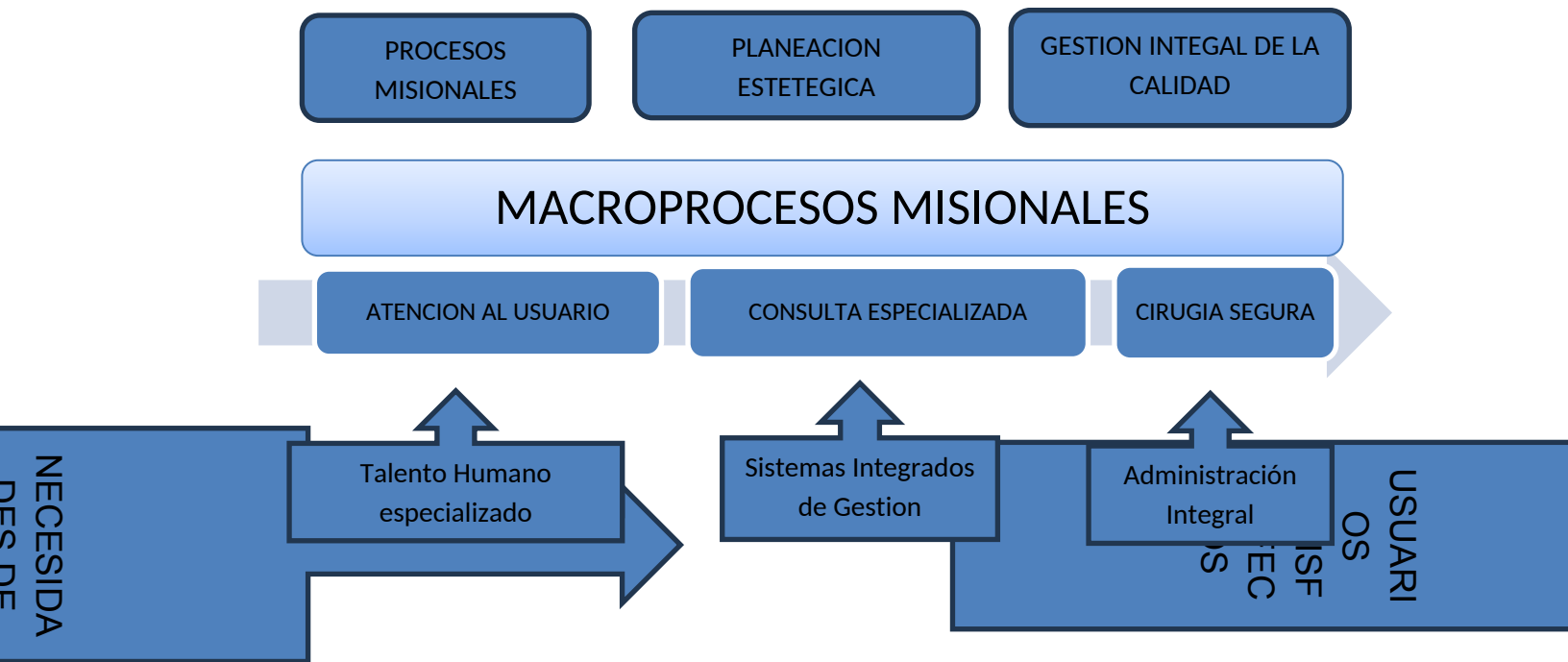
Componen el área de recursos las siguientes:

- 1- Gestión Administrativa y de recursos físicos: su función principal está enmarcada en la planificación, la coordinación, la dirección y la ejecución de las labores de talento humano y de gestión de la tecnología y el ambiente físico, cuyo propósito fundamental está relacionado con el estricto cumplimiento de los estándares de infraestructura, mantenimiento de equipos, seguimiento a riesgos inherentes al uso de la tecnología y al ambiente físico, que son requisitos esenciales en la prestación de los servicios de salud.
- 2- Gestión financiera y contable: su función es el registro y manejo apropiado de las finanzas institucionales y de los reportes oportunos de resultados. Igualmente se encarga de la formulación de datos estadísticos de seguimiento y control.
- 3- Compras: tiene que velar por el adecuado manejo y control de los inventarios, conforme a las normas que rigen la prestación del servicio

	PLATAFORMA ESTRATEGICA		
	Versión: 06-2024	Estándar: Calidad	Código: GC-D-02

La institución está implementado un sistema de gestión de la calidad, basado en procesos, para lo cual ha definido el siguiente mapa de procesos:

7. MAPA DE PROCESOS



	PLATAFORMA ESTRATEGICA											
	Versión: 06-2024				Estándar: Calidad				Código: GC-D-02			

Historias Clínicas												
Consulta Externa												
Cirugía Ambulatoria												
Manejo de Residuos												

9. PROYECTOS EN DESARROLLO 2024-2029

PROYECTO	IMPACTO	VALOR PRESUPUESTADO	TIEMPO Y FECHA DE IMPLEMENTACION
Marketin Digital	Proyecto de transformación de mercadeo virtual	\$ 10.000.000	Seis Meses Primer Semestre 2024
Compra de software De Historias CLINICA y calidad	Mejora el proceso de historias clínicas	\$ 10.000.000	Seis Meses Primer Semestre 2025
Certificación Retie y ajuste a tecnologías limpias	Mejora en costos energéticos con la aplicación de paneles solares y ajuste de toda la red eléctrica de la IPS	\$ 50.000.000	Un año de implementación y ajustes Primer semestre 2026
Ampliación de servicios de salud Servicios de consulta Especializada		\$ 20.000.000	Seis meses ajustes de protocolos y procedimientos Segundo Semestre 2026
Cambio tecnológico de equipos de tecnología sanitaria	Compra de monitores, cama quirúrgica y equipos de apoyo diagnostico	\$ 40.000.000	Un año de implementación y ajustes Segundo semestre 2027
Adecuaciones áreas comunes	Cambios del techo de áreas comunes de la ips	\$ 20.000.000	Seis Meses Segundo Semestre 2028