



Planificación Estratégica 2017-2019

INDICE

1	INTRODUCCIÓN	3
2	NUESTRA MISIÓN	4
3	NUESTROS VALORES	5
4	NUESTRA VISIÓN AL 2019	6
5	MAPA ESTRATÉGICO	7
5.1	Nuestras perspectivas	7
5.2	Nuestro Mapa Estratégico.....	8
5.3	Nuestros objetivos estratégicos.....	9
	<i>A. Perspectiva del Usuario</i>	<i>9</i>
	<i>B. Perspectiva de Procesos Clínicos y Administrativos</i>	<i>9</i>
	<i>C. Perspectiva de Funcionarios</i>	<i>10</i>
	<i>D. Perspectiva Financiera</i>	<i>10</i>
6	PROYECTOS ESTRATÉGICOS	11
6.1	Perspectiva del Usuario	11
6.2	Perspectiva de Procesos Clínicos y Administrativos	12
6.3	Perspectiva de Funcionarios.....	14
6.4	Perspectiva Financiera	15

1 INTRODUCCIÓN

EL CRS Hospital Provincia Cordillera, que comenzará sus operaciones durante el año 2017, requiere contar con un plan estratégico para implementar su modelo de atención y alinear a sus funcionarios con sus objetivos estratégicos. Este trabajo es el primer paso en la elaboración del plan estratégico de esta institución.

En una primera instancia, se realizó una revisión conceptual de la metodología y los elementos estratégicos que se abordarían en el marco de este proyecto, con el equipo directivo del CRS.

En una segunda instancia, se procedió a evaluar y definir la misión, valores y visión del CRS, a través de talleres participativos con el equipo directivo, los cuales fueron facilitados y supervisados desde el punto de vista metodológico. Los valores se concretaron en prácticas que queremos que ocurran y prácticas que queremos evitar en la organización. Los ejes del modelo de atención que se definieron para la construcción de estos componentes estratégicos fueron: "oportunidad, transparencia, e inclusión comunitaria".

En jornadas posteriores, con el mismo equipo de trabajo, se definieron cuatro perspectivas estratégicas relevantes para el CRS: usuarios, procesos clínicos y administrativos, funcionarios, y financiera. Dentro de cada perspectiva, se propuso un conjunto de metas estratégicas, alineadas con el modelo de atención, y para cada el logro de cada meta, se propuso a su vez un set de objetivos estratégicos. El resultado de esta parte fue la construcción de una propuesta de Balanced Scorecard del CRS.

Finalmente, este trabajo fue presentado a todos los funcionarios del CRS, quienes participaron activamente en mejorar los componentes estratégicos propuestos y en proponer ideas de proyectos que permitan alcanzar los objetivos estratégicos de la organización. De esta forma, el resultado final de esta fase del proceso de planificación estratégica es un esfuerzo de co-construcción de todas las personas que trabajan en el CRS Hospital Provincia Cordillera.

2 NUESTRA MISIÓN



"Mejorar la salud de las personas de la subred cordillera Puente Alto. Somos un equipo que cree en la salud pública como un espacio inclusivo y que respeta la dignidad de las personas"



3 NUESTROS VALORES

Los principios que guiarán la forma en que nos relacionamos entre nosotros y con los usuarios, son los siguientes:

1. Equidad

Entregamos una atención de salud de acuerdo a las necesidades de cada persona.

2. Compromiso

Realizamos nuestras acciones con pasión y determinación, siempre orientadas a mejorar la salud de la comunidad.

3. Transparencia

Mantenemos informadas a las personas sobre el proceso de atención, las decisiones institucionales y cómo se utilizan los recursos.

4. Innovación

Siempre buscamos nuevas formas de hacer las cosas para mejorar la atención a las personas y el trabajo de nuestros funcionarios.

5. Inclusión

Tomamos y ejecutamos las decisiones acogiendo y considerando a todos los involucrados en el proceso de atención.

6. Respeto

Creemos en la dignidad y autonomía de las personas, y nos relacionamos de acuerdo a ello.

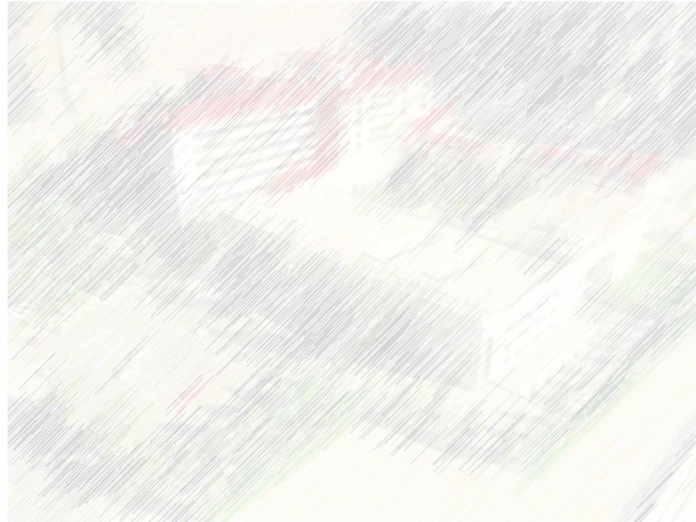
7. Conocimiento

Buscamos la excelencia humana y técnica para atender mejor a las personas.



4 NUESTRA VISIÓN AL 2019

Nuestra visión es un reflejo de los ejes que guiarán nuestro modelo a atención: oportunidad, transparencia y apropiación comunitaria.



"Al 2019, nuestra comunidad se sentirá orgullosa de contar con un CRS que atiende a cada persona de forma oportuna y transparente".



5 MAPA ESTRATÉGICO

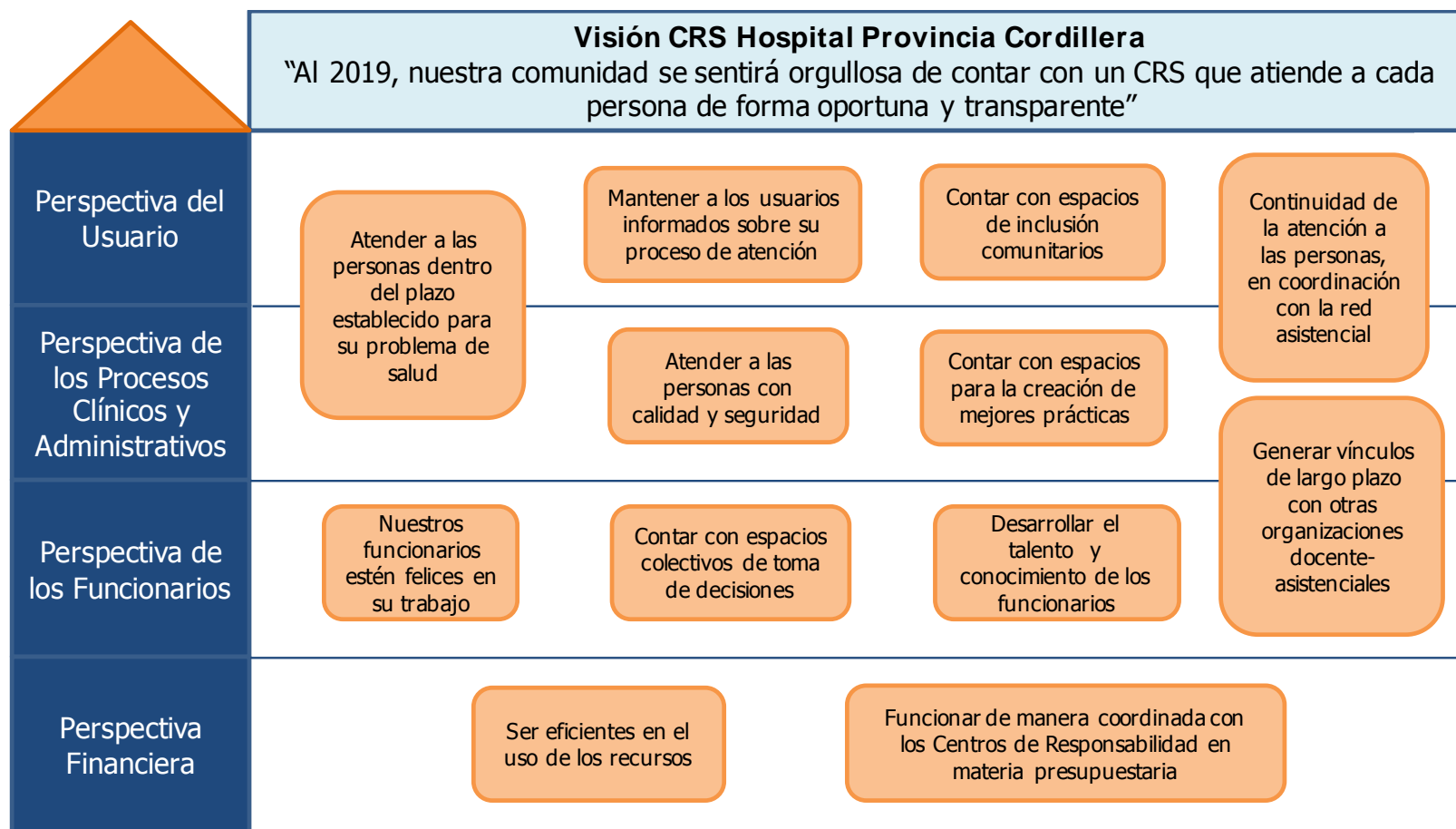
5.1 Nuestras perspectivas

Las perspectivas relevantes para el CRS Hospital Provincia Cordillera son:

- **Usuarios:** El propósito primero y principal son nuestros usuarios. Nuestra mirada del CRS es más amplia que un servicio de salud, es un espacio de inclusión comunitaria.
- **Procesos Clínicos y Administrativos:** Nuestros procesos se construirán sobre los principios de oportunidad y calidad de atención, seguridad del usuario, innovación, e integración con la red.
- **Funcionarios:** Estamos convencidos que el bienestar de los funcionarios se traduce finalmente en una mejor atención a nuestros usuarios.
- **Financiera:** Estamos comprometidos con la eficiencia en el uso de los recursos y la sustentabilidad financiera.



5.2 Nuestro Mapa Estratégico



*"Nuestra **misión** es mejorar la salud de las personas de la subred cordillera Puente Alto. Somos un equipo que cree en la salud pública como un espacio inclusivo y que respeta la dignidad de las personas"*

5.3 Nuestros objetivos estratégicos

Para cada una de nuestras metas, hemos definido los siguientes objetivos estratégicos.

A. Perspectiva del Usuario

Meta / Objetivos
1. Atender a las personas dentro del plazo establecido para su problema de salud <i>1.1. Contar con criterios de oportunidad de atención definidos para los problemas de salud más frecuentes a Dic 2017</i> <i>1.2. Atender al 100% de los usuarios con problema de salud GES dentro del plazo establecido a Dic 2017</i> <i>1.3. Atender oportunamente al 50% de los usuarios con problemas de salud frecuentes No GES a Dic 2019.</i>
2. Mantener a los usuarios informados sobre su proceso de atención <i>2.1 Todas las personas estén informadas sobre los pasos que deben seguir en el proceso de atención a Dic 2017</i>
3. Contar con espacios de inclusión comunitarios <i>3.1. Crear un consejo de usuarios a Jul. 2017</i> <i>3.2. Crear al menos dos instancias de apropiación de espacio público cada año</i> <i>3.3. Crear un espacio de inclusión de pueblos originarios a Dic 2017</i> <i>3.4. Crear un espacio de inclusión de migrantes a Dic 2017</i>
4. Continuidad de la atención a las personas, en coordinación con la Red Asistencial <i>4.1. El 80% de la contrareferencia contenga información efectiva para la atención primaria a Dic 2018</i>

B. Perspectiva de Procesos Clínicos y Administrativos

5. Atender a los usuarios con calidad y seguridad <i>5.1. Atender al 90% de los usuarios a lo más 30 min. después de la hora de su cita a Dic 2017</i> <i>5.2. Obtener la Acreditación de Calidad a Dic 2018</i> <i>5.3. Contar con un 100% de los procedimientos clínicos protocolizados a Dic 2017</i> <i>5.4. Contar con un 100% de adherencia a protocolos clínicos a Dic 2018</i> <i>5.5. No contar con eventos adversos en la evaluación del segundo semestre del 2018</i>
6. Contar con espacios para la creación de mejores prácticas <i>6.1 Contar con al menos 1 espacio para la creación de mejores prácticas a Dic 2017</i>

C. Perspectiva de Funcionarios

7. Nuestros funcionarios estén felices en su trabajo
<i>7.1. Nuestra tasa de ausentismo sea un 30% menor al promedio de la industria de la salud a Dic 2018</i>
<i>7.2. El 90% de los funcionarios se declare contento con su trabajo a Dic 2017</i>
<i>7.3. Ser premiados como el mejor lugar para trabajar en el país en el año 2019</i>
8. Contar con espacios colectivos de toma de decisiones
<i>8.1. Generar un espacio de participación constante de todos los funcionarios al abrir el CRS</i>
<i>8.2. Generar un espacio de participación constante con representantes de todos los niveles a Ene 2017</i>
9. Desarrollar el talento y conocimiento de nuestros funcionarios
<i>9.1. Lograr que el 20% de los funcionarios haya realizado alguna especialización a Dic 2018</i>
10. Generar vínculos de largo plazo con otras organizaciones docente-asistenciales.
<i>10.1. Contar con un campus docente-asistencial a Dic 2017</i>
<i>10.2. Contar con 5 publicaciones indexadas a Dic 2019</i>
<i>10.3. Realizar al menos 2 proyectos multidisciplinarios a Dic 2019</i>

D. Perspectiva Financiera

11. Ser eficientes en el uso de los recursos
<i>11.1. Definir niveles óptimos de inventarios por ítem a Dic 2017</i>
<i>11.2. Lograr que el 95% de la operación se encuentre dentro de los niveles óptimos de inventario a Dic 2019</i>
<i>11.3. Definir criterios de productividad de áreas clínicas a Dic 2017</i>
<i>11.4. Generar un espacio de revisión periódica de productividad del CRS a partir de Ene 2018</i>
12. Funcionar de forma coordinada con los Centros de Responsabilidad en materia presupuestaria
<i>12.1. Cada uno de los Centros de Responsabilidad manejará un presupuesto a partir de Jun 2017</i>
<i>12.2. Desarrollar la capacidad de costear prestaciones a Dic 2017.</i>

6 PROYECTOS ESTRATÉGICOS

Las siguientes ideas de proyectos fueron planteadas durante la jornada final de planificación:

6.1 Perspectiva del Usuario

Meta / objetivo / ideas de proyecto
<p>1. Atender a las personas dentro del plazo establecido para su problema de salud</p> <p>1.1. Contar con criterios de oportunidad de atención definidos para los problemas de salud más frecuentes a Dic 2017</p> <p><i>1.1.1 Definir criterios clínicos de categorización con especialistas</i></p> <p>1.2. Atender al 100% de los usuarios con problema de salud GES dentro del plazo establecido a Dic 2017</p> <p><i>1.2.1 Capacitación continua a médicos APS para que derivaciones sean pertinentes</i></p> <p><i>1.2.2 Realización de capacitaciones a APS</i></p> <p>1.3. Atender oportunamente al 50% de los usuarios con problemas de salud frecuentes No GES a Dic 2019.</p> <p><i>Se proponen los mismos proyectos 1.2.1 y 1.2.2</i></p>
<p>2. Mantener a los usuarios informados sobre su proceso de atención</p> <p>2.1 Todas las personas estén informadas sobre los pasos que deben seguir en el proceso de atención a Dic 2017</p> <p><i>2.1.1 Televisiones con información en salas de espera</i></p> <p><i>2.1.2 Contact Center informa sobre copago y el monto específico que debe cancelar el usuario</i></p> <p><i>2.1.3 Folleto de pasillo, tipo infografía, que indique los pasos de atención en el CRS y que tenga el mismo nivel de importación y difusión como los derechos y deberes de los pacientes</i></p> <p><i>2.1.4 Realización de Ferias de salud informativas</i></p> <p><i>2.1.5 Realización de Charlas masivas con el consejo de usuarios</i></p> <p><i>2.1.6 Desarrollo de protocolos de atención clínica</i></p> <p><i>2.1.7 Crear espacios de difusión de especialidades</i></p> <p><i>2.1.8 Espacio en la página web donde el usuario pueda consultar sobre el estado de su interconsulta</i></p>
<p>3. Contar con espacios de inclusión comunitarios</p> <p>3.1. Crear un consejo de usuarios a Jul. 2017</p> <p><i>3.1.1 Reuniones periódicas con el consejo de usuarios.</i></p> <p><i>3.1.2 Trabajo con Consejos de Usuarios sobre etapa de Puesta en Marcha</i></p> <p><i>3.1.3 Visitas guiadas al establecimiento con cada Consejo de Usuario</i></p>

3.2. Crear al menos dos instancias de apropiación de espacio público cada año
<i>3.2.1 Generar actividades, películas, obras de teatro</i>
<i>3.2.2 Realizar actividades de visitas guiadas</i>
<i>3.2.3 Uso de instalaciones del CRS para actividades comunitarios</i>
<i>3.2.4 Feria de promoción de Salud para el Día Internacional de la Felicidad, con diversos actores sociales (jardines infantiles y otros organizamos públicos)</i>
3.3. Crear un espacio de inclusión de pueblos originarios a Dic 2017
<i>3.3.1 Articular mesa de inmigrantes</i>
<i>3.3.2 Incorporación de Lengua Mapundungun en señalética institucional</i>
3.4. Crear un espacio de inclusión de migrantes a Dic 2017
<i>3.4.1 Articular mesa de pueblos indígenas</i>
<i>3.4.2 Mayor presencia en jornadas de migrantes del Servicio de Salud donde participan representantes de toda la Red.</i>
4. Continuidad de la atención a las personas, en coordinación con la Red Asistencial
4.1. El 80% de la contrareferencia contenga información efectiva para la atención primaria a Dic 2018
<i>4.1.1 Dar directrices de especialistas del CRS sobre derivación</i>
<i>4.1.2 Generar acercamiento de especialistas del CRS a sus contrapartes de APS</i>

6.2 Perspectiva de Procesos Clínicos y Administrativos

Meta / objetivo / ideas de proyecto
5. Atender a los usuarios con calidad y seguridad
5.1. Atender al 90% de los usuarios a lo más 30 min. después de la hora de su cita a Dic 2017
<i>5.1.1 Proyecto conectividad, ficha clínica y ERP</i>
<i>5.1.2 Disponibilizar el ERP para atención expedita</i>
<i>5.1.3 Mejorar la distribución de agendas, box y especialidades</i>
5.2. Obtener la Acreditación de Calidad a Dic 2018
<i>5.2.1 Levantamiento de protocolos orientados a la acreditación. Comenzar con protocolos más frecuentes</i>
<i>5.2.2 Comenzar desde ya a trabajar en conjunto el personal clínico y administrativos para avanzar hacia la acreditación</i>
5.3. Contar con un 100% de los procedimientos clínicos protocolizados a Dic 2017
<i>5.3.1 Potenciar intranet para que todos conozcamos los procesos</i>
5.4. Contar con un 100% de adherencia a protocolos clínicos a Dic 2018

5.4.1 Tener inducciones "potentes". Desde lo valórico a lo administrativo

5.5. No contar con eventos adversos en la evaluación del segundo semestre del 2018

5.5.1 Desarrollo de protocolos de calidad para no tener eventos adversos.

6. Contar con espacios para la creación de mejores prácticas

6.1 Contar con al menos 1 espacio para la creación de mejores prácticas a Dic 2017

6.1.1 Realizar encuestas de satisfacción usuaria por área. En base al resultado, cada 6 meses, evaluar acciones a tomar

6.1.2 Entregar evaluación de cómo uno recibe el servicio de la institución (los funcionarios)

6.1.3 Creación del comité de la felicidad es una buena práctica

6.1.4 Realizar encuestas de calidad para mejorar procesos

6.1.5 Realizar actividades constantes de participación grupal

6.1.5 Desarrollo de enfoque de mejora continua

6.3 Perspectiva de Funcionarios

Meta / objetivo e ideas de proyecto
<p>7. Nuestros funcionarios estén felices en su trabajo</p> <p><i>7.1. Nuestra tasa de ausentismo sea un 30% menor al promedio de la industria de la salud a Dic 2018</i></p> <p><i>7.2. El 90% de los funcionarios se declare contento con su trabajo a Dic 2017</i></p> <p><i>7.3. Ser premiados como el mejor lugar para trabajar en el país en el año 2019</i></p> <p><i>Proyectos que contribuyen al logro de todos los objetivos anteriores:</i></p> <p><i>1 Creación del comité de la felicidad es una buena práctica</i></p> <p><i>2 Realizar un análisis de los liderazgos de nuestros directivos</i></p> <p><i>3. Continuar con pausas saludables</i></p> <p><i>4. Instalar ritos y espacios motivacionales en la organización</i></p> <p><i>5. Generar un sistema de reconocimiento en el lugar de trabajo</i></p> <p><i>6. Generar incentivos para reforzar buenos trabajadores, no necesariamente monetarias.</i></p> <p><i>7. Generar espacios de participación familiar</i></p> <p><i>8. Contar con flexibilidad horaria para asuntos familiares o maternidad</i></p>
<p>8. Contar con espacios colectivos de toma de decisiones</p> <p><i>8.1. Generar un espacio de participación constante de todos los funcionarios al abrir el CRS</i></p> <p><i>8.1.1 Crear instancia de consejo ampliado de toma de decisiones</i></p> <p><i>8.2. Generar un espacio de participación constante con representantes de todos los niveles a Ene 2017</i></p>
<p>9. Desarrollar el talento y conocimiento de nuestros funcionarios</p> <p><i>9.1. Lograr que el 20% de los funcionarios haya realizado alguna especialización a Dic 2018</i></p> <p><i>9.1.1 Generar un sistema de incentivo a la capacitación</i></p> <p><i>9.1.2 Asegurar presupuesto para capacitaciones</i></p> <p><i>9.1.3 Construir un proceso de detección de necesidad de capacidades y competencias robusto</i></p> <p><i>9.1.4 Generar un sistema de carrera funcionaria</i></p>
<p>10. Generar vínculos de largo plazo con otras organizaciones docente-asistenciales.</p> <p><i>10.1. Contar con un campus docente-asistencial a Dic 2017</i></p> <p><i>10.1.1 Realizar un proceso de definición de convenio de campus asistencial-docente en un proceso participativo que responda a las expectativas del CRS</i></p> <p><i>10.2. Contar con 5 publicaciones indexadas a Dic 2019</i></p> <p><i>10.2.1 Crear unidad de estudios e investigación</i></p> <p><i>10.3. Realizar al menos 2 proyectos multidisciplinarios a Dic 2019</i></p>

10.3.1 Realizar concurso de proyectos internos en el CRS

6.4 Perspectiva Financiera

Meta / objetivo e ideas de proyecto

11. Ser eficientes en el uso de los recursos

11.1. Definir niveles óptimos de inventarios por ítem a Dic 2017

11.2. Lograr que el 95% de la operación se encuentre dentro de los niveles óptimos de inventario a Dic 2019

11.3. Definir criterios de productividad de áreas clínicas a Dic 2017

11.4. Generar un espacio de revisión periódica de productividad del CRS a partir de Ene 2018

12. Funcionar de forma coordinada con los Centros de Responsabilidad en materia presupuestaria

12.1. Cada uno de los Centros de Responsabilidad manejará un presupuesto a partir de Jun 2017

12.1.1 Realizar planificación de producción por CR

12.1.2 Generar modelos de estimación de presupuesto, en base a información histórica

12.2. Desarrollar la capacidad de costear prestaciones a Dic 2017.

12.2.1 Mejorar el registro del uso de insumos y fármacos en las atenciones médicas