



***Mejorando la gestión de  
calidad de los procesos en el  
SOME, CESFAM Gómez  
Carreño, año 2008.***

*Andrea Rastello*

*Jefe SOME CESFAM Gómez Carreño*

*CECOV Santa Julia*

# **SOME:**

## **SERVICIO ORIENTACIÓN MÉDICA ESTADÍSTICO**



### **Conceptos básicos:**

- **Centro piloto.**
- **Transición.**
- **HCE.**
- **Salud Familiar.**
- **Calidad.**
- **Participación.**
- **Promoción.**
- **RED.**

# ***Metodología:***

- Proceso de simplificación metodológica.
- Hecho por el equipo.
- Compromiso e involucramiento del equipo de gestión, directora.
- Realización de un diagnóstico preliminar.
- Aplicación de un test de Salud de Equipo.
- Evaluación del proceso de reunión.
- Elaboración de plan por escrito.
- Determinación de unidades estratégicas.
- Redefinición de funciones.
- Formalización de procesos.

# FODA SOME

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>SOLUCIONES</b>
<p data-bbox="112 458 649 636">Integrantes que se conocen. Disposición a aprender.</p>	<p data-bbox="691 458 1186 951">Reuniones poco provechosas Desmotivación. Inseguridad laboral. Sensación de perdida. Falta de incentivos a la buena labor.</p>	<p data-bbox="1271 458 1812 1329">Test de salud de equipo Evaluación de reuniones. Determinación de unidades estratégicas. Redefiniciones de funciones revisión de horarios. Mejoramiento de coordinaciones internas. Logro de compromiso dirección.</p>

# ***Test de salud de equipo***

- Test elaborado por World Class Quality, es para aportar insumos para analizar la salud del equipo desde la perspectiva.
- **Técnica de calidad.**
- **Entorno.**
- **Comunicación.**
- **Tener facultades.**
- **Reconocimiento.**
- **Motivación.**

# Test de salud de equipo

	10 muy de acuerdo	7 de acuerdo	4 en desacuerdo	0 muy en desacuerdo
1. SE MUESTRA RESPETO Y CONSIDERACIÓN A TODOS LOS MIEMBROS DEL EQUIPO				
2. HEMOS TENIDO SUFICIENTE ENTRENAMIENTO CALIDAD, DE MODO QUE AHORA ENTIENDO SUS PRINCIPIOS.				
3. EL ENTRENAMIENTO EN CALIDAD FUE ÚTIL Y CLARAMENTE PRESENTADO.				
4. EL GERENTE DEL PROYECTO CONOCE Y EMPLEA LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD				
5. NUESTRO AMBIENTE DE TRABAJO ALIENTA LA FORMACIÓN DE EQUIPOS.				
6. MIS INSUMOS, SUGERENCIAS, IDEAS SON CONSIDERADOS VALIOSOS Y APOYADAS POR EL EQUIPO Y EL DIRECTOR DEL MISMO.				
7. ESTOY CRECIENDO PROFESIONALMENTE A TRAVÉS DE MI TRABAJO EN ESTE PROYECTO.				
8. ME SIENTO FACULTADO PARA CONTRIBUIR CON LO MEJOR DE MIS CAPACIDADES.				
9. MI ESFUERZO ES APRECIADO Y RECIBO RECONOCIMIENTO POR UN TRABAJO BIEN HECHO				
10. COMPRENDO PERFECTAMENTE MI FUNCIÓN Y LO QUE SE ESPERA DE MI.				

# Test de salud de equipo

	10 muy de acuerdo	7 de acuerdo	4 en desacuerdo	0 muy en desacuerdo
11. EL EQUIPO JUEGA UN PAPEL CENTRAL EN EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.				
12. EL EQUIPO ESTÁ BIEN ORGANIZADO.				
13. LA ADMINISTRACIÓN SUPERIOR RECONOCE Y PREMIA EL EXCELENTE DESEMPEÑO DEL EQUIPO.				
14. ESTE ES UN EQUIPO EFECTIVO CON BUEN ESPÍRITU DE EQUIPO.				
15. EN EL EQUIPO SE DA LA COMUNICACIÓN EFECTIVA.				
16. ESTOY MOTIVADO PARA DAR MI MEJOR ESFUERZO.				
17. EL DIRECTOR DEL PROYECTO SIEMPRE APOYA AL EQUIPO.				
18. ENTIENDO COMO MI ESFUERZO CONTRIBUYE A LOS OBJETIVOS DEL EQUIPO.				
19. EXISTE COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE EL EQUIPO Y LOS GRUPOS EXTERNOS.				
20. ESTOY SATISFECHO DE SER MIEMBRO DE ESTE EQUIPO.				

# Análisis de Test de salud de equipo

<b>Ítems</b>	<b>Puntaje</b>
Técnica de calidad; mejora continua	6.3
Entorno	3
Comunicación	7.3
Tener facultades	4.9
Reconocimiento	4
Motivación	3.75

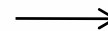
# Evaluación del proceso de la Reunión

## Dentro del tema

No existe tabla o no se sigue



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Se sigue una tabla siempre

## Participación

Solo algunos miembros participaron o dominaron las opiniones, otros no participaron



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



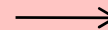
Todos contribuyeron y se involucraron en las decisiones del equipo

## Comunicación

Más de una persona habla a la vez, hay repeticiones, interrupciones y murmullo



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Una persona habla a la vez, ideas se clarifican y construyen con respeto

## Liderazgo

No existen esfuerzos por hacer que el equipo trabaje en el tema propuesto y motivar la participación equitativa de sus miembros.



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



El líder del equipo y el equipo mismo participan para que el grupo se mantenga dentro del tema y administra activamente participación de todos en forma equitativa

## Calidad de decisiones

Las decisiones del equipo fueron inferiores a las opiniones individuales.



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Las decisiones del equipo fueron inferiores a las opiniones individuales

# ***SOME: Mejoras***

- Incorporación de elementos de gestión: Flexibilización y agilización de los procedimientos administrativos.
- Redefinición de funciones y responsabilidades por parte de los integrantes del equipo SOME en el proceso de implantación de sistema AVIS.
- Redefinición de las reuniones orientando reuniones efectivas.

# ***SOME: Mejoras***

- Dación de horas morbilidad dentro del día o dentro de las 48hrs .
- Mejor coordinación con el nivel secundario.
- Monitoreo de atención y procesos.
- Incorporamos selección de demanda con participación de equipos voluntarios.
- Gimnasia de pausa.

# ***Cuadro de funcionamiento diario del SOME***

	8:00-10:30	10:30-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-17:00	17:00-20:00
At. Público						
Fichas						
Trasl. Fichas						
Estadísticas						
GES						
IC						
Información- OIRS-L800						
Colación						
Secretaria						
S. social						

# ***Creación de unidades estratégicas de funcionamientos***

- **Unidad Procesos Administrativos:**

Objetivo: Articular la gestión administrativa con acciones que den respuesta a las necesidades de gestión del Centro.

- **Unidad Estadísticas:**

Objetivo: Recolectar, procesar, generar y analizar información estadística y de apoyo a la gestión programas, procesos del centro salud.



# ***Creación de unidades estratégicas de funcionamiento***

- **OIRS, Informaciones y L. 800:**

Objetivo: Informar, orientar y dar respuesta al usuario externo en forma oportuna, eficiente y eficaz.



# ***Creación de unidades estratégicas de funcionamientos***

- **Unidad Archivo y desarchivo:**

Objetivo: Organizar ficheros de acuerdo al Modelo de Salud Familiar, por sectores.

- **Unidad de Referencia, contrarreferencia y GES:**

Objetivo: Recopilar, digitar y monitorear actividades de referencia, contrarreferencia y patologías GES APS.



# ***Trabajo con la comunidad***

- Participación en reuniones con el **Consejo Local**.
- Presentación de temáticas:
  - SOME.
  - OIRS.
  - Evaluación de procesos y problemáticas.
- Participación en actividades de promoción.

# ***Conclusiones***

- Importante redefinición en el funcionamiento de los SOME en este proceso de mejora e implantación de sistema Informático con incorporación de Historia clínica electrónica.
- Incorporación de la opinión de la comunidad y apertura a la ciudadanía.

# ***Conclusiones***

- Generación de apoyo a la gestión de los centros y los programas basados en resultados, datos objetivos y con valor estadístico.
- **Re encantamiento y revalidación del trabajo de los funcionarios del SOME.**

# Gracias...

