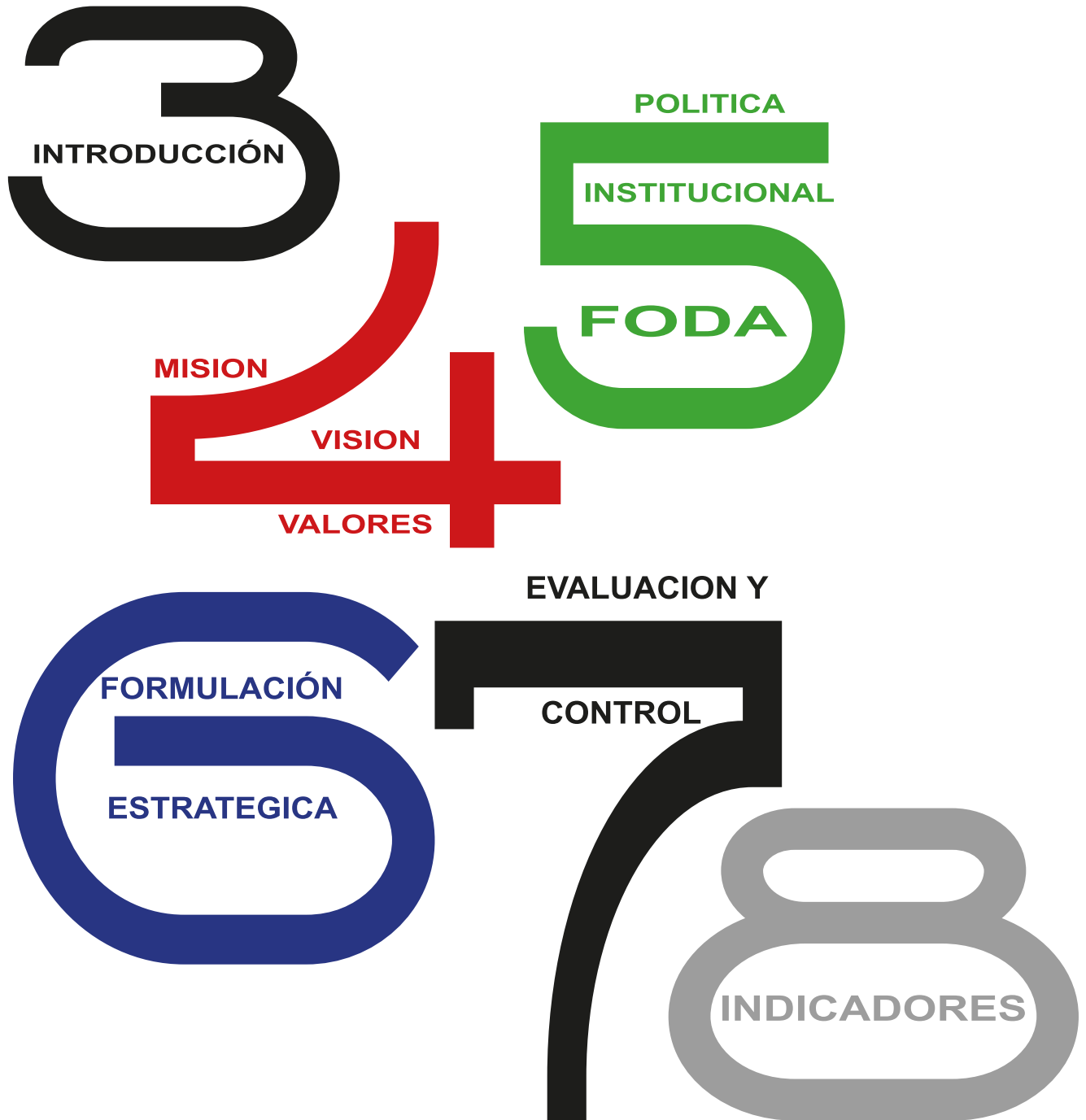


PLAN ESTRATEGICO 2020 - 2024



 SAN AGUSTÍN CLÍNICA	PLAN ESTRATEGICO	Revisión 0
	2020 - 2024	ANEXO I
UNIDAD DE CALIDAD		Página 2

INDICE



	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Area	UNIDAD DE CALIDAD	UNIDAD DE CALIDAD	DIRECCION MEDICA
Fecha	ENERO 2022	ENERO 2022	FEBRERO 2022
Nombre	Silvia Lignieres	María Elena Romano	Silvia Lignieres
Función	Presidente Calidad	Coordinadora Calidad	Directora Médica

Dra. Silvia Lignieres
 DIRECTORA MEDICA
 CLINICA SAN AGUSTIN
 MP NQN 1345

Dra. María Elena Romano
 AUDITORA MEDICA INTERNA
 CLINICA SAN AGUSTIN
 MP NQN 5608

Dra. Silvia Lignieres
 DIRECTORA MEDICA
 CLINICA SAN AGUSTIN
 MP NQN 1345

 SAN AGUSTÍN CLÍNICA	PLAN ESTRATEGICO	Revisión 0
	2020 - 2023	ANEXO I
UNIDAD DE CALIDAD		Página 3

INTRODUCCION

Las empresas prestadoras de servicio de salud como organización necesitan de herramientas gerenciales para la búsqueda de supervivencia, crecimiento y desarrollo, se entiende que se debe centrar nuestro objetivo hacia el usuario (cliente) y al mercado (comunidad) para lograr un excelente reconocimiento, fundamentado en los beneficios de sus servicios con principios de calidad.

Este año cumplimos 15 años de funcionamiento, Clínica San Agustín se ha ido expandiendo en el rubro hasta convertirse en uno de los centros de salud más influyentes de su zona. Pero el trabajo de estos años representa solo un inicio, es la base en la cual se funda el mejoramiento continuo de nuestra Institución, para poder adaptarnos de manera eficiente a las necesidades de nuestros pacientes y así poder satisfacerlas con excelencia y calidad.

El deseo de cambiar las cosas es un impulso innato de cualquier persona. En todos los ámbitos de la actividad humana, las personas introducen constantes cambios, algunos de los cuales, llegan a convertirse en vanguardias de progreso y en modelos a imitar. En una organización, compuesta por multitud de personas, cada una de ellas con sus propios impulsos, deseos y preferencias, hace falta algún mecanismo aglutinante, un sistema común que aúne el ímpetu, el esfuerzo y el ingenio de tanta individualidad dispersa e impida que cada uno empuje en la dirección que se le antoje más aparente.

El Plan Estratégico invita a todos a arrimar el hombro para lograr un cambio que se desea y que se ha previsto de antemano. Ese cambio no es otro que el de cumplir la Misión de la Institución con el máximo grado de excelencia.

En concreto, este Plan pretende:

1. Que los pacientes y sus familias, sus necesidades y demandas sean el punto de referencia para organizar y guiar las actividades de la Institución.
2. Que los profesionales que trabajan en Clínica San Agustín se sientan a gusto en su trabajo, estén bien capacitados y tengan un elevado grado de autoestima profesional.

3. Prestar una asistencia con las máximas garantías científico-técnicas.
4. Disminuir la variabilidad de las diferentes formas y procesos de trabajo.
5. Reducir los riesgos y aumentar la seguridad para los pacientes y trabajadores.
6. Aumentar la eficiencia de los recursos

A partir de ahora transitaremos este camino con un aliado de la medicina privada: SMG. Ellos igual que San Agustín, tienen el espíritu de la mejora continua. Por ello, hemos cambiado nuestro logotipo.



Logo desde 2004



Logo desde 2012



Logo desde 2019

El 30 de agosto del 2019 nos mudamos al nuevo edificio en Candelaria 45 de Neuquén Capital.

Clínica San Agustín aumenta su estructura edilicia:

Guardia Externa con 2 consultorios de atención ambulatoria y un shock room con tres boxes de atención de urgencias adecuadamente equipados.

5 Consultorios para atención ambulatoria de especialidades básicas

- ◇ 67 habitaciones individuales
- ◇ 13 unidades individuales de terapia intensiva
- ◇ 7 habitaciones individuales de terapia intermedia.
- ◇ 4 Unidades quirúrgicas (una por piso)

 SAN AGUSTÍN CLÍNICA	PLAN ESTRATEGICO	Revisión 0
UNIDAD DE CALIDAD	2020 - 2023	Página 4

◇ 3 Salas para Procedimientos diagnósticos: Video-endoscopias digestivas y Fibrobronoscopias.

◇ Incorpora Litotricia extracorpórea.

◇ Diagnóstico por imágenes de última generación y Laboratorio propio con equipamiento también de última generación.

Continuamos también con nuestros Consultorios ambulatorios de Belgrano y San Lorenzo y el departamento de Medicina Laboral y Kinesiología ambulatoria en la misma dirección.

EL MEJORAMIENTO O DESARROLLO ORGANIZACIONAL ES UN ESFUERZO DE LARGO ALCANCE APOYADO POR LA ALTA GERENCIA, PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y RENOVACIÓN DE UNA ORGANIZACIÓN, A TRAVÉS DE UN DIAGNÓSTICO Y ADMINISTRACIÓN COLABORATIVA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL.

EL MEJORAMIENTO Y EL CAMBIO ORGANIZACIONAL IMPLICAN MÁS QUE LO MENCIONADO ANTERIORMENTE, Y QUE NO SE TRATA DE UN PROCESO ANALÍTICO, SINO DE UN PROCESO DE APRENDIZAJE CREATIVO BASADO EN UNA VISIÓN ESTRATÉGICA, ASÍ COMO EN NUEVOS VALORES Y NORMAS, ANALIZADOS Y PLANEADOS A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO.

MISION

PROPORCIONAR ASISTENCIA SANITARIA ESPECIALIZADA DE CALIDAD A LOS HABITANTES DE LA PROVINCIA DE NEUQUÉN, CONTRIBUYENDO A SATISFACER LAS NECESIDADES DE SALUD Y EL BIENESTAR DE LA COMUNIDAD.

DESARROLLAR NUESTRA VOCACIÓN DOCENTE E INVESTIGADORA, APORTANDO EN LA CAPACITACIÓN DE FUTUROS PROFESIONALES ESPECIALISTAS.

BRINDAR EN NUESTROS SERVICIOS EQUIDAD, EFICIENCIA, EXCELENCIA Y CALIDAD.

VISION

QUEREMOS SER PARA LOS NEUQUINOS UN LUGAR DE REFERENCIA, QUE PROPORCIONE SOLUCIONES A SUS PROBLEMAS DE SALUD DE LA MANERA MAS EFICIENTE POSIBLE.

QUEREMOS SER PARA LOS PROFESIONALES, UN LUGAR DE TRABAJO ATRACTIVO, VALORADO POR LA EFICIENCIA CLÍNICA, EL NIVEL TECNOLÓGICO Y UNA GESTIÓN DE CALIDAD.

QUEREMOS SER PARA LAS INSTITUCIONES Y ORGANIZACIONES DE NUESTRO ENTORNO, UN COLABORADOR NECESARIO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS CIUDADANOS Y EL BIENESTAR DE LA COMUNIDAD.

VALORES

COMPROMISO CON EL PACIENTE

- CONSIDERACIÓN INTEGRAL DEL PACIENTE
- EFICACIA CLÍNICA
- ATENCIÓN Y TRATO PERSONALIZADO
- INFORMACIÓN ADECUADA

PROFESIONALIDAD

- DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES
- ACTUALIZACIÓN PERMANENTE DE LOS CONOCIMIENTOS
- ÉTICA PROFESIONAL

 SAN AGUSTÍN CLÍNICA	PLAN ESTRATEGICO	Revisión 0
UNIDAD DE CALIDAD	2020 - 2023	Página 5

POLITICA INSTITUCIONAL

Servir a la comunidad con la oferta de servicios de salud cumpliendo con los estándares de calidad (acceso, oportunidad, integralidad, seguridad, satisfacción), buen trato, servicios humanizados, con la tecnología e infraestructura apropiada para la mejor atención.

ANALISIS EXTERNO

AMENAZAS



Coyuntura económica, política y social turbulenta.

Crisis del sistema de Salud.

Económico-financiera: Deterioro de los precios por la inflación, teniendo en cuenta el período promedio de cobro y de pago.

Crecimiento de la calidad y de la inversión de la competencia.

RRHH: Escasez de oferta de enfermeros y de algunas especialidades médicas.

OPORTUNIDADES



Imagen o percepción de una Institución de alta complejidad.

Demanda de campos clínicos de centros formadores de profesionales de la Salud.

Incorporación de avances tecnológicos

Proceso de Acreditación Institucionales en marcha

ANALISIS INTERNO

FORTALEZAS



Muy buena ubicación geográfica dentro de la ciudad de Neuquén, buena accesibilidad para los usuarios.

Nuestros valores visión y la misión están asumidos por los profesionales y se transmiten a los pacientes.

El alto nivel de satisfacción de los usuarios.

El espíritu de mejora continua de los profesionales.

Institución formadora de recurso humano técnico y médico altamente especializado y con valores humanos.

Institución Re acreditada

Disponer de una gestión basada en procesos.

DEBILIDADES



Proyecto de incentivos del talento humano aun con mucho por implementar.

Deficitaria estrategia comunicacional interna

Falta de Mantenimiento preventiva de equipamiento

Número insuficiente, de profesionales médicos, en algunas especialidades

 SAN AGUSTÍN CLÍNICA	PLAN ESTRATEGICO	Revisión 0
	2020 - 2023	ANEXO I
UNIDAD DE CALIDAD		Página 6

FORMULACION DE ESTRATEGIA

OBJETIVOS GENERALES

- Aumentar la productividad con calidad
- Satisfacción del cliente Externo e Interno

OBJETIVOS, PROGRAMAS Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS:

1. OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Consolidar un modelo de gestión integral del proceso de atención que genere valor para el usuario y su familia

PROGRAMA: ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA

Proyectos Estratégicos:

- 1 Implementación del modelo de gestión basado en el paciente y su familia
- 2 Revisión y actualización de la estructura organizacional
- 3 Conocer las expectativas del Usuario Externo en relación a las prestaciones recibidas, análisis de encuestas.
- 4 Mejorar los índices de satisfacción en la atención.

2. OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Lograr, mediante la gestión adecuada de los recursos, niveles de eficiencia que contribuyan a la competitividad y sostenibilidad de la organización

PROGRAMA: PROGRAMAS DE PRÁCTICA CLÍNICA: COMPETITIVIDAD

Proyectos Estratégicos:

- 1 Consolidar y mantener un modelo de gestión de los recursos y los procedimientos
- 2 Fortalecer y acrecentar los conocimientos de los trabajadores en nuestra Institucion.
- 3 Implementar un plan de capacitación permanente orientado a los intereses estratégicos de la institución.

- 4 Instrumentar una herramienta de gestión protocolizada orientada al abordaje de dificultades y/o a mejora de procesos y problemas puntuales
- 5 Disminuir las tasas de Infecciones Asociadas al Cuidado de la Salud (IACS)

3. OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Contar con personas competentes, comprometidas, con vocación y satisfechas con su trabajo

PROGRAMA: CAPITAL HUMANO

Proyectos Estratégicos:

- 1 Implementar un modelo de gestión por competencias
- 2 Mantener convenios ya vigentes con la Universidad.
- 3 Fortalecimiento de la cultura organizacional
- 4 Acciones de promoción de vida sana, cultura y deporte
- 5 Generar y validar instancias de salud ocupacional, enfatizando el auto cuidado, implementar desayuno saludable.

4. OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Alcanzar niveles de excelencia en los procesos organizacionales a través de un sistema de gestión integral de calidad

PROGRAMA: FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD

Proyectos Estratégicos:

- 1 Gestionar la acreditación con excelencia
- 2 Cumplimiento -Adopción- de estándares nacionales e internacionales
- 3 Consolidación del sistema de gestión integral de calidad
- 4 Trazabilidad de medicamentos y dispositivos médicos
- 5 Uso racional de medicamentos
- 6 Reducir el riesgo asistencial sobre los

 SAN AGUSTÍN CLÍNICA	PLAN ESTRATEGICO	Revisión 0
UNIDAD DE CALIDAD	2020 - 2023	Página 7

pacientes y el laboral para el personal hospitalario, a través de modalidades de recolección de información y detección de causas raíz que permiten establecer mecanismos de prevención de eventos adversos

5. OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Mantener y disponer de equipamiento, infraestructura y sistemas de información para la prestación de servicios de salud humanizados y seguros

PROGRAMA: ADECUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA

Proyectos Estratégicos:

- 1 Elaboración del Plan maestro de infraestructura física
- 2 Plan maestro de sostenibilidad ambiental
- 3 Reducir la huella ambiental del sector salud y promover ambientes saludables.

Con este plan estratégico buscamos mejorar en forma continua nuestra atención, satisfacer las necesidades de los pacientes y sus familias, y cumplir los requisitos de organismos reguladores y otras partes interesadas, promoviendo:

- ◊ *La definición de objetivos de calidad y seguridad.*
- ◊ *La gestión basada en procesos.*
- ◊ *La utilización de indicadores para el monitoreo y evaluación de objetivos y procesos.*
- ◊ *La participación y capacitación del recurso humano, uniendo los esfuerzos en la definición e implementación de medidas preventivas, correctivas y oportunidades de mejora.*
- ◊ *La utilización de tecnologías, que simplifiquen la tarea diaria*



SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Para la evaluación y control del Plan Estratégico, se ha definido un proceso que estará a cargo de la Comité de Calidad y Seguridad, de la Auditoría Interna y de la Dirección Médica.

El sistema de control de Gestión del Plan, contempla en sí mismo, un monitoreo por parte de los profesionales a cargo de cada Objetivo Estratégico, con la medición del cumplimiento de las metas e indicadores definidos.

Al final del período de corte, se evaluará el estado de avance y cumplimiento de cada Objetivo Estratégico y se sugerirán, en casos de incumplimiento, planes de mejora, correctivos y diseñar medidas que permitan alcanzar el mayor grado de cumplimiento del Plan.

El sistema de Evaluación y Control del Plan implica, seguimiento y análisis del grado de cumplimiento de los Planes Anuales, con cortes a los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre de cada año.

CONTROL DE GESTIÓN

CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI)

Esta herramienta nos permitirá monitorear mediante indicadores el cumplimiento del Plan Estratégico planteado para nuestra Institución.



 SAN AGUSTÍN CLÍNICA	PLAN ESTRATEGICO	Revisión 0
		ANEXO I
UNIDAD DE CALIDAD	2020 - 2023	Página 8

INDICADORES

En base a nuestros Objetivos Estratégicos controlaremos los siguientes Indicadores:

1-Atención basada en el usuario

- ◇ *Encuestas*
- ◇ *Demora de turnos por Especialidad*
- ◇ *Tiempo de demora en entrega de informes*
- ◇ *Control de IACS*

2- Competitividad

- ◇ *Porcentaje de Ocupación*
- ◇ *Giro cama*
- ◇ *Porcentaje Enfermeros/Cama*
- ◇ *Porcentaje de Médicos/Cama*

3-Capital Humano

- ◇ *Planes de Capacitación*
- ◇ *Promociones de Vida Sana*
- ◇ *Implementación y seguimiento de Desayuno Saludable*
- ◇ *Mantener actuales Convenios con la UNCO*
- ◇ *Mantener Convenios con Escuela de Enfermería*

4-Gestion Integral de Calidad

- ◇ *Trabajar sobre re acreditación ITAES*
- ◇ *Monitoreo de Eventos Adversos*
- ◇ *Monitoreo reingresos no programados*
- ◇ *Tasa de Mortalidad*

5- Adecuación y mejoramiento de infraestructura física

- ◇ *Monitoreo de Mantenimiento Preventivo*
- ◇ *Monitoreo Mantenimiento Correctivo*



En esta Planificación estratégica seguimos reafirmando una premisa fundamental:

“Los resultados financieros solo se pueden conseguir si los pacientes están satisfechos, solo se consiguen pacientes satisfechos si los procesos internos les generan y aportan valor y solo se logran mejoras en los procesos internos mediante la innovación y el aprendizaje” y “lo que no se puede medir no se puede controlar, lo que no se puede controlar no se puede gestionar; lo que no se puede gestionar no se puede mejorar”