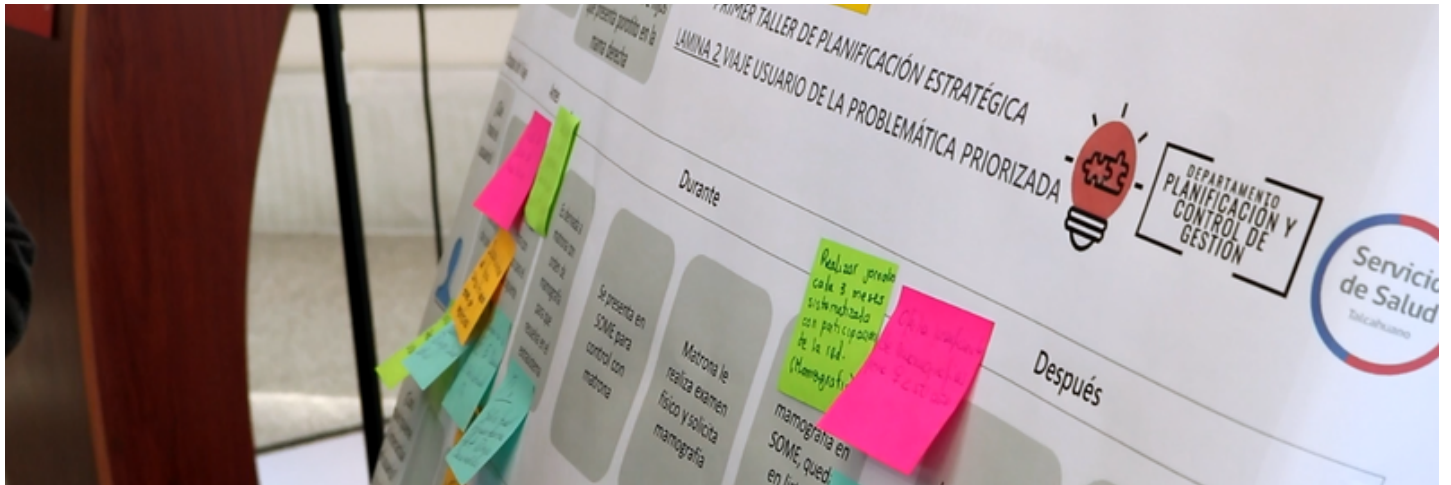




# I REPORTE DE MONITOREO PLAN ESTRATÉGICO 2019-2022

Departamento de Planificación y Control de Gestión, DSST



## RESULTADOS DEL 1º TRIMESTRE OCTUBRE-DICIEMBRE 2019

Referente Planificación Estratégica DSST

El Plan Estratégico 2019-2022 del SSTalcahuano consta de 15 temas priorizados, los cuales se implementarán a través de Planes Operativos anuales, iniciando su ejecución en octubre del año 2019. El proceso de monitoreo se realizará trimestralmente, para analizar los avances alcanzados por los equipos técnicos, realizar ajustes a lo programado y dar las alertas necesarias para fortalecer la gestión que cada uno de los temas desarrolla.

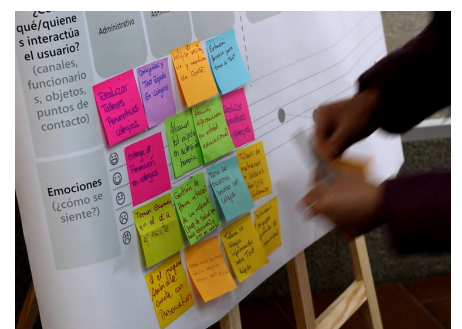
Los avances de cada plan se medirán con dos indicadores, uno de resultado asociado al tema y otro de proceso vinculado al cumplimiento de su plan de trabajo. Para este primer reporte, los referentes técnicos de cada tema priorizado entregaron oportunamente certificados y verificables de ambos indicadores comprometidos.

A continuación se muestran los resultados globales de este primer trimestre, octubre-diciembre 2019.

### VISIÓN 2019-2022

¿Que aspiramos como Red Asistencial?

**Ser una red de salud pública integrada e innovadora que promueve la inclusión y la participación en su gestión, brindando prestaciones de calidad, seguras y oportunas para alcanzar la satisfacción de sus usuarios.**



## ANÁLISIS DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI)

El Cuadro de Mando Integral (CMI) es una herramienta de control de gestión organizacional que revela los resultados alcanzados por la organización en áreas priorizadas por el Plan estratégico, permitiendo además detectar las desviaciones, objetivos e iniciativas necesarias para reconducir la situación.

En el caso del CMI del Servicio de Salud Talcahuano, se ha propuesto analizar la contribución de las acciones realizadas respecto de las estrategias del Modelo de Redes Integradas de Servicios de Salud (RISS):

**Modelo Asistencial**, ámbito que busca coordinar el cuidado de sus beneficiarios en los diferentes niveles de atención y dispositivos dentro del sistema de salud, aspirando a mejorar de manera permanente el acceso, la equidad, la calidad, el trato y la oportunidad en las prestaciones y acciones de salud que realiza. (MINSAL, 2017).

**Gobernanza y Estrategias**, ámbito que busca liderar acciones intersectoriales dentro de las redes pertinentes de cada Servicio de Salud, procurando la participación amplia de la comunidad en la construcción de su salud y bienestar (MINSAL, 2017).

**Organización y Gestión**, ámbito que tiene como fin que la red organice sus recursos y realice su gestión teniendo en cuenta los resultados esperados y proyecte sus servicios, disponibilidad y horarios de atención, considerando las necesidades de la población. (MINSAL, 2017)

**Asignación de recursos e incentivos**, ámbito que identifica en la red la implementación de un sistema de incentivos y rendición de cuentas para promover la integración de la red como un todo, el tratamiento de los problemas de salud en el lugar más apropiado y la promoción y preservación de la salud de las personas y del medioambiente (OPS, 2010)

Por otro lado, el CMI permite observar los resultados alcanzados desde el enfoque o propósito que tenga cada indicador, considerando las perspectivas o puntos de vista del funcionamiento organizacional:

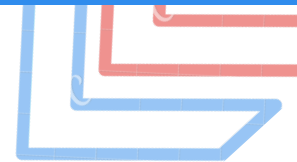
**Usuarios,**  
¿Qué necesidades de los usuarios debemos atender para alcanzar el máximo desempeño, calidad y satisfacción?

**Procesos internos,**  
¿En qué procesos debemos ser excelentes?

**Aprendizaje y desarrollo,**  
¿Cómo debe nuestra organización aprender e innovar para alcanzar sus objetivos?

**Finanzas,**  
¿Qué objetivos financieros debemos lograr para ser eficientes?

# ANÁLISIS DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI)



Este análisis por cuadrante permite reconocer el propósito y visión de los objetivos estratégicos y sus indicadores comprometidos bajo el Modelo de Redes Integradas. en la Red Asistencial del Servicio de Salud Talcahuano. A continuación se presenta el CMI 2019-2022.

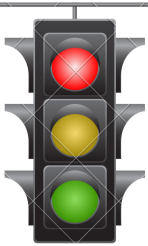
La gráfica del Cuadro de Mando Integral, se compone de 16 cuadrantes, en los cuales se disponen los objetivos e indicadores del Plan Estratégico. Cada cuadrante tiene una vinculación que permite responder: ¿Cual es el propósito del indicador? y bajo ¿Qué enfoque de desempeño se comprometen los indicadores?

A continuación se presenta el CMI del Servicio de Salud Talcahuano, en el cual se han coloreado aquellos cuadrantes que tendrán objetivos e indicadores en el Plan Estratégico 2019-2022, de acuerdo a los colores identificativos de las estrategias RISS.

Estrategias/ Perspectivas	Modelo Asistencial (A)	Gobernanza y Estrategias (B)	Organización y Gestión (C)	Asignación de recursos e incentivos (D)
<b>Usuarios (1)</b>	Cuadrante A1 Modelo Asistencial perspectiva usuarios	Cuadrante B1 Gobernanza y Estrategias perspectiva usuarios	Cuadrante C1 Organización y Gestión perspectiva usuarios	Cuadrante D1 Asignación de Recursos e incentivos perspectiva usuarios
<b>Procesos internos (2)</b>	Cuadrante A2 Modelo Asistencial perspectiva procesos internos	Cuadrante B2 Gobernanza y Estrategias perspectiva procesos internos	Cuadrante C2 Organización y Gestión perspectiva procesos internos	Cuadrante D2 Asignación de recursos e incentivos perspectiva procesos internos
<b>Aprendizaje y desarrollo (3)</b>	Cuadrante A3 Modelo Asistencial perspectiva Aprendizaje y desarrollo	Cuadrante B3 Gobernanza y Estrategias perspectiva Aprendizaje y desarrollo	Cuadrante C3 Organización y Gestión perspectiva Aprendizaje y desarrollo	Cuadrante D3 Asignación de recursos e incentivos perspectiva Aprendizaje y desarrollo
<b>Financiera (4)</b>	Cuadrante A4 Modelo Asistencial perspectiva financiera	Cuadrante B4 Gobernanza y Estrategias perspectiva financiera	Cuadrante C4 Organización y Gestión perspectiva financiera	Cuadrante D4 Asignación de recursos e incentivos perspectiva financiera

# ANÁLISIS DE AVANCES AL CORTE, POR OBJETIVO ESTRATÉGICO E INDICADORES DE RESULTADO COMPROMETIDOS

El análisis que se presenta a continuación, se gráfica de acuerdo a la perspectiva de funcionamiento organizacional (usuarios, procesos internos, aprendizaje y desarrollo, y finanzas), disponiendo el objetivo estratégico coloreado según la estrategia RISS, y el cumplimiento del indicador de resultado monitoreado en este corte. Se ha incluido la vista semáforo (verde-amarillo-rojo) para mostrar el estado de avance del trimestre octubre-diciembre de 2019:



- No hay avances respecto de la meta, debe realizar acciones urgentes para redireccionar el cumplimiento.
- Avances discretos respecto de la meta, aún quedan acciones a realizar para mejorar el cumplimiento.
- Importante avance respecto de la meta, dar continuidad a las acciones para mantener cumplimiento.

## Perspectiva Financiera (Cuadrante D4)

Esta perspectiva permite hacer un análisis real del comportamiento económico de la organización, conocer los ingresos de la organización y su capacidad presupuestal.

### OBJETIVO 7

Velar por el uso eficiente de los recursos, mejorando la gestión financiera y presupuestaria de la red del Servicio de Salud.

7.10.2 Coeficiente de ajuste presupuestario en la **ejecución del Subtitulo 21**

Meta  $X(t) \leq X(t-1)$  (1,027)

1,011

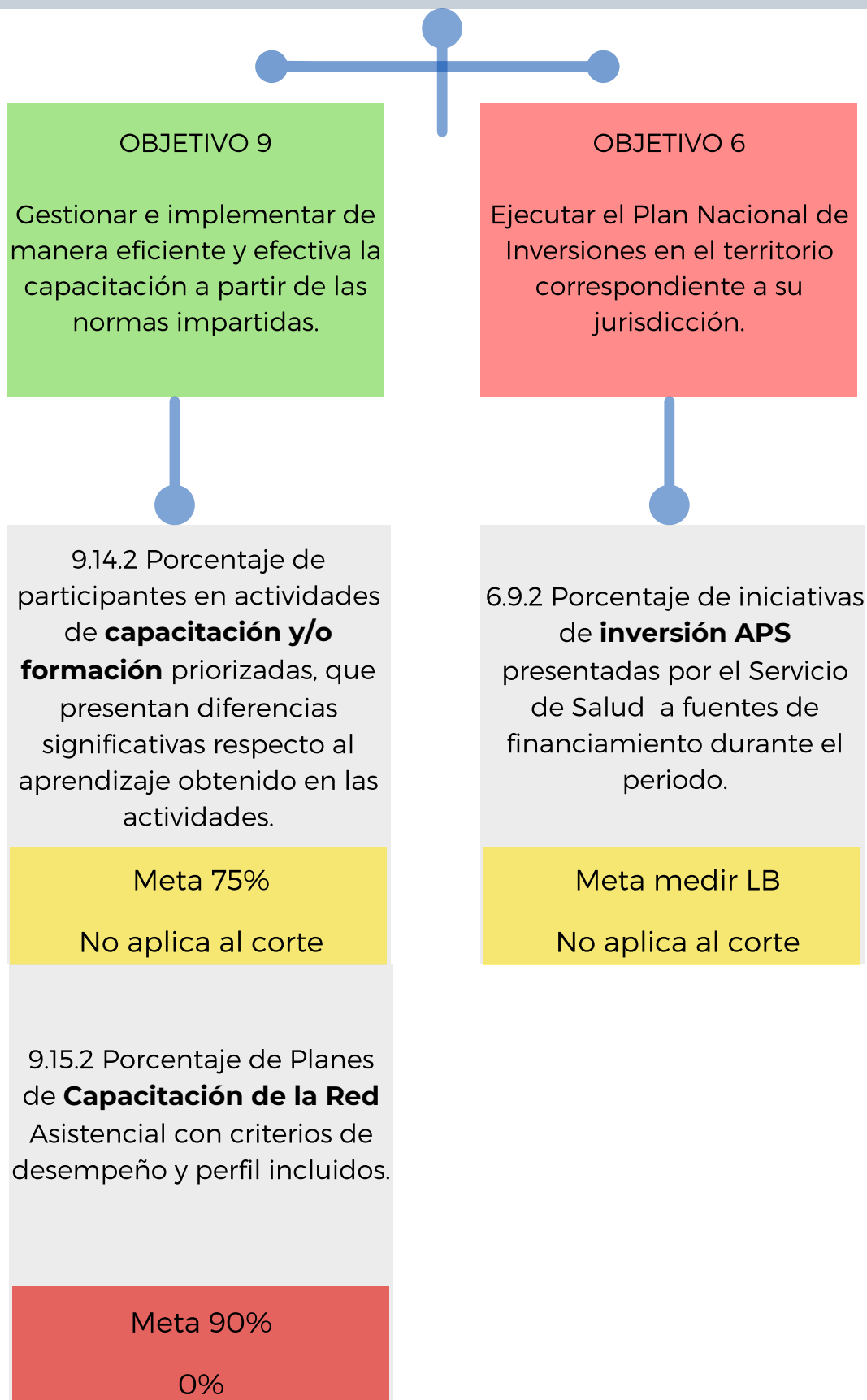
7.12.2 Porcentaje de Cumplimiento en Oportunidad y Calidad del **Sistema de Costos** de establecimiento hospitalario priorizado

Meta  $\geq 95\%$

100%

### Perspectiva Aprendizaje y Desarrollo (Cuadrantes C3 Y D3)

Esta perspectiva analiza tres áreas fundamentales de la organización: el clima organizacional, las acciones y comportamiento de los miembros de la organización, y los sistemas tecnológicos que deben realizarse con el fin de alcanzar las metas de la organización.



## Perspectiva Procesos internos (Cuadrantes A2, C2 Y D2)

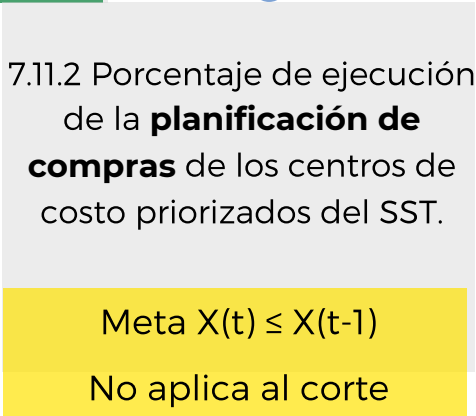
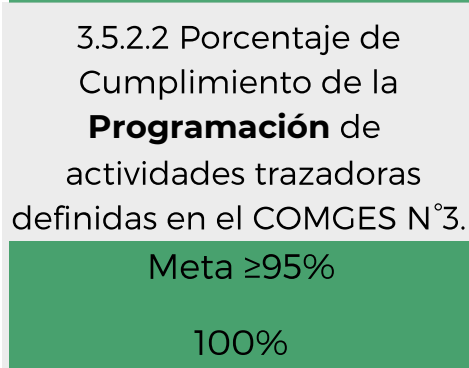
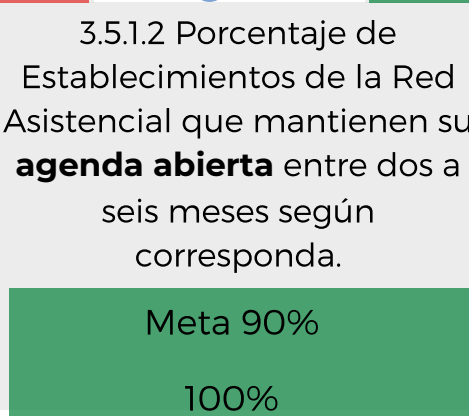
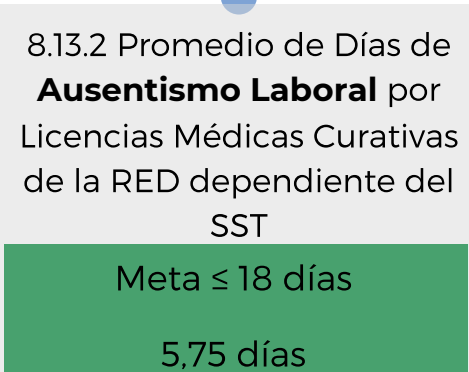
El buen desempeño de los procesos internos de una organización es crucial para su éxito. El análisis de esta perspectiva permite optimizar el funcionamiento de procesos internos para garantizar agilidad y eficacia.

**OBJETIVO 1**  
Fortalecer la gestión del Servicio de Salud y del funcionamiento en red.

**OBJETIVO 3**  
Asegurar el funcionamiento del sistema de atención en los establecimientos de la red.

**OBJETIVO 8**  
Promover ambientes laborales saludables, de mutuo respeto y no discriminación.

**OBJETIVO 7**  
Velar por el uso eficiente de los recursos, mejorando la gestión financiera y presupuestaria de la red del Servicio de Salud.



### Perspectiva Usuarios (Cuadrantes A1, B1 Y C1)

Esta perspectiva evalúa varios factores que influyen en la experiencia del usuario. Por ejemplo, indicadores en función de medir tiempos de respuesta, calidad del servicio o producto, reclamos que se efectúen, etc.

#### OBJETIVO 2

Mejorar la gestión de la Red Atención Primaria.

2.2.2 Porcentaje de operativos de toma de test rápidos de **VIH- SIDA** realizados en las comunas

Meta  $\geq 75\%$

No aplica al corte

2.3.2 Porcentaje de **Mamografías informadas** a usuarias menores de 50 años con sospecha de patología mamaria

Meta  $\geq 30\%$

29%

2.4.2 Porcentaje de Planillas semanales de usuarios que consultan en **Urgencia Psiquiátrica** del Hospital Las Higueras enviadas a los establecimientos de la RED

Meta 100%

100%

#### OBJETIVO 4

Fomentar un trato amable, digno y respetuoso a los usuarios.

4.6.2 Promedio de notas obtenidas en la Encuesta de **Trato Usuario** por los establecimientos priorizados del SST.

Meta Nota  $\geq 6,735$

6,735

4.7.2 Porcentaje de Mesas de **Participación social** activas del SST en el periodo

Meta 90%

100%

#### OBJETIVO 5

Diseñar e Implementar un Plan de Mejora Continua en la Calidad de la Atención en Salud.

5.8.2 Porcentaje de **establecimientos de APS acreditados** según programación anual

Meta 100%

100%

## COMENTARIOS FINALES

El **cumplimiento global** de este corte es de **96%**, el cual **considera** los porcentajes alcanzados en el **indicador de resultado** (Meta 30%, cumplimiento alcanzado al corte 26,17%) **y en el indicador de proceso** (Meta 70%, cumplimiento alcanzado al corte 70%), determinando este último el cumplimiento de las actividades comprometidas en los planes operativos de cada tema priorizado. El cumplimiento alcanzado en este primer trimestre, no alcanza el óptimo debido a que dos indicadores de resultado no logran el óptimo esperado de acuerdo a las siguientes situaciones:

- Aumento de intervenciones quirúrgicas suspendidas en la Red Asistencial, con motivo de la contingencia acontecida durante el último trimestre del año 2019.
- Baja adherencia de las jefaturas al nuevo formato de Plan Anual de Capacitaciones (PAC), las que no fueron remitidas al Servicio de Salud de forma completa, por tanto el equipo de Capacitación del Servicio ha reforzado dicha instrucción para mejorar la entrega de documentación en el segundo corte.

**Aquellos indicadores que no se midieron para este corte, no han sido considerados en el cumplimiento global calculado.**



En el próximo corte podremos revisar cumplimiento acumulado desde octubre 2019 a marzo 2020, la información será difundida en un reporte y también en la página web del Servicio [www.sstalcahuano.cl](http://www.sstalcahuano.cl)



## AVANCES EN PLANES OPERATIVOS

Los 16 Planes Operativos alcanzaron un 100% de cumplimiento respecto de las actividades comprometidas a la fecha de corte.

El próximo reporte de cumplimiento será en el mes de abril 2020.



El Equipo del Proceso Quirúrgico se reunió para revisar el protocolo del proceso quirúrgico en red y evaluar su actualización.



El Equipo de Suicidio realizó actividades en la jurisdicción del SST, de educación, prevención y/o promoción en temáticas de salud mental a población general.



El Equipo de Participación realizó Talleres de género y salud, visitas guiadas a comunidad migrantes en Hospital Penco Lirquén, entre otras acciones.



El Equipo de Satisfacción usuaria desarrolló sus planes de trabajo en áreas de Farmacia, Urgencia y Listas de Espera 2020 y realizaron hitos de difusión.



El Equipo de Cáncer inició acciones para solicitar aumento de oferta de mamografías para mujeres < de 50 años con sospecha de patología mamaria.



El Equipo de Gestión de Capacitación adaptó y difundió el nuevo formato PAC agregando criterios de desempeño y perfil, para las jefaturas de la red del SST.



# MÁS AVANCES EN PLANES OPERATIVOS



El Equipo de Fortalecimiento de habilidades directivas ha definido perfiles de competencias en cargos de jefaturas priorizadas del Servicio de Salud Talcahuano.



El Equipo de Gestión Ausentismo realizó una campaña educativa a todos los funcionarios dependientes de la red sobre el correcto uso de Licencia Médica.



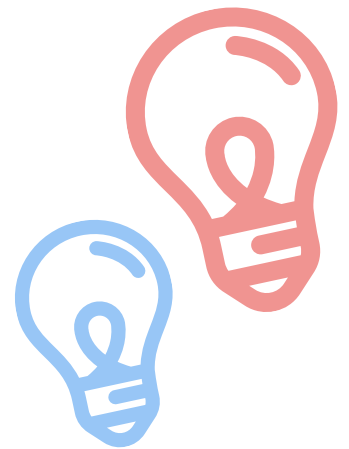
El Equipo de Programación realizó el cronograma del proceso de programación a nivel de red, además de incluir capacitación en la temática.



El Equipo de Plan de inversiones del territorio a cargo, ha promovido en la RED la conformación de un comité de inversiones por comuna entregando las directrices de su funcionamiento.



El Equipo de Control presupuestario Sub 21, ha realizado reuniones para fortalecer la gestión de contención de Horas Extraordinarios, otorga miento y Monitoreo de Asignaciones de Estímulo Ley 19.664.



  
**Departamento de  
Planificación y Control de  
Gestión**  
Dirección Servicio de Salud Talcahuano