



# MGPSS

## Desafíos y Claves de Éxito Avances y Logros

# Fórmula del Éxito

Principio de Acción y Reacción

$$E = mc^2$$

$$\text{Efficiency} = \text{management} * \text{Competence}^2$$

¿Eres eficiente, tienes excelentes resultados, tu desarrollo institucional es de alto nivel?

SI

NO

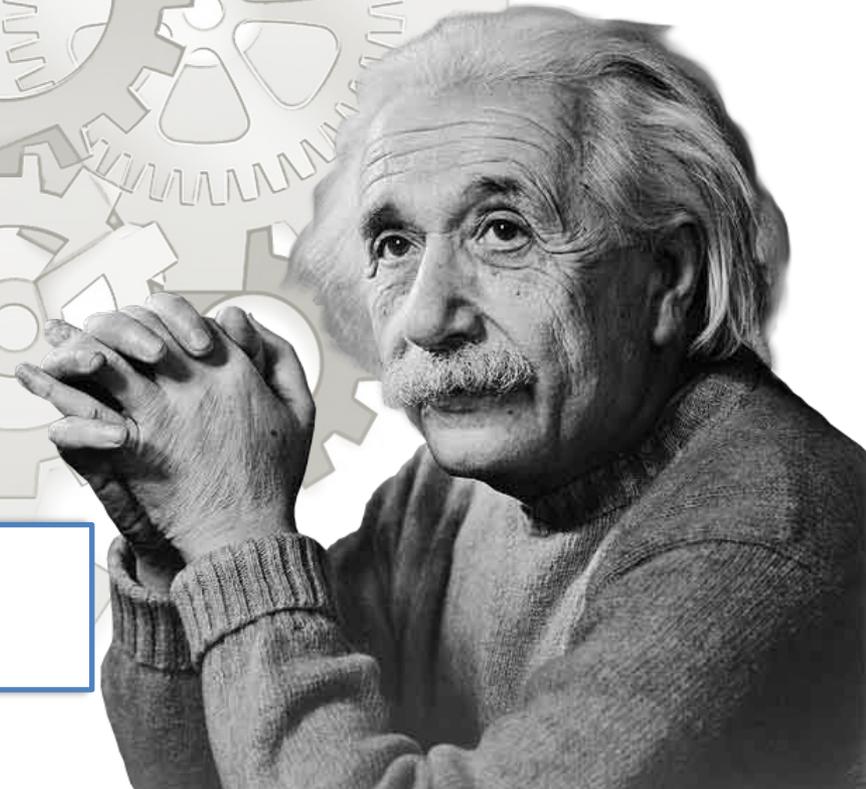
¿Quieres ser eficiente, tener excelentes resultados, alcanzar un desarrollo institucional de alto nivel?

NO

SI

Sigue haciendo lo mismo que haces ahora

Cambia algo...  
Debes hacer algo



# Fórmula del Éxito

Principio de Acción y Reacción

## Ley de la Palanca

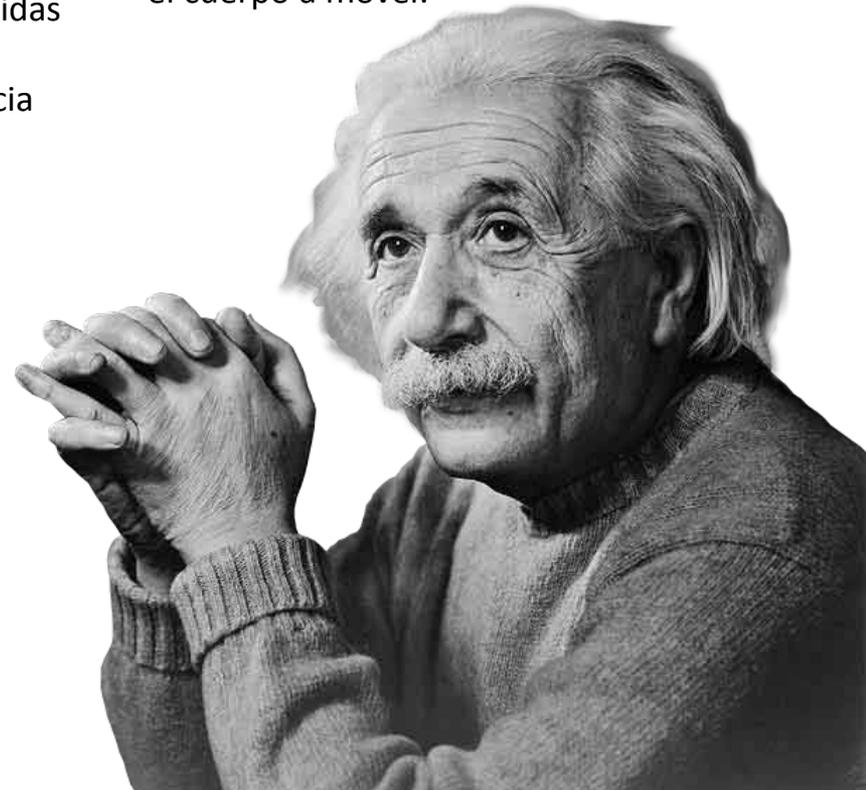
$$P \times B_p = R \times B_r$$

Potencia por su brazo es igual a Resistencia por el suyo

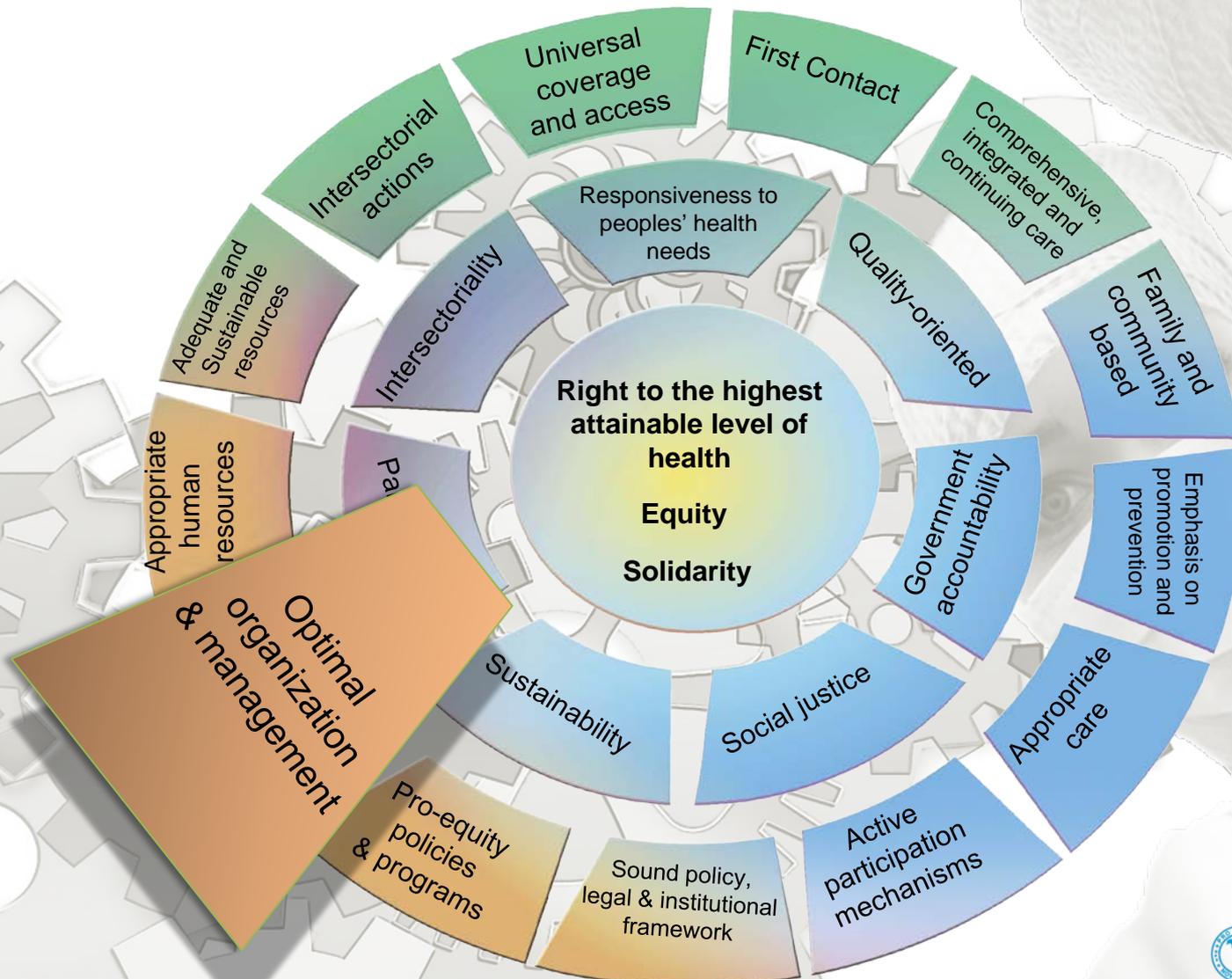
Siendo **P** la potencia, **R** la resistencia y **B<sub>p</sub>** y **B<sub>r</sub>** las distintas medidas desde el punto de apoyo hasta los puntos de aplicación de P y R respectivamente, llamado brazo de potencia y brazo de resistencia

**Potencia** = la fuerza que aplicamos voluntariamente con el fin de obtener un resultado.

**Resistencia** = la fuerza que vencemos, ejercida sobre la palanca por el cuerpo a mover.



# Sistema de Salud basado en la APS: Valores, Principios y Elementos

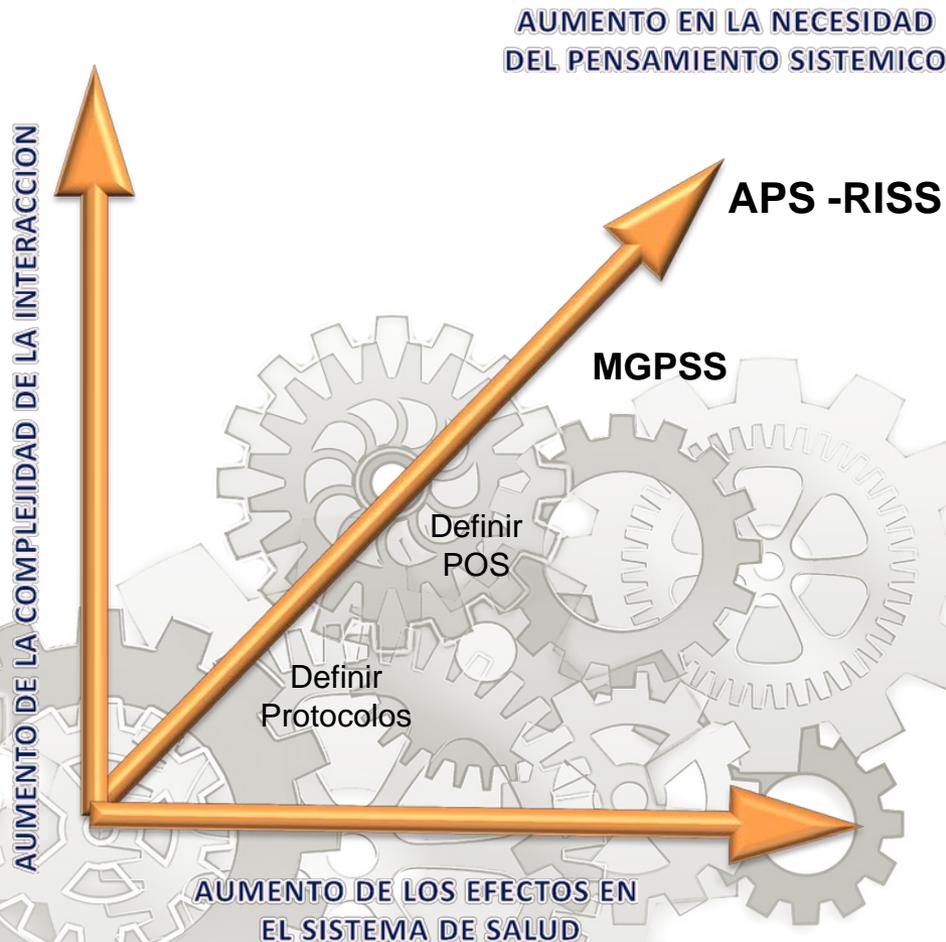


# Impacto de casos exitosos RISS

- @ Mayor disponibilidad de recursos
- @ Mejoramiento de procesos clínicos y administrativos
- @ Mayor cobertura y acceso a servicios
- @ Mayor equidad en el acceso
- @ Mejor calidad técnica de servicios
- @ Mayor eficiencia y productividad
- @ Mayor satisfacción de los usuarios
- @ Mayor participación ciudadana
- @ Mejores niveles de salud\*



# Espectro de intervenciones y sus posibles efectos en todo el sistema



Las intervenciones destinadas a fortalecer el sistema – y sus evaluaciones- tienden a subestimar la necesidad de comprender, reforzar y evaluar las relaciones entre los elementos – constitutivos del sistema. Se requiere la elaboración de indicadores sensibles y de fácil medición para vigilar los cambios en cada elemento constitutivo del sistema de salud. Las herramientas de este tipo son necesarias si se quiere poner los sistemas en condiciones de lograr la cobertura eficaz y universal, de calidad y seguridad suficientes, necesaria para potenciar la salud y la equidad sanitaria así como la receptividad, la protección contra los riesgos y la eficacia.

**Aplicación del Pensamiento Sistémico al Fortalecimiento de los Servicios de Salud. OMS 2009**

# Función Gerencial en Servicios de Salud

La función gerencial en los servicios de salud es única debido a la **relativa autonomía de los proveedores** y la complejidad de la evaluación de la calidad de los servicios prestados

Por lo tanto, la gestión de las organizaciones de servicios de salud en este nuevo paradigma requiere de **nuevas actitudes, nuevas ideas, nuevas técnicas, nuevos comportamientos y nuevos modos de pensar.**

(The Pew Commission, 1993. Quoted in Health Care Management-Organization Design and Behavior, Stephen Shortell and Arnold D. Kaluzny. Fifth Edition, 2006)



# 健



Es una oportunidad para los sistemas de salud, para pensar y actuar de una manera diferente:

**Mejorar la eficiencia  
operacional**

**Entregar cuidado y promover  
el bienestar**

**Lograr mejor calidad y  
mejores resultados**

# Principales Objetivos de la MGPSS



La **toma de decisiones basada en la información** que permite la gestión eficiente de los recursos de salud de manera que mejore el acceso a los servicios de salud y la calidad de la atención.

## Sistema de Servicios de Salud desde la MGPSS

Los Sistemas de Servicios de Salud son procesos productivos sometidos a medidas cuantitativas en términos de **equidad, eficacia y eficiencia**; estos servicios están conformados por centros de producción y subcentros caracterizados por sus productos, los recursos que requieren y sus costos.

# Gestión de servicios de salud basados en la evidencia

Muir Gray JA (2004): Evidence-based Healthcare. How to Make Health Policy and Management Decisions.

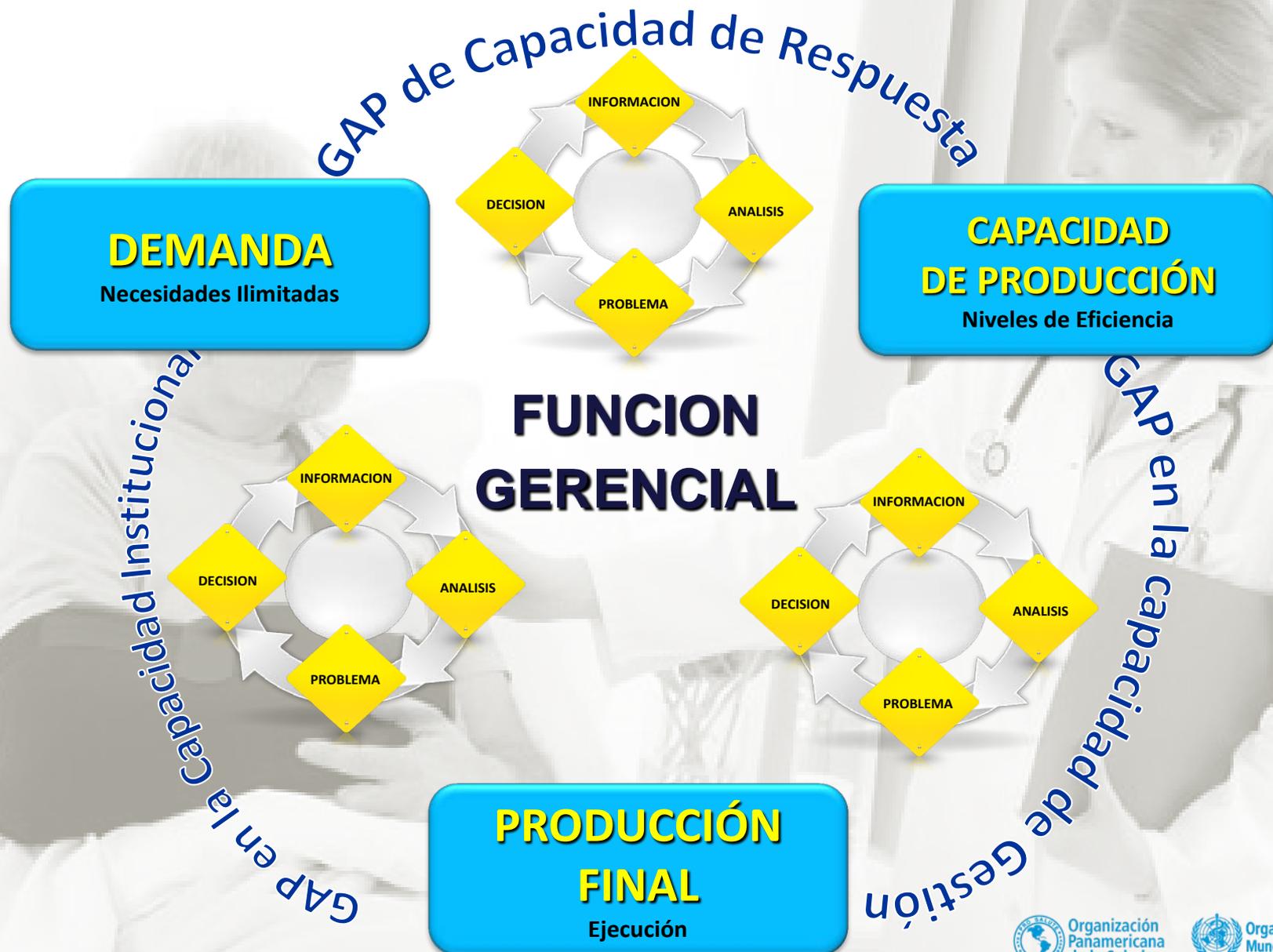
La gestión de servicios de salud basados en la evidencia le permite a los gerentes determinar la combinación de servicios y procedimientos de mayor beneficio para la comunidad y de menor riesgo y costo de acuerdo a los recursos disponibles.

## Sistema de información Gerencial en Salud para Servicios de Salud

La organización de la información de una institución prestadora de servicios de salud para su análisis y uso en la gestión administrativa mediante la toma de decisiones.



# Proceso de Análisis Institucional



**Pocos factores son tan importantes como la medición para el perfecto funcionamiento de las organizaciones.**

**Peter Drucker**

## Definición Tradicional



La empresa es un instrumento para obtener beneficios.

## Definición Clásica



La empresa es toda unidad económica y autónoma de producción de bienes y/o servicios.

### UNIDAD ECONÓMICA

Actividad que proporciona un producto de utilidad susceptible de cubrir o satisfacer necesidades de consumidores o clientes potenciales

### PRODUCTO

Bienes, servicios, conocimiento

# ¿Qué es una Empresa?

## Definición Actual



La empresa es una unidad económica de producción, que organiza los factores constituyendo una unidad financiera y de decisión.

### FACTORES

**Trabajo:** físico o intelectual  
**Capital:** financiación  
**Bienes:** equipos, instalaciones  
**Conocimiento:** capital intelectual

Unidad Económico social compuesta por elementos humanos, técnicos y materiales, cuyo objetivo es obtener ganancias a través de proveer bienes y servicios a sus clientes.

## Elementos

### INFRA ESTRUCTURA FÍSICA

Proporciona los elementos materiales para realizar las funciones



### INFRA ESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Permite optimizar los procesos



### ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Controla y decide la utilización del dinero



### CAPITAL HUMANO

Comunicación, mercado y ventas innovación



### OPERACIONES Y PRODUCCIÓN

Generan el producto o servicio



# Administrar: Proceso Administrativo

Efficiency

Cost

Proceso Administrativo

Fase Mecánica

Fase Dinámica

Planeación  
¿Qué hacer?

Organización  
¿Cómo se hace?

Dirección  
Que se haga

Control  
¿Cómo se hizo?

Misión, visión, objetivos, valores, estrategias, programas, presupuestos, políticas y procedimientos

Departamentalización, división del trabajo, descripción de puestos

Integración de recursos, toma de decisiones, supervisión, motivación, comunicación y liderazgo

Fijar estándares, medición, corrección y retroalimentación

# Hospital

Centro de Servicios de Salud  
Institución Prestadora de Servicios de Salud  
Centro Especializado de Atención en Salud

# Visión Gerencial

Maximización de la Empresa a largo plazo

**OBJETIVOS BÁSICOS  
GERENCIALES**

**PRIORIDADES  
GERENCIALES**

**DECISIONES  
GERENCIALES**

**Supervivencia**

**Rentabilidad**

**Crecimiento**

**Ingresos**

**Eficiencia de los recursos**

**Control de costos y gastos**

**Operación**

**Financiación**

**Inversión**



# Hospital

Centro de Servicios de Salud  
Institución Prestadora de Servicios de Salud  
Centro Especializado de Atención en Salud

# Salud Pública

Objetivos y Responsabilidades  
Definición para RISS según OPS

Prestación de Servicios

Fuerza de Trabajo

Información

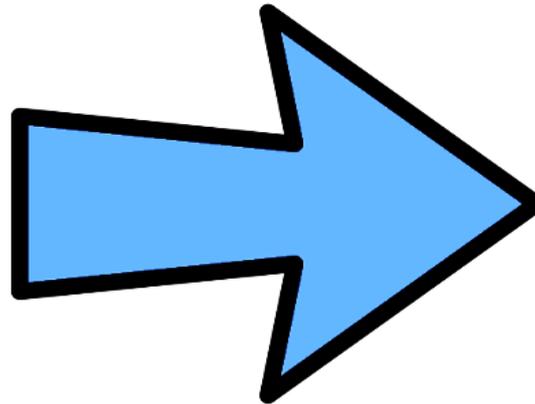
Productos y Tecnologías

Financiación

Gobernanza

**COBERTURA**

**ACCESO**



**SEGURIDAD**

**CALIDAD**

Mejoramiento de la Salud

Responsabilidad

Protección de Riesgo Financiero  
y social

Mejoramiento de la Eficiencia

**BLOQUES**

**ATRIBUTOS**

**OBJETIVOS**

# Toma de decisiones

## Gestión



# Inteligencia de Negocios

Business Intelligence

Efficiency

Cost

**Toda organización** tiene la posibilidad de mejorar su eficacia, eficiencia, rendimiento y desempeño.

Planning

La toma de decisiones es el resultado de la capacidad de la organización de transformar sus datos en información y del análisis de los resultados.

Speed

Quality

# Inteligencia de Negocios en Salud en la MGPSS

Gestión de **Costos** en unidades de negocios.

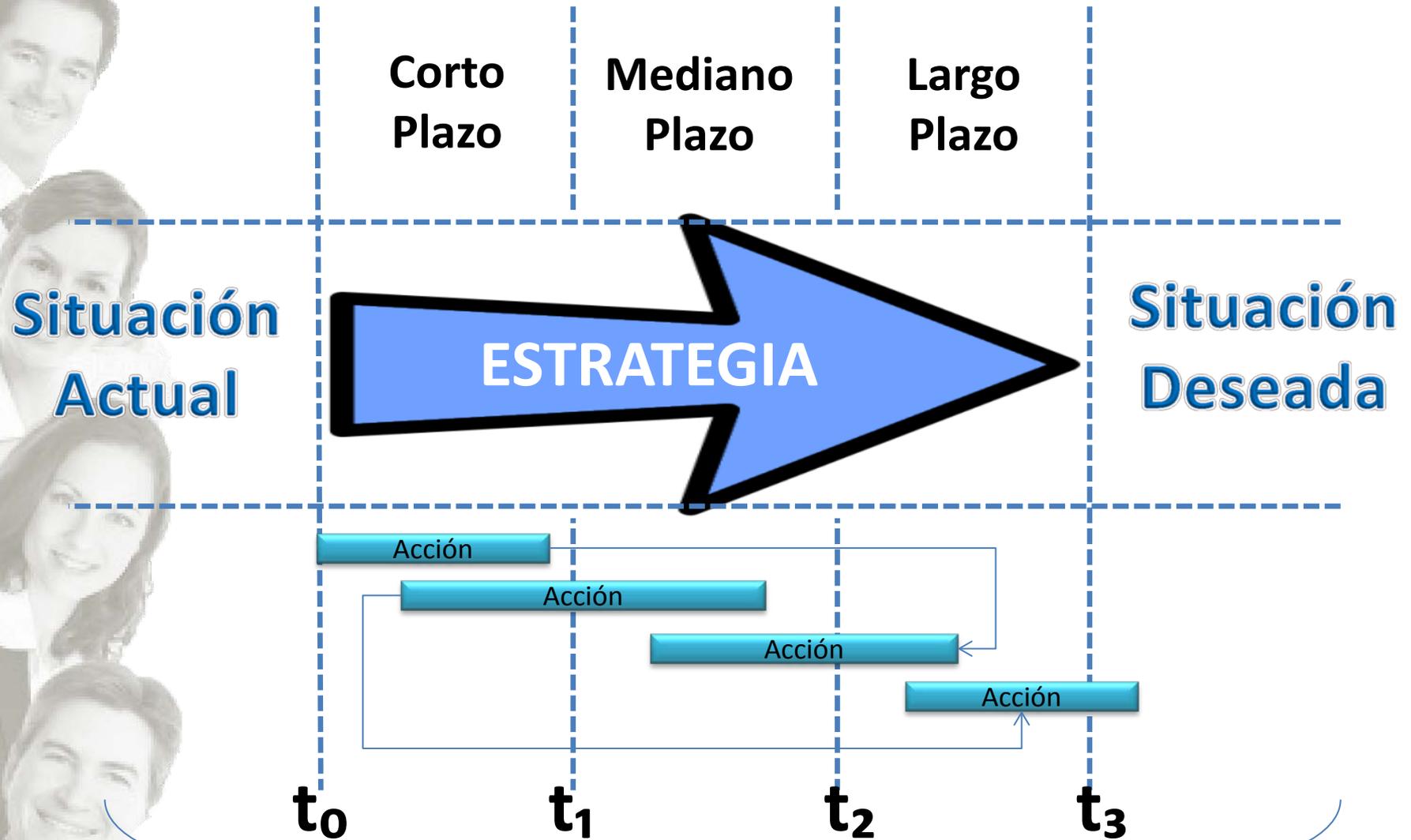
Mejorar de la **satisfacción** de los pacientes.

Mejorar la **atención y resultados clínicos**.

Mejorar la **eficacia, eficiencia y rendimiento** de los servicios.

Mejorar los **márgenes y resultados**.

# Modelo de Toma de Decisiones



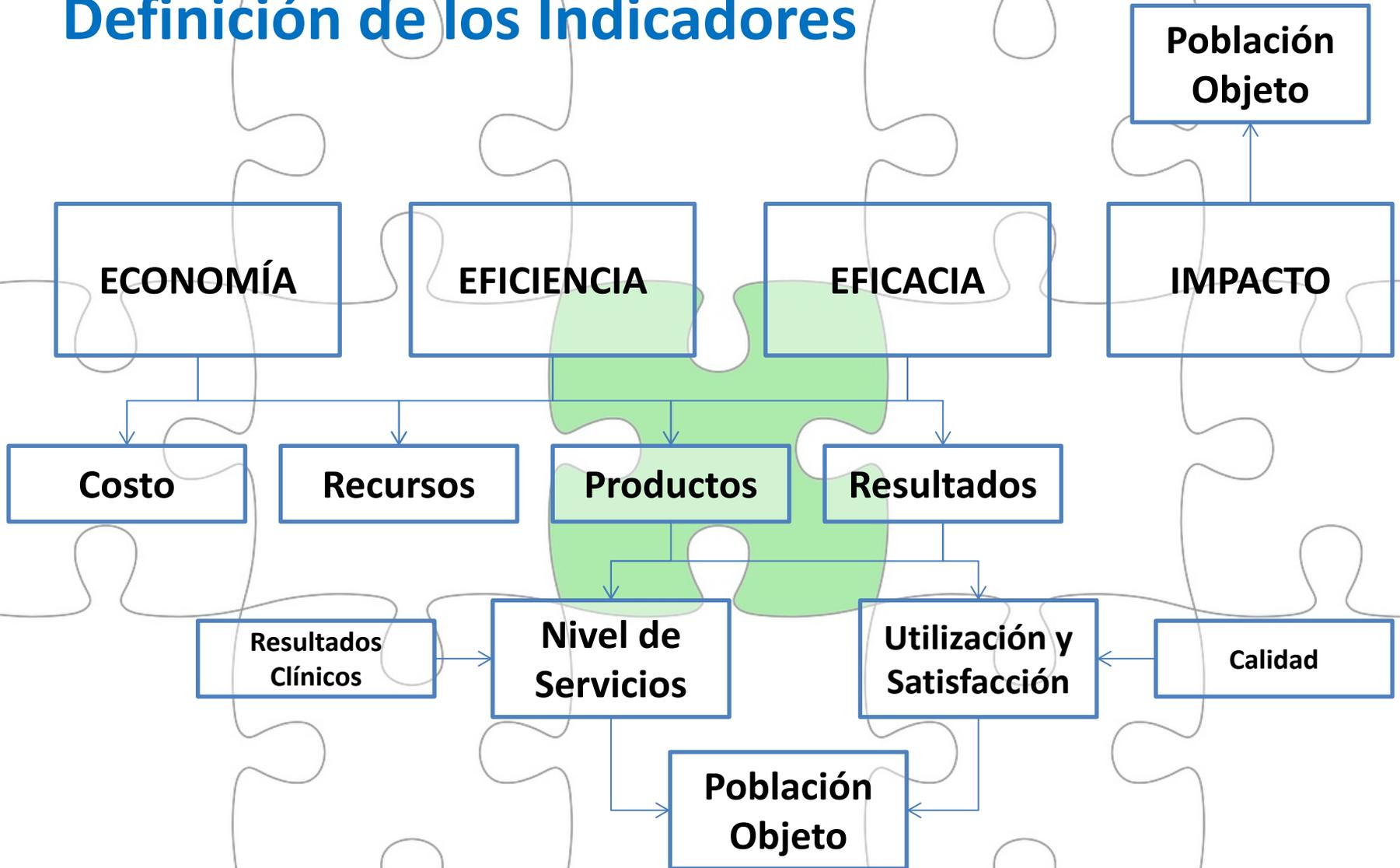
## Plan de Acción

# Administración de Operaciones

La Administración de Operaciones es el diseño, operación y mejora de los procesos y sistemas que crean y entregan productos de la organización y servicios.

"La gestión de **operaciones eficaces** en la atención sanitaria consiste en la ejecución de estrategias muy concretas y cambios organizacionales acompañados de la disciplina en el uso de herramientas analíticas, técnicas y programas".

# Definición de los Indicadores





# Modelo de Implementación



**Evaluación de  
Condiciones  
Esenciales para la  
GPSS**



**Valoración de  
expectativas,  
necesidades y  
desarrollo  
institucional**



**Capacitación  
Equipos  
Gerenciales**



**Desarrollo de  
habilidades,  
competencias y  
herramientas**



**Implementación  
PERC**



**Construcción y/o  
mejoramiento de  
sistema de  
información**



**Construcción de  
informes  
gerenciales**



**Toma de  
Decisiones y  
Planeación**

