



# MGPSS

## Implementación y Desarrollo

Diagnóstico, Evaluación y  
Proyección

## PERC

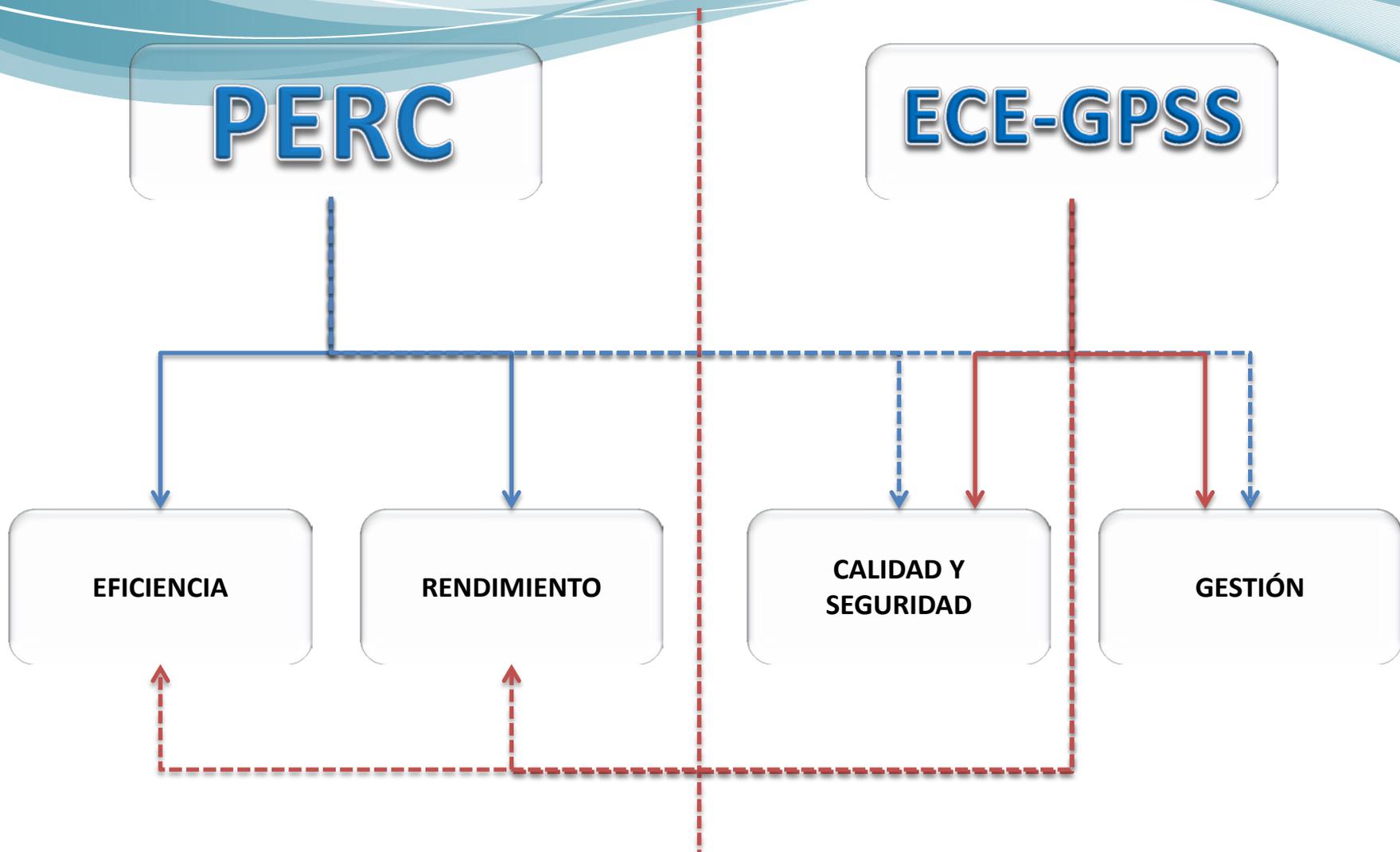
## ECE-GPSS

EFICIENCIA

RENDIMIENTO

CALIDAD Y  
SEGURIDAD

GESTIÓN





**PERC**

# Producción Eficiencia Rendimiento Costo

**Informe 1: Producción por  
Centros de Costos**

**Informe 2: Producción por  
Servicios**

**Informe 3: Rendimientos**

**Informe 4: Costos**

Herramienta de  
Costos

Herramienta de  
Producción

Herramienta de  
Informes



**MGPSS - PMMHS**

**ECE-MGPSS**



## LÍNEAS DE DESARROLLO

## CARACTERÍSTICAS

### Condiciones Mínimas de Atención

Valoración de las condiciones mínimas para una atención en salud con el menor riesgo posible a los pacientes y colaboradores. Considera elementos de infraestructura, historia clínica y registros médicos, recurso humano, dotación y mantenimiento, medicamentos y dispositivos médicos, interdependencia de servicios, seguimiento a riesgo.

### Calidad y Seguridad de la Atención

Valora elementos generales de un sistema de calidad, elementos específicos de la calidad en la atención a los pacientes, elementos específicos de la gestión hospitalaria de la calidad institucional y elementos específicos de los modelos operacionales.

### Gestión y Dirección

Valoración de los elementos generales de la organización institucional y la planeación estratégica. Considera la estructura del plan estratégico y plan de desarrollo, los modelos de contratación, los planes de mercadeo y comunicación, los modelos de operación y la gestión y desarrollo basado en procesos.

Valora los elementos fundamentales de la estructura y dirección de la institución. Considera la gestión del talento humano, gestión del medio ambiente y la gestión financiera.

Habilitación y  
Licenciamiento de  
Servicios de Salud

Acreditación de  
Servicios de Salud

Centros de  
Excelencia en  
Servicios de Salud

JCI

# Desarrollo de la Organización y Gestión Productiva de Servicios de Salud

## Conceptos Generales

### Elementos Conceptuales

**Enfoque sistemático,  
organizado y consistente en la  
solución de problemas**

El proceso de aprendizaje demanda la recolección continua de datos reales que faciliten la solución de los problemas y la toma de decisiones.

**Experimentar para adquirir  
conocimientos nuevos**

De existir un compromiso para realizar series formales de experimentos o experiencias que le permitan adquirir conocimientos nuevos de manera permanente, así como facilitar los procesos de adaptación al cambio.

**Aprender lecciones de  
experiencias pasadas**

Debe prestarse atención a las lecciones que les dejan tanto los fracasos como los triunfos del pasado. La organización debe obtener conclusiones de los hechos sucedidos usando sistemas de información y registro.



**Aprender de las mejores  
prácticas e ideas de los demás**

Con el propósito de adquirir información y conocimientos de diversas fuentes externas, se debe invertir recursos en rastrear sus ambientes de manera continua. Un modo común es el benchmarking o referencia competitiva que consiste en identificar, analizar las mejores prácticas de los competidores con las propias.

**Transferir y compartir el  
conocimiento**

Se debe asegurar que los conocimientos recién adquiridos en efecto se difundan en todas las unidades relevantes de la organización. Requiere una necesidad de compartir la información y las formas posibles de hacerlo.. Incluye actividades como la distribución de reportes, programas de capacitación y educación, rotación de personas que tienen el conocimiento.

# Desarrollo de la Organización y Gestión Productiva de Servicios de Salud

## Conceptos Generales

Si bien existe un modelo conceptual del DO existen dos conceptos fundamentales: modelos de desarrollo relacionados con cambios estructurales y modelos de desarrollo relacionados con cambios en el comportamiento.

### **Modelo de desarrollo organizacional relacionado con cambios estructurales**

Existen cambios iniciados generalmente por la administración, que inciden sobre la situación o ambiente de trabajo de un individuo o sobre la estructura o tecnología adoptada por la organización. Existen ciertos tipos de cambios hacia seis objetivos a largo plazo:

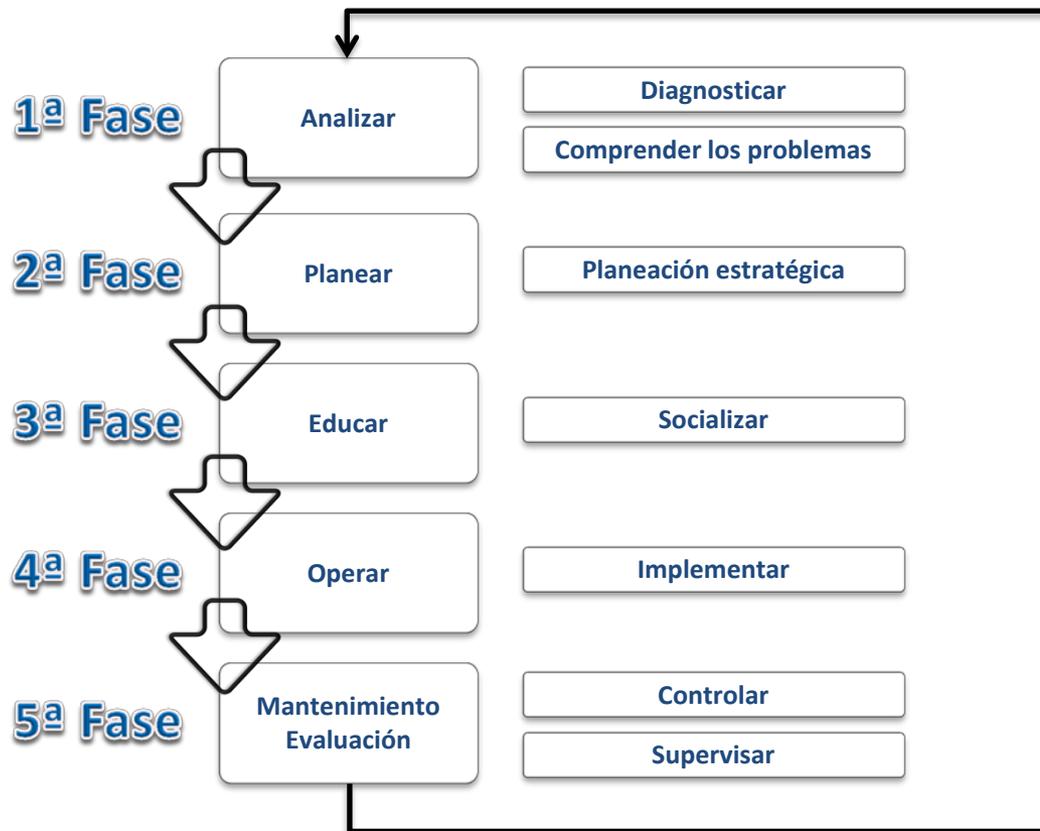
1. Cambios en los métodos de trabajo.
2. Cambios en los productos.
3. Cambios en la organización.
4. Cambios en el ambiente laboral.

### **Modelos de desarrollo organizacional relacionados con cambios en el comportamiento**

Se utilizan para impulsar una mayor participación y comunicación dentro de la organización.

1. Desarrollo de equipos.
2. Suministro de informaciones adicionales.
3. Análisis transaccional
4. Reuniones de confrontación.
5. Tratamiento de conflicto intergrupales.
6. Laboratorio de sensibilidad.

## Fases de Implementación de un Modelo DO



# Valoración de Condiciones Mínimas

El cumplimiento de las condiciones mínimas para la prestación de servicios de salud , en los diferentes grupos de estándares o condiciones, tiene como objetivo garantizar a l paciente, su familia, usuarios, y empleados 4 elementos fundamentales para la disminución inherente del proceso de atención asistencial.

## Accesibilidad y Oportunidad de la Atención

**Accesibilidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

**Oportunidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

## Gestión del riesgo

**Seguridad.** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

La **Gerencia del Riesgo** es entendida como el proceso de medir, determinar y desarrollar estrategias para manejar el riesgo. Las estrategias empleadas incluyen generalmente la transferencia del riesgo, las formas de evitarlo y la reducción del efecto negativo del riesgo en los casos particulares.

## Calidad Técnica

**CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD.** Se entiende como la provisión de 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 la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

La dimensión técnica de la calidad depende del balance de los riesgos y beneficios esperados de la aplicación de las técnicas y procedimientos mediante los cuales se brinda la atención.

## Satisfacción del paciente

**Satisfacción:** implica que el cliente/paciente perciba que se han cumplido o incluso excedido sus necesidades de atención de acuerdo a sus expectativas.

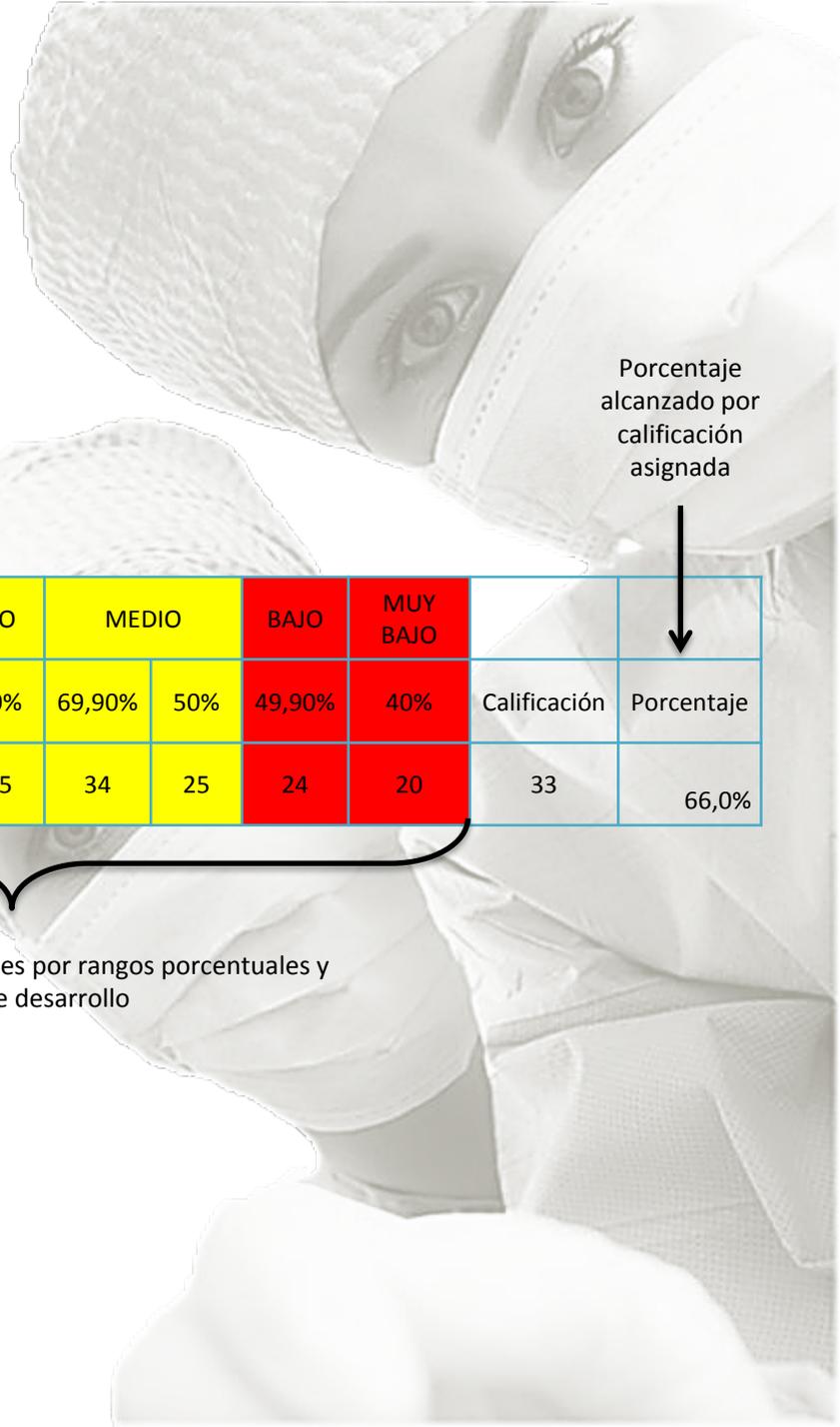


# Interpretación de Tablas

	Calificación obtenida en el elemento evaluado	Calificación máxima posible	MUY ALTO	ALTO	MEDIO ALTO		MEDIO		BAJO	MUY BAJO		Porcentaje alcanzado por calificación asignada
CRITERIO	CALIFICACIÓN	VALOR MÁXIMO	95%	80%	79,90%	70%	69,90%	50%	49,90%	40%	Calificación	Porcentaje
Condiciones Mínimas	33	50	48	40	39	35	34	25	24	20	33	66,0%

Elemento evaluado

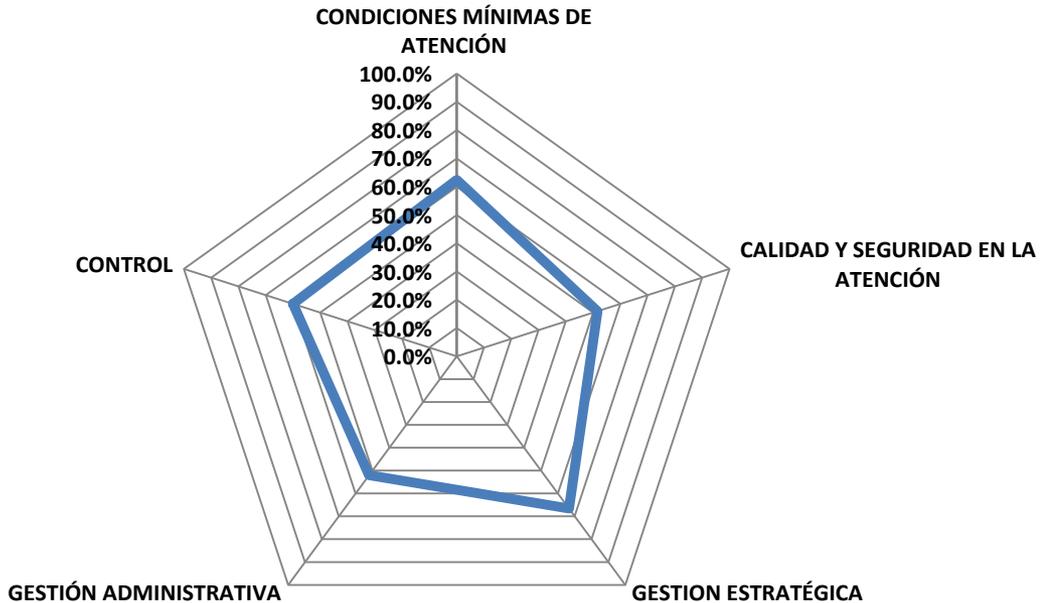
Distribución de calificaciones por rangos porcentuales y niveles de desarrollo

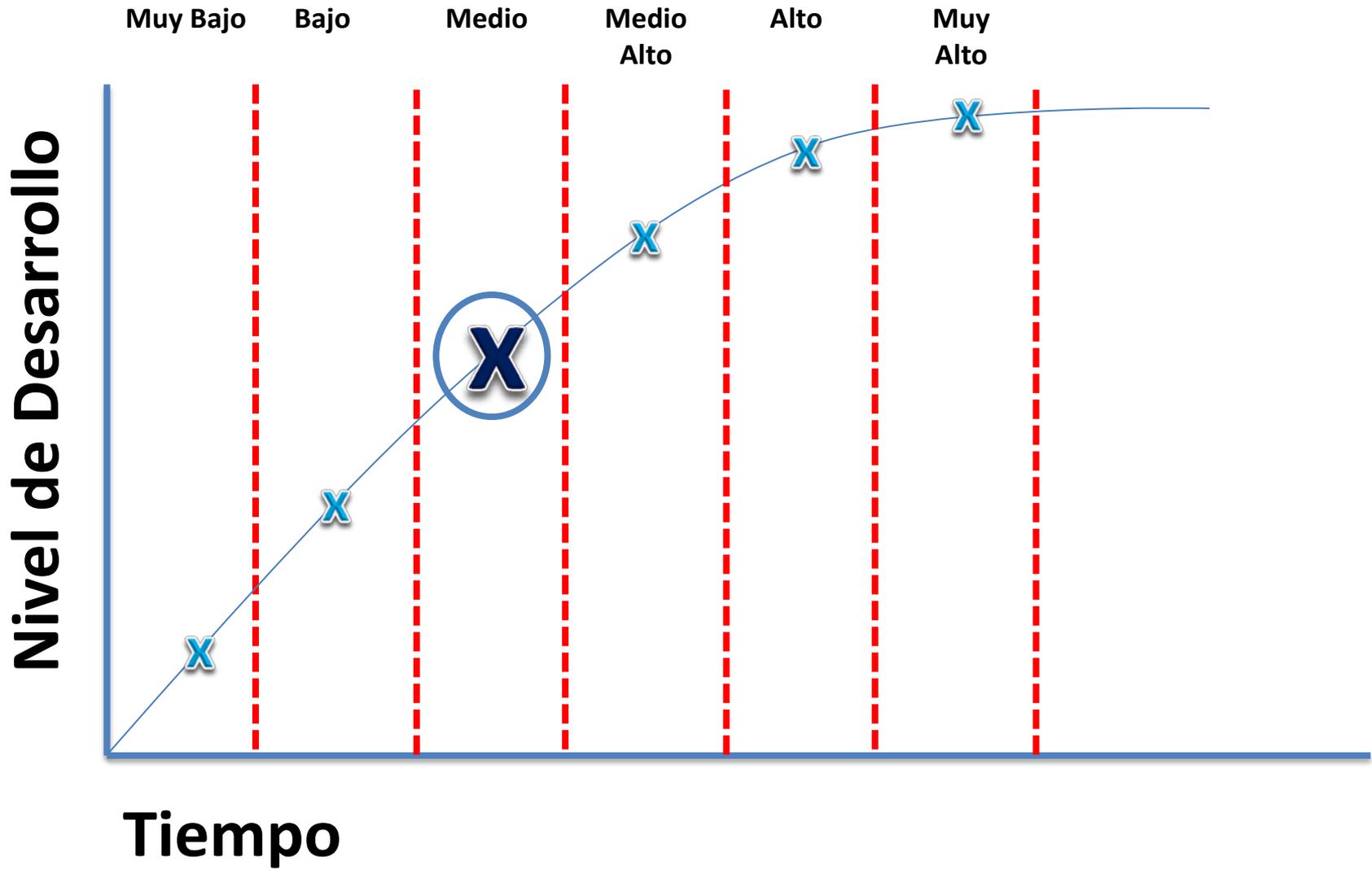


# Resultados de Valoración del CE-GPSS



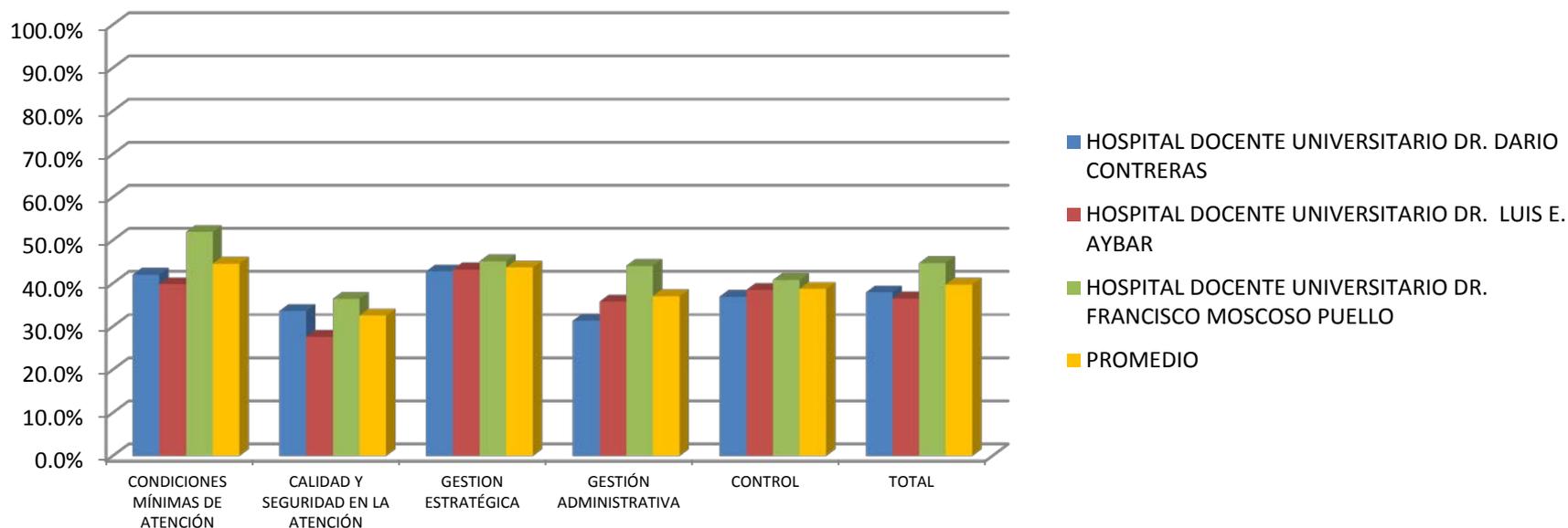
CATEGORIA	PORCENTAJE DE DESARROLLO
CONDICIONES MÍNIMAS DE ATENCIÓN	62,4%
CALIDAD Y SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN	51,6%
GESTION ESTRATÉGICA	66,6%
DIRECCIÓN	52,0%
EDUCACIÓN	60,0%
<b>TOTAL</b>	<b>58,5%</b>





# Resultados Generales

	HOSPITAL DOCENTE UNIVERSITARIO DR. DARIO CONTRERAS	HOSPITAL DOCENTE UNIVERSITARIO DR. LUIS E. AYBAR	HOSPITAL DOCENTE UNIVERSITARIO DR. FRANCISCO MOSCOSO PUELLO	PROMEDIO
CATEGORIA	PORCENTAJE DE DESARROLLO	PORCENTAJE DE DESARROLLO	PORCENTAJE DE DESARROLLO	PORCENTAJE DE DESARROLLO
CONDICIONES MÍNIMAS DE ATENCIÓN	42,0%	39,8%	51,9%	44,6%
CALIDAD Y SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN	33,6%	27,6%	36,4%	32,5%
GESTION	42,8%	43,2%	45,1%	43,7%
DIRECCIÓN	31,4%	35,8%	44,1%	37,1%
EDUCACIÓN	36,9%	38,5%	40,8%	38,7%
<b>TOTAL</b>	<b>37,9%</b>	<b>36,5%</b>	<b>44,7%</b>	<b>39,7%</b>

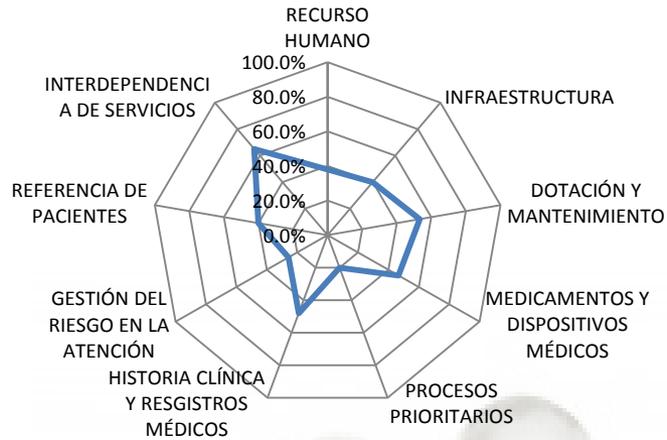


# VCE-GPSS

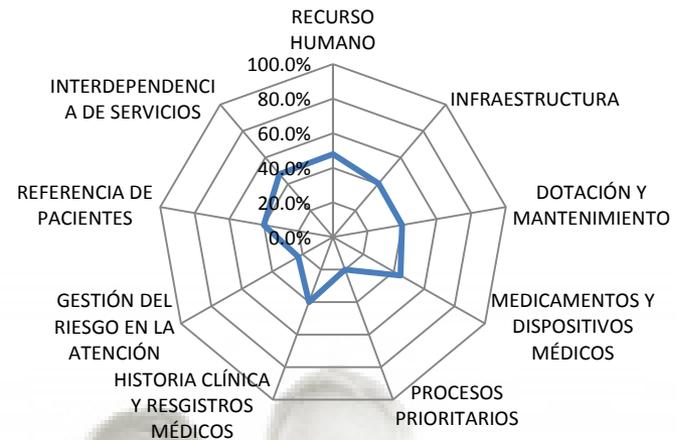
Hospital Docente Universitario Dr. Darío Contreras  
Hospital Docente Universitario Dr. Francisco M. Puello  
Hospital Docente Universitario Dr. Luis E. Aybar

# Patrones de Desarrollo Institucional Condiciones Mínimas

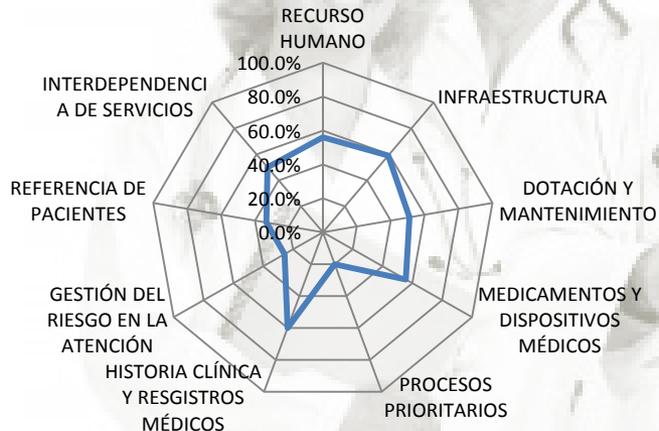
### HOSPITAL DOCENTE UNIVERSITARIO DR. DARIO CONTRERAS



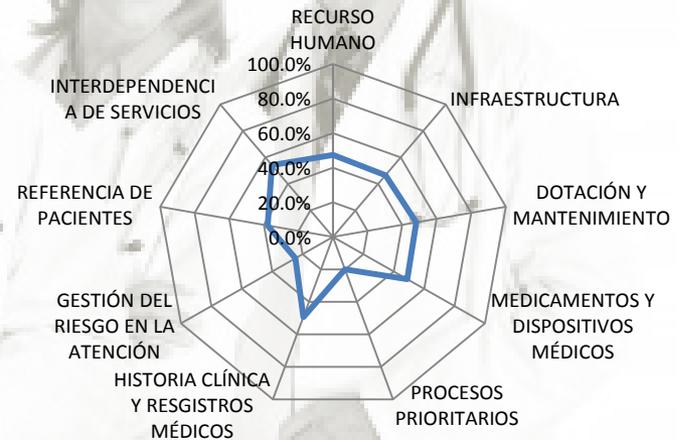
### HOSPITAL DOCENTE UNIVERSITARIO DR. LUIS E. AYBAR

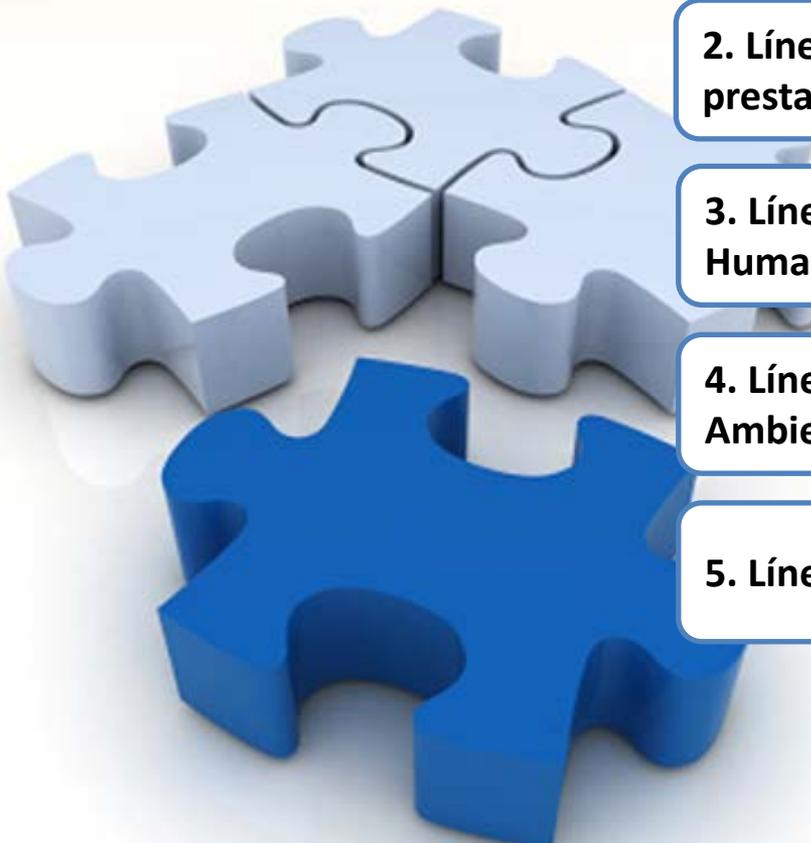


### HOSPITAL DOCENTE UNIVERSITARIO DR. FRANCISCO MOSCOSO PUELLO



### PROMEDIO





**1. Línea Estratégica de Intervención: Sistema de Información Gerencial.**

**2. Línea Estratégica de Intervención: Calidad de la prestación de servicios y Seguridad de la atención.**

**3. Línea Estratégica de Intervención: Gestión del Talento Humano.**

**4. Línea Estratégica de Intervención: Gestión del Medio Ambiente.**

**5. Línea Estratégica de Intervención: Gerencia Estratégica**