

# PLAN ESTRATÉGICO 2018-2020



## PILARES

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



- Instalar Cultura del buen trato.
- Mejorar la satisfacción usuaria
- Continuar instalando en los funcionarios una Cultura de la Gestión de la Seguridad del Paciente.



- Prevenir, promocionar y generar acciones que permitan proteger la salud física, mental y emocional de los funcionarios.
- Gestión del Talento.



- Atención concordante con la demanda y los problemas de salud de la población, en conexión con Red Asistencial.
- Cultura de calidad y seguridad en todas las acciones clínicas y de apoyo.
- Más y mejor colaboración estratégica en la relación asistencial docente.



- Eficiencia en la gestión de los recursos materiales para la atención
- Corresponsabilidad, en todos los niveles de la organización, en el uso de los recursos disponibles para la atención.
- Sustentabilidad y salud ambiental.

# PLAN ESTRATÉGICO 2018-2020



SATISFACCIÓN  
USUARIA



Acreditación certificada por  
SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS



Instalar cultura  
del buen trato.

- Acoger y orientar al paciente en el funcionamiento del hospital.
- Establecer estándar de atención al usuario descrito en Protocolo de Atención y socializarlo a funcionarios del hospital.



Mejorar la  
satisfacción  
usuaria.

- Identificar las brechas de satisfacción usuaria.
- Optimizar obtención de información y resultados para el análisis de encuestas, felicitaciones y reclamos.



Continuar  
instalando en los  
funcionarios una  
cultura de la gestión  
de la seguridad del  
paciente con un  
enfoque de derecho.

- Mejorar la dignidad del paciente en concordancia con estándares de calidad.
- Conocer la percepción del respeto de los Derechos y Deberes del paciente durante su atención en el hospital.

# PLAN ESTRATÉGICO 2018-2020



EQUIPO DE SALUD



## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

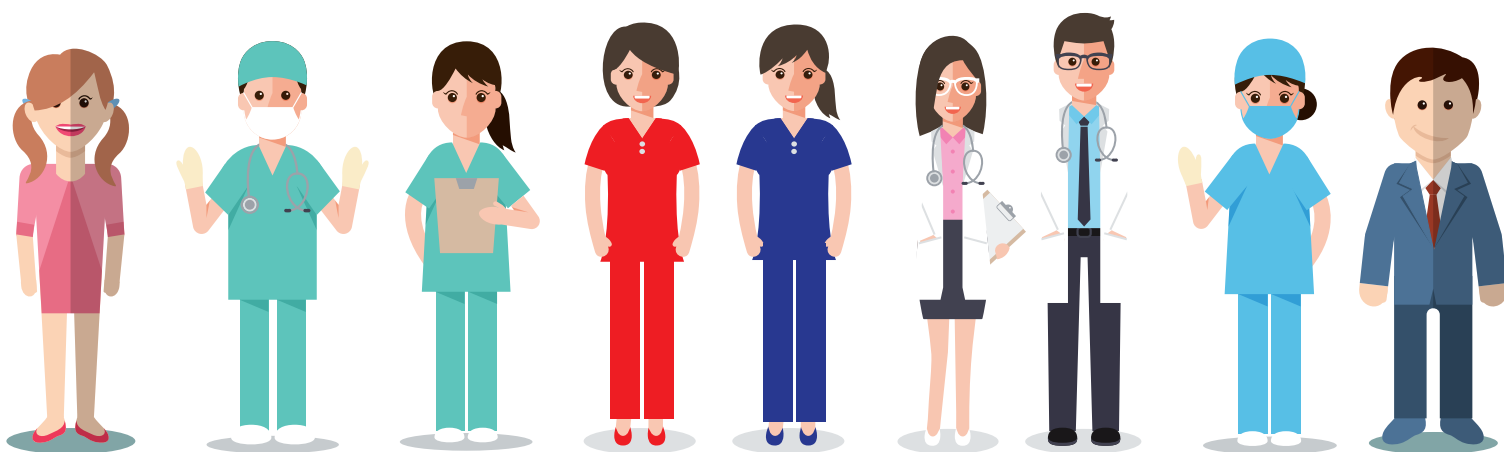
## OBJETIVOS ESPECÍFICOS



- Determinar las necesidades de intervención, respecto de las enfermedades que más impactan en la salud de los funcionarios de la institución.
- Generar acciones recreativas y de compensación que permita un mayor involucramiento de los funcionarios con la institución, más allá del ámbito laboral.



- Otorgar herramientas de liderazgo y gestión de personas a directivos, jefaturas intermedias y talentos identificados.
- Hacer más efectivo el proceso de reclutamiento y selección de personal.



# PLAN ESTRATÉGICO 2018-2020



GESTIÓN  
CLÍNICA



## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS



Atención concordante con la demanda y los problemas de salud de la población, en conexión con Red Asistencial.

- Lograr mayor autonomía y capacidad de gestión como hospital.
- Adecuar los servicios entregados por HSO al contexto epidemiológico de la población médico quirúrgica de Peñalolén y Macul y por otro lado, ginecoobstetrica / neonatal del área Oriente.
- Aumentar la complejidad, eficiencia y seguridad de las cirugías, mediante el desarrollo de la Cirugía Endoscópica y Laparoscópica avanzada.
- Ambulatorizar la atención de pacientes gineco-obstétricas.
- Optimizar la resolución de la patología quirúrgica en el servicio de obstetricia y ginecología.
- Casuística y complejidad es usado como herramienta para la gestión clínica.
- Mejorar el uso de recurso cama.
- Optimización de los recursos tecnológicos disponibles en farmacia.
- Aumentar la conexión con la red asistencial, logrando que los pacientes tanto recibidos como egresados del HSO estén bajo un concepto de proceso clínico.



Cultura de calidad y seguridad en todas las acciones clínicas y de apoyo.

- Mejorar la calidad de atención otorgada a pacientes en fase terminal y familiares responsables de su cuidado.
- Velar por el cumplimiento de estándares de Calidad definidos en pauta de cotejo de acreditación de Prestadores en los procesos clínicos relevantes del HSO.
- Disminuir el tiempo de espera de atención de los pacientes a estándares predefinidos.
- Otorgar prestaciones de mayor calidad y seguridad mediante la estandarización de los flujos de atención y el uso del registro clínico electrónico (RCE).
- Realizar procedimientos de anestesia bajo normas de seguridad.
- Facilitar el manejo de posibles efectos adversos durante la anestesia.
- Protocolizar acciones de enfermería en el Servicio de pabellón.
- Favorecer la calidad y seguridad en las acciones clínicas del Servicio de Urgencia Adultos.
- Asegurar la adecuada derivación y contra derivación de patologías no GES más frecuentes.
- Otorgar una solución de calidad ante la demanda de dolor agudo en la población.
- Favorecer la intervención social segura de pacientes.
- Evitar el uso irracional de medicamentos en HSO.



Más y mejor colaboración estratégica en la relación asistencial docente con los Centros de Formación Profesional y Técnica en convenio.

- Desarrollar la investigación aplicada en el marco de la relación colaborativa asistencial docente.

# PLAN ESTRATÉGICO 2018-2020



RECURSOS



## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS



Eficiencia en la  
gestión de los  
recursos materiales  
para la atención.

- Eficiencia en la gestión de los recursos materiales para la atención.



Corresponsabilidad.

- Procurar tener disponible la información de gestión hospitalaria.
- Avanzar en un modelo de gestión de la información desde un rol de control de gestión hospitalaria hacia un rol asesor predictivo.
- Realizar compras públicas de acuerdo a normativa vigente.
- Orientar a Jefes de Servicios Clínicos en la Gestión de presupuesto.



Sustentabilidad  
y salud ambiental.

- Ser parte de la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables